



Desjardins

Caisse de la Région
de Thetford

Choisir Desjardins,
c'est contribuer à changer
les choses.



MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Chers membres,

C'est avec plaisir que je vous présente, au nom des dirigeants, cette revue de l'année 2017 pour la Caisse Desjardins de la Région de Thetford.

UN MOTEUR DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

En 2017, notre caisse a enregistré des excédents d'exploitation de 6 333 363 \$. Ces résultats sont un indicateur de la saine gestion de la Caisse ainsi que de votre fidélité. Votre utilisation des produits et des services entraîne un effet positif direct sur sa rentabilité.

Grâce à votre appui, Desjardins est en mesure d'enrichir la vie des personnes et des communautés. Un des leviers pour y parvenir est le Fonds d'aide au développement du milieu. L'an dernier, nous avons distribué 426 813 \$ grâce à ce Fonds. À cette somme s'ajoutent nos engagements sous la forme de dons et de commandites, pour un total de 93 447 \$.

Un autre de ces leviers est le Fonds de développement 100 M\$ sur 3 ans lancé en 2016 pour l'ensemble du Québec et de l'Ontario. Son objectif est de soutenir et de faire rayonner des initiatives et des projets en lien avec la mission socioéconomique du Mouvement Desjardins, soit l'éducation, la responsabilité sociale, le développement durable et la prise en charge des milieux par les personnes. Par ailleurs, quatre projets touchant notre région ont été acceptés pour un montant de 713 145 \$ qui sera versé en 2018.

C'est grâce à l'engagement de ses membres que la Caisse, ses employés et ses dirigeants forment un puissant moteur de développement durable. Notre engagement fait partie de notre différence coopérative et demeure une de nos principales sources de fierté.

ENSEMBLE, BIEN PRÉPARER L'AVENIR

Dans tout le Mouvement, ce sont plus de 7 millions de membres et clients qui ont choisi Desjardins. À notre caisse, vous êtes 28 851 à nous faire confiance. Cela nous motive à poursuivre l'amélioration constante de nos services et le développement de nos produits afin de vous offrir un Desjardins plus proche de vos besoins.

Nous continuons d'innover dans ce but. Par exemple, c'est maintenant possible de vous identifier de manière sécuritaire sur AccèsD mobile grâce à vos empreintes digitales. Une fois sur AccèsD, vous pouvez personnaliser votre Info solde, faire le dépôt mobile de vos chèques ou encore, d'une simple pression du doigt, faire un dépôt dans votre compte Hop-Ép@rgne.



Huitième rapport annuel

2017

Aussi, en plus d'Apple Pay, Android Pay s'est ajouté à notre éventail de services en 2017. Quant à la nouvelle application de Desjardins Assurances, elle vous offre un accès direct à votre dossier d'assurance en ligne.

Depuis l'automne 2017, la signature électronique vous permet de signer virtuellement vos documents d'hypothèque et toute demande de financement. Au lieu de recevoir votre contrat par la poste, de le signer, de vous déplacer en caisse ou de le retourner par la poste, il vous suffit désormais de cliquer pour signer. C'est une solution sécuritaire et moderne qui vous simplifie la vie.

Ce virage numérique est une de nos multiples façons d'être à la bonne place, au bon moment, pour la bonne personne.

DES SERVICES QUI S'ADAPTENT À VOS HABITUDES FINANCIÈRES

Soucieux de vous offrir des services qui répondent à vos habitudes financières, les administrateurs de votre caisse ont analysé et évalué avec rigueur l'usage que vous faites des services qui vous sont offerts tel que mentionné lors de la dernière assemblée. La technologie nous permet de mieux connaître vos habitudes de paiements ou de consommation et ainsi de nous adapter plus efficacement à vos besoins réels. Ces analyses nous appuient dans nos réflexions afin de toujours mieux gérer notre coopérative et l'argent de nos membres.

En 2018, les dirigeants se sont positionnés sur le réseau de distribution de la Caisse. À la suite de nos nombreuses analyses, il est clair pour nous que des gestes doivent être posés au cours des prochains mois. **Notre objectif est de miser davantage sur le volet conseil et ainsi affirmer notre rôle d'expert dans l'accompagnement des membres dans leur vie financière.**

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier tous ceux et celles qui s'engagent avec passion à la Caisse : les dirigeants, les gestionnaires ainsi que les employés. Sous la direction dynamique de M. Mathieu Cliche, leur travail, leurs compétences et leur grande capacité d'adaptation permettent à notre coopérative de répondre toujours plus efficacement à vos besoins. Merci aussi à nos partenaires du Mouvement Desjardins de coopérer avec nous afin de bien vous servir.

Enfin, merci à nos 28 851 membres pour la confiance qu'ils nous témoignent. Choisir Desjardins, c'est plus que choisir une institution financière. C'est choisir de prendre part à un grand mouvement coopératif et de lui donner les moyens de contribuer activement à la vie des gens et des collectivités.

Josée Durand
Présidente



MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Chers membres,

En 2017, notre caisse, comme tout le Mouvement Desjardins, a été à pied d'œuvre afin d'offrir à ses membres et clients des expériences distinctives et pertinentes. Cet exercice se poursuivra durant l'année en cours. Pour y parvenir, nous pouvons compter sur le savoir-faire de nos ressources ainsi que sur la collaboration des filiales du Mouvement, mais aussi sur les nouvelles technologies.

En personne ou avec le support de ces technologies, nous demeurons votre partenaire tout désigné pour atteindre vos objectifs financiers et réaliser vos projets. Avec votre caisse qui vous suit partout grâce, entre autres, à l'application AccèsD sur votre téléphone intelligent, nous pouvons plus que jamais participer activement à votre vie de tous les jours. Cette modernisation et l'intégration de nouveaux outils à l'avantage de nos membres et clients continueront de dynamiser le développement de nos affaires et notre relation avec vous.

L'année financière 2017 en bref

Volume d'affaires sous gestion (M\$)	Avoir (M\$)	Revenu net d'intérêts (M\$)	Excédents d'exploitation (M\$)
2 194,58	116,25	18,24	6,33

Voici les résultats financiers détaillés de la Caisse et de la quote-part du revenu des activités dans les filiales du Mouvement Desjardins, au 31 décembre 2017. Ces résultats sont indissociables de votre confiance et de votre engagement auprès de la Caisse. C'est grâce à cette fidélité de la part de nos membres que nous pouvons soutenir le développement de nos affaires et aussi celui de notre milieu.

VOLUME D'AFFAIRES SOUS GESTION

Forte d'un volume d'affaires sous gestion de 2 194 578 000 \$, en hausse de 7,9 % par rapport à 2016, la Caisse est en excellente position dans son marché. Par son appartenance au Mouvement Desjardins et sa participation dans ses filiales, la Caisse a accès à une grande variété de produits et de services financiers en mesure de répondre à la diversité grandissante des besoins de ses membres.

COMMENTAIRES SUR LE RAPPORT FINANCIER¹

BILAN

Évolution des éléments du bilan (M\$)

	2017 (M\$)	2016 (M\$)	Variation (%)
Actif	985,25	927,12	6,3
Passif	869,00	814,82	6,6
Avoir	116,25	112,3	3,5

Tel qu'illustré dans le tableau ci-dessus, la Caisse a augmenté son actif de 58 M\$ en 2017, ce qui traduit bien la confiance des membres et qui reflète également que notre offre de services est à la hauteur de leurs attentes. Nous poursuivrons notre objectif de rehausser constamment la qualité de notre offre pour offrir des services à l'avantage des membres.

Les fonds propres de la Caisse sont, quant à eux, à un niveau conforme en ce qui a trait à la norme sur la suffisance des fonds propres des caisses, telle qu'établie par la Fédération des caisses du Québec. Voici les ratios de la Caisse en date du 31 décembre 2017 :

	Au 31 décembre 2017	Au 31 décembre 2016	Norme minimale
Fonds propres de catégorie 1A versus ses actifs à risque	20,55 %	15,57 %	11 %
Fonds propres de catégorie 1 versus ses actifs d'expansion	7,02 %	6,13 %	3,5 %

ÉTAT DU RÉSULTAT

Au cours du dernier exercice, votre caisse a réalisé des excédents d'exploitation de 6 333 363 \$, en hausse de 20 % par rapport à l'année précédente.

Évolution des éléments de l'état du résultat (M\$)

	2017 (M\$)	2016 (M\$)	Variation (%)
Revenu d'intérêts	26,561	26,52	0,1
Frais d'intérêts	8,32	8,39	-0,9
Revenu net d'intérêts	18,24	18,13	0,6
Autres revenus	7,79	7,34	6,2
Dotation à la provision pour pertes sur créances	0,772	0,633	21,9
Frais autres que d'intérêts	18,93	19,55	-3,2
Excédents d'exploitation	6,33	5,28	20,0

Comme illustré dans le tableau ci-dessus, les résultats démontrent que la Caisse a connu une excellente année sur le plan financier. Hormis, les provisions pour les pertes sur prêts qui ont augmenté.

Nous proposons le versement d'une ristourne de 1 374 000 \$ ainsi que le versement d'un montant de 400 000 \$ au Fonds d'aide au développement du milieu, une forme de ristourne collective nous permettant d'enrichir concrètement notre collectivité en appuyant des projets structurants.

La répartition retenue s'appuie sur l'importance de l'équilibre entre la distribution des excédents, la croissance et la capitalisation. Votre caisse, comme le Mouvement Desjardins dans son ensemble, doit assurer une forte capitalisation. Le développement et la pérennité de notre caisse s'appuient sur une juste répartition entre les besoins de nos membres et les exigences des marchés financiers.

¹Ces commentaires sont un aperçu du rapport financier, disponible sur demande et sur le site Internet de la Caisse. De plus, les états financiers combinés des caisses Desjardins du Québec sont rendus publics sur le site Web www.desjardins.com/caisse-de-la-region-de-thetford.

L'évolution de la ristourne a été l'un des sujets abordés lors du dernier congrès du Mouvement Desjardins. Il a été convenu que la ristourne sera améliorée à compter de 2019, notamment pour la calculer en tenant compte de votre utilisation durant l'année écoulée d'un plus vaste éventail de produits et services de Desjardins, incluant par exemple votre carte de crédit et vos assurances.

EN FAIRE PLUS AVEC LES TECHNOLOGIES

La technologie, en particulier la mobilité, vous offre un accès sans pareil à des outils, des produits et des services offerts par Desjardins, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Nous continuons même d'y ajouter de nouvelles fonctionnalités pour encourager votre autonomie financière. Votre utilisation des services nous permet d'être toujours plus performants dans notre prestation de service. En connaissant mieux nos membres et nos clients, nous pouvons personnaliser les offres que nous vous faisons. Nous pouvons même anticiper certains besoins et mieux planifier avec vous les prochaines étapes de votre vie financière.

Nous continuons également d'améliorer les expériences offertes sur tous nos canaux, que ce soit sur Internet, au téléphone, à la Caisse ou aux guichets automatiques. À cet effet, tout le Mouvement Desjardins se prépare au déploiement de nouveaux guichets automatiques. Ces modèles offriront les services nécessaires à vos transactions et assureront une expérience simple et efficace. La Caisse continuera, maintenant comme après leur installation, d'analyser les besoins en termes de services automatisés afin de se positionner en fonction des habitudes financières de ses membres.

METTRE NOTRE PASSION À VOTRE SERVICE

Nos quatre-vingt treize 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 d'avoir choisi Desjardins comme employeur.

Merci également aux dirigeants de la Caisse, des gens qui aiment sincèrement Desjardins, mais aussi profondément leur collectivité et leur région. Votre investissement en temps et en énergie est essentiel pour le développement d'une collectivité stimulante.

Choisir Desjardins, c'est participer tous ensemble à un milieu plus dynamique!

Mathieu Cliche
Directeur général

ENGAGEMENT DE LA FÉDÉRATION AU BÉNÉFICE DES DÉTENTEURS DE PARTS PERMANENTES

À la demande de l'Autorité des marchés financiers, la Fédération des caisses Desjardins du Québec a garanti en faveur des porteurs de parts permanentes émises par une caisse Desjardins du Québec, le paiement de certaines sommes dans l'éventualité d'un dommage relié au contenu des états financiers annuels combinés audités et du rapport de gestion annuel du Mouvement des caisses Desjardins, mis à leur disposition sur le site Internet www.sedar.com. Cet engagement de la Fédération est sujet à certaines conditions. Les détenteurs de parts permanentes peuvent obtenir des détails sur cet engagement en s'adressant à la Caisse.

De plus, les états financiers combinés des caisses Desjardins du Québec sont rendus publics sur le site www.desjardins.com.



RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL DE SURVEILLANCE

Le conseil de surveillance veille à ce que la Caisse s'assure de ses responsabilités en matière d'éthique, de déontologie et de coopération.

SURVEILLANCE DES DIMENSIONS ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIQUE

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

Sur le plan éthique, le conseil de surveillance s'est assuré que la Caisse, les dirigeants 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 intéressées³ à l'égard de la Caisse ont tous été consentis en conformité avec les règles déontologiques qui s'appliquent. Les prêts qui leur ont été accordés totalisent 169 511 \$.

La Caisse n'a octroyé aucun contrat de fourniture de biens et de services à des personnes visées⁴ par le Code.

SURVEILLANCE DE LA DIMENSION COOPÉRATIVE

Sur le plan de la dimension coopérative, le conseil de surveillance 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 des membres. Enfin, le conseil s'assure que les membres soient informés sur les sujets d'importance pour eux.

Le conseil de surveillance est satisfait des travaux réalisés au cours de la dernière année.

Sophie Thivierge
Présidente du conseil
de surveillance

³Personnes intéressées : les dirigeants et le directeur général de la Caisse, les dirigeants de la Fédération des caisses Desjardins du Québec et leurs personnes liées.

⁴Personnes visées : les personnes intéressées, les employés de la Caisse, les gestionnaires des centres et leurs personnes liées.

INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR LA PRODUCTION DU RAPPORT ANNUEL 2017

PRÊTS - SOMMAIRE DU PORTEFEUILLE DE PRÊTS

Au 31 décembre 2017, la Caisse continuait de présenter un portefeuille de prêts de grande qualité. En effet, les prêts bruts en souffrance, mais non douteux, ainsi que les prêts douteux bruts ne représentaient respectivement que 1,8 % et 0,6 % du solde brut des prêts.

Le tableau suivant présente la répartition des prêts par catégorie d'emprunteur et les montants des prêts bruts en souffrance mais non douteux, des prêts douteux bruts ainsi que des provisions individuelles et de la provision collective afférentes*.

(en milliers de dollars canadiens)

	Solde brut des prêts	Prêts bruts en souffrance mais non douteux	Prêts douteux bruts	Provision individuelle	Provisions collectives	Prêts nets au 31 décembre 2017	Prêts nets au 31 décembre 2016
	(\$)	(\$)	(\$)	(\$)	(\$)	(\$)	(\$)
Particuliers							
Habitation	337 238						
Consommation et autres	119 603						
	456 841	10 200	971	95	228	456 518	447 776
Entreprises							
Commerciales et industrielles	151 715						
Agricoles, forestières et pêcheries	95 648						
Administration et institutions publiques	21 778						
	269 141	3 044	3 044	684	624	267 833	244 355
Total	725 982	13 244	4 015	779	852	724 351	692 131

*Se référer à la note 2 des états financiers combinés des caisses Desjardins du Québec disponibles sur le site www.desjardins.com pour obtenir de l'information additionnelle sur le mode de présentation et les principales méthodes comptables.

DÉPÔTS - SOMMAIRE DU PORTEFEUILLE DE DÉPÔTS

Au 31 décembre 2017, les dépôts des membres à la Caisse s'élevaient à 824 788 k\$ en hausse de 49 160 k\$, ou de 6,3 %, depuis la fin de l'année précédente. Soulignons que la principale source de financement de la Caisse pour assurer son expansion provient des dépôts des particuliers. Ceux-ci représentaient 76,2 % du total des dépôts au 31 décembre 2017.

Le tableau ci-dessous présente la répartition des dépôts par catégorie de déposant et les montants des divers types d'épargne*. (en milliers de dollars canadiens)

	Épargne opérations	Comptes à plage de taux	Épargne stable	Épargne à terme	Épargne régimes enregistrés	Total au 31 décembre 2017	Total au 31 décembre 2016
	(\$)	(\$)	(\$)	(\$)	(\$)	(\$)	(\$)
Particuliers							
	81 166	72 585	76 796	128 019	269 893	628 459	606 431
Entreprises							
	70 247	14 432	45 078	33 123	-	162 880	139 714
Secteur public et autres							
	25 207	948	5 226	1 845	223	33 449	29 483
Total	176 620	87 965	127 100	162 987	270 116	824 788	775 628

*Se référer à la note 2 des états financiers combinés des caisses Desjardins du Québec disponibles sur le site www.desjardins.com pour obtenir de l'information additionnelle sur le mode de présentation et les principales méthodes comptables.

BILAN DE LA DISTINCTION COOPÉRATIVE

CHOISIR DESJARDINS

C'EST CONTRIBUER À CHANGER LES CHOSES

Choisir Desjardins, c'est plus que choisir une institution financière. C'est choisir de prendre part à un grand Mouvement et de nous donner, ensemble, les moyens de contribuer activement à la vie des gens et des collectivités.

C'EST FAIRE UNE DIFFÉRENCE DANS LA VIE DES GENS ET DES COMMUNAUTÉS

Le Fonds d'aide au développement du milieu (FADM), les dons et les commandites sont des leviers importants pour soutenir la vitalité socioéconomique de notre communauté. Le FADM est constitué grâce à des membres qui, comme vous, acceptent qu'une partie de leur ristourne soit investie dans la collectivité lors d'un vote tenu à l'assemblée générale annuelle.

93 447 \$

c'est le montant que la Caisse a retourné à ses membres sous forme de dons et commandites.

426 813 \$

ont été retournés à la collectivité par le truchement du Fonds d'aide au développement du milieu.

MERCI, C'EST GRACE À VOUS!

Être membre, c'est aussi contribuer à des centaines de projets



FONDS DE PARTICIPATION

Les placements que les caisses détiennent dans les fonds de participation permettent à la Fédération des caisses Desjardins du Québec de coordonner les investissements dans les filiales du Mouvement Desjardins et les investissements régionaux. Le tableau ci-après présente, pour la Caisse, sa participation dans chacun des fonds de participation ainsi que le rendement réalisé sur ce placement en fin d'exercice.

	Parts détenues au 31 décembre 2017 (en dollars)	Rendement moyen (en pourcentage)
Fonds provinciaux		
Société de Services des caisses Desjardins (SER)	(672)	-
Gestion Desjardins Capital (INV)	306 459	12,31
Desjardins Holding financier (FIN5A)	54 824 590	14,07

LES MEMBRES DIRIGEANTS

► CONSEIL D'ADMINISTRATION

Josée Durand présidente	Alexandra Nadeau vice-présidente	Mylène Gravel secrétaire	Jonathan Beaudoin administrateur	Régis Bérubé* administrateur	François Gagnon administrateur
Steve Cormley administrateur	Ghislain Hamel* administrateur	Ghislain Labrecque administrateur	François Roy* administrateur	Josiane Dufresne-Dubois dirigeante de la relève	

► CONSEIL DE SURVEILLANCE

Sophie Thivierge* présidente	Véronique Routhier secrétaire	Benoît Grégoire membre

* Dirigeants sortant de charge

LES GESTIONNAIRES

Mathieu Cliche directeur général	Simon Talbot directeur principal, Développement de marché	Tommy Rhéaume directeur, Placement et financement
Nathalie Patry directrice, Performance, contrôle et soutien aux ventes	Chantal Moreau directrice, Services aux membres	

APPROBATION DU RAPPORT ANNUEL

Nous, soussignés, certifions que le huitième rapport annuel de la Caisse Desjardins de la Région de Thetford répond aux exigences de la *Loi sur les coopératives de services financiers* et que le conseil d'administration de la Caisse l'a dûment approuvé.

Signé, au nom du conseil d'administration, le 24 janvier 2018.

Josée Durand
Présidente

Mylène Gravel
Secrétaire