



# Desjardins

## Caisse d'économie des employés en Télécommunication

### 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 d'économie Desjardins des employés en Télécommunication.

### Un moteur de développement durable

En 2017, notre Caisse a connu une excellente année et a enregistré des excédents d'exploitation de 556 000 \$. 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.

### Être constamment à l'écoute des besoins de ses membres

Votre Caisse est là pour soutenir ses membres dans leurs projets financiers. Au cours des dernières années, je citerai en exemple, l'accompagnement et les conseils personnalisés prodigués aux ex-employés de Nortel relativement à la liquidation finale de leur fonds de pension.

Également, en collaboration avec le syndicat Unifor, partenaire de votre Caisse, la mise en place des sessions d'informations et d'éducation financière dispensées à plusieurs employés de Bell directement sur leur lieu de travail.

### S'engager dans notre développement

C'est grâce à l'engagement de ses membres, de ses employés et de ses dirigeants que la Caisse d'économie Desjardins des employés en Télécommunication forme 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 6 386 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, Google 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. Denis M. Chartrand, 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 6 386 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.

**Adrien Hébert**  
Président



# Message de la direction générale

En 2017, votre Caisse a poursuivi sa mission de répondre à l'ensemble de vos besoins financiers tout en contribuant au mieux-être économique et social de notre collectivité.

Voici les résultats financiers de la Caisse d'économie Desjardins des employés en Télécommunication et de la quote-part du revenu des activités dans les filiales du Mouvement Desjardins, au 31 décembre 2017.

Ces résultats sont intimement liés à la confiance que vous nous témoignez, et nous vous en sommes reconnaissants. C'est grâce à la fidélité de nos membres que nous pouvons tous profiter des avantages de la coopération et poursuivre notre développement.

## Volume d'affaires sous gestion

Forte d'un volume d'affaires sous gestion de 450 000 000 \$, en hausse de 13,6 % par rapport à 2016, la Caisse est en bonne position dans son marché. Grâce à son appartenance au Mouvement Desjardins et à sa participation dans ses filiales, la Caisse est en mesure d'offrir à ses membres une gamme complète de produits et de services financiers qui répondent à la diversité grandissante de leurs besoins.

## 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](http://www.desjardins.com).

## Bilan

L'actif de votre coopérative financière s'établit à 200 893 000 \$, une hausse de 19,14 % par rapport à 2016.

Le passif de la Caisse est de 185 136 000 \$, affichant une croissance de 20,50 %. Les emprunts de votre Caisse ont augmenté de 93,30 % et se chiffrent maintenant à 57 699 000 \$.

Au 31 décembre 2017, l'actif de votre coopérative a connu une légère hausse, passant à 15 757 000 \$, soit une croissance de 5,15 %. Outre le capital social, l'actif est constitué, entre autres, des excédents à répartir de 423 000 \$, du cumul des autres éléments du résultat global de 490 000 \$ et des réserves de 13 969 000 \$.

Les fonds de la réserve de stabilisation sont de l'ordre de 484 000 \$. Les fonds propres de la Caisse sont quant à eux à un niveau conforme en regard de la norme sur la suffisance des fonds propres des caisses, telle qu'établie par la Fédération.

RATIOS DES FONDS PROPRES	31 décembre 2017	31 décembre 2016	Norme minimale
Fonds propres de catégorie 1A versus ses actifs à risque	19,55 %	16,07 %	11,0 %
Fonds propres de catégorie 1 versus ses actifs d'expansion	4,98 %	4,89 %	3,5 %

## Etat du résultat

Au cours du dernier exercice, votre Caisse a réalisé des excédents d'exploitation de 556 000 \$, en augmentation de 17,05 % par rapport à l'année précédente.

Les revenus d'intérêts totalisent 4 591 000 \$, une légère augmentation de 0,21 % par rapport à l'an passé. Les frais d'intérêts ont, quant à eux, augmenté de 4,72 %, pour se situer à 2 108 000 \$.

Quant aux autres revenus, ils totalisent 1 360 000 \$, une légère augmentation de 0,60 % par rapport à l'année dernière. Les autres frais ont diminué dans l'ensemble de 12,82 %, pour atteindre 932 000 \$.

Au terme de l'année 2017, la Caisse a généré des excédents avant ristournes de 1 439 000 \$, une hausse de 26,70 % par rapport à l'année précédente.

Les résultats de l'année 2017 nous incitent à prendre des décisions prudentes afin de favoriser la solidité financière et le développement de notre coopérative. Cette année la Caisse proposera un projet de ristourne de 151 000 \$, soit 21 % de plus qu'en 2016.

Votre Caisse, comme le Mouvement Desjardins dans son ensemble, doit s'assurer de maintenir une forte capitalisation. C'est en maintenant le juste équilibre entre les règles et les lois du marché financier, d'une part, et les besoins de nos membres, d'autre part, que nous sommes en mesure d'assurer le développement de notre Caisse et sa pérennité.

## Une expertise toujours avantageuse

Au-delà de ses résultats, la force de la Caisse repose sur son équipe de 16 employés. Ces personnes, compétentes et dévouées, s'assurent que les services de votre institution financière soient toujours avantageux pour nos membres et en lien avec leurs besoins.

Je tiens également à souligner l'apport précieux des membres dirigeants élus. La proximité de notre coopérative avec ses membres ainsi que son rayonnement sont attribuables à leur engagement envers la mission sociale et démocratique de la Caisse.

Ensemble, nous coopérons tous à créer une caisse avantageuse pour tous ses membres et pour le dynamisme de sa collectivité!

**Denis M. Chartrand**  
Directeur général



## 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 1,4 % 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\*.

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
<b>PARTICULIERS</b>							
Habitation	133 094 \$						
Consommation et autres	33 311						
<b>Sous-total</b>	<b>166 405 \$</b>	<b>2 481 \$</b>	<b>179 \$</b>	<b>7 \$</b>	<b>63 \$</b>	<b>166 335 \$</b>	<b>137 613 \$</b>
<b>ENTREPRISES</b>							
Commerciales et industrielles	9 662 \$						
Agricoles, forestières et pêcheries	345						
Administration et institutions publiques	—						
<b>Sous-total</b>	<b>10 007 \$</b>	<b>— \$</b>	<b>— \$</b>	<b>— \$</b>	<b>8 \$</b>	<b>9 999 \$</b>	<b>8 626 \$</b>
<b>TOTAL</b>	<b>176 412 \$</b>	<b>2 481 \$</b>	<b>179 \$</b>	<b>7 \$</b>	<b>71 \$</b>	<b>176 334 \$</b>	<b>146 239 \$</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.

### Sommaire du portefeuille de dépôts

Au 31 décembre 2017, les dépôts des membres à la Caisse s'élevaient à 124 335 000 \$ en hausse de 3 223 000 \$, ou de 2,7 %, 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 95,2 % 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	15 107 \$	9 501 \$	14 926 \$	16 744 \$	62 121 \$	<b>118 399 \$</b>	115 948 \$
Entreprises	2 265	464	676	896	—	<b>4 301</b>	4 214
Secteur public et autres	631	35	111	858	—	<b>1 635</b>	950
<b>TOTAL</b>	<b>18 003 \$</b>	<b>10 000 \$</b>	<b>15 713 \$</b>	<b>18 498 \$</b>	<b>62 121 \$</b>	<b>124 335 \$</b>	<b>121 112 \$</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.

### 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
<b>Fonds provinciaux</b>		
Société de Services des caisses Desjardins (SER)	(127) \$	— %
Gestion Desjardins Capital (INV)	51 067 \$	12,31 %
Desjardins Holding financier (FIN5A)	6 994 575 \$	14,38 %



# 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. Il exerce ses fonctions dans un esprit de collaboration avec le conseil d'administration et la direction générale. À cet effet, il peut formuler des recommandations, suggérer des améliorations aux pratiques existantes ou proposer de nouvelles initiatives.

## 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 dans le cours normal de leurs activités professionnelles.

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 et les principes du Code pour guider leur conduite, leurs décisions et leurs actions.

Voici le bilan de la surveillance relative à trois règles déontologiques :

- 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 le Code de déontologie de celle-ci et les règles déontologiques qui s'appliquent. Les prêts qui leur ont été accordés totalisent 789 096 \$;
- La Caisse n'a octroyé aucun contrat à des personnes visées par le Code et leurs personnes liées.

## Surveillance de la dimension coopérative

Sur le plan de la surveillance de la dimension coopérative, les activités du conseil ont porté sur les éléments suivants :

- la participation des membres à la vie associative (invitations aux événements corporatifs et coopératifs organisés par la Caisse);
- les activités et les moyens offerts aux membres pour les accompagner dans leur gestion financière (conférences planification à la retraite, acquisition d'une première maison notamment, marge de crédit et bureau de crédit, kiosques d'information, infolettres);
- le respect des droits et des intérêts des membres, principalement lors de l'accueil des nouveaux membres;
- les stratégies mises en place par la Caisse pour améliorer la satisfaction des membres et répondre à leurs besoins (mise en place de l'indicateur Taux Net de Recommandation et boucle de rétroaction).

Le conseil de surveillance est satisfait des travaux relatifs à ces sujets.

Je profite de l'occasion pour remercier les membres du conseil pour leur engagement, ainsi que la direction générale pour son soutien dans la réalisation de notre mandat.

**Monique Gamache**  
Présidente



## 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).

# Nos dirigeants

AU 31 DÉCEMBRE 2017

## Conseil d'administration

ADRIEN HÉBERT  
Président

CAMILLE PERRON\*  
Vice-présidente

PIERRE DEMONTIGNY  
Secrétaire

BENOÎT BEAUCHAMP  
Administrateur

ÉRIC COVELL\*  
Administrateur

JESSICA VERREAUXT  
Administratrice

GEORGE ALIFRAGIS\*  
Administrateur

JEAN-PHILIPPE LACROIX  
Administrateur

HUGUES PERREAULT  
Administrateur

## Conseil de surveillance

MONIQUE GAMACHE  
Présidente

MARIE M. HODGSON  
Secrétaire

MARIA GAUDIO  
Conseillère

MICHEL PELLAND\*  
Conseiller

NORMAND DUROCHER\*  
Conseiller

\* Dirigeants sortants et rééligibles



# Notre équipe

## Équipe de direction

DENIS M. CHARTRAND  
Directeur général

KATERINE BÉLANGER  
Directrice développement de marché

STÉPHANIE RAUZY  
Adjointe de la direction générale

## Gestion de patrimoine

SERGE LEVASSEUR  
JEAN-DANIEL ARPIN  
SAMUEL BOURBEAU BERGERON  
Conseillers  
gestion du patrimoine

## Placement/financement

ELVIRA PATRIARCA  
GUILLAUME LAMOTHE LAURIN  
ISABELLE MYRE  
(2 POSTES VACANTS)  
Conseillères et conseiller en finances personnelles

## Conformité

CHANTAL ROBERT  
Contrôles internes et suivi

## Services financiers, convenance et accueil

MARIA MATICORENA  
Agente, soutien opérationnel

## Services financiers

CHANTAL ARCHAMBAULT  
Agente services financiers - clientèle

JOANIE FORTIER  
SOPHIE GUÉGAN  
Agentes services financiers - opérationnel



# Desjardins

## Caisse d'économie des employés en Télécommunication

### Siège social

### Centre de services Montréal

340-1050, côte du Beaver Hall  
Montréal (Québec) H2Z 0A5

Téléphone : 514 393-9552 ou 1 800 393-9552  
Télécopieur : 514 393-1454

### Centre de services Île-des-Soeurs

1, carrefour Alexander-Graham-Bell  
Verdun (Québec) H3E 3B3

Téléphone : 514 393-9552  
Télécopieur : 514 767-3948



## Heures d'ouverture

### Heures de services aux membres

Lundi .....	8 h 30 à 16 h 30
Mardi .....	8 h 15 à 16 h 30
Mercredi.....	8 h 30 à 16 h 30
Jeudi.....	8 h 30 à 16 h 30
Vendredi .....	8 h 30 à 15 h 00



### Accueil téléphonique

Lundi .....	6 h 00 à 22 h 00
Mardi .....	6 h 00 à 22 h 00
Mercredi.....	6 h 00 à 22 h 00
Jeudi.....	6 h 00 à 22 h 00
Vendredi .....	6 h 00 à 22 h 00
Samedi.....	8 h 30 à 16 h 00
Dimanche .....	8 h 30 à 16 h 00

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

## Approbation du rapport annuel

Nous certifions que le rapport annuel de la Caisse d'économie Desjardins des employés en Télécommunication, 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.

**Adrien Hébert**  
Président

**Pierre Demontigny**  
Secrétaire

