


Rapport annuel 2018

Présent





Faits saillants

La Caisse populaire Trillium, c'est :

- **une institution financière accessible en contact étroit avec ses 23 633 membres :**
 - 8 centres de services et 12 guichets automatiques couvrant l'ensemble du territoire
 - un centre Desjardins Entreprises
 - un Service Signature Desjardins
- **un personnel compétent et une gamme complète de produits et de services financiers :**
 - 103 employés de la Caisse, 55 employés du centre Desjardins Entreprises–Ottawa et Est de l'Ontario et 11 employés du Service Signature Desjardins en relation étroite avec les membres
 - des représentants hypothécaires qui vous rencontrent chez vous ou au travail, 7 jours sur 7
 - des conseillers en sécurité financière rattachés à Desjardins Sécurité financière
 - des conseillers en placement de Valeurs mobilières Desjardins
 - des gestionnaires privés de Gestion privée Desjardins

Notre mission est d'enrichir la vie des personnes et des collectivités.

En tant que coopérative, nous ne pourrions atteindre cet objectif sans la participation active de nos membres aux activités financières de la Caisse. La meilleure façon de le faire est de profiter de l'éventail complet de produits et services offerts par la Caisse et ses partenaires du Mouvement Desjardins. C'est non seulement votre avenir financier qui en profitera, mais aussi toute notre collectivité. Merci pour votre confiance!



Message de la présidence du conseil d'administration

Chers membres,

Nous vous présentons fièrement le rapport annuel de votre caisse pour l'année financière 2018.

Une page d'histoire importante pour nos caisses

En novembre 2018, les membres des onze caisses populaires de l'Ontario et les délégués de la Fédération des caisses populaires de l'Ontario (FCPO) ont voté très majoritairement en faveur du projet de regroupement de leurs institutions. Je tiens à remercier tous les membres qui ont nourri nos réflexions et qui ont pris part à ce grand moment de démocratie.

La nouvelle Caisse Desjardins Ontario verra le jour le 1^{er} janvier 2020. Elle servira 130 000 membres dans 50 centres de services. Cette nouvelle institution d'envergure comptera sur une grande équipe de quelque 650 employés au service des membres, ainsi que sur un conseil d'administration composé de 17 personnes et appuyé par différents comités de liaison partout sur le territoire. Son actif sous gestion dépassera 13,8 G\$.

Elle continuera à participer activement au développement des collectivités, notamment par son programme de dons et de commandites et par son Fonds d'aide au développement du milieu. À ce chapitre, la future Caisse aura une capacité accrue d'appuyer les projets porteurs du milieu, ce qui en fera un partenaire incontournable dans les collectivités ontariennes.

La création d'un nouveau conseil d'administration entraînera inévitablement le départ de coopérateurs et de coopératrices d'exception au sein de nos conseils. Au nom de tous les administrateurs et employés, je souhaite les remercier chaleureusement pour le temps et l'énergie qu'ils ont engagés au service de nos membres. Notre institution, notre milieu et le monde de la coopération ont largement bénéficié de leur dynamisme et de leur passion.

Votre engagement envers la Caisse nous permet d'enrichir la vie des personnes et des collectivités.

Présents pour notre collectivité

D'ici ce moment marquant, votre caisse poursuit son engagement dans son milieu. Votre confiance envers la Caisse nous permet d'enrichir la vie des personnes et des collectivités. Le Fonds d'aide au développement du milieu est l'un des outils à notre disposition pour y parvenir. L'an dernier, nous avons distribué 50 946 \$ grâce à ce dernier. À cette somme s'ajoutent 167 530 \$ sous la forme de dons et de commandites ainsi que 170 925 \$ remis sous forme d'Avantages membre Desjardins. Ce sont donc 389 401 \$ qui ont été versés à nos membres et à nos collectivités.

Parmi les contributions à souligner en 2018, pensons à notre soutien important pour l'Institut du Savoir Montfort, notre investissement dans le programme Mes finances, mes choix^{MD} et l'appui à des activités telles

que le Festival canadien des tulipes, le Festival de la rivière des Outaouais, le Concours LOL et la programmation des spectacles francophones du MIFO. Vous pourrez en apprendre davantage en consultant notre bilan de la distinction coopérative.

Présents dans la lutte contre les changements climatiques

Les changements climatiques sont parmi les défis les plus importants auxquels nous sommes confrontés en tant que société. C'est d'ailleurs une préoccupation souvent manifestée par de très nombreux membres de la Caisse. Desjardins a choisi d'en faire sa priorité sur le plan de l'environnement et a annoncé des pratiques concrètes afin de jouer un rôle proactif.

Nous avons fait des gestes concrets comme l'abolition des bouteilles et autres produits de plastique à usage unique en caisse et dans tout le réseau Desjardins. Nous devenons ainsi la première institution financière au Canada à prendre cet engagement. De plus, depuis 2017, les émissions de gaz à effet de serre qui sont associées aux activités du Mouvement Desjardins sont compensées par l'achat de crédit carbone.

Nos membres et clients disposent de plusieurs façons de soutenir cette transition et d'y participer, notamment par l'intermédiaire de leur épargne. En 2018, Desjardins a doublé son offre d'investissement responsable avec onze nouveaux produits. En optant pour des produits axés spécifiquement sur la réduction des gaz à effet de serre tels que le Fonds Desjardins SociéTerre Technologies propres et le Fonds Desjardins SociéTerre Environnement, vous contribuez à changer les choses.

Présents pour la jeunesse

Nous avons fait de nombreux efforts au cours des dernières années pour offrir des produits et services adaptés aux besoins de cette clientèle et dialoguer avec les jeunes en adoptant un ton et une approche qui résonnent auprès d'eux. Nous allons même plus loin en nous engageant à remettre 50 % des dons et des commandites pour la jeunesse.

Remerciements

Le dynamisme de la Caisse dans son milieu ainsi qu'auprès de ses membres est en grande partie tributaire des gens qui y œuvrent. J'aimerais donc remercier chaleureusement les administrateurs ainsi que celles et ceux dont le quotidien vise toujours à mieux vous servir : les gestionnaires ainsi que les employés de la Caisse. C'est sous la direction de M. Normand Leroux que leurs efforts prennent tout leur sens et que l'objectif de travailler toujours dans votre intérêt demeure notre priorité. Je tiens également à mentionner la collaboration de tous nos partenaires du Mouvement Desjardins sans laquelle nous ne pourrions répondre à chacun de vos besoins financiers.

Enfin, merci à nos membres pour la confiance qu'ils nous témoignent. C'est grâce à vous que nous pouvons répondre présents pour vos projets et pour ceux de notre collectivité!

Pierre Benoit
Président



Message de la direction générale

Chers membres,

L'année 2018 s'est déroulée sous le signe de l'innovation. La Caisse ainsi que ses partenaires du Mouvement Desjardins ont lancé de nombreuses nouveautés et amélioré les produits et services qui vous sont offerts. Ces progrès sont essentiels pour nous permettre de toujours mieux vous servir, mais aussi pour continuer à nous distinguer avantageusement de la concurrence.

Nos résultats positifs de cette année témoignent de la confiance et de l'engagement que vous manifestez envers notre institution. Sans votre participation active à notre caisse, sous la forme de détention de produits ou de volume d'affaires, nous ne pourrions assurer une présence aussi active dans notre milieu ni soutenir aussi efficacement le développement de nos affaires.

Grâce à un volume d'affaires sous gestion de 2,42 G\$, en hausse de 4,3 % par rapport à 2017, la Caisse est en bonne position dans son marché. Par son appartenance au Mouvement Desjardins et sa participation dans ses filiales, elle a accès à une grande variété de produits et services financiers physiques et virtuels, tous conçus pour répondre à la diversité grandissante de vos besoins.

Commentaires sur les états financiers*

Bilan

L'actif de votre coopérative financière s'établit à 1,14 G\$, une hausse de 5,2 % par rapport à l'an passé. Les prêts aux particuliers et aux entreprises s'établissent à 1,01 G\$, en augmentation de 6,4 %.

Le passif de la Caisse est de 1,03 G\$, affichant une croissance de 4,8 %. Les dépôts totalisent désormais 902,0 M\$, une variation à la hausse de 12,6 %, tandis que les emprunts de votre caisse ont diminué de 34,4 % et se chiffrent maintenant à 106,3 M\$.

Toujours au 31 décembre 2018, les capitaux propres ont connu une bonne hausse, passant à 115,8 M\$, soit une croissance de 8,0 %. Outre le capital-actions, les capitaux propres sont constitués des résultats non distribués, qui se chiffrent désormais à 87,7 M\$. Les fonds accumulés dans les réserves sont de 10,7 M\$. Votre caisse a également accumulé

540 000 \$ dans le Fonds d'aide au développement du milieu. Les capitaux propres de la Caisse sont, quant à eux, à un niveau conforme aux exigences minimales réglementaires au 31 décembre 2018.

État du résultat

Au cours du dernier exercice, votre caisse a réalisé un résultat d'exploitation de 9,3 M\$, en hausse de 27,2 % par rapport à l'année précédente.

Le revenu d'intérêts totalise 33,2 M\$, une augmentation de 13,2 % par rapport à l'an précédent. Les frais d'intérêts ont, quant à eux, augmenté de 21,8 %, pour se situer à 12,7 M\$.

Les pertes de crédit ont été de 311 000 \$, soit 0,03 % de l'ensemble du portefeuille de prêts consentis à nos membres particuliers et entreprises.



Les autres revenus, provenant en majeure partie de la distribution de produits et services des composantes de Desjardins, totalisent 7,1 M\$, en hausse de 5,4 % par rapport à l'année dernière. Les autres frais ont connu une faible hausse dans l'ensemble, soit une variation de 0,3 % pour atteindre 18,0 M\$.

Capitalisation

Au cours des dernières années, la capitalisation du réseau des caisses populaires de l'Ontario a été renforcée grâce à l'appui des membres qui se sont portés acquéreurs de parts privilégiées. En 2018, nous avons optimisé notre structure de capital en respectant les exigences réglementaires. Cela a permis à la Fédération des caisses populaires de l'Ontario de procéder au rachat des parts privilégiées de catégorie C. Ce rachat contribuera à améliorer la performance financière des caisses de l'Ontario dans l'intérêt de nos membres.

Fonds de participation

Les placements que les caisses détiennent dans le fonds de dépôt à participation permettent à la Fédération des caisses populaires de l'Ontario de coordonner les investissements dans les filiales du Mouvement Desjardins.

Grâce aux activités de ces filiales, les caisses peuvent étendre leur action en offrant un éventail complet de produits et de services financiers aux personnes, aux groupes de personnes et aux entreprises.

La participation de la Caisse dans le fonds de dépôt à participation est de l'ordre de 32 546 764 \$, et le rendement réalisé sur ce placement en fin d'exercice est de 11,27 %.

Retour de la ristourne pour les caisses de l'Ontario

La ristourne est de retour avec l'ajout d'une nouvelle forme améliorée à l'avantage des membres : la Ristourne produits. Elle consiste en un montant de 50 \$ remis aux membres particuliers qui détiennent au moins un produit Desjardins dans chacune des trois familles de produits suivantes : comptes; prêts, marges et cartes de crédit; ainsi que placements et investissements.

Vos façons de gérer vos finances et d'interagir avec Desjardins évoluent sans cesse. Il est donc normal que, collectivement, nous améliorions la ristourne, tout comme nous le faisons avec notre offre de service.

Pour la nouvelle Ristourne produits ainsi que la Ristourne volumes, le conseil d'administration a décidé cette année de verser un montant de 1 578 585 \$ pour la ristourne individuelle. De plus, afin d'enrichir concrètement notre collectivité en appuyant des projets structurants, nous recommandons aux membres l'affectation d'un montant de 264 893 \$ au Fonds d'aide au développement du milieu.

Les gens avant tout

Les administrateurs, les employés et les gestionnaires de la Caisse ont tous le même engagement : travailler toujours dans l'intérêt de nos membres. Afin d'y parvenir, nous sommes bien sûr à l'écoute de vos besoins, mais aussi attentifs à vos commentaires et à vos recommandations. N'hésitez donc pas à nous faire part de vos impressions et à participer ainsi à l'amélioration constante de votre caisse.

La précieuse expertise de notre personnel et de nos partenaires est au cœur de toutes les stratégies que nous mettons en place avec vous pour l'atteinte de vos objectifs.

Bien présents, en tout temps

En étant présents 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sur Internet et dans votre application AccèsD, nous nous assurons de vous offrir une accessibilité inégalée à nos produits et services. En 2018, Desjardins a poursuivi sa modernisation en ajoutant de nouvelles

* Les variations sont calculées sur les chiffres entiers des états financiers.

fonctionnalités virtuelles à son offre. Notamment, nous avons bonifié la liste des produits d'épargne offerts sur AccèsD.

Depuis un peu plus d'un an, il est possible pour nos nouveaux membres d'ouvrir leur compte en ligne. Le succès de cette initiative nous a poussés à concevoir d'autres innovations. Par exemple, nos membres peuvent déposer un chèque sans se déplacer grâce au dépôt mobile par téléphone intelligent ou encore recevoir différentes notifications par courriel pour les informer du solde de leurs comptes ou cartes de crédit.

Une nouvelle application gratuite est aussi offerte par Desjardins Assurances : Radar^{MC}, qui vous prévient en cas de risque météo sérieux dans un rayon de 500 mètres. Vous pouvez facilement choisir les événements météo pour lesquels vous désirez être informés. C'est une autre façon pour nous d'être présents dans votre quotidien pour assurer votre tranquillité d'esprit.

Nous avons aussi amélioré nos autres services. Nous distribuons progressivement les nouvelles Cartes d'accès Desjardins. Dotées de la fonctionnalité Flash, celles-ci permettent à nos membres de régler de façon rapide et sécuritaire leurs achats de 100 \$ et moins en touchant simplement le terminal du commerçant avec leur carte. Ils n'ont donc pas à insérer celle-ci ni à composer leur NIP. Les membres reçoivent leur nouvelle carte à l'échéance de leur ancienne.

La Caisse a aussi récemment modernisé son parc de guichets automatiques. Avec leur écran tactile et la possibilité de faire des dépôts sans enveloppe, nos nouveaux guichets offrent une expérience bonifiée, simple et efficace.

Notre passion à votre service

Nos employés sont présents pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets. Je tiens à souligner leur engagement et leur mobilisation, et je les remercie de mettre leur énergie et leur expertise au profit de nos membres.

Merci également au président, M. Pierre Benoit, et aux administrateurs de la Caisse, des gens qui aiment profondément leur collectivité et les communautés qu'ils ont le privilège de représenter. Leur investissement en temps et en énergie est essentiel pour le développement d'une collectivité stimulante et l'enrichissement de la vie de nos membres.

Plus que jamais, nous travaillons dans l'intérêt des membres et clients!

Normand Leroux
Directeur général

Données financières comparatives

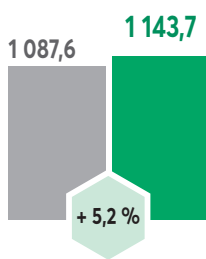
■ 2017
■ 2018
◊ Écart

Pour faciliter la lecture des tableaux, les montants ont été arrondis.

Évolution des éléments du bilan

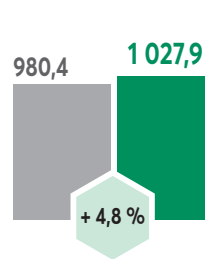
Actif

(en M\$)



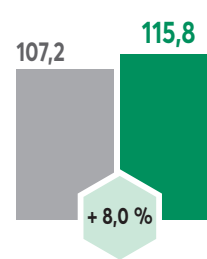
Passif

(en M\$)



Capitaux propres

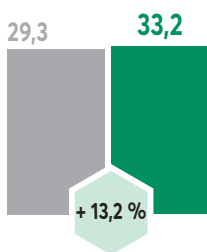
(en M\$)



Évolution des éléments de l'état du résultat

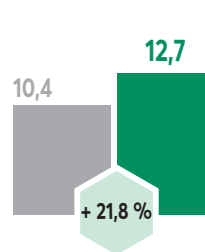
Revenu d'intérêts

(en M\$)



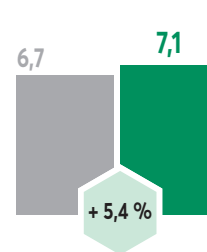
Frais d'intérêts

(en M\$)



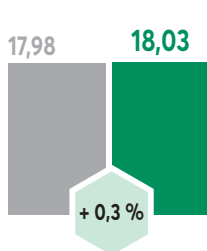
Autres revenus

(en M\$)



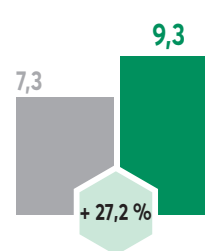
Autres frais

(en M\$)



Résultat d'exploitation

(en M\$)



Conseil d'administration

Comité exécutif



Pierre Benoit
Président



Gilles Leroux
Vice-président



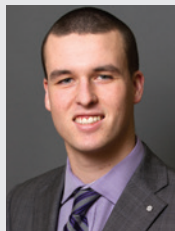
Stéphane Trottier*
Président de la Fédération
des caisses populaires de
l'Ontario



André Brisebois
Administrateur



Johanne Lacombe*
Administratrice



Vincent Marleau
Administrateur



Germain Souigny*
Administrateur

**Des administrateurs
qui veillent
à vos intérêts**

Administrateurs



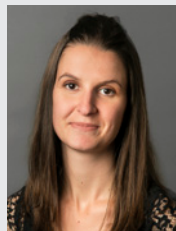
Harold Boeck*



Patrick Boucher



Jocelyn Duquette



Sabrina Leblanc



**Martine
Nolin-Simard**



**Geneviève Evelyn
Patry**



Denis Pommainville*



Geneviève Robineau



Carolyne Bjerring
Jeune administratrice
de la relève

Afin de s'assurer que votre caisse demeure à l'image de ses membres, son conseil d'administration a adopté une politique d'engagement volontaire sur la représentativité de ses administrateurs. Nous prenons donc des mesures pour équilibrer la composition du conseil afin qu'il soit représentatif de nos membres, notamment quant à la parité hommes-femmes. Si vous souhaitez vous impliquer au sein de la Caisse, nous vous invitons à démontrer votre intérêt à devenir un administrateur.

* Administrateurs sortants et rééligibles

Des gestionnaires compétents, à l'écoute de vos besoins



Normand Leroux
Directeur général



Pascale Bazinet
Directrice Soutien à
la direction générale
et aux opérations



David Bizier
Directeur
Développement
de marché Retraite



Anne Boucher
Directrice
Développement de
marché Préparation à
la retraite



Linda Bourgon
Directrice adjointe
Soutien aux ventes



Sabah Boumane
Directrice
Développement
de marché Démarrage
et milieu de vie active



Christine Villeneuve
Directrice
Services aux membres

Coordonnées et heures d'ouverture

Centre de services Orléans (SIÈGE SOCIAL)

2591, boulevard St-Joseph, Orléans
613 824-6363

TOUS LES SERVICES

Lundi et mardi	9 h à 17 h
Mercredi et jeudi	9 h à 19 h
Vendredi	9 h à 17 h
Samedi	9 h à 16 h

Centre de services Cyrville

1173, chemin Cyrville, Ottawa
613 745-2123

TOUS LES SERVICES

Lundi et mardi	9 h à 16 h
Mercredi	9 h à 18 h
Jeudi	9 h à 20 h
Vendredi	9 h à 18 h
Samedi	9 h à 16 h

Centre de services Hammond

3118, chemin Gendron, Hammond
613 487-2073

TOUS LES SERVICES

Lundi et mardi	9 h 30 à 16 h
Mercredi	9 h 30 à 18 h
Jeudi	9 h 30 à 20 h
Vendredi	9 h 30 à 16 h

Centre de services Innes

4434, chemin Innes, Orléans
613 824-6363

TOUS LES SERVICES

Lundi et mardi	9 h à 17 h
Mercredi et jeudi	9 h à 19 h
Vendredi	9 h à 17 h

Centre de services Limoges

523, chemin Limoges, Limoges
613 443-3457

TOUS LES SERVICES

Lundi et mardi	9 h 30 à 16 h
Mercredi	9 h 30 à 18 h
Jeudi	9 h 30 à 20 h
Vendredi	9 h 30 à 16 h

Centre de services Notre-Dame-des-Champs

3713, chemin Navan, Ottawa
613 824-5808

TOUS LES SERVICES

Lundi et mardi	9 h 30 à 16 h
Mercredi	9 h 30 à 18 h
Jeudi	9 h 30 à 20 h
Vendredi	9 h 30 à 16 h

Centre de services Rockland

1545, rue Laurier, Rockland
613 446-5154

TOUS LES SERVICES

Lundi et mardi	9 h à 17 h
Mercredi	9 h à 18 h
Jeudi	9 h à 20 h
Vendredi	9 h à 18 h
Samedi	9 h à 16 h

Centre de services Vanier

214, chemin Montréal, Ottawa
613 741-3900

TOUS LES SERVICES

Lundi et mardi	9 h à 16 h
Mercredi et jeudi	9 h à 18 h
Vendredi	9 h à 16 h

Centre de services Cyrville Centre de services Orléans Centre de services Rockland

Ouverts le samedi

De 9 h à 16 h

Suivez-nous! 
desjardins.com/caisse-trillium

Comptez sur vos experts en entreprise

Votre centre Desjardins Entreprises—Ottawa et Est de l'Ontario est votre allié dans la gestion des nombreux défis qui ponctuent votre parcours d'entrepreneur et de chef d'entreprise. Retrouvez une gamme complète de solutions d'affaires, peu importe votre champ d'activité, la taille de votre entreprise et son stade de développement.

Hautement qualifiée, notre équipe d'experts-conseils fera la différence dans la poursuite de vos affaires grâce à leur expertise de pointe dans différents secteurs.

Desjardins Entreprises— Ottawa et Est de l'Ontario, c'est :

- un volume d'affaires de plus de 2 G\$
- environ 6 000 membres entreprises qui nous font confiance
- une équipe de 55 experts dans la gestion financière des entreprises

SIÈGE SOCIAL

310-1173, chemin Cyrville, Ottawa

 613 747-4800 | 1 855 801-4440

Centres de services

641, rue Principale, Casselman
840, rue Pitt, Cornwall

480, rue Principale Est, Hawkesbury
4597, rue Sainte-Catherine, St-Isidore

Lundi au vendredi 8 h 30 à 16 h 30

 **Desjardins**
Entreprises

Besoin de parler à un conseiller? Facile avec notre horaire téléphonique prolongé

6 h à minuit, 7 jours sur 7,
même les jours fériés



613 824-6363



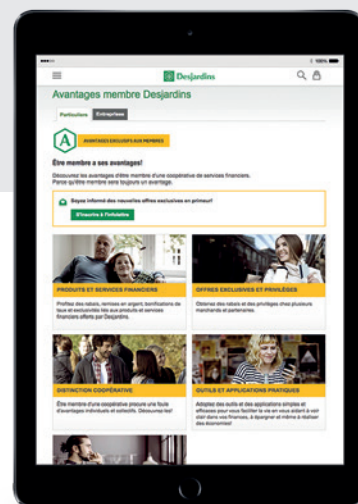
Avantages exclusifs aux membres

Être membre du premier groupe financier coopératif au pays, c'est bénéficier de rabais, de remises, d'outils d'épargne, de privilèges et de services d'assistance.

**2 981 Avantages membre
Desjardins remis en 2018
pour une valeur totale
de 170 925 \$**

Découvrez-les tous :

desjardins.com/avantages



Des services accessibles

Accédez aux services de votre caisse
24 h sur 24, 7 jours sur 7



desjardins.com



m.desjardins.com



1 800 CAISSES (1 800 224-7737)



Guichets automatiques



Dépôt mobile de chèques



Desjardins

Caisse populaire Trillium