

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



Message de la présidence du conseil d'administration

M. Michel Émond
Président

Chers membres,

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

Un moteur de développement durable

En 2017, les résultats de notre caisse sont de 7,2 M\$, en progression de 114 000 \$ par rapport à 2016. En effet, les excédents d'exploitation de la Caisse s'élèvent à 4,7 M\$ redressés des frais relatifs à l'aide au développement du milieu de 2,5 M\$, lesquels nets d'impôts sont puisés à même notre réserve à l'état de l'avoir. 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. Notre performance financière est un gage de sécurité, mais surtout une source de fierté.

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 2,5 M\$ grâce à ce Fonds. À cette somme s'ajoutent nos engagements sous la forme de dons, commandites et ristournes individuelles, pour un montant de 742 165 \$. Au cours des trois dernières années, nous avons accumulé certaines réserves dans notre Fonds d'aide, et ce, afin de cibler des projets structurants pour toute notre communauté. Votre conseil d'administration a investi énormément de temps en consultations et en travaux afin de faire l'annonce de notre participation au projet du Complexe sportif Desjardins. Notre appui au projet contribue à limiter l'endettement de la Ville et, par le fait même, de l'ensemble des citoyens.

C'est grâce à la participation de ses membres que la Caisse Desjardins de Rimouski, ses employés et ses dirigeants forment un puissant moteur de développement durable. Ainsi, nous investissons de façon importante dans notre

milieu afin de créer de la richesse. Orienté vers les besoins et les attentes des membres, dont la santé et les saines habitudes de vie, 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. 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. À l'échelle de la Caisse, nous sommes fiers de constater la forte croissance de nos indicateurs de satisfaction à la clientèle. Nous nous efforçons d'être à l'écoute de nos membres par tous les moyens, notamment les sondages.

2017 a permis à vos dirigeants de s'interroger sur la gouvernance du Mouvement Desjardins, sur notre propre gouvernance, sur le profil de nos dirigeants, nos mécanismes d'écoute et consultations.

En octobre, à l'occasion d'un important congrès d'orientation du Mouvement Desjardins, les caisses ont mis l'accent sur l'importance de favoriser le dialogue avec nos membres. 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. 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 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 nonobstant ce contexte particulier.

Finalement, vos dirigeants ont jeté les bases d'une nouvelle planification stratégique pour les trois prochaines années en plus d'entamer une sérieuse réflexion sur un sujet très sensible, soit le maintien de nos points de service et de notre réseau de guichets automatiques. À ce sujet, je n'ai que de bonnes nouvelles. Selon toute probabilité, notre réseau de guichets sera maintenu en 2018, si ce n'est de quelques réaménagements afin de mieux couvrir le territoire et en faciliter l'accès.

Remerciements

Je tiens à souligner l'engagement hors du commun de tous les dirigeants. Leur dévouement est exemplaire. Ces hommes et ces femmes ont consacré des centaines d'heures afin de scruter dans les moindres détails les activités de votre caisse. Je remercie tous ceux et celles qui travaillent avec passion à la Caisse. Ces employés ont su démontrer leur très grande capacité à relever les défis afin que la Caisse soit financièrement performante tout en augmentant la satisfaction des membres. Sous la direction dynamique de M. Martin Desrosiers, leur travail, leurs compétences et leur 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 35 063 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 Rimouski



M. Martin Desrosiers
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 employés 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.

L'année financière 2017 en bref

Volume d'affaires sous gestion	Avoir	Revenu net d'intérêts	Excédents d'exploitation
2,5 G\$	120,9 M\$	19,2 M\$	4,7 M\$

Voici les résultats financiers détaillés de la Caisse Desjardins de Rimouski 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 2,5 G\$, en hausse de 7,9 % 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. Nous investissons également beaucoup d'énergie dans la qualité de l'expérience membre. L'utilisation de différents leviers de fierté et de mobilisation contribue à la satisfaction de nos membres et favorise notre développement des affaires.

Commentaires sur le rapport financier*

L'actif de votre coopérative financière s'établit à 1,1 G\$, une hausse de 3,6 % par rapport à l'an passé. Les prêts aux particuliers et aux entreprises s'établissent à 800 M\$, en augmentation de 8,0 %.

Le passif de la Caisse est de 972,7 M\$, affichant une croissance de 3,6 %. Toujours au 31 décembre 2017, l'avoir de votre coopérative a connu une hausse, passant à 120,9 M\$, soit une croissance de 3,7 %.

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 (%)
Fonds provinciaux		
Société de Services des caisses Desjardins (SER)	(508)	–
Gestion Desjardins Capital (INV)	245 718	12,31
Desjardins Holding financier (FIN5A)	44 845 203	14,27

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 :

	Au 31 déc. 2017 (%)	Au 31 déc. 2016 (%)	Norme (%)
Fonds propres de catégorie 1A versus les actifs à risque	21,95	15,88	≥ 11,0
Fonds propres de catégorie 1 versus les actifs d'expansion	7,17	6,36	≥ 3,5

État du résultat

Au cours du dernier exercice, votre caisse a obtenu des résultats de 7,2 M\$, stables par rapport à l'année précédente. En effet, les excédents d'exploitation de la Caisse s'élèvent à 4,7 M\$ redressés des frais relatifs à l'aide au développement du milieu de 2,5 M\$, lesquels nets d'impôts sont puisés à même notre réserve à l'état de l'avoir.

Le revenu d'intérêts totalise 28,5 M\$, au même niveau que l'an passé. Les frais d'intérêts ont, quant à eux, diminué de 5,2 %, pour se situer à 9,3 M\$. Les autres revenus, provenant en majeure partie de la distribution de produits et services des composantes de Desjardins, totalisent 7,7 M\$, pour se situer au même niveau que l'année dernière.

La dotation à la provision pour pertes sur créances a été de 400 447 \$, soit 0,1 % de l'ensemble du portefeuille de prêts consentis à nos membres particuliers et entreprises.

Dans le cadre de votre assemblée générale, nous vous proposerons un projet de partage des excédents des plus représentatifs de vos attentes.

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.

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,

* Ces commentaires sont un aperçu du rapport financier, disponible sur demande et sur le site Internet de la Caisse. De plus, les états financiers combinés des caisses Desjardins du Québec sont rendus publics sur le site www.desjardins.com.

** Vous pouvez vous référer aux Informations supplémentaires pour la production du rapport annuel 2017 pour plus de détails sur les portefeuilles de prêts et de dépôts.

Faits saillants

La Caisse Desjardins de Rimouski c'est :

- 35 063 membres
- 19 dirigeants
- 105 employés
- 2,5 G\$ de volume d'affaires sous gestion
- 3,1 M\$ distribués à nos membres et à notre communauté

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 105 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. Nous travaillons très fort pour leur offrir une expérience employé à la hauteur.

En 2017, votre caisse a revu son approche-conseil auprès de ses membres. En effet, depuis l'automne dernier, nous vous offrons un accompagnement sur mesure à chaque étape importante de votre vie. N'hésitez pas à nous questionner lors de votre prochaine visite à la Caisse sur notre nouveau modèle d'offre de service par cycle de vie.

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!

Approbation du rapport annuel

Nous certifions que le rapport annuel de la Caisse Desjardins de Rimouski 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.

Michel Émond
Président

Gilles Langelier
Secrétaire

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% et 0,1% 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 (\$)
Particuliers							
Habitation	398 748						
Consommation et autres	98 212						
	496 960	6 905	64	62	220	496 678	465 790
Entreprises							
Commerciales et industrielles	230 926						
Agricoles, forestières et pêcheries	61 679						
Administration et institutions publiques	10 847						
	303 452	1 242	360	45	706	302 701	274 304
Total	800 412	8 147	424	107	926	799 379	740 094

Sommaire du portefeuille de dépôts

Au 31 décembre 2017, les dépôts des membres à la Caisse s'élevaient à 922,2 M\$ en hausse de 20,6 M\$, ou de 2,3 %, 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 72,3 % 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 régimes enregistrés (\$)	Total au 31 déc. 2017 (\$)	Total au 31 déc. 2016 (\$)
Particuliers	87 512	91 336	83 400	116 929	287 471	666 648	646 620
Entreprises	84 807	8 130	35 596	38 496	—	167 029	152 261
Secteur public et autres	57 307	(56)	12 483	18 695	117	88 546	102 753
Total	229 626	99 410	131 479	174 120	287 588	922 223	901 634

* 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.

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 de la présidence du conseil de surveillance

Mme Adèle Boudreau
Présidente 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 2 384 182 \$.
- La Caisse n'a octroyé aucun contrat de fourniture de biens et de services à des personnes visées** par le Code.

* 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.

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 la présidence 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.

Dirigeants de la Caisse

Conseil d'administration (au 31 décembre 2017)



Michel Émond
Président



Stéphane Plante*
Vice-président



Gilles Langelier*
Secrétaire



Alain Beaulieu
Administrateur



Réal Chapados
Administrateur



Méline de
Champlain*
Administratrice



Richard Gauthier
Administrateur



Gabrielle Langlais
Administratrice



Jean-Pierre
Langlais*
Administrateur



Carole N. Côté*
Administratrice



Jean-François
Marquis
Administrateur



Nancy Robichaud
Administratrice



Gaétan Ross
Administrateur



Samuel Turgeon
Administrateur

*Dirigeants sortants et rééligibles

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. Si vous souhaitez vous impliquer au sein de la Caisse, nous vous invitons à démontrer votre intérêt à devenir un membre dirigeant.

Conseil de surveillance (au 31 décembre 2017)



Adèle Boudreau
Présidente



Kristina D'Astous*
Secrétaire



Julie Boudreault
Conseillère



Eddy Charron
Conseiller



Julie Gaudreault
Conseillère

Siège social

100, rue Julien-Rehel
Rimouski (Québec) G5L 0G6

☎ 418 723-3368 | 1 888 880-9824

☎ 418 723-7107

SERVICES COURANTS ET SERVICES CONSEILS

Lundi et mardi 9 h 30 à 18 h

Mercredi et jeudi 9 h 30 à 20 h

Vendredi 9 h 30 à 16 h

Samedi 9 h à 15 h

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Lundi au vendredi 6 h à 22 h

Samedi et dimanche 8 h 30 à 16 h

Centre de services Plaza Arthur-Buies

411, avenue Sirois
Rimouski (Québec) G5L 8B2

☎ 418 723-3368 | 1 888 880-9824

☎ 418 723-8442

SERVICES COURANTS

Lundi et mardi 9 h 30 à 15 h

Mercredi 9 h 30 à 18 h

Jeudi 9 h 30 à 20 h

Vendredi 9 h 30 à 16 h

🌐 desjardins.com/caisse-rimouski

📘 facebook.com/caisse.rimouski