



Desjardins
Caisse d'Acton Vale–
Rivière Noire

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



Rapport annuel 2017



Message du conseil d'administration

C'est avec plaisir que je vous présente, au nom des dirigeants, cette revue de l'année 2017 pour la Caisse Desjardins d'Acton Vale–Rivière Noire.

Un moteur de développement durable

En 2017, notre caisse a enregistré des excédents d'exploitation de 3 475 107 \$. 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 73 231 \$ grâce à ce fonds. À cette somme s'ajoutent nos engagements sous la forme de dons et de commandites, pour un total de 75 624 \$.

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.

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 15 235 membres à nous faire confiance. Cela nous motive à poursuivre l'amélioration constante de nos services et le développement de nos produits afin d'être plus près 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.

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.

Lors du congrès du Mouvement Desjardins tenu en octobre 2017, 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^{me} Renée-Claude Legault, 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 15 235 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.

René Chagnon
Président



Siège social

1100, rue Saint-André
Acton Vale (Québec)
J0H 1A0

Centres de services

ROXTON FALLS
SAINT-VALÉRIEN-DE-MILTON
UPTON
SAINTE-CHRISTINE



Un seul numéro pour nous joindre : 450 546-2715



Message de la direction générale

Voici les résultats financiers détaillés de la Caisse Desjardins d'Acton Vale-Rivière Noire 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.

Volume d'affaires sous gestion

Forte d'un volume d'affaires sous gestion de 1 147 360 000 \$, en hausse de 5,53 % 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 www.desjardins.com.

Bilan

L'actif de votre coopérative financière s'établit à 578 913 826 \$, une hausse de 3,0 % par rapport à l'an passé. Les prêts aux particuliers et aux entreprises s'établissent à 507 315 000 \$, en augmentation de 4,7 %.

Le passif de la Caisse est de 521 522 033 \$, affichant une croissance de 2,8 %. Les dépôts totalisent désormais 375 079 000 \$, une variation à la hausse de 3,7 %, tandis que les emprunts de votre caisse ont diminué de 0,5 % et se chiffrent maintenant à 136 337 595 \$.

Toujours au 31 décembre 2017, l'avoir de votre coopérative a connu une hausse, passant à 57 391 794 \$, soit une croissance de 5,3 %. L'avoir est constitué du capital social qui se chiffre désormais à 1 832 207 \$, des excédents à répartir de 2 262 852 \$, du cumul des autres éléments du résultat global qui est de 1 627 435 \$ et finalement des réserves de 51 669 298 \$. Le montant de la réserve de stabilisation représente 1 592 603 \$, tandis que la réserve pour ristournes éventuelles est de 1 507 759 \$. Votre caisse a également accumulé 126 000 \$ 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.

RATIOS DES FONDS PROPRES	31 décembre 2017	31 décembre 2016	Norme minimale
Fonds propres de catégorie 1A versus ses actifs à risque	14,35 %	11,77 %	11,0 %
Fonds propres de catégorie 1 versus ses actifs d'expansion	6,7 %	5,88 %	3,5 %

État du résultat

Au cours du dernier exercice, votre caisse a réalisé des excédents d'exploitation de 3 475 107 \$, en hausse de 36,3 % par rapport à l'année précédente.

Le revenu d'intérêts totalise 16 394 344 \$, une augmentation de 1,2 % par rapport à l'an passé. Les frais d'intérêts ont, quant à eux, augmenté de 1,5 %, pour se situer à 6 098 682 \$. Les autres revenus, provenant en majeure partie de la distribution de produits et services des composantes de Desjardins, totalisent 3 668 767 \$, en baisse de 2,7 % par rapport à l'année dernière.

La dotation à la provision pour pertes sur créances a été de 453 916 \$, soit 0,09 % de l'ensemble du portefeuille de prêts consentis à nos membres particuliers et entreprises.

Les frais autres que d'intérêts ont connu une baisse importante dans l'ensemble, soit une variation de 8,6 % pour atteindre 10 035 406 \$.

Nous proposons le versement d'une ristourne de 884 000 \$ ainsi que le versement d'un montant de 50 000 \$ 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.

En faire plus avec les technologies

Nous continuons d'améliorer les expériences offertes sur tous nos canaux, que ce soit sur Internet, au téléphone, à la Caisse ou au guichet automatique. 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 50 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!

Renée-Claude Legault

Directrice générale



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.

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 1,7 % et 0,5 % 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	194 001 \$						
Consommation et autres	57 041						
Sous-total	251 042 \$	7 649 \$	601 \$	87 \$	186 \$	250 769 \$	244 514 \$
ENTREPRISES							
Commerciales et industrielles	173 536 \$						
Agricoles, forestières et pêcheries	77 312						
Administration et institutions publiques	5 425						
Sous-total	256 273 \$	1 182 \$	1 905 \$	805 \$	647 \$	254 821 \$	238 318 \$
TOTAL	507 315 \$	8 831 \$	2 506 \$	892 \$	833 \$	505 590 \$	482 832 \$

* 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 375 079 000 \$ en hausse de 13 288 000 \$, ou de 3,7 % 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 78,9 % 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	37 055 \$	31 969 \$	29 052 \$	63 920 \$	134 076 \$	296 072 \$	287 224 \$
Entreprises	27 086	10 501	17 926	6 411	—	61 924	60 793
Secteur public et autres	7 643	791	5 106	3 528	15	17 083	13 774
TOTAL	71 784 \$	43 261 \$	52 084 \$	73 859 \$	134 091 \$	375 079 \$	361 791 \$

* 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 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)	(261) \$	— %
Gestion Desjardins Capital (INV)	121 479 \$	12,31 %
Desjardins Holding financier (FIN5A)	22 599 668 \$	14,28 %



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. Aucune situation de conflit d'intérêts n'a été constatée.
2. Les dépôts et les prêts accordés aux personnes intéressées à l'égard de la Caisse, soit les dirigeants et le directeur général de la Caisse, les dirigeants de la Fédération des caisses Desjardins du Québec et leurs personnes liées, ont tous été consentis en conformité avec les règles déontologiques qui s'appliquent. Les prêts qui leur ont été accordés totalisent 136 010,80 \$.
3. La Caisse n'a octroyé aucun contrat de fourniture de biens et de services à des personnes visées par le Code, soit les personnes intéressées, les employés de la Caisse, les gestionnaires des centres et leurs personnes liées.

Surveillance de la dimension coopérative

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

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

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.

Christiane Ouellet
Présidente

Les dirigeants

AU 31 DÉCEMBRE 2017

Conseil d'administration

RENÉ CHAGNON Président
PIERRE THIBAUT* Vice-président
JULIE GENDREAU Secrétaire
HUGUETTE BEAUGRAND Administratrice
LAURENT DENIS Administrateur
LISE GUÉRARD Administratrice
MYRIAM LAPALME Administratrice
PIERRETTE LAPALME Administratrice
SYLVIE MARTEL-GIRARDOT* Administratrice
JOSÉE PHANEUF Administratrice
MICHEL TÉTREULT Administrateur
POSTE VACANT Administrateur
POSTE VACANT* Administrateur
POSTE VACANT* Administrateur

Conseil de surveillance

CHRISTIANE OUELLET* Présidente
ISABELLE CORDEAU Secrétaire
RICHARD FILION Conseiller
RÉMI TÉTREULT Conseiller
POSTE VACANT Conseiller(ère)

* Dirigeants sortants et rééligibles

Faits saillants

15 235 MEMBRES

19 DIRIGEANTS

50 EMPLOYÉS

LA CAISSE DESJARDINS
D'ACTON VALE–
RIVIÈRE NOIRE, C'EST :

1 147 360 000 \$

DE VOLUME D'AFFAIRES
SOUS GESTION

149 108 \$

DISTRIBUÉS À NOS MEMBRES ET
À NOTRE COMMUNAUTÉ



Desjardins
Caisse d'Acton Vale–
Rivière Noire

Approbation du rapport annuel

Nous certifions que le rapport annuel de la Caisse Desjardins d'Acton Vale–Rivière Noire, 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.

René Chagnon
Président

Julie Gendreau
Secrétaire