

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^{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.

Présents pour notre collectivité et nos membres

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. L'an dernier, nous avons réinvesti 64 300 \$ en dons et en commandites afin d'appuyer des projets stimulants pour notre vitalité sociale et économique.

Nous sommes aussi très heureux de vous annoncer le retour de la ristourne aux membres après plusieurs années d'absence. Avec l'ajout de la Ristourne produits, nous serons même en mesure de récompenser encore plus de membres, et ce, de façon plus concrète.

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.

Desjardins a doublé en 2018 son offre d'investissement responsable avec onze nouveaux produits : trois nouveaux fonds SociéTerre et une nouvelle gamme de huit fonds négociés en bourse répondant aux enjeux liés aux défis que représentent les changements climatiques. Ces produits

sont les premiers au Canada et ils font de Desjardins un pionnier de l'investissement responsable au pays depuis 1990. Merci à nos membres et clients qui sont présents avec nous dans cette lutte contre les changements climatiques.

Remerciements

J'aimerais souligner le départ de deux administrateurs du conseil d'administration : M. Michael Guindon qui a siégé huit ans et M. Marc Génier qui a siégé six ans, dont deux années à la présidence. Merci à vous deux pour vos loyaux services au sein de la Caisse et de la communauté.

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^{me} Chantal Lajoie 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!

Valérie Doré

Présidente du conseil d'administration



Message de la directrice 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.

L'année financière 2018 en bref

Volume d'affaires	Capitaux propres	Revenu net d'intérêts	Résultat d'exploitation
795 M\$	32,4 M\$	6,3 M\$	3,3 M\$

Grâce à un volume d'affaires sous gestion de 795 M\$, en hausse de 10,1% 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 389,2 M\$, une hausse de 12,2% par rapport à l'an passé. Les prêts aux particuliers et aux entreprises s'établissent à 355,4 M\$, en augmentation de 13,8%.

Le passif de la Caisse est de 356,7 M\$, affichant une croissance de 12,6%. Les dépôts totalisent désormais 302,9 M\$, une variation à la hausse de 22,2%, tandis que les emprunts de votre caisse ont diminué de 24,5% et se chiffrent maintenant à 48,2 M\$.

Toujours au 31 décembre 2018, les capitaux propres ont connu une bonne hausse, passant à 32,4 M\$, soit une croissance de 8,7%. Outre le capital-actions, les capitaux propres sont constitués des résultats non distribués, qui se chiffrent désormais à 29 M\$. Les fonds accumulés dans les réserves sont de 2,2 M\$. Votre caisse a également accumulé 50 000 \$ 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.

Etat du résultat

Au cours du dernier exercice, votre caisse a réalisé un résultat d'exploitation de 3,3 M\$, en hausse de 19,6% par rapport à l'année précédente.

Le revenu d'intérêts totalise 11,5 M\$, une augmentation de 20,2% par rapport à l'an précédent. Les frais d'intérêts ont, quant à eux, augmenté de 35 %, pour se situer à 5,2 M\$.

Les pertes de crédit ont été de 198 000 \$, soit 0,06 % 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 2,4 M\$, en hausse de 9 % par rapport à l'année dernière. Les autres frais ont connu une croissance dans l'ensemble, soit une variation de 4,3 % pour atteindre 5,2 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.

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 la nouvelle Ristourne produits ainsi que la Ristourne volumes, le conseil d'administration a décidé cette année de verser un montant de 460 000 \$ 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 80 000 \$ au Fonds d'aide au développement du milieu.

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 8 135 761 \$, et le rendement réalisé sur ce placement en fin d'exercice est de 11,27 %.

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.

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

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.

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 offre maintenant à ses membres un tout nouveau service d'accueil téléphonique. En effet, vous pourrez parler à un conseiller Desjardins de 6 h à minuit, 7 jours sur 7, même les jours fériés. Voilà une autre belle façon d'accéder aux services de votre caisse.

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!

Chantal Lajoie

Directrice générale par intérim

Bilan

Au 31 décembre
(en milliers de dollars canadiens)

Actif

Encaisse	2 714 \$	1 489 \$
Placements	11 463	11 297
	14 177	12 786
Prêts		
Particuliers	180 567	162 615
Entreprises	174 856	149 671
	355 423	312 286
Provision pour pertes de crédit	(842)	(1 042)
	354 581	311 244
Participation dans la Fédération	12 966	15 082
Autres éléments d'actif	7 431	7 645
	Total de l'actif	389 155 \$
		346 757 \$

Passif et capitaux propres

Passif

Dépôts		
Épargne à terme	131 722 \$	82 445 \$
Autres	171 210	165 495
	302 932	247 940
Emprunts		
Autres éléments de passif	48 188	63 867
	5 591	5 111
	53 779	68 978
	Total du passif	356 711
		316 918
Capitaux Propres		
Capital-actions	1 099	1 109
Résultats non distribués	28 971	23 892
Cumul des autres éléments du résultat global	128	837
Réserves	2 246	4 001
	Total des capitaux propres	32 444
		29 839
	Total du passif et des capitaux propres	389 155 \$
		346 757 \$

État du résultat

Pour l'exercice clos le 31 décembre
(en milliers de dollars canadiens)

Revenu d'intérêts	11 547 \$	9 603 \$
Frais d'intérêts	5 206	3 857
	6 341	5 746
Revenu net d'intérêts	198	166
Dotation à la provision pour pertes de crédit		
Revenu net d'intérêts après la dotation à la provision pour pertes de crédit	6 143	5 580
	2 383	2 187
Autres revenus		
Autres frais		
Personnel	2 491	2 544
Cotisations aux composantes du Mouvement	722	689
Informatique	459	388
Locaux	263	246
Frais généraux	1 270	1 124
	5 205	4 991
Résultats d'exploitation		
Revenus liés à la participation dans la Fédération	3 321	2 776
(Pertes) gains lié(e)s à la juste valeur des instruments financiers dérivés	1 197	1 342
	(472)	493
Résultats avant impôts et ristournes		
Impôts sur les résultats	4 046	4 611
	495	645
Résultats avant ristournes		
Ristournes	3 551	3 966
	460	-
Résultats nets de l'exercice	3 091 \$	3 966 \$



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 quatre 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.

Josée Payette

Présidente du comité de vérification

Faits saillants

- 8 100 membres
- 7 administrateurs
- 28 employés de la Caisse, 55 employés au centre Desjardins Entreprises-Ottawa et Est de l'Ontario et 11 employés du Service Signature Desjardins
- 795 M\$ de volume d'affaires
- 64 300 \$ distribués à notre communauté

Conseil d'administration (au 31 décembre 2018)

Nom	Fonction
Valérie Doré	Présidente
Diane Pilon	Vice-présidente
Chantal Lajoie	Secrétaire
Pierre Landry	Administrateur
Krystle Mitrow*	Administratrice
Josée Payette*	Administratrice
Lillianne Rivette*	Administratrice
Donald White	Administrateur

*Administrateurs sortants

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

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

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

613 932-4513

SIÈGE SOCIAL

840, rue Pitt, Cornwall

desjardins.com/caisse-cornwall

Suivez-vous!

Desjardins Entreprises-Ottawa et Est de l'Ontario

840, rue Pitt, Cornwall

613 764-4440

[desjardins.com/
Entreprises-Ottawa-EstOntario](http://desjardins.com/Entreprises-Ottawa-EstOntario)

Desjardins
Caisse populaire de Cornwall

* 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.