

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



## Message du président du conseil d'administration

M. Tommy Guénard, président

Chers membres,

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

Cette assemblée générale annuelle est d'ailleurs la première de notre nouvelle caisse, puisque la Caisse Desjardins des Monts et Rivières s'est jointe à nous au mois de janvier 2018. Grâce à la mise en commun de nos forces, nous bénéficions désormais d'un plus grand dynamisme économique et social pour notre communauté ainsi que d'une expertise de pointe pour tous nos membres. Ce regroupement démontre la force de Desjardins dans la Matapédia.

Le centre Desjardins Entreprises-Bas-Saint-Laurent s'est aussi consolidé en 2017, puisque les caisses du secteur Témiscouata se sont jointes à celui-ci. Ainsi, notre offre de service pour les entreprises est d'autant plus importante et nous permet de répondre à leurs besoins de plus en plus spécifiques.

### Un moteur de développement durable

En 2017, notre caisse a enregistré des excédents d'exploitation de 2,5 M\$. 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 201 225 \$ grâce à ce Fonds. À cette somme s'ajoutent nos engagements sous la forme de dons et de commandites, qui totalisent quant à eux 81 503 \$.

C'est grâce à l'engagement de ses membres que la Caisse Desjardins Vallée de la Matapédia, 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.



### Au cœur de votre vie financière

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

### 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 engagements. 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, 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.

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 en dépit de ce contexte particulier.

### Faits saillants

La Caisse Desjardins Vallée de la Matapédia, c'est :

- 17 109 membres
- 17 dirigeants
- 65 employés
- 913,3 M\$ de volume d'affaires sous gestion
- 856 426 \$ distribués à nos membres et à notre communauté

### Un départ qui nous attriste

Une de nos grandes dames s'est éteinte le 2 août 2017. Mme Huguette Blanchette, dirigeante à la Caisse, aura été une femme de cœur qui a beaucoup donné autour d'elle. Les privilégiés qui l'ont côtoyée retiendront d'elle intégrité, engagement et humanisme. Mme Blanchette était impliquée activement chez Desjardins depuis de nombreuses années à titre d'administratrice. Sa grande pertinence, sa volonté de toujours faire mieux et sa grande fierté de Desjardins, mais surtout des personnes qui y œuvrent, étaient sans limites. Merci, Huguette, pour ta bonne humeur et pour les belles choses que tu laisses dans nos coeurs. Tu nous manqueras.

### Remerciements

Enfin, 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. Yves Boulianne, 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.

Finallement, merci à nos 17 109 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 Vallée de la Matapédia



M. Yves Boulianne, directeur général

## Message du directeur général

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 partenaires du Mouvement, mais aussi sur les nouvelles technologies. En personne ou avec le support de ces technologies, nous demeurons votre partenaire pour réaliser vos projets.

### L'année financière 2017 en bref

(en millions de dollars canadiens)

Volume d'affaires sous gestion	Avoir	Revenu net d'intérêts	Excédents d'exploitation
913,3	51,1	8,5	2,5

Voici les résultats financiers détaillés de la Caisse Desjardins Vallée de la Matapédia 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 913,3 M\$, en hausse de 7,7 % 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\*

L'actif de votre coopérative financière s'établit à 419,6 M\$, une hausse de 7,7 % par rapport à l'an passé. Les prêts aux particuliers et aux entreprises s'établissent à 354,9 M\$, en augmentation de 8,2 %.\*\*

Le passif de la Caisse est de 368,5 M\$, affichant une croissance de 8,3 %. Toujours au 31 décembre 2017, l'avoir de votre coopérative a connu une hausse, passant à 51,1 M\$, soit une croissance de 3,4 %. L'avoir est constitué du capital social qui se chiffre désormais à 866 k\$, des excédents à répartir de 1,9 M\$, du cumul des autres éléments du résultat global qui est de 1,6 M\$ et finalement des réserves de 46,8 M\$. Le montant de la réserve de stabilisation représente 1,7 M\$, tandis que la réserve pour ristournes éventuelles est de 1,3 M\$. Votre caisse a également accumulé 646 k\$ dans le Fonds d'aide au développement du milieu.

### 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.

Fonds provinciaux	Parts détenues au 31 décembre 2017 (\$)	Rendement moyen (%)
Société de Services des caisses Desjardins (SER)	(257)	-
Gestion Desjardins Capital (INV)	121 024	12,31
Desjardins Holding financier (FIN5A)	21 303 785	14,09

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	25,42	21,12	≥ 11
Fonds propres de catégorie 1 versus les actifs d'expansion	7,51	6,79	≥ 3,5

### État du résultat

Au cours du dernier exercice, votre caisse a réalisé des excédents d'exploitation de 2,5 M\$, en hausse de 1,1 % par rapport à l'année précédente.

Le revenu d'intérêts totalise 11,8 M\$, une augmentation de 0,7 % par rapport à l'an passé. Les frais d'intérêts ont, quant à eux, augmenté de 0,8 %, pour se situer à 3,3 M\$. Les autres revenus, provenant en majeure partie de la distribution de produits et services des composantes de Desjardins, totalisent 4,1 M\$, en hausse de 0,2 % par rapport à l'année dernière.

La dotation à la provision pour pertes sur créances a été de 360 k\$, soit 0,1 % de l'ensemble du portefeuille de prêts consentis à nos membres particuliers et entreprises.

Les frais autres que d'intérêts ont connu une baisse faible dans l'ensemble, soit une variation de 1,8 % pour atteindre 9,8 M\$.

Nous proposons le versement d'une ristourne de 575 000 \$ ainsi que le versement d'un montant de 125 000 \$ au Fonds d'aide au développement du milieu, une forme de ristourne collective nous permettant d'enrichir concrètement notre collectivité en appuyant des projets structurants.

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 pour tenir compte de la fidélité de nos membres.

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.

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

\*\* 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.



## Un printemps particulièrement rude

Au printemps 2017, la crue des eaux a affecté nos services et inondé notre siège social. Je remercie nos employés qui ont travaillé dans des conditions difficiles et je vous remercie, chers membres, de votre patience et de la compréhension dont vous avez fait preuve à cette occasion.

## Mettre notre passion à votre service

Nos 65 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. En 2017, une nouvelle convention collective a été signée avec nos employés. Au cours de la dernière année, ils ont travaillé avec passion pour s'assurer de votre satisfaction, et ceci se reflète dans la rétroaction positive dont vous nous avez fait part lors de nos sondages de satisfaction. Merci de votre confiance.

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 la Vallée de la Matapédia 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.

Tommy Guénard  
Président

Lise Bergeron  
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 2,2 % 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 (\$)
<b>Particuliers</b>							
Habitation	<b>197 057</b>						
Consommation et autres	<b>52 583</b>						
	<b>249 640</b>	<b>6 745</b>	<b>124</b>	<b>26</b>	<b>188</b>	<b>249 426</b>	<b>230 256</b>
<b>Entreprises</b>							
Commerciales et industrielles	<b>47 175</b>						
Agricoles, forestières et pêcheries	<b>39 159</b>						
Administration et institutions publiques	<b>18 877</b>						
	<b>105 211</b>	<b>1 091</b>	<b>274</b>	<b>-</b>	<b>285</b>	<b>104 926</b>	<b>97 304</b>
<b>Total</b>	<b>354 851</b>	<b>7 836</b>	<b>398</b>	<b>26</b>	<b>473</b>	<b>354 352</b>	<b>327 560</b>

## Sommaire du portefeuille de dépôts

Au 31 décembre 2017, les dépôts des membres à la Caisse s'élevaient à 326 666 k\$ en hausse de 14 029 k\$, ou de 4,5 %, 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 77,3 % 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	<b>39 502</b>	<b>27 821</b>	<b>23 839</b>	<b>39 871</b>	<b>121 487</b>	<b>252 520</b>	<b>244 070</b>
Entreprises	<b>26 831</b>	<b>2 561</b>	<b>16 676</b>	<b>9 516</b>	<b>-</b>	<b>55 584</b>	<b>53 034</b>
Secteur public et autres	<b>9 873</b>	<b>814</b>	<b>4 944</b>	<b>2 867</b>	<b>64</b>	<b>18 562</b>	<b>15 533</b>
<b>Total</b>	<b>76 206</b>	<b>31 196</b>	<b>45 459</b>	<b>52 254</b>	<b>121 551</b>	<b>326 666</b>	<b>312 637</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. Martin Grenon, président du conseil de surveillance

# Rapport du président 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 a constaté une dérogation aux règles déontologiques relatives au crédit consenti aux personnes intéressées ainsi qu'au traitement des situations d'irrégularité relatives à un tel crédit.

Des erreurs se sont produites lors de l'émission de financement à des personnes liées, mais celles-ci ont été identifiées grâce à nos systèmes de contrôle et elles ont été corrigées. Nous avons mis en place, à compter de 2018, un système de contrôle plus robuste pour assurer la conformité à cet égard.

Notez que les prêts accordés aux personnes intéressées par la Caisse totalisent 2 073 399,92 \$.

### 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 en respectant les conditions prévues à cet effet. À ce titre, aucun contrat n'a été octroyé aux personnes visées.

## 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.

En terminant, je tiens à remercier Mme Marie-Josée Caron qui a quitté son poste au conseil de surveillance après plusieurs années d'implication. Nous la remercions pour le temps qu'elle a consacré à notre coopérative.

## Dirigeants de la Caisse

Conseil d'administration  
(au 31 décembre 2017)

Nom	Fonction
Tommy Guénard*	Président
Gilles Michaud	Vice-président
Lise Bergeron	Secrétaire
Martin Bérubé	Administrateur
Régis Cyr*	Administrateur
Patricia Dompierre	Administratrice
Marie-Hélène Dupont	Administratrice
Marc-André Imbeault	Administrateur
Esther Paradis	Administratrice
Bertin Royer*	Administrateur
Alex Turcotte-Lauzier*	Administrateur
Simon Veilleux	Administrateur
Thania Paquet	Jeune dirigeante de la relève
Poste vacant	Administrateur

Conseil de surveillance  
(au 31 décembre 2017)

Nom	Fonction
Martin Grenon	Président
Maude Gagnon	Secrétaire
Christine Bérubé*	Conseillère
Micheline Pitre*	Conseillère
Poste vacant	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. Si vous souhaitez vous impliquer au sein de la Caisse, nous vous invitons à démontrer votre intérêt à devenir un membre dirigeant.

## Des services accessibles

Accédez aux services de votre caisse  
24 h sur 24, 7 jours sur 7

-  [desjardins.com](http://desjardins.com)
-  [m.desjardins.com](http://m.desjardins.com)
-  [1 800 CAISSES \(1 800 224-7737\)](tel:18002247737)
-  [Guichets automatiques](#)
-  [Dépôt mobile de chèques](#)

## SIÈGE SOCIAL

15, rue du Pont, Amqui (Québec) G5J 0E6  
 [418 629-2271](tel:4186292271)

-  [desjardins.com/  
CaisseValleeDeLaMatapedia](http://desjardins.com/CaisseValleeDeLaMatapedia)
-  [facebook.com/  
CaisseValleeDeLaMatapedia](http://facebook.com/CaisseValleeDeLaMatapedia)

\* 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.