

RAPPORT  
ANNUEL  
2015



# L'AVENIR, MAINTENANT

**Le paysage de l'industrie de l'assurance poursuit sa mutation rapide et constante: consolidation, perturbations climatiques, technologiques, démographiques... Les dernières années ont prouvé que cette tendance est là pour rester. Chose certaine, Promutuel Assurance est plus que jamais déterminée à transformer ces enjeux de taille en occasions de croissance.**

## S'ADAPTER POUR DURER

Agilité, innovation et concertation sont, à n'en pas douter, les clés de la pérennité dans le marché de l'assurance. Pour demeurer compétitifs, nous devons non seulement suivre le rythme des consommateurs et des nouvelles technologies, mais également développer en parallèle une vision commune pour nous guider dans nos décisions d'affaires.

À cet égard, l'esprit de coopération qui caractérise le mouvement mutualiste s'avère un avantage pour Promutuel Assurance. En 2015, votre Société mutuelle a travaillé en étroite collaboration avec les autres entités du Groupe Promutuel pour déterminer nos objectifs stratégiques et construire ainsi une vision d'avenir claire et ambitieuse.

Alors que la consolidation continue de marquer fortement notre industrie, nous avons assisté, au cours de la dernière année, au regroupement de grands joueurs, qui décident d'unir leurs forces et de concentrer leurs moyens pour, entre autres, développer de nouveaux créneaux. Ce phénomène illustre bien l'importance de la capacité d'adaptation.

Le moins que l'on puisse dire, c'est que nous sommes animés d'une détermination peu commune, laquelle nous permettra de nous adapter pour durer, et ce, dans le meilleur intérêt de nos assurés.

Nos réflexions et nos nombreuses réalisations des dernières années ont insufflé un élan et un dynamisme extraordinaires à notre organisation, ce qui nous permet de voir l'avenir et de nous y projeter avec beaucoup d'enthousiasme et d'optimisme.

## LE GRAND VIRAGE NUMÉRIQUE

À l'ère numérique qui bouleverse les modes de distribution, les assureurs doivent changer leurs pratiques et modifier leur offre rapidement. L'année 2015 marque d'ailleurs un grand virage pour Promutuel Assurance, qui prend de plus en plus de place sur les médias sociaux et le Web.

À la fin de 2014, nous avons devancé la concurrence en devenant le premier assureur au Québec à offrir la soumission en ligne combinée auto et habitation. Signe d'une entreprise innovante, nous avons su adapter notre offre pour que les consommateurs puissent magasiner leurs assurances de façon plus simple et plus rapide.

## DU JAUNE, PARTOUT!

En plus de ces gestes qui nous permettent d'augmenter notre notoriété, Promutuel Assurance a multiplié ses apparitions, partout au Québec et dans la région, sous différentes formes, qui avaient toutes en commun de mettre notre jaune à l'honneur.

«Avez-vous votre police jaune?» est une question qui a été posée souvent en 2015 à de nombreux clients potentiels et, dans les communautés, nos employés ont participé à différents événements pour faire rayonner notre jaune chaleureux et moderne.

Cette présence est une belle façon de nous faire remarquer, tout en faisant vivre les valeurs de solidarité et de proximité qui continuent de nous définir. Ces initiatives nous permettent d'aller à votre rencontre, dans votre quotidien, et de diversifier les manières d'être à l'écoute de vos besoins.

## LA CROISSANCE TOUJOURS AU RENDEZ-VOUS

Tous ces efforts que nous déployons visent à vous offrir un service hors pair et à être à la hauteur de vos attentes. C'est ce qui guide et motive nos employés dans leurs actions au quotidien. Nous sommes donc heureux de vous annoncer que, pour 2015, nous affichons une bonne croissance. Au terme de l'année qui vient de s'écouler, notre volume-primes se chiffre à 27 687 000\$, ce qui représente une hausse de 5% par rapport à 2014.

*Tous ces efforts  
que nous déployons  
visent à vous offrir  
un service hors pair  
et à être à la hauteur  
de vos attentes.*

Nous sommes très fiers de ces résultats encourageants, qui témoignent de l'énergie que consacre notre équipe à assurer le succès de votre Société mutuelle et à placer vos besoins au cœur de toutes nos décisions.

En 2015, un total de 16 568 000\$ a rapidement été versé en indemnités à nos membres-assurés victimes d'un sinistre. Il s'agit d'une augmentation de 2% comparativement à 2014.

Sur le plan de la sinistralité, l'année 2015 a notamment été marquée par un hiver aux froids intenses et prolongés, ce qui s'est traduit par plusieurs réclamations en assurance automobile. De plus, un nombre anormalement élevé de pertes totales en assurance habitation a causé beaucoup de dommages et a conduit à une perte d'assurance de 342 000\$. Cela ne compromet pas la solidité financière de votre Société mutuelle, dont l'avoir des membres s'élève à 10 483 000\$.

## DES PROJETS QUI AMÉLIORENT NOTRE EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE

Pour demeurer concurrentiels, nous nous devons d'investir dans des projets qui permettent d'améliorer notre efficacité opérationnelle. Il s'agit d'ailleurs d'un enjeu crucial que doivent relever toutes les organisations.

En 2015, un exemple d'envergure illustre les gains importants que nous pouvons réaliser à cet égard. Votre Société mutuelle, en collaboration avec l'ensemble du Groupe, a lancé un nouvel outil de gestion des polices en assurance des entreprises et agricole. Fruit d'un travail d'équipe de plusieurs mois, ce système automatisé avec tarification intégrée assure une efficacité accrue et une meilleure expérience client.

L'année 2015 a été fertile en projets riches et porteurs, lesquels nous incitent à redoubler d'ardeur pour bâtir dès maintenant, avec confiance, un futur lumineux pour notre organisation.

## UN ENGAGEMENT QUI NE SE DÉMENT PAS

Encore cette année, votre Société mutuelle, fidèle à ses valeurs, a été présente dans les communautés et s'est impliquée dans plusieurs causes importantes. À titre d'exemples, voici des organismes et événements que nous avons appuyés au cours de la dernière année: la Fondation CARMEN, qui offre des services professionnels gratuits pour accompagner des personnes malades, la Banque alimentaire de la Petite-Nation, la Maison d'hébergement pour elles des Deux Vallées, la Coopérative de solidarité Place du Marché de Ripon, la Corporation des loisirs de Papineau, la Société canadienne du cancer, le Grand défi Pierre Lavoie ainsi que plusieurs activités sportives et culturelles en Outaouais.

Nous remercions les dirigeants et les employés de leur excellent travail et de leur implication. C'est grâce à eux, à leur talent et à leur dynamisme, que nous pouvons continuer de croître et de jouer notre rôle dans le développement social et économique de la région.

Et un immense merci à vous, chers membres-assurés, de votre confiance. Sachez que vous avez été au centre de toutes nos préoccupations dans la dernière année et que nos efforts iront constamment en ce sens. Notre objectif premier sera toujours de vous offrir la meilleure expérience client possible, en tout temps et en tous lieux.



LE PRÉSIDENT,  
**GARY THOMPSON**

*Gary Thompson*



LE DIRECTEUR GÉNÉRAL,  
**FRANÇOIS CHARTIER**

*François Chartier*





# L'AVENIR, MAINTENANT

**Le paysage de l'industrie de l'assurance poursuit sa mutation rapide et constante: consolidation, perturbations climatiques, technologiques, démographiques... Les dernières années ont prouvé que cette tendance est là pour rester. Chose certaine, Promutuel Assurance est plus que jamais déterminée à transformer ces enjeux de taille en occasions de croissance.**

## S'ADAPTER POUR DURER

Agilité, innovation et concertation sont, à n'en pas douter, les clés de la pérennité dans le marché de l'assurance. Pour demeurer compétitifs, nous devons non seulement suivre le rythme des consommateurs et des nouvelles technologies, mais également développer en parallèle une vision commune pour nous guider dans nos décisions d'affaires.

À cet égard, l'esprit de coopération qui caractérise le mouvement mutualiste s'avère un avantage pour Promutuel Assurance. En 2015, votre Société mutuelle a travaillé en étroite collaboration avec les autres entités du Groupe Promutuel pour déterminer nos objectifs stratégiques et construire ainsi une vision d'avenir claire et ambitieuse.

Alors que la consolidation continue de marquer fortement notre industrie, nous avons assisté, au cours de la dernière année, au regroupement de grands joueurs, qui décident d'unir leurs forces et de concentrer leurs moyens pour, entre autres, développer de nouveaux créneaux. Ce phénomène illustre bien l'importance de la capacité d'adaptation.

Le moins que l'on puisse dire, c'est que nous sommes animés d'une détermination peu commune, laquelle nous permettra de nous adapter pour durer, et ce, dans le meilleur intérêt de nos assurés.

Nos réflexions et nos nombreuses réalisations des dernières années ont insufflé un élan et un dynamisme extraordinaires à notre organisation, ce qui nous permet de voir l'avenir et de nous y projeter avec beaucoup d'enthousiasme et d'optimisme.

## LE GRAND VIRAGE NUMÉRIQUE

À l'ère numérique qui bouleverse les modes de distribution, les assureurs doivent changer leurs pratiques et modifier leur offre rapidement. L'année 2015 marque d'ailleurs un grand virage pour Promutuel Assurance, qui prend de plus en plus de place sur les médias sociaux et le Web.

À la fin de 2014, nous avons devancé la concurrence en devenant le premier assureur au Québec à offrir la soumission en ligne combinée auto et habitation. Signe d'une entreprise innovante, nous avons su adapter notre offre pour que les consommateurs puissent magasiner leurs assurances de façon plus simple et plus rapide.

## DU JAUNE, PARTOUT!

En plus de ces gestes qui nous permettent d'augmenter notre notoriété, Promutuel Assurance a multiplié ses apparitions, partout au Québec et dans la région, sous différentes formes, qui avaient toutes en commun de mettre notre jaune à l'honneur.

«Avez-vous votre police jaune?» est une question qui a été posée souvent en 2015 à de nombreux clients potentiels et, dans les communautés, nos employés ont participé à différents événements pour faire rayonner notre jaune chaleureux et moderne.

Cette présence est une belle façon de nous faire remarquer, tout en faisant vivre les valeurs de solidarité et de proximité qui continuent de nous définir. Ces initiatives nous permettent d'aller à votre rencontre, dans votre quotidien, et de diversifier les manières d'être à l'écoute de vos besoins.

## LA CROISSANCE TOUJOURS AU RENDEZ-VOUS

Tous ces efforts que nous déployons visent à vous offrir un service hors pair et à être à la hauteur de vos attentes. C'est ce qui guide et motive nos employés dans leurs actions au quotidien. Nous sommes donc heureux de vous annoncer que, pour 2015, nous affichons une bonne croissance. Au terme de l'année qui vient de s'écouler, notre volume-primes se chiffre à 27 687 000\$, ce qui représente une hausse de 5% par rapport à 2014.

*Tous ces efforts  
que nous déployons  
visent à vous offrir  
un service hors pair  
et à être à la hauteur  
de vos attentes.*

Nous sommes très fiers de ces résultats encourageants, qui témoignent de l'énergie que consacre notre équipe à assurer le succès de votre Société mutuelle et à placer vos besoins au cœur de toutes nos décisions.

En 2015, un total de 16 568 000\$ a rapidement été versé en indemnités à nos membres-assurés victimes d'un sinistre. Il s'agit d'une augmentation de 2% comparativement à 2014.

Sur le plan de la sinistralité, l'année 2015 a notamment été marquée par un hiver aux froids intenses et prolongés, ce qui s'est traduit par plusieurs réclamations en assurance automobile. De plus, un nombre anormalement élevé de pertes totales en assurance habitation a causé beaucoup de dommages et a conduit à une perte d'assurance de 342 000\$. Cela ne compromet pas la solidité financière de votre Société mutuelle, dont l'avoir des membres s'élève à 10 483 000\$.

## DES PROJETS QUI AMÉLIORENT NOTRE EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE

Pour demeurer concurrentiels, nous nous devons d'investir dans des projets qui permettent d'améliorer notre efficacité opérationnelle. Il s'agit d'ailleurs d'un enjeu crucial que doivent relever toutes les organisations.

En 2015, un exemple d'envergure illustre les gains importants que nous pouvons réaliser à cet égard. Votre Société mutuelle, en collaboration avec l'ensemble du Groupe, a lancé un nouvel outil de gestion des polices en assurance des entreprises et agricole. Fruit d'un travail d'équipe de plusieurs mois, ce système automatisé avec tarification intégrée assure une efficacité accrue et une meilleure expérience client.

L'année 2015 a été fertile en projets riches et porteurs, lesquels nous incitent à redoubler d'ardeur pour bâtir dès maintenant, avec confiance, un futur lumineux pour notre organisation.

## UN ENGAGEMENT QUI NE SE DÉMENT PAS

Encore cette année, votre Société mutuelle, fidèle à ses valeurs, a été présente dans les communautés et s'est impliquée dans plusieurs causes importantes. À titre d'exemples, voici des organismes et événements que nous avons appuyés au cours de la dernière année: la Fondation CARMEN, qui offre des services professionnels gratuits pour accompagner des personnes malades, la Banque alimentaire de la Petite-Nation, la Maison d'hébergement pour elles des Deux Vallées, la Coopérative de solidarité Place du Marché de Ripon, la Corporation des loisirs de Papineau, la Société canadienne du cancer, le Grand défi Pierre Lavoie ainsi que plusieurs activités sportives et culturelles en Outaouais.

Nous remercions les dirigeants et les employés de leur excellent travail et de leur implication. C'est grâce à eux, à leur talent et à leur dynamisme, que nous pouvons continuer de croître et de jouer notre rôle dans le développement social et économique de la région.

Et un immense merci à vous, chers membres-assurés, de votre confiance. Sachez que vous avez été au centre de toutes nos préoccupations dans la dernière année et que nos efforts iront constamment en ce sens. Notre objectif premier sera toujours de vous offrir la meilleure expérience client possible, en tout temps et en tous lieux.



LE PRÉSIDENT,  
**GARY THOMPSON**

*Gary Thompson*



LE DIRECTEUR GÉNÉRAL,  
**FRANÇOIS CHARTIER**

*François Chartier*

FAITS  
SAILLANTS  
2015



**24 021**

personnes assurées



**27 687 000\$**

en primes souscrites



**16 568 000\$**

versés en indemnités



**10 483 000\$**

en avoir des membres

RAPPORT  
ANNUEL

2015



**PROMUTUEL**  
ASSURANCE  
L'OUTAOUAIS