

## Rapport annuel 2017

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



M. Marcel Messier, président

## Message de la présidence du conseil d'administration

Chers membres,

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

### Un moteur de développement durable

En 2017, notre caisse a enregistré des excédents nets de l'exercice de 3,4 M\$ comparable à 2,9 M\$ en 2016, soit une progression de 17,60 %. Toutefois, l'enjeu de la capitalisation demeure un défi malgré des résultats encourageants. Notre ratio de capitalisation est passé de 8,26 % à 9,88 %, nous rapprochant de la norme de 11 % établie par la Fédération. Nous sommes confiants d'atteindre la cible en 2018 et de ristourner en 2019. Ces résultats sont un indicateur des efforts de 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. Ainsi, la Caisse a remis un montant de 35 806 \$ sous forme de dons et de commandites au cours de la dernière année. Notre engagement fait partie de notre différence coopérative et demeure une de nos principales sources de fierté.

### Vous écouter, nous améliorer

Lors de la dernière année financière, nous avons également revu certaines de nos pratiques pour mieux répondre à vos attentes en abolissant, par exemple, les frais Interac sur le web.

En tant que membres, vous avez un rôle à jouer dans l'évolution de votre caisse afin de la rendre toujours plus performante. Afin de faciliter cette contribution, en octobre 2017, à l'occasion d'un important congrès d'orientation du Mouvement Desjardins, les caisses ont mis l'accent sur l'importance de créer des opportunités pour permettre ce dialogue avec nos membres.

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, 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. Certaines conditions légales et réglementaires doivent encore être remplies dans les prochains mois pour que la mise en œuvre de cette orientation soit possible.

### Une Caisse en évolution constante

Nos efforts à mieux servir nos membres portent fruit. Un plan d'action visant à rehausser la prestation de services de nos membres lors d'une ouverture de compte, d'un placement ou d'un financement a permis une excellente progression de 7 % comparativement à 2 % pour l'ensemble du réseau des caisses au sondage du taux net de recommandation Desjardins.

Les travaux de réaménagement du Centre de services Panama, nous ont permis d'innover en offrant un nouveau modèle d'affaires, en optimisant l'espace et en rehaussant l'expérience membre. Nous pouvons ainsi offrir à nos membres un environnement convivial qui favorise plus de confidentialité. L'accessibilité s'est également accrue. Maintenant, nos heures d'ouverture sont passées à 45 heures, du lundi au vendredi, tout en considérant la plage horaire du samedi, de 9 h à 15 h, au Carrefour Experts DIX30.

Par ailleurs, la Caisse confirme son leadership en collaboration avec la Fédération des caisses Desjardins du Québec qui a procédé à l'analyse du potentiel de développement d'affaires pour que Desjardins se démarque au cœur des projets annoncés comme le Réseau express métropolitain (REM) et les projets en milieu urbain TOD et Solar. Ceci est le reflet de l'essor du développement socioéconomique à Brossard. Ensemble, la réussite de notre collaboration profitera à toute la collectivité.



### Faits saillants

La Caisse Desjardins de Brossard, c'est :

- 16 403 membres
- 14 dirigeants
- 44 employés
- 1,2 G\$ de volume d'affaires sous gestion
- 35 806 \$ distribués à nos membres et à notre communauté
- 133 489 \$ en Avantages membre remis en 2017

### 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. Sylvain Maher. Leur travail, leurs compétences et leur grande capacité d'adaptation permettent à notre coopérative de répondre toujours plus efficacement à vos besoins. Je tiens à souligner la haute distinction obtenue par M. Jean-Paul Gagné, président du conseil de surveillance. Il a reçu le titre de membre honoraire de l'Ordre du Mérite coopératif et mutualiste québécois et je l'en félicite. La relève est aussi une préoccupation pour nous. Nous avons avec fierté accueilli une jeune dirigeante à notre conseil d'administration en mars dernier. Il s'agit de M<sup>e</sup> Jacinthe Patry-Quintin. Merci enfin à nos partenaires du Mouvement Desjardins de coopérer avec nous afin de bien vous servir.

Enfin, merci à nos 16 403 membres pour la confiance qu'ils nous témoignent. Choisir Desjardins, c'est plus que choisir une institution financière. C'est choisir de prendre part à un grand mouvement coopératif et de lui donner les moyens de contribuer activement à la vie des gens et des collectivités.



**Desjardins**  
Caisse de Brossard



M. Sylvain Maher  
Directeur général

## Message de la direction générale

Chers membres,

En 2017, notre caisse, comme tout le Mouvement Desjardins, a été à pied d'œuvre afin d'offrir à ses membres et clients des expériences distinctives et pertinentes. Cet exercice se poursuivra durant l'année en cours. Pour y parvenir, nous pouvons compter sur le savoir-faire de nos ressources ainsi que sur la collaboration des filiales du Mouvement, mais aussi sur les nouvelles technologies. En personne ou avec le support de ces technologies, nous demeurons votre partenaire tout désigné pour atteindre vos objectifs financiers et réaliser vos projets.

C'est une fierté de vous partager les résultats financiers de la Caisse Desjardins de Brossard et de la quote-part du revenu des activités dans les filiales du Mouvement Desjardins, au 31 décembre 2017. Ces résultats exceptionnels sont liés à la saine gestion de votre caisse et à la performance globale en croissance. Également, ces résultats sont indissociables de votre confiance et de votre engagement auprès de la Caisse. C'est grâce à votre fidélité que nous pouvons soutenir le développement de nos affaires et aussi celui de notre milieu. Toutefois, en raison de la forte croissance du volume d'affaires, principalement la croissance du crédit aux particuliers et aux entreprises, les enjeux de capitalisation demeurent un défi.

Forte d'un volume d'affaires sous gestion de 1,2 G\$, en hausse de 15,4 % par rapport à 2016, la Caisse est en excellente 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.

En date de fin d'exercice, la Caisse présente un ratio de capitalisation des fonds propres de catégorie 1A versus les actifs à risque inférieur à celui requis par la norme. De plus, ses excédents générés par les opérations étant insuffisants, elle doit maintenir son plan de renforcement du capital.

## Fonds de participation

Le tableau ci-après présente, pour la Caisse, sa participation dans chacun des fonds de participation ainsi que le rendement réalisé sur ce placement en fin d'exercice.

	Parts détenues au 31 décembre 2017 (\$)	Rendement moyen (%)
<b>Fonds provinciaux</b>		
Société de Services des caisses Desjardins (SER)	(224)	-
Gestion Desjardins Capital (INV)	93 240	<b>12,31</b>
Desjardins Holding financier (FIN5A)	17 136 494	<b>14,14</b>

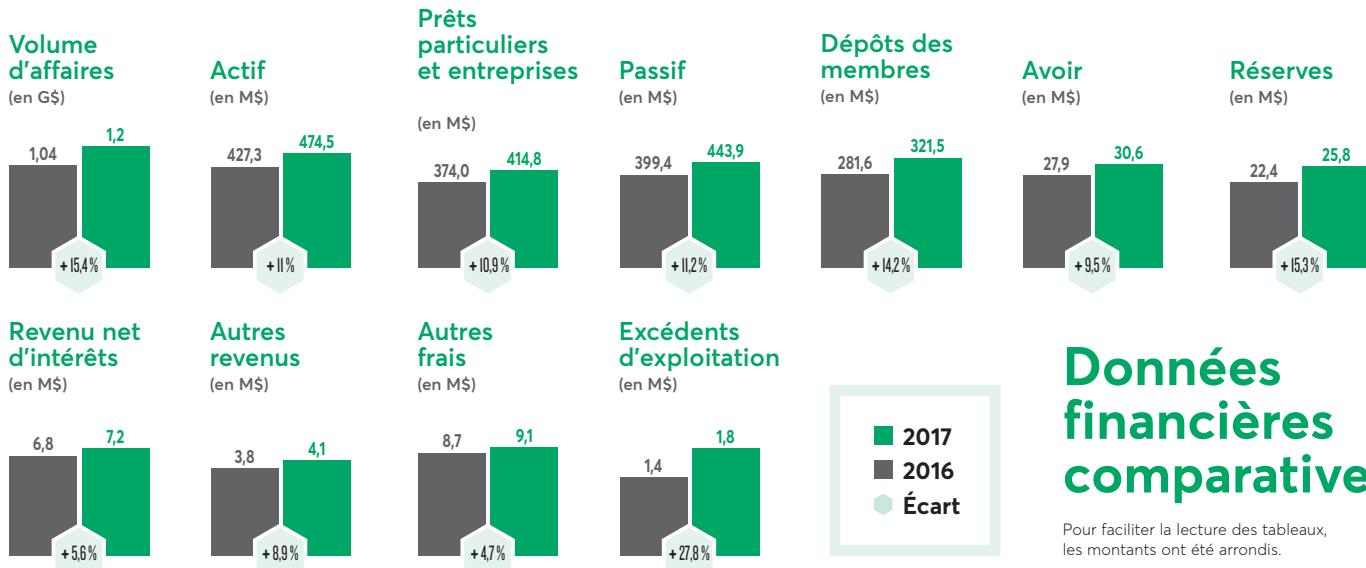
	Au 31 déc. 2017 (%)	Au 31 déc. 2016 (%)	Norme (%)
Fonds propres de catégorie 1A versus les actifs à risque	<b>9,88</b>	8,26	≥ 11
Fonds propres de catégorie 1 versus les actifs d'expansion	<b>4,05</b>	3,47	≥ 3,5

## État du résultat

Au cours du dernier exercice, votre caisse a réalisé des excédents d'exploitation de 1,8 M\$, en hausse de 27,8 % par rapport à l'année précédente.

Les résultats de l'année 2017 nous incitent à prendre des décisions prudentes afin de maintenir la qualité de nos services. C'est pourquoi nous ne serons pas en mesure de verser de ristournes. Cette décision s'appuie sur une réflexion sérieuse dont l'objectif est de maintenir une gestion saine et prudente de notre caisse. 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



## Données financières comparatives

Pour faciliter la lecture des tableaux,  
les montants ont été arrondis.

## Horaire téléphonique prolongé

- 6 h à 22 h en semaine
- 8 h 30 à 16 h la fin de semaine

**450 671-3720**

de produits et services de Desjardins, incluant par exemple votre carte de crédit et vos assurances.

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 44 employés sont présents pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets. Je tiens à les remercier tout un chacun pour leur engagement, car nous croyons que des employés mobilisés reflètent un engagement positif au cœur de l'expérience membre. La Caisse a obtenu un résultat de 84 %, comparativement à 77 % en 2016, et de 80 % quant au statut d'employeur de choix, selon la firme Aon Hewitt. Ceci lui a valu une reconnaissance de niveau employeur Platine.

Leurs efforts ont un impact notamment sur le membership en hausse cette année de 2,4 %, soit une variation de 360 nouveaux membres et tout particulièrement auprès de la clientèle jeunesse, représentant une augmentation de 60 % comparativement à 2016.

On peut être fier de dire que c'est une année 2017 sous le signe du succès pour la Caisse Desjardins de Brossard. Plusieurs indicateurs sont en hausse, dont la satisfaction des membres, la mobilisation, la productivité, les excédents et la capitalisation.

Merci enfin 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!

## 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 1,7 % et 0,3 % du solde brut des prêts.

Le tableau suivant présente la répartition des prêts par catégorie d'emprunteur et les montants des prêts bruts en souffrance, mais non douteux, des prêts douteux bruts ainsi que des provisions individuelles et de la provision collective afférentes\*.

(en milliers de dollars canadiens)

	Solde brut des prêts (\$)	Prêts bruts en souffrance mais non douteux (\$)	Prêts douteux bruts (\$)	Provisions individuelles (\$)	Provision collective (\$)	Prêts nets au 31 déc. 2017 (\$)	Prêts nets au 31 déc. 2016 (\$)
<b>Particuliers</b>							
Habitation	<b>210 493</b>						
Consommation et autres	<b>73 349</b>						
	283 842	5 070	617	48	191	283 603	280 624
<b>Entreprises</b>							
Commerciales et industrielles	<b>128 928</b>						
Agricoles, forestières et pêcheries	<b>2 059</b>						
Administration et institutions publiques	<b>11</b>						
	130 998	1 934	646	333	232	130 433	92 707
<b>Total</b>	<b>414 840</b>	<b>7 004</b>	<b>1 263</b>	<b>381</b>	<b>423</b>	<b>414 036</b>	<b>373 331</b>

## Sommaire du portefeuille de dépôts

Au 31 décembre 2017, les dépôts des membres à la Caisse s'élevaient à 321 537 k\$ en hausse de 39 904 k\$, ou de 14,2 %, 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 79,1 % 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 enregistrés (\$)	Total au 31 déc. 2017 (\$)	Total au 31 déc. 2016 (\$)
Particuliers	<b>44 141</b>	<b>37 357</b>	<b>30 696</b>	<b>60 586</b>	<b>81 607</b>	<b>254 387</b>	<b>232 142</b>
Entreprises	<b>24 226</b>	<b>15 128</b>	<b>14 467</b>	<b>9 021</b>	-	<b>62 842</b>	<b>44 376</b>
Secteur public et autres	<b>3 046</b>	<b>68</b>	<b>666</b>	<b>516</b>	<b>12</b>	<b>4 308</b>	<b>5 115</b>
<b>Total</b>	<b>71 413</b>	<b>52 553</b>	<b>45 829</b>	<b>70 123</b>	<b>81 619</b>	<b>321 537</b>	<b>281 633</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.

### 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).



M. Jean-Paul Gagné  
Président du conseil de surveillance

# Rapport de la présidence 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 ont tous été consentis en conformité avec les règles déontologiques qui s'appliquent. Les prêts qui leur ont été accordés totalisent 4 110 608,67 \$.
- En ce qui concerne les contrats de fourniture de biens ou de services accordés à des personnes visées\*\* par le Code, la Caisse a conclu un contrat en respectant les conditions prévues à cet effet. À ce titre, la Caisse a octroyé un contrat pour une valeur de 11 498 \$. Ce contrat a été conclu dans le respect des règles déontologiques.

## Surveillance de la dimension coopérative

Sur le plan de la dimension coopérative, le conseil de surveillance doit notamment s'assurer de l'intégration des valeurs de Desjardins dans les pratiques commerciales et les pratiques de gestion de la Caisse. Il doit également veiller à ce que la Caisse contribue au développement de son milieu et à l'éducation économique et financière des membres. Enfin, le conseil s'assure que les membres soient informés sur les sujets d'importance pour eux.

Le conseil de surveillance est satisfait des travaux réalisés au cours de la dernière année.

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

\* Personnes intéressées : les dirigeants et le directeur général de la Caisse, les dirigeants de la Fédération des caisses Desjardins du Québec et leurs personnes liées.

\*\* Personnes visées : les personnes intéressées, les employés de la Caisse, les gestionnaires des centres et leurs personnes liées.

## Dirigeants de la Caisse

### Conseil d'administration (au 31 décembre 2017)

Nom	Fonction
Marcel Messier*	Président
Martine Grégoire	Vice-présidente
Sylvie Lavigne	Secrétaire
Romain Briard	Administrateur
Olivier Coulombe	Administrateur
Miriam Gagnier	Administratrice
Justin Roberge	Administrateur
Hugues Séguin*	Administrateur
Jacques Simard*	Administrateur

### Conseil de surveillance (au 31 décembre 2017)

Nom	Fonction
Jean-Paul Gagné	Président
Josée-Lisa LeFrançois*	Secrétaire
Johanne Béchard*	Conseillère
Geneviève Desalliers	Conseillère
René Pomerleau	Conseiller

\*Dirigeants sortants et réélégibles

Nous prenons des mesures afin d'équilibrer la composition des conseils afin qu'ils soient représentatifs de nos membres, notamment quant à la parité hommes-femmes.



## AVANTAGES EXCLUSIFS AUX MEMBRES

2 613 Avantages membre remis par  
la Caisse au cours de l'année 2017  
pour une valeur de 133 489 \$.

Plus d'accessibilité et une foule de services...  
Votre caisse sait répondre à vos attentes!

- [desjardins.com](http://desjardins.com)
- [m.desjardins.com](http://m.desjardins.com)
- 1 800 CAISSES (1 800 224-7737)
- Guichets automatiques
- Dépôt mobile de chèques

### PANAMA

1850, avenue Panama, bureau 100  
Brossard (Québec) J4W 3C6

Carrefour Experts DIX30  
8800, boulevard Leduc  
Brossard (Québec) J4Y 0G4

Un seul numéro : **450 671-3720**

[desjardins.com/caissede'brossard](http://desjardins.com/caissede'brossard)



**Desjardins**  
Caisse de Brossard

## Approbation du rapport annuel

Nous certifions que le rapport annuel de la Caisse Desjardins de Brossard, 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.

Marcel Messier  
Président

Sylvie Lavigne  
Secrétaire