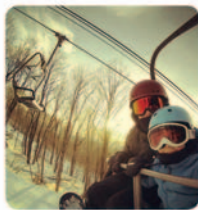


# AU CŒUR DE VOTRE VIE



**Desjardins**  
Caisse du Cœur-des-vallées

3<sup>e</sup> RAPPORT ANNUEL

## MESSAGE DU PRÉSIDENT

C'est avec plaisir que je vous présente, au nom des dirigeants, cette revue de l'année 2016 pour la Caisse Desjardins du Cœur-des-vallées.

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

L'année 2016 a été marquante dans l'histoire de Desjardins. Un des événements importants a été l'élection de M. Guy Cormier à titre de président du Mouvement Desjardins. Déjà, le plus jeune président de l'histoire du Mouvement a su mobiliser les employés et les dirigeants autour de ses idées ambitieuses. La principale consiste à aligner notre Mouvement sur sa raison d'être, soit enrichir la vie des personnes et des communautés en contribuant activement et de manière significative à une économie durable.

À titre d'exemple, un nouveau fonds de développement de 100 millions de dollars a été mis en place pour soutenir des projets d'entrepreneuriat, de développement d'affaires ainsi que d'innovation économique et sociale dans les régions. Il s'agira d'un fonds complémentaire aux Fonds d'aide au développement du milieu des caisses et aux actions de Capital régional et coopératif Desjardins.

Également, afin d'être encore plus à l'écoute des jeunes, un comité aviseur jeunesse a été mis sur pied à l'échelle du Mouvement. Celui-ci sera formé de membres, de dirigeants élus de caisses et d'employés de Desjardins, âgés de 18 à 35 ans.

Tout cela témoigne de la variété des actions que nous mettons en place afin d'être premiers dans le cœur de nos membres.

### UN ÉLAN QUI NOUS INSPIRE

En 2016, notre caisse a enregistré des excédents d'exploitation de 3,6 M\$. Ces résultats 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.

Je tiens à remercier nos membres pour ces excellents résultats. Votre fidélité envers votre coopérative demeure notre principal moteur de succès. En effet, une plus grande utilisation des produits et des services de la Caisse entraîne un effet positif direct sur sa rentabilité. Le dynamisme créé par cette loyauté sera non seulement bénéfique pour la Caisse et ses membres, mais aussi pour toute notre collectivité.

La Caisse a justement redistribué plus de 218 k\$ l'an dernier dans notre collectivité afin d'appuyer des projets stimulants pour notre vitalité sociale et économique. De cette somme, 150 k\$ proviennent du Fonds d'aide au développement du milieu, une ristourne collective votée par les membres en assemblée.

### DES PRODUITS ET SERVICES EN AMÉLIORATION CONSTANTE

Notre priorité demeure votre satisfaction quant à la qualité de nos produits et à l'excellence de nos services. Nous continuerons à adopter des approches

simples, humaines, modernes et performantes afin de conserver notre place privilégiée dans votre vie financière. Nos approches modernes nous permettent justement d'être plus que jamais accessibles grâce à notre éventail de services virtuels. 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 complément de nos offres virtuelles, certains produits financiers sont proposés en exclusivité sur AccèsD. 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.

En tant que membre, vous avez justement un rôle à jouer dans l'évolution de votre caisse afin de la rendre toujours plus performante. Un des meilleurs moyens pour y parvenir est de nous faire part de vos idées, de vos impressions et de vos commentaires constructifs. C'est ensemble que nous pouvons faire rayonner le caractère profondément humain et distinctif de notre caisse.

### AU CŒUR DE VOTRE VIE FINANCIÈRE

La Caisse a déployé sa nouvelle offre de service axée sur les besoins spécifiques des membres, à chaque étape importante de leur vie. Cette nouvelle approche personnalisée, mieux adaptée à votre réalité, évoluera au rythme de vos projets et de vos besoins.

Afin de toujours mieux vous accompagner vers l'atteinte de vos objectifs financiers, nos conseillers sont spécialement dédiés à votre réalité correspondant aux cycles de vie suivants : en démarrage de vie financière, en milieu de vie active, en préparation à la retraite, à la retraite, en appui aux chefs d'entreprise ou aux professionnels en affaires. 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 mes collègues dirigeants, les gestionnaires ainsi que les employés de la Caisse pour leur engagement de tous les instants. Sous la direction dynamique de M. Philippe Harkins, leur travail, leurs compétences et leur grande capacité d'adaptation permettent à notre coopérative de répondre toujours plus efficacement à vos besoins.

Enfin, de manière encore plus marquée, merci à nos 23 725 membres pour la confiance qu'ils nous témoignent.

**Pierre Perras**  
Président du conseil d'administration





## MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

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.

Voici les résultats financiers de la Caisse Desjardins du Cœur-des-vallées 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.

### VOLUME D'AFFAIRES SOUS GESTION

Forte d'un volume d'affaires sous gestion de 1 511,7 M\$, en hausse de 4,7 % 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

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

### BILAN

L'actif de votre coopérative financière s'établit à 802,8 M\$, une hausse de 2,6 % par rapport à l'an passé. Les prêts aux particuliers et aux entreprises s'établissent à 713,3 M\$, en augmentation de 1,9 %. Vous pouvez vous référer aux tableaux Informations supplémentaires pour plus de détails sur les portefeuilles de prêts et de dépôts.

Le passif de la Caisse est de 727,6 M\$, affichant une croissance de 2,1 %. Les dépôts totalisent désormais 473,6 M\$, une variation à la hausse de 6,9 %, tandis que les emprunts de votre caisse ont diminué de 5,3 % et se chiffrent maintenant à 242,3 M\$.

Toujours au 31 décembre 2016, l'avoir de votre coopérative a connu une très bonne hausse, passant à 75,2 M\$, soit une croissance de 7,4 %. L'avoir est constitué du capital social qui se chiffre désormais à 6,3 M\$, des excédents à répartir de 4,3 M\$, du cumul des autres éléments du résultat global qui est de 1,6 M\$ et finalement des réserves de 63 M\$.

Votre caisse a accumulé 554 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	14,73 %	15,30 %	11,0 %
Fonds propres de catégorie 1 versus ses actifs d'expansion	5,31 %	6,04 %	3,5 %

### ÉTAT DU RÉSULTAT

Au cours du dernier exercice, votre caisse a réalisé des excédents d'exploitation de 3,6 M\$, en baisse de 7,2 % par rapport à l'année précédente.

Le revenu d'intérêts totalise 23,3 M\$, une diminution de 4,1 % par rapport à l'an passé. Les frais d'intérêts ont, quant à eux, diminué de 4 %, pour se situer à 10,8 M\$. Les pertes sur créances ont été de 1,1 M\$, soit 0,2 % 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 6,6 M\$, en hausse de 2,3 % par rapport à l'année dernière. Les frais autres que d'intérêts ont connu une baisse dans l'ensemble, soit une variation de 3,1 % pour atteindre 14,4 M\$.

Cette année, nous proposons le versement d'une ristourne de 951 000 \$. La répartition retenue s'appuie sur l'importance de l'équilibre entre la distribution des excédents, la croissance et la capitalisation. C'est en assurant le juste équilibre entre les règles, 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. Votre autonomie financière est intimement liée aux outils que nous mettons à votre disposition. 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. Ce qui nous amènera à revoir notre réseau de distribution en 2017 et 2018.

### UNE ÉQUIPE QUI VOUS EST DÉVOUÉE

C'est une équipe de 85 employés qui est présente pour vous appuyer dans l'atteinte de vos objectifs financiers et dans la réalisation de vos projets. Je suis reconnaissant de son engagement et de sa mobilisation qui sont au cœur de la qualité de nos services.

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!

**Philippe Harkins**

Directeur général

## ENGAGEMENT DE LA FÉDÉRATION AU BÉNÉFICE DES DÉTENTEURS DE PARTS PERMANENTES

À la demande de l'Autorité des marchés financiers, la Fédération des caisses Desjardins du Québec a garanti en faveur des porteurs de parts permanentes émises par une caisse Desjardins du Québec, le paiement de certaines sommes dans l'éventualité d'un dommage relié au contenu des états financiers annuels combinés audités et du rapport de gestion annuel du Mouvement des caisses Desjardins, mis à leur disposition sur le site [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 SUPPLÉMENTAIRES AU RAPPORT ANNUEL



### 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 2,5 % et 0,4 % 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	443 966 \$						
Consommation et autres	105 007						
<b>Sous-total</b>	<b>548 973 \$</b>	<b>16 078 \$</b>	<b>1 305 \$</b>	<b>471 \$</b>	<b>376 \$</b>	<b>548 126 \$</b>	551 751 \$
<b>ENTREPRISES</b>							
Commerciales et industrielles	157 441 \$						
Agricoles, forestières et pêcheries	3 559						
Administration et institutions publiques	3 289						
<b>Sous-total</b>	<b>164 289 \$</b>	<b>1 664 \$</b>	<b>1 627 \$</b>	<b>423 \$</b>	<b>320 \$</b>	<b>163 546 \$</b>	146 813 \$
<b>TOTAL</b>	<b>713 262 \$</b>	<b>17 742 \$</b>	<b>2 932 \$</b>	<b>894 \$</b>	<b>696 \$</b>	<b>711 672 \$</b>	698 564 \$

\* 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 473 585 000 \$, en hausse de 30 701 000 \$ ou de 6,9 % 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. Ils représentaient 74,1 % 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 terme de taux	Épargne stable	Épargne à terme	Épargne régimes enregistrés	Total au 31 décembre	
						2016	2015
Particuliers	54 273 \$	30 655 \$	34 255 \$	101 115 \$	130 552 \$	<b>350 850 \$</b>	339 176 \$
Entreprises	44 035	5 573	23 740	38 788	—	<b>112 136</b>	93 298
Secteur public et autres	5 459	189	3 013	1 896	42	<b>10 599</b>	10 410
<b>TOTAL</b>	<b>103 767 \$</b>	<b>36 417 \$</b>	<b>61 008 \$</b>	<b>141 799 \$</b>	<b>130 594 \$</b>	<b>473 585 \$</b>	442 884 \$

\* 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 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)	<b>14 635 971 \$</b>	9,04 %
Société de Services des caisses Desjardins (SER)	<b>(303) \$</b>	— %
Desjardins Capital de risque (INV)	<b>172 127 \$</b>	16,93 %
Desjardins Holding financier (FIN5A)	<b>24 574 130 \$</b>	11,62 %



# RAPPORT DU CONSEIL DE SURVEILLANCE

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

## SURVEILLANCE DES DIMENSIONS ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIQUE

Chaque année, les dirigeants et les employés de la Caisse renouvellent leur engagement à respecter le Code de déontologie Desjardins. Ce code précise les comportements attendus et ceux jugés non acceptables. Sur le plan éthique, le conseil de surveillance s'est assuré que la Caisse, les dirigeants et les employés ont pris en compte les valeurs de Desjardins pour guider leur conduite. Voici le bilan de la surveillance relative à trois règles déontologiques pour la dernière année.

1. Aucune situation de conflit d'intérêts n'a été constatée.
2. 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 5 274 539 \$.
3. 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. Ainsi, au cours de la dernière année, les activités du conseil ont porté sur les éléments suivants :

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

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.

**Michel Sabourin**

Président du conseil de surveillance

## LES DIRIGEANTS

### CONSEIL D'ADMINISTRATION

PIERRE PERRAS*	Président
JEAN-CLAUDE PELLETIER*	Vice-président
HUGUES ST-JACQUES*	Secrétaire
NORMAND ACHIM	Administrateur
ANNIE BOUCHER*	Administratrice
LUCIE BOURASSA	Administratrice
MAGALY-JADE BOYER	Administratrice
GHISLAIN GUINDON*	Administrateur
MICHEL LABROSSE	Administrateur
KARINE LAUZON	Administratrice
MAUDE RABY-MORIN	Administratrice
GUYLAINE ST-AMOUR	Administratrice
YVES SOUCY	Administrateur

### CONSEIL DE SURVEILLANCE

MICHEL SABOURIN	Président
HUGO BLAIS*	Secrétaire
BERNARD BRAZEAU*	Conseiller
MARC-OLIVIER GUINDON	Conseiller
GABRIELLE PAPINEAU	Conseillère

\* Dirigeants sortants et rééligibles

## APPROBATION DU RAPPORT ANNUEL

Nous certifions que le 3<sup>e</sup> rapport annuel de la Caisse Desjardins du Cœur-des-vallées répond aux exigences de la *Loi sur les coopératives de services financiers* et qu'il a été dûment approuvé par le conseil d'administration de la Caisse.

**Pierre Perras**  
Président

**Hugues St-Jacques**  
Secrétaire







# BILAN DE LA DISTINCTION COOPÉRATIVE

## ENSEMBLE, NOUS FAISONS UNE DIFFÉRENCE

À titre de membre, votre relation d'affaires avec votre caisse vous permet de contribuer à l'amélioration de votre milieu de vie, en plus de vous donner droit à de multiples avantages. L'accès à une offre de service complète et à des outils pratiques, la possibilité de profiter d'offres exclusives, de bénéficier de la ristourne individuelle, de participer aux décisions de votre caisse, sont des exemples concrets des bénéfices que vous retirez à être membre d'une coopérative financière.

## AVANTAGES MEMBRE DESJARDINS

La Caisse a remis des Avantages membre pour une valeur de 136 000 \$ au cours de la dernière année. Pour en savoir plus, visitez [www.desjardins.com/avantages](http://www.desjardins.com/avantages).

## GRÂCE À VOUS, NOUS CONTRIBUONS AU DÉVELOPPEMENT DE VOTRE MILIEU

Le Fonds d'aide au développement du milieu (FADM), les dons et les commandites sont des leviers importants pour soutenir la vitalité socioéconomique de votre communauté. Le FADM est constitué grâce à des membres comme vous qui acceptent qu'une partie de leur ristourne soit retournée à la collectivité lors d'un vote tenu à l'assemblée générale. En 2016, 217 784 \$ ont été investis pour appuyer, entre autres, les projets suivants : Complexe jeunesse M-Ado Jeunes, Salle de musique du Boulev'Art de la Vallée, le programme Desjardins jeunes au travail, la Fondation Santé Papineau ainsi que la résidence Le Monarque.

La Caisse a entrepris cette année une réflexion sur son engagement dans la communauté. Dans le cadre de cette démarche, la Caisse a sollicité l'avis de divers partenaires afin de s'assurer que ses actions répondent aux besoins du milieu. Pour alimenter cette réflexion, la Caisse a également consulté ses membres sur les orientations de son FADM.

Votre caisse croit qu'il est important que la composition de ses conseils d'administration et de surveillance représente fidèlement son milieu. Elle a donc mis en place des moyens pour favoriser le recrutement de femmes et de jeunes. Le programme Jeunes dirigeants de la relève a suscité l'intérêt de 6 jeunes au cours des dernières années; de ce nombre, 2 sont maintenant membres du conseil d'administration et 2 au conseil de surveillance de la Caisse. Vous désirez participer à la vie et aux décisions de votre caisse? N'hésitez pas à nous en faire part.

## L'ÉDUCATION ET LA PERSÉVÉRANCE SCOLAIRE, AU CŒUR DE NOTRE MISSION

L'éducation est un des principes fondamentaux du modèle coopératif qui est au cœur de notre mission. C'est dans cette optique que Desjardins a mis la persévérance scolaire et la réussite éducative à l'honneur durant la Semaine de la coopération 2016. Ainsi, plus de 7000 employés et dirigeants de Desjardins se sont engagés dans quelque 420 activités au Québec et en Ontario et ont permis d'amasser 1,8 M\$.

En 2016, la Fondation Desjardins a lancé les Prix Fondation Desjardins destinés aux intervenants des milieux scolaire et communautaire qui désirent réaliser un projet avec des jeunes d'âge primaire et secondaire. En plus d'octroyer des bourses permettant à des jeunes de poursuivre leurs études, la Fondation appuie aussi plusieurs programmes et organismes encourageant la persévérance scolaire comme le programme Persévère d'Éducaide et les guides Mon enfant, son avenir.

De plus, les jeunes et leurs parents ainsi que les enseignants ont accès aux contenus éducatifs et à la caisse scolaire au [www.caissescolaire.com](http://www.caissescolaire.com). Par l'entremise du programme Mes finances, mes choix<sup>MD</sup>, Desjardins accompagne les jeunes adultes à une étape de la vie où ils sont confrontés à de multiples décisions financières pour la première fois. Un des buts de ce programme d'éducation est de les aider à devenir des consommateurs responsables, en les préparant à prendre des décisions financières éclairées et à faire les bons choix. Ainsi dans notre région, quelques 246 jeunes ont participé à ces formations.

## ENSEMBLE, NOUS CONTRIBUONS AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Votre caisse vous propose une gamme de produits financiers responsables, comme l'Offre à l'habitation verte, les portefeuilles SociétéTerre et le prêt écoénergétique pour les entreprises. De plus, le programme Ajusto vous accorde des rabais si vous adoptez une conduite sécuritaire et écoresponsable.

## AVEC VOUS, NOUS ARRIVONS RÉELLEMENT À FAIRE UNE DIFFÉRENCE

Chaque fois que vous faites affaire avec votre caisse Desjardins, vous choisissez un groupe financier coopératif qui s'investit dans votre milieu et qui contribue à enrichir la vie des personnes et des collectivités. Merci!

**Nathalie Perras**

Directrice ressources humaines et communication



**Ouverture officielle du Complexe Jeunesse M-Ado Jeunes**  
➤ 50 000 \$



**Service Animation Jeunesse Outaouais**  
➤ 10 000 \$



**Activité Mérite-élève de l'École secondaire Hormisdas-Gamelin**  
➤ 1000 \$



# LE PERSONNEL

PHILIPPE HARKINS\*  
**Directeur général**

VÉRONIQUE CÔTÉ  
**Adjointe à la direction générale**

JOSÉ CARDOSO  
**Directeur développement  
de Marché**  
**Démarrage vie financière  
et milieu de vie active**

JOSÉE LABELLE\*  
**Directrice développement  
de Marché**  
**Préparation à la retraite  
et retraite**

CHANTAL LALONDE\*\*  
**Directrice soutien aux  
activités administratives  
et financières et soutien  
aux ventes**

CLAIRETTE LAPOINTE  
**Directrice services  
aux membres**

CÉLINE ENEA\*\*  
**Directrice adjointe services  
aux membres**

NATHALIE PERRAS  
**Directrice ressources humaines  
et communication**

AMINE ABCHICHE  
CAROLE BELISLE  
FRÉDÉRIQUE BLAIS-MICHAUD  
EVE BOULANGER

SUZANNE CHARRETTE  
CAROLANNE CHARTRAND  
JÉRÔME CHATELAIN  
PAULINE DALLAIRE  
MARIE-FRANCE DUBOIS  
FRANCE DUGUAY  
SHANNY-ANN FOUCHER  
LOUISE GINGRAS  
GUYLAINE MENARD  
ANGELA MFIYI  
VERONIQUE PAPAYANNI  
JESSICA ST-AMOUR  
DANIKA TREMBLAY  
SUZANNE TROTTIER  
ALEXANDRA VAILLANCOURT  
**Caissier et caissières**

NATHALIE BOYER  
MARYSE CARIGNAN  
SONIA GAUVREAU-BÉDARD  
LINDA MATTE  
JACQUELINE RABY FRAPPIER  
**Agentes à l'accueil**

SANDRA CRYTES  
GUYLAINE DESABRAIS  
NATHALIE LAROCQUE  
LYNE LEGAULT  
HENRIETTE LEPAGE  
STÉPHANIE PRATTE  
SYLVIE VIGEANT  
**Agentes services aux membres**

CAROLINE BERGERON\*\*  
NATHALIE BRASSARD\*\*  
KATY DESSUREAULT\*\*  
CHANTAL MATTE\*\*  
LOUISE PARENT\*\*  
**Agentes services financiers –  
clientèle**

KAYLEE CHARRON-LECLAIR  
BERNADETTE CONROY  
MARTINE D'ARAGON  
MARIE-CLAUDE FURNEL  
MARC-ANDRÉ GAMACHE\*\*  
NADIA RIVET  
PAULETTE THIBERT  
PIERRE-PAUL VEILLEUX  
**Agents et agentes services  
financiers – opérations**

PATRICK PAQUIN  
**Agent services financiers –  
clientèle et opérations**

LOUISE DANIS  
GHISLAINE FORTIER  
LUCIE FORTIER  
FRANCE MOORE  
**Agentes soutien aux opérations**

CINDY FULLWOOD  
ÉLODY PAQUETTE  
**Adjointes administratives**

MICHEL LAVERGNE  
**Agent soutien technique**

SUZANNE BOIS\*\*  
PIERRE CHAMAILLARD\*\*  
MARIE-PIER CHARRON\*\*  
ALEXANDRE CHAYER\*\*  
KARINE DESJARDINS\*\*  
KIM DESJARDINS\*\*  
ANNICK GIROUX\*\*  
YACINE KA MAME\*\*  
MARIE-JOSÉE LANTIN\*\*  
CARINE LAUZON MAILLÉ\*\*  
ISABELLE MAINVILLE\*\*  
MONA PILOTTE\*\*

STÉPHANIE SABOURIN\*\*  
CHRISTINE ST-AMOUR\*\*  
CAROLINE TREMBLAY\*\*  
MARTINE VALIQUETTE\*\*  
**Conseillers et conseillères  
finances personnelles**

INA CELAC\*  
JOHANNE CONROY\*\*  
SYLVIE CREVIER\*\*  
JULIE GAGNON\*\*  
FRANCE LECLAIR\*\*  
JULIE LEVESQUE\*\*  
VALÉRIE VEILLEUX\*\*  
**Conseillères gestion  
de patrimoine**

AMELIE CHARRON  
**Conseillère ressources humaines**

SARA-ÉMILIE GAGNON\*\*  
**Analyste-conseil – Contrôle  
Risque et Conformité**

JOELLE MCFADDEN\*\*  
**Coordonnatrice soutien  
aux ventes**

JOHANNE PORTELANCE  
**Agente communication  
et vie associative**

\* Planificateur financier et représentant  
en épargne collective pour Desjardins  
Cabinet de services financiers inc.

\*\* Représentants en épargne collective  
pour Desjardins Cabinet de services  
financiers inc.



**Desjardins**  
**Caisse du Cœur-des-vallées**

## SIÈGE SOCIAL

104, rue Maclaren Est  
Gatineau (Québec)  
J8L 1K1

## CENTRE DE SERVICES MASSON

110, rue Georges – Suite 13  
Gatineau (Québec)  
J8M 1A2

## CENTRE DE SERVICES ANGERS

1205, rue de Neuville  
Gatineau (Québec)  
J8M 2E7

## CENTRE DE SERVICES THURSO

116, rue Galipeau  
Thurso (Québec)  
J0X 3B0

## CENTRE DE SERVICES NOTRE-DAME-DE-LA-SALETTE

45, rue des Saules  
Notre-Dame-de-la-Salette (Québec)  
J0X 2L0

## CENTRE DE SERVICES VAL-DES-BOIS

453, Route 309  
Val-des-Bois (Québec)  
J0X 3C0

## CENTRES AUTOMATISÉS

**Métro Plus**  
180, chemin Lépine  
Gatineau (Québec)

**Plaisance**  
275, rue Principale  
Plaisance (Québec)

