

# Ensemble depuis 120 ans



## Ensemble, pour nos membres et clients

### Mot du président de Desjardins Sécurité financière



Assurances

Vie • Santé • Retraite

2020 a été aussi exceptionnelle que mouvementée, ce qui a généré de très grands besoins chez nos membres et clients. Comme toujours, nous avons continué à être présents et sommes restés fidèles à notre raison d'être, la même depuis 120 ans : travailler dans leur intérêt.

### COVID-19 : aux premières loges

En quelques semaines seulement, nous avons aidé à rapatrier des milliers d'assurés coincés à l'étranger et reçu plus de 25 000 réclamations en assurance voyage. En plus, la volatilité des marchés a généré beaucoup d'insécurité, qui s'est traduite par des niveaux d'activité record en gestion de patrimoine.

Heureusement, notre bienveillance a propulsé nos solutions et notre agilité les a concrétisées.

Tout d'abord, nous avons réussi à déployer 95 % de nos employés en télétravail en moins de trois semaines, ce qui a contribué à répondre à la forte demande. Il s'agit d'un tour de force incroyable, considérant la très grande logistique et les précautions en sécurité de l'information que cela exige.

Nous avons également mis tout en œuvre pour simplifier et accélérer notre prise en charge. Par exemple, nous avons augmenté le nombre d'employés dans les zones sous pression afin de réduire les délais téléphoniques, numérisé des dizaines de processus et rendu disponible la signature électronique pour faciliter la vie de nos membres et clients.

Notre bienveillance s'est aussi reflétée dans la mise en place de dizaines de solutions facilitantes pour ceux et celles qui vivaient des moments difficiles.

Nous avons tenu à instaurer des mesures telles que le report ou la réduction de primes, la prolongation de renouvellement de médicaments ou encore un service d'aide psychologique. Nous avons également bonifié notre offre en éducation financière en proposant de nouvelles capsules vidéo, des webinaires interactifs ainsi que de nombreux articles sur la gestion d'un budget.

Finalement, nous nous sommes démarqués par notre proactivité. Nous avons écrit à plus de 111 000 clients afin de les informer de leur accessibilité à une protection en cas de perte d'emploi, en plus de procéder à une remise volontaire d'une partie de la prime d'assurance voyage annuelle à 22 000 adhérents.

### Une équipe mobilisée, au-delà de la pandémie

Je suis aussi particulièrement fier des nombreuses initiatives qui ont vu le jour tout au long de l'année 2020. En dépit du contexte exceptionnel, nous avons continué de veiller à l'évolution de nos solutions.

Notons les Fonds et Portefeuilles SociéTerre, qui sont désormais 100 % sans pétrolières ni pipelines. Voilà un changement inspirant qui s'inscrit dans une volonté de poursuivre les efforts du Mouvement Desjardins pour assumer un leadership dans la transition vers une économie sobre en carbone.

Nous avons aussi lancé un nouveau produit d'assurance vie avec participation afin de protéger adéquatement encore plus de membres et clients.

Pour les adhérents à nos régimes collectifs, nous avons déployé des initiatives en lien avec la prévention, le mieux-être et l'autonomie financière.

Et ce ne sont que quelques exemples qui démontrent à quel point 2020 nous a permis de progresser.

En conclusion, je tiens à remercier tous les employés, gestionnaires, partenaires et administrateurs qui ont rendu possibles toutes ces réalisations malgré l'ampleur du défi.

Ce travail d'équipe nous prépare de belle façon à une année 2021 où nous resterons proches de nos membres et clients et les accompagnerons encore au meilleur de notre talent.

**Denis Dubois**  
Président et chef de l'exploitation

# Résultats financiers de 2020

## Données financières sélectionnées

Exercices terminés le 31 décembre  
(en millions de dollars)

Données financières sélectionnées	2020	2019	2018
Revenus			
Primes d'assurance	4 189	4 148	4 182
Primes d'épargne et sommes investies dans les fonds distincts	2 894	4 104	2 528
Autres produits	1 179	1 130	1 096
Actif sous gestion et administration	139 523	127 937	110 319
Provisions techniques	23 989	21 707	19 188
Capitaux propres	2 877	2 463	3 043
Assurance en vigueur	313 315	312 136	307 074
Résultat net	563	763	705

## Indicateurs clés

Exercices terminés le 31 décembre

	2020	2019	2018
Croissance des primes brutes d'assurance	1,1 %	-0,5 %	2,6 %
Croissance du résultat net	-26,2 %	8,3 %	2,2 %
Rendement des capitaux propres	21,1 %	27,8 %	22,7 %
Nombre d'employés	4 854	4 946	4 626
Nombre de représentants et courtiers actifs	6 018	6 157	6 020

## Faits saillants

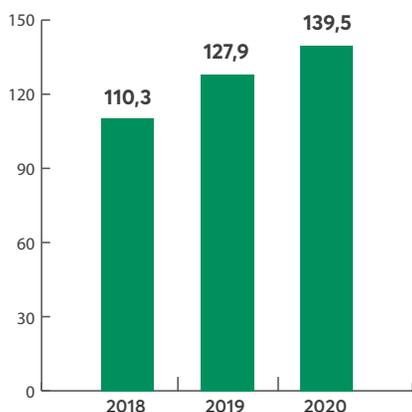
- Augmentation des primes malgré les allègements consentis ainsi que les effets de la pandémie
- Augmentation des ventes nettes d'assurance hors Québec de 24,0 %
- Croissance de 9,1 % des actifs sous gestion et administration
- Dépassement du cap des 40 G\$ d'actifs pour les Fonds Desjardins
- Rendement des capitaux propres de 21,1 %, parmi les meilleurs de l'industrie
- Maintien d'une solide capitalisation assurant ainsi la sécurité de nos membres et clients

## Parts de marché

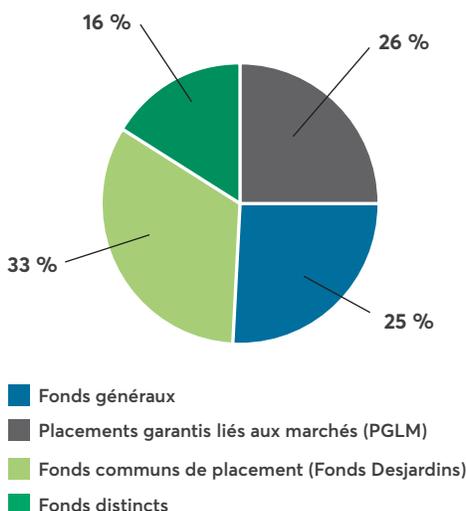
(en fonction du volume de primes brutes souscrites en 2019)

**3<sup>e</sup> au Québec** | **5<sup>e</sup> au Canada**  
15,1 % | 7,0 %

## Évolution de l'actif sous gestion et sous administration (en G\$)



## Répartition de l'actif sous gestion



## Répartition géographique des affaires (en fonction des primes brutes souscrites)

