

NOUS

SOMMES



UN ASSUREUR DE DOMMAGES QUI MET LES BESOINS ET LES ATTENTES DE SES CLIENTS AU CŒUR DE SES PRÉOCCUPATIONS.

La mission de Desjardins Groupe d'assurances générales (DGAG) consiste à offrir une gamme de produits d'assurance de dommages et de services complémentaires protégeant le patrimoine de ses clients dans les marchés présentant un potentiel de croissance rentable. La protection du patrimoine en cas de sinistres représente un aspect important en sécurité financière. Depuis 1945, l'entreprise veille à protéger les biens de ses assurés en leur proposant les meilleures protections possibles au meilleur rapport qualité / prix.

DGAG possède un actif de 3,5 milliards de dollars, détient un portefeuille de 1,9 million de polices en vigueur et affiche un chiffre d'affaires de 1,6 milliard de dollars.

NOMBREUX À CROIRE QUE LA PROTECTION DU PATRIMOINE PASSE PAR UNE CONNAISSANCE APPROFONDIE DES BESOINS DES GENS

Par l'intermédiaire de ses filiales, l'organisation offre de l'assurance de dommages en direct au grand public, aux membres de groupes partenaires partout au Canada et aux entreprises du marché québécois. Elle est également active dans le marché des marques privées. La distribution de ses produits se fait par l'entremise d'agents en assurance de dommages en poste dans le réseau des caisses Desjardins du Québec, à partir de plusieurs centres de contact avec la clientèle, par Internet et, dans certains cas, par téléphonie intelligente.

Notre entreprise occupe le 1^{er} rang des assureurs de dommages dans le marché des particuliers au Québec et le 7^e rang au Canada. À l'échelle canadienne, l'organisation se classe au 10^e rang, tous secteurs confondus. Dans le marché des particuliers, on compte plus d'un million d'assurés sous la bannière Desjardins Assurances générales exploitée à l'échelle canadienne. 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. Soulignons que La Personnelle permet à DGAG de se classer au 2^e rang dans ce marché au Canada.

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

DONNÉES FINANCIÈRES CHOISIES

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

	2010	2009	2008
Primes brutes souscrites	1 646	1 499	1 460
Primes nettes acquises	1 524	1 443	1 426
Bénéfice technique	81	81	32
Revenus de placements	87	71	24
Bénéfice net	115	105	41
Bénéfice net attribuable à l'actionnaire	103	94	36
Total de l'actif	3 469	3 125	2 882
Capitaux propres	698	572	455

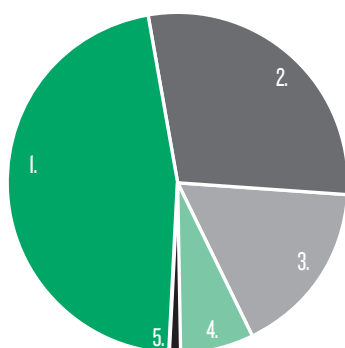
INDICATEURS CLÉS

De l'exercice terminé le 31 décembre

	2010	2009	2008
Croissance des primes brutes souscrites	9,9 %	2,7 %	2,1 %
Nombre de polices en vigueur	1 911 000	1 829 000	1 816 000
Taux de rétention de la clientèle	95,7 %	95,5 %	95,6 %
Taux de sinistralité	69,3 %	68,8 %	74,1 %
Nombre de dossiers de réclamations	238 212	249 610	269 835
Ratio des frais d'exploitation	25,4 %	25,6 %	23,7 %
Ratio combiné	94,7 %	94,4 %	97,8 %
Rendement total des placements	6,4 %	8,8 %	-6,2 %
Rendement des capitaux propres	16,2 %	17,5 %	8,5 %
Nombre d'employés actifs	3 629	3 466	3 294

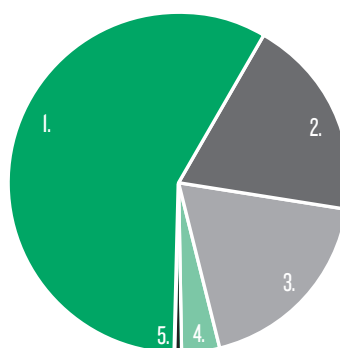
RÉPARTITION DU VOLUME-PRIMES

(en M\$)



1. 746 Desjardins Assurances générales
2. 459 La Personnelle, compagnie d'assurances
3. 256 La Personnelle, assurances générales
4. 183 Certas direct, compagnie d'assurances
5. 2 Certas, compagnie d'assurances auto et habitation

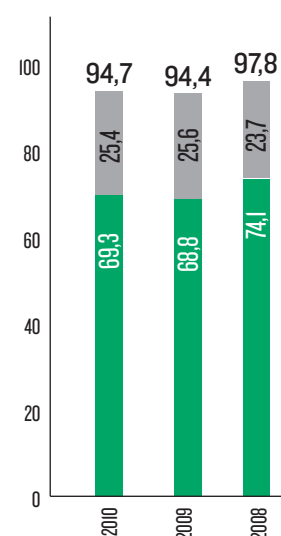
RÉPARTITION DES POLICES EN VIGUEUR



1. 1 095 000 Desjardins Assurances générales
2. 365 000 La Personnelle, compagnie d'assurances
3. 347 000 La Personnelle, assurances générales
4. 103 000 Certas direct, compagnie d'assurances
5. 1 000 Certas, compagnie d'assurances auto et habitation

RATIO COMBINÉ

(en % des primes nettes acquises)



■ SINISTRALITÉ
■ COÛTS

MESSAGE DE LA DIRECTION

Nous sommes nombreux à croire que la protection du patrimoine passe par une connaissance approfondie des besoins des gens



MONIQUE F. LEROUX



SYLVIE PAQUETTE

CETTE ANNÉE ENCORE, DESJARDINS GROUPE D'ASSURANCES GÉNÉRALES (DGAG) AFFICHE D'EXCELLENTS RÉSULTATS TANT EN TERMES DE CROISSANCE QUE DE RENTABILITÉ. GRÂCE AUX CONDITIONS CLIMATIQUES FAVORABLES AYANT ENTRAÎNÉ UN FAIBLE NOMBRE DE RÉCLAMATIONS DANS TOUTES NOS LIGNES D'AFFAIRES, NOTRE ENTREPRISE A CONNU UNE BELLE PERFORMANCE, ET CE, MALGRÉ LA DÉTÉRIORATION DE L'EXPÉRIENCE EN MATIÈRE DE DOMMAGES CORPORELS EN ONTARIO.

NOTRE CROISSANCE S'EXPLIQUE NOTAMMENT PAR DES INITIATIVES ENTREPRISES DANS LE GRAND MONTRÉAL AINSI QU'EN ONTARIO. CES ACTIONS ONT ENGENDRÉ UNE FORTE PROGRESSION DU NOMBRE DE POLICES EN VIGUEUR ET DES PRIMES BRUTES SOUSCRITES DANS TOUS NOS MARCHÉS. L'ANNÉE 2010 SE CONCLUT PAR UN RENDEMENT SUR LES CAPITAUX PROPRES PARMIS LES MEILLEURS DE L'INDUSTRIE.

UNE ANNÉE MARQUÉE PAR DES RÉSULTATS EXCEPTIONNELS

C'est une performance financière remarquable que notre entreprise a connue en 2010, le tout nous permettant d'offrir encore cette année une contribution significative aux résultats globaux du Mouvement des caisses Desjardins. Au 31 décembre 2010, notre organisation a en effet atteint un rendement des capitaux propres de 16,2%, un résultat se situant dans le peloton de tête de l'industrie au Canada, légèrement inférieur aux 17,5% obtenus en 2009. Le bénéfice net consolidé de 2010 s'élève à 115 M\$ (105 M\$ en 2009) et la portion de ce bénéfice net attribuable au Mouvement des caisses Desjardins se situe à 103 M\$ (94 M\$ en 2009), une hausse de 9,6%.

Les résultats d'assurance, exprimés par un bénéfice technique de 81 M\$, contribuent largement à cette performance. Le ratio combiné, correspondant aux frais d'indemnisation et d'exploitation divisés par les primes nettes acquises, s'établit à 94,7%, en hausse de 0,3 point par rapport aux résultats de 2009. Les conditions climatiques particulièrement clémentes qu'a connues le Québec à l'hiver 2010 ont entraîné un faible nombre de réclamations au premier semestre, tant en assurance automobile qu'en assurance habitation. En effet, une température favorable réduit le nombre d'accidents d'automobiles. Elle diminue également les dommages liés à des chutes importantes de

neige, comme l'effondrement de toits, l'affaissement de piscines ou les dégâts d'eau. Les hivers de froids intenses peuvent aussi engendrer leurs lots de réclamations, certains chauffages d'appoint utilisés de façon inappropriée pouvant causer des incendies.

Toutefois, des coûts liés aux dommages corporels en assurance automobile en Ontario sont venus atténuer l'effet positif que les conditions climatiques ont engendré. Les dossiers de dommages corporels y étant de plus en plus judiciairisés, nous avons dû augmenter les provisions pour sinistres de façon significative au cours de l'année.

En 2010, nous avons déployé plusieurs initiatives pour stimuler le développement des affaires. Notre entreprise a notamment augmenté ses investissements en publicité et, de ce fait, créé un achalandage important. Pour soutenir cette croissance, nous avons accru notre capacité opérationnelle afin de répondre à la demande de la clientèle, engendrant une hausse de la masse salariale et des avantages sociaux. Malgré l'augmentation des coûts liés à ces mesures, nous avons terminé l'année avec un taux de frais d'exploitation de 25,4%, légèrement en baisse comparativement à l'année précédente (25,6% en 2009). Soulignons que nos frais d'exploitation continuent de se comparer avantageusement à ceux de la concurrence.

Les primes brutes souscrites se sont chiffrées à 1 646 M\$ comparativement à 1 499 M\$ en 2009, soit une progression de 9,8 % à l'échelle canadienne. Cette augmentation est attribuable en bonne partie à l'accroissement du nombre de polices en vigueur.

Dans le marché individuel, les primes brutes souscrites ont atteint 931 M\$, comparativement à 830 M\$ en 2009, soit une croissance de 12,2%. Soulignons que toutes nos bannières ont participé à cette progression à l'échelle canadienne. Certaines initiatives ont particulièrement contribué à cette croissance, notamment des stratégies de commercialisation déployées dans le Grand Montréal et des campagnes publicitaires relatives à la marque Desjardins en Ontario. De plus, les fruits d'une entente de partenariat en marque privée, signée en 2009, avec une institution financière canadienne ont aussi contribué à l'accroissement du marché individuel. Du côté des entreprises, dont les activités sont concentrées au Québec, les primes brutes souscrites ont connu une hausse de 11,9% comparativement à 2009. Des efforts accrus de promotion et de développement des affaires dans les créneaux prioritaires sont à l'origine de cette croissance.

Dans le marché des groupes, lequel est exploité sous la bannière La Personnelle, les primes brutes souscrites s'élevaient à 715 M\$ comparativement à 669 M\$ en 2009, soit une croissance de 6,9%. Cette progression s'explique par une pénétration accrue au sein des groupes partenaires avec qui nous avons une entente de longue date, mais aussi par l'ajout de nouveaux groupes partenaires qui augmente notre bassin de clients potentiels.

NOUS AVONS CONNU UNE CROISSANCE DE QUELQUE 81 000 POLICES EN VIGUEUR AU 31 DÉCEMBRE 2010

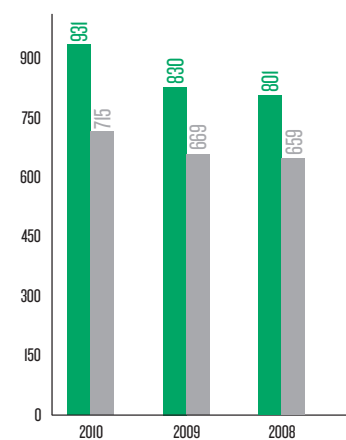
Par ailleurs, les revenus de placements ont atteint 87 M\$ en 2010, comparativement à 71 M\$ en 2009. Cette augmentation s'explique principalement par les gains réalisés sur le portefeuille de titres à revenus fixes et par la performance boursière.

UNE CROISSANCE REMARQUABLE

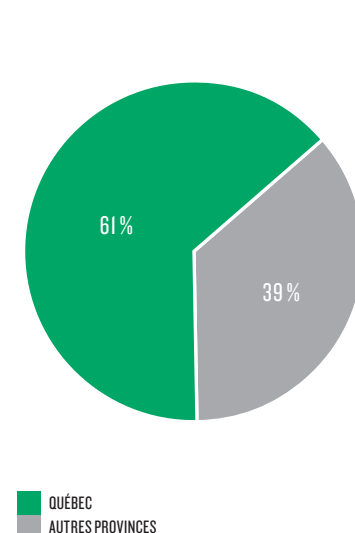
Dans l'ensemble et de façon consolidée, nous avons connu une croissance de quelque 81 000 polices en vigueur au 31 décembre 2010, en comparaison de 14 000 pour l'année 2009. Cette augmentation des polices en vigueur a été particulièrement significative et a permis de passer de 1,83 M à 1,91 M de polices en vigueur en 2010. Au Québec, la conjugaison de l'accroissement des nouvelles affaires (3,5%) et d'une amélioration substantielle relative au taux d'annulation en cours des polices a permis l'ajout de 25 000 polices en vigueur en 2010. Dans les autres provinces canadiennes, et principalement en Ontario, la croissance s'est distinguée avec plus de 56 000 polices en vigueur. Soulignons que les ventes générées par Internet ont connu une progression remarquable en passant au Québec à plus de 21 300, comparativement à quelque 15 100 en 2009, soit une progression de plus de 41%; dans les autres provinces, elles sont passées à plus de 32 700 comparativement à quelque 12 100 en 2009, soit une augmentation de plus de 170%. De plus, l'assurance des entreprises a atteint plus de 8 900 ventes comparativement à quelque 7 500 en 2009, soit une croissance de 18,5% de ses nouvelles affaires.

RÉPARTITION DU VOLUME-PRIMES EN FONCTION DES DIFFÉRENTS MARCHÉS ET TERRITOIRES

Primes brutes souscrites (en M\$)

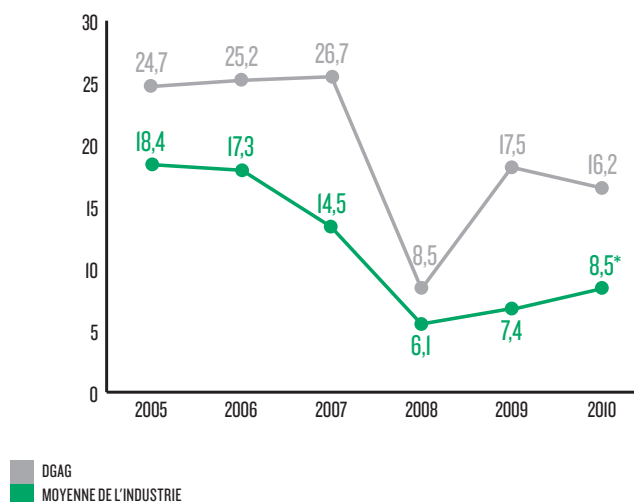


Répartition du volume-primes



ÉVOLUTION DU RENDEMENT DES CAPITAUX PROPRES DE DGAG

Rendement des capitaux propres (en %)



*Rendement des capitaux propres fourni par le Bureau d'assurance du Canada pour la période de 12 mois s'étant terminée le 30 septembre 2010.

Par ailleurs, la croissance passe également par la satisfaction de la clientèle. C'est ainsi qu'une approche centrée sur le membre et le client est rigoureusement suivie. Depuis plusieurs années déjà, les taux de satisfaction et de rétention sont mesurés et analysés. Ainsi, le taux de satisfaction des clients (très satisfaits) était à 71,9 % au 31 décembre 2010, comparativement à 69,7 % au 31 décembre 2009. Quant au taux de rétention de la clientèle, il se situe à plus de 95 % depuis plusieurs années.

C'est donc sur une note très positive que notre organisation termine son année 2010, une année marquée à la fois par la croissance et la rentabilité.

Pour connaître les réalisations et les autres faits marquants de la dernière année, nous vous invitons à lire la revue des activités se trouvant aux pages suivantes.

UN AVENIR DES PLUS PROMETTEURS

Les résultats obtenus en 2010 positionnent favorablement DGAG pour l'atteinte de sa cible de 2 millions de polices en vigueur d'ici 2012. De nombreuses initiatives ont été amorcées en 2010; certaines portent déjà leurs fruits alors que d'autres devraient connaître des retombées très positives au cours des prochains mois.

Le virage vers la croissance amorcé en 2010 s'ajoutera aux nombreux succès qui ont marqué notre histoire. Un avenir prometteur se dessine pour l'organisation grâce aux apprentissages réalisés au fil des ans, aux compétences clés acquises en matière de distribution directe, de segmentation des risques et de gestion des réclamations, mais surtout grâce à l'engagement et à la mobilisation de ses ressources.

Notre organisation continue donc de miser sur ces précieux acquis et sur une culture de performance qui est déjà bien ancrée et qui remporte du succès. De plus, pour nous assurer d'avoir tout en place pour relever les défis d'avenir, notre entreprise a amorcé un virage culturel important visant à accroître son appétit de croissance, à développer une plus grande agilité organisationnelle et à stimuler sa capacité d'innover, afin d'être mieux positionnée pour faire face à un environnement de plus en plus complexe. Ce virage vise également à accroître notre contribution, à titre d'assureur de dommages, au succès et au développement du Mouvement Desjardins.

Bien qu'il reste encore du chemin à parcourir pour que cette évolution culturelle soit pleinement intégrée, tout est en place pour que nous poursuivions sur notre lancée de croissance rentable.

Nous entendons ainsi atteindre une croissance supérieure au marché. Pour y arriver, de nouvelles offres plus ciblées seront créées, la distribution sera optimisée et le volet publicitaire sera revisité. Utilisés de façon appropriée, ces outils constituent de véritables leviers de croissance s'appuyant les uns sur les autres pour améliorer l'offre globale au marché, en vue de répondre encore mieux aux besoins exprimés par les membres et les clients.

Nous continuerons à travailler en toute synergie avec le réseau des caisses Desjardins et à accroître nos parts de marché, notamment dans le

Grand Montréal, pour ainsi confirmer notre rang de premier assureur au Québec. L'entreprise veut aussi positionner Desjardins, La Personnelle et l'ensemble de ses bannières comme des assureurs de choix dans les autres provinces canadiennes. En plus de cibler le marché de masse ontarien pour accroître nos activités, nous visons aussi l'Ouest canadien. Une offre d'achat du *Western Financial Group (Western)* a d'ailleurs été déposée par le Mouvement Desjardins. Si la transaction se concrétise comme prévu au cours du premier semestre de 2011, cette acquisition représentera pour notre entreprise une occasion de développement fort intéressante, les activités de *Western*, une organisation fort bien établie dans l'Ouest, reposant principalement sur l'assurance de dommages.

Nous avons toutes les forces en place pour envisager l'avenir avec confiance. Nul doute que l'année 2011 s'annonce prometteuse pour DGAG.

**NOUS AVONS TOUTES
LES FORCES EN PLACE
POUR ENVISAGER L'AVENIR
AVEC CONFIANCE**

NOS REMERCIEMENTS

Nous tenons d'abord à remercier sincèrement notre personnel, constitué d'employés, de professionnels et de gestionnaires dévoués et engagés envers le succès de l'organisation, sans qui toutes les réalisations de cette année exceptionnelle ne sauraient être au rendez-vous.

Nous voulons aussi souligner l'indispensable contribution de nos partenaires ainsi que de l'ensemble du Mouvement Desjardins et, en particulier, du réseau des caisses Desjardins. Chacun a déployé des efforts soutenus et a fait en sorte que nous connaissions cette année encore une excellente performance.

Nos remerciements vont également aux membres de notre conseil d'administration. Leur apport constant et leurs judicieux conseils nous sont des plus précieux.

Merci enfin à notre clientèle qui nous accorde sa confiance depuis plusieurs années. Nous nous engageons à lui offrir une protection et des services répondant toujours davantage à ses attentes et à ses besoins.

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 de ses filiales

REVUE DES ACTIVITÉS 2010

UNE ANNÉE CHARNIÈRE DANS L'HISTOIRE DE DESJARDINS GROUPE D'ASSURANCES GÉNÉRALES (DGAG)

Comme en témoignent les résultats financiers, l'an un du plan stratégique 2010-2012 de DGAG a livré un niveau de croissance et de rentabilité au-delà des attentes. Ce qui suit résume quelques-unes des initiatives stratégiques ayant permis d'atteindre ces résultats.

LES BESOINS DES MEMBRES ET DES CLIENTS AU CŒUR DE NOS INITIATIVES

Mettre en communication le bon profil d'agent d'assurance avec chaque client en fonction de ses besoins, voilà l'objectif visé par la nouvelle structure d'acheminement et de traitement des appels mise en place au Québec. Ainsi, 2010 a vu naître et évoluer des équipes bâties autour de deux axes principaux : la vente et la fidélisation de la clientèle, sans oublier la création d'équipes spécialisées, notamment en matière d'accompagnement de clientèles spécifiques.

Par ailleurs, l'entreprise cherchait à réduire le nombre de polices d'assurance résiliées pour cause de non-paiement, en offrant aux assurés plus de flexibilité. L'introduction de nouvelles modalités de paiement a permis de réduire de moitié les annulations, preuve que cette mesure répond à un besoin réel de la clientèle. Dans le même ordre d'idées, plusieurs critères ont été revus de façon à pouvoir faire preuve de plus de souplesse au moment de souscrire certains risques.

DE NOUVELLES OFFRES DISTINCTIVES

Desjardins Assurances générales (DAG) est devenue le premier assureur au Canada à offrir le « Rabais vert », permettant aux propriétaires d'automobile à faible consommation d'essence du Québec d'obtenir une réduction de leur prime d'assurance de 10 % et aux propriétaires de véhicules hybrides de bénéficier d'une réduction de 15 %.

En plus de la franchise à 0 \$ qui est offerte depuis 2009, les propriétaires de la plupart des véhicules peuvent désormais opter pour la franchise qui correspond le mieux à leurs besoins. Ainsi, différentes options de franchises auxquelles correspond une prime en conséquence sont offertes à l'assuré qui n'a qu'à choisir celle qui lui convient le mieux.

Les amateurs de motoneige et de sports nautiques ont pour leur part accès à une offre encore plus concurrentielle qu'auparavant pour assurer leurs motoneiges et leurs embarcations.

En Ontario, une innovation en matière de commercialisation a permis de recruter un grand nombre de nouveaux clients provenant de la concurrence. La Personnelle, la bannière d'assurance de dommages pour les groupes partenaires, a offert un rabais en assurance automobile à des clientèles ciblées et ce rabais variait en fonction du degré de fidélité des clients envers leur assureur ou leur courtier.

Du côté de l'assurance des entreprises, l'option valeur à neuf cinq ans pour les véhicules utilitaires est maintenant offerte, ce qui constitue un avantage certain vis-à-vis de la concurrence au Québec.

UNE PERCÉE IMPORTANTE DANS LE GRAND MONTRÉAL

L'année 2010 a donné lieu au déploiement d'une stratégie soigneusement mûrie en vue d'accroître la part de marché de DGAG dans la métropole et d'y appuyer le développement du Mouvement Desjardins.

Plusieurs secteurs de Montréal ont connu une diminution de tarifs en assurance auto et habitation et une campagne de marketing direct ciblée a été déployée pour faire connaître ces baisses. D'autres activités de mise en marché ont appuyé le développement visé, comme la promotion de l'assurance simplifiée pour les locataires, sur le Web et sur iPhone, notamment dans le métro de Montréal. Le lancement du « Rabais vert » a fait aussi l'objet d'une offensive tactique remarquée dans la métropole, alors que plusieurs usagers du transport en autobus se voyaient remettre un café dans une tasse réutilisable pour les remercier d'utiliser le transport en commun. La mise en place d'une équipe de ventes dédiée à la clientèle anglophone, conjuguée à la première campagne publicitaire de masse en anglais de Desjardins Assurances générales, a permis d'accroître significativement l'achalandage anglophone ainsi que nos ventes provenant de l'Ouest-de-l'Île.

L'année s'est soldée par l'élaboration de plans d'action très porteurs, l'un visant la réalisation de développement des affaires conjoint avec les caisses et l'autre, le développement d'un réseau d'agents exclusifs dans le Grand Montréal. Ces initiatives laissent entrevoir d'autres percées intéressantes dans la métropole au cours de la prochaine année.

MISER SUR NOTRE APPARTENANCE AU MOUVEMENT DESJARDINS

En participant activement aux différents mécanismes de concertation mis sur pied par le Mouvement Desjardins, DGAG a pris connaissance des besoins et des attentes des caisses afin d'appuyer leur croissance et leur développement. Par exemple, le déploiement d'une équipe d'agents d'assurance spécialisée permet de répondre aux besoins particuliers de la clientèle aisée et fortunée, sur la base d'un projet pilote en cours avec une douzaine de caisses.

Cet exercice a également permis de raffiner notre connaissance des besoins en matière d'assurance pour les entreprises, notamment par la consultation de quinze centres financiers aux entreprises et de quinze caisses. Conjuguée à une étude de marché et à une réflexion poussée, cette consultation a permis d'atteindre un positionnement stratégique très porteur pour ce segment de marché.

UN TOURNANT HISTORIQUE POUR L'ASSURANCE DES ENTREPRISES

Si l'assurance de dommages pour les entreprises était davantage une offre en appui à l'assurance pour les particuliers depuis sa création, 2010 aura certainement marqué un tournant historique à ce chapitre. L'organisation a choisi de faire de l'assurance des entreprises une ligne d'affaires à part entière, porteuse de croissance rentable pour DGAG et pour le Mouvement Desjardins. Ainsi, notre positionnement stratégique a permis de réitérer le choix du modèle de distribution directe, où Internet, les agents disponibles au téléphone et les directeurs de comptes sur le terrain assureront une distribution intégrée des produits. Ce positionnement a également permis de repérer des créneaux prioritaires envers lesquels les efforts de promotion et de développement

des affaires se sont accrues au cours de la dernière année. Il s'agit des véhicules commerciaux, des détaillants, de l'immobilier commercial et d'entreprises de services ciblées. Le modèle d'affaires ainsi déployé permettra à l'entreprise de se distinguer fortement de la concurrence.

UN DÉVELOPPEMENT EN ONTARIO QUI PORTE SES FRUITS

Les efforts de commercialisation déployés au cours des dernières années pour accroître la notoriété de la marque Desjardins en Ontario nous ont placés dans une position optimale afin de profiter au maximum de l'augmentation des intentions de magasinage des consommateurs, conséquentes aux hausses générales de la tarification de l'assurance auto en Ontario. Cette notoriété nouvellement acquise ainsi que le lancement d'une nouvelle plateforme publicitaire mettant en évidence les avantages du modèle d'affaires en direct de Desjardins ont permis à DGAG de connaître une croissance au-delà des attentes.

C'est le cas également concernant l'entente de partenariat signée en 2009 avec une importante institution financière canadienne pour laquelle DGAG agit à titre de fournisseur de produits d'assurance sous la marque de cette institution. Des investissements importants en publicité et en segmentation, conjugués au marché haussier, ont permis aux ventes réalisées sous cette marque de connaître une croissance importante, principalement en Ontario.

L'année s'est terminée sur une note des plus positives avec une offre d'achat du *Western Financial Group* par le Mouvement Desjardins. Si la transaction se conclut, cette acquisition représentera une occasion de croissance très intéressante dans l'Ouest canadien.

DES MESURES POUR ÉVITER LA HAUSSE DES COÛTS EN ONTARIO

Depuis le 1^{er} septembre, une réforme mise en place par le gouvernement ontarien est en vigueur afin de faire face à l'augmentation des coûts associés aux indemnités d'accidents et de blessures corporelles, lesquels ont des répercussions sur la tarification. Cette réforme réduit les couvertures d'assurance de base tout en offrant la possibilité d'augmenter les protections en option. De nouvelles définitions des blessures mineures sont introduites, de même que des limites aux frais médicaux et de réadaptation. Bien que les résultats de cette réforme s'avèrent positifs à ce jour pour DGAG, d'autres moyens devront être mis en place, notamment pour lutter contre la fraude et les abus qui contribuent à la hausse de la tarification.

En effet, la fraude et les abus constituent un fléau dans le marché de l'assurance automobile de l'Ontario, alors que des réclamations frauduleuses sont faites chaque année, notamment à la suite d'accidents d'auto mis en scène de toutes pièces. En plus de conduire à d'inévitables hausses de coûts des primes d'assurances des conducteurs automobiles, ces activités mettent en péril la sécurité de conducteurs qui sont souvent impliqués sans le savoir dans ces accidents provoqués intentionnellement.

Pour contrer ce fléau, DGAG développe des outils afin de détecter les dossiers de réclamation présentant un haut potentiel de fraude. L'expertise et le jugement des experts en indemnisation sont maintenant appuyés par une série d'indicateurs produits par un logiciel spécialisé à cet effet, ce qui permet de repérer plus facilement les dossiers à haut

potentiel de fraude et d'abus. Ainsi, les réclamations ne présentant aucune anomalie peuvent être traitées encore plus rapidement, au bénéfice de nos assurés, pour qui un règlement rapide fait partie d'une expérience client positive. La lutte à la fraude dans laquelle DGAG s'est engagée se traduit également par une participation active au sein du *Fraud Consortium*, un regroupement d'assureurs qui unissent leurs connaissances du marché et leur influence en Ontario pour renverser cette tendance inquiétante, non seulement pour les assureurs, mais surtout pour les assurés.

PLUSIEURS MESURES ONT ÉTÉ MISES EN PLACE POUR AMÉLIORER ENCORE DAVANTAGE L'EXPÉRIENCE CLIENT LORS DES DEMANDES DE RÉCLAMATIONS

DE BEAUX SUCCÈS DANS LE MARCHÉ DES GROUPES

La Personnelle, la bannière d'assurance de dommages pour les groupes partenaires, a procédé à la signature de 14 nouvelles ententes en 2010, ce qui représente un potentiel de plus de 200 000 assurés. Parmi ces ententes, on retrouve les employés de la Banque Scotia ainsi que l'Association d'assurances du Barreau canadien, représentant à elle seule un potentiel de 96 000 clients. Par ailleurs, presque toutes les ententes qui venaient à échéance en 2010 ont été renouvelées.

Soulignons que, lors de son gala Reconnaissance, l'Ordre des CGA a décerné à La Personnelle le titre de « Partenaire émérite » pour son apport au rayonnement du titre de CGA et pour les services exceptionnels rendus à l'Ordre.

L'INDEMNISATION : AU CŒUR DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

Plusieurs mesures ont été mises en place pour améliorer encore davantage l'expérience client lors des demandes de réclamations. Par exemple, on sait qu'en cas de sinistres importants, comme l'incendie d'une résidence ou d'un commerce, une prise en charge rapide fait toute la différence pour l'assuré déjà largement éprouvé par la perte de son domicile ou de son commerce. Dans le but d'offrir une expérience client optimale et de soutenir encore mieux nos assurés faisant face à cette épreuve, l'ensemble du processus, de la prise en charge au règlement du sinistre, a fait l'objet d'une révision complète.

Toujours dans l'optique de maintenir de hauts standards de qualité à l'endroit des assurés qui effectuent une réclamation, une équipe d'assurance qualité a été mise sur pied à l'échelle canadienne et verra ses activités se développer au cours de la prochaine année.

TECHNOLOGIES ET INNOVATION

Question d'innover pour mieux répondre aux besoins de la clientèle, la soumission d'assurance habitation a été simplifiée pour en faire une version plus conviviale, destinée aux locataires du Québec. Disponible sur Internet, celle-ci a par la suite été optimisée pour le iPhone, faisant

de Desjardins Assurances générales le premier assureur au Canada à offrir une soumission d'assurance habitation complète en ligne et sur iPhone. La soumission d'assurance automobile a, elle aussi, fait l'objet d'une optimisation pour téléphonie intelligente.

Toujours dans le but d'améliorer l'expérience client, les webinautes peuvent maintenant expérimenter une nouvelle technologie. Pendant leur navigation sur le site de Desjardins Assurances générales, ils n'ont qu'à cliquer sur un bouton identifié à cet effet afin d'être joints dans les prochains instants par un agent, au téléphone.

Un projet de longue haleine et précurseur en matière de migration technologique en Amérique du Nord a été complété avec succès. Cette migration des systèmes d'un ordinateur central vers une nouvelle plateforme Windows / Oracle permet à l'organisation de compter sur des systèmes technologiques fiables et de lui assurer une efficacité optimale. Cette nouvelle technologie positionne avantageusement l'organisation en matière de flexibilité et de pérennité des systèmes de mission de l'organisation. De plus, ces technologies étant maîtrisées par la relève, elles auront également un effet positif sur le recrutement et la dotation de personnel.

UN ASSUREUR BIEN ANCRÉ DANS SON MILIEU

Depuis sa création en 1984, l'Opération Nez rouge (ONR) peut compter sur Desjardins Assurances générales en tant que partenaire principal. En participant financièrement et en appuyant les différentes activités promotionnelles, l'organisation soutient la mission première de l'ONR qui consiste à prévenir les accidents de la route causés par des facultés affaiblies. C'est sous la présidence d'honneur de la présidente et chef de l'exploitation de Desjardins Assurances générales, Sylvie Paquette,

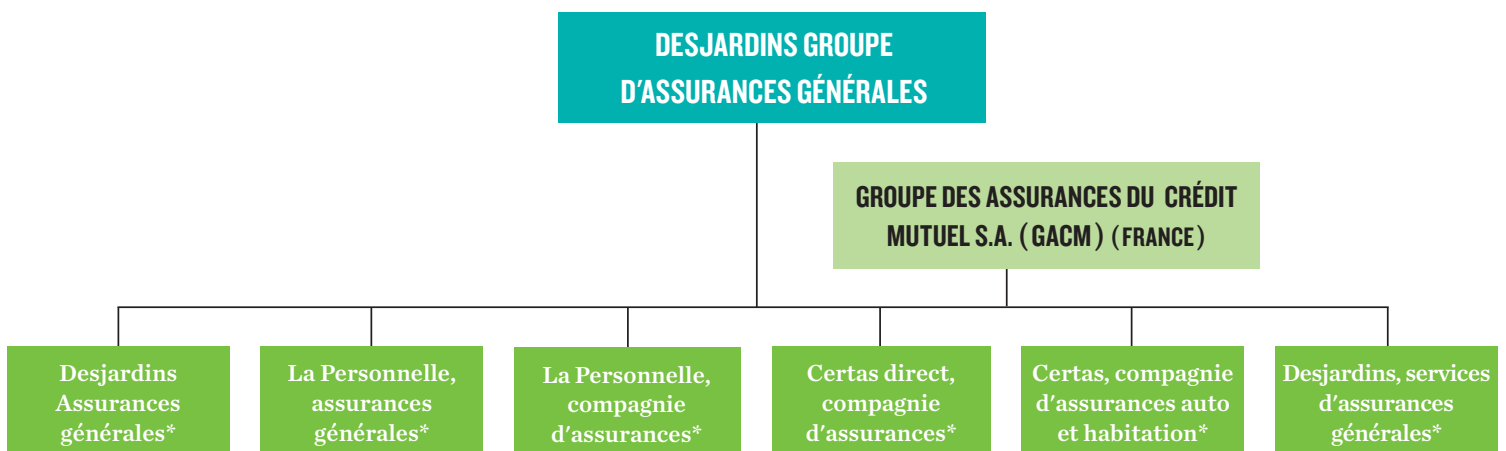
que se déroulait la 27^e édition de l'ONR. Mme Paquette faisait d'ailleurs partie de l'équipe de bénévoles qui a réalisé le premier raccompagnement de la saison, en compagnie du président fondateur de l'Opération Nez rouge, Jean-Marie De Koninck, et de la directrice en sécurité routière à la Société de l'assurance automobile du Québec, Sylvie Lemieux.

Le Fonds d'assistance Desjardins a permis à cinq familles membres de Desjardins d'obtenir un soutien financier à la suite d'un sinistre pour lequel elles n'étaient pas assurées et qui les plaçait dans une situation financière précaire.

Un plan d'action en matière de développement durable a été élaboré afin que DGAG se hisse parmi les meilleurs à ce chapitre dans l'industrie de l'assurance de dommages au Canada d'ici 2015. Au nombre des activités retenues, le partenariat avec Projet climatique Canada contribue à la sensibilisation à l'importance de trouver des solutions pour freiner les changements climatiques. En vertu de ce partenariat, de l'information et des conseils ont été mis en valeur sur le site Web de DAG afin de favoriser l'adoption de comportements préventifs pour limiter les conséquences sur les changements climatiques.

Cette approche qui préconise la sensibilisation s'inscrit également dans le plan d'action dont s'est dotée DGAG en matière d'éducation des consommateurs d'assurance. Ce plan privilégie les activités de prévention à portée sociale, principalement axées envers les jeunes de 16 à 24 ans, ainsi que l'intégration d'un axe éducatif au processus de développement des nouvelles offres, le tout en harmonie avec le positionnement sur l'éducation financière adopté par le Mouvement Desjardins.

STRUCTURE DE DGAG



*Propriété partagée DGAG (90%), GACM (10%)

CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉSIDENT

Clément Samson
Président du conseil des
représentants Québec-Ouest et
Rive-Sud

Président du conseil
d'administration de la Caisse
populaire Desjardins de Lévis

VICE-PRÉSIDENT

Jean-Robert Laporte
Vice-président du conseil des
représentants Lanaudière

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

ADMINISTRATEURS

Yves Archambault
Administrateur de sociétés

Serge Bourgeois
Membre du conseil des
représentants Centre-du-Québec
Directeur général de la Caisse
Desjardins des Bois-Francs

Roger Desrosiers
Administrateur de sociétés

Jean-Louis Gauvin
Administrateur de sociétés

Gabrielle Gosselin
Vice-présidente du conseil des
représentants Ouest-de-Montréal
Membre du conseil
d'administration de la Caisse
Desjardins de la Cité-du-Nord de
Montréal

André Laparé
Vice-président du conseil
d'administration de la
Caisse Desjardins des
Sources-Lac-Saint-Louis
(Pointe-Claire)

Jean-François Laporte
Président du conseil
d'administration de la Caisse
populaire Desjardins de Farnham

Claude Lessard
Directeur général de la Caisse
Desjardins Laviolette
(Trois-Rivières)

Michel Lucas
Président-directeur général
de la Banque fédérative du
Crédit mutuel

Président du conseil
d'administration du Groupe des
assurances du Crédit mutuel S.A.
(France)

Sylvie Paquette*
Présidente et chef de l'exploitation
de Desjardins Groupe d'assurances
générales (DGAG) et de ses filiales

Denis Risler
Membre du conseil des
représentants Est-de-Montréal

Président du conseil
d'administration de la Caisse
populaire Desjardins d'Anjou

Clermont Tremblay
Vice-président du conseil des
représentants Saguenay—
Lac-Saint-Jean, Charlevoix et
Côte-Nord

Président du conseil
d'administration de la Caisse
Desjardins de Port-Cartier

COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

COMITÉ EXÉCUTIF

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

Clément Samson
Président

Yves Archambault

Gabrielle Gosselin

Jean-Robert Laporte

COMITÉ DE PLACEMENTS

Jean-Louis Gauvin
Président

Serge Bourgeois

Sylvie Paquette

Clément Samson

Roger Desrosiers (observateur)

COMITÉ DE VÉRIFICATION

Roger Desrosiers
Président

André Laparé

Jean-François Laporte

Claude Lessard

Jean-Louis Gauvin (observateur)

COMITÉ DE DÉONTOLOGIE

Jean-Robert Laporte
Président

Denis Risler

Clermont Tremblay

COMITÉ DE GESTION

Sylvie Paquette
Présidente et chef de l'exploitation
de Desjardins Groupe d'assurances
générales et de ses filiales

Jean Vaillancourt**
Vice-président Évolution
organisationnelle et Conseil
stratégique

Manon Débigaré
Vice-présidente Performance
et Innovation

Denis Dubois
Vice-président Développement des
marchés et vice-président Ontario,
régions de l'Atlantique et de l'Ouest

Pierre Fromentin
Vice-président Actuariat et
Solutions d'assurances

Alain Hade
Vice-président Ventes et Service à
la clientèle du Québec

Stéphane Morency
Vice-président Entreprises et
Programmes de partage des
risques du Mouvement Desjardins

Louis Chantal
Vice-président Indemnisation

Jean Royer
Vice-président Finances

Eric Lemieux
Vice-président Technologies

Yves Bouchard
Vice-président Ressources
humaines

Pierre Rousseau
Secrétaire corporatif

* Membre des conseils d'administration des filiales de DGAG

** Retraité depuis le 31 décembre 2010

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 Services conseils en communication, Secteurs d'affaires et la vice-présidence Finances, Assurance de dommages.

ENGLISH EDITION

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

Desjardins General Insurance Group
Communications Advisory Services, Business Sectors
Tel.: 418-835-4900, ext. 8013
1-877-835-4900, ext. 8013

Adaptation et conception graphique
Direction, Création graphique et Lg2



**110
ANS**

LE 6 DÉCEMBRE 1900, RÉUNIS DANS UNE PETITE SALLE PUBLIQUE DE LA RUE BÉGIN À LÉVIS, AU QUÉBEC, ALPHONSE DESJARDINS, SON ÉPOUSE DORIMÈNE ET UNE CENTAINE DE CITOYENS ADOPTAIENT À L'UNANIMITÉ LES STATUTS ET RÈGLEMENTS DE LA CAISSE POPULAIRE DE LÉVIS, PREMIÈRE COOPÉRATIVE D'ÉPARGNE ET DE CRÉDIT D'AMÉRIQUE DU NORD.

AUJOURD'HUI, LE MOUVEMENT DESJARDINS EST LA PLUS GRANDE INSTITUTION FINANCIÈRE AU QUÉBEC, LE PREMIER GROUPE FINANCIER COOPÉRATIF AU CANADA ET LE SIXIÈME EN IMPORTANCE DANS LE MONDE. PREMIER EMPLOYEUR PRIVÉ AU QUÉBEC, DESJARDINS FIGURE ÉGALEMENT PARMIS LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES CANADIENNES LES MIEUX CAPITALISÉES.