

# Ensemble depuis 120 ans

Desjardins Groupe  
d'assurances générales (DGAG)



## S'adapter aux besoins des membres et clients

Mot de la présidente de DGAG



En 2020, nous soulignons deux anniversaires importants : le 120<sup>e</sup> du Mouvement Desjardins et les 75 ans de DGAG. Depuis nos débuts, nous accompagnons les membres et clients en plaçant leurs besoins au cœur de nos décisions. Nous avons continué à le faire dans un contexte où la COVID-19 a nécessité beaucoup d'adaptation.

### Notre accompagnement pendant la pandémie

En 2020, nos excédents sont en hausse, entre autres parce que nous avons connu une forte amélioration du ratio des sinistres. Cela est principalement dû aux changements dans les habitudes de conduite attribuables à la pandémie et aux conditions météorologiques favorables. En restant fidèles à nos valeurs, nous avons redonné aux membres et clients en leur offrant plusieurs mesures d'allègement pour les aider à faire face aux répercussions de la COVID-19. Nos équipes se sont mobilisées dans un temps record. En effet, DGAG a été le premier assureur canadien à offrir des remises de prime : au total, plus de 155 M\$ ont été remis rapidement à plus de 2,1 millions de détenteurs d'assurance automobile dans l'ensemble du Canada.

D'autres mesures ont également été mises en place, comme une aide sur mesure en ce qui concerne la perception des primes pour les membres et clients connaissant une période financière plus difficile ou le rehaussement temporaire de la limite de couverture pour les biens nouvellement utilisés pour le travail à domicile.

Pour assurer la continuité des services aux membres et clients et permettre à nos employés de continuer à travailler en toute sécurité, nous avons déployé plus de 97 % de nos gens en télétravail en seulement 4 semaines. Il s'agit d'un véritable exploit réalisé par nos équipes!

### Au-delà de la crise, nous avons continué d'évoluer

L'année 2020 a aussi été marquante en raison des nombreuses initiatives que nous avons mises en œuvre pour toujours mieux répondre aux besoins évolutifs des membres et clients.

Nous avons notamment enrichi notre offre numérique. Nos applications mobiles permettent maintenant aux utilisateurs d'accéder à plusieurs détails concernant une réclamation habitation et d'en faciliter le suivi. De plus, près de 10 000 évaluations de dommages aux véhicules ont été faites par l'entremise de la fonctionnalité électronique *Estimation par photos*, ce qui a évité autant de déplacements chez le carrossier pour les assurés. Nous avons également livré des jalons importants dans la modernisation de nos systèmes informatiques pour offrir une expérience distinctive aux membres et clients, peu importe le canal qu'ils choisissent pour entrer en interaction avec nous.

Afin de nous assurer que l'expérience offerte aux membres et clients répond à leurs attentes, nous avons structuré des équipes multidisciplinaires qui sont constamment à l'écoute de ce qu'ils nous disent. Grâce au travail en mode agile, ces équipes décèlent rapidement des occasions pour optimiser l'expérience et mettre en place des initiatives porteuses.

Enfin, nous contribuons à l'effort global de Desjardins pour la lutte contre les changements climatiques, dont l'objectif est d'atteindre un bilan zéro émissions nettes d'ici 2040. En tant que signataire des Principes pour une assurance responsable de l'Initiative Finance du Programme des Nations Unies pour l'environnement, nous avons déployé un plan d'action comprenant des initiatives clés dans lesquelles nous sommes déjà à l'œuvre.

L'année 2020 a aussi été marquante pour moi, puisqu'il s'agit de ma première année complète à la tête de DGAG. Je suis particulièrement fière des employés et partenaires qui ont travaillé dans l'intérêt des membres et clients en adaptant nos solutions à la réalité de la pandémie ou en demeurant tout simplement à leur écoute. Je suis également ravie de la confiance que nous accordent les membres et clients : nous demeurons le 2<sup>e</sup> assureur de dommages au Canada. Merci à tous!

**Valérie Lavoie**  
Présidente et chef de l'exploitation

<sup>1</sup> Sur la base des primes brutes souscrites directes en 2020

## 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 relation avec la clientèle ainsi que par l'intermédiaire de son réseau d'agents exclusifs et des canaux numériques.

# Résultats financiers de 2020

## Données financières choisies

Exercices terminés le 31 décembre  
(en millions de dollars)

	2020	2019	2018
Primes brutes souscrites	5 726	5 536	4 920
Primes nettes acquises	5 484	4 988	4 402
Résultats de souscription (excluant l'ARM <sup>1</sup> )	690	193	44
Revenus de placements ajustés <sup>2</sup>	296	278	340
Résultat net	623	194	185
Part revenant à l'actionnaire majoritaire <sup>3</sup>	623	148	143
Total de l'actif	15 417	13 861	13 002
Capitaux propres	3 472	2 646	2 396

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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<sup>er</sup> janvier 2018 et excluant les gains et les pertes sur les obligations appariées.

<sup>3</sup> En raison d'une restructuration du capital, la détention de DGAG est de 100 % à compter de 2020.

## Indicateurs clés

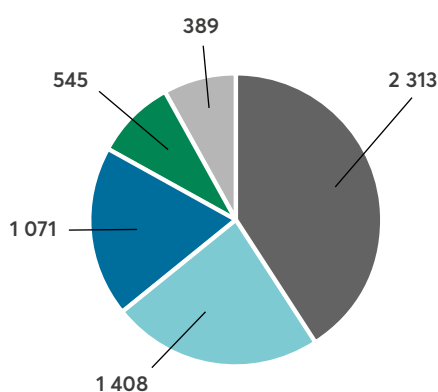
Exercices terminés le 31 décembre

	2020	2019	2018
Ratio des sinistres (excluant l'ARM)	62,6 %	71,8 %	73,9 %
Ratio des frais d'exploitation	23,6 %	24,7 %	24,9 %
Ratio combiné (excluant l'ARM)	86,2 %	96,5 %	98,8 %
Rendement total des placements	5,8 %	5,3 %	0,1 %
Rendement des capitaux propres	25,0 %	8,6 %	8,1 %
Nombre de polices en vigueur <sup>4</sup>	4 600 000	4 612 000	4 483 000
Nombre d'employés actifs	6 733	6 659	6 630

<sup>4</sup> 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

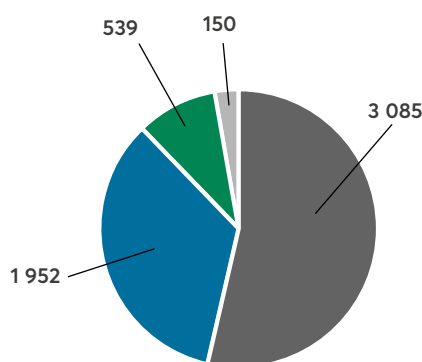
(millions de dollars)



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

## Primes brutes souscrites par zone géographique

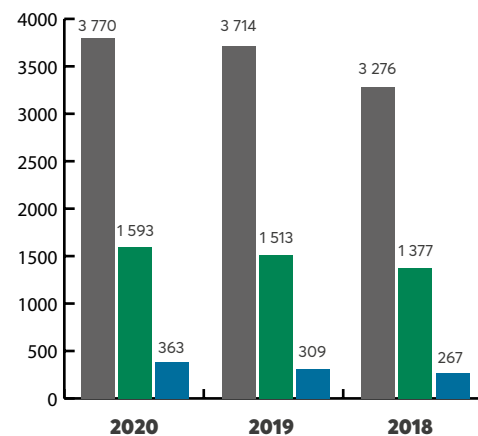
(millions de dollars)



■ 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