



Desjardins
Caisse de l'Administration
et des Services publics

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



Rapport annuel 2017



Message du conseil d'administration

C'est avec plaisir que je vous adresse, au nom des dirigeants, ma première revue de l'année pour la Caisse Desjardins de l'Administration et des Services publics.

Un moteur de développement durable

C'est grâce à l'engagement de ses membres que notre Caisse, ses employés et ses dirigeants forment un puissant moteur de développement durable. En 2017, nous avons enregistré des excédents d'exploitation de 2,4 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 108 k\$ en votre nom grâce à ce fonds. À cette somme s'ajoutent nos engagements sous la forme de dons et de commandites, pour un total de 129 k\$.

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 17 333 à nous faire confiance. Cela nous motive à poursuivre l'amélioration constante de nos services et le développement de nos produits afin d'être plus près de vos besoins.

Nous continuons d'innover dans ce but. Il est maintenant possible de vous identifier de manière sécuritaire sur AccèsD mobile grâce à vos empreintes digitales et l'application de Desjardins Assurances vous offre un accès direct à votre dossier d'assurance.

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 à la maison, 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 vous. Essayez-les, je l'ai fait!

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 paiements. Ici encore, nous avons mis votre intérêt à l'avant-plan.

Mais nous voulons aller plus loin encore dans notre rapprochement à vos besoins. Nous modernisons notre gouvernance afin de vous permettre de jouer un rôle de premier plan dans l'évolution de votre Caisse et de contribuer à la rendre toujours plus performante. Ainsi, en octobre 2017, à l'occasion d'un important congrès d'orientation du Mouvement Desjardins, il a été affirmé que les caisses doivent s'assurer que les membres puissent facilement se faire entendre.

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. Cette orientation suggère l'ajout d'un volet au rôle de surveillance, portant sur la manière dont s'exerce la gouvernance de la Caisse. De plus, 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 rendue possible. Entretiens, les membres du conseil de surveillance de notre Caisse continuent d'assumer pleinement leur rôle. Je les remercie pour leur professionnalisme.

Plus proche de vous encore

La Caisse reconnaît que vos habitudes de vie changent et que vous souhaitez des services qui cadrent dans cette réalité. En ce sens, nous avons amorcé en 2017 des démarches visant à améliorer la proximité et l'accessibilité de nos équipes. Ce faisant, nous explorons des moyens novateurs de partage de ressources avec nos partenaires Desjardins afin de toujours améliorer le retour à nos communautés. Nous vous tiendrons au courant de ces développements en 2018.

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 et expérimentée de M. Michel Vaillancourt, leur travail, leurs compétences et leur grande capacité d'adaptation permettent à notre coopérative de répondre toujours plus efficacement à vos besoins.

Au centre de ces succès et de ces projets, il y a vous, membres qui constituez la Caisse. 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. Pour ce, nous vous disons : merci de votre confiance!

Nancy Chahwan
Présidente



Message de la direction générale

Voici les résultats financiers détaillés de la Caisse Desjardins de l'Administration et des Services publics 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 ainsi que celui de notre milieu.

Volume d'affaires sous gestion

Forte d'un volume d'affaires sous gestion de 1 498 M\$, en hausse de 4,6 % par rapport à 2016, la Caisse est en très 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

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.

Bilan

L'actif de votre coopérative financière s'établit à 765 M\$, une hausse de 9,8 % par rapport à l'an passé. Les prêts aux particuliers et aux entreprises s'établissent à 677 M\$, en augmentation de 9,4 %.

Le passif de la Caisse est de 700 M\$, affichant une augmentation de 10,1 %. Les dépôts totalisent désormais 509 M\$, une variation à la hausse de 4,3 %, tandis que les emprunts de votre Caisse ont augmenté de 30,4 % et se chiffrent maintenant à 180 M\$.

Toujours au 31 décembre 2017, l'avoir de votre coopérative a connu une hausse, passant à 65 M\$, soit une croissance de 4,9 %. L'avoir est constitué du capital social qui se chiffre désormais à 3 M\$, des excédents à répartir de 2 M\$, du cumul des autres éléments du résultat global qui est de 2 M\$ et finalement des réserves de 58 M\$. Le montant de la réserve de stabilisation représente 2 M\$, tandis que la réserve pour ristournes éventuelles est de 2 M\$. Votre Caisse a également accumulé 1 M\$ dans le Fonds d'aide au développement du milieu.

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.

RATIOS DES FONDS PROPRES	31 décembre 2017	31 décembre 2016	Norme minimale
Fonds propres de catégorie 1A versus ses actifs à risque	17,62 %	13,07 %	11,0 %
Fonds propres de catégorie 1 versus ses actifs d'expansion	4,79 %	4,26 %	3,5 %

État du résultat

Au cours du dernier exercice, votre Caisse a réalisé des excédents d'exploitation de 2,4 M\$, en hausse de 25,5 % par rapport à l'année précédente.

Le revenu d'intérêts totalise 19 M\$, une augmentation de 1,7 % par rapport à l'an passé. Les frais d'intérêts ont, quant à eux, augmenté de 3,2 %, pour se situer à 8 M\$. Les autres revenus, provenant en majeure partie de la distribution de produits et services des composantes de Desjardins, totalisent 4 M\$, en hausse de 1,9 % par rapport à l'année dernière.

La dotation à la provision pour pertes sur créances a été de 317 000 \$, soit 0,05 % de l'ensemble du portefeuille de prêts consentis à nos membres particuliers et entreprises.

Les frais autres que d'intérêts ont connu une baisse modérée dans l'ensemble, soit une variation de 7,7 % pour atteindre 12,2 M\$.

Nous proposons le versement d'une ristourne de 683 000 \$.

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.

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.

Mettre notre passion à votre service

Nos 62 employés sont présents pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets. Je tiens à souligner leur engagement ainsi que 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!

Michel Vaillancourt
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

INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES AU RAPPORT ANNUEL



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 1,3 % et 0,1 % 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*.

SOMMAIRE DU PORTEFEUILLE DE PRÊTS (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 décembre	
						2017	2016
PARTICULIERS							
Habitation	480 072 \$						
Consommation et autres	135 692						
Sous-total	615 764 \$	8 617 \$	345 \$	19 \$	272 \$	615 473 \$	558 796 \$
ENTREPRISES							
Commerciales et industrielles	61 270 \$						
Agricoles, forestières et pêcheries	163						
Administration et institutions publiques	—						
Sous-total	61 433 \$	405 \$	424 \$	24 \$	148 \$	61 261 \$	59 327 \$
TOTAL	677 197 \$	9 022 \$	769 \$	43 \$	420 \$	676 734 \$	618 123 \$

* 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.

Sommaire du portefeuille de dépôts

Au 31 décembre 2017, les dépôts des membres à la Caisse s'élevaient à 509,3 M\$ en hausse de 21 M\$, ou de 4,4 %, 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 80 % 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*.

SOMMAIRE DU PORTEFEUILLE DE DÉPÔTS (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	2016
Particuliers	44 832 \$	40 994 \$	58 504 \$	71 187 \$	192 343 \$	407 860 \$	390 084 \$
Entreprises	23 687	7 953	14 258	11 978	—	57 876	50 277
Secteur public et autres	8 620	914	4 817	29 152	11	43 514	47 415
TOTAL	77 139 \$	49 861 \$	77 579 \$	112 317 \$	192 354 \$	509 250 \$	487 776 \$

* 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.

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 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)	(308) \$	— %
Gestion Desjardins Capital (INV)	166 705 \$	12,31 %
Desjardins Holding financier (FIN5A)	26 039 983 \$	14,32 %



Rapport 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.

1. Les situations de conflit d'intérêts

Le conseil de surveillance déclare qu'aucune situation de conflit d'intérêts n'a été constatée.

2. Les dépôts et les prêts aux personnes intéressées

Le conseil de surveillance n'a constaté aucune dérogation à la règle déontologique relative aux dépôts acceptés par la Caisse et provenant d'une personne intéressée, soit un dirigeant et le directeur général de la Caisse, un dirigeant de la Fédération des caisses Desjardins du Québec et leurs personnes liées et aux règles déontologiques relatives au crédit consenti aux personnes intéressées ainsi qu'au traitement des situations d'irrégularité relatives à un tel crédit.

Notez que les prêts accordés aux personnes intéressées par la Caisse totalisent 285 242,60 \$ pour l'exercice écoulé.

3. Les contrats de fourniture de biens ou de services accordés par la Caisse à des personnes visées par le Code

La Caisse peut conclure un contrat avec des personnes visées par le Code, soit les personnes intéressées, les employés de la Caisse, les gestionnaires des centres et leurs personnes liées, en respectant les conditions prévues à cet effet. À ce titre, aucun contrat n'a été octroyé aux personnes visées.

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.

Ainsi, au cours de la dernière année, les activités du conseil ont porté sur les éléments suivants :

- la participation des membres à la vie associative, notamment les mécanismes mis en place par la Caisse pour informer, écouter et consulter ses membres;
- les activités et les moyens offerts aux membres pour les accompagner dans leur gestion financière;
- les stratégies mises en place par la Caisse pour améliorer la satisfaction des membres et répondre à leurs besoins;
- le soutien de la Caisse au développement du milieu, notamment par l'utilisation du Fonds d'aide au développement du milieu (FADM), et l'octroi de dons et commandites;
- la collaboration de la Caisse avec les autres types de coopératives.

Le conseil de surveillance vérifie la nature des dépenses associées au FADM. Il est intervenu auprès du conseil d'administration afin de faire changer une décision relative à une dépense attribuée au FADM qui n'était pas admissible selon la norme Desjardins. Il est à noter que cette dépense a été régularisée le 20 décembre 2017.

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

Des changements seront apportés dans quelques mois à la manière dont est assurée la surveillance des caisses du Mouvement Desjardins 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.

Louise Blanchet
Présidente



Les dirigeants AU 31 DÉCEMBRE 2017

Conseil d'administration

NANCY CHAHWAN*
Présidente

ROGER BARRETTE
1^{er} Vice-président

MÉLANIE BINETTE
2^e Vice-présidente

ANDRÉ GIROUX
Secrétaire

MARIE AUGER
Dirigeante

LOUISE DOSTIE
Dirigeante

MICHAËL LALIBERTÉ GRENIER
Dirigeant

DANIEL LALONDE*
Dirigeant

PASCAL LESSARD*
Dirigeant

LOUISE LUSSIER
Dirigeante

JEAN-BERNARD MARCHAND
Dirigeant

VINCENT MORISSETTE
Dirigeant

SERGE TOURANGEAU*
Dirigeant

JOSEPH EID
Dirigeant de la relève

SÉBASTIEN HARVEY
Dirigeant de la relève

Conseil de surveillance

LOUISE BLANCHET*
Présidente

JEAN SYLVAIN
Secrétaire

FRANÇOIS CHOINIÈRE*
Conseiller

LOUISE RHEAULT
Conseillère

OLIVIER RIOUX-McDOUGALL
Conseiller

* Dirigeants sortants et rééligibles

Bilan de la distinction coopérative

Être membre, c'est faire la différence!

Nous sommes heureux de vous présenter, les différents organismes soutenus par la Caisse en 2017 par le biais du programme de dons, commandites et Fonds d'aide au développement du milieu de votre Caisse. Nous encourageons et soutenons plusieurs projets diversifiés qui aident à bâtir le milieu.

C'est plus de 132 053 \$ qui ont été alloués aux différentes causes. Nous avons supporté plusieurs secteurs d'activité dont le développement économique, l'éducation, la santé et les saines habitudes de vie, etc. En voici quelques exemples.

Forum des jeunes de la fonction publique québécoise

Gala reconnaissance, soirée de la rentrée et colloque annuel.



Midi conférence par Nancy Doyon : SOS Nancy

La discipline c'est plus que des punitions, a rassemblé plus de 160 participants



L'Institut d'administration publique de Québec (IAPQ)

Les lauréats et finalistes des Prix d'excellence de l'administration publique du Québec 2017



Alliance des cadres

Rencontre annuelle des cadres



Fondation de la faune



Centraide



La fondation les Auberges du Cœur

Persévérance scolaire
Bourses remises et implication : Fondation Desjardins et Association étudiante de l'École d'administration publique du Québec



AEENAP



(SUITE À LA PAGE 6) —>

Bilan de la distinction coopérative (SUITE)



Jeunes explorateurs d'un jour

12^e édition : plus de 3000 jeunes ont pu vivre une expérience unique en milieu de travail



Semaine de la coopération

30 minutes d'exercice avec Josée Lavigneur à l'édifice Marie-Guyart, ainsi qu'une conférence de sa part en soirée.

Plusieurs attentions aux places d'affaires.

Six chèques cadeaux de Saveurs santé gagnés parmi tous les membres inscrits au concours.



JOSÉE LAVIGNEUR



SEMAINE DE LA COOPÉRATION

Ensemble, nous arrivons
réellement à faire une différence.

MERCI!



Programme Jeunes dirigeants de la relève

Votre Caisse croit à l'importance de la diversité de la composition de ses conseils et souhaite que la représentation des membres soit fidèle à son milieu. C'est pourquoi depuis quelques années, le programme *Jeunes dirigeants de la relève* est partie prenante du conseil d'administration de la Caisse.

Cette année, les mandats des jeunes dirigeants ont pris fin. La Caisse a donc mis en place des moyens pour favoriser le recrutement de jeunes. Il a été constaté que ce programme suscite beaucoup d'attention. Nous avons reçu plus d'une trentaine de candidatures, ce qui démontre l'intérêt des jeunes. Nous aurons donc le plaisir en 2018, d'accueillir 3 nouveaux jeunes dirigeants de la relève au conseil d'administration de la Caisse.

Approbation du rapport annuel

Nous certifions que le rapport annuel de la Caisse Desjardins de l'Administration et des Services publics, 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.

Nancy Chahwan
Présidente

André Giroux
Secrétaire



Desjardins
Caisse de l'Administration
et des Services publics

SIÈGE SOCIAL

Édifice Marie-Guyart
1035, rue De La Chevrotière
Québec (Québec) G1R 5X4
Téléphone : 418 643-2540

CENTRE DE SERVICES DU QUARTIER INTERNATIONAL DE MONTRÉAL

1000, place Jean-Paul-Riopelle
Montréal (Québec) H2Z 2B3
Téléphone : 514 847-2090

CENTRE DE SERVICES DE GATINEAU

139, boulevard de l'Hôpital
Gatineau (Québec) J8T 8A3
Téléphone : 819 663-5324

