

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



Message de la présidence du conseil d'administration

M. Michel Blouin, 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 de Québec.

Un moteur de développement durable

En 2017, notre caisse a enregistré des excédents d'exploitation de 11,9 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 521 354 \$ grâce à ce Fonds. À cette somme s'ajoutent nos engagements sous la forme de dons et de commandites, pour un grand total de 719 586 \$.

C'est grâce à l'engagement de ses membres que la Caisse Desjardins de Québec, 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 44 350 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.

Par exemple, il 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. C'est une solution sécuritaire et moderne qui vous simplifie la vie.

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, 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.

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

Faits saillants

La Caisse Desjardins
de Québec, c'est :

- 44 350 membres
- 20 dirigeants
- 134 employés
- 3,66 G\$ de volume
d'affaires sous gestion
- 1,8 M\$ distribués
à nos membres et
à notre communauté

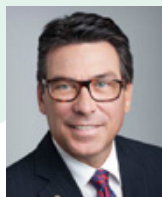
et réglementaires doivent encore être remplies dans les prochains mois pour que la mise en œuvre de cette orientation soit possible. Je veux d'ailleurs remercier les membres du conseil de surveillance de notre caisse qui continuent d'assumer leur rôle avec le même sérieux en dépit de ce contexte particulier.

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 Laforest, 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.

J'aimerais également remercier des coopérateurs d'exception qui ont contribué à la croissance de la Caisse, et qui ont décidé de quitter leur rôle de dirigeant au cours de la dernière année. Il s'agit de MM. Richard Bernard, Robert Bouchard, Marc Duval et Thierry Poitras.

Enfin, merci à nos 44 350 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.



M. Denis Laforest
Directeur général

Message de la direction générale

Chers membres,

C'est avec beaucoup de fierté que je partage avec vous les résultats de la Caisse pour l'exercice financier de 2017. L'année fut exceptionnelle à bien des égards, notamment quant à la performance de notre institution. Je tiens d'ailleurs à souligner la contribution essentielle de tous les employés de la Caisse dans l'atteinte et le dépassement de nos objectifs. Cette performance a été soulignée par le Mouvement Desjardins qui a attribué de nombreuses reconnaissances à la Caisse. Mais le plus important demeure les nombreux témoignages de votre satisfaction, qui s'est reflétée dans la croissance de notre taux net de recommandation. Je tiens à vous remercier chaleureusement pour votre confiance.

Ces résultats nous permettent de proposer à nos membres un projet de ristourne près de trois fois supérieur à celui de l'année dernière. Cela est rendu possible justement grâce à votre confiance et à votre fidélité envers la Caisse, ainsi qu'à la solidité de notre expertise et à notre appartenance au Mouvement Desjardins. Nous proposons donc le versement d'une ristourne de 2 820 000 \$ ainsi que le versement d'un montant de 380 000 \$ 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.

À cet effet, 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.

Résultats financiers

Voici les résultats financiers détaillés de la Caisse Desjardins de Québec 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

Fort d'un volume d'affaires sous gestion de 3,66 G\$, la Caisse est en très bonne 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.

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 moyen (%)
Fonds provinciaux		
Société de Services des caisses Desjardins (SER)	(1 072)	-
Gestion Desjardins Capital (INV)	492 421	12,31
Desjardins Holding financier (FIN5A)	87 854 376	14,12

Commentaires sur le rapport financier*

L'actif de votre coopérative financière s'établit à 1,94 G\$, une hausse de 5,5 % par rapport à l'an passé. Les prêts aux particuliers et aux entreprises s'établissent à 1,66 G\$, en augmentation de 4 %.

Le passif de la Caisse est de 1,72 G\$, affichant une croissance de 5,3 %. Toujours au 31 décembre 2017, l'avoir de votre coopérative a connu une hausse, passant à 211 M\$, soit une croissance de 6,8 %. L'avoir est constitué du capital social qui se chiffre désormais à 10,4 M\$, des excédents à répartir de 8,4 M\$, du cumul des autres éléments du résultat global qui est de 6,5 M\$ et finalement des réserves de 185,8 M\$. Le montant de la réserve de stabilisation représente 7,2 M\$, tandis que la réserve pour ristournes éventuelles est de 2,4 M\$. Votre caisse a également accumulé 1,1 M\$ 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 :

	Au 31 déc. 2017 (%)	Au 31 déc. 2016 (%)	Norme (%)
Fonds propres de catégorie 1A versus les actifs à risque	14,16	11,70	≥ 11,0
Fonds propres de catégorie 1 versus les actifs d'expansion	6,67	5,96	≥ 3,5

État du résultat

Au cours du dernier exercice, votre caisse a réalisé des excédents d'exploitation de 11,9 M\$, en baisse de 2,7 % par rapport à l'année précédente.

Le revenu d'intérêts totalise 50,3 M\$, une augmentation de 0,3 % par rapport à l'an passé. Les frais d'intérêts ont, quant à eux, augmenté de 3,5 %, pour se situer à 18,8 M\$. Les autres revenus, provenant en majeure partie de la distribution de produits et services des composantes de Desjardins, totalisent 11,8 M\$, en hausse de 2,4 % par rapport à l'année dernière.

La dotation à la provision pour pertes sur créances a été de 1,5 M\$, 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 importante dans l'ensemble, soit une variation de 4,5 % pour atteindre 29,9 M\$.

La répartition retenue pour les ristournes 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.

* 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.

Une caisse présente pour tous

La Caisse Desjardins de Québec a le privilège de desservir une collectivité riche de sa diversité. Notre réalité sociodémographique est unique en son genre, allant du couple dynamique de jeunes professionnels aux aînés vivant parfois dans l'isolement et dans des conditions financières précaires. Nous accueillons aussi de nombreuses communautés culturelles qui viennent participer à notre croissance économique et notre enrichissement collectif. C'est pourquoi nous proposons à nos membres que la Caisse déploie plus de moyens et d'énergie pour faire face à deux enjeux locaux importants : le vieillissement de la population ainsi que l'immigration. Faire face énergiquement à ces défis aura des effets bénéfiques tant pour la Caisse et ses membres que pour notre collectivité.

Mettre notre passion à votre service

Nos 134 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!

Approbation du rapport annuel

Nous certifions que le rapport annuel de la Caisse Desjardins de Québec, 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 Blouin
Président

Damien Côté
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 1,4 % et 0,4 % 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	659 422						
Consommation et autres	181 408						
	840 830	12 728	1 779	218	397	840 215	815 275
Entreprises							
Commerciales et industrielles	775 662						
Agricoles, forestières et pêcheries	10 290						
Administration et institutions publiques	29 390						
	815 342	9 963	4 091	1 418	1 607	812 317	774 491
Total	1 656 172	22 691	5 870	1 636	2 004	1 652 532	1 589 766

Sommaire du portefeuille de dépôts

Au 31 décembre 2017, les dépôts des membres à la Caisse s'élevaient à 1 192 079 k\$ en hausse de 23 565 k\$, ou de 2,0 %, 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 67,2 % 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*.

(en milliers de dollars canadiens)

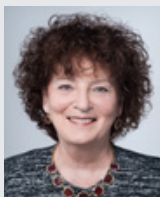
	Épargne opérations (\$)	Comptes à plage de taux (\$)	Épargne stable (\$)	Épargne à terme (\$)	Épargne régimes enregistrés (\$)	Total au 31 déc. 2017 (\$)	Total au 31 déc. 2016 (\$)
Particuliers	127 936	84 914	118 629	158 845	311 124	801 448	763 469
Entreprises	133 577	28 484	91 611	66 893	-	320 565	302 040
Secteur public et autres	31 055	782	26 160	12 007	62	70 066	103 005
Total	292 568	114 180	236 400	237 745	311 186	1 192 079	1 168 514

* 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.



M^{me} Jocelyne Bernard
Présidente du conseil de surveillance

Rapport de la présidence 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, aux règles déontologiques relatives au crédit consenti aux personnes intéressées ainsi qu'au traitement des situations d'irrégularité relatives à un tel crédit. Notez que les prêts accordés aux personnes intéressées par la Caisse totalisent 420 875,18 \$ 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 en respectant les conditions prévues à cet effet. À ce titre, la Caisse a octroyé un contrat, pour un total de 15 000 \$. Ce contrat a été conclu 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 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. Je tiens finalement à saluer l'importante contribution à la Caisse et à la coopération de MM. Denis Lapointe et Virgil Dupras McSween, des collègues qui ont quitté leur rôle de dirigeant lors de la précédente année.

* 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.

À la réalité



Investis avec vous

De l'idée

Dirigeants de la Caisse

Conseil d'administration

(au 31 décembre 2017)

Nom	Fonction
Michel Blouin*	Président
Suzane Gingras*	Vice-présidente
Damien Côté	Secrétaire
Danielle Bériau	Administratrice
Philippe Blanchet	Administrateur
Élodie Camirand-Gagnon	Administratrice
Joana Dufour*	Administratrice
Marc Duval	Administrateur
Patrick Gagnon	Administrateur
Frédéric Gosselin	Administrateur
Louis-Samuel Jacques*	Administrateur
Gérard Marcotte*	Administrateur
Anne McKenna	Administratrice
Christine Perron	Administratrice
Linda Verge	Administratrice
Élodie Letarte	Jeune dirigeante de la relève

Conseil de surveillance

(au 31 décembre 2017)

Nom	Fonction
Jocelyne Bernard	Présidente
Éric Bonin	Secrétaire
Sébastien Dorval	Conseiller
Yvan Gignac*	Conseiller

*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.

Des services accessibles

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

- desjardins.com
- m.desjardins.com
- 1 800 CAISSES (1 800 224-7737)
- Guichets automatiques
- Dépôt mobile de chèques

150, rue Marie-de-l'Incarnation
Québec (Québec) G1N 4G8

418 687-2810

www.caissedequebec.com

/CDCVQ

Desjardins
Caisse de Québec