

# AU CŒUR DE VOTRE VIE



**Desjardins**

**Caisse de Notre-Dame-de-Grâce**

20<sup>e</sup> RAPPORT ANNUEL

## MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

Chers membres,

C'est avec plaisir que je vous présente, au nom des dirigeants, cette revue de l'année 2016.

### L'ANNÉE QUI VIENT DE S'ÉCOULER A ÉTÉ REMPLIE DE DÉFIS!

En effet, nous avons ouvert les portes de notre nouveau centre de services sur Monkland il y a maintenant un peu plus d'un an soit le 15 décembre 2015! Et depuis, c'est toujours avec plaisir que nous y servons nos membres du quartier et que nous accueillons de nouveaux membres qui sont soit référés par des membres actuels ou simplement des gens du milieu qui, curieux, viennent se renseigner sur notre offre de services. Force est de constater que la formule du « Studio + » répond vraiment aux attentes des gens de notre milieu. En effet, nous avons mis sur pied une nouvelle approche de service centrée sur la réalisation des rêves et ambitions de chacun, en fonction des diverses étapes de leur parcours de vie. Ce nouveau focus nous permet d'élaborer, au cas par cas, une stratégie qui réponde, de façon personnalisée et souvent très pointue, aux besoins de chacun de nos membres. Par ailleurs, la Caisse a rencontré les objectifs de développement des affaires de son plan quinquennal, élaboré en lien avec les instances du Mouvement Desjardins dans le cadre de l'octroi du soutien financier nécessaire à l'implantation de notre nouveau centre de services.

Pour réaliser ce plan ambitieux, la Caisse a optimisé sa structure organisationnelle et a, entre autres, embauché de nouveaux conseillers, formés pour être à l'affût des rêves et désirs profonds des gens et pour les conseiller afin qu'ils puissent disposer des outils financiers nécessaires à les réaliser. Toute l'équipe de la Caisse, que ce soit sur Décarie ou sur Monkland, a été dynamisée par l'implantation de cette approche très « humaine » à laquelle elle adhère pleinement et travaille en étroite synergie pour satisfaire chaque membre, un à la fois. L'intérêt suscité par les différentes activités mises sur pied par l'équipe de la Caisse pour créer la notoriété de notre nouveau centre de services s'est traduit par un bon achalandage qui s'est ensuite concrétisé dans l'acquisition de nouveaux membres. En fait, nous avons dépassé la cible établie pour 2016 en ce qui a trait à la pénétration de ce nouveau marché!

### DES PRODUITS ET SERVICES EN AMÉLIORATION CONSTANTE

Notre priorité demeure en tout temps la satisfaction de chaque membre et ce, tant par la qualité de nos produits que par l'excellence de nos services. En ce sens, nous adoptons une approche simple, humaine, moderne et performante afin de conserver notre place privilégiée dans votre vie financière. Notre objectif est d'être plus que jamais accessibles grâce au développement de l'éventail de services virtuels qui ne cessent de s'ajouter aux services plus traditionnels. Les solutions de paiement mobile Desjardins et Apple Pay, le dépôt mobile de chèques et les virements Interac ne sont que quelques-unes des nouveautés mises à votre disposition.

En plus des services virtuels disponibles sur mobile, certains produits financiers sont proposés en exclusivité sur AccésD. Du bout des doigts, vous pouvez profiter d'un compte d'épargne à intérêt élevé exempt de frais de service ou encore avoir accès à des produits de placements garantis liés aux marchés. C'est simple et exclusif aux membres de Desjardins! Nos conseillers sont à votre disposition pour vous suggérer les façons les mieux adaptées à votre style de vie pour faire fructifier vos épargnes et investissements. Comme membre, lorsque vous transigez avec la Caisse, vous participez à son évolution et contribuez à la rendre toujours plus performante. Nous sommes à l'écoute : vos idées, vos impressions et vos commentaires constructifs sont un des meilleurs moyens pour nous aider à construire, avec vous, une caisse à notre image qui se démarque par son caractère profondément humain et engagé dans notre milieu. Les résultats de 2016 sont un indicateur de la saine gestion des affaires de la Caisse. Cette performance nous encourage à poursuivre nos efforts pour vous offrir des services et des solutions répondant toujours mieux à vos attentes.

### UN MOUVEMENT AU CŒUR DE LA VIE DE SES MEMBRES!

L'année 2016 a par ailleurs été marquante dans l'histoire de Desjardins avec l'élection de M. Guy Cormier à titre de président du Mouvement Desjardins. Homme dont la carrière est profondément enracinée dans le réseau des caisses, doublé d'un professionnel des domaines économique et financier, M. Cormier s'est engagé à aligner le Mouvement Desjardins sur sa raison d'être fondamentale soit d'enrichir la vie des personnes et des communautés en contribuant activement et de manière significative à construire une économie durable. Son objectif ultime consiste à mettre en place des actions tangibles afin que Desjardins soit « premier dans le cœur des membres ».

### REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier tout particulièrement chacun de mes collègues dirigeants ainsi que tous les gestionnaires et employés de la Caisse pour leur engagement de tous les instants. Sous la direction dynamique de M<sup>me</sup> Lise Drolet, notre directrice générale, leur engagement à vous conseiller et à vous servir efficacement et la grande capacité d'adaptation qu'ils ont démontrée au cours de la dernière année nous permettent de répondre toujours plus efficacement à vos besoins. Enfin, de manière encore plus marquée, un grand merci à chacun de nos 8581 membres pour la confiance que vous nous avez témoignée au cours de cette dernière année pleine de défis que nous avons relevés pour et avec vous!



**Nadia Papineau-Couture**

Présidente du conseil d'administration

### SIÈGE SOCIAL DÉCARIE

3830, boulevard Décarie  
Montréal (Québec) H4A 3J7

### CENTRE DE SERVICES MONKLAND

5801, avenue Monkland  
Montréal (Québec) H4A 1G4

514 482-9366

[www.desjardins.com/caissenotredamedegrace](http://www.desjardins.com/caissenotredamedegrace)



## MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Votre caisse a poursuivi en 2016 sa mission de bien répondre à l'ensemble de vos besoins financiers en vous offrant l'accessibilité à une gamme complète de produits et de services sur le marché. Offrir une expérience d'affaires de qualité à nos membres demeure l'un de nos principaux objectifs pour l'année en cours. En plus de veiller à toujours bien vous servir, votre caisse et le Mouvement Desjardins continueront de développer des outils financiers et de nouveaux avantages exclusifs pour les membres. Aucun effort n'est ménagé pour que Desjardins soit votre institution financière par excellence.

Voici les résultats financiers de la Caisse Desjardins de Notre-Dame-de-Grâce et de la quote-part du revenu des activités dans les filiales du Mouvement Desjardins, au 31 décembre 2016. Ces résultats sont directement liés à la confiance que vous nous témoignez et nous vous en sommes reconnaissants. C'est grâce à cette fidélité de la part de nos membres que nous pouvons tous bénéficier de la force de la coopération et soutenir notre développement des affaires.

### VOLUME D'AFFAIRES SOUS GESTION

Forte d'un volume d'affaires sous gestion de 737,0 M\$, en hausse de 8,2 % par rapport à 2015, 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

#### BILAN

L'actif de votre coopérative financière s'établit à 384,3 M\$, une hausse de 11,37 % par rapport à l'an passé. Les prêts aux particuliers et aux entreprises s'établissent à 337,5 M\$, en augmentation de 13,26 %.

Le passif de la Caisse est de 356,5 M\$, affichant une croissance de 11,71 %. Les dépôts totalisent désormais 235,3 M\$, une variation à la hausse de 3,55 %, tandis que les emprunts de votre caisse ont augmenté de 34,28 % et se chiffrent maintenant à 116,0 M\$.

Toujours au 31 décembre 2016, l'avoir de votre coopérative a connu une très bonne hausse, passant à 27,8 M\$, soit une croissance de 7,14 %. L'avoir est constitué du capital social qui se chiffre désormais à 1,9 M\$, des excédents à répartir de 1,5 M\$, du cumul des autres éléments du résultat global qui est de 673 k\$ et finalement des réserves de 23,7 M\$.

Le montant de la réserve pour ristournes éventuelles représente 1,6 M\$. Votre caisse a également accumulé 106 k\$ 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. Voici les ratios de la Caisse :

RATIOS DES FONDS PROPRES	31 décembre 2016	31 décembre 2015	Normes minimales
Fonds propres de catégorie 1A versus ses actifs à risque	12,71 %	11,42 %	11,0 %
Fonds propres de catégorie 1 versus ses actifs d'expansion	5,16 %	4,83 %	3,5 %

### ÉTAT DU RÉSULTAT

Au cours du dernier exercice, votre caisse a réalisé des excédents d'exploitation de 768 k\$, en baisse de 43,24 % par rapport à l'année précédente.

Le revenu d'intérêts totalise 9,5 M\$, une diminution de 0,15 % par rapport à l'an passé. Les frais d'intérêts ont, quant à eux, augmenté de 4,39 %, pour se situer à 4,3 M\$. Les pertes sur créances ont été de 26 k\$, soit de 0,01 % de l'ensemble du portefeuille de prêts consentis à nos membres particuliers et entreprises.

Quant aux autres revenus, provenant en majeure partie de la distribution de produits et services des composantes de Desjardins, ils totalisent 3 M\$, en hausse de 50,39 % par rapport à l'année dernière.

Les frais autres que d'intérêts ont connu une croissance, soit une variation de 22,54 % pour atteindre 7,5 M\$.

Cette année, nous proposons le versement de 50 000 \$ au Fonds d'aide au développement du milieu sous forme de ristourne collective.

Votre caisse, comme le Mouvement Desjardins dans son ensemble, doit assurer une forte capitalisation. C'est en assurant le juste équilibre entre les règles et les lois du marché financier et les besoins de nos membres que nous sommes en mesure d'assurer le développement de notre caisse et sa pérennité.

### DES OUTILS ET DES PRODUITS MODERNES

Vous êtes de plus en plus nombreux à faire usage des applications de Desjardins qui sont disponibles sur vos appareils mobiles. Vous pouvez payer vos factures, transférer des fonds ou investir dans des produits financiers exclusifs, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Votre autonomie financière est intimement liée aux outils que nous mettons à votre disposition. Notre pérennité et notre pertinence demeurent, quant à elles, indissociables de notre capacité de créer des outils performants et adaptés à vos besoins. À cet effet, au cours des prochaines années, de nouveaux guichets automatiques viendront remplacer ceux actuellement en place dont la technologie est devenue désuète. Les nouveaux modèles offriront les commodités nécessaires à vos transactions, le tout assurant une expérience simple et rapide. La Caisse aura ainsi la possibilité d'analyser les besoins en termes de services automatisés afin de se positionner en fonction des habitudes financières de ses membres.

### UNE ÉQUIPE QUI VOUS EST DÉVOUÉE

C'est une équipe de 34 employés qui est présente pour vous appuyer dans l'atteinte de vos objectifs financiers et dans la réalisation de vos projets. Je suis très reconnaissante de son engagement et de sa mobilisation, qui sont au cœur de la qualité de nos services. C'est aussi grâce aux employés que le Mouvement Desjardins continue de s'illustrer parmi les meilleurs employeurs canadiens. Cette reconnaissance positionne Desjardins en tant qu'employeur proche et engagé envers ses employés.

Je tiens aussi à souligner l'apport des membres dirigeants élus. Leur dévouement pour la Caisse et pour la communauté nous permet de faire rayonner notre caractère coopératif unique. C'est en travaillant tous ensemble que nous créons une institution plus solide et une collectivité plus dynamique!

**Lise Drolet**  
Directrice générale

## 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).

## INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES AU RAPPORT FINANCIER



### SOMMAIRE DU PORTEFEUILLE DE PRÊTS

Au 31 décembre 2016, 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 % et 0,1 % du solde brut des prêts.

Le tableau suivant présente la répartition des prêts par catégories d'emprunteur avec les proportions des prêts bruts en souffrance, mais non douteux, de prêts douteux bruts ainsi que les provisions individuelles et collectives 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	Provisions collectives	Prêts nets au 31 décembre	
						2016	2015
<b>PARTICULIERS</b>							
Habitation	171 416						
Consommation et autres	56 848						
<b>Sous-total</b>	<b>228 264</b>	<b>2 012</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>141</b>	<b>228 102</b>	<b>203 045</b>
<b>ENTREPRISES</b>							
Commerciales et industrielles	108 825						
Agricoles, forestières et pêcheries							
Administration et institutions publiques	378						
<b>Sous-total</b>	<b>109 203</b>	<b>1 298</b>	<b>359</b>	<b>121</b>	<b>198</b>	<b>108 884</b>	<b>94 250</b>
<b>TOTAL</b>	<b>337 467</b>	<b>3 310</b>	<b>380</b>	<b>142</b>	<b>339</b>	<b>336 986</b>	<b>297 295</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.

### SOMMAIRE DU PORTEFEUILLE DE DÉPÔTS

Au 31 décembre 2016, les dépôts des membres à la Caisse s'élevaient à 235,3 M\$ en hausse de 8 M\$, ou de 3,5 %, 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. Ils représentaient 75,6 % du total des dépôts au 31 décembre 2016.

Le tableau ci-dessous présente la répartition des dépôts par catégories de déposant avec les proportions selon le type 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	
						2016	2015
Particuliers	29 053	17 235	29 821	57 626	44 195	177 930	160 779
Entreprises	13 561	3 523	2 695	32 991	—	52 770	63 229
Secteur public et autres	1 930	162	1 504	968	38	4 602	3 237
<b>TOTAL</b>	<b>44 544</b>	<b>20 920</b>	<b>34 020</b>	<b>91 585</b>	<b>44 233</b>	<b>235 302</b>	<b>227 245</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.

## 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 2016	Rendement moyen
Caisse centrale Desjardins (CCD)	5 914 473 \$	9,04 %
Société de Services des caisses Desjardins (SER)	(130) \$	— %
Desjardins Capital de risque (INV)	73 267 \$	16,93 %
Desjardins Holding financier (FIN5A)	10 028 742 \$	11,62 %



# RAPPORT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL DE SURVEILLANCE

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

## SURVEILLANCE DES DIMENSIONS ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIQUE

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

Sur le plan éthique, le conseil de surveillance s'est assuré que la Caisse, les dirigeants et les employés ont pris en compte les valeurs de Desjardins pour guider leur conduite.

Voici le bilan de la surveillance relative à trois règles déontologiques pour la dernière année.

- Aucune situation de conflit d'intérêts n'a été constatée.
- Les dépôts et les prêts accordés aux personnes intéressées à l'égard de la Caisse, soit les dirigeants et le directeur général de la Caisse, les dirigeants de la Fédération des caisses Desjardins du Québec et leurs personnes liées, ont tous été consentis en conformité avec les règles déontologiques qui s'appliquent. Les prêts qui leur ont été accordés totalisent 855 572 \$.
- La Caisse et ses centres n'ont octroyé aucun contrat de fourniture de biens et de services à des personnes visées par le Code, tels les personnes intéressées, les employés de la Caisse, les gestionnaires des centres et leurs personnes liées.

## 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.

Je profite de l'occasion pour remercier les membres du conseil pour leur contribution ainsi que la direction générale pour son soutien dans la réalisation de notre mandat.

**Denis Lefebvre**

Président du conseil de surveillance

## LES DIRIGEANTS

### CONSEIL D'ADMINISTRATION

NADIA PAPINEAU-COUTURE . . . . .	Présidente
JACQUES FAGUY . . . . .	Vice-président
YVES LARIVÉE . . . . .	Secrétaire
VINCENT COURNOYER* . . . . .	Administrateur
SIMONA HODOS . . . . .	Administratrice
FRANÇOIS JASMIN* . . . . .	Administrateur
LINE MARTIN . . . . .	Administratrice
ALEKSANDRA ZAJKO* . . . . .	Administratrice
MIRIAM TORRES . . . . .	Administratrice

### CONSEIL DE SURVEILLANCE

DENIS LEFEBVRE* . . . . .	Président
SOLANGE CARBONNEAU . . . . .	Secrétaire
DENIS BERNIER . . . . .	Conseiller
ANDRÉ DAOUST . . . . .	Conseiller
MICHELLE PANAS* . . . . .	Conseillère

\* Dirigeants sortants et rééligibles



**Desjardins**

**Caisse de Notre-Dame-de-Grâce**

## APPROBATION DU RAPPORT ANNUEL

Nous certifions que le 20<sup>e</sup> rapport annuel de la Caisse Desjardins de Notre-Dame-de-Grâce 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.

**Nadia Papineau-Couture**  
Présidente

**Yves Larivée**  
Secrétaire