

# Rapport annuel 2018

# Présent



## Message de la présidente

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<sup>er</sup> 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 partenariat 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.



### 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 6 624 \$ grâce à ce dernier. À cette somme s'ajoutent 22 532 \$ sous la forme de dons et de commandites.

### 75 ans d'implication, de confiance et de croissance au cœur d'une communauté dynamique

Il y a 75 ans, les gens et les entreprises d'ici ont décidé d'unir leurs forces afin de se créer un outil de développement social et économique. La Caisse voyait le jour. Soixantequinze ans plus tard, les besoins des membres ont évolué et sont de plus en plus diversifiés. La structure imaginée par Alphonse Desjardins demeure actuelle et continue plus que jamais à répondre aux besoins des membres et de la communauté selon leurs intérêts. Votre caisse est très fière de souligner cet anniversaire, occasion privilégiée de rendre hommage aux coopérateurs d'hier à aujourd'hui.

### 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.

Nos membres et clients disposent de plusieurs façons de soutenir cette transition et d'y participer, notamment par l'intermédiaire de leur épargne. 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.

### Faits saillants

La Caisse populaire d'Alfred, c'est :

- **5 032 membres**
- **7 administrateurs et 1 jeune administrateur de la relève**
- **21 employés de caisse, 55 employés au centre Desjardins Entreprises-Ottawa et Est de l'Ontario et 11 employés du Service Signature Desjardins**
- **423,8 M\$ de volume d'affaires**
- **29 156 \$ distribués à nos communautés**

### 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. Eric Martin 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!

#### Réjeanne Lévesque

Présidente du conseil d'administration



# Message du directeur général

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 423,8 M\$, en hausse de 10,5 % 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 caisse s'établit à 224,7 M\$, une hausse de 10,1 % par rapport à l'an passé. Les prêts aux particuliers et aux entreprises s'établissent à 198,8 M\$, en augmentation de 12,5 %.

Le passif de la Caisse est de 204,7 M\$, affichant une croissance de 10,3 %. Les dépôts totalisent désormais 184,3 M\$, une variation à la hausse de 20,6 %, tandis que les emprunts de votre caisse ont diminué de 44,8 % et se chiffrent maintenant à 16,2 M\$.

Toujours au 31 décembre 2018, les capitaux propres ont connu une bonne hausse, passant à 20 M\$, soit une croissance de 8,4 %. Outre le capital-actions, les capitaux propres sont constitués des résultats non distribués, qui se chiffrent désormais à 13,1 M\$. Les fonds accumulés dans les réserves sont de 1,9 M\$. Votre caisse a également accumulé 94 000 \$ 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 1,6 M\$, en hausse de 37,1 % par rapport à l'année précédente.

Le revenu d'intérêts totalise 6,8 M\$, une augmentation de 18 % par rapport à l'an précédent. Les frais d'intérêts ont, quant à eux, augmenté de 29,5 %, pour se situer à 2,4 M\$.

Les pertes de crédit ont été de 216 000 \$, soit 0,1 % 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 1,2 M\$, en hausse de 3,4 % par rapport à l'année dernière. Les autres frais ont connu une faible hausse dans l'ensemble, soit une variation de 0,6 % pour atteindre 3,8 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 5 997 415 \$, et le rendement réalisé sur ce placement en fin d'exercice est de 11,26 %.

### 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, soit la Ristourne produits. Elle consiste en un montant fixe 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 vous verser la nouvelle Ristourne produits ainsi que la Ristourne volumes, nous proposons cette année le versement de 205 159 \$ 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 44 109 \$ 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 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 membres en devenir d'ouvrir leur compte en ligne. Le succès de cette initiative nous a poussés à concevoir d'autres innovations dans la dernière année. Par exemple, nos membres peuvent maintenant ouvrir une marge de crédit par téléphone en quelques minutes.

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

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 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, notre privilège est d'être présents pour vous!**

**Eric Martin**  
Directeur général

## Conseil d'administration (au 31 décembre 2018)

Nom	Fonction
Réjeanne Lévesque	Présidente
Sophie Miller	Vice-présidente
Eric Martin	Secrétaire
Donat Boulerice	Administrateur
Roger Brasseur	Administrateur
Jeanne Doucet	Administratrice
Jérémie Lalonde	Administrateur
Raïssa Nkemni	Administratrice
Gabriel Duval	Jeune administrateur de la relève

# Rapport du comité de vérification

Au cours de la dernière année financière, le comité de vérification a assumé ses responsabilités prescrites par la *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions* et les règlements adoptés en application de celle-ci. Pour ce faire, le comité s'est réuni à sept reprises afin d'effectuer le suivi de l'information financière, du système de contrôle interne et de la gestion intégrée des risques de la Caisse. Conformément à ses règlements administratifs, il a également exercé une surveillance des dimensions éthique, déontologique et coopérative.

**Le comité de vérification fait partie intégrante du cadre global d'administration de la Caisse. En collaboration avec la direction générale et les auditeurs, il s'assure que :**

- les risques sont évalués et atténués de manière adéquate;
- les rapports sont exacts, pertinents et soumis en temps opportun;
- les actifs et les intérêts des membres sont protégés;
- la conformité est assurée;
- les principes et les règles déontologiques sont respectés.

**Le comité de vérification a notamment :**

- recommandé au conseil d'administration des mesures à prendre pour protéger l'actif de la Caisse, pour veiller au respect des politiques et des méthodes de prêts et de placements et pour répondre à toute question relative aux politiques financières de la Caisse;
- examiné l'efficacité des pratiques de contrôle interne et de gestion du risque ainsi que des actions de la direction visant à combler les lacunes;
- examiné les politiques et les méthodes régissant la façon dont la Caisse satisfait aux exigences de la Loi et de toute autre loi applicable;
- examiné les rapports des services d'inspection et le suivi préparé par la direction afin de les recommander au conseil d'administration;
- assuré le suivi de la mise en œuvre dans les délais prescrits des mesures convenues;
- examiné les termes de la lettre de mission, le plan d'audit, les honoraires de l'auditeur indépendant et le projet des états financiers audités, et recommandé leur adoption au conseil d'administration.

## Surveillance des dimensions éthique et déontologique

Chaque année, les administrateurs et les employés de la Caisse renouvellent leur engagement à respecter le Code de déontologie de Desjardins. Ce code précise les comportements attendus et ceux jugés non acceptables.

Sur le plan éthique, le comité de vérification s'est assuré que la Caisse, les administrateurs et les employés ont pris en compte les valeurs de Desjardins pour guider leur conduite. Voici le bilan de la surveillance relative à trois règles déontologiques pour la dernière année :

- Aucune situation de conflit d'intérêts n'a été constatée.
- Les dépôts et les prêts accordés aux personnes assujetties à des restrictions\* à l'égard de la Caisse ont tous été consentis en conformité avec les règles déontologiques qui s'appliquent.
- La Caisse n'a octroyé aucun contrat de fourniture de biens et de services à des personnes visées\*\* par le code et à leurs personnes liées.

## Surveillance de la dimension coopérative

Sur le plan de la dimension coopérative, le comité de vérification doit notamment s'assurer de l'intégration des valeurs de Desjardins dans les pratiques commerciales et les pratiques de gestion de la Caisse. Il doit également veiller à ce que la Caisse contribue au développement de son milieu et à l'éducation économique et financière de ses membres. Enfin, le conseil s'assure que les membres sont informés sur les sujets d'importance pour eux.

Le comité de vérification est satisfait des travaux réalisés au cours de la dernière année.

Je profite de l'occasion pour remercier les membres du comité pour leur contribution ainsi que la direction générale pour son soutien dans la réalisation de notre mandat.

### Raïssa Nkemni

Présidente du comité de vérification

\* Personnes assujetties à des restrictions : les administrateurs, les dirigeants et le directeur général de la Caisse, les administrateurs de la Fédération des caisses populaires de l'Ontario et leurs personnes liées.

\*\* Personnes visées : les personnes assujetties à des restrictions, les employés de la Caisse et leurs personnes liées.

# Présent et de bien des façons

## Présents dans la vie des gens et des communautés

Chaque fois que vous faites affaire avec votre caisse, vous choisissez un groupe financier coopératif qui s'investit dans votre milieu et qui contribue à enrichir la vie des personnes et des collectivités. L'année 2018 a été chargée en actions exprimant la nature distinctive de votre caisse, notamment par son mode de fonctionnement démocratique aligné sur les besoins des membres, par son soutien au développement de son milieu ainsi que par sa contribution à l'éducation coopérative et financière de ses membres. Ce soutien s'est traduit, entre autres, par le versement de **29 156 \$** à la communauté, sous forme de commandites, de dons et de contributions provenant du Fonds d'aide au développement du milieu.

### Quelques événements, partenariats et commandites en photos

Festival de la Bine de Plantagenet



Festival de la Curd



Boursiers du programme de bourses d'études des caisses de l'Ontario



25<sup>es</sup> Jeux franco-ontariens



## Présents pour l'éducation financière des jeunes

La Caisse participe également au programme de la caisse scolaire. Grâce à celle-ci, les enfants du primaire peuvent apprendre, entre autres, la valeur de l'argent et des biens de consommation ainsi que l'importance de se fixer un objectif d'épargne et de respecter ses engagements.

Le site [www.caissescolaire.com](http://www.caissescolaire.com) propose aux jeunes une foule d'activités ainsi que des vidéos et des jeux qui visent à les rendre autonomes, responsables et compétents. Ce site a aussi pour objectifs de les intéresser aux valeurs de la coopération et de les sensibiliser à l'importance d'une saine gestion financière. Il cherche enfin à amener les parents à participer au processus éducatif de leurs enfants.

## Préparer son avenir financier avec Mes finances, mes choix<sup>MD</sup>

Par l'entremise du programme d'éducation Mes finances, mes choix<sup>MD</sup>, Desjardins accompagne les jeunes adultes à une étape de leur vie où ils doivent prendre de multiples décisions financières pour la première fois. Un de ses buts est de les aider à devenir des consommateurs responsables en les préparant à prendre des décisions éclairées et à faire des choix qui leur ressemblent.

## 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 priviléges et de services d'assistance.

**738 Avantages membre Desjardins remis en 2018 pour une valeur totale de 43 758 \$**

Découvrez-les tous :  
[desjardins.com/avantages](http://desjardins.com/avantages)

## Horaire téléphonique prolongé

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

**613 679-2221  
1 844 440-2221**

## Des services accessibles

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

- [desjardins.com](http://desjardins.com)
- [m.desjardins.com](http://m.desjardins.com)
- 1 800 CAISSES (1 800 224-7737)
- Guichets automatiques
- Dépôt mobile de chèques

### SIÈGE SOCIAL

499, rue Saint-Philippe  
Alfred (Ontario) K0B 1A0

### Centre de services Bourget

2131, rue Laval  
Bourget (Ontario) K0A 1E0

[desjardins.com/caisse-alfred](http://desjardins.com/caisse-alfred)

Suivez-nous!