

DIFFÉRENT PERFORMANT PRÉSENT

REVUE FINANCIÈRE 2007



Desjardins
Groupe d'assurances
générales

Conjuguer avoirs et êtres

DESJARDINS, LE PLUS GRAND GROUPE FINANCIER COOPÉRATIF AU CANADA

Solidement implanté au Québec et occupant une place grandissante ailleurs au Canada, Desjardins est le plus grand groupe financier intégré coopératif au Canada. C'est aussi la première institution financière au Québec en plus d'y être le plus important employeur privé. Desjardins offre toute la gamme de produits et services financiers auxquels les membres et clients, particuliers et entreprises, ont facilement accès par de multiples moyens.

- Un actif de 144,1 G\$.
- À l'échelle canadienne, plus de 6 millions de membres dont 5,8 millions au Québec et en Ontario, incluant près de 400 000 entreprises.
- 6 584 dirigeants élus et engagés et plus de 42 000 employés dévoués, au Canada.
- 1 427 points de service au Québec et en Ontario, soit 536 caisses et 891 centres de services.
- 114 points de service au Manitoba et au Nouveau-Brunswick, soit 41 caisses affiliées et 73 centres de services.
- 49 centres financiers aux entreprises au Québec et 3 en Ontario.
- 28 points de service de Desjardins Credit Union en Ontario.
- Une vingtaine de sociétés offrant toute la gamme des services financiers et, pour bon nombre d'entre elles, actives dans plusieurs provinces canadiennes.
- 3 centres de services de la Desjardins Bank en Floride et une succursale de la Caisse centrale Desjardins aux États-Unis.
- Un réseau virtuel – guichets automatiques et Internet – à la fine pointe de la technologie.

NOTES AU LECTEUR

Pour respecter l'usage recommandé par l'Office québécois de la langue française, nous employons les symboles M et G pour désigner respectivement les millions et les milliards. Ainsi, « 22 M\$ » se lit « vingt-deux millions de dollars » et « 100 G\$ » se lit « cent milliards de dollars ».

Le masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

DESJARDINS GROUPE D'ASSURANCES GÉNÉRALES

SIÈGE SOCIAL

6300, boul. de la Rive-Sud
Case postale 3500
Lévis (Québec) G6V 6P9
418 835-4850
1 800 463-4850

ENGLISH VERSION

If you would like the English edition of this document, please address your request to:

Desjardins General Insurance Group
Corporate Communications
Tel.: 418 835-4772
1 800 463-4850, ext. 4772

Ce document a été produit par la direction principale des communications et des relations publiques et la vice-présidence principale aux finances de Desjardins Groupe d'assurances générales en collaboration avec le Mouvement des caisses Desjardins.

ADAPTATION ET CONCEPTION GRAPHIQUE

Ressources matérielles de Desjardins
Groupe d'assurances générales et Lg2



Le présent rapport a été imprimé sur du papier contenant 100 % de fibres recyclées après consommation certifié FSC (Forest Stewardship Council), procédé sans chlore et fabriqué à partir d'énergie biogaz. La fibre certifiée FSC utilisée lors de la fabrication du papier provient de forêts bien gérées, certifiées de façon indépendante par SmartWood et conformément aux règles du Forest Stewardship Council.

Engagé envers le développement durable, le Mouvement Desjardins privilégie l'utilisation de papier produit au Canada et fabriqué dans le respect de normes environnementales reconnues.

Desjardins Groupe d'assurances générales (DGAG), composante du Mouvement des caisses Desjardins – le plus grand groupe financier coopératif au Canada – détient un portefeuille de 1,8 million de polices en vigueur et affiche un chiffre d'affaires de 1,4 milliard de dollars. À l'échelle canadienne, DGAG se classe au 11^e rang tous secteurs confondus et occupe la 6^e place dans le marché des particuliers. DGAG possède un actif de 3,1 milliards de dollars.

DGAG offre de l'assurance de dommages en direct auprès du grand public, des entreprises et des membres de groupes partenaires par l'intermédiaire de ses filiales. Dans le marché individuel au Québec, sa filiale Desjardins Assurances générales est le chef de file des assureurs de dommages en direct avec un million d'assurés. La bannière La Personnelle permet à DGAG de se classer au 2^e rang à l'échelle canadienne dans le marché des groupes.

Les produits des filiales de DGAG couvrent les biens matériels de leur clientèle et comprennent, à l'exception du Québec, les garanties nécessaires aux compensations financières liées aux blessures corporelles subies lors d'un accident d'automobile.

En plus de son siège social situé à Lévis et de son équipe d'agents qui œuvrent partout au Québec dans le réseau des caisses Desjardins, DGAG a des établissements d'affaires à Québec, Montréal, Ottawa, Mississauga et Calgary.

La mission de Desjardins Groupe d'assurances générales consiste à offrir une gamme de produits d'assurance de dommages et de services complémentaires protégeant le patrimoine de ses clients dans les marchés offrant un potentiel de croissance rentable. La réalisation de cette mission passe par une approche de marché offrant le meilleur rapport qualité-prix.

La fondation de DGAG remonte à 1945. Ses valeurs d'entreprise ont été façonnées par son histoire. Au nombre de trois, elles s'énoncent ainsi :

- Le client d'abord ;
- L'efficacité et la rentabilité dans l'action ;
- Un environnement favorable à l'excellence.

NOS FILIALES EN BREF

Deux filiales de DGAG assurent le développement du marché individuel. Au Québec, Desjardins Assurances générales offre ses produits d'assurance automobile et habitation aux particuliers et aux entreprises par l'entremise de ses agents en poste dans le réseau des caisses Desjardins et à partir de deux centres contacts clients. Certas direct, compagnie d'assurances offre ses produits au grand public en Ontario et en Alberta par l'intermédiaire d'un centre contacts clients. Par ailleurs, DGAG s'est donné comme mandat de démarrer la croissance du marché individuel en Ontario sous la bannière Desjardins Assurances générales. Ce mandat a débuté en 2007 par un projet pilote visant le marché des jeunes. À compter du printemps 2008, DGAG va de l'avant avec son projet de croissance et offrira en mode direct des produits d'assurance de dommages sous la bannière Desjardins Assurances générales.

Enfin, en assurance de dommages de groupes, La Personnelle, assurances générales voit au développement du marché québécois alors que La Personnelle, compagnie d'assurances dessert les autres provinces canadiennes. Ces deux assureurs à la bannière unique, distribuent leurs produits d'assurance de dommages par l'intermédiaire de centres contacts clients auprès de membres d'associations professionnelles, d'employeurs et de syndicats en proposant à chaque groupe une offre taillée sur mesure.

www.desjardinsassurancesgenerales.com - www.lapersonnelle.com - www.macarriere.dgag.ca

DONNÉES FINANCIÈRES CHOISIES

De l'exercice terminé le 31 décembre

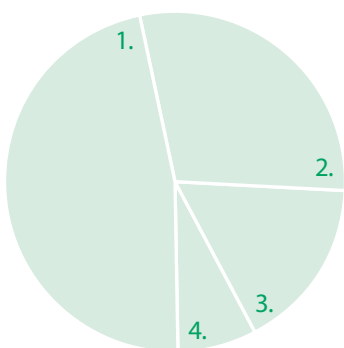
(en millions de dollars)

Primes brutes souscrites	1 429	1 412	1 405
Primes nettes acquises	1 379	1 376	1 366
Bénéfice technique	103	111	109
Revenus de placements	104	78	107
Bénéfice net	140	119	139
Bénéfice net attribuable à l'actionnaire	126	107	125
Total de l'actif	3 147	2 664	2 598
Capitaux propres	464	436	484

	2007	2006	2005
Primes brutes souscrites	1 429	1 412	1 405
Primes nettes acquises	1 379	1 376	1 366
Bénéfice technique	103	111	109
Revenus de placements	104	78	107
Bénéfice net	140	119	139
Bénéfice net attribuable à l'actionnaire	126	107	125
Total de l'actif	3 147	2 664	2 598
Capitaux propres	464	436	484

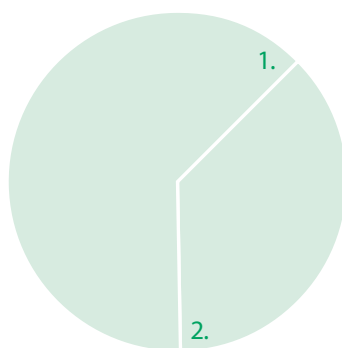
RÉPARTITION DU VOLUME-PRIMES

(en M\$)



1. 682 Desjardins Assurances générales
2. 412 La Personnelle, compagnie d'assurances
3. 238 La Personnelle, assurances générales
4. 97 Certas direct, compagnie d'assurances

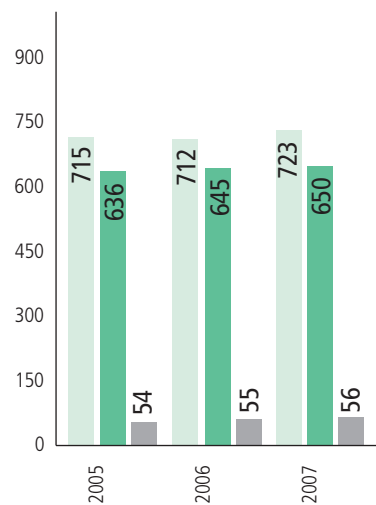
RÉPARTITION DU VOLUME-PRIMES



1. 64 % Québec
2. 36 % Extérieur du Québec

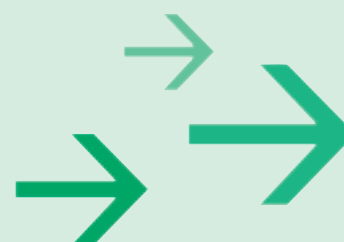
PRIMES BRUTES SOUSCRITES

(en M\$)



Marché individuel
Marché de groupes
Marché des entreprises

Un bénéfice net qui excède les 100 M\$ depuis les quatre dernières années.



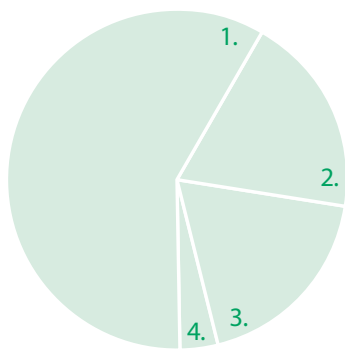
INDICATEURS CLÉS

De l'exercice terminé le 31 décembre

- Croissance des primes brutes souscrites
- Nombre de polices en vigueur
- Taux de fidélisation de la clientèle
- Taux de sinistralité
- Nombre de dossiers de réclamations
- Ratio des frais d'exploitation
- Ratio combiné
- Rendement des placements
- Rendement des capitaux propres
- Nombre d'employés

	2007	2006	2005
Croissance des primes brutes souscrites	1,2 %	0,5 %	2,6 %
Nombre de polices en vigueur	1 810 000	1 795 000	1 774 000
Taux de fidélisation de la clientèle	95 %	95 %	95 %
Taux de sinistralité	69,3 %	71,3 %	71,9 %
Nombre de dossiers de réclamations	241 198	275 279	260 076
Ratio des frais d'exploitation	23,2 %	20,6 %	20,1 %
Ratio combiné	92,5 %	91,9 %	92,0 %
Rendement des placements	5,5 %	4,5 %	6,3 %
Rendement des capitaux propres	26,7 %	25,2 %	24,7 %
Nombre d'employés	3 452	3 310	3 220

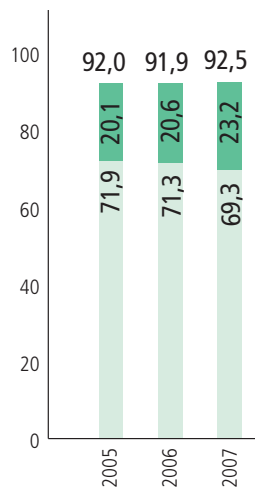
RÉPARTITION DES POLICES EN VIGUEUR



- 1. 1 063 000 Desjardins Assurances générales
- 2. 349 000 La Personnelle, assurances générales
- 3. 333 000 La Personnelle, compagnie d'assurances
- 4. 65 000 Certas direct, compagnie d'assurances

RATIO COMBINÉ

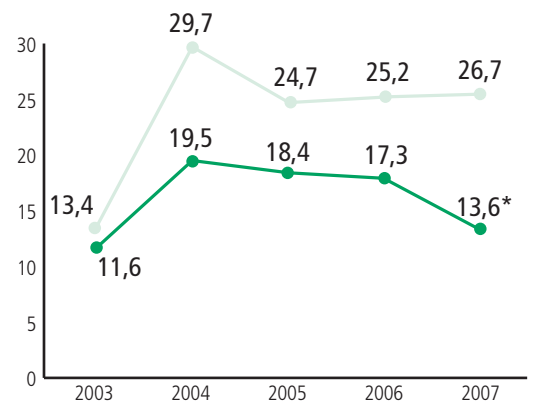
(en % des primes nettes acquises)



■ Sinistralité
■ Coûts

RENDEMENT DES CAPITAUX PROPRES

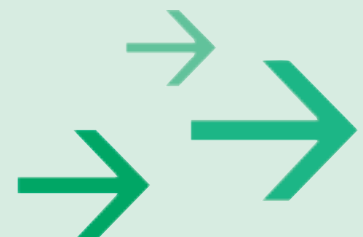
(en %)



— DGAG
— Moyenne de l'industrie

*4 trimestres se terminant le 30 septembre 2007 par le Bureau d'assurance du Canada

Un rendement des capitaux propres qui dépasse les 20 % pour une 4^e année consécutive et qui se situe bien au-delà de la moyenne de l'industrie.





ALBAN D'AMOURS

Président et chef de la direction du
Mouvement des caisses Desjardins et
chef de la direction de Desjardins Groupe
d'assurances générales



JUDE MARTINEAU

Président et chef de
l'exploitation de Desjardins
Groupe d'assurances générales
et chef de la direction de
ses filiales

UNE ANNÉE CARACTÉRISÉE PAR UNE RENTABILITÉ EXCEPTIONNELLE!

En 2007, Desjardins Groupe d'assurances générales (DGAG) a connu une performance financière exceptionnelle avec un rendement qui dépasse les 20 % pour une 4^e année consécutive. DGAG est ainsi en mesure d'offrir l'une de ses meilleures contributions aux résultats globaux du Mouvement des caisses Desjardins.

En effet, DGAG a généré un rendement des capitaux propres de 26,7 % (25,2 % en 2006), lequel lui permet de se classer dans le peloton de tête de l'industrie au Canada. Le bénéfice net consolidé de 2007 s'établit à 140 M\$, en hausse de 17,6 % comparativement à l'exercice précédent. La portion de ce bénéfice net attribuable à l'actionnaire principal, le Mouvement des caisses Desjardins, s'élève à 126 M\$ (107 M\$ en 2006).

Dans un contexte où la réalisation de projets cruciaux pour l'avenir de DGAG nécessite des investissements massifs, entraînant ainsi une hausse des frais d'exploitation, cette excellente performance financière constitue un véritable tour de force. C'est en misant plus que jamais sur l'excellence opérationnelle et sur notre complicité avec le réseau des caisses que DGAG a su tirer avantage de la situation, tout en étant favorisé par d'excellentes conditions climatiques à l'échelle canadienne.

Les résultats d'assurance, exprimés par un bénéfice technique de 103 M\$, contribuent largement à ces excellents résultats. Le ratio combiné, comprenant les frais d'indemnisation et les coûts d'exploitation, divisés par les primes nettes acquises, s'établit à 92,5 %, soit une augmentation de 0,6 point par rapport à 2006. En plus des conditions climatiques favorables, une révision des politiques de souscription et d'indemnisation a entraîné une amélioration de la sinistralité en assurance habitation et a permis de maintenir le ratio

combiné à un niveau intéressant, et ce, en dépit des sommes importantes consenties à l'égard des projets stratégiques de l'organisation.

Par ailleurs, le segment de l'assurance automobile au Canada est demeuré rentable même si des baisses de tarification ont été consenties au cours des dernières années. De plus, bien que ces baisses exercent une pression à la hausse sur le ratio des frais d'exploitation, le ratio de DGAG se compare avantageusement par rapport à la concurrence.

Les primes brutes souscrites ont atteint 1 429 M\$, soit une augmentation de 1,2 % par rapport à une hausse 0,5 % en 2006. Il est utile de rappeler ici que les baisses de tarification des dernières années en assurance automobile ont également comme effet de ralentir la croissance des ventes. Dans le marché individuel, le volume atteint 723 M\$ alors que dans le marché des groupes, les primes brutes souscrites s'élèvent à 650 M\$. Quant au volume du marché des entreprises, les primes brutes souscrites ont représenté 56 M\$ et ont permis de générer un bénéfice intéressant.

Les primes nettes acquises ont totalisé 1 379 M\$ pour l'exercice 2007. Les primes souscrites dans les autres provinces que le Québec correspondent à 36 % de l'ensemble du volume.

Enfin, les revenus de placements ont atteint 104 M\$ en 2007, soit une forte hausse de 26 M\$ ou 33,3 % comparativement à 2006. Le rendement élevé des marchés boursiers ainsi que la nouvelle stratégie d'allocation d'actifs de DGAG ont notamment permis de dégager de tels revenus. De plus, l'augmentation du portefeuille obligataire a entraîné une hausse des revenus d'intérêts.

CRÉATION DU FONDS D'ASSISTANCE DESJARDINS : UNE INITIATIVE POUR DES PERSONNES EN DIFFICULTÉ

Le Mouvement Desjardins a donné l'aval, en septembre 2007, à la création d'un Fonds d'assistance Desjardins mis sur pied par DGAG. Doté d'un budget annuel maximal de 1 M\$ puisé à même ses bénéfiques, DGAG a officiellement annoncé la création de ce Fonds lors des Assemblées générales annuelles 2008. Ce Fonds d'assistance Desjardins vise à venir en aide aux membres qui se retrouvent dans une situation précaire à la suite d'un sinistre non couvert par la police d'assurance. Grâce à ce Fonds, DGAG pourra aider des personnes en difficulté, allant ainsi au-delà de ses activités de protection et de prévention. Un comité de gestion évaluera les demandes d'assistance soumises par les caisses ou nos employés.

Par ailleurs, après avoir conservé des réserves suffisantes, DGAG est heureux de contribuer aux résultats globaux du Mouvement en partageant ses bénéfiques. C'est ainsi que DGAG a versé à son actionnaire des dividendes de 109 M\$ au cours de l'année 2007 ; les dividendes versés ont d'ailleurs atteint plus d'un quart de milliard de dollars en combinant 2006 et 2007.

De plus, DGAG fournit un apport non négligeable à la collectivité. Celui-ci et ses filiales soutiennent un bon nombre d'organismes et d'événements. Les sommes consacrées aux commandites, aux dons et aux bourses d'études se sont élevées à plus d'un million de dollars en 2007. Ces sommes servent à appuyer diverses causes dans plusieurs domaines dont la prévention, avec Opération Nez rouge, l'éducation, la santé, le développement économique, les œuvres humanitaires, les arts et la culture.

QUATRE DOSSIERS STRATÉGIQUES MENÉS DE FRONT

Avant d'aborder les quatre dossiers de façon spécifique, rappelons que ceux-ci font partie des projets liés à notre plan stratégique 2006-2008, mis en œuvre avec l'appui du Mouvement Desjardins et sont échelonnés sur plusieurs années. Ce plan est caractérisé par des projets d'investissement importants qui permettront à l'organisation de se repositionner sur le plan de ses avantages concurrentiels ou, en d'autres mots, de mieux s'outiller pour bâtir l'avenir.

En 2007, les travaux de DGAG portant sur quatre dossiers stratégiques – les affaires électroniques, la rentabilité et la sinistralité, la croissance du marché individuel à l'extérieur du Québec et la migration de l'infrastructure TI – ont été menés dans le respect des budgets ainsi que des échéanciers et ont déjà commencé à porter leurs fruits.

Sur le plan des affaires électroniques, les initiatives de DGAG visent à offrir à la clientèle des sites Internet en constante évolution et une gamme de services en ligne parmi les plus complètes au Canada. Par exemple, DGAG a perfectionné l'environnement technologique de ses services clients en ligne afin de faciliter l'accès au dossier d'assurance. Nous avons implanté une nouvelle plate-forme informationnelle et transactionnelle, en plus d'avoir ajouté la possibilité d'obtenir une soumission en ligne en assurance habitation.

Par ailleurs, les démarches mises de l'avant pour améliorer la sinistralité et la rentabilité donnent déjà de bons résultats. La révision de la segmentation et de la tarification automobile ainsi que le raffinement de la souscription en assurance habitation en vue d'établir une meilleure évaluation du risque sont au nombre des mesures prises à cet égard. De plus, nous avons réalisé plusieurs travaux en vue d'actualiser nos processus de règlement des indemnités.

Concernant la croissance du marché individuel à l'extérieur du Québec, DGAG a mis en place un modèle d'affaires qui lui permettra, en 2008, de relancer ce marché sous la bannière Desjardins. Une vaste campagne publicitaire sera d'ailleurs lancée en mars 2008 afin de promouvoir en Ontario l'offre de Desjardins en assurance auto et habitation. Rappelons qu'un projet pilote portant sur le segment de marché des jeunes Ontariens a été le fer de lance de la marque Desjardins au printemps 2007.

Quant à la migration de l'infrastructure TI, on note par exemple la réalisation avec succès de la simulation de la conversion de nos banques de données, la fin des travaux de conversion des fichiers et la détermination des balises liées à cette transition.

Par ailleurs, la poursuite des différents projets stratégiques, le développement des affaires ainsi que la croissance que connaît DGAG ont nécessité l'ajout d'espace à bureaux. DGAG a ainsi accueilli, en novembre 2007, ses premiers employés dans un tout nouvel immeuble situé au 6777, boul. de la Rive-Sud à Lévis, à quelques pas de son siège social. Avec ce nouvel édifice où DGAG est locataire, l'entreprise s'est dotée d'une superficie additionnelle de 55 000 pi², pouvant accueillir quelque 460 employés.

CLASSEMENT PARMIS LES EMPLOYEURS DE CHOIX : UN ENGAGEMENT AU DÉPASSEMENT !

DGAG réitère sa fierté de s'être classé au 12^e rang du palmarès 2007 des Employeurs de choix au Canada et 1^{er} parmi les employeurs du Québec. Comme nous dégageons des pistes d'amélioration à la suite des résultats obtenus par le biais du sondage effectué auprès des employés dans le cadre de ce classement, ce type d'exercice constitue certes un engagement au dépassement.

En 2007, nos travaux ont porté sur trois aspects : les perspectives de carrière, la reconnaissance non monétaire et la responsabilité sociale. Par exemple, DGAG a bonifié sa politique de remboursement des frais de scolarité. Un programme a été déployé sur la reconnaissance non monétaire, un élément très important et souvent sous-évalué sur le plan de la mobilisation. Concernant la responsabilité sociale, un mandat a été défini et un recensement a été effectué en vue de dresser un bilan des initiatives à cet égard.

DGAG vise à présenter une offre distinctive sur le plan des conditions et de l'environnement de travail et à maintenir des pratiques de gestion parmi les meilleures dans l'industrie. Non seulement le titre d'Employeur de choix contribue à fidéliser nos 3 452 employés (dont près de 900 à l'extérieur du Québec), mais il favorise également le recrutement de personnes de talents.

LE CLIENT AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS

Par notre engagement de service à la clientèle, nos filiales visent à exceller sur le plan de la distribution des produits d'assurance et du service après-vente. Elles désirent également améliorer constamment leurs offres de service et demeurer à l'écoute de la clientèle. Nous offrons la meilleure accessibilité à nos produits et services grâce à nos différents réseaux de distribution et à du personnel compétent.

Par ailleurs, en 2007, nous avons ajouté un service d'assistance portant sur le vol d'identité dans le but d'aider ou d'informer notre clientèle à ce sujet. Des services d'assistance juridique et d'assistance routière sont également offerts. De plus, DGAG a signé une entente de partenariat avec Chubb pour l'offre en matière de téléprévention, une valeur ajoutée au produit d'assurance habitation.

UN DÉVELOPPEMENT D'AFFAIRES DYNAMIQUE AVEC LE RÉSEAU DESJARDINS

La croissance de DGAG et, en particulier, de sa filiale Desjardins Assurances générales (DAG) au Québec passe par le partenariat d'affaires avec le réseau des caisses Desjardins. Le programme de référencement en place continue de remporter un vif succès : DAG a reçu, en 2007, plus de 205 000 références de la part des caisses et les références faites par cette filiale ont dépassé de 27 % l'objectif fixé.

DAG a par ailleurs réalisé plusieurs initiatives en partenariat avec le Mouvement ou à la suite de projets mis de l'avant par celui-ci, notamment l'intégration de DAG (particuliers et entreprises) aux plateformes communicationnelles des caisses et des centres financiers aux entreprises, une présence médiatique accrue dans le Grand Montréal et une participation à l'émission Ma Maison Rona.

DAG a également continué à faire évoluer son réseau de distribution de façon à ce que toute la clientèle du Québec puisse être répondue par l'ensemble des agents de DAG, et ce, peu importe s'ils évoluent en caisse ou en centre contacts clients. Parmi d'autres initiatives réalisées, on trouve notamment la révision des pages de présentation pour le contrat d'assurance habitation, la participation à des salons de l'auto et la mise en place de deux concours auprès des clients potentiels et actuels, soit « Gagnez en énergie » et « En route vers le Cirque du Soleil ».

Dans le secteur des entreprises, il s'agit d'une seconde année exceptionnelle. DAG effectue assurément une gestion adéquate en matière de souscription, de sinistralité et de sélection des créneaux d'affaires qui incluent maintenant les détaillants et grossistes. En ce qui a trait au programme d'assurances du Mouvement des caisses Desjardins, une nouvelle relation de partenariat qui a été instaurée contribue à une meilleure relation d'affaires.

ASSURANCE DE GROUPES : DES RÉSULTATS FORT INTÉRESSANTS

En 2007, sous la bannière La Personnelle exploitée à l'échelle canadienne, DGAG a renouvelé l'entente avec le Regroupement des ingénieurs du Québec, un groupe fort important qui fait affaire avec La Personnelle depuis 1987 et dont le taux de fidélisation fait l'envie des concurrents. Par la même occasion, la Ontario Society of Professional Engineers a également renouvelé son partenariat avec La Personnelle.

En outre, La Personnelle a renouvelé une trentaine de partenariats au cours de l'année et a accueilli une vingtaine de nouveaux groupes d'employés dont ceux des organisations suivantes : Caisse de dépôt et placement du Québec, Exfo, Université Concordia, OACETT, Citigroup et Manulife. DGAG a également signé une entente de partenariat avec la Compagnie de la Baie d'Hudson (Hbc) pour la vente de produits d'assurance de dommages à sa clientèle sous la marque privée Assurances Hbc. Ce partenariat a débuté par un projet pilote et évoluera en fonction du calendrier de notre partenaire.

DES GESTES CONCRETS POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les filiales de DGAG offrent désormais un rabais de 10 % sur la prime d'assurance des bâtiments (résidences et entreprises) certifiés LEED (Leadership in Energy and Environmental Design). Pour obtenir une telle certification décernée par le Conseil du bâtiment durable du Canada, les bâtiments doivent respecter des normes très élevées en matière de responsabilité environnementale et d'efficacité énergétique. Les filiales de DGAG sont fières de reconnaître le souci de leurs clients envers l'environnement. Rappelons qu'un rabais est également offert aux conducteurs de véhicules hybrides.

En plus d'initiatives mises de l'avant pour la clientèle, DGAG poursuit au sein de son organisation divers projets et démarches visant à limiter son empreinte écologique. Notons par exemple les efforts déployés dans le but d'économiser de l'énergie ou de réduire la consommation d'essence ainsi que la production de l'ensemble du matériel imprimé (polices, libellés d'assurance et outils promotionnels) sur du papier recyclé.

PERSPECTIVES POUR LES PROCHAINES ANNÉES

DGAG entend maintenir sa stratégie de croissance rentable en fonction de l'évolution du cycle d'assurance et de ses orientations stratégiques. Par ailleurs, DGAG redémarre la croissance dans le marché individuel à l'extérieur du Québec et continue d'investir dans ses capacités de recherche et développement, notamment en gestion de la sinistralité et en affaires électroniques.

En 2007, nous avons terminé un exercice de réflexion portant sur la croissance. Il visait à préciser l'approche optimale à adopter pour répondre aux enjeux liés à la croissance. Plusieurs orientations ont découlé de cet exercice qui servira d'ailleurs de balises importantes pour l'élaboration du plan stratégique 2009-2011.

Par ailleurs, nous poursuivons en 2008 les projets stratégiques déjà entamés et visant à réoutiller l'organisation. Ces projets ou vastes chantiers sont des plus stimulants, mais ils sont aussi très exigeants. Ils entraîneront un certain nombre de changements qui nécessiteront de l'adaptation. Le facteur humain et le travail d'équipe occuperont une place prépondérante en 2008. C'est en continuant de travailler en équipe que nous réussissons à franchir avec succès les prochaines étapes. Nos employés sont invités à bâtir tous ensemble le DGAG de demain.

NOS REMERCIEMENTS

En terminant, nous désirons remercier bien sincèrement tous les employés et tous les gestionnaires pour les efforts qu'ils ont déployés durant l'année, contribuant ainsi aux excellents résultats de l'organisation. Nous transmettons aussi nos remerciements aux autres composantes du Mouvement et, en particulier, au réseau des caisses pour le soutien qu'ils nous ont accordé.

De plus, nous ne pourrions passer sous silence la contribution des membres de notre conseil d'administration qui nous ont prodigué de judicieux conseils tout au cours de l'année. De façon particulière, nous tenons à remercier M. Raymond Gagné dont le mandat a pris fin en 2007. M. Gagné a présidé notre conseil pendant sept ans où ses loyaux services ont permis de guider et d'appuyer nos orientations. Nous souhaitons par la même occasion la bienvenue à son successeur, M. Clément Samson.

Enfin, nos taux de satisfaction et de fidélisation de la clientèle qui s'élevaient respectivement à 93 % et 95 % sont une preuve tangible de la qualité de nos produits et de notre prestation de services. Nos remerciements sont également adressés à notre clientèle pour la confiance qu'elle nous témoigne.

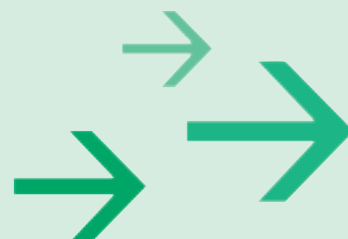
Alban D'Amours

Président et chef de la direction du Mouvement des caisses Desjardins et chef de la direction de Desjardins Groupe d'assurances générales

Jude Martineau

Président et chef de l'exploitation de Desjardins Groupe d'assurances générales et chef de la direction de ses filiales

Ensemble pour bâtir notre avenir !



DIRECTION

ALBAN D'AMOURS

Président du Mouvement des caisses Desjardins et chef de la direction de Desjardins Groupe d'assurances générales

JUDE MARTINEAU

Président et chef de l'exploitation de Desjardins Groupe d'assurances générales et chef de la direction de ses filiales

JEAN-FRANÇOIS CHALIFOUX

Premier vice-président exécutif et directeur général, Opérations hors Québec

LOUIS CHANTAL

Premier vice-président exécutif à l'administration, aux finances et aux ressources humaines

PIERRE DESCHÊNES

Premier vice-président exécutif aux technologies de l'information

SYLVIE PAQUETTE

Première vice-présidente exécutive au développement corporatif

PIERRE ROUSSEAU

Premier vice-président exécutif aux affaires juridiques et secrétaire corporatif

JEAN VAILLANCOURT

Premier vice-président exécutif et directeur général, Opérations Québec

CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉSIDENT

CLÉMENT SAMSON

Lévis (Québec)

VICE-PRÉSIDENT

JEAN-ROBERT LAPORTE

Saint-Charles-Borromée (Québec)

ADMINISTRATEURS

YVES ARCHAMBAULT

Montréal (Québec)

ANNIE P. BÉLANGER

Grande-Vallée (Québec)

JEAN J. BROSSARD

Saint-Adolphe-d'Howard (Québec)

STÉPHANE COUDÉ

Montréal (Québec)

ROGER DESROSNIERS

Verdun (Québec)

JEAN-LOUIS GAUVIN

Austin (Québec)

GABRIELLE GOSSELIN

Ville Mont-Royal (Québec)

MICHEL LUCAS

Paris (France)

JUDE MARTINEAU

Québec (Québec)
(Filiales uniquement)

JOCELYNE POULIN

Repentigny (Québec)

CLÉMENT TROTTIER

Trois-Rivières (Québec)

YVON VINET

Coteau-du-Lac (Québec)

LES COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

COMITÉ EXÉCUTIF

CLÉMENT SAMSON

Président

JEAN-ROBERT LAPORTE

YVES ARCHAMBAULT

GABRIELLE GOSSELIN

COMITÉ DE PLACEMENTS

JEAN-LOUIS GAUVIN

Président

CLÉMENT SAMSON

JUDE MARTINEAU

JOCELYNE POULIN

COMITÉ DE VÉRIFICATION

ROGER DESROSNIERS

Président

ANNIE P. BÉLANGER

STÉPHANE COUDÉ

CLÉMENT TROTTIER

COMITÉ DE DÉONTOLOGIE

YVON VINET

Président

JEAN J. BROSSARD

MICHEL LUCAS

AVEC TOUTE NOTRE GRATITUDE, MONSIEUR D'AMOURS

M. Alban D'Amours a occupé le poste de président et chef de la direction du Mouvement des caisses Desjardins durant deux mandats consécutifs, de mars 2000 à mars 2008. Il s'est distingué pendant toute cette période par un grand sens de l'écoute, une approche de concertation, une fidélité inébranlable à la mission du Mouvement et une grande rigueur dans la mise en œuvre des moyens de la réaliser.

Sous le leadership de M. D'Amours, Desjardins s'est employé à conjuguer performance financière et performance coopérative. D'excellents résultats financiers ont ainsi été obtenus en même temps que se poursuivait la recherche de réponses toujours adaptées aux besoins des membres et de leurs collectivités.

Le Mouvement Desjardins que nous lègue M. D'Amours est aujourd'hui fort de sa gouvernance coopérative et d'une direction stratégique coordonnant l'action de toutes les composantes du Mouvement. Il se caractérise également par une offre de services financiers diversifiée et de qualité, des pratiques commerciales et de gestion imprégnées des valeurs coopératives, une riche démocratie participative, un développement des affaires ouvert sur le Canada tout entier. Le Mouvement s'appuie sur des employés qui bénéficient de milieux de travail leur offrant de multiples occasions d'épanouissement personnel et professionnel. Tout cela ne peut que nous inspirer la plus grande confiance en l'avenir.

Aussi, l'ensemble des dirigeantes et des dirigeants élus des caisses et tous les employés de Desjardins désirent-ils exprimer à M. D'Amours leur plus profonde reconnaissance et le remercier à la fois pour ses réalisations et pour les qualités humaines manifestées dans l'exercice de ses importantes responsabilités. Tous lui offrent leurs meilleurs vœux de réussite et de bonheur pour la nouvelle étape de sa vie qui s'amorce maintenant.



ALBAN D'AMOURS

DIFFÉRENT PERFORMANT PRÉSENT

Desjardins, c'est plus qu'une banque. C'est le plus grand groupe financier intégré de nature coopérative au Canada. Grâce à la complémentarité du réseau des caisses et de plus de vingt filiales, il offre aux 5,8 millions de membres propriétaires et à ses clients des services financiers diversifiés, adaptés à leurs besoins, accessibles partout sur la planète, le jour comme la nuit, à des coûts compétitifs.

Cette force du groupe, jumelée à une gestion rigoureuse du patrimoine collectif qui lui est confié, permet à Desjardins d'afficher une performance financière enviable. Il n'est donc pas étonnant que Desjardins, dont l'actif dépasse largement les 140 G\$, soit aussi la 1^{re} institution financière au Québec, la 6^e au Canada et l'une des 100 plus importantes au monde.

Desjardins est la plus accessible de toutes les institutions financières au Québec avec les caisses, les centres financiers aux entreprises, les réseaux de distribution des filiales et les multiples possibilités virtuelles, dont un site Internet financier qui est le plus visité au Québec. Grâce à ses composantes, Desjardins accroît sa présence et sa notoriété ailleurs au Canada, notamment en Ontario. Sa présence est aussi notable à l'étranger, où il est un chef de file et un modèle, entre autres en matière de coopération internationale.

Fort de sa performance financière, de sa distinction coopérative, de l'engagement de ses dirigeants élus et de la mobilisation des employés de toutes ses composantes, Desjardins reste fidèle à sa mission depuis 107 ans, soit mettre l'argent au service de ses membres et clients.

