



Desjardins
Caisse de Hull-Aylmer



MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

Au nom des dirigeants élus de la Caisse Desjardins de Hull-Aylmer, c'est avec plaisir que je vous présente les principales réalisations de votre Caisse pour l'exercice financier 2014.

L'assemblée générale annuelle est un moment privilégié pour vous faire part de nos réussites des derniers mois ainsi que des défis que nous avons à relever. Il s'agit également d'une occasion toute désignée pour vous de redécouvrir les avantages d'être membre de votre coopérative de services financiers.

DES RÉSULTATS À LA HAUTEUR DE NOS EFFORTS

En 2014, votre coopérative de services financiers a enregistré des excédents d'exploitation de 13 787 000 \$. Ces résultats sont notamment attribuables à la gestion saine et prudente de la Caisse ainsi qu'à la qualité des produits et des services qui vous sont offerts.

Ces résultats nous encouragent à poursuivre notre mission qui est, entre autres, de toujours vous offrir des services et des solutions qui répondent à vos attentes. Nous connaissons d'ailleurs votre haut niveau d'exigence. Nous nous réjouissons donc de votre confiance, qui est un excellent indicateur de votre satisfaction.

Pour vous garantir la meilleure expérience d'affaires avec votre Caisse, nous continuons de nous appuyer sur des produits novateurs, sur l'expertise de nos employés et sur la qualité de nos services personnalisés.

En 2013, l'Autorité des marchés financiers a désigné Desjardins comme institution financière d'importance systémique au Québec. Cette reconnaissance accroît les exigences qui sont imposées au Mouvement Desjardins et aux caisses, notamment en matière de capitalisation. Votre coopérative de services financiers doit ainsi redoubler de prudence dans la répartition de ses excédents. Une solide base de capital est non seulement une exigence réglementaire, c'est aussi l'assise de notre croissance future et de notre capacité à vous offrir des services concurrentiels.

Fort de près de 115 ans d'histoire, Desjardins se démarque avantageusement par sa capacité à s'adapter. Les 30 dernières années ont été particulièrement riches en progrès et en innovations. L'avènement des guichets automatiques, du paiement direct, d'Internet et des services mobiles fait en sorte que vous pouvez effectuer vos transactions 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Il vous est même possible d'épargner d'une simple pression du doigt grâce à l'application *Hop-Ép@rgne*, ou encore de transformer votre téléphone en porte-monnaie grâce au paiement mobile. Nous innovons afin de vous faire profiter des meilleures solutions et nous nous adaptons à vos besoins en mettant la technologie à contribution.



Depuis le 26 janvier 2015, la Caisse Desjardins de Hull-Aylmer a élargi ses heures d'ouverture. De plus, pour desservir l'ensemble de notre clientèle, le Centre de services Du Plateau est maintenant ouvert le samedi. Au total, c'est 59 heures/semaine que vous avez accès à l'un de nos centres de services. Nous vous invitons à consulter notre site Web (www.desjardinshullaylmer.com) pour connaître l'horaire de nos quatre centres de services.

LES AVANTAGES DU MODÈLE COOPÉRATIF

L'année 2014 a été marquée par le lancement des Avantages membre Desjardins. Il s'agit de privilèges exclusifs qui vous sont réservés. Vous pouvez visiter le desjardins.com pour découvrir ou redécouvrir les avantages d'être membre Desjardins, qu'il s'agisse de rabais chez plusieurs marchands, de remises en argent, d'accès à des outils financiers et de bien d'autres « petits plus » au quotidien.

Notre infolettre est un autre moyen de découvrir les offres exclusives de Desjardins. Vous y trouverez notamment des trucs et des conseils pour améliorer votre vie financière. Si vous désirez recevoir notre infolettre, n'hésitez pas à nous en faire part.

Desjardins dispose également, sur son site Web, de la section *Coopmoi*, un espace unique dédié à l'éducation financière et à la coopération. Vous y trouverez des outils facilitant la prise en charge de vos finances personnelles et de nombreux exemples démontrant que la coopération est un moteur de prospérité durable.

D'autres initiatives comme la deuxième saison du jeu interactif *Charly et Max à leurs affaires*, la page *Préparer l'avenir : les jeunes et la finance* ou le programme *Mes finances, mes choix* permettent aujourd'hui de diversifier l'offre en éducation financière de Desjardins en l'adaptant à la réalité des jeunes, qu'ils aient 6 ou 30 ans.

N'hésitez pas à consulter notre équipe et notre site Web pour obtenir des conseils pratiques, du soutien et des outils pour réaliser vos projets et gérer vos finances. Il ne fait aucun doute qu'il y a de nombreux avantages à être membre de votre Caisse!

Pour que notre communauté bénéficie justement de toute la force de la coopération, nous continuons de mener de nombreux projets en intercoopération avec les caisses Desjardins de l'Outaouais :

- partenariat régional dans les dons et commandites;
- organisation commune d'événements : formation structurée, campagne publicitaire.

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE (SUITE)

AVANTAGEUX POUR NOUS TOUS

En tant que coopérative financière, votre Caisse porte une attention particulière à la satisfaction de ses membres. Ainsi, nous vous invitons à nous faire part de vos impressions quant à votre expérience d'affaires avec votre Caisse. Pour ce faire, la Caisse a mis en place des outils et des processus afin de recueillir les observations de ses membres. Grâce à vos commentaires constructifs, nous pouvons améliorer nos produits et services ainsi que notre prestation de services pour vous assurer une entière satisfaction. Ces initiatives ont été mises en place pour s'assurer que nos membres perçoivent un avantage concret à faire affaire avec Desjardins.

VOTRE CAISSE : PROCHE, ENGAGÉE ET À VOTRE AVANTAGE

Il y a de nombreux avantages à être membre de votre Caisse! Desjardins a lancé en 2014 le programme Avantages membre Desjardins qui vous permet de bénéficier de nombreux avantages. Que ce soit des économies sur vos produits financiers, des services d'assistance gratuits, des rabais chez des marchands ou des privilèges VIP, vous trouverez certainement un avantage qui saura vous plaire. Pour en savoir plus, consultez le desjardins.com/avantages.

ENCORE PLUS PROCHE DE VOUS ET DES JEUNES

De plus, dans un souci d'être toujours plus représentative de ses membres, la Caisse a déterminé des pistes d'action pour favoriser le recrutement de femmes et de jeunes au sein de ses conseils. D'ailleurs, la Caisse participe au programme *Jeune dirigeant de la relève*. Elle a ainsi accueilli 7 jeunes au cours des 5 dernières années.

UN ENGAGEMENT INCOMPARABLE DANS LE DÉVELOPPEMENT DURABLE DU MILIEU

Votre Caisse s'est aussi engagée à investir dans son milieu par le biais d'un Fonds d'aide au développement du milieu. Elle a appuyé les projets suivants : plusieurs revitalisations de cours d'écoles, construction de la bibliothèque de l'école du Grand-Boisé, Fondation Santé de Gatineau et le programme d'éducation financière *Mes finances, mes choix*. Grâce à ce Fonds, elle a donc investi cette année la somme de 305 000 \$.

NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

Votre Caisse réitère cette année sa participation active à la lutte contre les changements climatiques. À cet effet, vous pouvez maintenant vous procurer à votre Caisse, divers produits financiers socialement responsables tels que l'Offre à l'habitation verte, les portefeuilles Sociéterra, le prêt écoénergétique aux entreprises, etc. Desjardins a également lancé un site Web sur l'investissement socialement responsable.

En consultant le site www.pensionsr.com, les visiteurs y trouveront des articles, des vidéos et des statistiques sur des enjeux environnementaux et sociaux auxquels notre planète fait face. Vous pourrez voir également

comment l'investissement socialement responsable est devenu un moyen important de contribuer à l'adoption de meilleures pratiques par les entreprises et au développement économique, social et environnemental de la société.

PARTAGEONS NOTRE FIERTÉ

Nous pouvons être fiers de faire partie d'un Mouvement qui se distingue par sa capacité d'innovation, par la qualité de son expertise et par son engagement dans le milieu. Il rayonne également par sa solidité, puisqu'il est reconnu comme la deuxième institution financière la plus solide au monde et la première en Amérique du Nord par l'agence d'information financière Bloomberg News. Notre Mouvement représente aussi une force humaine incomparable : Desjardins est l'un des *50 Employeurs de choix au Canada* selon Aon Hewitt. Ce sont plus de 45 000 personnes qui travaillent pour vous au sein du premier groupe financier coopératif au Canada.

Je souhaite remercier M. Stéphane Miljours pour sa gestion dynamique des affaires de la Caisse. Je salue également le dévouement de tous les employés qui travaillent à l'amélioration continue de votre expérience en tant que membres. Pour terminer, je remercie mes collègues du conseil d'administration et du conseil de surveillance pour leur engagement.

Finalement, la confiance que vous démontrez, à titre de membre, à l'égard de votre Caisse, demeure notre principale source de motivation et nous vous en remercions grandement.

Ensemble, coopérons pour une prospérité durable!

Sylvie St-Pierre Babin

Présidente du conseil d'administration





MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Votre Caisse a poursuivi en 2014 sa mission de bien répondre à l'ensemble de vos besoins financiers en vous offrant l'accessibilité à la gamme la plus complète de produits et de services sur le marché.

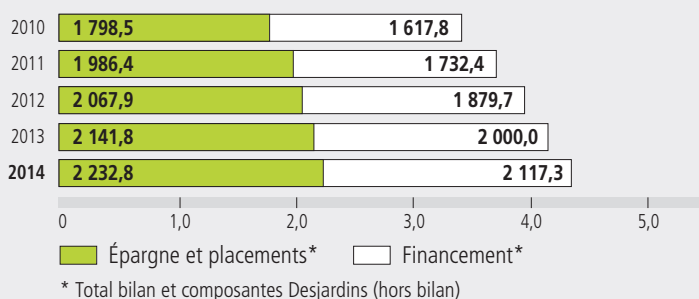
Offrir une expérience d'affaires de qualité à nos membres et clients demeure l'un de nos principaux objectifs pour l'année en cours. En plus de veiller à toujours bien vous servir, votre Caisse et le Mouvement Desjardins continueront de développer des outils financiers et de nouveaux avantages exclusifs pour tous nos membres. Aucun effort n'est ménagé pour que Desjardins demeure votre institution financière par excellence.

Voici les résultats financiers de la Caisse Desjardins de Hull-Aylmer et de la quote-part du revenu des activités dans les filiales du Mouvement Desjardins, au 31 décembre 2014.

Ces résultats sont directement liés à la confiance que vous nous témoignez et nous vous en sommes reconnaissants. C'est grâce à cette fidélité de la part de nos 54 061 membres que nous pouvons tous bénéficier de la force de la coopération et soutenir notre développement des affaires.

VOLUME D'AFFAIRES SOUS GESTION

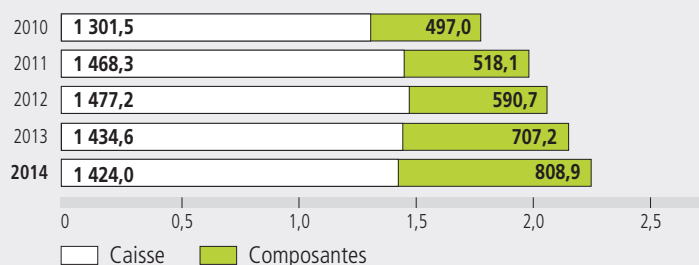
Évolution du volume d'affaires (M\$)



Forte d'un volume d'affaires sous gestion de 4 350,1 M\$, hausse de 5 % par rapport à 2013, la Caisse est en bonne position dans son marché. Par son appartenance au Mouvement Desjardins et sa participation dans ses filiales, la Caisse a accès à une gamme complète de produits et de services financiers en mesure de répondre à la diversité grandissante des besoins de ses membres.

ÉPARGNE ET PLACEMENTS

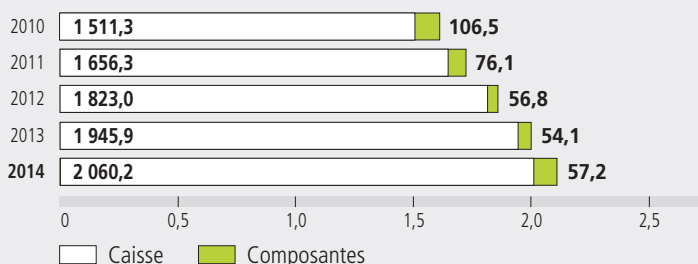
Évolution de l'épargne et des placements (M\$)



L'épargne et les placements de la Caisse et des composantes du Mouvement Desjardins se sont accrus de 4,3 % par rapport à l'an passé pour s'établir à 2 232,8 M\$. En plus de l'offre d'épargne à la Caisse, les membres ont accès à une excellente offre de produits financiers et d'assurance sous un même toit, qu'il s'agisse de fonds de placement, de valeurs mobilières ou de services de gestion discrétionnaire offerts par les composantes de Desjardins.

FINANCEMENT

Évolution du financement (M\$)



Le financement total Caisse et composantes est de 2 117,3 M\$ avec une croissance globale de 5,9 % cette année. Les prêts à la Caisse occupent la majeure partie des activités et ont crû de 5,9 %, alors que les financements avec les composantes (prêts vendus et partagés) ont légèrement progressé de 5,7 %.

BILAN

Évolution des éléments du bilan (M\$)

	2010	2011	2012	2013	2014	Variation (%) 2013-14
Actif	1 685,6	1 875,3	2 057,4	2 194,3	2 319,1	5,7
Passif	1 540,0	1 708,9	1 885,4	2 009,3	2 123,5	5,7
Avoir	145,6	166,4	172,0	185,0	195,5	5,7

L'actif de votre coopérative financière s'établit à 2 319,1 M\$, une hausse de 5,7 % par rapport à l'an passé.

Le passif de la Caisse est de 2 123,5 M\$, affichant une croissance de 5,7 %. Les emprunts de votre caisse ont augmenté de 23,3 % et se chiffrent maintenant à 661,1 M\$.

Au 31 décembre 2014, l'avoir de votre coopérative a connu une bonne hausse, passant à 195,5 M\$, soit une croissance de 5,7 %. Outre le capital social, l'avoir est constitué, entre autres, des excédents à répartir de 10,3 M\$, du cumul des autres éléments du résultat global 5 M\$ et des réserves de 151,7 M\$.

Les fonds de la réserve de stabilisation sont de l'ordre de 7 M\$ et le montant de la réserve pour ristournes éventuelles représente 8,3 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 regard de la norme sur la suffisance des fonds propres des caisses, telle qu'établie par la Fédération.

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL (SUITE)

ÉTAT DU RÉSULTAT

Au cours du dernier exercice, votre Caisse a réalisé des excédents d'exploitation de 13,8 M\$, en hausse de 40,1 % par rapport à l'année précédente.

Évolution des éléments de l'état du résultat (M\$)

	2013	2014	Variation (%)
Revenu d'intérêts	70,7	71,4	1,0
Frais d'intérêts	33,2	33,0	(0,5)
Revenu net d'intérêts	37,5	38,4	2,3
Charge liée à la provision pour pertes sur prêts	1,0	2,3	134,2
Autres revenus	13,6	13,9	1,9
Autres frais	40,3	36,2	(10,3)
Excédents d'exploitation*	9,8	13,8	40,1
Ristournes**	4,3	3,0	(29,8)

* Les excédents d'exploitation incluent la dépense reliée au Fonds d'aide au développement du milieu.

** Ristournes apparaissant à l'état du résultat.

Évolution du revenu et des frais d'intérêts (M\$)

	2010	2011	2012	2013	2014	Variation (%) 2013-14
Revenu d'intérêts	64,7	69,7	71,4	70,7	71,4	1,0
Frais d'intérêts	27,9	32,0	33,1	33,2	33,0	(0,5)

Les revenus d'intérêts totalisent 71,4 M\$, une augmentation de 1 % par rapport à l'an passé. Les frais d'intérêts ont, quant à eux, diminué de 0,5 %, pour se situer à 33 M\$. Les pertes sur prêts ont été de 2,3 M\$, soit 0,11 % de l'ensemble du portefeuille de prêts consentis à nos membres particuliers et entreprises.

Quant aux autres revenus, provenant en majeure partie de l'administration des dépôts et de la distribution de produits et services Desjardins, ils totalisent 13,9 M\$, en hausse de 1,9 % par rapport à l'année dernière.

Les autres frais ont connu une baisse importante dans l'ensemble, soit une variation de 10,3 % pour atteindre 36,2 M\$.

Au terme de l'année 2014, la Caisse a généré des excédents avant ristournes de 20 M\$, une hausse de 46,2 % par rapport à l'année précédente.

Cette année, nous proposons le versement d'une ristourne de 3 M\$. 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 malgré le contexte actuel. En effet, les nouvelles normes internationales appliquées aux institutions financières, instaurées par les accords de Bâle, font en sorte que nous devons revoir les produits qui composent notre capital. C'est en assurant le juste équilibre entre les règles et les lois du marché financier et les besoins de nos membres que nous sommes en mesure d'assurer le développement de notre Caisse et sa pérennité.

UNE ÉQUIPE QUI VOUS EST DÉVOUÉE

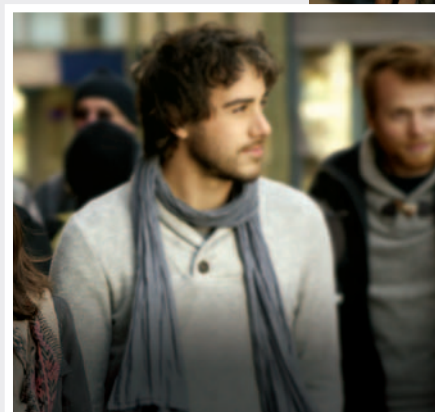
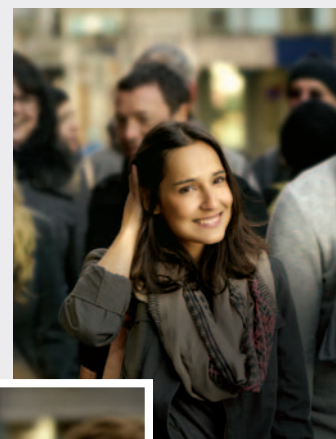
Tous les employés de la Caisse demeurent mobilisés afin de vous faire bénéficier de leur expertise. C'est une équipe de 218 employés qui est présente pour vous appuyer dans l'atteinte de vos objectifs financiers et dans la réalisation de vos projets.

Je tiens aussi à souligner l'apport des membres dirigeants élus. Leur dévouement pour la Caisse et pour la communauté nous permet de faire rayonner notre caractère coopératif unique.

Ensemble, nous coopérons à créer une institution plus solide et une collectivité plus dynamique!

Stéphane Miljours

Directeur général





RAPPORT DU CONSEIL DE SURVEILLANCE

Le conseil de surveillance est une instance de gouvernance propre au réseau des caisses Desjardins. La *Loi sur les coopératives de services financiers* lui confie un mandat spécifique soit celui de veiller au respect des dimensions éthique, déontologique et coopérative de la Caisse.

L'ÉTHIQUE CHEZ DESJARDINS

L'éthique chez Desjardins vise à assurer une cohérence entre les propos, les décisions et les actions de la Caisse. Elle rappelle le lien entre la réalisation de la mission de Desjardins, l'intégration de ses valeurs dans les pratiques quotidiennes et le respect par les dirigeants et les employés de leurs obligations déontologiques. Pour ce faire, Desjardins compte sur l'engagement des personnes pour assurer cette cohérence et réaliser sa mission.

L'éthique chez Desjardins s'ancre dans :

- son identité coopérative;
- les valeurs qu'il partage avec des milliers de coopératives à travers le monde, soit celles de l'Alliance coopérative internationale, et ses valeurs propres;
- la concrétisation de ces valeurs pour réaliser sa mission.

La mission et les valeurs visent à éclairer le jugement des dirigeants et des employés de Desjardins. Il revient à chacun d'eux de s'en inspirer pour guider ses décisions et ses actions ainsi que pour donner un sens aux obligations déontologiques que chacun s'engage à respecter.

RAPPEL DES RÈGLES DÉONTOLOGIQUES ET CONSTATS

Desjardins accorde le plus haut niveau d'importance à l'intégrité, l'une de ses valeurs, qui contribue au maintien d'un solide lien de confiance avec les membres, les partenaires d'affaires, la collectivité et les autorités gouvernementales. Pour que l'engagement des dirigeants et des employés ait un sens et les motive à respecter les principes et les règles déontologiques qui composent son Code de déontologie, Desjardins s'appuie sur une complémentarité entre l'éthique et la déontologie. Dans ce contexte, le Code donne aux dirigeants, employés et gestionnaires un encadrement qui précise les comportements attendus et ceux jugés non acceptables dans le cours normal de leurs activités professionnelles chez Desjardins.

En conformité aux diverses dispositions de la loi, voici un bilan de la surveillance relative à trois règles déontologiques.

1. Conflits d'intérêts

Le Code de déontologie s'appuie sur des règles dont plusieurs visent à couvrir différentes situations où l'intérêt personnel du dirigeant, de l'employé, du gestionnaire ou d'une autre personne peut entrer en conflit avec l'intérêt de la Caisse. Le conseil de surveillance déclare qu'aucune situation de conflit d'intérêts n'a été constatée.

2. Dépôts et prêts aux personnes intéressées

La Caisse ne peut accorder à une personne intéressée des conditions plus avantageuses que celles qu'elle consent dans le cours normal de ses activités lorsqu'elle accepte un dépôt ou consent du crédit. Au cours de la dernière année, le conseil de surveillance n'a constaté aucune dérogation aux règles déontologiques relatives aux dépôts acceptés par

la Caisse et au crédit consenti aux personnes visées, ainsi qu'au traitement des situations d'irrégularité relatives à un tel crédit. Notez que les prêts accordés aux personnes intéressées à l'égard de la Caisse et à leurs personnes liées totalisent 417 707,51 \$ pour l'exercice écoulé.

3. Octroi de contrats à des personnes visées par le Code

La Caisse peut conclure un contrat avec un dirigeant, un employé, une personne liée à un dirigeant ou un employé, ou un membre de la famille immédiate d'un dirigeant ou d'un employé en respectant les conditions énoncées au Code de déontologie. À ce titre, la Caisse n'a octroyé aucun contrat à des personnes visées par le Code de déontologie Desjardins et leurs personnes liées.

SURVEILLANCE DE LA DIMENSION COOPÉRATIVE

En adéquation avec la mission de Desjardins, le conseil s'est assuré que votre Caisse contribue au mieux-être économique et social des personnes et de la collectivité. Au cours de la dernière année, nous avons constaté que les gestionnaires et les employés de la Caisse ont consacré des efforts particuliers pour mesurer votre satisfaction et poser des gestes concrets pour améliorer la prestation de services.

Les membres du conseil de surveillance ont également constaté que la Caisse avait effectué la promotion de l'éducation coopérative, financière et économique des membres. Cela s'est traduit par diverses activités portant sur :

- la planification de sa succession en collaboration avec la Coopérative funéraire de l'Outaouais
- les stratégies pour alléger votre facture fiscale à la retraite
- la gestion des revenus à la retraite
- un atelier budgétaire en collaboration avec une coopérative jeunesse de services
- et plusieurs autres.

Le conseil de surveillance s'est aussi assuré du respect des responsabilités du conseil d'administration et des limites des pouvoirs qui ont été confiés aux comités constitués par ce conseil. Aussi, dans le cadre des décisions prises par le conseil d'administration, le conseil de surveillance s'est assuré de la mise en valeur continue de la nature coopérative et de la prise en compte des valeurs de Desjardins.

Les dirigeants de la Caisse se sont dotés d'un plan d'action visant à parfaire leurs connaissances et à développer leurs compétences afin de se conformer aux exigences des autorités réglementaires.

En conclusion, l'intégrité, l'éducation, la satisfaction des membres et l'engagement dans le milieu sont des priorités de la Caisse pour les années à venir. Le conseil de surveillance s'engage à collaborer avec le conseil d'administration et la direction générale de la Caisse et à poursuivre ses efforts pour répondre à ces enjeux avec efficacité.

Michel Robitaille

Président du conseil de surveillance

FONDS DE PARTICIPATION

	Parts détenues au 31 décembre 2014	Rendement moyen
Fonds provinciaux		
Caisse centrale Desjardins (CCD)	42 726 842 \$	7,21 %
Société de Services des caisses Desjardins (SER)	2 \$	– %
Desjardins Capital de risque (INV)	523 346 \$	47,78 %
NordOuest & Éthiques, VMD (RF1)	0 \$	7,80 %
Desjardins Société financière (FIN5A)	56 474 567 \$	12,16 %

SIÈGE SOCIAL

250, boulevard Saint-Joseph
Gatineau (Québec) J8Y 3X6

Téléphone : 819 776-3000
Télécopieur : 819 776-5328

CENTRE DE SERVICES AYLMEYER

375, chemin d'Aylmer, unité 1
Gatineau (Québec)

CENTRE DE SERVICES DU PLATEAU

219, boulevard du Plateau
Gatineau (Québec)

CENTRE DE SERVICES ÎLE DE HULL

30, rue Victoria, bureau 100
Gatineau (Québec)

www.desjardinshullaylmer.com



LES DIRIGEANTS

CONSEIL D'ADMINISTRATION

SYLVIE ST-PIERRE BABIN	Présidente
GUILLAUME MORIN*	Vice-président
DENIS BROCHU*	Secrétaire
DENIS GENEST	Administrateur
FRANÇOIS JUNEAU	Administrateur
MÉRILLE KIROUAC	Administrateur
NICOLE LABELLE	Administratrice
DAVID ROBITAILLE-MURRAY	Administrateur
JULIE PELLETIER	Administratrice
ANDRÉ RACICOT*	Administrateur
MARC-OLIVIER RANGER	Administrateur
MARCEL VACHON	Administrateur
CHANELLE LAVIGNE	Relève

CONSEIL DE SURVEILLANCE

MICHEL ROBITAILLE	Président
JACQUES P. LAMADELEINE	Secrétaire
LILIANE MOREAU	Conseillère
ALAIN TANGUAY*	Conseiller
JESCIKA LEROUX-LAUZIÈRE	Relève

* Dirigeants sortants et rééligibles



Desjardins
Caisse de Hull-Aylmer

APPROBATION DU RAPPORT ANNUEL

Nous certifions que le 2^e rapport annuel de la Caisse Desjardins de Hull-Aylmer 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.

Sylvie St-Pierre Babin
Présidente

Denis Brochu
Secrétaire