

Tous engagés



Les membres et clients au cœur de nos priorités

Mot de la présidente de DGAG

Bien que nos activités soient orientées vers la protection des biens de nos assurés, nos efforts sont d'abord tournés vers les personnes. En 2019, nous avons accéléré le virage culturel qui nous engage à travailler toujours dans l'intérêt des membres et des clients.

C'est notamment pourquoi nous avons opté pour une approche transparente auprès de notre clientèle concernant le récent contexte de hausse de primes ayant touché notre industrie. Soulignons que l'augmentation de la fréquence et du coût moyen des sinistres a continué d'entraîner une pression sur la tarification de tous les assureurs de dommages. Nous avons ainsi contacté plus de 80 000 de nos assurés par téléphone ou par courriel pour leur présenter de façon personnalisée les raisons des ajustements à leur prime d'assurance automobile et leur proposer des avenues pour en limiter les effets. Nous avons adopté une approche similaire pour l'assurance de biens en fin d'année. Il va sans dire que le taux de rétention de la clientèle de 95,7 %, demeuré stable par rapport à 2018, prend une signification encore plus positive dans ce contexte. Cela démontre que DGAG a su conserver une tarification concurrentielle.

Face aux intempéries de 2019, DGAG a en outre su démontrer sa proactivité. Que ce soit lors des inondations du printemps à Sainte-Marthe-sur-le-Lac, lors de l'ouragan Dorian qui a touché l'est du pays en septembre ou après la tempête de vent qui a soufflé sur le Québec quelques semaines plus tard, nous avons chaque fois mobilisé des équipes d'indemnisation sur le terrain afin de faciliter l'accès à nos services. Soulignons que ces trois événements climatiques ont généré près de 9 000 réclamations pour un coût approchant 40 M\$.

Le désir de prévenir d'éventuels sinistres et d'en amoindrir les effets pour nos assurés constitue une motivation additionnelle pour innover. À titre d'exemple, le système Radar^{MC}, servant d'outil de prévention pour les membres et clients grâce à des alertes géolocalisées en cas de tempêtes ou de risques climatiques imminents, a été bonifié cette année afin d'intégrer les avertissements de feux de forêt. Dans le même esprit, la distraction entraînée par l'utilisation du cellulaire au volant s'est ajoutée aux critères considérés par le programme télématique Ajusto, qui vise à encourager l'adoption de bonnes habitudes de conduite. L'amélioration continue de nos services en ligne, les nouvelles fonctionnalités comme celles d'Ajusto et de Radar ainsi que nos travaux entourant la modernisation de nos systèmes contribuent à accroître notre maturité numérique, au bénéfice de nos membres et nos clients.

Pour continuer à bien servir nos membres et clients, nous devons aussi préserver la santé financière de notre organisation. Sur ce point, nous présentons encore une fois un excellent bulletin, entre autres avec un rendement des capitaux propres atteignant 8,6 %. DGAG a également connu une croissance soutenue, avec pas moins de 95 renouvellements d'ententes avec ses partenaires du côté de La Personnelle et 90 000 contrats en plus du côté du réseau d'agents exclusifs, sans oublier la contribution de Desjardins Assurances.

Enfin, d'autres succès nous permettent de conclure l'année 2019 sur une note positive. Mentionnons d'abord la fin du programme d'intégration du réseau d'agents exclusifs, qui s'était amorcé quatre ans plus



tôt avec l'acquisition des activités canadiennes de State Farm. Leur transition vers la marque Desjardins achevée en 2019 est venue confirmer notre présence pancanadienne, avec 450 agents et 1 900 employés répartis partout au pays. Terminons sur un thème bien d'actualité, soit la lutte contre les changements climatiques, en soulignant l'engagement significatif de DGAG, devenu conjointement signataire avec l'assureur de personnes de Desjardins des Principes pour une assurance responsable (PSI) en août dernier.

Toutes ces réalisations sont le fruit des efforts concertés de nos gestionnaires, de nos employés et de nos partenaires qui mettent tout leur cœur à répondre aux attentes de nos membres et clients. Merci pour cette belle année jalonnée de succès!

Valérie Lavoie
Présidente et chef de l'exploitation

DGAG en bref

Depuis 1945, DGAG offre par l'intermédiaire de ses filiales une gamme de produits d'assurance de dommages et de services complémentaires au grand public, aux membres de groupes partenaires et aux entreprises partout au Canada.

DGAG distribue ses produits par l'entremise d'agents en assurance de dommages travaillant dans le réseau des caisses Desjardins du Québec et dans des centres de contact avec la clientèle ainsi que par l'intermédiaire de son réseau d'agents exclusifs, d'Internet et de la téléphonie intelligente.

Résultats financiers de 2019

Données financières choisies

Exercices terminés le 31 décembre
(en millions de dollars)

	2019	2018	2017
Primes brutes souscrites	5 536	4 920	4 445
Primes nettes acquises	4 988	4 402	3 835
Résultats de souscription (excluant l'ARM ¹)	193	44	259
Revenus de placements ajustés ² (excluant les gains et les pertes sur les obligations appariées)	278	340	242
Résultat net	194	185	175
Part revenant à l'actionnaire majoritaire	148	143	134
Total de l'actif	13 861	13 002	13 142
Capitaux propres	2 646	2 396	2 650

¹ L'ajustement fondé sur le rendement du marché (ARM) se définit comme étant l'incidence des fluctuations du taux d'actualisation sur les provisions pour sinistres et frais de règlement en fonction du changement du rendement fondé sur le marché des actifs qui appuient ces provisions.

² Revenus de placements ajustés pour tenir compte de l'approche par superposition découlant de la mise en application d'IFRS 9 en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2018.

Indicateurs clés

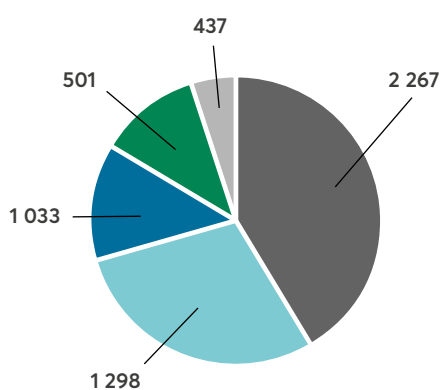
Exercices terminés le 31 décembre

	2019	2018	2017
Ratio des sinistres (excluant l'ARM)	71,8 %	73,9 %	67,7 %
Ratio des frais d'exploitation	24,7 %	24,9 %	26,1 %
Ratio combiné (excluant l'ARM)	96,5 %	98,8 %	93,8 %
Rendement total des placements	5,3 %	0,1 %	3,3 %
Rendement des capitaux propres	8,6 %	8,1 %	7,1 %
Nombre de polices en vigueur ³	4 612 000	4 483 000	4 335 000
Nombre d'employés actifs	6 659	6 630	6 346

³ La constitution d'une police en vigueur pour les affaires de Certas, compagnie d'assurances auto et habitation (CHA) diffère de celle des autres filiales. Pour un assuré qui détient deux automobiles, les autres filiales émettent une police alors que pour CHA, deux polices sont émises.

Répartition des primes brutes souscrites

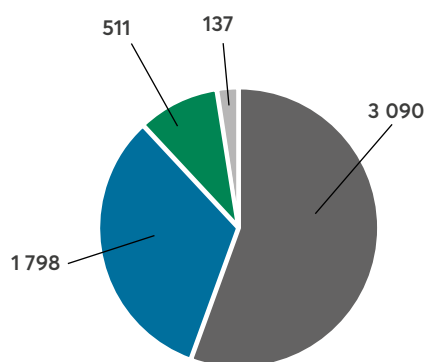
(millions de dollars)



■ Certas, compagnie d'assurances auto et habitation
■ Desjardins Assurances générales
■ La Personnelle, compagnie d'assurances
■ La Personnelle, assurances générales
■ Certas direct, compagnie d'assurances

Primes brutes souscrites par zone géographique

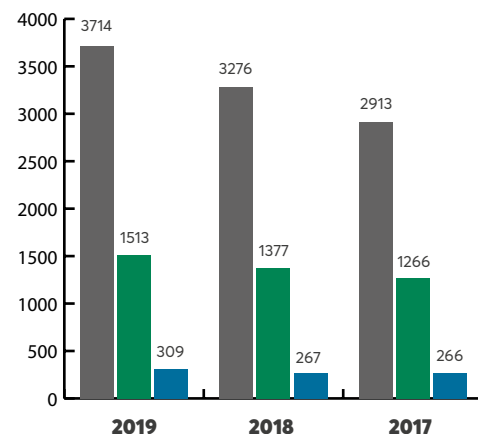
(millions de dollars)



■ Ontario
■ Québec
■ Provinces de l'Ouest et territoires canadiens
■ Provinces de l'Atlantique

Primes brutes souscrites par marché

(millions de dollars)



■ Marché individuel
■ Marché des groupes
■ Marché des entreprises

Desjardins Groupe d'assurances générales

Siège social : 6300, boul. Guillaume-Couture, case postale 3500, Lévis (Québec) G6V 6P9 418 835-4850 | 1 800 463-4850