



Desjardins
Caisse d'Amos

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'Amos.

Un moteur de développement durable

En 2017, notre caisse a enregistré des excédents d'exploitation de 5,573 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 117 200 \$ grâce à ce fonds. À cette somme s'ajoutent nos engagements sous la forme de dons et commandites à la hauteur de 62 000 \$, pour un total de 179 200 \$.**

Un autre de ces leviers est le Fonds de développement de 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. C'est grâce à l'engagement de ses membres que la Caisse Desjardins d'Amos, 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 18 992 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.

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 des virements 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.

(SUITE À LA PAGE 2) —>

Siège social

2, rue Principale Nord, Amos (Québec) J9T 3X2
Téléphone : 819 732-3327

Message du conseil d'administration (SUITE)

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. Gilles Gaudet, 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 18 992 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.

Roch Ouellet
Président



À l'arrière : Gilles Gaudet, DG, François Sills, Robert Dufresne, Jean-Michel Cloutier, feu Maxime Bellier, Alexandre Mercier

À l'avant : Daniel Provost, Roch Ouellet, Manon Belzile, Valérie Dugas, Shanny Lapointe (dirigeante stagiaire), Benoît Godbout, Michel Michaud

Absente sur la photo : Gysèle B. Lebreux

Conseil d'administration

AU 31 DÉCEMBRE 2017

ROCH OUELLET* Président
MAXIME BELLIER Vice-président
MICHEL MICHAUD* Secrétaire
MANON BELZILE Administratrice
JEAN-MICHEL CLOUTIER .. Administrateur
ROBERT DUFRESNE Administrateur
VALÉRIE DUGAS Administratrice
BENOÎT GODBOUT Administrateur
GYSÈLE B. LEBREUX Administratrice
ALEXANDRE MERCIER Administrateur
DANIEL PROVOST* Administrateur
FRANÇOIS SILLS* Administrateur
SHANNY LAPOINTE Dirigeante stagiaire

* Dirigeants sortants et rééligibles



Message de la direction générale

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 ressources ainsi que sur la collaboration des filiales du Mouvement, mais aussi sur les nouvelles technologies.

En personne ou avec le support de ces technologies, nous demeurons votre partenaire tout désigné pour atteindre vos objectifs financiers et réaliser vos projets. Avec votre caisse qui vous suit partout grâce, entre autres, à l'application AccèsD sur votre téléphone intelligent, nous pouvons plus que jamais participer activement à votre vie de tous les jours. Cette modernisation et l'intégration de nouveaux outils à l'avantage de nos membres et clients continueront de dynamiser le développement de nos affaires et notre relation avec vous.

Voici les résultats financiers détaillés de la Caisse Desjardins d'Amos 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 1 361 M\$, en hausse de 6,9 % par rapport à 2016, 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 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

Évolution des éléments du bilan (M\$)

	2017	2016	Variation (%)
Actif	644,3	600,4	7,32 %
Passif	567,9	526,6	7,86 %
Avoir	76,4	73,8	3,49 %

Message de la direction générale (SUITE)

L'actif de votre coopérative financière s'établit à 644,3 M\$, une hausse de 7,32 % par rapport à l'an passé. Les prêts aux particuliers et aux entreprises s'établissent à 474,3 M\$, en augmentation de 4,81 %.

Le passif de la Caisse est de 567,9 M\$, affichant une croissance de 7,86 %. Les dépôts totalisent désormais 547,6 M\$, une variation à la hausse de 7,43 %, tandis que les emprunts de votre caisse ont augmenté de 28,03 % et se chiffrent maintenant à 8,5 M \$.

Toujours au 31 décembre 2017, l'avoir de votre coopérative a connu une hausse, passant à 76,4 M\$, soit une croissance de 3,49 %. L'avoir est constitué du capital social qui se chiffre désormais à 4,7 M\$, des excédents à répartir de 3,5 M\$, du cumul des autres éléments du résultat global qui est de 1,7 M\$ et finalement des réserves de 66,5 M\$. Le montant de la réserve de stabilisation représente 1,6 M\$, tandis que la réserve pour ristournes éventuelles est de 3,7 M\$. Votre caisse a également accumulé 1,6 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.

RATIOS DES FONDS PROPRES	31 décembre 2017	31 décembre 2016	Norme minimale
Fonds propres de catégorie 1A versus ses actifs à risque	22,40 %	17,06 %	11,0 %
Fonds propres de catégorie 1 versus ses actifs d'expansion	7,83 %	6,92 %	3,5 %

État du résultat

Au cours du dernier exercice, votre caisse a réalisé des excédents d'exploitation de 5,573 M\$, en hausse de 3,2 % par rapport à l'année précédente.

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

	2017	2016	Variation (%)
Revenu d'intérêts	18 026	18 024	0,01 %
Frais d'intérêts	5 275	5 176	1,9 %
Revenu net d'intérêts	12 751	12 848	(0,8) %
Autres revenus	5 111	5 101	0,2 %
Dotation à la provision pour pertes sur créances	426	45	846,7 %
Frais autres que d'intérêts	11 863	12 504	(5,1) %
Excédents d'exploitation	5 573	5 400	3,2 %

Le revenu d'intérêts totalise 18,0 M\$, une augmentation de 0,01 % par rapport à l'an passé. Les frais d'intérêts ont, quant à eux, augmenté de 1,9 %, pour se situer à 5,3 M\$. Les autres revenus, provenant en majeure partie de la distribution de produits et services des composantes de Desjardins, totalisent 5,1 M\$, en hausse de 0,2 % par rapport à l'année dernière.

La dotation à la provision pour pertes sur créances a été de 426 k\$, 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 de 5,1 % pour atteindre 11,9 M\$.

Nous proposons le versement d'une ristourne de 1 425 000 \$.

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, 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.

En faire plus avec les technologies

La technologie, en particulier la mobilité, vous offre un accès sans pareil à des outils, des produits et des services offerts par Desjardins, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Nous continuons même d'y ajouter de nouvelles fonctionnalités pour encourager votre autonomie financière. Votre utilisation des services nous permet d'être toujours plus performants dans notre prestation de service. En connaissant mieux nos membres et nos clients, nous pouvons personnaliser les offres que nous vous faisons. Nous pouvons même anticiper certains besoins et mieux planifier avec vous les prochaines étapes de votre vie financière.

Nous continuons également 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 60 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!

Gilles Gaudet
Directeur général

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 1,63 % et 0,14 % 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	250 645 \$						
Consommation et autres	68 857						
Sous-total	319 502 \$	5 578 \$	159 \$	154 \$	227 \$	319 121 \$	302 255 \$
ENTREPRISES							
Commerciales et industrielles	134 176 \$						
Agricoles, forestières et pêcheries	9 671						
Administration et institutions publiques	11 018						
Sous-total	154 865 \$	2 142 \$	484 \$	174 \$	287 \$	154 404 \$	149 714 \$
TOTAL	474 367 \$	7 720 \$	643 \$	328 \$	514 \$	473 525 \$	451 969 \$

* 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 547,6 M\$ en hausse de 37,9 M\$, ou de 7,4 %, 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 65,4 % 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	51 215 \$	30 842 \$	38 161 \$	51 053 \$	186 707 \$	357 978 \$	341 445 \$
Entreprises	58 795	7 714	35 768	23 017	—	125 294	104 412
Secteur public et autres	19 086	32	23 387	21 791	9	64 305	63 829
TOTAL	129 096 \$	38 588 \$	97 316 \$	95 861 \$	186 716 \$	547 577 \$	509 686 \$

* 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)	(199) \$	— %
Gestion Desjardins Capital (INV)	112 258 \$	12,31 %
Desjardins Holding financier (FINSA)	23 395 737 \$	14,27 %



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. 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, soit un dirigeant et le directeur général de la Caisse, un dirigeant de la Fédération des caisses Desjardins du Québec et leurs personnes liées;
- 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 691 635 \$ 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, soit les personnes intéressées, les employés de la Caisse, les gestionnaires des centres et leurs personnes liées, en respectant les conditions prévues à cet effet. À ce titre, la Caisse a octroyé 4 contrats, pour un total de 79 657,80 \$. Ces contrats ont tous été conclus 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.

Ainsi, au cours de la dernière année, les activités du conseil ont porté sur les éléments suivants :

- le respect des pouvoirs et des responsabilités des instances et des comités, la participation à la vie associative, les droits et intérêts des membres;
- les pratiques distinctives dans l'accompagnement des membres dans leur gestion financière, l'éducation économique et financière des membres, l'expérience membre et client;
- la participation de la Caisse au sein du Mouvement, l'intercoopération de la Caisse avec les autres types de coopératives, le développement du milieu, l'intercoopération entre les caisses et avec les composantes de Desjardins.

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.

Lorraine Jutras

Présidente



De gauche à droite : André Tessier, Maryse Thibault, Isabelle Charron, Lorraine Jutras, Héliodore Arseneault

Conseil de surveillance

AU 31 DÉCEMBRE 2017

LORRAINE JUTRAS* Présidente
ANDRÉ TESSIER Secrétaire
HÉLIODORE ARSENEAULT Conseiller
ISABELLE CHARRON* Conseillère
MARYSE THIBAUT Conseillère

* Dirigeants sortants et rééligibles

Faits saillants

LA CAISSE DESJARDINS
D'AMOS, C'EST :

18 992 MEMBRES

17 DIRIGEANTS ET
1 DIRIGEANT
STAGIAIRE

60 EMPLOYÉS

1,4 G\$ DE VOLUME
D'AFFAIRES SOUS GESTION

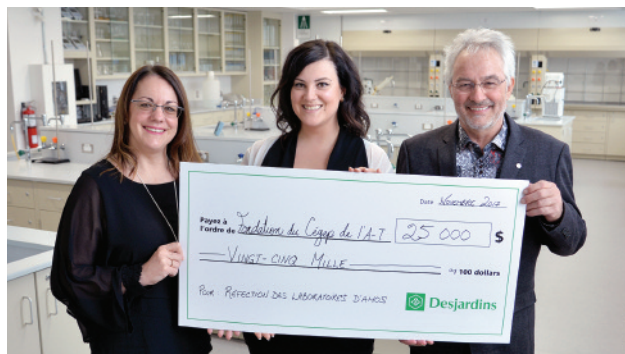
1,663 M\$
DISTRIBUÉS À NOS MEMBRES
ET À NOTRE COMMUNAUTÉ



Nous tenons à souligner la contribution de M. Maxime Bellier au sein du conseil d'administration de la Caisse depuis 2010 qui, malheureusement, est décédé subitement en février 2018.

Un important investissement pour l'éducation

La Caisse est fière d'appuyer la Fondation du Cégep de l'Abitibi-Témiscamingue et de contribuer à la réfection des laboratoires du campus d'Amos à la hauteur de 25 000 \$.



Dany Charron, directrice du campus d'Amos, et Dominique Massicotte, directrice générale de la Fondation du Cégep de l'A.-T., reçoivent le chèque officiel des mains de Roch Ouellet, président du CA, dans les laboratoires fraîchement rénovés.



Desjardins
Caisse d'Amos

Approbation du rapport annuel

Nous certifions que le 18^e rapport annuel de la Caisse Desjardins d'Amos, 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.

Roch Ouellet
Président

Michel Michaud
Secrétaire