

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



Message de la présidence du conseil d'administration

M. Jacques Jobin, 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 Des Rivières de Québec.

Un moteur de développement durable

En 2017, notre caisse a enregistré des excédents d'exploitation de 12,1 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 515 786 \$ grâce à ce Fonds. À cela s'ajoutent nos dons et commandites, pour un montant de 107 910 \$.

C'est grâce à l'engagement de ses membres que la Caisse Desjardins Des Rivières de Québec, 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.

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 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.

Au cœur de votre vie financière

Vos objectifs financiers évoluent au rythme de vos projets et de vos besoins. C'est pourquoi notre offre de service s'adapte à chaque étape de votre vie.

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.

Faits saillants

La Caisse Desjardins
Des Rivières de Québec, c'est :

- 66 756 membres
- 22 dirigeants
- 175 employés
- 4,6 G\$ de volume d'affaires sous gestion
- Plus de 1,4 M\$ distribués à nos membres et à notre communauté

Bien au fait des rêves, mais aussi des défis associés à chacun de ces moments spécifiques, ils sauront vous guider afin que vous preniez les meilleures décisions pour réaliser vos projets en toute quiétude.

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. Jean-Paul B. Lachapelle, 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 66 756 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 Des Rivières
de Québec



M. Jean-Paul B. Lachapelle
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.

Voici les résultats financiers détaillés de la Caisse Desjardins Des Rivières de Québec et de la quote-part du revenu des activités dans les filiales du Mouvement Desjardins, au 31 décembre 2017.

La fidélité de nos membres est indissociable de notre performance

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 4,60 G\$, en hausse de 5,7 % 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 2,16 G\$, une hausse de 4,1 % par rapport à l'an passé. Les prêts aux particuliers et aux entreprises s'établissent à 1,90 G\$, en augmentation de 3,8 %.**

Le passif de la Caisse est de 1,97 G\$, affichant une croissance de 4,3 %. Toujours au 31 décembre 2017, l'avoir de votre coopérative a connu une hausse, passant à 192,5 M\$, soit une croissance de 2 %. L'avoir est constitué du capital social qui se chiffre désormais à 9,7 M\$, des excédents à répartir de 8,9 M\$, du cumul des autres éléments du résultat global qui est de 5,1 M\$ et finalement des réserves de 168,8 M\$. Le montant de la réserve de stabilisation représente 6,6 M\$, tandis que la réserve pour ristournes éventuelles est de 4,7 M\$. Votre caisse a également accumulé 2,4 M\$ 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 (%)
Fonds provinciaux		
Société de Services des caisses Desjardins (SER)	(772)	-
Gestion Desjardins Capital (INV)	387 439	12,31
Desjardins Holding financier (FIN5A)	71 865 929	14,32

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	15,12	11,59	≥ 11,0
Fonds propres de catégorie 1 versus les actifs d'expansion	5,88	5,04	≥ 3,5

État du résultat

Au cours du dernier exercice, votre caisse a réalisé des excédents d'exploitation de 12,1 M\$, en hausse de 3,8 % par rapport à l'année précédente.

Le revenu d'intérêts totalise 60 M\$, une diminution de 2,1 % par rapport à l'an passé. Les frais d'intérêts ont, quant à eux, diminué de 0,5 %, pour se situer à 24,2 M\$. Les autres revenus, provenant en majeure partie de la distribution de produits et services des composantes de Desjardins, totalisent 14,6 M\$, en hausse de 0,4 % par rapport à l'année dernière.

La dotation à la provision pour pertes sur créances a été de 767 000 \$, soit 0,04 % de l'ensemble du portefeuille de prêts consentis à nos membres particuliers et entreprises.

Les frais autres que d'intérêts ont connu une faible baisse dans l'ensemble, soit une variation de 1,3 % pour atteindre 37,6 M\$.

Nous proposons le versement d'une ristourne de 2 025 000 \$ ainsi que le versement d'un montant de 600 000 \$ 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.

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.

* 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.



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 175 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!

Approbation du rapport annuel

Nous certifions que le rapport annuel de la Caisse Desjardins Des Rivières de Québec 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.

Jacques Jobin, président

Claude Lantier, président du comité de vérification

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 1,2 % 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	991 912						
Consommation et autres	246 771						
	1 238 683	20 166	1 267	261	525	1 237 897	1 209 461
Entreprises							
Commerciales et industrielles	610 762						
Agricoles, forestières et pêcheries	33 937						
Administration et institutions publiques	20 313						
	665 012	3 581	6 328	2 638	1 184	661 190	620 788
Total	1 903 695	23 747	7 595	2 899	1 709	1 899 087	1 830 249

Sommaire du portefeuille de dépôts

Au 31 décembre 2017, les dépôts des membres à la Caisse s'élevaient à 1 726 689 k\$ en hausse de 71 325 k\$, ou de 4,3 %, 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 75,7 % 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	148 184	144 569	159 182	285 242	569 396	1 306 573	1 253 383
Entreprises	132 551	9 822	66 503	180 343	–	389 219	371 843
Secteur public et autres	18 817	1 041	6 887	4 069	83	30 897	30 138
Total	299 552	155 432	232 572	469 654	569 479	1 726 689	1 655 364

* 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.



Rapport de la présidence du conseil de surveillance

M. Frédéric Tremblay
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.

- Au cours de son mandat, le conseil de surveillance a été saisi d'une situation de conflit d'intérêts potentiel. Le conseil de surveillance a consulté la direction principale Gouvernance, Éthique et Déontologie de la Fédération. À la suite de cette consultation et après des échanges avec le conseil d'administration et la personne concernée, la situation a été réglée dans le respect, à la satisfaction des instances de la Caisse et de la Fédération.
- 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 8 023 993,99 \$.
- La Caisse n'a octroyé aucun contrat de fourniture de biens et de services à des personnes visées** 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.

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.

Dirigeants de la Caisse

Conseil d'administration

(au 31 décembre 2017)

Nom	Fonction
Jacques Jobin	Président
Suzanne Canac-Marquis	Vice-présidente
Claude Lantier	Vice-président
Marie-Catherine Paquet	Secrétaire
Éric Bédard*	Administrateur
Mélanie Desharnais*	Administratrice
Jean-Louis Duchesne	Administrateur
Murielle Foucault	Administratrice
Nathalie Gagnon*	Administratrice
Paul Gardon*	Administrateur
Nathalie Godin	Administratrice
Christian Lavoie*	Administrateur
André Maheux	Administrateur
Julie Massé	Administratrice
Jean-Yves Parent	Administrateur
Andrée Allaire-Papineau	Jeune dirigeante de la relève

Conseil de surveillance

(au 31 décembre 2017)

Nom	Fonction
Frédéric Tremblay*	Président
Marc-André Walsh	Secrétaire
Yves De Villers	Conseiller
Gabrielle Ouellet-Laberge	Conseillère
Carol Turgeon*	Conseiller
Sara Ponton	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.

SIÈGE SOCIAL

2287, avenue Chauveau
Québec (Québec) G2C 0G7

Centre de services Loretteville

9850, boulevard de l'Ormière
Québec (Québec) G2B 3L1

Centre de services Saint-Émile

1200, rue de la Faune
Québec (Québec) G3E 1T2

Centre de services Vanier

245, rue Soumande, bureau 20A
Québec (Québec) G1M 3H6

Centre de services Les Saules

2615, boulevard Masson
Québec (Québec) G1P 1J5

☎ 418 842-1214 ou 1 877 842-1214

🌐 caissedesrivieres.com

📘 [/caissedesrivieres](https://www.facebook.com/caissedesrivieres)

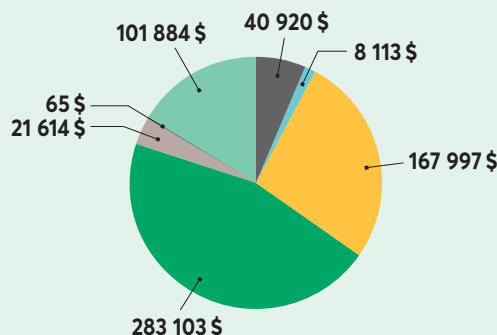
Choisir Desjardins

c'est faire une différence dans la vie des gens et des communautés

En 2017, plus de **623 000 \$** ont été versés pour appuyer une multitude d'initiatives issues de la communauté.

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

Consultez notre bilan de la distinction coopérative pour en savoir davantage.



Desjardins
Caisse Des Rivières
de Québec