



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

Rapport annuel 2017



## Message 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 du Cœur-des-vallées.

### Un moteur de développement durable

En 2017, notre caisse a enregistré des excédents d'exploitation de 3 614,2 k\$. Ces résultats sont un indicateur de la saine gestion de la Caisse ainsi que de votre fidélité. Votre utilisation des produits et des services de la Caisse entraîne un effet positif direct sur sa rentabilité.

Grâce à votre appui, Desjardins est en mesure d'enrichir la vie des personnes et des communautés. Un des leviers de la Caisse pour y parvenir est le Fonds d'aide au développement du milieu. L'an dernier, nous avons distribué 121,5 k\$ grâce à ce fonds. À cette somme s'ajoutent nos engagements sous la forme de dons et de commandites, pour un total de 64,9 k\$.

Un autre de ces leviers est le Fonds de développement 100 M\$ sur 3 ans lancé 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. Pour notre région, une aide financière sera apportée au Centre de recherche et de développement technologique de l'Outaouais (CREDETAO) pour l'agrandissement de la Plateforme agricole de l'Ange-Gardien.

C'est grâce à l'engagement de ses membres que la Caisse Desjardins du Cœur-des-vallées, 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.

### 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 23 590 membres 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.

Ce virage numérique est une de nos multiples façons d'être à la bonne place, au bon moment, pour la bonne personne.

### 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.

Lors du congrès, une orientation concernant le processus électoral a été adoptée. À compter de 2019, il vous sera plus facile d'apprécier les candidatures déposées pour pourvoir les postes de dirigeants selon la représentativité des membres et en tenant compte aussi des compétences que le conseil d'administration de la Caisse doit réunir.

Ce congrès a aussi permis d'adopter une orientation qui vise à faire évoluer la surveillance de toutes les caisses pour les dimensions éthique, déontologique et coopérative. Cette orientation suggère l'ajout d'un volet au rôle de surveillance, portant sur la manière dont s'exerce la gouvernance de la Caisse. De plus, comme c'est généralement le cas dans les coopératives et les autres entreprises, la responsabilité de la surveillance serait confiée à un comité du conseil d'administration plutôt qu'à un conseil distinct. Certaines conditions légales et réglementaires doivent encore être remplies dans les prochains mois pour que la mise en œuvre de cette orientation soit rendue possible. Je veux d'ailleurs remercier les membres du conseil de surveillance de notre caisse qui continuent d'assumer leur rôle avec le même sérieux en dépit de ce contexte particulier.

### Remerciements

Je tiens à remercier tous ceux et celles qui s'engagent avec passion à la Caisse : les dirigeants, les gestionnaires ainsi que les employés. Sous la direction dynamique de M. Philippe Harkins, leur travail, leurs compétences et leur grande capacité d'adaptation permettent à notre coopérative de répondre toujours plus efficacement à vos besoins. Merci aussi à nos partenaires du Mouvement Desjardins de coopérer avec nous afin de bien vous servir.

Enfin, merci à nos 23 590 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.

**Jean-Claude Pelletier**  
Président





## Message de la direction générale

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. En personne ou avec le support de la technologie, 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.

Voici les résultats financiers détaillés 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 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 1 643,7 M\$, en hausse de 8,2 % par rapport à 2016, la Caisse est en bonne position dans son marché. Par son appartenance au Mouvement Desjardins et sa participation dans ses filiales, la Caisse a accès à une grande variété de produits et de services financiers en mesure de répondre à la diversité grandissante des besoins de ses membres.

### COMMENTAIRES SUR LE RAPPORT FINANCIER

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).

### Bilan

L'actif de votre coopérative financière s'établit à 841,2 M\$, une hausse de 4,8 % par rapport à l'an passé. Les prêts aux particuliers et aux entreprises s'établissent à 743,7 M\$, en augmentation de 4,3 %.

Le passif de la Caisse est de 762,8 M\$, affichant une croissance de 4,8 %. Les dépôts totalisent désormais 528,2 M\$, une variation à la hausse de 11,5 %, tandis que les emprunts de votre caisse ont diminué de 8,8 % et se chiffrent maintenant à 221,0 M\$.

Toujours au 31 décembre 2017, l'avoir de votre coopérative a connu une hausse, passant à 78,5 M\$, soit une croissance de 4,3 %. L'avoir est constitué du capital social qui se chiffre désormais à 4,8 M\$, des excédents à répartir de 3,2 M\$, du cumul des autres éléments du résultat global qui est de 2,0 M\$ et finalement des réserves de 68,5 M\$. Le montant de la réserve de stabilisation représente 2,7 M\$, tandis que la réserve pour ristournes éventuelles est de 3,4 M\$. Votre caisse a également accumulé 465,0 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 des caisses du Québec. Voici les ratios de la Caisse en date du 31 décembre 2017.

RATIOS DES FONDS PROPRES	31 décembre 2017	31 décembre 2016	Norme minimale
Fonds propres de catégorie 1A versus ses actifs à risque	19,66 %	14,73 %	11,0 %
Fonds propres de catégorie 1 versus ses actifs d'expansion	6,03 %	5,31 %	3,5 %



### État du résultat

Au cours du dernier exercice, votre caisse a réalisé des excédents d'exploitation de 3 614,2 k\$, en hausse de 0,14 % par rapport à l'année précédente.

Le revenu d'intérêts totalise 23,2 M\$, une diminution de 0,2 % par rapport à l'an passé. Les frais d'intérêts ont, quant à eux, augmenté de 2,7 %, pour se situer à 11,1 M\$. Les autres revenus, provenant en majeure partie de la distribution de produits et services des composantes de Desjardins, totalisent 6,5 M\$, en baisse de 2,6 % par rapport à l'année dernière.

La dotation à la provision pour pertes sur créances a été de 548,8 k\$, soit 0,07 % de l'ensemble du portefeuille de prêts consentis à nos membres particuliers et entreprises.

Les frais autres que d'intérêts ont connu une faible croissance dans l'ensemble, soit une variation de 0,2 % pour atteindre 14,4 M\$.

Nous proposons le versement d'une ristourne de 970 000 \$. La répartition retenue s'appuie sur l'importance de l'équilibre entre la distribution des excédents, la croissance et la capitalisation. Votre caisse, comme le Mouvement Desjardins dans son ensemble, doit assurer une forte capitalisation. Le développement et la pérennité de notre caisse s'appuient sur une juste répartition entre les besoins de nos membres et les exigences des marchés financiers.

L'évolution de la ristourne a été l'un des sujets abordés lors du dernier congrès du Mouvement Desjardins. Il a été convenu que la ristourne sera améliorée à compter de 2019, notamment pour la calculer en tenant compte de votre utilisation durant l'année écoulée d'un plus vaste éventail de produits et services de Desjardins, incluant par exemple votre carte de crédit et vos assurances.

### En faire plus avec les technologies

Nous continuons également d'améliorer les expériences offertes sur tous nos canaux, que ce soit sur Internet, au téléphone, à la Caisse ou aux guichets automatiques. À cet effet, tout le Mouvement Desjardins se prépare au déploiement de nouveaux guichets automatiques. Ces modèles offriront les services nécessaires à vos transactions et assureront une expérience simple et efficace. La Caisse continuera, maintenant comme après leur installation, d'analyser les besoins en termes de services automatisés afin de se positionner en fonction des habitudes financières de ses membres.

### Mettre notre passion à votre service

Nos 83 employés sont présents pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets. Je tiens à souligner leur engagement et leur mobilisation et je les remercie d'avoir choisi Desjardins comme employeur.

Merci également aux dirigeants de la Caisse, des gens qui aiment sincèrement Desjardins, mais aussi profondément leur collectivité et leur région. Votre investissement en temps et en énergie est essentiel pour le développement d'une collectivité stimulante.

Choisir Desjardins, c'est participer tous ensemble à un milieu plus dynamique!

**Philippe Harkins**  
Directeur général



## INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES AU RAPPORT ANNUEL

### Sommaire du portefeuille de prêts

Au 31 décembre 2017, la Caisse continuait de présenter un portefeuille de prêts de grande qualité. En effet, les prêts bruts en souffrance, mais non douteux, ainsi que les prêts douteux bruts ne représentaient respectivement que 2,5 % 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\*.

SOMMAIRE DU PORTEFEUILLE DE PRÊTS (EN MILLIERS DE DOLLARS CANADIENS)	Solde brut des prêts	Prêts bruts en souffrance mais non douteux	Prêts douteux bruts	Provisions individuelles	Provision collective	Prêts nets au 31 décembre	
						2017	2016
<b>PARTICULIERS</b>							
Habitation	451 455 \$						
Consommation et autres	108 942						
<b>Sous-total</b>	<b>560 397 \$</b>	<b>17 002 \$</b>	<b>592 \$</b>	<b>96 \$</b>	<b>321 \$</b>	<b>559 980 \$</b>	548 126 \$
<b>ENTREPRISES</b>							
Commerciales et industrielles	174 197 \$						
Agricoles, forestières et pêcheries	3 885						
Administration et institutions publiques	5 229						
<b>Sous-total</b>	<b>183 311 \$</b>	<b>1 341 \$</b>	<b>995 \$</b>	<b>120 \$</b>	<b>347 \$</b>	<b>182 844 \$</b>	163 546 \$
<b>TOTAL</b>	<b>743 708 \$</b>	<b>18 343 \$</b>	<b>1 587 \$</b>	<b>216 \$</b>	<b>668 \$</b>	<b>742 824 \$</b>	711 672 \$

\* 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 2017, les dépôts des membres à la Caisse s'élevaient à 528 161 k\$ en hausse de 54 576 k\$, ou de 11,5 %, 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. Ceux-ci représentaient 68,7 % du total des dépôts au 31 décembre 2017.

Le tableau ci-dessous présente la répartition des dépôts par catégorie de déposant et les montants des divers types d'épargne\*.

SOMMAIRE DU PORTEFEUILLE DE DÉPÔTS (EN MILLIERS DE DOLLARS CANADIENS)	Épargne opérations	Comptes à plage de taux	Épargne stable	Épargne à terme	Épargne régimes enregistrés	Total au 31 décembre	
						2017	2016
Particuliers	58 567 \$	31 882 \$	37 845 \$	98 215 \$	136 419 \$	<b>362 928 \$</b>	350 848 \$
Entreprises	42 499	4 588	14 475	92 913	—	<b>154 475</b>	112 137
Secteur public et autres	8 099	75	1 739	807	38	<b>10 758</b>	10 600
<b>TOTAL</b>	<b>109 165 \$</b>	<b>36 545 \$</b>	<b>54 059 \$</b>	<b>191 935 \$</b>	<b>136 457 \$</b>	<b>528 161 \$</b>	473 585 \$

\* 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.

	Parts détenues au 31 décembre 2017	Rendement moyen
<b>Fonds provinciaux</b>		
Société de Services des caisses Desjardins (SER)	(303) \$	— %
Gestion Desjardins Capital (INV)	152 668 \$	12,31 %
Desjardins Holding financier (FIN5A)	27 949 830 \$	14,30 %



# 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.

- 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, 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 3 473 879,18 \$.
- La Caisse n'a octroyé aucun contrat de fourniture de biens et de services à des personnes visées par le Code, soit 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.

Comme vous en avez été informés par le président du conseil d'administration, des changements seront apportés dans quelques mois à la manière dont est assurée la surveillance de la Caisse pour les dimensions éthique, coopérative et déontologique. Soyez assurés que, d'ici à ce que ces changements soient en vigueur, votre conseil de surveillance continuera de jouer son rôle avec la même rigueur. Je souhaite d'ailleurs remercier les membres du conseil pour leur engagement, dans ce contexte, ainsi que la direction générale pour son soutien dans la réalisation de notre mandat.

**Michel Sabourin**  
Président

## Les dirigeants

AU 31 DÉCEMBRE 2017

### Conseil d'administration

- JEAN-CLAUDE PELLETIER . . . . . Président
- PIERRE PERRAS . . . . . Vice-président
- HUGUES ST-JACQUES . . . . . Secrétaire
- NORMAND ACHIM . . . . . Administrateur
- JONATHAN BAUTISTA-TRUDEL . . Administrateur (relève)
- ANNIE BOUCHER . . . . . Administratrice
- LUCIE BOURASSA . . . . . Administratrice
- MAGALY-JADE BOYER\* . . . . . Administratrice
- JASMIN GIBEAU\* . . . . . Administrateur
- GHISLAIN GUINDON . . . . . 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

## 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).

# Bilan de la distinction coopérative

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

Choisir Desjardins, c'est plus que choisir une institution financière. C'est choisir de prendre part à un grand Mouvement et de nous donner, ensemble, les moyens de contribuer activement à la vie des gens et des collectivités.

C'est grâce à la confiance de nos membres que la Caisse Desjardins du Cœur-des-vallées est un puissant moteur de développement durable. Notre implication et notre générosité, comme tous les traits caractéristiques de notre distinction coopérative, font partie de notre différence. Merci à vous!

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

Le Fonds d'aide au développement du milieu (FADM), les dons et les commandites sont des leviers importants pour soutenir la vitalité socioéconomique de notre communauté. Le FADM est constitué grâce à des membres qui, comme vous, acceptent qu'une partie de leur ristourne soit investie dans la collectivité lors d'un vote tenu à l'assemblée générale annuelle.

En 2017, 121 487 \$ ont été remis pour appuyer les projets de notre communauté.

## c'est profiter d'Avantages membre Desjardins

De plus, la Caisse a remis des Avantages membre pour une valeur de 123 748 \$ au cours de la dernière année.

Pour en savoir plus, visitez [www.desjardins.com/avantages](http://www.desjardins.com/avantages).

## c'est aussi soutenir la persévérance scolaire et la réussite éducative

Desjardins a organisé de nombreuses activités pour soutenir la persévérance et la réussite scolaire pendant la Semaine de la coopération 2017. Quelque 7100 employés et dirigeants du Mouvement ont participé à 50 corvées dans les Auberges du cœur et à de nombreux autres projets visant la réussite des jeunes de nos communautés. La somme de 1,5 M\$ a été recueillie dans la seule journée du 19 octobre 2017 pour cette cause.

## c'est préparer la relève de nos institutions

Votre caisse croit qu'il est important que la composition de ses conseils 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 d'ailleurs suscité l'intérêt de 7 jeunes au cours des dernières années, de ce nombre 2 sont maintenant membres du conseil d'administration et 1 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.

## c'est offrir des solutions humaines de financement

En collaboration avec des organismes du milieu, votre caisse permet aux personnes qui en ont besoin d'obtenir un accompagnement budgétaire ou un financement adapté à leur situation, soit par :

- les Fonds d'entraide Desjardins conçus pour apprendre à mieux gérer leurs finances et les aider à combler des besoins essentiels immédiats;
- le programme de financement *CRÉAVENIR* créé pour soutenir les jeunes entrepreneurs;
- le programme Microcrédit Desjardins aux entreprises qui s'adresse aux microentrepreneurs et travailleurs autonomes désirant démarrer ou consolider leur entreprise.

## c'est soutenir l'éducation financière des jeunes

Notre caisse participe également au programme de la caisse scolaire. Grâce à celle-ci, les enfants d'âge primaire peuvent apprendre, entre autres, la valeur de l'argent et des biens de consommation ainsi que l'importance de se fixer un objectif d'épargne et de respecter ses engagements.

En 2017, ce sont plusieurs jeunes qui ont participé à la caisse scolaire dans 8 écoles primaires de notre secteur.

Le site [www.caissescolaire.com](http://www.caissescolaire.com) propose aux jeunes une foule d'activités, des vidéos et des jeux qui visent à les rendre autonomes, responsables et compétents, à les intéresser aux valeurs de la coopération, à les sensibiliser à l'importance d'une saine gestion financière ainsi qu'à amener leurs parents à participer au processus éducatif de leurs enfants.

## c'est préparer son avenir financier avec Mes finances, mes choix<sup>MD</sup>

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.

## c'est faire affaire avec une institution de confiance et responsable

Desjardins est passé du 6<sup>e</sup> au 5<sup>e</sup> rang mondial des coopératives du secteur financier selon la dernière édition du *World Co-operative Monitor*. Au classement global, tous secteurs confondus, nous occupons le 36<sup>e</sup> rang, en hausse de quatre positions en comparaison à 2016. Ce classement des 300 plus grandes coopératives du monde, en fonction de leur chiffre d'affaires, est une initiative de l'Alliance coopérative internationale et son partenaire scientifique Euricse.

Nous faisons également partie, pour une septième année consécutive, du top 10 du classement des 50 meilleures entreprises citoyennes canadiennes de *Corporate Knights*. Nous sommes reconnus comme une entreprise responsable, qui sait concilier les enjeux économiques, sociaux et environnementaux. Nous demeurons fidèles à notre mission de répondre aux besoins financiers de nos membres et clients tout en contribuant au mieux-être des personnes et des collectivités.



Enfin, nous occupons le 2<sup>e</sup> rang des organisations les plus responsables au Québec selon le Baromètre de la consommation responsable 2017 de l'Université du Québec à Montréal.

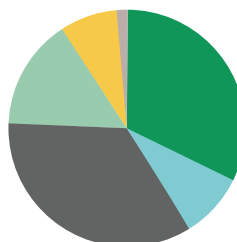
### Nathalie Perras

Directrice ressources humaines, communication, vie associative et soutien aux ventes

## Fonds d'aide au développement du milieu

# 121 487 \$

### DISTRIBUÉS EN 2017



Éducation	39 697 \$
Œuvres humanitaires et services à la communauté	9 500 \$
Santé et saines habitudes de vie	42 612 \$
Développement économique	18 178 \$
Arts et culture	10 000 \$
Coopération	1 500 \$



# Faits saillants

LA CAISSE DESJARDINS DU CŒUR-DES-VALLÉES, C'EST :

**23 590** MEMBRES

**18** DIRIGEANTS

**1** DIRIGEANT DE LA RELÈVE

**83** EMPLOYÉS

**1 643,7 M \$**  
DE VOLUME D'AFFAIRES SOUS GESTION

**186 400 \$**  
DISTRIBUÉS À NOS MEMBRES ET  
À NOTRE COMMUNAUTÉ



## 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)

Un seul numéro de téléphone :  
819 986-1551

#### HEURES D'OUVERTURE

##### Siège social

##### Centre de services Masson

##### Centre de services Angers

##### Centre de services Thurso

Lundi . . . . . 9 h à 16 h  
Mardi . . . . . 9 h à 16 h  
Mercredi . . . . . 9 h à 20 h  
Jeudi . . . . . 9 h à 20 h  
Vendredi . . . . . 9 h à 16 h

##### Centre de services Notre-Dame-de- la-Salette

Lundi . . . . . 14 h à 16 h  
Mardi . . . . . 14 h à 16 h  
Mercredi . . . . . 14 h à 16 h  
Jeudi . . . . . 14 h à 16 h  
Vendredi . . . . . 14 h à 16 h

##### Centre de services Val-des-Bois

Lundi . . . . . 9 h 30 à 12 h  
Mardi . . . . . 9 h 30 à 12 h  
Mercredi . . . . . 9 h 30 à 12 h  
Jeudi . . . . . 9 h 30 à 12 h  
Vendredi . . . . . 9 h 30 à 12 h

## Approbation du rapport annuel

Nous certifions que le rapport annuel de la Caisse Desjardins du Cœur-des-vallées, pour l'année financière complétée au 31 décembre 2017, répond aux exigences de la *Loi sur les coopératives de services financiers* et qu'il a été dûment approuvé par le conseil d'administration de la Caisse.

**Jean-Claude Pelletier**  
Président

**Hugues St-Jacques**  
Secrétaire