



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



Rapport annuel 2017

Due Parole Tra Noi...

(Version française, page suivante)

2017 un anno di crescita

Redditività, solidità e soddisfazione dei membri: questi i pilastri della nostra missione e del nostro operato.

Non è facile riassumere in poche parole gli eccellenti risultati che la Cassa Popolare Desjardins Canadese Italiana è stata in grado di raggiungere anche nel corso del 2017: una serie di scelte strategiche da parte della dirigenza, infatti, le hanno consentito di compiere passi importanti in quel processo di crescita che persegue ormai da anni.

Il 2017 ha fatto registrare un ulteriore incremento di tutti gli indici finanziari e di sviluppo: crescono i risultati economici, cresce l'attività di raccolta e gestione dei risparmi, cresce il numero dei prestiti ipotecari che aumentano di oltre 50 milioni di dollari, crescono le attività, ma, soprattutto, cresce il numero dei nostri membri. Uno sviluppo che si traduce nel consolidamento della nostra posizione di mercato ed in una sempre più ampia solidità finanziaria.

Non dobbiamo dimenticare che questi eccellenti risultati, per il 2017 come per gli esercizi precedenti, sono stati raggiunti, malgrado le condizioni di mercato tendano a ridurre i margini di sviluppo degli istituti creditizi.

Siamo fieri di far parte della più grande cooperativa finanziaria del Canada, il *Mouvement Desjardins*, del quale oggi rappresentiamo un tassello importante in termini di crescita, redditività ed impegno sociale.

La nostra naturale inclinazione alla velocità ci permette di essere sempre all'avanguardia nell'adozione di tutte quelle tecnologie utili a ridurre la distanza tra la Cassa ed i suoi membri, che oggi possono usufruire di un accesso completo a tutti i nostri servizi a partire da dispositivi elettronici, compresi telefonini e tablet.

Non delegheremo alla tecnologia, però, ciò che non può sostituire: la nostra naturale attenzione ai bisogni dei membri e della comunità. Faremo in modo pertanto che il supporto tecnologico sia disponibile per coloro che desiderano accedere rapidamente ai nostri servizi, ma, al contrario della tendenza in voga tra le altre istituzioni finanziarie, continueremo a trasmettere un'autentica cultura membro-cliente, basata sul calore umano e sulla capacità di garantire un servizio personalizzato.

La centralità dei nostri membri

Il 2017 ha visto la vostra Cassa contraddistinguersi, non solo per la straordinaria adesione di nuovi membri, ma anche per la qualità dei nostri servizi. Numerosi sondaggi ci hanno consentito, infatti, di constatare un elevato grado di soddisfazione dei membri e testimoniano quanto i loro interessi costituiscano il cuore delle nostre priorità. Una relazione che si basa sull'attenzione e sull'ascolto costante, diretti ad offrire prodotti e servizi personalizzati, adeguati a qualsiasi profilo finanziario, sempre ai migliori tassi di mercato.

In un ecosistema di sostegno reciproco, la tutela e la crescita patrimoniale dei membri sono al centro delle scelte strategiche ed operative della Cassa, in quanto la loro soddisfazione rappresenta l'ingrediente principale per lo sviluppo e la sussistenza della Cassa stessa.

Una crescita vigorosa, fondata anche per il 2017 sulle professionalità e sull'efficienza dei nostri impiegati, che permettono alla vostra Cassa di offrire in qualunque momento un servizio semplice ed efficace. Numerosi corsi di formazione e specializzazione vengono costantemente organizzati al fine di consentire ai nostri consulenti di evolvere professionalmente, anno dopo anno, e di contribuire alla crescita finanziaria dei nostri membri, che possono beneficiare dei loro preziosi consigli.

Identità e responsabilità sociale

Le radici culturali della Cassa trovano fondamento nel suo ruolo di azienda di credito, nata dalla lodevole iniziativa dei suoi fondatori con lo scopo principale di sostenere e promuovere lo sviluppo e l'economia del suo territorio.

Siamo l'unico istituto finanziario italiano a Montreal ed il nostro impegno quotidiano per lo sviluppo della comunità è elevato e concreto.

La nostra presenza alle più importanti iniziative comunitarie è costante ed i componenti della direzione generale svolgono il loro ruolo con infaticabile devozione: partecipano attivamente a numerosi comitati amministrativi e si prodigano per promuovere la visibilità e la notorietà della vostra Cassa.

Proprio grazie a questo grande coinvolgimento in ambito comunitario, nel 2017, in occasione della visita della Nave Scuola Amerigo Vespucci della Marina Militare, abbiamo avuto il privilegio di incontrare il Presidente della Repubblica Italiana Sergio Mattarella, al quale abbiamo illustrato la realtà della Cassa e la sua missione. Il Presidente si è congratulato per il cammino che gli emigranti hanno saputo compiere in questi anni e per i grandi successi ottenuti dalla vostra Cassa.

Inoltre, è con immenso onore, nonché un pizzico di orgoglio, che contribuiamo attivamente alle celebrazioni per la Festa della Repubblica Italiana.

La Cassa Popolare Desjardins Canadese Italiana da sempre condivide i suoi grandi risultati con la nostra comunità, sostenendo numerose raccolte fondi e borse di studio. Il nostro contributo si estende alle fondazioni più autorevoli che operano nella ricerca scientifica e nel supporto degli anziani e di chi soffre.

Lo sviluppo e l'integrazione dei giovani continuano ad occupare un posto rilevante tra le nostre priorità. Anche per il 2017, così, la vostra Cassa ha partecipato a numerose iniziative in ambito scolastico ed universitario, tra le quali le borse di studio della CIBPA, destinate agli studenti di origine italiana più meritevoli. Nel corso degli anni, il nostro apporto complessivo a detta iniziativa supera i 626 500\$.

La nostra promessa per il futuro

Grazie ad una serie di scelte strategiche, oggi la Cassa Popolare Desjardins Canadese Italiana rappresenta una concreta realtà che vanta un'eccellente reputazione. Simbolo di integrità, moralità e capacità di fare impresa con la gente e per la gente, è in grado di offrire un servizio multilingue e personalizzato su tutto il territorio, operando agevolmente con l'intera comunità multiculturale della città di Montréal e dialogando alla pari con interlocutori nazionali ed internazionali.



(CONTINUA A PAGINA 2) →

Due Parole Tra Noi... (segueente)

Ci battiamo quotidianamente affinché la nostra missione venga salvaguardata ed i membri possano continuare ad usufruire di un servizio offerto nella loro lingua, perché oggi la vostra Cassa è un elemento imprescindibile della comunità che può contare sulla nostra partecipazione personale e finanziaria.

Ai nostri fondatori, alla dirigenza, al personale ed ai membri che quotidianamente ci danno la loro fiducia è rivolta tutta la nostra

riconoscenza: sono le solide basi su cui poggia la nostra cooperativa. Insieme lavoreremo in modo coeso e nella reciproca trasparenza, tesi al raggiungimento di ulteriori traguardi di crescita, guidati da quei principi di solidarietà e responsabilità tipici della nostra missione e che da sempre garantiscono la nostra autonomia e la nostra sostenibilità.

Scegli chi parla la tua lingua, scegli la Cassa Popolare Desjardins Canadese Italiana. Avanti... insieme!

À propos de nous...

2017, une année de croissance

Rentabilité, solidité et satisfaction des membres : voici les bases de notre mission et de nos actions.

Il n'est pas facile de résumer en seulement quelques mots les excellents résultats que la Caisse populaire Desjardins Canadienne Italienne a réussi à atteindre en 2017 : une succession de choix stratégiques de la direction lui a permis de réaliser des progrès importants en termes de croissance, une tendance qui se poursuit depuis maintenant des années.

L'année 2017 a enregistré une augmentation de tous les indices financiers et de développement, mais, et c'est ce qui est le plus important, le nombre de nos membres ne cesse de croître. Notre positionnement sur le marché peut ainsi se consolider grâce à une solidité financière accrue. Sans oublier que ces excellents résultats en 2017 ont été obtenus malgré des conditions de marché adverses qui avaient tendance à restreindre les perspectives de développement des institutions financières.

Nous sommes fiers de faire partie de la plus grande coopérative financière du Canada, le Mouvement Desjardins, et d'en être aujourd'hui un élément important grâce à notre forte croissance, notre rentabilité et notre engagement dans le développement de la communauté et du milieu.

Nous demeurons à l'avant-garde dans l'adoption des technologies utiles pour rapprocher les membres et la Caisse, qui peuvent aujourd'hui bénéficier d'un accès complet à nos services à partir de leurs appareils électroniques, notamment les téléphones intelligents et les tablettes.

Cependant, nous ne confierons pas à la technologie ce qu'elle ne peut pas remplacer : notre attention aux besoins des membres et de la communauté. Elle sera donc disponible pour ceux qui désirent un accès rapide à nos services, et, contrairement à la tendance des autres institutions financières, nous garderons toujours le contact humain et un service personnalisé.

La centralité de nos membres

En 2017, votre caisse s'est démarquée par le nombre important d'adhésions de nouveaux membres, mais également pour la qualité de ses services. En effet, des sondages nous ont permis de constater un niveau de satisfaction élevé qui témoigne, encore une fois, que l'intérêt des membres est toujours au cœur de nos priorités. Notre objectif est d'offrir une relation basée sur une attention et une écoute constante, afin d'offrir des produits et services personnalisés, adaptés à tout profil financier et toujours aux meilleurs taux du marché.

La prospérité financière de nos membres est au centre de nos choix stratégiques, car leur satisfaction bénéficie à la Caisse et en assure sa pérennité.

Le professionnalisme et l'efficacité de nos employés sont essentiels, car ils permettent à votre caisse d'offrir un service simple et efficace à tout moment. Ils participent à de nombreuses formations continues afin d'atteindre, chaque année, un niveau de connaissances de plus en plus élevé et ainsi mieux accompagner les membres dans leurs projets financiers.

Notre identité et notre responsabilité sociale

La Caisse populaire Desjardins Canadienne Italienne est née de l'initiative louable de ses fondateurs dans le but principal de soutenir et de promouvoir le développement de son milieu. Nous sommes la seule institution financière italienne à Montréal et notre engagement quotidien pour le progrès de notre communauté est concret.

Notre présence au sein des plus importantes activités communautaires est constante et les membres de la direction générale exercent leur rôle avec un infatigable dévouement : ils siègent à de nombreux comités en se consacrant à la visibilité et à la notoriété de la Caisse.

C'est grâce à notre implication au sein de la communauté qu'en 2017, à l'occasion de la visite du voilier-école Amerigo Vespucci de la « *Marina Militare* » italienne, nous avons eu le privilège de rencontrer le Président de la République italienne Sergio Mattarella, avec lequel nous avons eu un échange sur la réalité de la Caisse et sur sa mission. Le Président nous a félicités pour le chemin accompli par les générations précédentes et le succès appréciable de votre caisse. C'est avec un grand honneur, mais aussi une certaine fierté, que nous contribuons de façon active aux célébrations de la Fête de la République italienne chaque année.

La Caisse populaire Desjardins Canadienne Italienne partage ses grands résultats avec notre communauté depuis toujours. Elle soutient de nombreuses collectes de fonds et bourses d'études. Notre aide s'étend aux fondations les plus renommées qui œuvrent dans la recherche et qui offrent du soutien aux personnes âgées ou dans le besoin et à une panoplie d'organismes à but non lucratif.

Nous sommes également convaincus qu'il est prioritaire d'investir dans le développement et l'intégration de nos jeunes. Votre caisse a donc participé, comme toujours, à de nombreux projets pédagogiques liés à l'éducation scolaire et universitaire, qui comprennent les bourses d'études de la CIBPA (Gens d'Affaires & Professionnels italo-canadiens) destinées aux étudiants italo-canadiens qui ont fait preuve d'une excellence académique. À ce jour, nous avons contribué à la distribution de plus de 626 500 \$.

Notre promesse pour le futur

Aujourd'hui, la Caisse populaire Desjardins Canadienne Italienne, grâce à des choix stratégiques importants, représente une réalité concrète et possède une excellente réputation. Modèle d'intégrité, elle travaille en harmonie avec son milieu et offre un service personnalisé en plusieurs langues sur tout son territoire. Elle interagit avec l'ensemble de la communauté multiculturelle de sa ville, mais aussi avec des interlocuteurs nationaux et internationaux.

Nous travaillons tous les jours pour que notre mission soit préservée et que nos membres puissent bénéficier d'un service offert dans leur langue, car votre caisse est désormais un élément incontournable de la communauté et de son développement.

Nous remercions nos fondateurs, les dirigeants, le personnel et les membres qui nous font confiance : ils représentent les bases solides de notre coopérative. Nous travaillerons ensemble en tant qu'équipe et avec une transparence mutuelle, afin d'atteindre de nouveaux objectifs, toujours guidés par la solidarité et la responsabilité qui nous caractérisent et qui garantissent notre autonomie et notre pérennité.

Avanti... insieme!





Message du conseil d'administration

(Version unilingue française, page suivante)

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

Un moteur de développement durable

En 2017, notre caisse a enregistré des excédents d'exploitation de 5 408 000 \$. 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 50 850 \$ grâce à ce Fonds. À cette somme s'ajoutent nos engagements sous la forme de dons et de commandites, pour un total de 64 522 \$.

Another tool at our disposal is the \$100-million development fund, launched in 2016. The investments will spread over 3 years to support and promote projects in Quebec and Ontario and initiatives that are in line with Desjardins Group's socio-economic mission to bolster education, social responsibility, sustainable development and community involvement.

È grazie all'impegno dei membri che la Cassa Popolare Desjardins Canadese Italiana, i suoi impiegati ed i suoi dirigenti costituiscono uno straordinario motore di sviluppo duraturo. Il nostro impegno fa parte della nostra distinzione cooperativa e resta una delle nostre principali fonti di orgoglio.

Ensemble, bien préparer l'avenir

All'interno dell'intero Mouvement, oltre 7 milioni di membri hanno scelto Desjardins. Presso la nostra Cassa siete in 23 340 a darci fiducia. Questo ci motiva a perfezionare ulteriormente i nostri servizi ed a favorire l'evoluzione dei nostri prodotti, affinché Desjardins sia sempre più vicina alle vostre necessità.

We tirelessly innovate to achieve that purpose. For example, you can now securely log on to Desjardins mobile services with your fingerprint. Once logged on, you can personalize your InstaBalance, use the mobile cheque deposit feature or transfer money to your Hop 'n S@ve account.

What's more, this year Android Pay joined Apple Pay in our range of services, and our new Desjardins Insurance app gives you direct access to your online insurance file.

Depuis l'automne 2017, la signature électronique vous permet de signer virtuellement vos documents d'hypothèque et toute demande de financement. Au lieu de recevoir votre contrat par la poste, de le signer, de vous déplacer en caisse ou de le retourner par la poste, il vous suffit désormais de cliquer pour signer. C'est une solution sécuritaire et moderne qui vous simplifie la vie.

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

Vous écouter, nous améliorer

In the past fiscal year, we also reviewed some of our practices to better meet your expectations, such as by eliminating Interac fees. We also changed the timing of NSF cheque charges, giving our members additional time to remedy the situation. This is yet another example of how we put your interests first.

In qualità di membri, giocate un ruolo importante nel progresso della vostra Cassa e nella crescita delle sue prestazioni. In occasione di un importante congresso sull'orientamento aziendale del Mouvement Desjardins, lo scorso ottobre è stato deciso che tutte le casse si assicurino che i membri possano facilmente esprimere il proprio parere. Sappiate che siamo alla costante ricerca di strumenti sempre più efficaci che vi consentano di influenzare le nostre decisioni.

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. Mariano De Carolis, 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.

Grazie, allora, ai nostri 23 340 membri per la loro fiducia. Choosing Desjardins is more than choosing a financial institution. 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.

Robert Guerriero
Président





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 populaire Desjardins Canadienne Italienne.

Un moteur de développement durable

En 2017, notre caisse a enregistré des excédents d'exploitation de 5 408 000 \$. 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 50 850 \$ grâce à ce Fonds. À cette somme s'ajoutent nos engagements sous la forme de dons et de commandites, pour un total de 64 522 \$.

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.

C'est grâce à l'engagement de ses membres que la Caisse populaire Desjardins Canadienne Italienne, 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 23 340 à nous faire confiance. Cela nous motive à poursuivre l'amélioration constante de nos services et le développement de nos produits afin de vous offrir un Desjardins plus proche de vos besoins.

Nous continuons d'innover dans ce but. Par exemple, c'est maintenant possible de vous identifier de manière sécuritaire sur AccèsD mobile grâce à vos empreintes digitales. Une fois sur AccèsD, vous pouvez personnaliser votre Info solde, faire le dépôt mobile de vos chèques ou encore, d'une simple pression du doigt, faire un dépôt dans votre compte Hop-Ép@rgne.

Aussi, en plus d'Apple Pay, Android Pay s'est ajouté à notre éventail de services en 2017. Quant à la nouvelle application de Desjardins Assurances, elle vous offre un accès direct à votre dossier d'assurance en ligne.

Depuis l'automne 2017, la signature électronique vous permet de signer virtuellement vos documents d'hypothèque et toute demande de financement. Au lieu de recevoir votre contrat par la poste, de le signer, de vous déplacer en caisse ou de le retourner par la poste, il vous suffit désormais de cliquer pour signer. C'est une solution sécuritaire et moderne qui vous simplifie la vie.

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

Vous écouter, nous améliorer

Lors de la dernière année financière, nous avons également revu certaines de nos pratiques pour mieux répondre à vos attentes en abolissant, par exemple, les frais Interac. Nous avons aussi modifié le moment où sont appliqués les frais d'effet sans provision sur les chèques, ce qui donne un délai supplémentaire à nos membres afin d'honorer les montants. Ici encore, nous avons mis votre intérêt à l'avant-plan.

En tant que membres, vous avez un rôle à jouer dans l'évolution de votre caisse afin de la rendre toujours plus performante. En octobre 2017, à l'occasion d'un important congrès d'orientation du Mouvement Desjardins, il a été affirmé que les caisses doivent s'assurer que les membres puissent facilement se faire entendre. Sachez que nous sommes toujours à l'affût des meilleurs moyens pour vous permettre de nous influencer.

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. Mariano De Carolis, 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 23 340 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.

Robert Guerriero
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. Cet exercice se poursuivra durant l'année en cours. Pour y parvenir, nous pouvons compter sur le savoir-faire de nos ressources ainsi que sur la collaboration des filiales du Mouvement, mais aussi sur les nouvelles technologies.

En personne ou avec le support de ces technologies, nous demeurons votre partenaire tout désigné pour atteindre vos objectifs financiers et réaliser vos projets. Avec votre caisse qui vous suit partout grâce, entre autres, à l'application AccèsD sur votre téléphone intelligent, nous pouvons plus que jamais participer activement à votre vie de tous les jours. Cette modernisation et l'intégration de nouveaux outils à l'avantage de nos membres et clients continueront de dynamiser le développement de nos affaires et notre relation avec vous.

Voici les résultats financiers détaillés de la Caisse Populaire Desjardins Canadienne Italienne 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 1 849 606 000 \$, en hausse de 6,6 % 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.

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.

Bilan

Évolution des éléments du bilan (M\$)

	2017	2016	Variation (%)
Actif	1 044,4	962,6	8,49
Passif	947,7	873,1	8,54
Avoir	96,7	89,5	7,99

L'actif de votre coopérative financière s'établit à 1 044 355 000 \$, une hausse de 8,49 % par rapport à l'an passé. Les prêts aux particuliers et aux entreprises s'établissent à 872 221 000 \$, en augmentation de 8,54 %.

Le passif de la Caisse est de 947 672 000 \$, affichant une croissance de 8,54 %. Les dépôts totalisent désormais 841 364 000 \$, une variation à la hausse de 5,05 %, tandis que les emprunts de votre caisse ont augmenté de 52,79 % et se chiffrent maintenant à 91 261 000 \$.

Toujours au 31 décembre 2017, l'avoir de votre coopérative a connu une hausse, passant à 96 683 000 \$, soit une croissance de 7,99 %. L'avoir est constitué du capital social qui se chiffre désormais à 2 402 000 \$, des excédents à répartir de 3 445 000 \$, du cumul des autres éléments du résultat global qui est de 2 349 000 \$ et finalement des réserves de 88 487 000 \$. Le montant de la réserve de stabilisation représente 2 112 000 \$, tandis que la réserve pour ristournes éventuelles est de 4 510 000 \$. Votre caisse a également accumulé 167 000 \$ dans le Fonds d'aide au développement du milieu.

Les fonds propres de la Caisse sont, quant à eux, à un niveau conforme en ce qui a trait à la norme sur la suffisance des fonds propres des caisses, telle qu'établie par la Fédération des caisses du Québec. Voici les ratios de la Caisse en date du 31 décembre 2017.

RATIOS DES FONDS PROPRES	31 décembre 2017	31 décembre 2016	Norme minimale
Fonds propres de catégorie 1A versus ses actifs à risque	14,14 %	11,76 %	11,0 %
Fonds propres de catégorie 1 versus ses actifs d'expansion	6,03 %	5,53 %	3,5 %

État du résultat

Au cours du dernier exercice, votre caisse a réalisé des excédents d'exploitation de 5 408 000 \$, en hausse de 5,94 % par rapport à l'année précédente.

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

	2017	2016	Variation (%)
Revenu d'intérêts	24,7	24,0	2,55
Frais d'intérêts	9,1	8,8	2,58
Revenu net d'intérêts	15,6	15,2	2,54
Autres revenus	5,6	5,7	(2,15)
Dotation à la provision pour pertes sur créances	0,3	0,3	—
Frais autres que d'intérêts	15,5	15,5	(0,49)
Excédents d'exploitation	5,4	5,1	5,94

Le revenu d'intérêts totalise 24 663 000 \$, une augmentation de 2,55 % par rapport à l'an passé. Les frais d'intérêts ont, quant à eux, augmenté de 2,58 %, pour se situer à 9 062 000 \$. Les autres revenus, provenant en majeure partie de la distribution de produits et services des composantes de Desjardins, totalisent 5 597 000 \$, en baisse de 2,15 % par rapport à l'année dernière.

La dotation à la provision pour pertes sur créances a été de 299 000 \$, soit 0,03 % de l'ensemble du portefeuille de prêts consentis à nos membres particuliers et entreprises.

Les frais autres que d'intérêts ont connu une faible baisse dans l'ensemble, soit une variation de 0,49 % pour atteindre 15 491 000 \$.

Nous proposons le versement d'une ristourne de 1 435 000 \$.

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

La technologie, en particulier la mobilité, vous offre un accès sans pareil à des outils, des produits et des services offerts par Desjardins, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Nous continuons même d'y ajouter de nouvelles fonctionnalités pour encourager votre autonomie financière. Votre utilisation

Message de la direction générale (suite)

des services nous permet d'être toujours plus performants dans notre prestation de service. En connaissant mieux nos membres et nos clients, nous pouvons personnaliser les offres que nous vous faisons. Nous pouvons même anticiper certains besoins et mieux planifier avec vous les prochaines étapes de votre vie financière.

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 99 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!

Mariano De Carolis
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 Internet 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.



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. Les situations de conflit d'intérêts

Le conseil de surveillance déclare qu'aucune situation de conflit d'intérêts n'a été constatée.

2. Les dépôts et les prêts aux personnes intéressées

Le conseil de surveillance n'a constaté aucune dérogation à la règle déontologique relative aux dépôts acceptés par la Caisse et provenant d'une personne intéressée, soit les dirigeants et le directeur général de la Caisse, les dirigeants de la Fédération des caisses Desjardins du Québec et leurs personnes liées, et aux règles déontologiques relatives au crédit consenti aux personnes intéressées ainsi qu'au traitement des situations d'irrégularité relatives à un tel crédit.

Notez qu'aucun prêt n'a été accordé aux personnes intéressées soit les dirigeants et le directeur général de la Caisse, les dirigeants de la Fédération des caisses Desjardins du Québec et leurs personnes liées pour l'exercice écoulé.

3. Les contrats de fourniture de biens ou de services accordés par la Caisse à des personnes visées par le Code

La Caisse peut conclure un contrat avec des personnes visées par le Code, soit les personnes intéressées, les employés de la Caisse, les gestionnaires des centres et leurs personnes liées, en respectant les conditions prévues à cet effet. À ce titre, la Caisse a octroyé 20 contrats, pour un total de 30 306 \$. Ces contrats ont tous été conclus 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 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.

Massimiliano Bernardo
Président





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 2,3 % 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
PARTICULIERS							
Habitation	405 843 \$						
Consommation et autres	248 077						
Sous-total	653 920 \$	18 277 \$	1 342 \$	79 \$	337 \$	653 504 \$	605 362 \$
ENTREPRISES							
Commerciales et industrielles	214 118 \$						
Agricoles, forestières et pêcheries	—						
Administration et institutions publiques	4 183						
Sous-total	218 301 \$	1 681 \$	476 \$	245 \$	366 \$	217 690 \$	197 245 \$
TOTAL	872 221 \$	19 958 \$	1 818 \$	324 \$	703 \$	871 194 \$	802 607 \$

* Se référer à la note 2 des états financiers combinés des caisses Desjardins du Québec disponibles sur le site 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 841 364 000 \$ en hausse de 40 461 000 \$, ou de 5,1 %, 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 71,5 % 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	150 323 \$	23 773 \$	61 039 \$	226 571 \$	139 991 \$	601 697 \$	571 962 \$
Entreprises	62 684	6 906	25 874	133 548	—	229 012	218 204
Secteur public et autres	4 397	39	650	5 569	—	10 655	10 737
TOTAL	217 404 \$	30 718 \$	87 563 \$	365 688 \$	139 991 \$	841 364 \$	800 903 \$

* Se référer à la note 2 des états financiers combinés des caisses Desjardins du Québec disponibles sur le site 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
Fonds provinciaux		
Société de Services des caisses Desjardins (SER)	(372) \$	— %
Gestion Desjardins Capital (INV)	179 437 \$	12,31 %
Desjardins Holding financier (FIN5A)	33 330 561 \$	14,34 %

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 Populaire Desjardins Canadienne Italienne 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, 50 850 \$ ont été remis pour appuyer les divers projets des organismes suivants : Fondation Desjardins, Fondation de l'hôpital Santa-Cabrini, Fondation de l'hôpital Marie-Clarac, Fondation de l'institut de cardiologie de Montréal, Fondation pour la recherche en chirurgie thoracique de Montréal, Fondation de l'hôpital LaSalle, Fondation communautaire canadienne-italienne du Québec, Congrès National des Italo-Canadiens du Canada région Québec, Ordre des fils d'Italie au Canada, Centre Léonardo da Vinci, Conseil régional des personnes âgées italo-canadiennes, Maisonnnette des parents, Association des gens d'affaires et professionnels Italo-Canadiens, Fondation des bienfaiteurs de la CIBPA inc, Centraide, Centre universitaire de santé McGill, Centre hospitalier de l'université de Montréal, Programme Prêt à donner, Fondation de la Pointe de l'île, Fondation du syndrome d'Angelman, Fondation du Dr Julien, Programme Goût de Vivre, Fondation canadienne du rein, S.O.S. Italia, Fondation Foie de Vivre, Créavenir de l'Est de Montréal, Fondation centres jeunesse, ainsi qu'une panoplie de fédérations et d'organismes à but non lucratif. Ensemble, nous faisons réellement une différence dans le milieu. Merci!

c'est profiter d'Avantages membre Desjardins

Afin de promouvoir le programme Avantages membres Desjardins, votre caisse a organisé les activités suivantes : Festival Italiano, Settimana Italiana, Résidences Jardins d'Italie, Tournoi de bocce de l'Ordine Figli d'Italia et le Tournoi de golf de la C.P.C.I.

De plus, la Caisse a remis des Avantages membre pour une valeur de 102 416 \$ au cours de la dernière année.

Pour en savoir plus, visitez www.desjardins.com/avantages.

SURVOL DE NOTRE ENGAGEMENT DANS LE MILIEU

Tournois de golf de la Caisse



FONDATION POUR LA RECHERCHE EN CHIRURGIE THORACIQUE DE MONTRÉAL
Eduardo Minicozzi, Michelina Lavoratore, Dr Pasquale Ferraro, Claudette Groleau, Mariano De Carolis, Robert Guerriero, Susan Dabrowski



FONDATION DE L'HÔPITAL MARIE-CLARAC
Michael Fratianni, Marie-Josée Chouinard, Michelina Lavoratore, Sœur Pierre-Anne Mandato, Mariano De Carolis, Robert Guerriero

Bilan de la distinction coopérative (suite)

SURVOL DE NOTRE ENGAGEMENT DANS LE MILIEU (suite)

Tournois de golf de la Caisse (suite)



FONDATION DE L'HÔPITAL SANTA-CABRINI
Charles Argento, Dr Albert Chiricosta, Michelina Lavoratore, Elio Arcobelli, Mariano De Carolis, Robert Guerriero, Jean-Pierre Mercille



COLLECTE DE FONDS POUR LA FONDATION DE L'HÔPITAL SANTA-CABRINI
Elio Arcobelli, Mariano De Carolis, Yvan Gendron, Charles Argento, Jean-Pierre Mercille, Franco Paolo Palermo

La réussite des jeunes nous tient à cœur

Bourses de la Fondation Desjardins



Michelina Lavoratore, Audrey Gabriella Conarroe, Giuseppe Guerriero



Lena Baviello,
Ariel Garand,
Mélanie Zampini

Bourse de l'Association A.L.M.A. Canada inc.



Michelina Lavoratore, Anna Perrotti, boursière et Laura Boldrini, présidente de la Chambre des représentants au Parlement Italien

Bourse d'études CIBPA



Bourse d'études de la CIBPA présentée à Erica Nicole Onofrio par Mariano De Carolis

D'autres appuis à notre communauté



1^{re} ÉDITION DU TOURNOI DE SOCCER CAISSE EST DE MONTRÉAL - ÉQUIPE BLEU CIEL DE LA CAISSE
Cet événement régional rassembleur, faisant la promotion du joueur d'équipe et des saines habitudes de vie, a mobilisé plusieurs employés de la Caisse et du CDE-Est de Montréal.

DON À LA FONDATION DE L'HÔPITAL MARIE-CLARAC
Robert Guerriero, Sœur Pierre-Anne Mandato, Mariano De Carolis



PROGRAMME AVANTAGES MEMBRES DESJARDINS
Promotion du Programme Avantages membres Desjardins, lors du tournoi de golf de la Caisse. Sur la photo, des membres de la Direction et de l'équipe de Gestion de patrimoine.



GRANDS CONTRIBUTEURS - DESJARDINS RECONNAÎT LES EMPLOYES QUI SE SONT DÉMARQUÉS PAR LEUR PERFORMANCE.
Éric Lachaine, premier vice-président Réseau des caisses Desjardins et Services aux membres et clients, Rita Tamburro, directrice du centre Fleury et du centre Papineau, Mariano De Carolis, directeur général de la Caisse, Angela Maffei, conseillère au centre de services Fleury, Carmelo Barbieri, directeur centre Maurice-Duplessis, Chantale Picard, vice-présidente Ventes et distribution, Réseau des caisses, première vice-présidence Réseau des caisses et Services aux membres et clients



Desjardins Caisse populaire Canadienne Italienne

Siège social

6999, boulevard Saint-Laurent
Montréal (Québec)
H2S 3E1

Téléphone : 514 270-4124

www.desjardins.com/caissecanadienneitalienne
facebook : *caisse canadienne italienne*

Centres de services

6995, boulevard Saint-Laurent
Montréal (Québec)
H2S 3E1

7390, avenue Papineau
Montréal (Québec)
H2E 2G6

8275, boulevard Maurice-Duplessis
Montréal (Québec)
H1E 3B5

2401, rue Fleury Est
Montréal (Québec)
H2B 1L1

4570, rue Jarry Est
Montréal (Québec)
H1R 1X3

5620, boulevard Henri-Bourassa Est
Montréal (Québec)
H1G 2T2

1590, rue Dollard
Montréal (Québec)
H8N 1T6

5133, rue Jean-Talon Est
Montréal (Québec)
H1S 1K8

170, rue Saint-Zotique Est
Montréal (Québec)
H2S 1K8

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

Les dirigeants

AU 31 DÉCEMBRE 2017

Conseil d'administration

ROBERT GUERRIERO*	Président
ELIO CERUNDOLO	Vice-président
CLAUDE GOBEIL	Secrétaire
ANNA CORTINA*	Administratrice
CAROLE GAGLIARDI	Administratrice
SERGE BRANCONNIER*	Administrateur
MICHAEL DI GRAPPA	Administrateur
RAFFAELE DI LILLO	Administrateur
CARMINE MERCADANTE	Administrateur
NICODEMO PANETTA	Administrateur

Conseil de surveillance

MASSIMILIANO BERNARDO	Président
FOIRE FONDA	Secrétaire
LORRAINE PARENT-STIPOSEK*	Conseillère
VACANT	Conseiller(ère)
VACANT	Conseiller(ère)

* Dirigeants sortants et rééligibles

Approbation du rapport annuel

Nous certifions que le rapport annuel de la Caisse populaire Desjardins Canadienne Italienne, 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.

Robert Guerriero
Président

Elio Cerundolo
Vice-président

