

# NOUS SOMMES



**Desjardins**  
Groupe d'assurances  
générales

Coopérer pour créer l'avenir



**NOMBREUX À CROIRE QU'À TITRE D'ASSUREUR DE DOMMAGES  
NOUS POUVONS FAIRE UNE DIFFÉRENCE EN MATIÈRE DE  
RESPONSABILITÉ SOCIALE ET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE**



DESJARDINS GROUPE D'ASSURANCES GÉNÉRALES

## RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIALE ET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2010

COMME PARTIE INTÉGRANTE DE DESJARDINS, DESJARDINS GROUPE D'ASSURANCES GÉNÉRALES (DGAG) SOUSCRIT À SA POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE, ADOPTÉE EN 2005. CELLE-CI COMPORTE PLUSIEURS ORIENTATIONS, DONT L'ÉDUCATION ET LA SENSIBILISATION DES EMPLOYÉS, DES CLIENTS ET DES MEMBRES DES CAISSES DESJARDINS EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE. ELLE COMPREND AUSSI L'OFFRE DE PRODUITS ET DE SERVICES QUI ENCOURAGENT DES COMPORTEMENTS ÉCOLOGIQUES DES CLIENTS.

Le présent rapport rend compte des actions posées par DGAG en matière de responsabilité sociale d'entreprise et de développement durable pour l'année 2010 et dans certains cas, pour l'année 2009, les années précédentes et le début de l'année 2011.

### RESPONSABILITÉ SOCIALE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

La responsabilité sociale des entreprises est généralement interprétée comme la façon dont les entreprises intègrent les préoccupations sociales, environnementales et économiques à leurs valeurs, leur culture, leur prise de décisions, leur stratégie et leurs activités d'une manière transparente et responsable, donc, la façon d'instaurer des pratiques exemplaires, de créer de la richesse et d'améliorer la société.<sup>1</sup>

Le développement durable est un développement qui répond aux besoins actuels sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. Le développement durable s'appuie sur une vision à long terme qui prend en compte le caractère indissociable des dimensions environnementale, sociale et économique des activités de développement.<sup>2</sup>

1. INDUSTRIE CANADA, *Responsabilité sociale des entreprises, Guide de mise en œuvre à l'intention des entreprises canadiennes*, 2006.
2. COMMISSION MONDIALE SUR L'ENVIRONNEMENT ET LE DÉVELOPPEMENT, *Notre avenir à tous, Rapport Brundtland*, 1987.



**INSPIRÉ PAR LES VALEURS COOPÉRATIVES DU MOUVEMENT DES CAISSES DES JARDINS, PREMIER GROUPE FINANCIER COOPÉRATIF AU CANADA, DGAG CONTRIBUE AU MIEUX-ÊTRE ÉCONOMIQUE ET SOCIAL DES PERSONNES ET DES COLLECTIVITÉS DANS LES LIMITES COMPATIBLES DE SON CHAMP D'ACTION, LE TOUT DANS UNE PERSPECTIVE DE PROSPÉRITÉ ET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE.**

Cette responsabilité sociale s'exprime notamment par :

- l'éducation, la sensibilisation et la prévention;
- l'accessibilité des services et la prévenance envers les clients;
- les produits à caractère social et environnemental;
- l'engagement envers le développement durable et la communauté.

La responsabilité sociale s'exprime également par la volonté de DGAG de sensibiliser le plus de gens possible à l'importance d'adopter des comportements préventifs pour limiter l'impact des changements climatiques.

En 2010, DGAG est devenu, après des négociations amorcées en 2009, le partenaire privé privilégié de Projet climatique Canada, une organisation qui vise à former des personnes de tous les milieux afin qu'elles sensibilisent leur communauté aux enjeux des

changements climatiques. La conclusion de ce partenariat confirme le rôle clé de ce secteur d'affaires dans la concrétisation de la priorité environnementale de Desjardins : la lutte aux changements climatiques.

Les changements climatiques représentent un enjeu de société de premier plan. L'impact du phénomène est global, de la santé à l'écologie, ainsi qu'à toutes les sphères de l'économie. De plus, les changements climatiques sont identifiés comme une cause directe de dommages aux biens.

DGAG s'associe au Projet climatique Canada afin de sensibiliser ses concitoyens sur l'importance de trouver des solutions pour freiner les changements climatiques et s'y adapter dans la quête d'un développement durable.

# ÉDUCATION, SENSIBILISATION ET PRÉVENTION

## AIDER LES ASSURÉS À PROTÉGER LEURS BIENS

En complément à ses produits, l'assureur de dommages du Mouvement Desjardins contribue depuis plusieurs années à la sensibilisation de ses assurés en matière de prévention des risques afin de les aider à protéger leurs biens.

Voilà pourquoi chaque contrat d'assurance envoyé à nos clients est accompagné de capsules d'information présentant des moyens pour prévenir les risques d'incendie, les dégâts d'eau, etc. Aussi, une section du site Internet de l'assureur est dédiée à la publication de plusieurs articles traitant de prévention des risques. Des travaux sont en cours afin d'augmenter cette base de connaissances mise à la disposition des clients internautes.

## ÉDUCER LES ASSURÉS

En matière d'assurance automobile, DGAG fournit à ses assurés un document intitulé *Quoi faire en cas d'accident*, ainsi qu'un constat d'accident, joints au certificat d'assurance.

La commandite de Desjardins Assurances générales (DAG) à l'Opération Nez rouge comportait, en 2010, un test éducatif préparé par la Société d'assurance automobile du Québec sur différentes thématiques en matière de sécurité routière. Au début de 2011, dans le cadre de la commandite du Salon international de l'automobile de Montréal, le personnel de DAG proposait une trousse éducative aux visiteurs qui demandaient une soumission ou démontraient un intérêt pour les produits offerts.

L'entreprise publie aussi des capsules éducatives dans les publications des caisses Desjardins à l'intention de leurs membres.

En début d'année 2010, DGAG a communiqué avec ses assurés dans le cadre d'une vaste opération de mise à jour des polices afin de s'assurer qu'ils bénéficient toujours d'une couverture d'assurance adéquate. Ainsi, plus de 50 000 polices ont été mises à jour pour refléter les nouveaux besoins des clients.

## ALLER PLUS LOIN EN MATIÈRE D'ÉDUCATION

DGAG a adopté un Plan d'action en matière d'éducation des consommateurs en assurance de dommages en 2010 qui sera mis en œuvre en 2011 et 2012. Ce plan renforcera et canaliserait les nombreuses actions visant l'éducation, la sensibilisation et la prévention en matière d'assurance de dommages. Les clients, les employés, les membres des caisses Desjardins ainsi que la population en général sont les publics visés par ce plan d'action. De plus, l'entreprise a lié les initiatives en matière d'éducation à ses objectifs d'affaires dans le cadre de son régime d'intéressement à l'intention des gestionnaires et des employés.



# ACCESSIBILITÉ DES SERVICES ET PRÉVENANCE ENVERS LES CLIENTS

## ÊTRE ACCESSIBLE

DGAG compte 550 points de vente pour l'assurance de dommages au Québec, répartis dans le réseau des caisses Desjardins. Les services sont également offerts au Québec et dans les autres provinces canadiennes par l'intermédiaire de centres de contact avec la clientèle, parmi les plus modernes de l'industrie. Des agents qualifiés sont en mesure de répondre, en français et en anglais, aux besoins de la clientèle.

Par ailleurs, le site Internet de DAG est muni d'une application permettant d'effectuer une soumission d'assurance automobile et habitation en ligne, facilitant ainsi l'accès aux services. En juin 2010, DAG est devenue le premier assureur au Canada à offrir la possibilité d'obtenir une soumission d'assurance pour locataires à partir d'un téléphone intelligent. L'application de la soumission pour l'assurance automobile a été lancée en septembre. Mentionnons, à titre indicatif, qu'environ 48 % de la nouvelle clientèle de La Personnelle, compagnie d'assurances, demande une soumission d'assurance par l'intermédiaire de sites Web et 69 % de la nouvelle clientèle de DAG fait de même.

La prise en charge rapide lors d'une demande d'indemnisation fait partie intégrante de la responsabilité sociale de DGAG. Son service d'indemnisation est disponible jour et nuit, 365 jours par année.

## VEILLER AUX INTÉRÊTS DES ASSURÉS

DGAG exerce un leadership éclairé en matière de changements climatiques au sein de l'industrie de l'assurance de dommages afin de contribuer à l'évolution de l'offre de protections d'assurance, tout en tenant compte des besoins de la clientèle. DGAG participe ainsi à diverses instances de l'industrie de l'assurance de dommages, notamment au Bureau d'assurance du Canada et au Groupement des assureurs automobiles du Québec. Plusieurs sujets y sont traités, certains ayant une portée à caractère social.

À titre d'exemple, DGAG s'est engagé au sein du *Fraud Consortium*, un regroupement d'assureurs, dans la lutte pour contrer la fraude et les abus, un véritable fléau dans le marché de l'assurance automobile en Ontario. Des réclamations frauduleuses sont faites chaque année, notamment à la suite d'accidents d'autos mis en scène de toutes pièces. En plus de conduire à d'inévitables hausses de coûts des primes d'assurances, ces activités mettent en péril la sécurité de conducteurs qui sont impliqués à leur insu 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 de DGAG est d'ailleurs reconnue dans ce domaine au sein du *Fraud Consortium*, dont les membres unissent leurs connaissances et leur influence au sein du marché de l'Ontario pour renverser cette tendance inquiétante, non seulement pour les assureurs, mais surtout pour les assurés.



# PRODUITS À CARACTÈRE SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL

## PRODUITS À CARACTÈRE ENVIRONNEMENTAL

La distinction coopérative et le développement durable figurent au nombre des priorités du plan stratégique du secteur de l'assurance de dommages, à titre de manufacturier et distributeur de produits et services. Ce plan constitue un engagement à réaliser plusieurs initiatives porteuses, notamment en ce qui a trait au développement de produits à caractère social et environnemental.

DGAG offre, depuis janvier 2006, un rabais pour les voitures hybrides pouvant aller jusqu'à 15 %.

C'est également depuis août 2010 qu'une réduction de prime d'assurance de 10 % est accordée pour les automobiles à faible consommation d'essence dans le marché québécois et, depuis février 2011, un rabais de 20 % est appliqué pour les voitures électriques.

Quant aux habitations et aux entreprises certifiées LEED, une réduction de prime de 10 % est offerte. Ce marché en est à ses débuts et Desjardins assure une vigie pour déterminer comment il pourra éventuellement mieux le soutenir et l'encourager à croître.

## ASSURANCES VERTES

Assurances vertes	2010	2009	2008	2007
Nombre de véhicules hybrides assurés avec réduction de prime	3 702	2 821	2 563	1 674
Valeur des primes pour véhicules hybrides	3 298 426 \$	2 464 627 \$	2 213 143 \$	1 523 167 \$
Nombre de constructions LEED assurées avec réduction de prime	6	7	3	—
Valeur des primes pour construction LEED	2 775 \$	4 037 \$	1 574 \$	—

Soulignons l'augmentation de plus de 121 % du nombre de véhicules hybrides entre 2007 et 2010.

## CONCOURS GAGNEZ POUR UNE BONNE CAUSE

En 2009, DAG a jumelé la promotion de ses produits à son engagement dans la communauté, grâce au concours Gagnez pour une bonne cause. Parmi les clients et les personnes ayant fait une demande de soumission pour une assurance auto ou habitation, sept se sont partagé 25 000 \$ et un montant égal a été versé par DAG à des organismes caritatifs désignés par les gagnants. L'expérience positive a incité l'assureur à déployer un concours similaire en 2010.

## FONDS D'ASSISTANCE

DAG a mis en place le Fonds d'assistance Desjardins, lequel vient en aide à des assurés de DAG et à des membres de Desjardins qui, à la suite d'un sinistre non couvert par leur police d'assurance, se retrouveraient dans une situation financière précaire. Un budget annuel de 1 % du bénéfice net de DAG, jusqu'à concurrence de 1 M\$, est accordé à ce fonds. En 2010, quelques familles membres de Desjardins ont bénéficié de cette assistance.

# ENGAGEMENT ENVERS LE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET LA COMMUNAUTÉ



**DGAG AFFIRME SON ENGAGEMENT EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET ENVERS LA COMMUNAUTÉ PAR LE DÉPLOIEMENT DE MESURES CONCRÈTES.**

## **ACTIONS VISANT LE DÉVELOPPEMENT DURABLE**

L'Escouade de la bonne conduite DAG a effectué diverses interventions en 2010. Elle a offert un café équitable dans une tasse réutilisable à quelques covoitureurs, cyclistes, piétons et usagers des transports collectifs à Montréal, Québec et Sherbrooke. En plus de sensibiliser les gens à l'importance d'adopter des comportements plus écoresponsables, l'opération visait à rappeler le positionnement du Mouvement Desjardins et de DGAG sur le développement durable, tout en appuyant le lancement du Rabais vert.

De façon plus pointue, DGAG possède et développe toujours davantage ses connaissances en matière de risques liés aux changements climatiques, afin de jouer un rôle d'influence proactif auprès des collectivités, à l'égard des moyens à prendre pour les contrer ou en limiter l'impact.

DGAG agit également pour le développement durable par la réduction de l'effet de ses activités sur l'environnement.

Plusieurs mesures, certaines petites et d'autres plus importantes, ont été mises de l'avant en ce sens. Soulignons notamment :

- la gestion des matières résiduelles (recyclage des déchets électroniques comme les écrans, les ordinateurs, les imprimantes et les téléphones mobiles ainsi que de plusieurs matières, fibres et produits consommables comme le papier, le verre, le métal, le plastique, les piles, les tubes fluorescents et les tapis) ;
- l'efficacité énergétique (installation de lumières DEL, remplacement de certains contrôles électriques, récupération d'air chaud évacué par des systèmes dotés de roues thermiques, refroidissement d'une salle informatique par un système utilisant l'air extérieur en période hivernale) ;
- la consommation responsable (utilisation de produits d'entretien certifiés « choix environnemental Enviro-Technik » seulement) ;
- les mesures favorisant le transport écologique (incitation à utiliser une navette pour les déplacements entre Montréal et Lévis).

De plus, DGAG applique depuis mars 2011 la politique régissant l'exercice des droits de vote par procuration des Fonds Desjardins à son portefeuille de placements. Cette politique respecte notamment les valeurs de la responsabilité sociale et les principes généraux de l'investissement responsable et du développement durable. L'application de la politique fait en sorte que l'ensemble des procurations rattachées aux actions ordinaires détenues directement dans le portefeuille de placements de DGAG sont votées conformément à la lettre et à l'esprit de cette politique lors de toute assemblée des porteurs de ces titres.

### DÉFI PAPIER

Le Défi papier a permis de réduire considérablement la consommation de papier dans l'entreprise, tout en favorisant l'utilisation du papier fait de matière recyclée (100 % post-consommation). Le procédé de nettoyage des fibres utilisées dans la fabrication de ce papier ne nécessite aucun chlore et réduit la consommation d'eau de 80 % comparativement à la moyenne des autres produits. Les fibres peuvent compter jusqu'à sept usages.

### SATISFACTION DES CLIENTS

Le taux de satisfaction globale des clients de DGAG est de 94 %. Ce pourcentage regroupe les évaluations faites par les assurés ayant accordé une note de 7, 8, 9 ou 10 sur 10 pour notre service à la clientèle et nos services des ventes et d'indemnisation. La proportion des clients ayant accordé une note de 9 ou 10 se situe à 72 %.

Satisfaction des clients	2010	2009	2008	2007
Clients de DGAG ayant accordé une note de 9 ou 10 sur 10	72 %	70 %	70 %	71 %

Résultats Défi papier	2010	2009	2008	2007
Nombre de feuilles consommées	6 442 893	8 715 378	13 003 515	16 913 412
Consommation en tonnes métriques	29,85	40,27	59,45	77,43
Économie de feuilles de papier par rapport à 2007	10 470 519	8 198 034	3 909 897	–
Utilisation de papier 100 % recyclé	100 %	100 %	100 %	100 %
Cartouches d'encre recyclées	74 % *	100 %	100 %	100 %

\* De nouvelles imprimantes pour lesquelles des cartouches recyclées n'existaient pas ont nécessité l'achat de cartouches non recyclées.

## DONS ET COMMANDITES

DGAG concrétise son engagement dans le milieu par l'attribution de dons et de commandites. L'assureur le fait soit directement auprès d'organismes (voir le tableau ci-contre), soit par sa contribution au Fonds d'aide au développement du milieu du Mouvement.

## BOURSES À DES ÉTUDIANTS DU COLLÉGIAL

Parce que l'éducation est l'une des richesses les plus précieuses, DGAG remet des bourses aux étudiants de niveau collégial, en plus de participer aux programmes de bourses de la Fondation Desjardins. En 2010, l'entreprise a accordé trois bourses de mérite scolaire et d'immersion en langue anglaise, à Montréal et à Québec.

## OPÉRATION NEZ ROUGE : UN PARTENARIAT RESPONSABLE

Le partenariat de DAG avec l'Opération Nez rouge (ONR) au Québec a célébré son 26<sup>e</sup> anniversaire en 2010. L'organisme offre un service de accompagnement pendant la période des Fêtes à tout automobiliste qui a consommé de l'alcool ou qui ne se sent pas en état de conduire son véhicule. Depuis le début de ce partenariat et avec la participation du Mouvement Desjardins, DAG a versé plus de 3,5 millions de dollars à l'organisme, en plus de fournir une protection d'assurance pour les locaux, les équipements ainsi que les véhicules de bénévoles, des clients et des dirigeants de l'ONR.

De plus, DAG a convaincu les autres assureurs automobiles d'accorder un traitement particulier à leurs assurés dans le cadre de l'ONR. Pour résumer : si un bénévole de l'ONR est impliqué dans un accident avec son véhicule assuré par Desjardins ou un autre assureur automobile, qu'il soit ou non responsable, l'événement n'est pas retenu comme un facteur aggravant à son dossier et n'a donc pas d'incidence sur la prime de sa police. Cette mesure, initialement adoptée par DAG en 2009, a été appliquée par les autres assureurs en 2010.

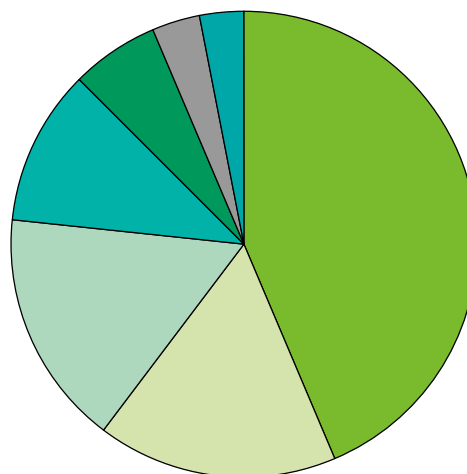
## GÉNÉROSITÉ DES EMPLOYÉS

La générosité et l'engagement des employés de DGAG s'avèrent remarquables. Bien que de nombreuses causes aient reçu l'appui de DGAG et de son personnel en 2010, citons à ce titre la campagne Centraide qui soutient les programmes et les services visant l'amélioration de la situation des plus démunis.

Un spectacle musical a notamment été organisé dans le cadre de cette campagne de financement par des employés de DGAG, et ce, pour une 4<sup>e</sup> année consécutive. Il s'agit d'un événement digne de mention qui connaît toujours beaucoup de succès. De plus, l'utilisation de cartes de sollicitation en ligne acheminées par courriel aux employés a permis d'éliminer considérablement l'usage du papier dans la réalisation de la campagne. Cette sollicitation électronique se répétait pour une deuxième année. C'est ainsi qu'en 2010, la somme de 110 000 \$, incluant la contribution de l'entreprise, a été amassée.

En 2009, DGAG a reçu de Centraide la distinction Étoiles corporatives reconnaissant la participation active d'une organisation.

Dons et commandites à la communauté pour l'année 2010	
Arts et culture	211 000 \$
Développement économique	235 000 \$
Éducation (colloques étudiants, institutions d'enseignement, etc.)	151 000 \$
Œuvres humanitaires (Centraide, Oxfam, Croix-Rouge, etc.)	39 000 \$
Santé et services à la communauté (Hôpitaux, Opération Enfant-Soleil, Opération Nez rouge, etc.)	627 000 \$
Sports et loisirs	79 000 \$
Environnement	48 000 \$
<b>Total</b>	<b>1 390 000 \$</b>



### Pourcentage des dons et commandites réparti selon les catégories

- Santé et services à la communauté : 43,7 %
- Développement économique : 16,6 %
- Arts et culture : 16,3 %
- Éducation : 10,9 %
- Sports et loisirs : 6,1 %
- Environnement : 3,3 %
- Œuvres humanitaires : 3,1 %



## EN CONCLUSION

Par les produits qu'il offre, les gestes qu'il pose et les actions qu'il a mises de l'avant en lien avec le Mouvement Desjardins, DGAG vient affirmer qu'il croit à la responsabilité sociale et au développement durable, des orientations correspondant parfaitement à ses valeurs. De plus, un plan d'action 2011-2012 en distinction coopérative et développement durable ayant été adopté par DGAG, une amélioration de notre action et une plus grande présence sont à prévoir au cours des prochaines années dans ce domaine.

**DES JARDINS GROUPE D'ASSURANCES GÉNÉRALES**

**Siège social**

6300, boulevard 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  
Conseils en communication, Entreprises et Assurance  
de dommages.

Adaptation et conception graphique  
Direction Création graphique et Lg2