

**Choisir Desjardins,**

c'est contribuer  
à changer  
les choses.

RAPPORT D'ACTIVITÉS  
**2017**



**Desjardins**

Caisse Thérèse-De Blainville



# 2017 RAPPORT D'ACTIVITÉS

Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville

Pour l'exercice financier achevé le 31 décembre 2017



## TABLE DES MATIÈRES

MISSION, ÉTHIQUE ET GOUVERNANCE	2
FAITS SAILLANTS	3
CHOISIR DESJARDINS	4 - 5
RAPPORT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	6 - 11
MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	12
RAPPORT DU CONSEIL DE SURVEILLANCE	13 - 15
MEMBRES DU CONSEIL DE SURVEILLANCE	15
RAPPORT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE	16 - 21
L'ÉQUIPE DE GESTION	22
NOTRE ÉQUIPE À VOTRE SERVICE	23 - 24
ACCESSIBILITÉ	25
RÉSEAU DE DISTRIBUTION	26
APPROBATION DU RAPPORT ANNUEL 2017	27

# 2017 RAPPORT D'ACTIVITÉS

Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville

Pour l'exercice financier achevé le 31 décembre 2017



## MISSION, ÉTHIQUE ET GOUVERNANCE

### MISSION

LA CAISSE DESJARDINS THÉRÈSE-DE BLAINVILLE,  
FIÈRE DE SA DISTINCTION COOPÉRATIVE ET FORTE D'UNE ÉQUIPE  
PROFESSIONNELLE DÉDIÉE À LA SATISFACTION DE SES MEMBRES,  
A POUR MISSION DE LEUR OFFRIR LA GAMME COMPLÈTE DE PRODUITS  
ET SERVICES FINANCIERS QUI RÉPONDENT À TOUS LEURS BESOINS EN  
MAINTENANT DE HAUTS STANDARDS DE QUALITÉ.

### ÉTHIQUE ET GOUVERNANCE

La gouvernance de la Caisse Desjardins vise avant tout à permettre la réalisation de sa mission, qui est de contribuer au mieux-être économique et social des personnes et des collectivités.

Guidée par des objectifs à long terme, elle est centrée sur la création de valeur économique pour le bénéfice de ses membres.

L'application d'une politique de gouvernance confirme aussi la volonté des dirigeants élus et des gestionnaires d'adapter la structure organisationnelle selon le contexte de la Caisse, d'y définir des rôles et responsabilités au sein des conseils et des comités, de se doter d'un ensemble de processus et de procédures qui permettent d'identifier, de mesurer, de suivre et d'atténuer les risques auxquels elle est exposée.

# 2017 RAPPORT D'ACTIVITÉS

Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville

Pour l'exercice financier achevé le 31 décembre 2017



## FAITS SAILLANTS

### VOTRE CAISSE DESJARDINS THÉRÈSE-DE BLAINVILLE, C'EST :

#### Une institution financière accessible, solide, performante et innovante, en contact étroit avec ses 46 554 membres :

- ▶ Un volume d'affaires sous gestion de 3 067 482 000 \$
- ▶ Un siège social et 4 centres de services, 16 guichets automatiques couvrant l'ensemble du territoire

#### Un personnel compétent et une gamme complète de produits et services financiers :

- ▶ 130 employés, dont la moitié sont en relation privilégiée et personnalisée avec les membres pour les accompagner dans tous les moments importants de leur vie financière;
- ▶ 20 dirigeants élus par les membres pour les représenter au sein du conseil d'administration et du conseil de surveillance
- ▶ un groupe-expert de planificateurs financiers et de spécialistes des filiales pour une gestion professionnelle du patrimoine de nos membres;
- ▶ une équipe de professionnels dédiée aux entrepreneurs;
- ▶ une gamme complète et adaptée de produits et services de financement, de placement, d'assurances et de produits complémentaires;
- ▶ un centre Desjardins Entreprises.

#### Un lieu où se concrétisent les avantages de la distinction coopérative :

- ▶ 1 495 000 \$ distribués en ristournes à nos membres et à notre communauté en 2017
- ▶ Des ristournes individuelles et collectives de 5 millions \$ versées dans les trois dernières années;
- ▶ Plus de 8 000 AVANTAGES MEMBRES DESJARDINS accordés en 2017 à des membres de la Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville, pour une valeur totale de 431 000 \$ en rabais et remises.
- ▶ des projets concrets en collaboration avec les organismes du milieu pour contribuer à l'amélioration de la qualité de vie de nos concitoyens. Quelque 217 000 \$ versés en 2017 en dons, commandites, subventions et aides financières pour la réalisation de projets porteurs de développement sur notre territoire.



**Desjardins**  
Caisse Thérèse-De Blainville

#### SIÈGE SOCIAL — ÉDIFICE DESJARDINS

201, boulevard Labelle  
Sainte-Thérèse Qc J7E 2X6

450 430.6550

Suivez-nous  
sur Facebook

# 2017 RAPPORT D'ACTIVITÉS

Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville

Pour l'exercice financier achevé le 31 décembre 2017



CHOISIR DESJARDINS

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

### Desjardins, en un coup d'œil

- ▶ Plus de 7 millions de membres et clients
- ▶ 4 351 dirigeants élus
- ▶ 45 547 employés
- ▶ Actif de 275,1 milliards \$
- ▶ Ratio de fonds propres de la catégorie 1A de 18,0 %
- ▶ Retour aux membres et aux communautés de 320 millions \$
- ▶ 100 millions \$ pour un Fonds de développement
- ▶ Un engagement fort et global envers le défi climatique

## Choisir Desjardins, c'est faire affaires avec une coopérative de services financiers reconnue.

### Une performance financière soutenue et remarquée

Le Mouvement Desjardins maintient sa place dans le palmarès des 50 « banques » les plus sûres au monde du magazine Global Finances. Il y occupe le 3<sup>e</sup> rang canadien et le 34<sup>e</sup> rang mondial.

### Au 5<sup>e</sup> rang mondial des coopératives financières

Desjardins est passé du 6<sup>e</sup> au 5<sup>e</sup> rang mondial des coopératives du secteur financier sur la base du revenu total en dollars américains de 2015 selon le World Co-operative Monitor 2017. Dans le classement global, tous secteurs confondus, nous occupons le 36<sup>e</sup> rang, soit une hausse de 4 positions par rapport à 2016.

### Une nomination prestigieuse pour Gestion privée Desjardins

Pour une troisième année consécutive, Gestion privée Desjardins a remporté le titre de « Meilleure société de gestion privée au Canada » décerné par le Global Banking ans Finance Review. À la suite d'un processus rigoureux d'évaluation, Gestion privée Desjardins s'est distinguée pour sa gamme complète de produits et de services, sa performance et sa stratégie en matière d'investissement, sa solidité financière et la qualité de son expérience client.

# 2017 RAPPORT D'ACTIVITÉS

Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville

Pour l'exercice financier achevé le 31 décembre 2017



CHOISIR DESJARDINS

**Choisir Desjardins, c'est faire affaires avec  
une coopérative de services financiers reconnue.**

## Parmi les meilleurs employeurs du Canada

Desjardins s'est illustré pour une 7<sup>e</sup> année consécutive en figurant parmi les 100 meilleurs employeurs du classement de la firme MediaCorp Canada. Desjardins se classe également au 10<sup>e</sup> rang du premier classement des 25 meilleurs employeurs canadiens de la firme Indeed.

## Au 2<sup>e</sup> rang du classement des meilleures entreprises citoyennes canadiennes

Le Mouvement Desjardins fait partie, pour une 7<sup>e</sup> année consécutive, des chefs de file du classement des 50 meilleures entreprises citoyennes canadiennes de Corporate Knights. Il est reconnu comme une entreprise responsable qui sait concilier les enjeux économiques, sociaux et environnementaux.

## Être une marque de confiance

Desjardins fait partie des 150 marques influentes de l'histoire et de l'avenir du Canada selon une enquête menée auprès de la population canadienne par Interbrand.

# 2017 RAPPORT D'ACTIVITÉS

Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville

Pour l'exercice financier achevé le 31 décembre 2017



## RAPPORT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

D'entrée de jeu, j'aimerais remercier les 46 554 membres de la Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville pour la confiance et l'intérêt qu'ils témoignent à l'égard de leur institution financière de nature coopérative. Nous mettons au service de nos membres et de notre communauté un grand dynamisme économique et social, ainsi qu'une expertise de pointe, ainsi qu'une solidité et une performance rassurantes pour nos membres. Merci de choisir Desjardins comme partenaire de vos projets et de vos rêves; vous accompagner ainsi à toutes les étapes de votre vie financière est un privilège et un honneur.

### Un moteur de développement durable

En 2017, notre Caisse a enregistré des excédents d'exploitation de 7 069 645 \$. 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.

La performance globale de la Caisse lui assure la marge de manœuvre nécessaire pour vous offrir les meilleurs produits et services, tout en continuant de se développer et de jouer un rôle déterminant dans le développement durable et prospère de sa collectivité. Les Caisses Desjardins ont elles aussi une obligation de rentabilité. C'est d'ailleurs cette rentabilité qui, à son tour, garantit la sécurité à laquelle aspirent ses déposants et assure sa pérennité. Finalement, notre performance contribue à créer et à protéger de nombreux emplois, dans nos propres rangs, mais aussi au sein des milliers d'entreprises que nous appuyons.

La solidité financière de Desjardins est essentielle à la stabilité financière et à la croissance économique de la province. Ce statut accroît les exigences réglementaires que les caisses Desjardins doivent respecter, notamment en matière de capitalisation. C'est pourquoi votre coopérative de services financiers doit redoubler de prudence dans la répartition de ses excédents annuels.

Mais une solide base de capital ne fait pas que satisfaire les autorités réglementaires. Elle est aussi l'assise qui permet la croissance de nos activités. Elle soutient également notre capacité à vous offrir, pour les années et les décennies à venir, des produits et services concurrentiels et toujours mieux adaptés à vos besoins.

### Une performance partagée

Évidemment, en étant solide et profitable, votre Caisse peut apporter une contribution encore plus grande aux personnes, à l'économie et aux communautés où elle est établie. Plus nous sommes nombreux à coopérer, plus nous pouvons redonner à notre communauté. Un des leviers de la Caisse pour y parvenir est le *Fonds d'aide au développement du milieu*. Au cours de l'exercice financier 2017, grâce à ce Fonds, nous avons distribué 100 825 \$ à des organisations du milieu pour la réalisation de projets porteurs de développement. À cette somme s'ajoutent nos engagements sous la forme de dons et de commandites, qui s'élèvent à 116 541 \$, pour un engagement totalisant 217 366 \$ au bénéfice des différentes clientèles de notre communauté.

*suite page suivante ►*



**Monsieur Gilles Pilon**

Président du conseil  
d'administration

# 2017 RAPPORT D'ACTIVITÉS

Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville

Pour l'exercice financier achevé le 31 décembre 2017



## RAPPORT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Grâce à vous, nous avons entre autres accru notre engagement en finance solidaire afin d'appuyer concrètement les personnes en difficulté financière et les entrepreneurs exclus du système financier traditionnel.

En participant notamment au montage financier des produits de solidarité Desjardins – Créavenir, Microcrédit Desjardins aux entreprises et Fonds d'entraide Desjardins – , votre Caisse contribue au financement de prêts et de services d'accompagnement, selon les programmes, en soutien à l'entrepreneuriat ou en consultation budgétaire.

Pour connaître et apprécier l'ampleur de l'engagement de votre Caisse dans son milieu et le dynamisme de sa vie associative, je vous invite à consulter le *Bilan de responsabilité sociale et coopérative* de la Caisse, disponible dans le présent rapport annuel. Vous pouvez également être aux premières loges de nos actions porteuses et du dynamisme des nombreuses organisations que nous soutenons en nous suivant sur nos réseaux sociaux !

Un autre de ces leviers est le Fonds de développement 100 M\$ sur 3 ans lancé par le Mouvement Desjardins 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.

Dans ce cadre, les Caisses Desjardins de la région ont annoncé récemment leur engagement à titre de partenaire d'envergure du Parc linéaire Le P'tit train du Nord en accordant à cette organisation récrétouristique un montant de 600 000 \$ sur trois ans. Cet investissement important permettra au P'tit train du Nord de poursuivre le travail entamé visant l'amélioration générale de la sécurité sur l'ensemble de son réseau, notamment par une signalisation accrue, par l'ajout de stations de réparation en libre-service et par la bonification du service de patrouille. En plus de contribuer positivement aux retombées économiques pour les communautés et la grande région des Laurentides, l'investissement majeur de Desjardins permet d'assurer le maintien de cette infrastructure régionale de renommée internationale.

### Nous contribuons à changer les choses

C'est grâce à l'engagement de ses membres que la Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville, 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.



La ristourne, c'est aussi contribuer au développement de notre milieu de vie

Si le projet de partage des excédents de l'exercice financier 2017 est accepté par les membres réunis en assemblée générale, la performance de votre Caisse en 2017 lui permettra de retourner à ses membres et à sa communauté près de 1,5 million de dollars en ristournes individuelles et collectives. Et c'est avec beaucoup de fierté que nous continuerons, par nos appuis financiers, nos investissements et notre leadership socioéconomique, à solidifier sur notre territoire les assises de la prospérité que sont l'éducation, la formation, le soutien à l'entrepreneuriat et l'intégration des nouveaux arrivants.

[suite page suivante ►](#)

# 2017 RAPPORT D'ACTIVITÉS

Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville

Pour l'exercice financier achevé le 31 décembre 2017



## RAPPORT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

### Être membre a ses avantages!

Comme vous le savez sûrement, Desjardins a lancé il y a quelques années déjà les **Avantages membre Desjardins**. Il s'agit de priviléges exclusifs qui vous sont réservés. Visitez régulièrement le [desjardins.com](http://desjardins.com) pour découvrir ou redécouvrir les avantages d'être membre Desjardins, qu'il s'agisse de rabais dont vous pouvez bénéficier chez plusieurs marchands, de remises en argent, d'accès à des outils financiers et de bien d'autres « petits plus » au quotidien, dans la région et à travers le Québec. Par exemple, les membres détenteurs de certaines cartes Visa Desjardins qui acquittent toujours le paiement minimum dû reçoivent 20 % de BONIDOLLARS additionnels. Ces mêmes détenteurs d'une carte VISA Desjardins bénéficient également de Services d'assistance gratuits (voyage, succession, vol d'identité). Des Avantages membre Desjardins exclusifs aux jeunes sont aussi disponibles.

En 2017, les membres des Caisse Desjardins de la région ont bénéficié de rabais et remises totalisant plus de 3,5 millions \$. Pour leur part, les membres de la Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville ont bénéficié de 8 378 remises d'**AVANTAGES MEMBRES**, pour une valeur totale de 430 918 \$.

Notre infolettre est un autre moyen de découvrir les offres exclusives de Desjardins. Vous y trouverez notamment des trucs et des conseils pour améliorer votre vie financière. Si vous désirez recevoir notre infolettre, n'hésitez pas à nous en faire part.

Vous pouvez également avoir accès à des nouvelles d'actualité, des trucs, des nouveautés et des informations sur le dynamisme de la vie de nos communautés en visitant régulièrement la page Facebook de la Caisse, ainsi que son site Internet. Notre présence sur les médias électroniques et sociaux nous permet d'améliorer notre proximité avec nos membres et le milieu et de rendre la Caisse encore plus accessible.

Et pour que notre communauté bénéficie justement de toute la force de la coopération, nous continuons de mener de nombreux projets en intercoopération avec les Caisse voisines, notamment en matière de partenariat dans les dons et commandites accordés aux organismes qui desservent nos territoires communs.

### 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 46 554 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.

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.

[suite page suivante ▶](#)

# 2017 RAPPORT D'ACTIVITÉS

Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville

Pour l'exercice financier achevé le 31 décembre 2017



## RAPPORT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

### **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, il a été affirmé que les caisses doivent s'assurer que les membres puissent facilement se faire entendre. Sachez que nous sommes toujours à l'affût des meilleurs moyens pour vous permettre de nous influencer.

### **Revisiter nos façons de faire afin d'améliorer votre expérience**

À la Caisse, nous avons également revu nos modes d'accueil de nos membres afin de mettre à l'avant-plan la valeur inestimable de l'accompagnement et du conseil, que seuls des employés engagés, compétents et entièrement dédiés à votre satisfaction peuvent accomplir. Toutes les facilités d'affaires, qu'elles soient virtuelles ou numériques, ne deviennent alors que des commodités au service de vos besoins transactionnels. Ce modèle d'accueil dynamique, dont nous sommes très fiers et qui est rendu possible grâce au leadership et à l'ouverture de nos gestionnaires et de nos employés, a d'ailleurs valu à la Caisse une reconnaissance de ses pairs à l'occasion des assemblées générales annuelles du Mouvement Desjardins tenues en mars dernier.

### **L'évolution de notre gouvernance**

Lors du dernier congrès Desjardins, 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. Ainsi, 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. Je profite d'ailleurs de cette tribune pour remercier les membres du conseil de surveillance de notre Caisse qui, dans ce contexte particulier, continuent d'assumer leur rôle avec professionnalisme et rigueur.

En faisant évoluer sa gouvernance, Desjardins exprime ainsi son objectif d'être toujours plus proche de ses membres et clients, de mieux les accompagner, de travailler toujours dans leur intérêt et de se donner l'expertise et l'agilité nécessaires pour relever les défis de l'avenir.

*suite page suivante ►*

# 2017 RAPPORT D'ACTIVITÉS

Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville

Pour l'exercice financier achevé le 31 décembre 2017



## RAPPORT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

### Évolution de notre réseau de distribution

Dans son souci d'assurer à ses membres un réseau de distribution optimal, favorisant un environnement d'affaires à la hauteur de leurs attentes, de leurs exigences et de leurs comportements transactionnels, la Caisse a procédé au cours des derniers mois à des travaux de réaménagement de sa place d'affaires de Boisbriand, ainsi que des aires transactionnelles et d'accueil de son siège social.

Toujours dans le but de placer le membre au cœur de sa prestation de service, la Caisse relocalisera en 2018 son centre de services de Bois-des-Filion, dans un axe favorisant son accessibilité, soit dans le centre commercial Montée Gagnon, à Bois-des-Filion (à l'angle du boulevard Adolphe-Chapleau et de la route 335). L'ouverture du « nouveau centre de services de Bois-des-Filion–Lorraine » est prévue pour la rentrée automnale 2018. Cette nouvelle place d'affaires permettra à l'équipe en place de placer le membre au cœur de sa prestation de service, dans un environnement professionnel et résolument moderne. Tous les services présentement offerts – transactionnels, conseils, automatisés (GA) et virtuels – y seront maintenus.

« LA TRANSFORMATION DE  
NOTRE MOUVEMENT EST  
GUIDÉE PAR NOTRE VOLONTÉ  
D'ÊTRE TOUJOURS À L'ÉCOUTE  
DE NOS MEMBRES ET  
CLIENTS, DE NOUS ADAPTER  
À L'ÉVOLUTION DE LEURS  
COMPORTEMENTS ET DE  
RÉPONDRE À LEURS BESOINS  
AVEC LES MEILLEURS OUTILS  
DISPONIBLES »

Les caisses du territoire ont par ailleurs approuvé le regroupement de leurs centres Desjardins Entreprises, créant ainsi un centre d'expertise d'importance dans la grande région des Laurentides. L'union des forces, des talents et des compétences permettront de répondre avec efficience aux besoins des petites, moyennes et grandes entreprises de la région. Le réseau de distribution physique – constitué de places d'affaires situées à Blainville, Saint-Jérôme et Mont-Laurier – permettra d'assurer une présence sur le vaste territoire couvert.

Finalement, en collaboration avec les autres caisses de notre secteur, notre Caisse participe activement à la mise en place d'un *Service Signature Desjardins*, soit un centre d'expertise multidisciplinaire spécialisé dans l'accompagnement des besoins financiers plus complexes. Tout comme à la Caisse, l'équipe en place offrira aux membres un service personnalisé en fonction de leurs projets. Cette initiative, qui verra le jour à la fin de l'année 2018, contribuera à bonifier notre offre de service, tout en faisant rayonner davantage l'expertise de Desjardins dans la gestion de patrimoine.

Le Mouvement Desjardins que nous construisons chaque jour vise à être humain, moderne et performant. Pour citer notre président Guy Cormier : « *la transformation de notre Mouvement est guidée par notre volonté d'être toujours à l'écoute de nos membres et clients, de nous adapter à l'évolution de leurs comportements et de répondre à leurs besoins avec les meilleurs outils disponibles* ».

### Une force positive et active

L'année 2017 nous a encore une fois permis de constater que la coopération permet d'accomplir de grandes choses. C'est une force positive et active axée sur l'humain et qui se distingue par sa solidité, par sa capacité d'innovation et par la qualité de son expertise.

[suite page suivante ▶](#)

# 2017 RAPPORT D'ACTIVITÉS

Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville

Pour l'exercice financier achevé le 31 décembre 2017



## RAPPORT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Et dans un monde qui change, nous devons nous aussi changer et nous adapter. Nous sommes convaincus que les coopératives ont un rôle à jouer pour nous aider à entreprendre ce virage collectif. Un virage vers un développement économique responsable, durable et humain.

Aussi, dans un monde qui a besoin de forces positives, votre Caisse travaillera à accroître sa capacité d'action et son leadership socio-économique. Elle continuera à être de ceux qui construisent et qui entreprennent; elle continuera à servir ses membres et clients, particuliers et entreprises, pour qu'ils puissent améliorer leur situation et se construire un meilleur avenir. Elle continuera à œuvrer au développement de sa communauté, à être une bougie d'allumage, à concrétiser des projets. Elle continuera à promouvoir un développement économique responsable, durable et humain.

### Remerciements

Je suis très fier des réalisations accomplies au cours des derniers mois. En ce sens, je tiens à remercier celles et ceux qui s'engagent avec passion à la Caisse : les dirigeants élus, porteurs de notre modèle de gouvernance, les gestionnaires ainsi que les employés. Sous la direction dynamique et inspirante de monsieur Joé Bélanger, directeur général, leur travail, leurs compétences complémentaires 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. C'est par la mise en commun de nos forces que nous pouvons vous faire bénéficier d'une gamme de produits et services financiers complets et concurrentiels.

J'aimerais par ailleurs profiter de cette tribune pour saluer, remercier et rendre hommage à monsieur Michel Gougeon qui, après quelque 26 années à titre de dirigeant élu au sein du conseil d'administration de la Caisse, a choisi de mettre fin à son mandat d'administrateur. Monsieur Gougeon fut pour nous tous un modèle inspirant d'un dirigeant hautement engagé, généreux et dédié aux valeurs coopératives, doublé d'un administrateur rigoureux et intègre. Merci également à monsieur Claude Guérin, qui a pour sa part quitté le conseil de surveillance au cours des derniers mois. En participant activement à la vie démocratique de leur Caisse, ces collègues dirigeants vous ont représenté avec enthousiasme et rigueur et ont contribué à sa performance et à sa prospérité.

Enfin, merci à nos 46 554 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.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Gilles Pilon".

**Gilles Pilon**

Président du conseil d'administration

# 2017 RAPPORT D'ACTIVITÉS

Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville  
Pour l'exercice financier achevé le 31 décembre 2017



## RAPPORT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

### MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

\* Dirigeant(e)s sortant(e)s de charge et rééligibles



**Gilles Pilon\***  
Président



**Alain Grégoire**  
Vice-président



**Ginette Auger**  
Secrétaire



**Donald Bergeron**  
Administrateur



**Rodrigue Dubois**  
Administrateur



**Bernard Duchesne\***  
Administrateur



**Guillaume Duchesne**  
Administrateur



**Louise Fillion**  
Administratrice



**Benoit Fortier\***  
Administrateur



**Brigitte Galarneau\***  
Administratrice



**Mireille Langlois**  
Administratrice



**Michelle Lapointe\***  
Administratrice



**Jacques Roberge**  
Administrateur



**Pierre Simonet**  
Administrateur



**Michel Théberge**  
Administrateur

# 2017 RAPPORT D'ACTIVITÉS

Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville

Pour l'exercice financier achevé le 31 décembre 2017



## 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

Ainsi, 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 donc le bilan de la surveillance relative aux règles déontologiques en vigueur pour la dernière année.



**Monsieur Didier Huysecom**

Président du  
conseil de surveillance

- Aucune situation de conflit d'intérêts n'a été constatée.
- Les dépôts et les prêts accordés aux personnes intéressées<sup>1</sup> 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 2 276 974 \$.
- La Caisse n'a octroyé aucun contrat de fourniture de biens et de services à des personnes visées<sup>2</sup> 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.

Afin de nous acquitter de notre mandat, 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, et l'octroi de dons et commandites;
- la collaboration de la Caisse avec les autres types de coopératives.

*suite page suivante ►*

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Personnes visées : les personnes intéressées, les employés de la Caisse, les gestionnaires des centres et leurs personnes liées.

# 2017 RAPPORT D'ACTIVITÉS

Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville

Pour l'exercice financier achevé le 31 décembre 2017



## RAPPORT DU CONSEIL DE SURVEILLANCE

### Surveillance de la dimension coopérative (SUITE)

Le conseil de surveillance est satisfait des travaux réalisés au cours de la dernière année au sein de la Caisse, relativement à ces sujets.

D'ailleurs, afin d'apprécier et de mesurer toute la portée de notre engagement dans le milieu, nous vous invitons d'ailleurs à prendre connaissance de notre Bilan annuel de responsabilité sociale et coopérative, qui fait état des projets appuyés sur notre territoire, dans différentes sphères d'activités, afin d'améliorer la qualité de vie de nos concitoyens.

### VOTRE PARTICIPATION AUX ORIENTATIONS

Afin que son engagement dans le milieu demeure en adéquation avec les priorités des membres et des enjeux de la communauté, votre Caisse a réalisé une démarche de réflexion auprès de ses membres et de la communauté, qui l'a menée à dresser le portrait des principaux défis de la région, à dégager des orientations et, ultimement, à élaborer une Politique générale d'engagement dans le milieu qui oriente, notamment, l'utilisation de son Fonds d'aide au développement du milieu (FADM), un levier important pour soutenir la vitalité socioéconomique de notre communauté.

Par ailleurs, encore cette année, nous avons constaté que les gestionnaires et les employés de la Caisse ont consacré des efforts importants pour mesurer votre satisfaction, entendre vos commentaires et suggestions VIA des activités de rétroaction et poser des gestes concrets pour améliorer la prestation de service et enrichir votre expérience-client. Nous vous remercions d'ailleurs des commentaires que vous nous transmettez, qui nous permettent de nous améliorer afin de répondre encore mieux à vos besoins et à vos attentes et qui démontrent l'importance que vous accordez à notre relation d'affaires.

Les membres du conseil de surveillance ont également constaté que la Caisse avait effectué la promotion de l'éducation coopérative, financière et économique des membres. Cela s'est traduit par diverses activités et initiatives, notamment : publication de chroniques financières, tenue d'ateliers et de conférences pour diverses catégories de membres, animation de kiosques d'information, diffusion en continu d'informations pertinentes par le biais de nos différentes plateformes de communications électroniques (site Internet, page Facebook) et des médias traditionnels, accessibilité à diverses communications spécialisées (blogue, infolettre, etc.).

Nous sommes particulièrement heureux et fiers de notre collaboration avec les écoles primaires du territoire qui nous permettent de les accompagner dans l'éducation financière de leur jeune clientèle VIA la Caisse scolaire, ainsi que notre appui à des enseignants au secondaire par la présentation d'ateliers d'information et de formation sur les finances personnelles à leurs étudiants.

NOUS CONSACRONS DES EFFORTS IMPORTANTS POUR MESURER VOTRE SATISFACTION, ENTENDRE VOS COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS ET POSER DES GESTES CONCRETS POUR AMÉLIORER NOTRE PRESTATION DE SERVICE ET ENRICHIR VOTRE EXPÉRIENCE-CLIENT.

# 2017 RAPPORT D'ACTIVITÉS

Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville

Pour l'exercice financier achevé le 31 décembre 2017



## RAPPORT DU CONSEIL DE SURVEILLANCE

Tel qu'annoncé par le président dans son message, conséquemment aux orientations entérinées au Congrès 2017, 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 mes collègues conseillers pour leur engagement, dans ce contexte de transition.

En terminant, je profite de cette tribune pour souligner l'excellente collaboration de la direction générale et de nos collègues administrateurs élus dans l'exercice de notre mandat de surveillance. Je souhaite aussi féliciter et remercier l'équipe d'employés et de gestionnaires pour l'excellence de leur travail qui s'est traduite, encore cette année, par des réalisations dont nous pouvons tous être fiers et ce, au bénéfice de nos membres. Merci, finalement, aux 46 554 membres qui ont choisi la Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville comme partenaire financier et qui lui accorde leur confiance pour les accompagner dans toutes les étapes de leur vie financière.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "DH".

**Didier Huseycom**

Président du conseil de surveillance

### LES MEMBRES DU CONSEIL DE SURVEILLANCE

\* Dirigeant sortant de charge et rééligible



**Didier Huysecom\***

Président



**Denise Larose**

Secrétaire



**Patrick Roberge**

Conseiller

# 2017 RAPPORT D'ACTIVITÉS

Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville

Pour l'exercice financier achevé le 31 décembre 2017



## RAPPORT 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. 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.



**Monsieur Joé Bélanger**

Directeur général

### L'année financière 2017 en bref

Volume d'affaires sous gestion (M\$)	Avoir (M\$)	Revenu net d'intérêts (M\$)	Excédents d'exploitation (M\$)
<b>3 067</b>	<b>128</b>	<b>22</b>	<b>7</b>

Voici les résultats financiers détaillés de la Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville 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 3 067 482 000 \$, en hausse de 8,3 % 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

[suite page suivante ►](#)

# 2017 RAPPORT D'ACTIVITÉS

Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville  
Pour l'exercice financier achevé le 31 décembre 2017



## RAPPORT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

### COMMENTAIRES SUR LE RAPPORT FINANCIER <sup>1</sup>

#### BILAN

##### Évolution des éléments du bilan (M\$)

	2017 (M\$)	2016 (M\$)	Variation (%)
Actif	1 309	1 246	5,1
Passif	1 181	1 123	5,2
Avoir	128	123	4,9

L'actif de votre coopérative financière s'établit à 1 309 383 066 \$, une hausse de 5,1 % par rapport à l'an passé. Les prêts aux particuliers et aux entreprises s'établissent à 1 125 132 346 \$, en augmentation de 4,5 %.

Le passif de la Caisse est de 1 181 418 135 \$, affichant une croissance de 5,2 %. Les dépôts totalisent désormais 1 100 505 109 \$, une variation à la hausse de 8,9 %, tandis que les emprunts de votre Caisse ont diminué de 37,8 % et se chiffrent maintenant à 58 682 836 \$.

Toujours au 31 décembre 2017, l'avoir de votre coopérative a connu une hausse, passant à 127 964 931 \$, soit une croissance de 4,5 %. L'avoir est constitué du capital social qui se chiffre désormais à 4 870 893 \$, des excédents à répartir de 5 039 347 \$, du cumul des autres éléments du résultat global qui est de 3 339 837 \$ et finalement des réserves de 114 714 853 \$. Le montant de la réserve de stabilisation représente 4 071 485 \$, tandis que la réserve pour ristournes éventuelles est de 7 891 298 \$. Votre Caisse a également accumulé 443 000 \$ 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. 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	22,0 %	16,15 %	11 %
Fonds propres de catégorie 1 versus ses actifs d'expansion	6,24 %	5,42 %	3,5 %

#### ÉTAT DU RÉSULTAT

Au cours du dernier exercice, votre caisse a réalisé des excédents d'exploitation de 7 069 645 \$, en hausse de 6,0 % par rapport à l'année précédente.

*suite page suivante ►*

<sup>1</sup> 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 Web [www.desjardins.com](http://www.desjardins.com).

# 2017 RAPPORT D'ACTIVITÉS

Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville  
Pour l'exercice financier achevé le 31 décembre 2017



## RAPPORT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

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

	2017 (M\$)	2016 (M\$)	Variation (%)
Revenu d'intérêts	32	33	(3,0)
Frais d'intérêts	10	11	(9,1)
Revenu net d'intérêts	22	22	—
Autres revenus	11	11	—
Dotation à la provision pour pertes sur créances	—	1	(100,0)
Frais autres que d'intérêts	26	26	—
Excédents d'exploitation	7	6	—

Le revenu d'intérêts totalise 32 343 544 \$, une diminution de 2,3 % par rapport à l'an passé. Les frais d'intérêts ont, quant à eux, diminué de 2,4 %, pour se situer à 10 435 696 \$. Les autres revenus, provenant en majeure partie de la distribution de produits et services des composantes de Desjardins, totalisent 11 411 022 \$, en hausse de 0,8 % par rapport à l'année dernière.

La dotation à la provision pour pertes sur créances a été de 426 877 \$, soit 0,04 % de l'ensemble du portefeuille de prêts consentis à nos membres particuliers et entreprises. Pour leur part, les frais autres que d'intérêts ont connu une baisse modérée dans l'ensemble, soit une variation de 2,2 % pour atteindre 25 822 348 \$.

Pour l'exercice financier 2017, nous proposons le versement d'une ristourne de 1 278 000 \$ ainsi que le versement d'un montant de 350 000 \$ 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.

*suite page suivante ►*

### PARTAGE SUGGÉRÉ DES EXCÉDENTS

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2017

#### EXCÉDENTS À RÉPARTIR (selon l'état des variations de l'avoir)

5 039 000 \$

#### PLUS :

- Ristournes aux membres	1 278 009 \$
- Économie d'impôts relatifs aux ristournes	(348 000) \$
Montant sujet à répartition par l'assemblée	5 969 009 \$
Utilisation de la réserve pour ristournes éventuelles	0 \$
Montant sujet à répartition par l'assemblée	5 969 009 \$

#### RÉPARTITION

#### MOINS :

- Intérêts sur les parts permanentes (2,75 %)	130 128 \$
- Intérêts sur les parts de ristournes (2,75 %)	18 032 \$
- Intérêts sur les parts sociales (0,25 %)	260 \$
- Affectation à la réserve de stabilisation	0 \$
- Fonds d'aide au développement du milieu	350 000 \$
- Réserve pour ristournes éventuelles	0 \$
- Réserve générale	4 540 580 \$

#### RISTOURNES VERSÉES AUX MEMBRES

1 278 009 \$

Épargnes à terme (régulières, CELI et enregistrées)	6,50 % des intérêts reçus
Fonds de placement (autres fonds et CELI)	0,20 % par \$ d'encours moyen annuel
Épargnes à terme PGLM	0,20 % par \$ d'encours moyen annuel
PGLM (enregistrés et CELI)	0,20 % par \$ d'encours moyen annuel

Impôts récupérés ( 348 000) \$

SOLDE

5 969 009 \$

# 2017 RAPPORT D'ACTIVITÉS

Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville

Pour l'exercice financier achevé le 31 décembre 2017



## RAPPORT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

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.

### 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 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 de l'évolution des habitudes financières de ses membres.

Par ailleurs, votre Caisse a introduit en 2017 un nouveau canal de communication instantanée avec ses membres afin d'améliorer l'accessibilité à ses conseillers, ainsi que sa prévenance et son efficacité dans certaines de ses communications de commodité. En effet, nous pouvons maintenant confirmer vos rendez-vous, répondre rapidement à certaines de vos interrogations par SMS, de façon sécuritaire, efficace et courtoise.

### Mettre notre passion à votre service

Nos quelque 130 employés sont présents pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets et vous appuyer dans l'atteinte de vos objectifs financiers. Je tiens à souligner leur engagement et leur mobilisation, qui sont au cœur de notre prestation de service, et je les remercie d'avoir choisi Desjardins comme employeur.

En conclusion, je tiens à souligner l'apport des membres dirigeants, élus par vous, pour vous représenter. Leur dévouement pour la Caisse et pour la communauté nous permet de faire rayonner notre caractère coopératif unique, et leur investissement en temps et en énergie est essentiel pour le développement d'une collectivité stimulante. Au nom de l'ensemble des gestionnaires et employés de la Caisse, je vous remercie de la confiance que vous nous témoignez et vous assure que nous continuerons à tout mettre en œuvre afin d'honorer cette relation d'affaires privilégiée.

Car choisir Desjardins, c'est participer tous ensemble à un milieu plus dynamique, plus prospère, bref à un environnement où chacun peut s'épanouir et concrétiser ses projets et ses rêves d'avenir !

The signature of Joé Bélanger, written in black ink on a white background.

**Joé Bélanger**

Directeur général

# 2017 RAPPORT D'ACTIVITÉS

Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville

Pour l'exercice financier achevé le 31 décembre 2017



## RAPPORT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

### 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 1,9 % et 0,2 % 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 décembre 2017	Prêts nets au 31 décembre 2016
<b>Particuliers</b>							
Habitation	<b>699 814 \$</b>						
Consommation et autres	<b>223 221</b>						
	<b>923 035 \$</b>	<b>19 562</b>	<b>65</b>	<b>60</b>	<b>411</b>	<b>922 564</b>	<b>865 171</b>
<b>Entreprises</b>							
Commerciales et industrielles	<b>137 024 \$</b>						
Agricoles, forestière et pêchères	<b>61 912</b>						
Administration et institutions publiques	<b>3 162</b>						
	<b>202 098 \$</b>	<b>2 163</b>	<b>1 683</b>	<b>179</b>	<b>353</b>	<b>201 566</b>	<b>209 843</b>
<b>Total</b>	<b>1 125 133 \$</b>	<b>21 725</b>	<b>1 748</b>	<b>239</b>	<b>764</b>	<b>1 124 130</b>	<b>1 075 014</b>

\* Se référer à la note 2 des états financiers combinés des caisses Desjardins du Québec disponibles sur le site [www.desjardins.com](http://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 1 100 505 K\$ en hausse de 90 304 K\$, ou de 8,9 %, 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 76,8 % 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
<b>Particuliers</b>							
	<b>122 911 \$</b>	<b>115 147</b>	<b>125 916</b>	<b>153 509</b>	<b>327 298</b>	<b>844 781</b>	<b>794 325</b>
<b>Entreprises</b>	<b>111 997 \$</b>	<b>13 885</b>	<b>49 767</b>	<b>38 632</b>	-	<b>214 281</b>	<b>175 167</b>
<b>Secteur public et autres</b>	<b>34 884 \$</b>	<b>38</b>	<b>5 601</b>	<b>799</b>	<b>121</b>	<b>41 443</b>	<b>40 709</b>
<b>Total</b>	<b>269 792 \$</b>	<b>129 070</b>	<b>181 284</b>	<b>192 940</b>	<b>327 419</b>	<b>1 100 505</b>	<b>1 010 201</b>

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

# 2017 RAPPORT D'ACTIVITÉS

Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville

Pour l'exercice financier achevé le 31 décembre 2017



## RAPPORT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

### 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.

Fonds provinciaux	Parts détenues au 31 décembre 2017	Rendement moyen (en pourcentage)
	(en dollars)	
Société de Services des caisses Desjardins (SER)	(520)\$	- %
Desjardins Capital de risque (INV)	273 187 \$	12,31 %
Desjardins Holding financier (FIN5A)	47 165 168 \$	14,34 %

### 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](http://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](http://www.desjardins.com).

# 2017 RAPPORT D'ACTIVITÉS

Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville

Pour l'exercice financier achevé le 31 décembre 2017



## L'ÉQUIPE DE GESTION



**Joé Bélanger**  
Directeur général



**Guy Villeneuve**  
Directeur  
Soutien à la direction générale  
et Ressources humaines



**Patricia Tavares**  
Directrice  
Soutien aux ventes



**Johanne Ouellette**  
Directrice adjointe  
Soutien aux ventes et  
responsable crédit et  
contrôles internes



**Silvie Désaulniers**  
Directrice  
Communications et marketing



**Julie Prud'homme**  
Adjointe  
à la direction générale



**Claudette Jeannotte**  
Directrice  
Développement de marché



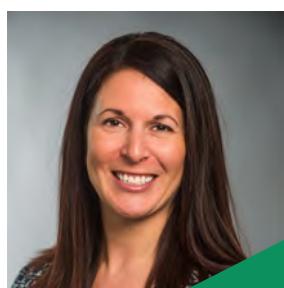
**Sandro Mussini**  
Directeur  
Développement de marché



**Sandra Di Iorio**  
Directrice adjointe  
Développement de marché



**Éric Parent**  
Directeur  
Développement des affaires  
- Entreprises



**Sara Mostacci**  
Directrice  
Services aux membres



**Émilie Sarrazin-Alary**  
Directrice adjointe  
Services aux membres

## RAPPORT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

# 2017 RAPPORT D'ACTIVITÉS

Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville

Pour l'exercice financier achevé le 31 décembre 2017



## NOTRE ÉQUIPE À VOTRE SERVICE !

### DIRECTION GÉNÉRALE

#### Directeur général

Joé Bélanger

#### Directeur Soutien à la direction générale et Ressources humaines

Guy Villeneuve

#### Adjointe à la direction générale

Julie Prud'homme

#### Adjointe administrative

Monique Julien

#### Directrice Communications et marketing

Silvie Désaulniers

#### Conseillère en communications et vie associative

Sophie Bourque

#### Conseillère en ressources humaines

Julie Chartrand

#### Agente en ressources humaines

France Charuest

#### Agent/es Services financiers - opérationnels

Hicham Afendi

Karine Charbonneau

Julie Charland

Manon D. Charron

Manon Lauzon

France Lecompte

Nathalie Morin

Elaine Nadon

Christiane Viau

#### Commis administratif

Killy-Anne Carbone

### DÉVELOPPEMENT DE MARCHÉS

#### Directeur Développement de marché, Préparation à la retraite et entreprises

Sandro Mussini

#### Directeur Développement des affaires entreprises

Éric Parent

#### Planificatrice financière

Josianne Asselin

#### Conseillers/ères en gestion de patrimoine

Édith Beaupré

Christian Carbone

Sylvie Lamothe

Richard Pelletier

Anthony Ruiz

#### Conseillères en finances personnelles

Julie Bourdeau

Annik Dubuc

Mounira Sfifi

#### Conseillères Services aux entreprises

Amélie Lavoie

Carolina Romero

#### Agentes Services financiers - clientèle

Marleyne Cloutier

Annie Gilbert

Maryse Lavigne

Audré Ouimet-Puche

#### Directrice Développement de marché, Retraités, Démarrage de vie financière et milieu de vie

Claudette Jeannotte

#### Directrice adjointe Développement de marché, Démarrage de vie financière et milieu de vie

Sandra Di Iorio

### Conseiller/ères en gestion de patrimoine

Linda Beaulac

Nathalie Doyon

Céline Leblanc

Manon Masse

Xaverine Mukandinda

Philippe Nehme

Line Villeneuve

### Coordonnatrice Financement hypothécaire

Gabrielle Bourgie-Sabourin

### Conseiller/ères en finances personnelles

Lucie Bessette

Maryse Dubois

Caroll Ann Dumas

Nancy Forget

Benjamin Gagné

Sylvie Gervais

Linda Lemay

Josée Lortie

Jacinthe Sabourin

Vicki-Joanna Sarappa

### Conseillères en finances personnelles – Jeunesse

Dana Roussy

Aulénie Vaillancourt-Desormeaux

### Agentes Services financiers – clientèle

Nathalie Desjardins

Céline Stufano

### SOUTIEN AUX OPÉRATIONS

#### Directrice Soutien aux ventes

Patricia Tavares

#### Directrice adjointe Soutien aux ventes et responsable crédit et contrôles internes

Johanne Ouellette

#### Responsable conformité épargne et contrôles internes

Jean-Marc Amyot

#### Agente Soutien technique

Catherine Gilbert

# 2017 RAPPORT D'ACTIVITÉS

Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville  
Pour l'exercice financier achevé le 31 décembre 2017



## NOTRE ÉQUIPE À VOTRE SERVICE !

### SOUTIEN AUX OPÉRATIONS

suite

#### Agentes Soutien aux opérations

Ginette Brochu  
Nicole Lamontagne  
Élisabeth Leblanc  
Micheline Leduc  
Solange Lessard  
Viviane Milette  
Lynne Palin

### CENTRE DE SERVICES

#### Boisbriand

#### Conseillère en gestion de patrimoine

Antoanelia Carmen Bostinaru

#### Conseillères en finances personnelles

Isabelle Daigle-Rochon  
Myriame Dakech  
Sarah Schuler

#### Agente Services financiers - clientèle

Roxanne Arcand

#### Agentes à l'accueil

Sylvie Beaulieu  
Valérie Bourret

### CENTRE DE SERVICES

#### Bois-des-Filion — Lorraine

#### Conseiller/ères en finances personnelles

Claudine Forget  
Frédéric Laliberté  
Manon Perreault

#### Agente Services financiers - clientèle

Chantal Sévigny

#### Agente à l'accueil

Jocelyne Roy

#### Caissière

Vicky Lévesque

### CENTRE DE SERVICES

#### Rosemère

#### Conseillère en gestion de patrimoine

Claire Servant

#### Conseillères en finances personnelles

Lyne Cantin  
Danielle Jubinville

#### Agente Services financiers – clientèle

Manon Béland

#### Agente Services aux membres

Chantal Després

#### Agente à l'accueil

Céline Morse

#### Caissière

Michelle Paradis

### CENTRE D'EXPERTISE FINANCIÈRE DE FONTAINEBLEAU Blainville

#### Planificatrice financière

Josianne Asselin

#### Conseiller/ère en gestion de patrimoine

Christian Carbone  
Line Villeneuve

#### Conseillères en finances personnelles

Édith Thellen  
Caroll Ann Dumas

#### Agente à l'accueil

Carmen Provencher

### SERVICES AUX MEMBRES

#### Directrice Services aux membres

Sara Mostacci

#### Directrice adjointe Services aux membres

Émilie Sarrazin-Alary

#### Siège social

#### Coordonnatrice

Sylvie Arpin

#### Agentes à l'accueil dynamique et Services aux membres

Karine Angers  
Amélie Aubin  
Josée Kenny  
Christelle Navarro  
Lynn Thibault

#### Agentes Soutien aux opérations – téléphonie

Chantal Charron  
Jeanne-Mance Larouche

#### Caissiers/ère

Marie-Claude Aquin  
Louise Allard  
Patrick Arthur  
Louise Beauchamp  
Josée Bergeron  
Cédric Breton Ferron  
Stéphanie Carpentier  
Antonella Femia  
Krystle Gagnon  
Catherine Grenier Cloutier  
Pauline Hallée  
Véronique Julien-Cormier  
Florence Lévesque  
William McDonald  
Marie-Chrstine Pellerin  
Sylvie Poisson

# 2017 RAPPORT D'ACTIVITÉS

Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville

Pour l'exercice financier achevé le 31 décembre 2017



## ACCESIBILITÉ

### PROCHE – ACCESSIBLE – À VOTRE AVANTAGE

Grâce à son réseau de distribution physique, qui comporte cinq places d'affaires avantageusement établies sur son territoire (*Sainte-Thérèse, Rosemère, Boisbriand, Bois-des-Filion et Lorraine, ainsi que le secteur Fontainebleau*), la Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville compte également sur un réseau virtuel de pointe et hautement réputé pour desservir ses membres de l'endroit et au moment qui leur conviennent le mieux. En effet, l'avènement de l'Internet, des guichets automatiques, du paiement direct, des services mobiles (offerts sur téléphone intelligent), font en sorte que les services de la Caisse sont accessibles pratiquement 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, de partout.



#### TOUS LES MOYENS SONT BONS POUR ACCÉDER À MA CAISSE

- ▶ Guichets automatiques
- ▶ Internet : [www.desjardins.com](http://www.desjardins.com)
- ▶ 1 800 CAISSES (224-7737)
- ▶ Mobile : [m.desjardins.com](http://m.desjardins.com)



**450 430.6550**

#### ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE Nous sommes là pour vous !

- ▶ Du lundi au vendredi : **de 6 h à 22 h**
- ▶ Le samedi et le dimanche : **de 8 h 30 à 16 h**

### UN VASTE RÉSEAU DE DISTRIBUTION SUR SON TERRITOIRE

#### ▶ SIÈGE SOCIAL — ÉDIFICE DESJARDINS

201, boulevard Labelle  
Sainte-Thérèse Qc J7E 2X6

#### ▶ CENTRES DE SERVICES

212 A, boulevard Labelle à Rosemère  
373, Adolphe-Chapleau à Bois-des-Filion  
1400, Grande-Allée à Boisbriand

#### ▶ SERVICES AUX ENTREPRENEURS

201, boulevard Labelle, Sainte-Thérèse

#### ▶ CENTRE D'EXPERTISE FINANCIÈRE DE FONTAINEBLEAU

75, boulevard des Châteaux, bureau 207 Blainville QC J7B 2A4

**Un seul numéro pour nous joindre**

**450 430.6550**



Caisse Thérèse-De Blainville

[desjardins.com/caissetheresedeblainville](http://desjardins.com/caissetheresedeblainville)

# 2017 RAPPORT D'ACTIVITÉS

Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville

Pour l'exercice financier achevé le 31 décembre 2017



RÉSEAU DE DISTRIBUTION

**DESJARDINS EST L'INSTITUTION FINANCIÈRE LA PLUS PRÉSENTE AU QUÉBEC ET EST BIEN ÉTABLIE EN ONTARIO.**

Présence de Desjardins au Québec et en Ontario :

**293** caisses

**1 032** points de service

**35** centres Desjardins Entreprises

**2 049** guichets automatiques,  
le plus vaste réseau au Québec

## DES SERVICES À LA GRANDEUR DU CANADA ET À L'INTERNATIONAL

- ▶ Seule institution financière sur place pour près de 300 villes et villages à faible densité de population
- ▶ Des entités et des unités d'affaires offrant une gamme complète de services financiers et d'assurance au Canada
- ▶ Actif dans une trentaine de pays en développement et en émergence grâce à Développement international Desjardins
- ▶ Pionnier et leader dans les services bancaires en ligne et mobiles au Québec

## SECTEURS D'ACTIVITÉ

- ▶ Particuliers et entreprises
- ▶ Gestion de patrimoine et assurance de personnes
- ▶ Assurance de dommages

# 2017 RAPPORT D'ACTIVITÉS

Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville

Pour l'exercice financier achevé le 31 décembre 2017



## APPROBATION DU RAPPORT ANNUEL 2017

Nous certifions que le rapport annuel de la Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville, pour l'année financière complétée le 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.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Gilles Pilon".

**Gilles Pilon**

Président du conseil d'administration

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ginette Auger".

**Ginette Auger**

Secrétaire du conseil d'administration