

**PROMUTUEL**

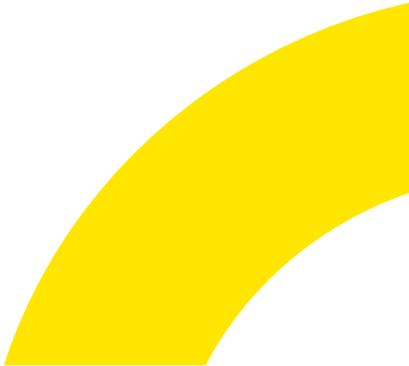
ASSURANCE

VALLÉE DE L'OUTAOUAIS

mutualité - proximité - confiance

# Rapport annuel

**2018**



Promutuel Assurance se démarque par son enracinement profond dans les communautés. Tout au long de son histoire, elle n'a jamais reculé devant les défis et a toujours su s'adapter aux changements pour se développer, tout en restant fidèle à son essence mutualiste. En 2018, nous avons misé sur cette force pour continuer d'avancer et de nous distinguer, dans un contexte où le marché de l'assurance est en pleine transformation.

## **Regrouper nos forces**

L'année 2018 a été marquée par les travaux préparatoires au regroupement, le 3 janvier 2019, de Promutuel Assurance La Vallée et de Promutuel Assurance L'Outaouais. Nos deux sociétés mutuelles ont uni leurs forces pour devenir Promutuel Assurance Vallée de l'Outaouais. Par-dessus tout, nous avons solidifié nos activités, ce qui nous donne les moyens de faire face aux enjeux de l'industrie, notamment en ce qui a trait à la pénurie de main-d'œuvre spécialisée et aux nombreux départs à la retraite.

## **Miser sur la proximité**

Promutuel Assurance Vallée de l'Outaouais a maintenant la chance de compter sur une grande équipe et possède huit bureaux dans la région. Cette proximité nous permet d'offrir un service des plus personnalisés à nos membres-assurés, puisque nous comprenons leur réalité mieux que quiconque.

C'est une fierté pour nous d'être là, dans votre quotidien et votre communauté, pour participer à des événements ou appuyer la mission d'organismes locaux. C'est aussi notre rôle premier d'être là en cas de sinistre pour vous aider à surmonter des situations difficiles et à retrouver la paix d'esprit.

Nous croyons profondément à l'importance de notre modèle mutualiste qui repose sur la confiance et la solidarité. Dans la dernière année, votre Société mutuelle, de concert avec l'ensemble du Groupe Promutuel, a mis en place des mesures et des outils importants pour assurer sa résilience et sa pérennité.

## **S'ajuster aux nouvelles tendances du marché**

Depuis quelques années, le marché de l'assurance de dommages affiche une hausse constante de la fréquence des sinistres et du coût moyen des réclamations.





**Denis Larivière**  
Président



**François Chartier**  
Directeur général

### **Assurance habitation**

Dans ce secteur, le phénomène s'explique par les événements climatiques extrêmes (pluies abondantes, vents violents, tornades, etc.), lesquels contribuent à une augmentation des sinistres. On observe aussi une hausse des coûts de reconstruction et de réparation attribuable à divers facteurs, notamment la réglementation, les problèmes de main-d'œuvre spécialisée et les frais plus élevés pour la disposition des débris.

### **Assurance automobile**

En assurance automobile, un ensemble d'éléments a provoqué une explosion des coûts de réparation des véhicules lors de réclamations. Les composantes électroniques (caméra de recul, capteurs au niveau des pare-chocs et des pare-brise, etc.) et des matériaux plus sophistiqués utilisés dans la fabrication des voitures font grimper les frais pour les réparer.

S'ajoute la distraction au volant, de plus en plus présente, causée par l'utilisation du cellulaire et des différentes technologies à bord des véhicules. Ce phénomène, qui a pris de l'ampleur au cours des dernières années, augmente de façon importante la fréquence des sinistres.

### **Agir pour trouver un juste équilibre**

La hausse de la fréquence des sinistres et des coûts de réparation ont eu un impact considérable sur nos résultats. Dans ces conditions difficiles pour l'ensemble de l'industrie, la majorité des grands assureurs au Québec ont revu leur tarification, ce qui s'est traduit par une augmentation des primes, particulièrement en assurance automobile. Promutuel Assurance n'y fait pas exception.



Cette mesure s'avérerait nécessaire pour maintenir une bonne santé financière. En effet, nous avons le devoir, comme assureur, de garder un équilibre adéquat entre le niveau des primes et le coût des sinistres. L'augmentation constante des réclamations au fil des dernières années a inévitablement un impact direct sur les primes.

Pour contrer cette tendance, autant dans l'industrie que dans la société en général, des initiatives visent à sensibiliser les conducteurs aux conséquences de la distraction au volant. À ce chapitre, nous avons tous un rôle à jouer pour réduire le nombre d'accidents. De notre côté, nous surveillons de près l'évolution de cette tendance. Mais, comme ce cycle haussier ne semble pas sur le point de se résorber, il était important de poser des gestes pour maintenir la rentabilité.

## **Gagner en efficacité opérationnelle**

Les gains d'efficacité opérationnelle sont également essentiels pour favoriser la rentabilité globale de nos opérations et soutenir notre croissance. Les projets réalisés en ce sens au cours des dernières années, combinés à une performance accrue, ont permis une modernisation de nos outils et des économies importantes.

Ces projets font aussi partie des stratégies pour nous adapter à l'évolution rapide du domaine de l'assurance. De nouveaux joueurs mondiaux arrivent sur le marché avec des façons différentes de « faire de l'assurance », et nous devons être prêts à faire face à cette réalité.

### **Un nouveau système de gestion des polices**

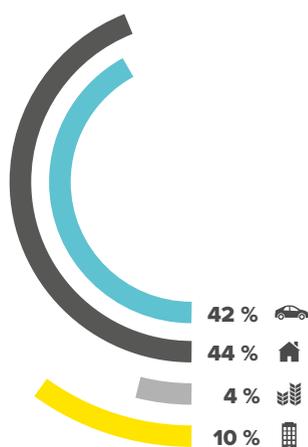
Sur le plan de l'optimisation de nos outils technologiques, 2018 a été une année marquante avec la poursuite du déploiement de notre nouveau système de gestion des polices d'assurance. Fruit d'un travail d'équipe, ce grand projet a donné naissance à un seul et même outil qui intègre l'ensemble des processus d'assurance auto, habitation, des entreprises et agricole : soumission, renouvellement, modification, gestion documentaire et autres.

L'efficacité du système permet notamment d'améliorer l'expérience de nos membres-assurés. En effet, les informations peuvent être obtenues plus rapidement. Aussi, nous avons profité de l'occasion pour revoir le visuel et le contenu des documents en assurance auto et habitation générés par l'outil et envoyés aux membres. Plus simples, faciles à comprendre et agréables à consulter, ils répondent encore mieux à leurs besoins.

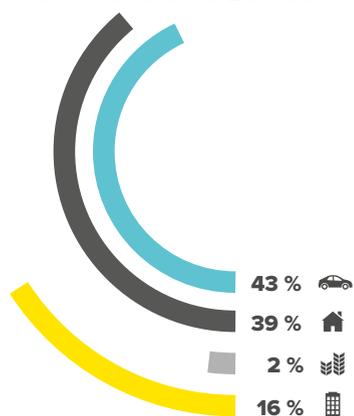
# Résultats financiers 2018

## RÉPARTITION DES PRIMES

Promutuel Assurance La Vallée



Promutuel Assurance L'Outaouais



Comme les activités de Promutuel Assurance La Vallée et de Promutuel Assurance L'Outaouais ont été regroupées au début de l'année 2019, les résultats financiers au 31 décembre 2018 sont présentés séparément.

## Croissance du volume-primes

En 2018, alors que la concurrence est toujours très forte dans l'industrie, nous sommes heureux d'annoncer que notre volume-primes a poursuivi sa croissance. En effet, pour Promutuel Assurance La Vallée, il s'élève à 16 798 000 \$, ce qui représente une hausse de 6 % par rapport à 2017. Pour Promutuel Assurance L'Outaouais, il se chiffre à 30 426 000 \$, en hausse de 3 % par rapport à 2017.

Ces résultats positifs témoignent des efforts continus de notre équipe dynamique. La satisfaction des membres-assurés actuels et futurs est au cœur de toutes les décisions stratégiques que nous prenons. C'est pourquoi nous continuons de diversifier nos canaux de vente, de service et de communication. Nous voulons rejoindre efficacement les gens de la région, selon leur profil et leurs attentes.

# Résultats financiers

## 2018 (suite)

### Taux de sinistres

Être là en cas de sinistre est notre raison d'être comme assureur. À cet égard, nous savons que les événements climatiques extrêmes peuvent toujours frapper et avoir des conséquences graves. En synergie avec l'ensemble du Groupe, nous travaillons à trouver les bonnes approches pour composer avec ce contexte, en gardant à l'esprit le meilleur intérêt des membres-assurés.

Comme nous l'avons mentionné précédemment, le taux de sinistres en assurance habitation et automobile est marqué par un cycle haussier, auquel se conjugue une augmentation du coût des réclamations. À ces phénomènes s'ajoute la tornade survenue au mois de septembre, qui a causé beaucoup de dommages dans la région. Nous avons versé plus de 8 millions de dollars en indemnités relativement à cet épisode climatique.

En 2018, Promutuel Assurance La Vallée a payé un total de 12 864 000 \$ en indemnités à ses membres-assurés victimes d'un sinistre, ce qui porte son taux de sinistres à 79 %, comparativement à 62 % en 2017. Promutuel Assurance L'Outouais a pour sa part versé un total de 26 637 000 \$. Son taux de sinistres, qui était de 73 % en 2017, est de 89 % pour la dernière année.

### Résultats combinés

Au terme de la dernière année, Promutuel Assurance La Vallée affiche une perte d'assurance de 366 000 \$ qui s'explique surtout par le lourd bilan en matière de sinistralité. Grâce à ses revenus de placements, elle a pu diminuer cette perte et terminer l'année avec un déficit de 220 000 \$.

De son côté, Promutuel Assurance L'Outouais dégage un excédent net de 301 000 \$ au terme de 2018, ce qui permet de conjuguer croissance et rentabilité.

Compte tenu des conditions difficiles du marché, nous sommes persuadés que le regroupement de nos deux sociétés mutuelles sera un levier pour nous permettre de maintenir la rentabilité.



## Fiers de nos racines agricoles

Promutuel Assurance est le leader en assurance agricole au Québec et compte bien le demeurer. Parmi les initiatives de 2018, mentionnons la nomination d'ambassadeurs agricoles dans toutes les mutuelles et la création d'une équipe en prévention spécialisée en assurance agricole.

Fiers de nos origines, nous sommes très présents dans le milieu et soutenons des événements tels que la Foire agricole de Shawville, le Salon de l'agriculture de Saint-Hyacinthe, la journée Portes ouvertes sur les fermes du Québec, le Salon industrie et machinerie agricole et Expo-Champs.

## Présents dans nos communautés

La présence à divers événements locaux est une belle façon de faire vivre nos valeurs de proximité. Notre équipe se réjouit d'aller à la rencontre des gens de la région; bref, d'être là, avec les concitoyens et les familles pour renforcer les liens avec nos communautés.

En 2018, nous avons notamment participé au Festival de l'humour de Gatineau et à L'Outaouais en fête.

## Heureux de redonner à la collectivité

Les dons et les commandites nous ramènent à l'essentiel et à la nature même de l'esprit mutualiste. Chaque année, nous choisissons des causes qui nous tiennent à cœur et exprimons ainsi notre solidarité. Par exemple, en 2018, nous avons encouragé la mission des organismes suivants : la Résidence Meilleur, Les amis du Manoir St-Joseph, la Villa James Shaw ainsi que plusieurs maisons des jeunes et fondations hospitalières de la région. De plus, nous avons appuyé le Grand défi Pierre Lavoie et le Défi Entreprises.

**108 000 \$**  
remis en dons  
et commandites

## Plusieurs mercis

Nous tenons à remercier notre équipe dévouée. Tous nos employés donnent le meilleur d'eux-mêmes chaque jour pour mieux vous servir et incarner les valeurs coopératives. Votre communauté est aussi la leur, et ils connaissent bien votre réalité et vos besoins.

Nous voulons aussi remercier notre réseau de courtiers. Nous sommes chanceux d'avoir des partenaires d'affaires aussi compétents, passionnés et présents pour offrir nos produits d'assurance.

Enfin, merci à vous, chers membres-assurés, de faire confiance à une entreprise mutualiste de chez vous. Vous contribuez du même coup à la vitalité sociale et économique de la région. C'est grâce à vous et pour vous que nous continuons, plus que jamais, d'être là.

## Votre Société mutuelle

**32 391** membres-assurés

**91** employés

**8** points de service

**PROMUTUEL**  
ASSURANCE  
VALLÉE DE L'OUTAOUAIS