A photograph of two women from behind, holding hands and raising them in the air. The woman on the left has curly hair and is wearing a blue top. The woman on the right has blonde hair and is wearing a mustard-colored jacket. They are standing on a city street with trees and buildings in the background. A large yellow curved graphic element is at the top right.

Rapport annuel | 2023

**PROMUTUEL**

ASSURANCE

CENTRE-SUD



**Serge Robert**  
Président

**Maryse Morel**  
Directrice générale

# Mot du président et de la directrice générale

## L'expérience membre, au cœur de nos priorités

Promutuel Assurance est l'assureur grand public le plus recommandé. Fidèle à cette réputation, notre société mutuelle travaille continuellement à améliorer l'expérience vécue par nos membres et se démarque ainsi dans son industrie. Nous poursuivons donc l'optimisation de nos processus pour bonifier notre performance opérationnelle. Ces améliorations visent à mieux répondre aux besoins de nos membres actuels et futurs, en plus d'offrir une expérience à la hauteur de leurs attentes. Notre objectif ultime est d'ainsi maintenir notre place de leader en expérience membre dans le marché.

## La protection de votre vie privée : notre engagement

Depuis toujours, notre société mutuelle s'engage à protéger les renseignements que vous lui confiez, dans le respect des lois en vigueur. Au cours de la dernière année, nous avons mis à jour nos modalités de consentement et nous avons instauré un comité de travail pour assurer une saine gestion des données au sein de l'organisation. Préserver la confidentialité de nos membres demeure notre priorité et nous adoptons les meilleures pratiques de l'industrie afin d'y parvenir. Nous en exigeons de même de l'ensemble de nos partenaires d'affaires.

**Guidée par les valeurs mutualistes qui font notre force, notre société mutuelle a, en 2023, misé sur l'entraide, la solidarité et la coopération lors de chaque action et prise de décision. Tous les jours, notre équipe s'est surpassée en prodiguant de judicieux conseils à nos membres\* et en soutenant les causes chères à notre communauté. L'atteinte de nos objectifs témoigne de cette précieuse proximité avec nos membres et nos équipes. Plus que tout, nous sommes LÀ, depuis plus de 170 ans, et pour encore longtemps!**

Chez Promutuel Assurance, nous nous engageons à créer de la valeur et des solutions d'assurance adaptées pour nos membres. En 2023, nous avons d'ailleurs déployé notre stratégie de responsabilité sociale d'entreprise, dont le concept fait partie de notre identité depuis toujours, et nous avons réitéré notre appartenance aux communautés d'ici en parrainant, en commanditant et en soutenant des causes locales. Notre équipe a aussi redoublé d'efforts pour atteindre les objectifs ambitieux fixés et améliorer l'expérience membre.

## Une société mutuelle performante et rentable

Au cours de la dernière année, notre équipe a travaillé avec ardeur pour assurer l'avancement — et la finalisation — du plan d'affaires, réalisé d'après la Planification stratégique 2020-2023 du Groupe Promutuel. Dans le contexte d'une concurrence forte dans l'industrie de l'assurance de dommages, notre équipe est fière des résultats robustes obtenus au terme de l'année 2023. Ceux-ci sont venus confirmer, une fois de plus, la performance et la rentabilité de notre société mutuelle.

À la fin de 2023, notre volume des primes souscrites s'élevait à 77 770 000 \$<sup>1</sup>, ce qui représente une hausse de 11,28 %, par rapport à 2022. Ce dernier s'est accru à un rythme plus élevé que celui projeté, notamment grâce à la croissance organique du nombre de polices d'assurance. Cependant, nous avons aussi dû poser des gestes concrets, en cours d'année, pour ajuster la tarification, puisque le coût moyen des sinistres a augmenté de façon fulgurante. Cette hausse est expliquée par l'inflation et les délais de réparation accentués par la pénurie de main-d'œuvre, autant en assurance auto qu'en assurance habitation. Appliquer ces mesures était essentiel pour atteindre le juste équilibre entre les primes perçues et celles versées. Notre société mutuelle a ainsi comptabilisé un total de 35 236 000 \$ en indemnités à nos membres, ce qui porte notre taux de sinistres à 46 %, comparativement à 49 % en 2022<sup>2</sup>.

Le Bureau d'assurance du Canada place 2023 au rang de la quatrième année la plus coûteuse jamais enregistrée au pays en matière de dommages liés à des événements climatiques majeurs<sup>3</sup>. Pourtant, nos membres ont été relativement épargnés, ce qui nous a permis d'obtenir un taux de sinistres inférieur à celui anticipé. Cependant, la hausse des vols de véhicules est une grande préoccupation de l'industrie.

À la lumière de ces données, nous dégageons un résultat des activités d'assurance de 13 270 000 \$. Cette réussite exceptionnelle témoigne de la mobilisation de nos équipes et de nos partenaires. Leurs efforts ont contribué à atténuer la fréquence et la sévérité des sinistres, et les décisions éclairées de nos gestionnaires ont favorisé la pérennité de notre organisation.

## Plusieurs remerciements

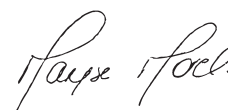
Les résultats exceptionnels de l'année 2023 ne pourraient être célébrés sans le dévouement de notre fabuleuse équipe! Nous tenons à remercier plus particulièrement nos employées et nos employés qui surpassent les attentes, jour après jour, pour offrir un service hors pair à nos membres. Nous saluons aussi la contribution des administratrices et des administrateurs qui ne lésinent pas sur les efforts pour faire briller notre société mutuelle et véhiculer nos valeurs mutualistes dans notre région. Votre engagement envers Promutuel Assurance Centre-Sud et notre communauté est sans équivoque et fait une réelle différence.

Nous remercions également notre réseau de courtage et nos partenaires d'affaires pour leur confiance renouvelée. Collaborer avec vous pour faire de notre société mutuelle une organisation florissante est un réel plaisir!

Enfin, merci à vous, fidèles membres, de faire confiance à Promutuel Assurance. C'est grâce à vous que nous sommes en mesure d'exploiter le plein potentiel de notre société mutuelle et de créer de véritables retombées ici, dans les communautés de chez nous.



**Serge Robert**  
Président



**Maryse Morel**  
Directrice générale

1 Cette mesure financière est non conforme aux Normes internationales d'information financière (IFRS). La mesure conforme la plus comparable, « Revenus des activités d'assurance », est présentée dans la section *États du résultat et résultat étendu* du Rapport financier 2023.

2 Le taux de sinistres de 2022 a été calculé pour être comparable à celui présenté en 2023.

3 Selon l'article « [Les événements météorologiques extrêmes en 2023 ont causé plus de 31 milliards \\$ en dommages assurés](#) » publié sur le site Web du Bureau d'assurance du Canada le 8 janvier 2024.

# Performance 2023 de Promutuel Assurance Centre-Sud

**77,8 M\$**

En primes  
souscrites<sup>1</sup>

**35,2 M\$**

En  
indemnités

**46 %**

Taux de  
sinistres<sup>2</sup>

**13,27 M\$**

Résultat  
des activités  
d'assurance

**99**

Employées  
et employés

**45 056**

Membres

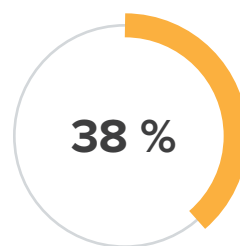
Croissance

**11,3 %**

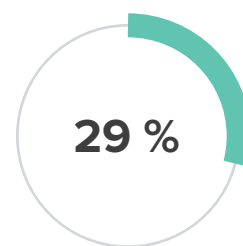
**82,7 M\$**

Avoir des membres

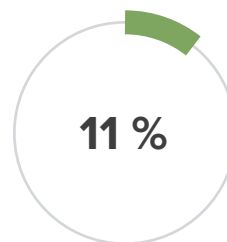
## Répartition des primes



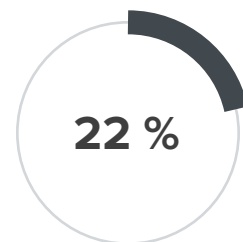
Auto 



Habitation 



Agricole 



Entreprise 

# Ensemble pour un avenir engagé

1 066 000 \$

en dons, commandites et ristournes communautaires

Chez Promutuel Assurance, nous croyons fermement que notre organisation joue un rôle majeur dans la construction d'un monde meilleur et qu'il est de notre devoir d'agir de manière proactive pour y contribuer.

Redonner à la collectivité fait partie de nos valeurs depuis longtemps! Année après année, notre équipe est fière de participer à des événements et de soutenir des causes et des organismes pour contribuer au bien-être des gens d'ici.



## EN 2023, NOUS AVONS NOTAMMENT APPUYÉ LA MISSION DE :

- La Fondation René-Verrier;
- La Fondation Sainte-Croix/Heriot;
- La Fondation Normand-Léveillé;
- La Fondation du Cégep de Drummondville;
- L'Association des clubs d'entrepreneurs étudiants du Québec;
- La Chambre de commerce et d'industrie de Drummond;
- La Chambre de commerce et industrie de Sherbrooke;
- La Chambre de commerce et d'industrie Région de Mégantic;
- La Fondation Rock-Guertin;
- La Fondation de la Tablée populaire;
- Le Centre d'action bénévole de la MRC de Coaticook;
- Le Centre d'action bénévole du Granit;
- Le Centre d'action bénévole du Haut Saint-François;
- La Jeune Chambre de Drummond;
- Centraide Estrie;
- Centraide Centre-du-Québec;
- Le Centre d'entraide Plus;
- Centre d'écoute et de prévention suicide Drummond;
- La Coalition sherbrookoise pour le travail de rue;
- La Croix-Rouge canadienne;
- L'Ensoleillée : ressource communautaire en santé mentale;
- L'Ensoleilvent;
- L'Éveil Coaticook;
- Estrie Aide;
- JEVI Centre de prévention du suicide – Estrie;
- Opération Père Noël;
- La Maison La Cinquième Saison;
- L'Orchestre symphonique de Drummondville;
- Partage St-François.



**NOUS AVONS ÉGALEMENT  
SOUTENU L'ORGANISATION  
DES ÉVÉNEMENTS SUIVANTS :**

- La Fête du Lac des Nations Promutuel Assurance;
- Le Festival du cochon de Sainte-Perpétue;
- Le festival Colline de Lac-Mégantic;
- Drummond en bière;
- Les Journées acéricoles de l'Estrie;
- Le Salon commerces et artisans de Lambton;
- La Tablée du Village;
- Dégustez Mégantic;
- La Virée gourmande des Comptonales;
- La Journée à foin;
- La Joséphine;
- L'Expo-Champs;
- Le Salon de l'agriculture.

En décembre 2023, nous avons annoncé des dons considérables pour répondre aux demandes abondantes en aide alimentaire, en santé mentale et en accompagnement de personnes vivant en situation de précarité. Au total, c'est donc plus d'un demi-million qui fut remis aux organismes de notre région pour venir en aide aux gens d'ici.







### D'AUTRES GESTES CONCRETS

Ensemble, nous pouvons aussi poser des gestes concrets pour protéger notre environnement et nos communautés. En ce sens, Promutuel Assurance Centre-Sud sélectionne soigneusement ses partenariats. Nous privilégions l'engagement écoresponsable et l'offre de produits locaux et durables.

Lors d'événements organisés dans la région, nous avons opté pour des pratiques écoresponsables, comme fournir des stations de remplissage d'eau adaptées pour les gourdes réutilisables ou encore distribuer des cannettes d'eau entièrement recyclables et conçues sur le territoire de Drummondville. Nous avons ainsi réduit notre utilisation du plastique et encouragé l'achat local.

De plus, dans le cadre de la Journée de l'expérience membre, nous avons offert plus de 100 boîtes-cadeaux à nos membres les plus fidèles pour leur témoigner notre reconnaissance. Celles-ci étaient d'ailleurs remplies de produits locaux d'entreprises assurées chez nous.

Enfin, grâce à notre programme de bénévolat, les membres de notre personnel ont grandement contribué aux activités locales et aux projets communautaires en 2023. Une journée de congé rémunéré était aussi offerte pour encourager leur implication. Nous saluons leur dévouement qui contribue à faire une réelle différence dans notre communauté.



[www.promutuelassurance.ca/centre-sud](http://www.promutuelassurance.ca/centre-sud)

---



**Coordination et rédaction :**  
Direction principale – Communication et affaires publiques du Groupe Promutuel

**Conception graphique :**  
Direction principale – Marketing et affaires électroniques du Groupe Promutuel