

Rapport annuel 2017

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



Message de la présidence du conseil d'administration

M. Pierre Couillard, président

Chers membres,

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

Un moteur de développement durable

En 2017, notre caisse a enregistré des excédents d'exploitation de 9,3 M\$. Ces résultats sont un indicateur de la saine gestion de la Caisse ainsi que de votre fidélité. Votre utilisation des produits et des services de la Caisse 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 de la Caisse pour y parvenir est le Fonds d'aide au développement du milieu. L'an dernier, nous avons distribué 412 469 \$ grâce à ce Fonds. À cette somme s'ajoutent nos engagements sous la forme de dons et de commandites, pour un montant de 63 000 \$.

C'est grâce à l'engagement de ses membres que la Caisse Desjardins du Sud de la Chaudière, 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.

Au cœur de votre vie financière

La Caisse a déployé sa nouvelle offre de service axée sur les besoins spécifiques des membres, à chaque étape importante de leur vie. Ainsi, afin de toujours mieux vous accompagner vers l'atteinte de vos objectifs financiers, nos conseillers vous sont spécialement dédiés pour le démarrage de vie financière, le milieu de vie active, la préparation à la retraite, la retraite, l'appui aux chefs d'entreprise ou aux professionnels en

affaires. Ils sauront vous guider afin que vous preniez les meilleures décisions pour réaliser vos projets en toute quiétude.

Vous écouter, nous améliorer

Lors de la dernière année financière, nous avons également revu certaines de nos pratiques pour mieux répondre à vos attentes en abolissant, par exemple, les frais Interac. Nous avons aussi modifié le moment où sont appliqués les frais d'effet sans provision sur les chèques, ce qui donne un délai supplémentaire à nos membres afin d'honorer les montants. Ici encore, nous avons mis votre intérêt à l'avant-plan.

En tant que membres, vous avez un rôle à jouer dans l'évolution de votre caisse afin de la rendre toujours plus performante. En octobre 2017, à l'occasion d'un important congrès d'orientation du Mouvement Desjardins, les caisses ont mis l'accent sur l'importance de favoriser le dialogue avec nos membres. Sachez que nous sommes toujours à l'affût des meilleurs moyens pour vous permettre de nous influencer.

Lors du congrès, une orientation concernant le processus électoral a été adoptée. À compter de 2019, il vous sera plus facile d'apprécier les candidatures déposées pour pourvoir les postes de dirigeants selon la représentativité des membres et en tenant compte aussi des compétences que le conseil d'administration de la Caisse doit réunir.

Ce congrès a aussi permis d'adopter une orientation qui vise à faire évoluer la surveillance de toutes les caisses pour les dimensions éthique, déontologique et coopérative. Comme c'est généralement le cas dans les coopératives et les autres entreprises, la responsabilité de la surveillance serait confiée à un comité du conseil d'administration plutôt qu'à un conseil distinct. Certaines conditions légales et réglementaires doivent encore être remplies dans les prochains mois pour que la mise en œuvre de cette orientation soit possible. Je



Faits saillants

La Caisse Desjardins du Sud de la Chaudière, c'est :

- 42 433 membres
- 21 dirigeants
- 150 employés
- 3,2 G\$ de volume d'affaires sous gestion
- 2,6 M\$ distribués à nos membres et à notre communauté

veux d'ailleurs remercier les membres du conseil de surveillance de notre caisse qui continuent d'assumer leur rôle avec le même sérieux en dépit de ce contexte particulier.

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. Donald Paquet, 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 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.



Desjardins
Caisse du Sud
de la Chaudière



M. Donald Paquet
Directeur général

Message de la direction générale

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.

L'année financière 2017 en bref

Volume d'affaires sous gestion	Avoir	Revenu net d'intérêts	Excédents d'exploitation
3,2 G\$	154,8 M\$	26,9 M\$	9,3 M\$

Voici les résultats financiers détaillés de la Caisse Desjardins du Sud de la Chaudière 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 3,2 G\$, en hausse de 8,9 % par rapport à 2016, la Caisse est en bonne 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 financier*

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

Le passif de la Caisse est de 1,3 G\$, affichant une croissance de 6,3 %. Toujours au 31 décembre 2017, l'avoir de votre coopérative a connu une hausse, passant à 154,8 M\$, soit une croissance de 4 %. L'avoir est constitué du capital social qui se chiffre désormais à 7,3 M\$, des excédents à répartir de 6,4 M\$, du cumul des autres éléments du résultat global qui est de 4,6 M\$ et finalement des réserves de 136,5 M\$. Le montant de la réserve de stabilisation représente 4,9 M\$, tandis que la réserve pour ristournes éventuelles est de 5,4 M\$. Votre caisse a également accumulé 390 000 \$ dans le Fonds d'aide au développement du milieu.

Fonds de participation

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 (\$)	Rendement moyen (%)
Fonds provinciaux		
Société de Services des caisses Desjardins (SER)	(751)	-
Gestion Desjardins Capital (INV)	368 768	12,31
Desjardins Holding financier (FIN5A)	63 036 891	14,19

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 déc. 2017 (%)	Au 31 déc. 2016 (%)	Norme (%)
Fonds propres de catégorie 1A versus les actifs à risque	17,55	13,64	≥ 11
Fonds propres de catégorie 1 versus les actifs d'expansion	6,77	5,98	≥ 3,5

État du résultat

Au cours du dernier exercice, votre caisse a réalisé des excédents d'exploitation de 9,3 M\$, en baisse de 4,8 % par rapport à l'année précédente.

Le revenu d'intérêts totalise 40,2 M\$, une diminution de 0,3 % par rapport à l'an passé. Les frais d'intérêts ont, quant à eux, diminué de 0,4 %, pour se situer à 13,4 M\$. Les autres revenus, provenant en majeure partie de la distribution de produits et services des composantes de Desjardins, totalisent 10,1 M\$, en hausse de 2,7 % par rapport à l'année dernière.

La dotation à la provision pour pertes sur créances a été de 870 k\$, soit 0,08 % de l'ensemble du portefeuille de prêts consentis à nos membres particuliers et entreprises.

Les frais autres que d'intérêts ont connu une faible croissance dans l'ensemble, soit une variation de 0,9 % pour atteindre 26,7 M\$.

La fidélité de nos membres est indissociable de notre performance

Nous proposons le versement d'une ristourne de 2 250 000 \$ ainsi que le versement d'un montant de 250 000 \$ 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.

* Ces 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 www.desjardins.com.

** Vous pouvez vous référer aux Informations supplémentaires pour la production du rapport annuel 2017 pour plus de détails sur les portefeuilles de prêts et de dépôts.



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.

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 150 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!**

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 1,1% et 0,4 % 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 (\$)	Provisions individuelles (\$)	Provision collective (\$)	Prêts nets au 31 déc. 2017 (\$)	Prêts nets au 31 déc. 2016 (\$)
Particuliers							
Habitation	445 780						
Consommation et autres	152 540						
	598 320	9 379	739	320	294	597 706	578 254
Entreprises							
Commerciales et industrielles	303 209						
Agricoles, forestières et pêcheries	170 667						
Administration et institutions publiques	16 670						
	490 546	2 398	3 749	497	1 246	488 803	452 975
Total	1 088 866	11 777	4 488	817	1 540	1 086 509	1 031 229

Sommaire du portefeuille de dépôts

Au 31 décembre 2017, les dépôts des membres à la Caisse s'élevaient à 1 232 953 k\$ en hausse de 69 030 k\$, ou de 5,9 %, 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 73 % 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 déc. 2017 (\$)	Total au 31 déc. 2016 (\$)
Particuliers	113 888	121 645	93 581	201 693	368 739	899 546	862 924
Entreprises	125 069	16 559	72 105	78 606	–	292 339	261 954
Secteur public et autres	30 327	276	3 737	6 333	395	41 068	39 045
Total	269 284	138 480	169 423	286 632	369 134	1 232 953	1 163 923

* 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.

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.

Dirigeants de la Caisse

Conseil d'administration (au 31 décembre 2017)



Pierre Couillard
Président



Chantal Rancourt*
Vice-présidente



Karine Veilleux
Vice-présidente



Christine Caron
Secrétaire



Nancie Allaire
Administratrice



Serge Denoncourt*
Administrateur



Eric Fecteau
Administrateur



Mathieu Giguère
Administrateur



Joëlle Girard*
Administratrice



Marc Grenier*
Administrateur



Catherine Leblanc
Administratrice



Roger Longchamps*
Administrateur



Nadia Parent
Administratrice

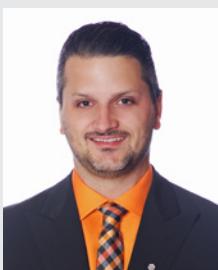


Hugo Poulin
Administrateur



Chantal Pouliot
Administratrice

Conseil de surveillance (au 31 décembre 2017)



David Nadeau
Président



Isabelle Lachance*
Secrétaire



Isabelle Breton
Conseillère



Daniel Cliche
Conseiller



Lyne Gilbert
Conseillère



Marie-Ève Labbé
Jeune dirigeante
de la relève

*Dirigeants sortants et rééligibles

Nous prenons des mesures afin d'équilibrer la composition des conseils afin qu'ils soient représentatifs 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 membre dirigeant.



Rapport de la présidence du conseil de surveillance

M. David Nadeau, président 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 intéressées* 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 1 089 956,38 \$.
- La Caisse peut conclure un contrat avec des personnes visées** par le Code en respectant les conditions prévues à cet effet. À ce titre, la Caisse a octroyé un contrat, pour un total de 700 \$. Ce contrat a été conclu dans le respect des règles déontologiques.

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.

Comme vous en avez été informés par la présidence du conseil d'administration, des changements seront apportés dans quelques mois à la manière dont est assurée la surveillance de la Caisse pour les dimensions éthique, coopérative et déontologique. Soyez assurés que, d'ici à ce que ces changements soient en vigueur, votre conseil de surveillance continuera de jouer son rôle avec la même rigueur. Je souhaite d'ailleurs remercier les membres du conseil pour leur engagement, dans ce contexte, ainsi que la direction générale pour son soutien dans la réalisation de notre mandat.

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

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

Approbation du rapport annuel

Nous certifions que le rapport annuel de la Caisse Desjardins du Sud de la Chaudière, pour l'année financière complétée au 31 décembre 2017, répond aux exigences de la *Loi sur les coopératives de services financiers* et qu'il a été dûment approuvé par le conseil d'administration de la Caisse.

Pierre Couillard
Président

Christine Caron
Secrétaire

Bilan de la distinction coopérative

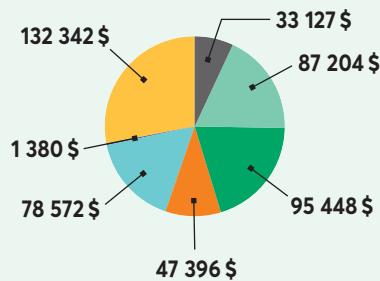
Choisir Desjardins

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 grâce à la confiance de nos membres que la Caisse Desjardins du Sud de la Chaudière est un puissant moteur de développement durable. Notre implication et notre générosité, comme tous les traits caractéristiques de notre distinction coopérative, font partie de notre différence. Merci à vous!

Un total de **475 469 \$** engagés en 2017 dans les secteurs suivants :



63 000 \$
en commandites
et en dons

412 469 \$
par le Fonds d'aide
au développement
du milieu

- Arts et culture
- Développement économique
- Éducation
- Oeuvres humanitaires et services à la communauté
- Santé et saines habitudes de vie
- Prestige
- Coopération

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.

Bilan de la distinction coopérative



Voici quelques exemples de projets ou d'organismes ayant bénéficié de l'appui de la Caisse au cours de la dernière année :



Groupe Espérance et Cancer - Brunch annuel



Havre l'Éclaircie - 35^e anniversaire



Au Bercail - Campagne poinsettias



Conférences Ma vie, mes passions dans les écoles



Expo-sciences Desjardins



Fondation Santé Beauce-Etchemin



Grand Défi Desjardins – 160 000 \$ remis aux écoles



Ouverture de L'ADOberge à Saint-Georges



Salon Maternité et Famille



Véloroute de la Beauce



125^e anniversaire de Saint-Ludger – Journée familiale



Maison Catherine de Longpré



Tournoi de hockey féminin

Programme Desjardins, Partenaire de projets et passions

La Caisse Desjardins du Sud de la Chaudière a présenté, en 2017, la 2^e édition du programme de bourses jeunesse intitulé « Desjardins, Partenaire de projets et passions ». Ce programme a pour but d'encourager et de soutenir les jeunes dans la réalisation de leurs passions ou de leurs projets de vie.

En plus de recevoir une carte-cadeau de 25 \$ lors de la rencontre avec une conseillère, les gagnants ont remporté une bourse de 500 \$.

Considérant le vif succès de ce programme de bourses, le conseil d'administration a décidé de le reconduire jusqu'en juillet 2018. Pour participer ou pour avoir plus d'information, visitez le www.desjardins.com/81520157.



Catherine Fontaine
Saint-Georges



Kassandra Giroux
Beauceville



Daven Lamontagne
Saint-Ludger



Maude-Isabelle Fleury
Beauceville



Pier-Luc Rancourt
Saint-Gédéon-de-Beauce



Marie-Pier Thibodeau-Morin
Saint-Georges



Jean-Philippe Labrie
Saint-Georges



Bianca Lachance
Saint-Gédéon-de-Beauce



Justine Leclerc
Saint-Georges



Frédéric Grondin
Saint-Georges



Antoine Mathieu
Beauceville



Nicolas Vachon
Saint-Georges

Choisir Desjardins,
c'est encourager
des initiatives locales
et régionales.

Bilan de la distinction coopérative (suite)

250 \$ remis à 8 jeunes de 5^e secondaire de la région!

Chaque année, la Caisse Desjardins du Sud de la Chaudière remet des bourses d'études aux étudiants de 5^e secondaire des écoles situées sur son territoire.

À chacune des écoles, deux bourses de 250 \$, accompagnées d'un certificat honorifique, ont été remises lors du Gala de fin d'année. Ces bourses, décernées par un comité de sélection, ont été offertes aux étudiants respectant le plus de critères parmi les suivants : rendement scolaire, implication dans la vie sociale, implication dans sa communauté, présence assidue et sens de la coopération.

Voici nos gagnants de 2017 :



Andréanne Poulin et Anne-Sophie Larrivée
École Jésus-Marie de Beauceville



Noémie Quirion et Myriam Dubé
Polyvalente Bélanger



Maude Lachance-Plante
Polyvalente Saint-François



David Parent et Alysanne Gilbert
Polyvalente de Saint-Georges



Jessy Pouliot
Polyvalente Saint-François



Horaire téléphonique prolongé

- **6 h à 22 h en semaine**
 - **8 h 30 à 16 h la fin de semaine**
- 418 228-8824**
1 866 309-8824

Siège social Ouvert le samedi

De 9 h à 13 h

Plus d'accessibilité et une foule de services...
Votre caisse sait répondre à vos attentes!

- desjardins.com
- m.desjardins.com
- 1 800 CAISSES (1 800 224-7737)
- Guichets automatiques
- Dépôt mobile de chèques



SIÈGE SOCIAL
10555, boulevard Lacroix
Saint-Georges (Québec) G5Y 1K2

418 228-8824

desjardins.com/81520157
facebook.com/Caisse.Sud.de.la.Chaudiere

 **Desjardins**
Caisse du Sud de la Chaudière



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.

6 807 Avantages membre Desjardins remis en 2017 pour une valeur totale de 333 546 \$

Découvrez-les tous : desjardins.com/avantages

