

REVUE FINANCIÈRE 2008

# AGIR ENSEMBLE POUR CRÉER L'AVENIR



**Desjardins**  
Groupe d'assurances  
générales

Conjuguer avoirs et êtres

FIER DE FAIRE PARTIE DU PLUS GRAND GROUPE FINANCIER COOPÉRATIF AU CANADA

# AGIR ENSEMBLE POUR CRÉER L'AVENIR

Depuis plus de 100 ans, chez Desjardins, premier groupe financier coopératif en importance au Canada, la coopération est notre âme et nos membres, notre raison d'être. Résolument tourné vers l'avenir, Desjardins évolue dans le respect de ses valeurs par une coopération active, mettant à contribution tous ses talents, en vue de son développement.

Au quotidien, sa nature coopérative s'exprime à travers son modèle de caisses et se traduit par une gouvernance démocratique, une vaste accessibilité, une ouverture à toute personne, quels que soient ses avoirs, et le partage de ses excédents avec les membres et la collectivité.

Aujourd'hui comme hier, la force fondamentale de Desjardins réside dans la richesse de son capital humain : près de 5,8 millions de membres, 6 299 dirigeants élus et 42 000 employés. Grâce à son modèle d'affaires coopératif, Desjardins a généré un patrimoine financier qui agit comme levier de développement et d'influence. C'est toujours cette même force vive qui lui permet de poursuivre son évolution et de faire face aux défis qui s'annoncent pour créer l'avenir.

Véritable moteur du Mouvement, les caisses, appuyées par leurs filiales, participent activement à l'avancement de Desjardins. Le renforcement de leur entrepreneurship passe par la contribution directe de leurs dirigeants élus et de leurs directeurs généraux à l'évolution du Mouvement. Ainsi, dans le cadre du processus d'élaboration du plan stratégique 2010-2012, les directeurs généraux de caisses représentent plus de 50 % des participants aux équipes de réflexion ayant pour mandat de soumettre des propositions pour faire face aux grands enjeux et défis de Desjardins.

C'est ainsi que la coopération prend toute sa mesure, que la force du groupe se décuple et lui permet de se propulser vers les plus hauts sommets afin que le Mouvement Desjardins soit l'institution financière la plus admirée au Canada et la plus respectée pour sa mission, ses valeurs coopératives et ses caisses proches des gens.



Le présent rapport a été imprimé sur du papier contenant 100 % de fibres recyclées après consommation certifié FSC (Forest Stewardship Council), procédé sans chlore et fabriqué à partir d'énergie biogaz. La fibre certifiée FSC utilisée lors de la fabrication du papier provient de forêts bien gérées, certifiées de façon indépendante par SmartWood et conformément aux règles du Forest Stewardship Council.

Engagé envers le développement durable, le Mouvement Desjardins privilégie l'utilisation de papier produit au Canada et fabriqué dans le respect de normes environnementales reconnues.

**Desjardins Groupe d'assurances générales (DGAG)**, une composante du Mouvement des caisses Desjardins, détient un portefeuille de 1,8 million de polices en vigueur et affiche un chiffre d'affaires de 1,5 milliard de dollars. À l'échelle canadienne, DGAG se classe au 11<sup>e</sup> rang tous secteurs confondus et occupe la 7<sup>e</sup> place dans le marché des particuliers. DGAG possède un actif de 2,9 milliards de dollars.

Par l'intermédiaire de ses propres filiales, DGAG offre de l'assurance de dommages en direct auprès du grand public, des entreprises du marché québécois et des membres de groupes partenaires partout au Canada.

Dans le marché individuel, on compte plus d'un million d'assurés sous la bannière Desjardins Assurances générales, maintenant exploitée à l'échelle canadienne. Une campagne publicitaire d'envergure vise d'ailleurs à faire connaître la marque Desjardins en Ontario. Dans le marché des groupes, les produits sont distribués sous la bannière La Personnelle auprès de membres d'associations professionnelles, d'employeurs et de syndicats grâce à une offre taillée sur mesure pour chaque groupe. La bannière La Personnelle permet à DGAG de se classer au 2<sup>e</sup> rang au Canada dans ce marché.

Les produits des filiales de DGAG couvrent les biens matériels de leur clientèle et comprennent, à l'exception du Québec, les garanties nécessaires aux compensations financières liées aux blessures corporelles subies lors d'un accident d'automobile. La distribution des produits se fait à partir de plusieurs centres contacts clients, par Internet et par l'entremise d'agents en assurance de dommages en poste dans le réseau des caisses Desjardins du Québec.

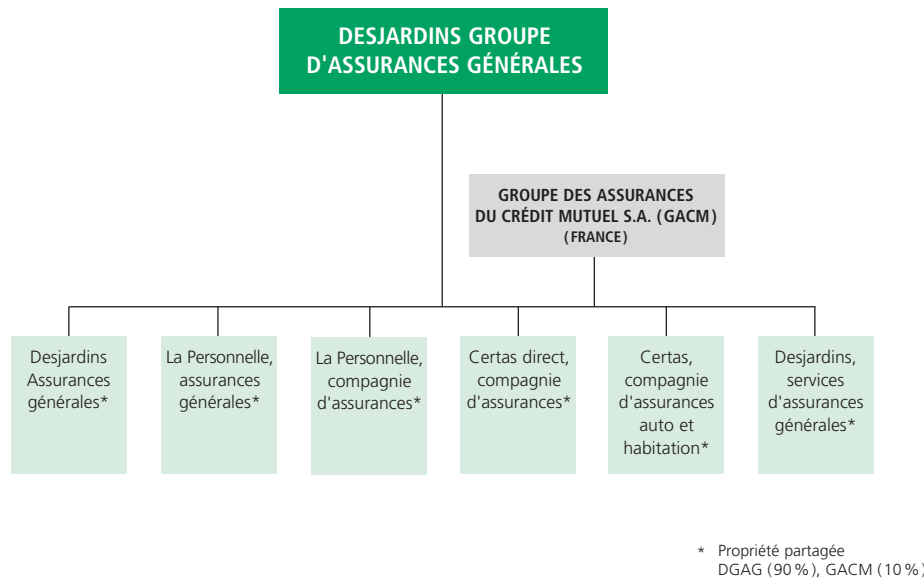
En plus de son siège social situé à Lévis, DGAG a des établissements d'affaires à Québec, Montréal, Ottawa, Mississauga et Calgary.

La mission de Desjardins Groupe d'assurances générales consiste à offrir une gamme de produits d'assurance de dommages et de services complémentaires protégeant le patrimoine de ses clients dans les marchés offrant un potentiel de croissance rentable. La réalisation de cette mission passe par une approche de marché offrant le meilleur rapport qualité-prix.

La fondation de DGAG remonte à 1945. Ses valeurs d'entreprise ont été façonnées par son histoire. Au nombre de trois, elles s'énoncent ainsi :

- Le client d'abord ;
- L'efficacité et la rentabilité dans l'action ;
- Un environnement favorable à l'excellence.

## STRUCTURE DE DGAG

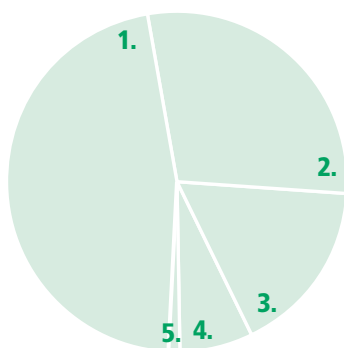


## DONNÉES FINANCIÈRES CHOISIES

De l'exercice terminé le 31 décembre  
(en millions de dollars)

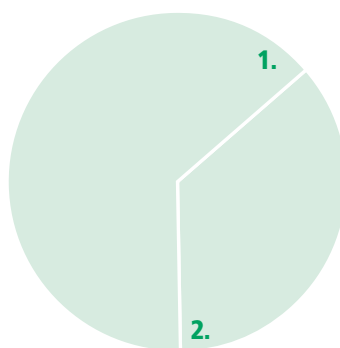
	2008	2007	2006
Primes brutes souscrites	1 460	1 429	1 412
Primes nettes acquises	1 426	1 379	1 376
Bénéfice technique	32	103	111
Revenus de placements	24	104	78
Bénéfice net	41	140	119
Bénéfice net attribuable à l'actionnaire	36	126	107
Total de l'actif	2 882	3 147	2 664
Capitaux propres	455	464	436

RÉPARTITION DU VOLUME-PRIMES  
(en M\$)



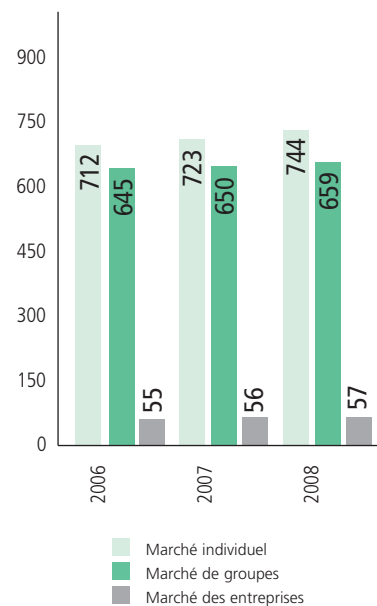
1. 698,4 Desjardins Assurances générales
2. 415,8 La Personnelle, compagnie d'assurances
3. 242,7 La Personnelle, assurances générales
4. 102,4 Certas direct, compagnie d'assurances
5. 0,3 Certas, compagnie d'assurances auto et habitation

RÉPARTITION DU VOLUME-PRIMES



1. 64 % Québec
2. 36 % Extérieur du Québec

PRIMES BRUTES SOUSCRITES  
(en M\$)



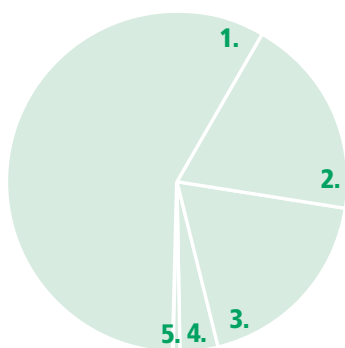
- Baisse marquée de la rentabilité en raison de la crise financière et de l'augmentation de la sinistralité en assurance habitation
- Bénéfice sur les opérations d'assurance

## INDICATEURS CLÉS

De l'exercice terminé le 31 décembre

	2008	2007	2006
Croissance des primes brutes souscrites	<b>2,1 %</b>	1,2 %	0,5 %
Nombre de polices en vigueur	<b>1 816 000</b>	1 810 000	1 795 000
Taux de fidélisation de la clientèle	<b>96 %</b>	95 %	95 %
Taux de sinistralité	<b>74,1 %</b>	69,3 %	71,3 %
Nombre de dossiers de réclamations	<b>269 835</b>	241 198	275 279
Ratio des frais d'exploitation	<b>23,7 %</b>	23,2 %	20,6 %
Ratio combiné	<b>97,8 %</b>	92,5 %	91,9 %
Rendement des placements	<b>-6,0 %</b>	5,5 %	4,5 %
Rendement des capitaux propres	<b>8,5 %</b>	26,7 %	25,2 %
Nombre d'employés	<b>3 556</b>	3 452	3 310

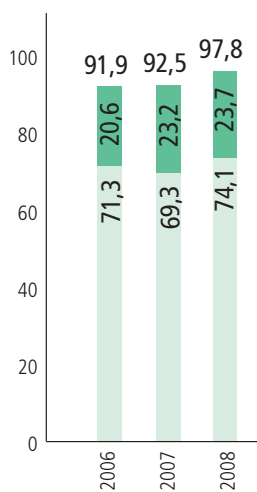
### RÉPARTITION DES POLICES EN VIGUEUR



1. **1 070 000** Desjardins Assurances générales
2. **354 000** La Personnelle, assurances générales
3. **328 000** La Personnelle, compagnie d'assurances
4. **64 000** Certas direct, compagnie d'assurances
5. **100** Certas, compagnie d'assurances auto et habitation

### RATIO COMBINÉ

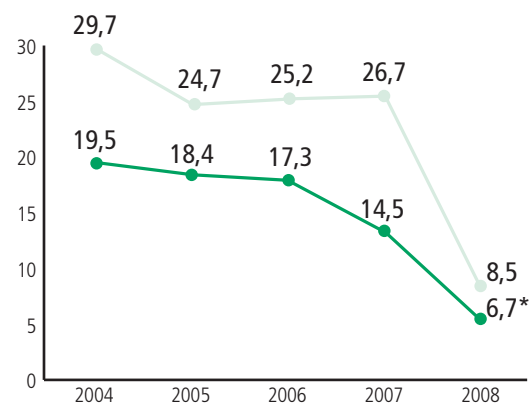
(en % des primes nettes acquises)



■ Sinistralité  
■ Coûts

### RENDEMENT DES CAPITAUX PROPRES

(en %)



— DGAG  
— Moyenne de l'industrie

\* Estimation effectuée à partir du rapport SCOR du 13 mars 2009, représentant 70 % du volume de l'industrie

- Croissance des affaires dans tous les marchés
- Ratio de frais d'exploitation parmi les moins élevés de l'industrie



**MONIQUE F. LEROUX**  
Présidente et chef de la direction du Mouvement  
des caisses Desjardins et chef de la direction  
de Desjardins Groupe d'assurances générales



**SYLVIE PAQUETTE**  
Présidente et chef de l'exploitation  
de Desjardins Groupe d'assurances générales  
et chef de la direction de ses filiales

## UNE RENTABILITÉ GRANDEMENT AFFECTÉE PAR LA CRISE FINANCIÈRE

Après avoir enregistré plusieurs excellentes années, Desjardins Groupe d'assurances générales (DGAG) voit sa rentabilité grandement affectée en 2008. En effet, le rendement de DGAG a été pénalisé par une chute marquée des revenus de placements découlant de la crise financière et de la récession à l'échelle mondiale. La rentabilité a aussi été affectée par une hausse importante de la sinistralité en assurance habitation attribuable aux conséquences de plusieurs événements climatiques. Toute l'industrie au Canada est d'ailleurs touchée par ce contexte défavorable.

En effet, les marchés financiers ont été très décevants en 2008. DGAG a notamment subi les effets de la baisse des marchés boursiers mondiaux de l'ordre de 40 %. Cette situation a provoqué une diminution significative des revenus de placements de 79M\$ comparativement à l'an dernier.

Malgré cette situation difficile, DGAG affiche tout de même des résultats positifs : une croissance dans tous ses marchés, un bénéfice sur les opérations d'assurance et des coûts d'exploitation parmi les plus bas de l'industrie. Par ailleurs, en assurance automobile, l'augmentation des coûts d'indemnisation liés aux blessures corporelles a été compensée par une diminution de la fréquence de sinistres au Québec.

En détail, au 31 décembre 2008, DGAG a généré un bénéfice net consolidé de 41 M\$ comparativement à 140M\$ en 2007. La portion de ce bénéfice net attribuable à son actionnaire, le Mouvement des caisses Desjardins, s'élève à 36M\$ (126M\$ en 2007). Le rendement des capitaux propres s'établit à 8,5 % par rapport à 26,7 % en 2007.

Au chapitre des opérations d'assurance, nous terminons l'année avec un bénéfice technique de 32M\$. Le ratio combiné, qui correspond aux frais d'indemnisation et d'exploitation divisés par les primes nettes acquises, s'établit à 97,8 % en hausse de 5 points par rapport à 2007. Cette hausse provient principalement de l'augmentation de la sinistralité en assurance habitation partout au Canada. En effet, les quantités de neige records, les tempêtes de vent, de grêle ainsi que les pluies abondantes ont entraîné un nombre élevé de demandes d'indemnité pour des dommages aux divers biens couverts par nos polices d'assurance habitation.

D'autre part, DGAG a investi des sommes considérables en vue d'accroître notamment ses capacités de croissance et son offre de produits. Ces sommes ont exercé une pression à la hausse sur les coûts d'exploitation qui, à 23,7 %, demeurent toutefois sous la moyenne de l'industrie.

Malgré des baisses de tarification en assurance automobile au Québec, les primes brutes souscrites à l'échelle canadienne ont progressé de 2 % ou 31 M\$ par rapport à 2007 pour se chiffrer à 1 460 M\$. Dans le marché individuel, le volume atteint 744 M\$. La croissance provient du partenariat avec le réseau des caisses Desjardins et du lancement de la marque Desjardins en Ontario. Ce dernier a d'ailleurs généré une augmentation du volume d'affaires de 6 %. Dans le marché des groupes à l'échelle canadienne, les primes brutes souscrites s'élèvent à 659 M\$ alors qu'en assurance des entreprises au Québec, le volume-primes s'établit à 57 M\$.

### UN CLIMAT D'INCERTITUDE ÉCONOMIQUE

Le ralentissement de l'économie canadienne et l'instabilité des marchés financiers mondiaux continueront de se faire sentir en 2009. De concert avec notre partenaire Desjardins Gestion d'actifs, nous avons mis en place de nouvelles politiques de placements adaptées au nouveau contexte financier, lesquelles seront suivies de près dans une optique de gestion des risques et des opportunités.

Bien que l'industrie de l'assurance de dommages ne soit pas à l'abri de ralentissements économiques, elle est peu susceptible de connaître une diminution marquée de son volume d'affaires. L'assurance automobile est en effet obligatoire et tout prêteur hypothécaire exige une protection en assurance habitation. Toutefois, un contexte de récession peut entraîner des répercussions sur le plan de la sinistralité.

Par ailleurs, nous constatons que l'industrie se dirige vers un cycle de marché ferme. Les primes d'assurance ont déjà commencé à augmenter en Ontario. En raison de la baisse draconienne des revenus de placements et

des coûts d'indemnisation élevés notamment ceux reliés aux indemnités d'accidents et blessures corporelles, il y aura de plus en plus de pression pour des hausses de tarification au sein de l'industrie.

En dépit de l'incertitude économique, la santé financière de DGAG demeure bonne et ses filiales fonctionnent avec un niveau de capital des plus acceptables. Notre rigueur en matière de souscription et le niveau auquel nous maintenons nos frais d'exploitation nous positionnent avantageusement pour continuer notre croissance rentable dans un contexte de marché ferme.

## DES RÉALISATIONS NOTABLES

À la lecture de la revue des activités, vous serez en mesure de constater que l'année 2008 a été fort remplie. En effet, parmi les principales réalisations ou faits ayant marqué la dernière année, on note le lancement de la marque Desjardins en Ontario au moyen d'une campagne publicitaire d'envergure. Cette dernière a d'ailleurs contribué à une croissance des affaires et à une augmentation significative de la notoriété assistée, passant de 21 % à 42 %.

Notre secteur de l'indemnisation a eu fort à faire en 2008 en raison des soubresauts climatiques. Des accumulations de neige records, des tempêtes de grêle, de vent et des pluies abondantes sont venues gonfler le carnet de réclamations. Avant la fin du premier semestre, on comptait déjà plus de 80 000 nouveaux dossiers d'indemnisation, et ce, uniquement au Québec - un record depuis la tempête de verglas de 1998. Les équipes de l'indemnisation méritent de sincères félicitations. Elles ont réussi à maintenir à haut niveau la qualité de service et la satisfaction de la clientèle.

Au Québec, Desjardins Assurances générales (DAG) maintient sa position d'assureur n° 1. Elle a multiplié ses efforts et ses initiatives en partenariat avec le réseau des caisses et les autres composantes du Mouvement. Par exemple, DAG s'est associée aux caisses Desjardins du Québec afin de proposer une offre ciblée à leurs membres. En outre, nous avons participé à la campagne de masse intégrée, volet habitation, mis de l'avant plusieurs concours et accru nos activités dans le Grand Montréal. Tout en resserrant nos liens, ces diverses initiatives permettent d'accroître la complicité entre caisses, composantes et centres financiers aux entreprises, laquelle constitue certes un gage de succès pour l'ensemble du Mouvement.

Dans le marché de l'assurance de dommages de groupes, nous avons poursuivi notre croissance sous la bannière La Personnelle, exploitée à l'échelle canadienne. Nous avons signé une dizaine de nouvelles ententes pour un potentiel de 200 000 clients additionnels et procédé au renouvellement de plus de 40 partenariats. Plusieurs caisses d'économie ont aussi célébré le 20<sup>e</sup> anniversaire de leur régime d'assurance.

## UN REGARD VERS L'AVENIR

Contribuer au développement et au succès du Mouvement Desjardins constitue sans contredit notre mandat premier. Pour ce faire, nous avons comme responsabilité principale d'assurer la pérennité du secteur de l'assurance de dommages de Desjardins.

À l'aube d'un nouveau plan stratégique 2010-2012 et compte tenu des travaux déjà amorcés par le Mouvement Desjardins dans le cadre de son plan d'évolution, il s'agit certes, pour DGAG, d'un moment propice pour marquer un temps d'arrêt afin de poser un diagnostic sur sa situation actuelle.

Face aux nouveaux défis qui se présentent au sein de notre industrie et à l'évolution qui s'amorce au Mouvement Desjardins, nous devons nous assurer d'évoluer dans la bonne direction. Notre organisation a grandement progressé au cours des dernières années. Néanmoins, d'autres transformations seront nécessaires. En fait, une organisation saine est constamment en évolution.

D'ores et déjà, nous savons que nos principaux défis comprennent : la croissance soutenue, l'évolution de notre design organisationnel et le maintien de la rentabilité dans le contexte d'un cycle de marché ferme imminent en Ontario.

Notre position dans le marché québécois et en Ontario nous fournit des bases solides pour notre développement et notre croissance.

Enfin, DGAG vise à poursuivre sa croissance rentable et accroître ses parts de marché au Canada. Avec la compétence de nos employés, le leadership de nos équipes de gestionnaires, notre solidité financière, notre rigueur en matière de souscription et nos frais d'exploitation parmi les plus bas de l'industrie, nous sommes, en effet, bien outillés pour faire évoluer notre organisation, atteindre nos objectifs et relever les défis de demain.

## NOS REMERCIEMENTS

Nous désirons transmettre nos remerciements les plus sincères à tous les employés et à tous les gestionnaires pour les efforts qu'ils ont déployés en 2008, une année particulièrement exigeante à plusieurs égards.

Nous profitons de l'occasion pour remercier chaleureusement M. Jude Martineau qui s'est retiré à la fin de 2008 après un mandat remarquable de quatorze ans à la tête de DGAG. Il a fourni une contribution exceptionnelle à l'organisation autant sur le plan de son expansion et de sa performance à tous points de vue que sur celui de la mobilisation des employés.

Nous souhaitons également remercier les autres composantes du Mouvement et, en particulier, le réseau des caisses Desjardins pour le soutien qu'il nous a accordé. De même, nous désirons souligner la contribution remarquable des membres de notre conseil d'administration qui nous ont épaulés au cours de l'année.

Enfin, la confiance que nous témoignent nos clients nous confirme la grande satisfaction éprouvée à l'égard de nos produits et de notre prestation de services. Nous les en remercions.

### Monique F. Leroux, FCA, FCMA

Présidente et chef de la direction du Mouvement des caisses Desjardins et chef de la direction de Desjardins Groupe d'assurances générales

### Sylvie Paquette, FCAS, FICA

Présidente et chef de l'exploitation de Desjardins Groupe d'assurances générales et chef de la direction de ses filiales

L'année 2008 a été fort remplie pour DGAG. Sans être exhaustive, la présente revue des activités brosse un portrait global des réalisations et des faits marquants de l'année.

## ANNÉE EXIGEANTE À L'INDEMNISATION AVEC LES SOUBRESAUTS DE DAME NATURE

On se souviendra probablement longtemps de l'hiver 2008. Les importantes accumulations de neige au Québec et en Ontario ont causé bien des soucis à nos clients et beaucoup de travail à nos experts en sinistres. Des toitures et des structures endommagées, des dégâts par infiltration d'eau et des affaissements de piscines figurent au nombre des demandes d'indemnité.

Le premier semestre de 2008 n'était pas terminé que DGAG avait déjà ouvert quelque 80 000 nouveaux dossiers d'indemnisation, et ce, uniquement au Québec – un record depuis la tempête de verglas en 1998.

Avec des tempêtes de vent, de grêle et des pluies abondantes, le mauvais temps allait s'acharner par la suite dans diverses régions du Canada et entraîner avec lui son lot de réclamations additionnelles. Toujours à l'affût d'améliorer l'expérience client, les employés de l'indemnisation ont redoublé d'efforts et fait preuve d'imagination pour accélérer le traitement des dossiers et faciliter la vie à la clientèle. Leur travail très professionnel et leur mobilisation ont fait la différence. Résultat : une qualité de service et un taux de satisfaction maintenus à haut niveau malgré une charge de travail très imposante.

À la fin du 3<sup>e</sup> trimestre, DGAG avait reçu quelque 217 000 demandes d'indemnité à l'échelle canadienne, soit près de 31 000 dossiers de plus comparativement à 2007. Finalement, le dernier trimestre aura donné un peu de répit aux équipes.

## MARQUE DESJARDINS EN ONTARIO : UN LANCEMENT RÉUSSI !

En mars 2008, DGAG a entrepris une étape importante dans sa stratégie visant à accroître ses parts de marché au Canada. Sous la bannière Desjardins Assurances générales (DAG), nous avons lancé une vaste campagne promotionnelle dans le marché individuel en Ontario qui a généré un volume d'affaires de 23 M\$. Par ailleurs, la notoriété assistée est passée de 21 % à 42 %.

La campagne publicitaire repose sur l'idée que DAG n'a pas inventé l'assurance auto, mais l'a fait évoluer grâce à son modèle de distribution directe sans commission, ses excellents prix et son service exceptionnel. Les efforts promotionnels comprenaient également des commandites dont une entente pour soutenir deux épreuves du marathon de Mississauga.

De plus, en octobre dernier, une entente de partenariat a été conclue avec la Fédération des caisses populaires de l'Ontario pour la commercialisation des produits d'assurance de dommages auprès de leurs membres, une autre avenue qui contribuera certainement à fidéliser la clientèle et à développer davantage les affaires dans cette province.

## RESSERRER LES LIENS AVEC LES CAISSES DESJARDINS AU QUÉBEC ET LES AUTRES COMPOSANTES

Au Québec, grâce à ses liens étroits avec le réseau des caisses, Desjardins Assurances générales (DAG) a poursuivi sa croissance en dépit d'un marché des plus stagnants. Au nombre des initiatives visant à favoriser la fidélisation et à accroître l'achalandage, on compte la mise sur pied de différents concours. Par leurs préoccupations environnementales ou sociales, ces initiatives suscitent l'adhésion et l'enthousiasme des employés, tout en attirant la clientèle.

Par ailleurs, DAG s'est associée aux caisses Desjardins du Québec afin de proposer une offre ciblée à leurs membres. L'expérience a débuté par un projet pilote en 2008. Devant le succès obtenu, l'offre est déployée à grande échelle en 2009. Contribuant à soutenir la croissance des caisses, cette offre, clés en main pour celles-ci, consiste en un rabais accordé sur la police d'assurance automobile aux assurés potentiels ciblés en marketing direct. Il s'agit certes, pour les caisses Desjardins, d'une initiative fort intéressante qui permet de fidéliser leurs membres et de leur proposer le plus grand nombre de produits Desjardins.

En appui au développement des affaires dans le Grand Montréal, DAG a accru sa présence dans cette région. Elle a notamment agi à titre de commanditaire principal du Salon international de l'auto de Montréal et procédé à l'ajout de ressources dans le secteur de l'assurance des entreprises. Ce dernier a d'ailleurs connu l'une de ses meilleures années au chapitre des ventes. DAG s'est également associée au Mouvement Desjardins dans le cadre de la campagne de masse intégrée, volet habitation.

Toutes ces initiatives permettent d'accroître la complicité entre caisses, composantes et centres financiers aux entreprises, un élément important sur lequel tous ont avantage à miser afin d'assurer le développement et le succès du Mouvement Desjardins.

En 2008, à la suite de consultations auprès d'intervenants engagés dans la gestion des programmes et d'un sondage auprès des directeurs généraux de caisses, les Assurances du MCD ont adopté une nouvelle appellation, soit « Programmes de partage des risques opérationnels du Mouvement Desjardins ». Cette nouvelle appellation vise à refléter encore mieux l'esprit de coopération entourant le partage des risques opérationnels des caisses et des composantes du Mouvement Desjardins. Administrés par Desjardins Assurances générales, ces programmes sont conçus par le Mouvement et pour le Mouvement. En outre, les équipes cherchent à concentrer davantage d'efforts sur la prévention des risques opérationnels.

## ASSURANCE DE GROUPES : LA CROISSANCE SE POURSUIT

Sous la bannière La Personnelle, active en assurance de groupes à l'échelle canadienne, DGAG a accueilli une dizaine de nouveaux groupes dont les employés de Hbc, l'Association des hôpitaux de l'Ontario, Magna International, le Syndicat des employés du Solliciteur général, GlaxoSmithKline et l'Association des pharmaciens en établissements de santé. Les nouveaux groupes représentent un potentiel de plus de 200 000 clients additionnels.

En outre, La Personnelle a procédé au renouvellement d'une quarantaine de partenariats. Plusieurs caisses d'économie ont célébré le 20<sup>e</sup> anniversaire de leur régime d'assurance.

En 2008, La Personnelle a effectué une révision de son positionnement. Avec le nouvel énoncé « Dans une classe à part », nous croyons que nos clients et partenaires forment une clientèle sélecte qui mérite d'être traitée en conséquence. Une nouvelle plate-forme communicationnelle plus actuelle qui met l'accent sur les gens a donc été créée.

Par ailleurs, nous désirons souligner le don de 500 000 \$ remis au Fonds pour les familles de militaires canadiens. Bien que l'argent ait été remis par CANEX (un groupe de La Personnelle), cette somme provenait des ristournes amassées grâce aux régimes d'assurance de groupe auto et habitation offerts par La Personnelle à CANEX, un organisme regroupant les militaires des Forces canadiennes et les employés du ministère de la Défense nationale.

En tant que deuxième assureur de dommages de groupes au Canada, nous sommes donc en bonne position pour accroître nos parts de marché grâce aux nouvelles ententes de partenariats et à nos tarifs avantageux.

## NOUVELLES OFFRES POUR UN MARCHÉ EN PLEINE ÉVOLUTION

L'avantage concurrentiel de DGAG repose sur le fait que nous offrons le meilleur rapport qualité/prix. Toutefois, le marché évolue et les attentes des consommateurs également.

Pour nous assurer de continuer à répondre à leurs attentes, nous cherchons à proposer des offres alléchantes.

En 2008, des initiatives ont été lancées dont la garantie « Valeur à neuf 5 ans » offerte au Québec, laquelle répond au besoin de tranquillité d'esprit recherchée par les propriétaires et locataires de voitures neuves. Nous avons également été le premier assureur à offrir un rabais de 5 % sur la prime d'assurance automobile aux automobilistes ontariens qui munissent leur véhicule de pneus d'hiver.

Plusieurs autres initiatives seront mises de l'avant en 2009. Les clients apprécient avoir la possibilité de choisir parmi un certain nombre de caractéristiques optionnelles ou de protections additionnelles.

## DES SERVICES CLIENTS EN LIGNE AMÉLIORÉS

En 2008, DGAG a intensifié ses investissements afin d'accroître ses capacités et son offre en matière d'affaires électroniques. Parmi ces initiatives, notons une page d'accueil améliorée, une nouvelle section « Réclamations », une navigation mieux structurée et l'ajout d'un engin de soumission en assurance habitation.

La popularité grandissante de la distribution par Internet est indéniable. Près de la moitié des ventes sous la bannière Desjardins Assurances générales en Ontario en 2008 ont été générées à la suite d'une soumission sur Internet.

Malgré le contexte économique actuel, l'accroissement de nos capacités et de notre offre en affaires électroniques demeure une priorité pour DGAG, car il y a sans contredit une nouvelle génération de clients qui a grandi avec l'Internet et qui préfère ce moyen de distribution. En tant qu'assureur direct offrant des tarifs concurrentiels, nous sommes bien positionnés pour tirer profit de cette tendance.

## AUTRES PROJETS STRATÉGIQUES : DES TRAVAUX QUI PROGRESSENT

Sur le plan de la sinistralité et de la rentabilité, des mesures ciblées ont commencé à donner des résultats positifs, et ce, malgré la hausse de la sinistralité habitation en 2008. Nous avons notamment repris des avantages concurrentiels au Québec tant en assurance automobile qu'en assurance habitation. La révision de la tarification, le raffinement de la souscription et la mise à jour des contrats font partie des mesures efficaces mises en place.

Par ailleurs, les équipes œuvrant en technologie ont notamment concentré leurs efforts sur des travaux d'envergure visant à faire migrer nos systèmes technologiques vers une nouvelle plate-forme en 2010.

## FAVORISER UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL DES PLUS STIMULANTS

DGAG a poursuivi la mise en place d'initiatives ou d'activités visant à promouvoir un environnement favorable à l'excellence.

Un sondage réalisé en cours d'année auprès d'employés bénéficiant d'un aménagement de temps de travail a permis de démontrer leur appréciation à l'égard de ce programme. Près de 90 % des répondants ont noté des répercussions positives sur le plan de l'équilibre travail-vie personnelle et ont souligné que leur aménagement de temps de travail a permis de solidifier leur engagement envers DGAG.

Nous avons aussi bonifié notre politique de formation et mis de l'avant plusieurs initiatives portant sur la carrière avec le programme « Mon avenir m'appartient ». DGAG a également procédé à une refonte complète du programme « Les fondations de notre entreprise » qui est destiné aux nouveaux employés et gestionnaires et qui porte sur la culture de l'organisation, sa mission, sa vision et ses valeurs.

En 2008, les employés de DGAG ont participé, conjointement avec leurs collègues du Mouvement Desjardins, au sondage sur le climat organisationnel sur lequel repose le prestigieux palmarès des 50 employeurs de choix au Canada, publié par le *Report on Business* du journal *The Globe and Mail*. La fin de l'année a été porteuse de bonnes nouvelles : le Mouvement Desjardins s'est classé au palmarès 2009 des 50 employeurs de choix au Canada. Il s'agit certainement d'une récompense des plus gratifiantes pour l'ensemble du Mouvement Desjardins. Cet exercice nous donne l'occasion de dégager des pistes d'amélioration que nous mettons de l'avant par la suite.

## SOUTENIR LA COMMUNAUTÉ : UN PLAISIR RENOUVELÉ !

En 2008, DGAG et ses employés ont, une fois de plus, fait preuve de générosité à l'égard des communautés où ils vivent et travaillent.

Parmi les faits dignes de mention, on note deux prix décernés par Centraide. DGAG a reçu le prix « Coup de cœur » remis à l'entité du Mouvement Desjardins dont la campagne a su se démarquer par sa créativité, son dynamisme et sa performance. Pour sa part, notre bureau de Mississauga s'est vu décerner le *Spirit Award* par l'organisme Centraide de la région de Peel afin de récompenser les efforts ayant permis de doubler la collecte de fonds par rapport à l'année précédente.

Soulignons aussi la campagne interne de la Croix-Rouge qui a fracassé un record au Québec, le partenariat avec l'Opération Nez rouge qui célèbre d'ailleurs au Québec son 25<sup>e</sup> anniversaire, la participation des employés à des campagnes de financement dont la course à relais en chaise roulante au profit de l'Association canadienne des paraplégiques.

Au total, DGAG et ses filiales auront remis en 2008 plus d'un million de dollars en dons, commandites et bourses d'études.

## DIRECTION

### MONIQUE F. LEROUX

Présidente du Mouvement des caisses Desjardins et chef de la direction de Desjardins Groupe d'assurances générales

### SYLVIE PAQUETTE

Présidente et chef de l'exploitation de Desjardins Groupe d'assurances générales et chef de la direction de ses filiales

### LOUIS CHANTAL

Premier vice-président exécutif à l'administration, aux finances et aux ressources humaines

### PIERRE DESCHÊNES

Premier vice-président exécutif aux technologies de l'information

### JACQUES LÉONARD

Premier vice-président exécutif et directeur général, Opérations hors Québec (par intérim)

### PIERRE ROUSSEAU

Premier vice-président exécutif aux affaires juridiques et secrétaire corporatif

### JEAN VAILLANCOURT

Premier vice-président exécutif et directeur général, Opérations Québec

### VACANT\*

Premier vice-président exécutif au développement corporatif

\* Fonction répartie entre Pierre Fromentin, vice-président principal, Actuariat - tarification et Manon Débigaré, vice-présidente principale, Assurance - recherche

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

### PRÉSIDENT

#### CLÉMENT SAMSON

Président du conseil des représentants Québec-Ouest/Rive-Sud  
Président du conseil d'administration de la Caisse populaire Desjardins de Lévis

### VICE-PRÉSIDENT

#### JEAN-ROBERT LAPORTE

Président du conseil d'administration de la Caisse populaire Desjardins du Christ-Roi (Joliette)

### ADMINISTRATEURS

#### YVES ARCHAMBAULT

Administrateur de sociétés

#### ANNIE P. BÉLANGER

Dirigeante au conseil des représentants Bas St-Laurent/Gaspésie Îles-de-la-Madeleine  
Présidente du conseil d'administration de la Caisse populaire Desjardins Mer et Montagnes (Grande-Vallée)

#### SERGE BOURGEOIS

Directeur général de la Caisse populaire Desjardins de Victoriaville

#### JEAN J. BROSSARD

Dirigeant au conseil des représentants Est de Montréal  
Président du conseil d'administration de la Caisse Desjardins de Rosemont (Montréal)

#### ROGER DESROSIERS

Administrateur de sociétés

#### JEAN-LOUIS GAUVIN

Actuaire conseil et administrateur de sociétés

#### GABRIELLE GOSSELIN

Membre du conseil d'administration de la Caisse Desjardins de la Cité-du-Nord de Montréal

#### ANDRÉ LAPARÉ

Président du conseil d'administration de la Caisse populaire des Sources (Dollard-des-Ormeaux)

#### CLAUDE LESSARD

Directeur général de la Caisse Desjardins Lavolette (Trois-Rivières)

#### MICHEL LUCAS

Président du Groupe des Assurances du Crédit Mutuel S.A. (Paris)

#### SYLVIE PAQUETTE

Présidente et chef de l'exploitation de Desjardins Groupe d'assurances générales et chef de la direction de ses filiales (Filiales seulement)

#### YVON VINET

Président du conseil d'administration de la Caisse Desjardins de Salaberry-de-Valleyfield

## LES COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

### COMITÉ EXÉCUTIF

#### CLÉMENT SAMSON

Président

#### YVES ARCHAMBAULT

#### GABRIELLE GOSSELIN

#### JEAN-ROBERT LAPORTE

### COMITÉ DE PLACEMENTS

#### JEAN-LOUIS GAUVIN

Président

#### SERGE BOURGEOIS

#### SYLVIE PAQUETTE

#### CLÉMENT SAMSON

### COMITÉ DE VÉRIFICATION

#### ROGER DESROSIERS

Président

#### ANNIE P. BÉLANGER

#### ANDRÉ LAPARÉ

#### CLAUDE LESSARD

### COMITÉ DE DÉONTOLOGIE

#### YVON VINET

Président

#### JEAN J. BROSSARD

#### MICHEL LUCAS

## NOTES AU LECTEUR

Pour respecter l'usage recommandé par l'Office québécois de la langue française, nous employons les symboles M et G pour désigner respectivement les millions et les milliards. Ainsi, « 22 M\$ » se lit « vingt-deux millions de dollars » et « 100 G\$ » se lit « cent milliards de dollars ».

Le masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

## DESJARDINS GROUPE D'ASSURANCES GÉNÉRALES

### SIÈGE SOCIAL

6300, boul. de la Rive-Sud  
Case postale 3500  
Lévis (Québec) G6V 6P9  
418 835-4850  
1 800 463-4850

Ce document a été produit par la direction principale des communications et des relations publiques et la vice-présidence principale aux finances de Desjardins Groupe d'assurances générales en collaboration avec le Mouvement des caisses Desjardins.

## ENGLISH VERSION

If you would like the English edition of this document, please address your request to:

Desjardins General Insurance Group  
Corporate Communications  
Tél.: 418-835-4749  
1-800-463-4850, ext. 4749

Adaptation et conception graphique:

Ressources matérielles de Desjardins Groupe d'assurances générales et Lg2

IMPRIMÉ AU CANADA

« La coopération a ceci de particulièrement attachant,  
c'est qu'elle étend ses bienfaits à tous... »

– ALPHONSE DESJARDINS



Conjuguer avoirs et êtres