



# Résilience. Durabilité. Sécurité.

**Rapport annuel  
intégré 2023**

Groupe Co-operators limitée

 **co-operators**

À propos de ce rapport

# Notre histoire dans un monde interconnecté

Notre coopérative est liée au monde complexe et dynamique qui l'entoure. Nous rendons compte de notre engagement à travers nos divers rôles – comme assureur, planificateur financier, investisseur, entreprise et coopérative.

Notre rapport annuel intégré met en évidence nos impacts environnementaux, sociaux et financiers sur les enjeux et les tendances qui touchent les gens que nous servons. De nos plus grands défis à nos plus belles réussites, il illustre de façon détaillée et transparente la performance de notre coopérative dans un monde en évolution rapide. Servant de déclaration annuelle, ce rapport fusionne nos données sur le développement durable et sur la gouvernance, ainsi que nos rapports financiers.

## Découvrez tous nos rapports annuels en ligne

En plus des informations supplémentaires du rapport intégré, de l'index du contenu de la norme GRI et des rapports archivés, vous pouvez explorer d'autres déclarations annuelles sur les principaux aspects de notre entreprise.

### Rapport sur le climat



### Rapport annuel de La Compagnie d'assurance générale Co-operators



## Reconnaissance des terres

Notre organisation a été fondée en 1945 à Regina, en Saskatchewan, sur le territoire visé par le traité n° 4, sur les terres ancestrales des Cris, des Saulteaux, des Dakota, des Lakota et des Nakoda, ainsi que sur les terres natales des Métis.

De nos jours, notre coopérative exerce ses activités dans des collectivités à la grandeur du pays. Nous reconnaissons que plusieurs lieux où nous vivons et travaillons sont situés sur les terres ancestrales des peuples inuit, métis et des Premières Nations passés, présents et futurs.

Le Groupe Co-operators limitée reconnaît que son siège social est situé à Guelph, en Ontario, sur le territoire visé par l'acte de l'Achat entre les lacs (traité n° 3), sur les terres ancestrales de la Première Nation des Mississaugas de Credit ainsi que des peuples anichinabé, haudenosaunee et attawandaron.

Nous reconnaissons que les peuples autochtones sont des gardiens de cette terre et que nous exerçons nos activités sur les terres ancestrales des Premières Nations, des Inuit et des Métis. Ainsi, nous entamons notre parcours vers la vérité et la réconciliation avec notre voisinage, notre clientèle, nos membres, notre personnel et nos partenaires autochtones.

Pour en savoir plus sur notre stratégie de réconciliation et sur les progrès réalisés en 2023, consultez la page 98 de ce rapport.

# Table des matières

## 02 Entrevues avec la haute direction

- 03 Diriger avec détermination
- 05 La force coopérative en période d'instabilité financière

## 08 Notre histoire

- 08 Notre raison d'être
- 12 Nos objectifs à long terme
- 18 Notre stratégie d'entreprise 2023 à 2026
- 26 Notre façon de créer de la valeur

## 29 À titre d'assureur

- 30 Des solutions d'assurance pour un monde en évolution

## 43 À titre de fournisseur de services financiers

- 44 Bâtir son patrimoine pour assurer sa prospérité

## 55 À titre d'investisseur

- 58 Nous investissons aujourd'hui dans un avenir durable
- 64 Nous prônons la finance durable

## 73 À titre d'entreprise

- 74 Survol de nos résultats financiers en 2023
- 80 Incursions dans l'avenir
- 86 Notre personnel

## 105 À titre de coopérative

- 106 Servir nos membres et nos coopératives clientes
- 109 Présence dans nos collectivités

## 123 Performance de gouvernance

- 127 Notre CA et ses comités
- 139 Nos membres

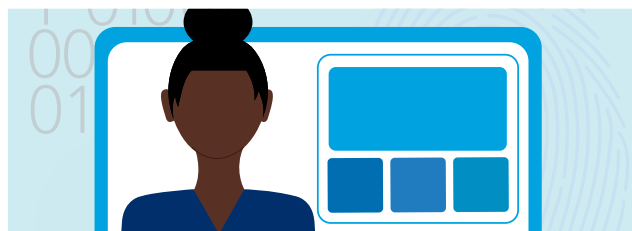
## 141 Renseignements supplémentaires

- 142 Objectifs de développement durable
- 146 Résultats stratégiques
- 150 Résultats financiers
- 154 Gestion des risques
- 157 Importance relative pour nos rapports
- 163 Informations supplémentaires

## En vedette



## 36 Changements climatiques et augmentation du risque matériel



## 48 De vrais conseils en mode virtuel



## 66 Investir dans la résilience aux changements climatiques



## 92 Inclusion, diversité, équité, accessibilité et réconciliation



## 112 Des écosystèmes à impact social



**Rob Wesseling (à gauche)**  
Président et chef de la direction

**John Harvie (à droite)**  
Président du conseil d'administration

Entrevue avec la haute direction

# Diriger avec détermination

Rob Wesseling, président et chef de la direction chez Co-operators, et John Harvie, président du conseil d'administration, discutent des enjeux et des tendances du monde qui nous entoure, des vents favorables et défavorables de 2023, et de l'importance de notre vision dans un environnement en évolution rapide.

**La résilience financière est un chemin que nous semons, cultivons et entretenons en collectivité.**

## À la lumière de l'année qui vient de passer, quels enjeux et tendances vous semblent prioritaires?

Rob Wesseling : Il y en a trois qui revêtent une importance capitale, selon moi. D'abord, il y a la résilience climatique. Les changements climatiques ont des effets de plus en plus dévastateurs et il faut revoir nos modèles d'affaires en conséquence. Nous devons mettre l'accent sur la protection contre les risques, certes, mais aussi sur la résilience. Il convient donc d'aider notre clientèle et nos collectivités à planifier l'avenir, et de veiller à ce que nos foyers, nos entreprises et nos collectivités aient les moyens d'atténuer et d'affronter les aléas climatiques.

Ensuite, il y a la progression rapide de la collecte de données et l'avancée foudroyante de l'intelligence artificielle en 2023. À titre d'entreprise engagée qui se projette dans l'avenir, nous devons comprendre comment utiliser ces outils de façon transparente, conforme à nos principes et avantageuse pour nos membres, notre clientèle et nos collectivités.

Enfin, il y a les fossés qui se creusent entre les groupes sociaux. Il s'agit d'un problème auquel je suis de plus en plus sensible. Je suis convaincu que Co-operators et le système coopératif en général peuvent jouer un rôle important en démontrant qu'il est possible et nécessaire de travailler à l'atteinte d'un but commun, dans le respect de nos différences. En tant que coopérative, nous sommes là pour collaborer. Et cette facette de notre identité est plus importante que jamais.

## En quoi la gouvernance de notre coopérative nous aide-t-elle à faire face aux enjeux actuels?

John Harvie : Notre coopérative est régie par 46 organisations membres. Peu d'entreprises ont le privilège de compter sur une telle diversité régionale et sectorielle, et d'avoir des membres représentant un si vaste spectre social, culturel et politique. Puisque notre gouvernance repose sur un large éventail de philosophies et de points de vue, nous avons les bons outils pour représenter les

intérêts de millions de Canadiens et Canadiennes. Ces perspectives diversifiées nous permettent d'explorer les façons dont les solutions potentielles pourraient influencer sur le bien-être et la résilience de toutes les communautés que nous servons. Mais surtout, nous n'avons jamais pris de décisions visant à maximiser les profits pour un petit groupe de parties prenantes. Et une bonne gouvernance nous gardera de le faire. Nous nous concentrons plutôt sur les besoins des générations canadiennes d'aujourd'hui et de demain. Je pense que c'est ce qui nous distingue, car cela a une influence sur notre motivation et nos moyens d'action.

## Comment décririez-vous notre performance en 2023?

RW : L'année 2023 a été marquée par la volatilité et les défis financiers, notamment parce que l'inflation et le nombre plus élevé de réclamations ont nui à nos résultats techniques en assurance de dommages. Cela dit, notre situation de trésorerie demeure solide et à la fin de l'exercice, notre résultat net avant impôt s'est établi à 310,6 millions de dollars. De plus, au cours de la première année de mise en œuvre de notre plan stratégique quadriennal, nous avons réalisé d'importants progrès à bien des égards.

Nous avons vraiment amélioré la façon dont nous servons notre clientèle grâce à la stratégie OMNI encadrée, qui nous permet d'offrir la meilleure expérience à chaque personne, en fonction de ses besoins, de son profil et de ses préférences. Nous avons servi plus de Canadiens et Canadiennes que jamais avec nos solutions de placement et de gestion de patrimoine, et nous gérons maintenant plus de 2,7 milliards de dollars d'actifs de gestion de patrimoine au détail grâce à notre gamme de fonds communs de placement et à nos autres produits de placement. De plus, nous avons fait croître notre portefeuille d'assurance entreprise en proposant des offres personnalisées à des entreprises de petite, de moyenne et de grande tailles dans tout le pays.

Nous continuons d'agir pour le développement durable par l'intermédiaire de nos placements, et 48,4 % de notre portefeuille total est maintenant consacré à des investissements d'impact ou de transition climatique. Et pour renforcer la résilience des collectivités, nous cherchons à lancer la toute première solution privée d'investissement en capital au monde qui sera axée sur les infrastructures adaptées au climat. Ces efforts sont déployés dans le cadre de notre initiative d'investissement dans la résilience, laquelle vise à financer des projets novateurs de résilience climatique au Canada.

JH : Le conseil d'administration a participé étroitement à la surveillance du plan d'affaires et à la création de la stratégie d'entreprise pour la période allant de 2023 à 2026. Nous avons suivi de près notre performance financière en ces temps de volatilité et d'incertitude, afin de pouvoir honorer notre raison d'être encore longtemps. Nous avons aussi intégré davantage la durabilité et la résilience climatique au sein de notre gouvernance et de nos comités, et nous avons continué de former nos administrateurs et administratrices en leur proposant des séances sur l'inclusion, la diversité, l'équité et l'accessibilité (IDEA), les changements climatiques, la biodiversité et la nature, l'impact social, la résilience financière de la population canadienne, et d'autres sujets.

### Quels ont été nos plus grands défis en 2023?

JH : Pour nous, les défis représentent des occasions de croissance. Nous continuons de développer et de renforcer nos relations avec les organisations membres et les personnes déléguées, ce qui est fondamental au succès de notre coopérative. Maintenant que la pandémie est derrière nous, nous cultivons une solide culture de gouvernance en organisant des rencontres en personne, mais aussi en tenant de nombreuses réunions en ligne, ce qui nous permet d'accroître la fréquence des échanges et d'offrir plus de souplesse.

Nous avons encore du chemin à faire pour intégrer davantage les principes IDEA dans la gouvernance, et nous nous efforçons de maintenir un conseil d'administration fort, qui détient une combinaison équilibrée de points de vue, d'expertise, de compétences et de valeurs. La planification démocratique de la relève est essentielle à cet égard. C'est pourquoi nous avons mis sur pied un comité de planification démocratique de la relève, qui commencera ses activités en 2024. Il est également important de surveiller les risques émergents et croissants sur les plans climatique, technologique et financier, ainsi que l'évolution de la réglementation et de la concurrence. Tous ces éléments redéfinissent notre monde. Et notre gouvernance doit emboîter le pas.

RW : Du point de vue des affaires, je dirais que notre plus grand défi est la hausse alarmante du vol de véhicules au Canada. Et pour nos collectivités, notre clientèle et notre entreprise, je crois qu'il s'agit de l'augmentation des événements climatiques. Il faut absolument prendre des mesures pour nous assurer que nos produits, nos placements et nos partenariats contribuent à réduire les risques croissants et changeants ainsi qu'à renforcer la résilience à long terme.

Par ailleurs, il y a encore beaucoup de progrès à faire en faveur de la diversité, de l'inclusion et de la réconciliation. Nous n'avons pas encore atteint le stade souhaité. Dans les postes de haute direction, nous avons fait du très bon travail pour augmenter la représentation des femmes, mais il manque encore de diversité culturelle.

### Qu'est-ce qui vous inspire lorsque vous pensez à l'avenir?

RW : Je reviens sur notre vision d'être un levier pour une société résiliente et durable. Je pourrais nommer tellement de gestes que nous posons pour donner vie à cette vision et pour exercer nos activités à l'avant-garde d'un avenir durable, résilient et net zéro. À titre d'assureur, d'investisseur, d'employeur et de partenaire coopératif, nous ne perdons jamais de vue notre vision, qui nous permet de tisser des liens entre les différentes perspectives et de chercher des solutions créatives. Je vois notre coopérative comme un microcosme de ce qu'il est possible de réaliser à l'échelle de la société. La clé est de nous demander comment cette solution nous aidera aujourd'hui et comment elle renforcera la résilience des générations à très long terme.

JH : Je suis tellement fier des progrès que nous réalisons pour refléter notre raison d'être, notre vision et nos valeurs en tant que coopérative, et de notre aptitude à nous adapter et à évoluer pour nous assurer de répondre aux besoins de nos membres, de notre clientèle et de nos collectivités. Grâce aux relations solides que nous avons bâties avec les personnes qui utilisent nos produits et services, nous sommes en position d'élaborer les solutions créatives et collaboratives dont nous avons besoin pour relever les défis complexes et pressants qui sont à nos portes. Je suis d'avis que l'esprit coopératif qui nous anime est notre plus grande force et qu'il démontre que la résilience financière est un chemin que nous semons, cultivons et entretenons en collectivité.

Entrevue avec la haute direction

# La force coopérative en période d'instabilité financière

En 2023, l'inflation, la hausse des taux d'intérêt, le risque de récession et l'incertitude économique combinés aux répercussions financières des changements climatiques catastrophiques ont exercé une pression accrue sur nos membres, notre clientèle et nos collectivités. Ces facteurs ont également augmenté la volatilité des marchés financiers au Canada et à l'échelle internationale. Notre stabilité à long terme et notre intérêt à l'égard de la durabilité seront des éléments essentiels pour faire face à l'incertitude financière, et nous parviendrons à soutenir nos membres, notre clientèle et nos collectivités en ces temps difficiles grâce à notre propre vigueur financière.



**Karen Higgins**

Première vice-présidente aux finances et cheffe des finances

## Quels sont les enjeux et tendances prioritaires du point de vue de notre performance financière?

Karen Higgins : Après des décennies à œuvrer dans un environnement de faible inflation, nous et nos pairs devons maintenant composer avec une forte inflation. Cette situation a une incidence sur nos coûts de réclamation et sur nos autres charges opérationnelles, ce qui exerce, en retour, une pression sur nos taux, nuisant aux gens qui sont plus sensibles aux prix. De plus, en raison des phénomènes météorologiques extrêmes, 2023 s'est classée au quatrième rang des années les plus coûteuses du côté de l'assurance de dommages. Les changements climatiques et leurs conséquences sur la société sont indéniables. Bien que le nombre de réclamations liées aux événements majeurs a légèrement diminué par rapport à 2022, nous nous attendons à ce que la situation persiste encore longtemps.

## Quelle a été notre performance financière globale en 2023?

KH : Notre performance financière a été mise à l'épreuve en 2023. Nous sommes loin d'avoir atteint notre cible de rentabilité globale, principalement en raison de certains aspects de nos résultats techniques. Et même si les catastrophes de 2023 n'ont pas eu une incidence aussi marquée sur nos affaires que sur celles du reste de l'industrie, nous avons tout de même ressenti les effets de l'inflation, de la hausse vertigineuse des vols de véhicules, et de la fréquence des sinistres auto revenue aux niveaux prépandémiques. Sur une note plus positive, nos activités de base en assurance vie ont dépassé nos projections et, contre toute attente, l'environnement économique général a été favorable.

Il importe aussi de noter que lors de l'élaboration de notre plan stratégique 2023 à 2026, nous savions qu'il y aurait des dépenses considérables au début de sa mise en œuvre et que les avantages financiers ne se présenteraient que

plus tard. Il nous fallait trouver un équilibre entre les objectifs, les ressources et les dépenses, tout en investissant dans l'avenir et nos activités sous-jacentes. Mais comme toujours, nous veillons à maintenir une situation de trésorerie solide et stable afin de réaliser notre raison d'être encore très longtemps.

## Quels ont été les points forts de notre performance financière?

KH : Il y a deux éléments qui ont été très positifs : la croissance rentable et l'économie. La croissance de notre chiffre d'affaires a dépassé nos attentes en 2023. Elle a dépassé notre cible pour les activités consolidées de l'entreprise et, plus intéressant encore, elle a dépassé les objectifs dans tous les domaines d'importance stratégique. Malgré la volatilité, l'économie a eu une incidence positive sur notre résultat net. En effet, comme les marchés boursiers se sont bien portés, nous avons pu profiter de rendements élevés en modifiant notre répartition des actifs.

## Comment notre identité coopérative façonne-t-elle notre attitude à l'égard de la solidité et de la stabilité financières?

KH : Notre raison d'être nous définit. En tant que coopérative, nous cherchons un équilibre entre la rentabilité et les besoins à court et à long terme de nos membres, de notre clientèle et de nos collectivités. Pour répondre à ces besoins, nous devons nous assurer que notre capital est suffisant et assez solide pour faire face aux saisons d'inflation élevée, aux périodes de volatilité ainsi qu'au nombre toujours croissant de réclamations en lien avec les changements climatiques. Notre planification financière stratégique et détaillée et nos processus de surveillance de l'exécution de cette stratégie, combinés à la prise de décisions réfléchies, nous permettent d'atteindre cet équilibre.

Co-operators en bref

# Comment nous offrons la sécurité financière

Notre gamme de solutions et de conseils personnalisés vise à offrir la sécurité financière à un grand nombre de personnes et d'entreprises au Canada.

## Nous assurons



**919 000**

habitations



**1,6 million**

de véhicules



**250 000**

employés et employées et leurs personnes à charge au moyen de régimes d'assurance collective

## Nous protégeons



**638 000**

personnes



**456 000**

Canadiens et Canadiennes au moyen d'une assurance crédit

## Nous couvrons



**42 000**

exploitations agricoles



**303 000**

entreprises

## Nous servons



**194**

caisses d'épargne et de crédit



**6 millions+**

membres d'une caisse d'épargne et de crédit

## Nous gérons les placements de



**225**

institutions et investisseuses et investisseurs



dont les actifs sont évalués à plus de

**37 milliards \$**

## Nous aidons les Canadiens et Canadiennes à planifier leur avenir financier



plus de

**65 000**

comptes de gestion de patrimoine





Notre réseau de représentants et représentantes

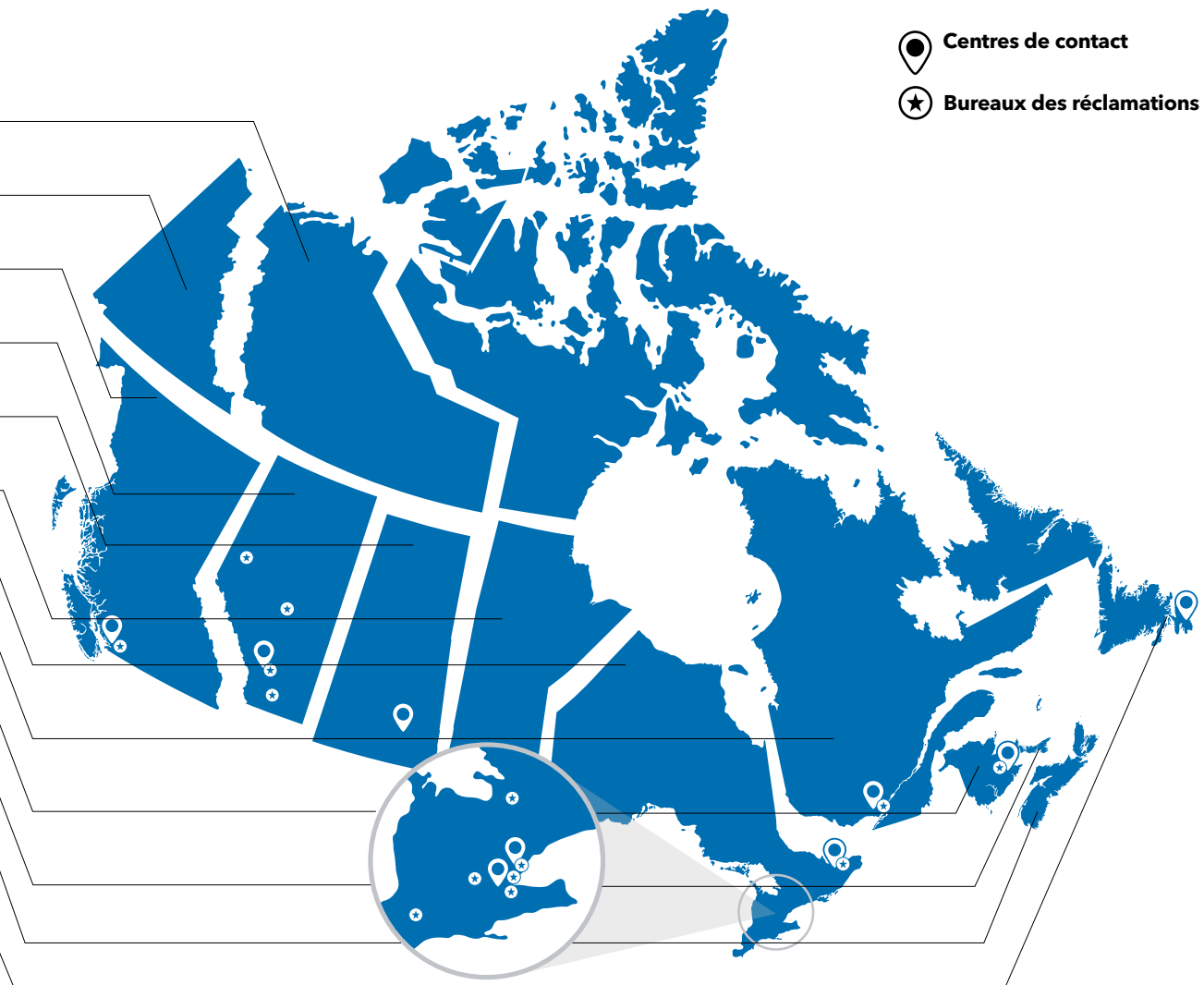
# Nous faisons partie intégrante des collectivités à l'échelle du Canada

Nous avons des agences, des centres de contact et des bureaux de réclamations dans plus de 360 villages, villes et collectivités rurales.

## Agences et bureaux de service par province/territoire

Territoires du Nord-Ouest	1
Yukon	1
Colombie-Britannique	47
Alberta	128
Saskatchewan	32
Manitoba	13
Ontario	300
Québec	19
Nouveau-Brunswick	26
Île-du-Prince-Édouard	9
Nouvelle-Écosse	21
Terre-Neuve-et-Labrador	19

-  Centres de contact
-  Bureaux des réclamations



## Notre histoire

# Notre raison d'être : Sécurité financière pour les Canadiennes et Canadiens et nos collectivités

Nous portons différents chapeaux pour donner vie à notre raison d'être. Que les gens nous connaissent à titre d'assureur, d'organisation de services financiers, d'investisseur, de gestionnaire d'actifs, d'employeur ou de coopérative, nous nous faisons un devoir d'agir en accord avec nos valeurs et notre raison d'être, en vue de concrétiser notre vision d'être un levier pour une société résiliente et durable.

# Pourquoi nous sommes une organisation engagée

Notre raison d'être est notre pierre d'assise et elle influence tout ce que nous faisons.

**En tant qu'organisation engagée, nous demandons toujours comment nos décisions contribueront non seulement à la sécurité financière de notre clientèle, mais aussi à celle de nos collectivités et des générations futures.**

Notre raison d'être, qui est d'assurer la sécurité financière des Canadiennes, des Canadiens et de nos collectivités, peut sembler bien simple – et peut-être même évidente – pour une organisation qui offre des services de planification financière, des protections d'assurance et des conseils. Certes, les aspects transactionnels de l'assurance, des placements et des conseils revêtent une importance fondamentale dans notre modèle d'affaires. Mais au fond, la sécurité financière signifie qu'il faut tout faire pour que nos membres et notre clientèle aient les moyens économiques de subvenir à leurs besoins d'aujourd'hui, de demain et du futur lointain.

Lorsque nous réfléchissons à notre raison d'être, nous pensons à la fois aux éléments environnementaux, sociaux, culturels et émotionnels qui auront une incidence sur la capacité des gens à maintenir leur sécurité financière.

Agir de manière engagée n'est pas chose facile et nous n'y parvenons pas toujours aisément. Ce rapport met d'ailleurs en lumière les défis auxquels nous faisons face. Parfois, la nécessité de réagir aux pressions et aux enjeux financiers à court terme peut miner notre raison d'être et notre vision à long terme. Mais même dans un contexte de volatilité persistante et de changements constants, nous devons assumer la responsabilité de nos actions et garder les yeux fixés sur l'amélioration continue ainsi que sur le travail essentiel à accomplir pour demeurer fidèles à notre raison d'être, jour après jour.

Il ne faut jamais perdre de vue que notre raison d'être doit coexister avec notre vision, nos valeurs et nos principes coopératifs, qui nous distinguent des autres institutions financières dans un environnement extrêmement concurrentiel. Nous n'existons pas pour maximiser les profits trimestriels. Nous existons pour incarner notre raison d'être auprès de nos membres, de notre clientèle et de nos collectivités. Pour nous, cette distinction est des plus importantes.

## Notre vision

Nous serons un levier pour une société résiliente et durable.

## Nos valeurs

Nos valeurs incarnent notre identité coopérative.

- **Responsabilité** : Nous avons à cœur la société et l'environnement tout autant que notre réussite d'affaires.
- **Intégrité** : Nous agissons avec respect et honnêteté envers nos membres, notre clientèle, notre personnel, nos conseillères et conseillers, et nos partenaires.
- **Inclusion** : Nous faisons nôtre la diversité canadienne, gage de notre succès.

## Nos principes coopératifs

Les sept principes coopératifs universels énoncés par l'Alliance coopérative internationale guident notre prise de décision.

Apprenez-en plus sur notre modèle de gouvernance coopérative, notre performance et nos processus à la page 123.

# En route vers un Canada résilient sur le plan financier

La sécurité et la résilience financières sont des sujets d'importance capitale pour Jessica Baker, première vice-présidente et cheffe des ventes au détail chez Co-operators, et Eloise Duncan, fondatrice et cheffe de la direction du Financial Resilience Institute, un organisme sans but lucratif et une grande autorité indépendante en matière de bien-être financier au Canada.



**Jessica Baker**

Cheffe des ventes au détail et première vice-présidente – Conseillers/conseillères, centres de contact et gestion de patrimoine au détail



**Eloise Duncan**

Fondatrice et cheffe de la direction du Financial Resilience Institute

## Quels sont les enjeux et tendances prioritaires en ce qui a trait à la sécurité financière des Canadiens et des Canadiennes?

Eloise Duncan : La vulnérabilité et les pressions financières sont des problèmes courants pour les ménages de divers paliers de revenus au Canada. Nos recherches\* démontrent que 75 % de la population canadienne aimerait mieux comprendre sa résilience financière et la façon de l'améliorer, et que 78 % des gens sont vulnérables à certains égards sur le plan financier. Il s'agit de données importantes alors que les gens font face à des imprévus, à des chocs et à des facteurs de stress financiers, aux conséquences des changements climatiques, à une insécurité professionnelle et alimentaire, et à d'autres problèmes.

Jessica Baker : Les taux d'intérêt à la hausse, l'inflation galopante et le coût de la vie élevé combinés au manque de connaissances pour surmonter ces défis, sont des difficultés qui pèsent sur la population canadienne, alors qu'elle essaie de commencer à épargner ou de continuer à investir pour protéger son avenir financier. Les conditions actuelles du marché sont confuses et potentiellement volatiles, ce qui crée beaucoup d'incertitude quant à la façon de planifier, de demander conseil et de déterminer les bons gestes à poser.

## La raison d'être de Co-operators est d'assurer la sécurité financière des Canadiennes, des Canadiens et de nos collectivités. Qu'est-ce que cela signifie pour vous et pourquoi est-ce important?

JB : La sécurité financière n'est pas seulement au cœur de nos activités d'assurance et de services financiers, c'est également ce que nous incarnons à titre de coopérative financière offrant une valeur sociale à notre collectivité. Pour moi, notre raison d'être est le fondement de nos actions.

ED : Je crois que la raison d'être de Co-operators est intrinsèquement rattachée au bien-être de la population canadienne. La résilience financière, c'est d'avoir les moyens de faire face aux défis, aux facteurs de stress et aux chocs financiers. Elle contribue à la stabilité des gens, des familles, des petites entreprises et des collectivités. En trouvant des moyens créatifs de soutenir la résilience financière et le bien-être financier de sa clientèle, Co-operators incarne sa raison d'être, se démarque des autres entreprises, renforce les liens avec ses clients et clientes et – fait non négligeable – tend la main aux populations défavorisées. Je n'y vois que des retombées positives pour la clientèle, la société et la sécurité financière.

## Comment pouvons-nous renforcer la résilience financière de notre société en constante transformation?

ED : Notre monde vit tellement de bouleversements. Je pense notamment aux changements climatiques qui perturbent absolument tout. À titre de figure de proue en matière de climat, Co-operators a la possibilité d'aider

des gens qui ont été péniblement touchés par des phénomènes météorologiques extrêmes, en leur offrant des conseils et du soutien en lien avec les risques futurs qui pourraient encore leur nuire et, bien sûr, en leur proposant des solutions d'assurance qui protégeront mieux leur famille dans l'éventualité où d'autres catastrophes naturelles frapperaient leur foyer et leur collectivité. Co-operators a également l'occasion d'encourager ses membres, son personnel, ses collectivités et ses partenaires à se mobiliser pour concrétiser sa raison d'être, surtout dans cette ère de changements rapides. Par ailleurs, elle peut aider les groupes en situation précaire et mal servis par les institutions financières traditionnelles, en leur offrant un accompagnement en épargne, en planification et en placement.

JB : Dans un monde en évolution rapide, l'insécurité financière peut survenir de façon soudaine et inattendue. Nous devons discuter ouvertement avec notre clientèle des risques qui la guettent afin de l'aider à réfléchir au niveau de protection dont elle a besoin par rapport à ses moyens. Ces conversations peuvent être difficiles. Nous savons que les gens cherchent à équilibrer leurs priorités financières, surtout dans le contexte économique actuelle. Les ressources se font rares. Mais il faut affronter ce malaise avec courage et être honnête avec notre clientèle. Nous devons lui donner des conseils simples mais pertinents pour qu'elle comprenne les leviers à sa portée et les gestes concrets qu'elle peut poser pour bâtir sa résilience au fil du temps.

## La vulnérabilité financière en chiffres\*

# 78 %

de la population canadienne est « extrêmement vulnérable », « financièrement vulnérable » ou « en route vers la résilience » (score de 0 à 70 sur le *Seymour Financial Resilience Index*® de février 2023)

# 46 %

des personnes répondantes indiquent que leur situation financière s'est détériorée en raison d'un imprévu au cours des 12 derniers mois

# 44 %

des personnes répondantes ont indiqué qu'elles ne détenaient pas de protection d'assurance adéquate contre les imprévus

\* Source : *Seymour Financial Resilience Index*® (indice de résilience financière Seymour) - échantillon : 5 010 adultes du Canada et 783 clients et clientes de Co-operators, en date de février 2023. *Seymour Financial Resilience Index*® est une marque déposée utilisée sous licence par Co-operators et la Financial Resilience Society. © Financial Resilience Society faisant affaire sous le nom Financial Resilience Institute, 2023. Tous droits réservés.

## Nos objectifs à long terme

# Nous aspirons à un avenir meilleur

Nos objectifs à long terme nous permettent de donner vie à notre raison d'être et nous guident vers un avenir durable et résilient.

Nous pensons à long terme et avons établi une série de cibles et d'objectifs d'affaires pour 2030, 2040 et 2050, qui nous incitent à garder le regard tourné vers la résilience et la durabilité. Chaque année, nous nous efforçons d'accroître notre force et notre stabilité financières. Cependant, ces objectifs nous rappellent que si notre travail ne contribue pas à un avenir meilleur, alors nous n'agissons pas à la hauteur de notre raison d'être.

### **Notre participation au mouvement mondial**

Nos priorités stratégiques cadrent avec les objectifs de développement durable de l'Organisation des Nations Unies (ODD de l'ONU), un effort mondial collectif visant à protéger le bien-être environnemental, social et financier des générations actuelles et futures.

Conformément aux ODD, nous avons élaboré un cadre qui définit les retombées que nous générons en qualité d'assureur, d'investisseur, d'entreprise et de coopérative, optimisant ainsi notre impact dans tous les domaines possibles, tout en contribuant à améliorer de façon significative la vie des collectivités au Canada et ailleurs dans le monde.

Pour en savoir plus sur l'incidence de notre travail lié aux ODD, consultez la page 142.

# Nos objectifs à l'horizon 2030

Voici nos objectifs à l'horizon 2030 pour les Canadiens et Canadiennes et nos collectivités :

**Sécurité financière :** Nous aurons contribué à accroître la sécurité financière au pays, parmi nos membres et pour notre clientèle.

**Résilience aux risques :** Nous aurons aidé à rendre le Canada plus résilient et moins vulnérable aux risques.

**Prosperité, durabilité et inclusivité :** Nous aurons contribué à la prospérité durable et à l'inclusivité de la population et des collectivités canadiennes.

Pour atteindre ces objectifs, nous allons :

## Informer et influencer

1. Prôner de meilleures politiques publiques et de meilleurs cadres financiers.
2. Promouvoir des comportements positifs pour réduire les risques, tout en aidant la population canadienne à faire des choix sains et durables.
3. User de notre influence pour promouvoir une meilleure performance sur les plans environnemental, social et de la gouvernance, notamment en augmentant la représentation des femmes et des autres groupes sous-représentés dans les postes de direction.

## Inciter

1. Fournir des solutions d'assurance à des tarifs qui, tout en restant accessibles, tiennent compte du véritable coût du risque.
2. Donner à nos clients et clientes la possibilité d'apporter leur contribution à des collectivités durables grâce à nos solutions d'assurance et de gestion du patrimoine, et les inciter à le faire.
3. Nouer des partenariats avec des gouvernements, des entreprises, des groupes communautaires et d'autres parties prenantes pour concevoir ensemble des solutions qui feront progresser la durabilité.

## Investir

1. Mettre à profit nos investissements pour financer la croissance d'une société résiliente, équitable, durable et sobre en carbone.
2. Développer la capacité d'innovation et de collaboration de notre organisation et de nos partenaires afin de créer ensemble des solutions aux défis sociétaux.
3. Donner l'exemple dans nos activités d'exploitation, notamment en menant des activités à bilan carbone négatif et des activités de restauration de l'environnement, et veiller à ce que la composition de notre effectif et de nos équipes de direction soit représentative de la société canadienne.

## Des efforts déployés à l'échelle mondiale pour mesurer la contribution du secteur de l'assurance aux ODD de l'ONU

En 2023, nous avons continué de travailler avec la Fédération internationale des coopératives et mutuelles d'assurance (ICMIF) et le Swiss Re Institute sur le calculateur des ODD de l'assurance calibré par l'ICMIF, un outil qui mesure l'incidence des compagnies d'assurance sur les ODD de l'ONU. Certains indicateurs du calculateur 2022 ont été peaufinés et de nouveaux ont été ajoutés afin d'offrir une mesure plus complète des répercussions de l'assurance de dommages, de l'assurance de personnes et des activités des compagnies d'assurance. Divers membres de l'ICMIF, dont Co-operators, ont également utilisé la version 2022 pour évaluer leur compagnie et le tout premier référentiel mondial des ODD en matière d'assurance s'appuie sur leurs scores. Le calculateur amélioré et le référentiel ont été lancés au Sommet de l'ICMIF sur le développement durable, où le secteur international des coopératives et des mutuelles d'assurance a réitéré son engagement à soutenir les objectifs mondiaux.

## Nos objectifs à long terme

# Mesures et cibles à long terme

Nous évaluons notre progression vers l'atteinte de nos objectifs d'entreprise à long terme au moyen de mesures et de cibles, lesquelles peuvent évoluer au fil du temps pour demeurer pertinentes.

### Au-delà de 2030 : nos cibles zéro émissions nettes à l'horizon 2040 et 2050

#### Objectif zéro émissions nettes dans nos activités d'ici 2040

Nous tendons à réduire les émissions liées à nos activités de 45 % d'ici 2030 pour arriver à zéro émissions nettes au plus tard en 2040. Cela comprend à la fois les émissions directes (portée 1) et indirectes (portées 2 et 3), y compris les émissions provenant des bureaux administratifs, des agences, du parc automobile et des déplacements d'affaires. Afin de démontrer notre influence et d'adopter une comptabilité carbone qui correspond aux modes de travail hybride et virtuel, nous mesurons également les émissions attribuables au télétravail, aux déplacements du personnel pour se rendre au travail ainsi qu'au matériel et aux services informatiques.

#### Placements zéro émissions nettes d'ici 2050

Nous aspirons à ce que l'ensemble de notre portefeuille de placements atteigne notre objectif zéro émissions nettes d'ici 2050. Nous fixerons de nouvelles cibles intermédiaires tous les quatre ans et publierons nos progrès une fois par année. En outre, notre société de gestion d'actifs, Addenda Capital, s'est fixé pour objectif que 75 % de ses actifs sous gestion respectent le principe zéro émissions nettes d'ici 2030.

### Apprenez-en plus sur les gestes que nous posons en lien avec les changements climatiques

Pour en savoir plus sur l'empreinte carbone de nos placements et de nos activités, consultez les pages 61 et 82. Notre rapport sur le climat contient des renseignements détaillés sur les étapes, la gouvernance, la stratégie, la gestion des risques, les mesures et les objectifs liés au climat. [Ce rapport est accessible en ligne sur le site cooperators.ca/rapports.](https://www.cooperators.ca/rapports)






Mesure	Description	Cible pour 2030	Cible intermédiaire	Résultats 2023	Données précédentes
Pourcentage de réduction de l'intensité d'émissions financées	En réduisant les émissions associées à notre portefeuille de placements, nous pouvons mesurer notre progression vers l'atteinte du net zéro dans nos placements, un objectif que nous comptons réaliser d'ici 2050.	Réduction de 50 %	Réduction de 25 % d'ici 2025	47,8 tonnes d'équivalent CO <sub>2</sub> / 1 million \$ investi	44,8 tonnes d'équivalent CO <sub>2</sub> / 1 million \$ investi (point de référence 2020*)
Pourcentage de notre portefeuille placé dans des investissements d'impact, de résilience et de transition climatique	Le pourcentage total placé dans des investissements d'impact, de résilience ou de transition climatique, lesquels contribuent tous à créer des collectivités plus résilientes et durables.	60 %	50 % d'ici 2026	48,4 %	45,5 % (2022)
Pourcentage des revenus favorisant un avenir résilient, durable, prospère et inclusif	Corporate Knights définit cette mesure comme « revenus durables » dans son classement de l'économie durable. En mesurant la proportion de nos revenus qui respecte cette norme mondiale, nous évaluons l'incidence de nos efforts pour intégrer la durabilité dans nos activités, et abordons de manière critique les moyens que nous prenons pour améliorer ou élargir notre offre.	À déterminer en 2024	S. O.	24,7 %	27,1 % (2022**)

\* Les résultats de 2020 ont été retraités. Pour en savoir plus, consultez la page 61.

\*\* En raison de l'adoption des nouvelles normes comptables IFRS 17 et IFRS 9, en date du 1<sup>er</sup> janvier 2023, tous les résultats de 2022 ont été retraités.



« Il y a un lien direct et essentiel entre le développement durable et notre raison d'être. »

**Chad Park (à gauche)**

Vice-président au développement durable et à la responsabilité sociale

**Selena Edick (à droite)**

Vice-présidente à la stratégie et à la planification organisationnelles

# Notre parcours pour intégrer les principes de développement durable

Notre plan stratégique, nos objectifs à long terme, notre raison d'être, notre vision et nos valeurs nous amènent à intégrer les principes de développement durable à l'échelle de notre coopérative. Nous avons discuté avec Chad Park, vice-président au développement durable et à la responsabilité sociale, et Selena Edick, vice-présidente à la stratégie et à la planification organisationnelles, de l'influence du développement durable sur tous les aspects de notre plan stratégique.

## Sur le plan du développement durable, notre réputation de figure de proue mondiale n'est plus à faire

En 2023, dans la catégorie des entreprises les plus durables, Corporate Knights a placé Co-operators au premier rang des compagnies d'assurance à l'échelle mondiale et des institutions financières au Canada, et au deuxième rang des institutions financières à l'échelle mondiale.

### Comment avons-nous intégré les principes de développement durable dans notre processus de planification stratégique?

Selena Edick : D'abord, nous avons défini notre vision, qui est d'être un levier pour une société résiliente et durable. Ensuite, nous avons continué d'intégrer les principes de durabilité et de résilience dans nos buts et objectifs stratégiques. Enfin, alors que nous mettons en œuvre notre stratégie, nous nous tenons responsables de notre performance sur le plan de la durabilité, en appliquant des mesures, en produisant des rapports et en mettant l'accent sur l'apprentissage continu.

Chad Park : Nos principes directeurs sont clairement énoncés dans notre politique de développement durable et tout comme notre vision, ils influencent notre planification stratégique en mettant en lumière l'avenir durable auquel nous aspirons. Plus précisément, des stratégies axées sur la durabilité sont intégrées à tous les aspects de notre plan stratégique, soit de manière explicite (indicateurs clés de performance, cibles et objectifs), soit de manière implicite (transformations sociétales auxquelles nous cherchons à contribuer, notamment avec nos portefeuilles durables ou nos investissements de résilience).

### Comment pouvons-nous donner vie à notre vision d'être un levier pour une société résiliente et durable au moyen de notre stratégie et de nos objectifs à long terme?

SE : Nos objectifs à long terme façonnent les résultats que nous souhaitons produire. Ils nous guident dans la bonne direction pour faire avancer la résilience, la durabilité et l'inclusion dans notre économie et notre société. Pour y arriver, nous devons utiliser tous les moyens à notre portée à titre d'assureur, de fournisseur de services financiers, d'investisseur, d'employeur, d'entreprise et de coopérative. Dans tous ces rôles, nous nous efforçons de faire bouger les choses pour que l'avenir dont nous rêvons devienne réalité.

### Quel est le lien entre notre raison d'être, notre plan stratégique et le développement durable?

CP : Il y a un lien direct et essentiel entre le développement durable et notre raison d'être. Les risques liés au développement durable, comme les risques physiques découlant des changements climatiques, constituent une menace importante pour la sécurité financière des Canadiens et Canadiennes. Cela dit, les occasions liées au développement durable, comme celles qui se présentent pendant le processus de transition vers une économie net zéro et plus inclusive, nous font découvrir de nouvelles façons de répondre aux besoins non satisfaits de la société. Notre plan stratégique est essentiellement un plan de développement durable. Il nous amène à réfléchir à la façon dont nous incarnerons notre raison d'être et réaliserons notre vision d'être un levier pour une société résiliente et durable, pas seulement pendant le prochain trimestre, la prochaine année ou même les quatre prochaines années, mais bien dans l'optique des générations futures.

### Quels sont les plus grands défis auxquels nous faisons face dans notre parcours vers la durabilité?

CP : Les plus grands défis sont systémiques, mais le travail à faire dépasse largement ce qui peut être accompli par une seule organisation. Qu'il s'agisse de finance durable, d'activités net zéro, d'une économie plus inclusive ou de l'élimination du racisme systémique et des inégalités sociales, aucun de nos objectifs ne peut être véritablement atteint sans l'aide d'autrui. Cela signifie qu'il faut travailler avec les autres et essayer de les influencer positivement dans notre poursuite d'objectifs de durabilité.

### À quel point notre stratégie tient-elle compte des obstacles systémiques?

SE : Nous comprenons que le système doit changer et l'un des termes importants dans notre vision est « levier ». Comme nous cherchons à être un levier pour une société résiliente et durable, nous nous efforçons de faire bouger les choses plus vite en faveur du changement, mais aussi d'influencer les autres à faire de même. Nous privilégions cette approche, car nous savons que si nous partageons la même vision, nous serons en meilleure position d'atteindre les résultats voulus.

## Notre stratégie d'entreprise 2023 à 2026

# Nous continuons à bâtir un pont vers un avenir meilleur

Après un an de mise en œuvre de notre plan stratégique quadriennal, nous sommes d'avis que nous avançons dans la bonne direction. Nous avons actualisé et recalibré notre stratégie précédente en y apportant des améliorations précises, afin qu'elle reflète le chemin parcouru et la destination prévue, tout en nous aidant à garder les yeux fixés sur notre raison d'être.

Nous exerçons nos activités dans un contexte en constante évolution, et cela modifie sans cesse les besoins d'assurance et de services financiers. Les progrès technologiques redéfinissent les comportements et les modèles d'affaires. Les graves conséquences des changements climatiques amplifient les lacunes dans les protections, menacent le caractère abordable des produits et renforcent le besoin de conseils sur mesure. Et les pressions liées à l'inflation et aux taux d'intérêt à la hausse contribuent à l'insécurité financière d'une bonne partie de la population canadienne. Notre stratégie a été conçue pour anticiper l'avenir et tenir compte de notre monde changeant, afin que nous puissions conserver notre pertinence et notre compétitivité aux yeux de nos membres et de notre clientèle.

# Tableau de bord de nos résultats stratégiques

Notre plan stratégique 2023 à 2026 comporte cinq dimensions stratégiques. Notre « Identité coopérative » est la dimension au cœur de notre stratégie. Les résultats que nous atteignons reposent sur les dimensions « Mobilisation de la clientèle » et « Rentabilité et croissance ». Et enfin, les dimensions « Capacités opérationnelles » et « Capital humain » sont nos moyens d'action pour mettre en œuvre notre stratégie.

<b>Notre motivation à faire les choses ainsi</b>	<b>Identité coopérative</b>	
<b>Les résultats que nous atteindrons</b>	<b>Mobilisation de la clientèle</b>	<b>Rentabilité et croissance</b>
<b>Nos moyens d'action</b>	<b>Capacités opérationnelles</b>	<b>Capital humain</b>

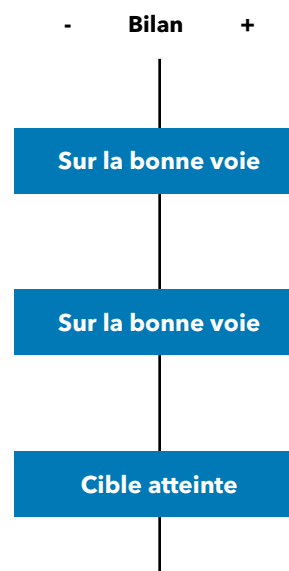
Notre tableau de bord des résultats stratégiques (pages 20 à 25) donne une vue d'ensemble de nos résultats par dimension stratégique. Pour obtenir des précisions sur chaque indicateur clé de performance, consultez la page 146. Pour ce qui est du bilan, si la cible est pour 2026, le bilan indiqué est « supérieur aux attentes », « sur la bonne voie » ou « inférieur aux attentes ». Si la cible vise l'année du rapport, les termes utilisés sont « cible dépassée », « cible atteinte » ou « cible non atteinte ».

Tableau de bord des résultats stratégiques

## Identité coopérative

Notre nature coopérative est au cœur de notre identité et de nos activités. Nous continuerons d'être d'un apport inestimable pour le réseau coopératif.

Mesures	Résultats
<b>Volume d'affaires avec les coopératives</b> Cible : 1,6 milliard \$ d'ici la fin de 2026	<b>1,46 milliard \$</b>
<b>Mobilisation des membres</b>	<b>93 %</b>
<b>Contributions aux collectivités</b> Cible : 4 % à 4,5 % du résultat net avant impôt chaque année	<b>4,1 %</b>



### Bilan

Si la cible est pour 2026, le bilan indiqué est « supérieur aux attentes », « sur la bonne voie » ou « inférieur aux attentes ». Si la cible vise l'année du rapport, les termes utilisés sont « cible dépassée », « cible atteinte » ou « cible non atteinte ».

Tableau de bord des résultats stratégiques

# Mobilisation de la clientèle

Nous serons numéro un de l'expérience client et un fournisseur reconnu pour ses services financiers tout-en-un.

## Mesures

### Notoriété de la marque Co-operators

Cible : À 5 % près de la moyenne de nos concurrents en assurance et gestion de patrimoine d'ici la fin de 2026

### Expérience client omnicanal

Cible : Occuper l'un des cinq premiers rangs du palmarès lié au taux de recommandation net parmi nos pairs d'ici la fin de 2026

## Résultats

**Notoriété : 47 %**

**3<sup>e</sup> rang (ex æquo)**

- Bilan +

Sur la bonne voie

Sur la bonne voie

Tableau de bord des résultats stratégiques

# Rentabilité et croissance

Nous nous démarquerons de la concurrence et stimulerons la rentabilité et la croissance grâce à notre excellence opérationnelle et à une exécution ciblée.

Mesures	Résultats	Bilan
		- +
<b>Croissance des produits d'exploitation</b> Cible : 7,7 milliards \$ d'ici la fin de 2026	<b>5,81 milliards \$</b>	Supérieur aux attentes
<b>Croissance des actifs de gestion de patrimoine sous gestion et administration</b> Cible : 7,9 milliards \$ d'ici la fin de 2026	<b>5,79 milliards \$</b>	Supérieur aux attentes
<b>Croissance de la clientèle</b> Cible : 1,07 million d'ici la fin de 2026	<b>982 547 clients et clientes</b>	Supérieur aux attentes
<b>Croissance des produits d'exploitation de GCL, à l'exclusion de l'assurance pour les véhicules de tourisme</b> Cible : 5,4 milliards \$ d'ici la fin de 2026	<b>4,04 milliards \$</b>	Supérieur aux attentes
<b>Croissance des produits d'exploitation des représentants et représentantes, à l'exclusion de l'assurance pour les véhicules de tourisme</b> Cible : 345 millions \$ d'ici la fin de 2026	<b>287 millions \$</b>	Sur la bonne voie



Tableau de bord des résultats stratégiques

**Rentabilité et croissance (suite)****Mesures****Ratio frais-primés en assurance de dommages**

Cible : Ratio égal ou supérieur à la moyenne de l'industrie d'ici la fin de 2026

**Ratio combiné en assurance de dommages**

Cible : 95,7 % d'ici la fin de 2026

**Ratio des frais généraux en assurance vie**

Cible : 17,5 % d'ici la fin de 2026

**Rendement des capitaux propres de l'assurance vie (actionnaires)**

Cible : 13 % à 17 % chaque année

**Rendement des capitaux propres de GCL**

Cible : 10 % à 12 % chaque année

**Résultats****30,3 %****104,4 %****22,2 %****17,2 %****5,3 %**

- Bilan +

Sur la bonne voie

Inférieur aux attentes

Inférieur aux attentes

Cible dépassée

Cible non atteinte

Tableau de bord des résultats stratégiques

# Capacités opérationnelles

Nous améliorerons et développerons nos capacités essentielles pour assurer notre réussite aujourd'hui et dans l'avenir.

Mesures	Résultats
Modèles d'affaires émergents	<b>Nous avons lancé notre première interface de programmation d'applications (API) d'assurance intégrée pour l'assurance événements et locataire. Une API permet la communication entre notre infrastructure de TI et celle de nos partenaires afin de leur offrir une expérience d'assurance fluide et intégrée dans leur appli, plateforme ou site Web.</b>
Modèles d'affaires adjacents	<b>Nous avons investi dans HomePorter, une entreprise qui exploite une plateforme d'entretien résidentiel novatrice destinée à améliorer la vie et la résilience des propriétaires de maison en leur donnant accès à des conseils professionnels impartiaux et de qualité pour l'entretien de leur maison.</b>

Tableau de bord des résultats stratégiques

# Capital humain

Nous aurons un effectif diversifié et agile dont la motivation, les compétences et les aptitudes pour le leadership nous distinguent sur le marché.

## Mesures

## Résultats

### Cadre de référence sur la diversité, l'équité et l'inclusion (GDEIB)

Cible : GDEIB global de niveau « Avant-gardiste » (4,0) d'ici la fin de 2026

# 3,93

### Indice de mobilisation du personnel

Cible : Indice égal ou supérieur à la moyenne de l'industrie des services financiers

# 78 %

### Indice de mobilisation des représentants et représentantes

Cible : 55 % à 60 % d'ici la fin de 2026

# 44 %

- Bilan +

Sur la bonne voie

Cible dépassée

Sur la bonne voie

## Création de valeur

# Le chemin vers la réussite n'est pas une ligne droite. C'est un cercle.

Les placements, les assurances et les conseils que nous offrons visent à répondre aux besoins de nos membres, de notre clientèle et de nos collectivités. Au fil du temps, notre offre engendre des effets et des résultats positifs, qui améliorent autant la sécurité financière que la durabilité et la résilience de nos principales parties prenantes et de nos collectivités. En retour, tout cela renforce notre coopérative. Puis le cycle recommence.



Les personnes que nous servons	Apports	Extrants	Résultats	Retombées
<p>Il s'agit des personnes pour qui nous créons de la valeur. Ces groupes se recoupent et interagissent les uns avec les autres.</p>	<p>Nos parties prenantes nous procurent les connaissances, capitaux, partenariats et ressources nécessaires pour mettre au point des produits, des services et des solutions qui répondent à leurs besoins.</p>	<p>Nous offrons des conseils et des solutions qui contribuent à consolider la sécurité financière et la résilience communautaire.</p>	<p>Nos relations, nos produits, nos placements et nos activités génèrent des retombées positives pour les personnes que nous servons.</p>	<p>Pour appuyer notre vision d'être un levier pour une société résiliente et durable, nous nous efforçons de créer des impacts environnementaux, sociaux et financiers positifs.</p>
Clientèle	5,81 milliards \$ en produits d'exploitation	2,77 milliards \$ en indemnités et prestations versées aux clients et clientes	Nos conseils, nos produits et nos services répondent aux besoins de notre clientèle et créent des liens de confiance	Nos clients et clientes et leurs familles bénéficient de la sécurité financière
	63,0 milliards \$ en actifs sous administration	Nous aidons les investisseurs institutionnels et la population canadienne à bâtir leur patrimoine	Nos stratégies d'investissement durable, d'impact et de transition climatique offrent le taux de rendement du marché et des solutions aux problèmes environnementaux et sociaux	Il y a plus de capital alloué à une économie résiliente, durable et net zéro
Nos organisations membres et leurs membres	Volume d'affaires de 1,46 milliard \$ avec les membres et les coopératives	30,8 millions \$ en paiements de fidélisation aux membres	Nos organisations membres et leurs membres sont des parties prenantes qui reçoivent des paiements qui renforcent leur sécurité financière	La force de nos membres favorise un secteur coopératif prospère au Canada
Collectivités et partenaires communautaires	La collaboration et les partenariats communautaires nous aident à comprendre les besoins criants des collectivités	12,2 millions \$ versés à des œuvres de bienfaisance, à des organismes sans but lucratif et à des coopératives	Grâce à nos partenariats communautaires, nous augmentons l'accès aux ressources en santé mentale, à des environnements sains et à des emplois valorisants	Les collectivités canadiennes sont plus durables et résilientes
Main-d'œuvre	7 245 membres du personnel qui donnent vie à notre raison d'être	805,0 millions \$ en salaires, en avantages sociaux et en rémunération incitative versés aux membres du personnel	Notre personnel bénéficie de la sécurité financière et il a un sens du devoir aiguisé au travail	Notre effectif diversifié et inclusif a les outils nécessaires pour vivre pleinement et sainement
Représentants et représentantes	436 représentantes et représentants exclusifs qui offrent des conseils et des services financiers à l'échelle du Canada	370 millions \$ en produits d'exploitation des représentants et représentantes	Notre marque solide et nos produits de pointe permettent à nos représentants et représentantes d'accroître leur portefeuille	Nos représentants et représentantes ont les outils nécessaires pour répondre aux besoins de leur clientèle et faire fructifier leurs affaires





# À titre d'assureur, nous offrons une protection contre le risque

Depuis notre création en 1945, c'est principalement par nos solutions d'assurance que nous aidons notre clientèle à atteindre la sécurité financière. Aujourd'hui, qu'il s'agisse de protéger les biens des personnes et des entreprises contre les risques physiques ou d'assurer la vie et les moyens de subsistance des Canadiens et Canadiennes, nos multiples produits d'assurance sont conçus pour leur offrir une tranquillité d'esprit face à l'incertitude.

Assurance

# Des solutions d'assurance pour un monde en évolution

Au sein de notre groupe de sociétés, nous proposons une vaste gamme de solutions d'assurance à une clientèle diversifiée. Ces solutions protègent les vies, les maisons, les fermes, les véhicules, les biens meubles et la responsabilité civile, les entreprises, les actifs, et le bien-être des employés et employées.

Le monde du risque est en train de changer. Que ce soit l'augmentation des risques liés aux changements climatiques, les progrès fulgurants de la technologie (comme l'intelligence artificielle), les conflits et l'instabilité géopolitiques, ou les pressions financières dues à l'inflation et à la hausse rapide des taux d'intérêt, nos produits et services nous permettent de concrétiser notre raison d'être.

Pour répondre à la nature changeante du risque d'inondation, nous offrons le premier et le seul produit d'assurance contre les inondations terrestres et les ondes de tempête - Eau multirisque - qui s'adresse à l'ensemble des Canadiens et Canadiennes, même aux personnes habitant dans les zones d'inondation les plus à risque. En 2023, plus de 700 000 ménages ont bénéficié de notre garantie Eau multirisque et nous avons élargi nos options d'assurance contre les inondations et les refoulements d'égout à la clientèle de l'assurance entreprise.

Dans le domaine de l'assurance automobile, l'inflation, les progrès technologiques et la nécessité d'une main-d'œuvre spécialisée ont convergé pour exercer une pression sur le prix des véhicules et des réparations, ce qui a entraîné une hausse préoccupante du coût des réclamations. Les vols de véhicules sont également en forte hausse, propulsés par le crime organisé, les problèmes liés à la chaîne d'approvisionnement et l'augmentation de la demande. Au Canada, une voiture est volée en moyenne toutes les six minutes, ce qui entraîne des coûts considérables, autant pour les automobilistes que pour la société. C'est pourquoi nous avons conclu un partenariat avec Tag, un chef de file dans la récupération de véhicules volés, pour mettre en œuvre un programme pilote de dispositif antivol en Ontario. Le succès de ce projet pilote s'est soldé par le lancement, en décembre, d'un programme qui met la technologie de Tag à la disposition de l'ensemble de notre clientèle en assurance auto, à un prix d'achat concurrentiel.

Alors que les dettes de consommation continuent de grimper au Canada dans le sillage des hausses des taux d'intérêt, il est impératif que nous aidions les gens et les entreprises à protéger et à accroître leur patrimoine. Nous avons élargi notre présence sur les marchés spécialisés de l'assurance crédit et offrons maintenant un vaste éventail d'assurances afin de préserver la sécurité financière des Canadiens et des Canadiennes, ainsi que celle des maisons de courtage hypothécaire, des prêteurs spécialisés et des institutions financières qui les soutiennent pendant les périodes de volatilité.

Nous protégeons également la population canadienne grâce à nos produits d'assurance vie, maladie et collective, car nous savons que sécurité financière et bien-être vont de pair. En 2023, nous avons élargi notre offre d'assurance collective axée sur le bien-être, notamment en ajoutant à notre portail Accès Bien-être une application de mise en forme, des outils interactifs de santé mentale, des trousseaux d'outils de bien-être personnel, des évaluations des risques pour la santé et des modules autodirigés pour prendre soin de soi. Nous avons également relevé les plafonds de remboursement et assoupli les critères pour les services psychologiques dans nos prestations pour soins paramédicaux afin d'aider les promoteurs de régime à mieux soutenir la santé mentale des participants et participantes.

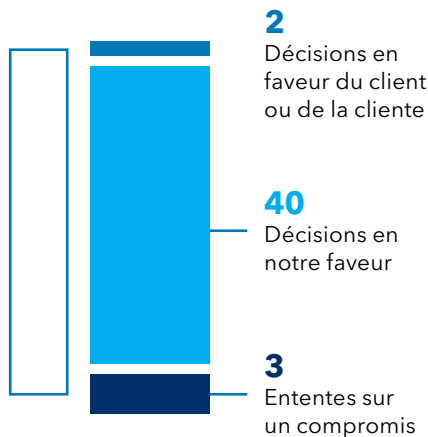


## Comité de révision du service

Chez Co-operators, nous faisons appel à la clientèle pour régler les différends en matière de réclamations. Ainsi, des clients et clientes bénévoles travaillent ensemble pour déterminer la façon la plus équitable de résoudre des conflits. Co-operators est liée par la décision du comité, cependant le client ou la cliente conserve le droit de suivre d'autres possibilités d'appel. Premier en son genre au Canada, ce comité incarne notre différence coopérative au sein du secteur.

# 45

Nombre total d'appels



Nos produits d'assurance doivent s'adapter à la nature changeante du risque pour que nous puissions concrétiser notre raison d'être dans un monde en mutation rapide.

Foire aux questions

# Nous aidons les Canadiens et Canadiennes à comprendre les risques et à se protéger

Face aux enjeux et aux tendances qui augmentent les risques ainsi que les coûts d'assurance, Co-operators peut jouer un rôle déterminant pour bâtir la résilience en collaboration avec la clientèle. Lisa Guglietti, notre première vice-présidente et cheffe de l'exploitation de l'assurance de dommages, discute de l'importance de l'assurance pour améliorer la sécurité financière globale de la population canadienne.



**Lisa Guglietti**  
Première vice-présidente  
et cheffe de l'exploitation,  
Solutions d'assurance  
de dommages

## Quels sont les enjeux et tendances prioritaires pour vous en 2023?

Lisa Guglietti : Essentiellement, l'accès à des assurances abordables. À la base, l'assurance est une activité simple. Comme pour toute autre activité, lorsque les coûts de nos « intrants » augmentent, il en va de même pour les prix auxquels nous devons facturer nos biens et services. La volatilité croissante dans le monde crée un problème d'accessibilité pour bon nombre de personnes et un problème de coûts pour notre secteur.

Prenons l'exemple de l'assurance automobile. Le prix des nouveaux véhicules et des réparations, ainsi que les technologies qui nécessitent une main-d'œuvre spécialisée et souvent plus coûteuse, augmentent la facture des réclamations. Les vols de véhicules sont également un problème majeur au Canada.

Pour ce qui est de l'assurance habitation, la hausse de l'inflation conjuguée à l'augmentation de la demande de biens ont fait grimper le coût de reconstruction. La pénurie de main-d'œuvre qualifiée et les perturbations de la chaîne d'approvisionnement ont allongé les délais. Le traitement des réclamations est plus long, ce qui prolonge les perturbations pour notre clientèle et contribue à la hausse des frais de subsistance supplémentaires. Tout cela est exacerbé par les changements climatiques qui frappent plus durement et plus souvent les collectivités.

**« Il va sans dire que les changements climatiques constituent un enjeu majeur. Les phénomènes météorologiques extrêmes se font plus soudains, plus fréquents et plus graves au Canada, et s'accompagnent d'une explosion des coûts. À titre de coopérative, cela est très préoccupant pour nous. »**

LG : La tendance est claire et alarmante. Au cours de la période de 18 ans qui a précédé 2001, les pertes assurées dues aux phénomènes météorologiques violents représentaient, en moyenne, 440 millions de dollars par an. Au cours de la décennie suivante, ce chiffre est passé à environ 675 millions de dollars par an en moyenne. De 2011 à 2020, les pertes ont grimpé à 2,3 milliards de dollars en moyenne par an, pour passer à 3,4 milliards de dollars en 2022. En 2023, le total des pertes assurées se chiffrait à 3,1 milliards de dollars pour le secteur. Et ce chiffre aurait pu être nettement plus élevé si les vents avaient tourné vers des régions plus densément peuplées lors des feux de forêt dévastateurs qui ont brûlé au Canada en 2023.

Si l'on ajoute à cela les autres pressions sur les coûts que j'ai mentionnées, les assureurs et les réassureurs sont confrontés à un véritable défi en matière de coûts. Cela se traduit par des augmentations de primes à un moment où bon nombre de Canadiens et Canadiennes sont déjà à bout de souffle. Nous nous efforçons de développer et d'améliorer nos produits d'assurance,

d'investir dans des solutions d'atténuation et d'adaptation, de sensibiliser tous les paliers de gouvernement et de forger des partenariats pour rendre les collectivités plus résilientes aux changements climatiques. L'assurance fait partie de la solution, mais ce n'est pas la réponse à tout. Le problème nécessite un effort collectif.

#### **Que pouvons-nous faire pour assurer la sécurité financière des Canadiens et Canadiennes à l'aide de nos activités d'assurance de dommages?**

LG : Nous devons nous assurer que nos produits protègent adéquatement les gens contre les risques qui les guettent. C'est dans cet esprit que nous avons mis au point la garantie Eau multirisque en 2016, alors qu'aucun produit d'assurance contre les inondations n'était offert sur le marché canadien. En 2023, nous étions toujours le seul assureur à offrir une protection pour tous les niveaux de risque d'inondation, y compris les ondes de tempête. Mais nous devons aussi faire plus pour éduquer la population. Par exemple, nous savons que 94 % des Canadiens et Canadiennes qui vivent dans des secteurs à risque élevé d'inondation ne connaissent pas les risques qui les concernent, d'après une étude réalisée en 2020 en collaboration avec Partenaires pour l'action et l'Université de Waterloo. Ainsi, nous avons créé un outil personnalisé d'évaluation du risque d'inondation, disponible sur le site Web de Co-operators, qui permet à toute personne au Canada de connaître son niveau de risque en entrant son code postal.

#### **« Un nombre croissant de Canadiennes et Canadiens ne sont pas suffisamment protégés. Ces personnes appartiennent souvent à des populations vulnérables marginalisées. Notre raison d'être nous pousse à trouver des solutions. »**

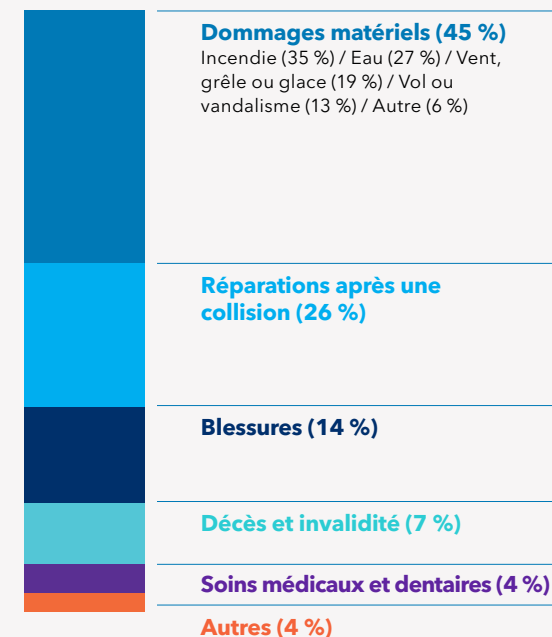
LG : Nous devons nous présenter dans nos collectivités comme des partenaires de confiance et des spécialistes du risque qui peuvent aider leurs clients et clientes à composer avec l'incertitude et à faire des choix éclairés. J'aimerais beaucoup que les gens discutent avec leur assureur avant de faire un achat important, comme une nouvelle voiture ou une nouvelle maison, afin de mieux comprendre la totalité des coûts que cela représente, y compris le coût d'assurance. Ensemble, nous pouvons accroître les connaissances en matière de risques et la littératie financière. Avec une protection adéquate, nous pouvons offrir la sécurité financière à une plus grande partie de la population.

#### **Total versé en indemnités et prestations en 2023**

# 2,77 milliards \$

2022 : 2,39 milliards \$ 2021 : 1,89 milliard \$

#### **Types d'indemnités et de prestations versées en 2023**



Foire aux questions

# Réinventer l'assurance

Nous avons déployé notre Programme de résilience et de développement durable à l'échelle nationale en 2023, avec des processus de traitement des réclamations conçus pour réduire les impacts sur l'environnement tout en réduisant les coûts. Avec l'argent économisé, nous réinventons et améliorons notre offre de produits et services pour aider notre clientèle à reconstruire dans une optique durable et résiliente. Steve Nitschke, directeur principal du Service national des réclamations, Biens, et Michelle Laidlaw, vice-présidente associée au portefeuille national de produits d'assurance des particuliers, discutent du nouveau programme.



**Michelle Laidlaw**  
Vice-présidente associée,  
Portefeuille national de produits  
en assurance des particuliers



**Steve Nitschke**  
Directeur principal,  
Service national des  
réclamations, Biens

## Quels sont les problèmes que cherche à régler le Programme de résilience et de développement durable, et pourquoi avons-nous décidé de créer une solution novatrice sur le marché?

Michelle Laidlaw : Les changements climatiques ont un impact considérable sur nos collectivités. Pour promouvoir le développement durable, nous devons notamment revoir notre offre de produits afin d'aider notre clientèle à s'adapter aux risques. Alors que les tempêtes augmentent en fréquence et en intensité, nous cherchons des solutions qui protègent la population contre les risques climatiques, tout en renforçant sa résilience et sa sécurité financière.

Steve Nitschke : Si nous considérons les changements climatiques du point de vue du secteur de l'assurance, nous devons reconnaître que notre mode de fonctionnement actuel contribue au problème. En général, lorsqu'un client ou une cliente subit un sinistre, nous remplaçons les biens endommagés par des matériaux de qualité similaire. Cela crée des déchets - environ 116 000 tonnes par an rien que pour Co-operators. Mais, comme l'a dit Michelle, nous manquons aussi une occasion d'aider notre clientèle à s'adapter et à réduire ses risques futurs. Nous devons penser en fonction de la prévention des sinistres tout en cherchant des façons de réduire les déchets générés par les réclamations.

## Sur quels aspects concentrez-vous vos efforts?

SN : Nous nous efforçons de trouver et de mettre en œuvre des pratiques durables de traitement des réclamations afin de réaliser des économies et de réduire les déchets générés par les réclamations d'assurance.

En 2023, nous avons lancé nos deux premières pratiques durables à l'échelle nationale : le séchage sur place et le nettoyage des tissus. Ces deux pratiques ont permis d'économiser 4,6 millions de dollars, ce qui contribuera à améliorer nos produits et à aider notre clientèle à s'adapter aux changements climatiques. Nous avons aussi détourné des déchets des sites d'enfouissement, ce qui a permis de réduire les émissions d'environ 253 tonnes d'équivalent dioxyde de carbone (t éq. CO<sub>2</sub>). Et ce n'est qu'un début.

ML : Mon équipe et moi-même nous efforçons de réinvestir les économies réalisées grâce à des pratiques durables de traitement des réclamations afin d'élaborer des produits qui permettront d'améliorer la résilience de notre clientèle. Nous savons que nous pouvons reconstruire de façon plus durable. Si les maisons sont reconstruites pour mieux résister aux risques futurs, nous améliorons nos produits d'assurance et augmentons leur valeur pour notre clientèle et la collectivité.

## Comment l'atténuation de l'impact environnemental contribue-t-elle à renforcer la sécurité financière de notre clientèle et de nos collectivités?

SN : Nous pouvons réduire le coût des réclamations, le temps nécessaire pour effectuer les réparations et la quantité de déchets générés par un sinistre. Tout cela contribue à augmenter la sécurité financière de notre clientèle. Sur le plan sociétal, si nous réduisons les déchets, nous utilisons moins de matériaux lorsque nous reconstruisons après un sinistre. Cela réduit la pression sur la chaîne d'approvisionnement ainsi que la consommation d'énergie pour les travaux de construction et le transport. La réduction des déchets est une

priorité absolue dans la pyramide de la hiérarchie zéro déchet pour améliorer l'économie circulaire. Une grande partie de nos déchets peut probablement être recyclée, réutilisée ou récupérée. Nous pouvons contribuer à élaborer des processus et à développer des marchés pour éviter que les matériaux soient jetés à la décharge, et créer ainsi de nouvelles occasions pour les coopératives.

**Nous parlons de la nécessité de reconstruire des maisons et des collectivités plus résilientes après un sinistre. Comment adaptons-nous nos produits pour atteindre cet objectif?**

ML : Nous concentrons nos efforts sur deux grands domaines. Le premier consiste à mettre en œuvre les principes du programme des assureurs pour la reconstruction de maisons plus solides (IRSH) de l'Institut de prévention des sinistres catastrophiques (IPSC) de l'Université Western dans nos offres de protections, afin de reconstruire des habitations plus résistantes à de futurs sinistres après une réclamation. Par exemple, des toitures résilientes protégeront les maisons contre le vent ou la grêle. Deuxièmement, nous améliorons notre protection Envirogarde, qui permet aux clients et clientes de reconstruire avec des matériaux plus durables, et de réduire ainsi l'impact de notre portefeuille d'assurance sur les émissions de gaz à effet de serre.

**Quels ont été nos principaux défis?**

ML : L'un des principaux défis auxquels nous avons fait face est le temps - malgré l'urgence de la tâche, nous devons changer nos mentalités et notre conception des produits, et travailler de manière concentrée et coordonnée pour créer des résultats positifs. Nous devons prendre le temps de recueillir les commentaires de nos clients et clientes pour nous assurer que les produits que nous développons et les changements que nous apportons à nos pratiques de traitement des réclamations ont un sens à leurs yeux et sont acceptés par le marché. Ces aspects ont été essentiels dans la mise en place de nos nouveaux processus novateurs.

SN : Nos idées reçues et nos préjugés peuvent nous empêcher de changer nos façons de faire. Les idées reçues - les pratiques de développement durable augmentent les coûts, les clients et clientes vont boudier nos produits, reconstruire de manière résiliente et durable prend trop de temps - se sont toutes révélées fausses. En réalité, nous constatons que les analyses de rentabilité à l'appui du développement durable en assurance sont solides. De plus, selon nos recherches, non seulement la population canadienne veut, mais elle s'attend à ce qu'on lui propose des solutions durables.

**Qu'est-ce qui vous inspire le plus dans ce programme?**

SN : Nous pouvons avoir un impact positif et promouvoir le développement durable dans un espace émergent du marché canadien de l'assurance. Nous avons montré par le passé que nous pouvions jouer un rôle de chef de file et changer le cours des choses (comme nous l'avons fait avec l'assurance contre les inondations). Aujourd'hui, nous avons la possibilité de faire les preuves d'un modèle d'affaires axé sur la résilience et d'encourager les autres à en faire autant pour améliorer la sécurité financière des Canadiennes, des Canadiens et de nos collectivités.

ML : Nous ne pouvons pas nous fermer les yeux sur ces problèmes. Nous devons agir. Ce programme est une façon d'améliorer la résilience des Canadiennes et des Canadiens, aujourd'hui et demain.

**Résultats initiaux des pratiques durables de traitement des réclamations**

**4,6 millions \$**

Réduction des coûts

**253 t éq. CO<sub>2</sub>\***

Réduction des émissions de GES

\* Les émissions liées aux réclamations ne sont actuellement pas comprises dans les émissions liées à nos activités. Ces réductions sont des estimations basées sur les données disponibles.

En vedette

# Changements climatiques et augmentation du risque matériel



Alors que les changements climatiques redéfinissent les risques qui guettent nos régions, nous voyons au-delà de la protection d'assurance en nous concentrant également sur la réduction du risque matériel et la prévention des sinistres, tant au niveau des ménages que de la collectivité. Notre expertise nous permet de modéliser les risques climatiques, d'adapter nos produits et d'expliquer à notre clientèle comment elle peut renforcer sa résilience.



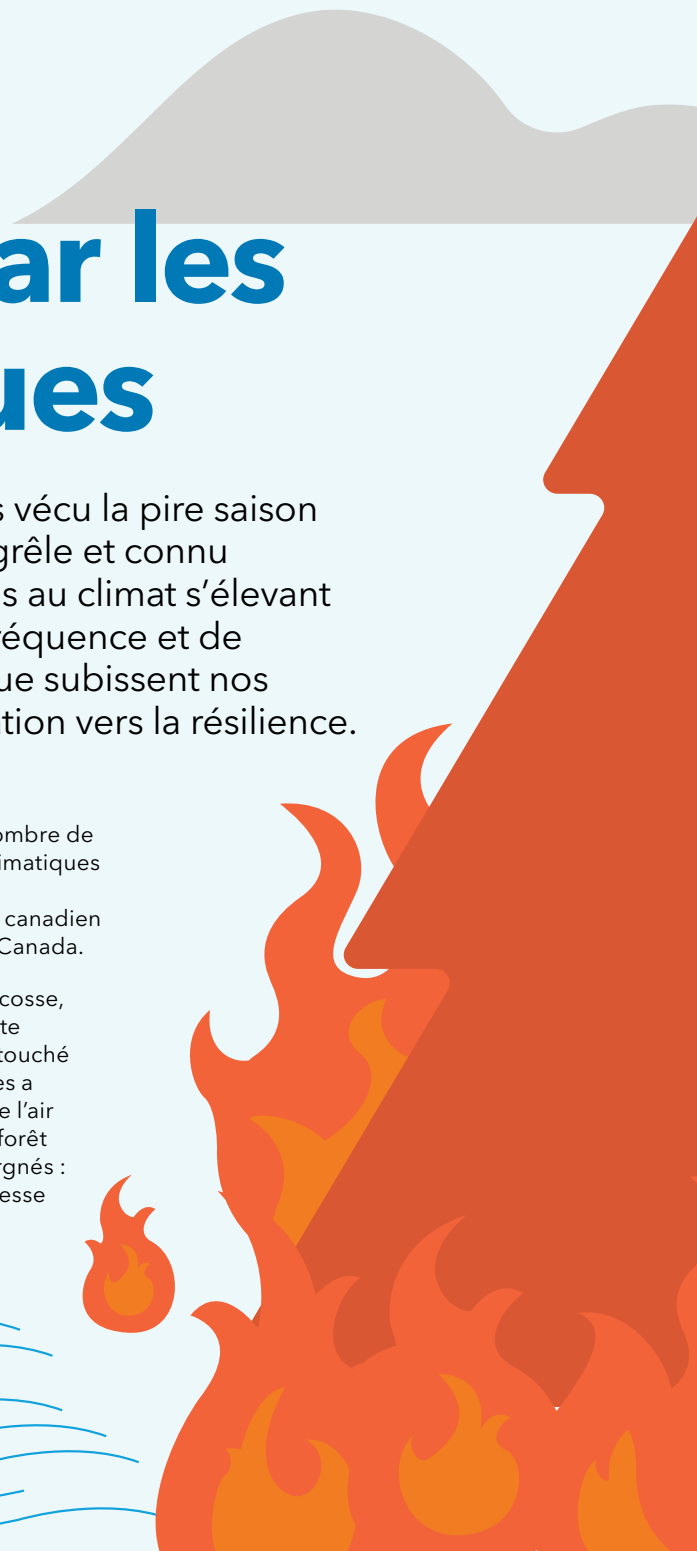
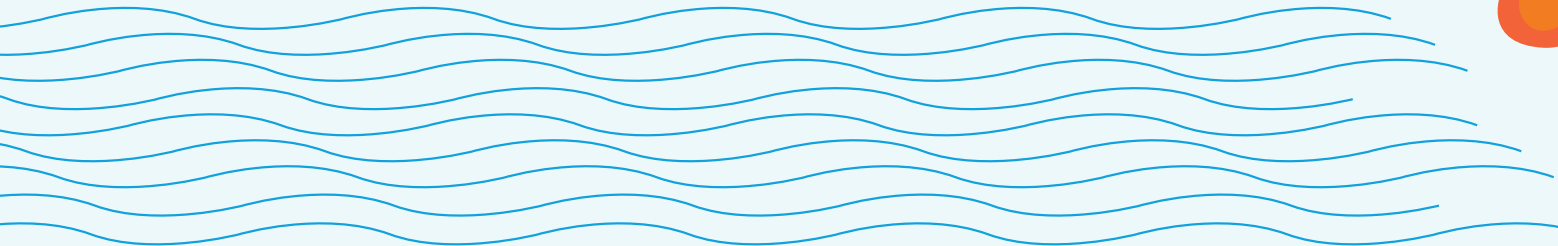
# Une année marquée par les phénomènes climatiques

Le Canada a été victime d'intempéries de toutes sortes en 2023 : nous avons vécu la pire saison de feux de forêt de notre histoire, affronté de fortes tempêtes de vent et de grêle et connu d'importantes inondations printanières. Avec un total de pertes assurées liées au climat s'élevant à 3,1 milliards de dollars, la tendance est clairement à l'augmentation de la fréquence et de la gravité de ce type d'événements. Témoins des contrecoups climatiques que subissent nos collectivités, nous pouvons, à titre de spécialistes du risque, guider la population vers la résilience.

## Une nation en feu

Avec les chaleurs extrêmes, les sécheresses et les tempêtes de convection qui ont mené à une saison record quant au nombre de feux incontrôlés et d'espaces brûlés, il ne fait aucun doute que les feux de forêt figurent en tête de liste de nos risques climatiques pour 2023. Selon Ressources naturelles Canada, à la fin de 2023, plus de 6 600 feux de forêt avaient ravagé 18,4 millions d'hectares. Pour donner une idée, il s'agit d'une superficie supérieure à celle de la Grèce et de plus du double du record canadien précédent. Pendant une saison de feux de forêt normale, environ 2,5 millions d'hectares sont consommés en moyenne au Canada.

Dans la région de l'Atlantique, des feux de forêt se sont déclarés à Terre-Neuve, au Nouveau-Brunswick et en Nouvelle-Écosse, cette dernière ayant vécu les plus grands incendies de son histoire. Quatre feux incontrôlés ont fait des ravages dans cette province, notamment à Halifax où approximativement 200 structures ont été détruites. Le Québec a été l'endroit le plus touché en 2023, avec un triste record de 5,2 millions d'hectares brûlés. La fumée provenant des feux du Québec et des Maritimes a recouvert une grande partie du sud-ouest de l'Ontario et du nord-est des États-Unis, nuisant sérieusement à la qualité de l'air de Montréal, d'Ottawa et de Toronto. Même histoire en Alberta et en Colombie-Britannique, avec plus de 3 100 feux de forêt faisant rage entre le début du printemps et la fin de l'automne. Les Territoires du Nord-Ouest n'ont pas non plus été épargnés : d'immenses flammes ont menacé Yellowknife, entraînant dans leur passage une tourmente socioéconomique, de la détresse émotionnelle, des dégâts environnementaux et l'évacuation d'environ 19 000 personnes.





Chez Co-operators, les réclamations reçues en lien avec les feux de forêt ont coûté 61,3 millions de dollars. Les ravages, les perturbations et l'écoanxiété, qui ont été le lot de nos collectivités d'un océan à l'autre en 2023, ont sonné l'alarme indiquant au Canada et au monde entier qu'il fallait redoubler d'efforts pour renforcer la résilience face à la hausse rapide des risques.

En collaboration avec Intelli-feu Canada, avec l'Institut de prévention des sinistres catastrophiques et avec la National Fire Protection Association, nous organisons depuis 2005 des projets et des activités de prévention dans le cadre de la Journée de préparation des collectivités contre les incendies de forêt, afin d'appuyer les efforts de nos collectivités visant à réduire les risques à cet égard. En 2023, nous avons aidé 230 villes dans l'ensemble des provinces et des territoires (à l'exception du Nunavut) à promouvoir les mesures pouvant être prises par les propriétaires occupants et occupants pour réduire les risques liés aux feux de forêt. Cela représente une hausse notable des demandes de collectivités et des réponses positives accordées.

Pour encourager la résilience face aux feux de forêt, nous avons lancé, avec FireSmart BC, un programme pilote visant à promouvoir à la fois notre rabais Intelli-feu et son programme Partenaires résidentiels Intelli-feu. L'objectif est d'inciter les propriétaires à participer à des activités volontaires d'atténuation des feux de forêt via une évaluation professionnelle de leur habitation et la mise en œuvre de recommandations personnalisées.

En 2023, nous avons entrepris un projet dans le village de Lytton, en Colombie-Britannique, en vue d'aider les propriétaires occupants et occupants touchés deux ans plus tôt par un feu de forêt catastrophique ayant causé 102 millions de dollars de pertes assurées, coûté la vie à deux personnes et forcé l'évacuation de communautés autochtones voisines.

Nous avons pris l'engagement de verser jusqu'à 5 millions de dollars pour permettre à ces personnes de profiter du programme de subvention fédéral et de reconstruire des habitations net zéro et plus résistantes aux incendies. Fruit d'une collaboration avec PacifiCan, Beem Credit Union et le village de Lytton, ce projet avant-gardiste fait partie de notre initiative d'investissement dans la résilience, que nous présentons plus longuement à la page 70.

### **Tempêtes de vent, de grêle et de convection**

Les orages violents, les tornades, les dérêchos et les tempêtes de grêle continuent de secouer la population canadienne, puisque les événements rapprochés ont souvent des conséquences financières et émotionnelles dévastatrices. En 2023, Co-operators a reçu pour 68,3 millions de dollars en réclamations liées à des tempêtes de vent, de grêle ou de convection. C'est le sud de l'Ontario qui a vécu le pire de ces événements en août, lequel a entraîné à lui seul 11,7 millions de dollars en demandes d'indemnité. Pour accélérer le traitement des réclamations en assurance automobile après une tempête de grêle, nous mettons sur pied des « bureaux d'aide », où nous faisons affaire avec un atelier de carrosserie de la région pour la planification de rendez-vous de réparation. En 2023, nous avons édifié 16 bureaux en Alberta et en Ontario, ouverts 12 heures par jour, 6 jours par semaine. La réponse de notre clientèle à cet égard a été très positive.

### **Inondations**

En raison de fortes précipitations, l'Ontario et le Québec ont eu droit à beaucoup de vent et d'inondations au début de 2023. Ce seul événement s'est soldé par des frais de réclamation totalisant 23,5 millions de dollars dans ces régions. De plus, les inondations causées par les précipitations estivales à Halifax, au Québec et en Ontario ont entraîné des réclamations s'élevant à plus de 24,6 millions de dollars.

# Modéliser l'avenir pour protéger le présent

Notre équipe chargée de la modélisation avancée des risques et des dangers climatiques (équipe CHARM) crée et utilise des modèles de risque sophistiqués pour comprendre notre degré d'exposition aux dangers climatiques (inondations, feux de forêt, etc.), planifier les répercussions financières des différents scénarios climatiques et guider les décisions en matière de conception et d'offre de produits d'assurance. Eliot Grégoire, directeur principal de l'équipe CHARM, explique comment nous utilisons notre expertise pour accroître la sensibilisation à l'égard des risques et favoriser l'adoption de la résilience climatique fondée sur des données.





**Eliot Grégoire**  
Directeur principal,  
Aléas climatiques et  
modélisation avancée  
des risques

**« Plus nous excellerons dans la modélisation de l'incidence de scénarios futurs, plus nous serons en mesure d'élaborer des plans, de bien nous préparer et de prévenir les risques liés au climat. Cela nous aidera à concevoir des solutions sur mesure, en fonction des risques climatiques auxquels chaque ménage est exposé, et à protéger la sécurité financière de tous et de toutes. »**

### **Comment la modélisation des risques climatiques nous aide-t-elle à concevoir des solutions d'assurance dans un monde en évolution rapide?**

Eliot Grégoire : En tant que société, notre compréhension des répercussions possibles des changements climatiques vient en grande partie de modèles scientifiques et fondés sur les données qui ont fait des prévisions en matière de risques, selon divers scénarios de réchauffement. Plus nous excellerons dans la modélisation de l'impact de scénarios futurs, plus nous serons en mesure d'élaborer des plans, de bien nous préparer et de prévenir les risques liés au climat.

L'équipe CHARM de Co-operators est à l'avant-garde de l'industrie en matière d'analytique de données et de modélisation des risques. En effet, nous analysons des données géographiques à haute résolution et utilisons cette information pour mieux comprendre et prévoir les effets, sur notre clientèle et nos activités, de plusieurs risques naturels liés aux changements climatiques, notamment les inondations, les ouragans et les conditions météorologiques extrêmes. En ce qui concerne les inondations terrestres, nous disposons de données au niveau des ménages. Grâce à cette modélisation, nous avons pu créer Eau multirisque, un produit d'assurance contre les inondations tarifé de façon appropriée pour tous les degrés de risques.

### **De quelle façon utilisons-nous la modélisation des risques pour renforcer la sécurité financière des Canadiens, des Canadiennes et de nos collectivités?**

EG : À mesure que la puissance informatique augmente, nous mettons à jour nos modèles pour améliorer nos produits et notre tarification. Nous savons que le risque varie d'un ménage à l'autre, en raison de plusieurs facteurs, notamment l'inclinaison du terrain ou les infrastructures environnantes. Plus nos modèles s'améliorent, plus il est possible de faire correspondre la tarification et la protection au risque individuel et plus il est facile de mesurer comment les interventions servant à atténuer le risque peuvent réduire proportionnellement la prime.

En 2023, nous avons perfectionné notre modélisation côtière et actualisé nos modèles fluviaux (là où des cours d'eau - comme des rivières - débordent à cause d'importantes inondations), et nous comptons dorénavant utiliser ces outils. Nous avons également mis à jour nos simulateurs d'inondation pour mesurer l'effet des inondations fluviales et côtières sur nos propriétés commerciales, et cela nous a permis d'offrir cet avenant répondant à un besoin sur le marché.

Par ailleurs, nous avons augmenté la cadence et la portée du travail de conception d'un simulateur de feux de forêt. Les feux de forêt constituent un danger difficile à quantifier en raison de leur caractère complexe et imprévisible. Cette démarche n'en est qu'à ses balbutiements au Canada et nous en sommes un fer de lance. Nous avons déjà renforcé notre capacité à modéliser le risque de feux de forêt et utilisons ces modèles à l'interne pour mieux comprendre les incendies dans les conditions climatiques actuelles. Il reste encore beaucoup de travail à faire, alors c'est un domaine à surveiller.

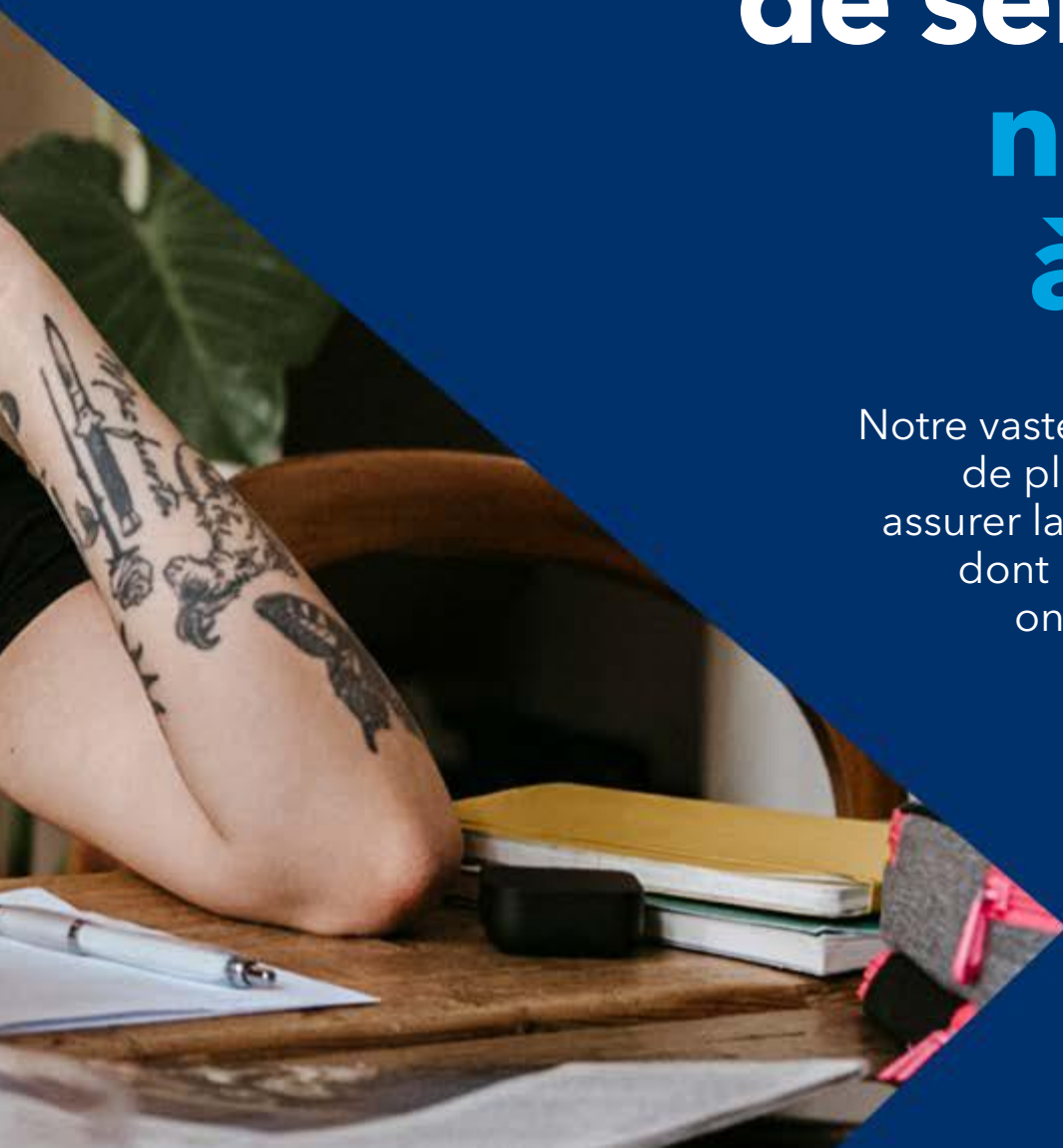
### **Quel est votre plus grand défi?**

EG : Je pense que les limites technologiques représentent notre plus grand défi. Il faut également trouver un équilibre entre les dépenses croissantes et l'urgence et l'ampleur de ce travail. Nous devons améliorer nos infrastructures, notamment augmenter l'espace de stockage des données pour pouvoir utiliser des modèles de plus en plus complexes et sophistiqués. Avec la multiplication des solutions fondées sur l'intelligence artificielle, il faudra nous assurer d'avoir les capacités nécessaires, tant sur le plan des ressources que sur le plan de l'infrastructure informatique. La bonne nouvelle, c'est que nous ne travaillons pas en vase clos. Nous croyons en l'approche pansociétale et nous avons l'habitude d'établir des partenariats stratégiques et de collaborer pour atteindre un objectif commun.



# À titre de fournisseur de services financiers, nous contribuons à assurer l'avenir

Notre vaste éventail de produits, de solutions et de conseils de placements et de planification du patrimoine vise à assurer la prospérité et la stabilité financières à long terme dont les Canadiens, les Canadiennes et les entreprises ont besoin pour traverser les périodes d'incertitude et relever les défis imprévus. Grâce à une planification financière judicieuse, nous aidons à jeter les bases de la sécurité et de la résilience financières.



Conseils et services financiers

# Bâtir son patrimoine pour assurer sa prospérité

Pour aider nos clients et clientes à tracer leur voie vers la sécurité financière, en particulier dans un contexte de pressions économiques croissantes, nous devons d'abord bien comprendre leur situation et leurs besoins particuliers.

## 2,75 milliards \$

Actifs en gestion de patrimoine au détail sous gestion et administration

Pour bon nombre d'entre nous, l'année 2023 a été marquée par le sceau des défis financiers. Une proportion croissante des dépenses sont consacrées à l'épicerie, au loyer et à la hausse des intérêts sur les prêts hypothécaires et le crédit, ce qui laisse moins d'argent à épargner pour l'avenir. Cela signifie que la planification du patrimoine n'est plus une priorité pour un sous-ensemble croissant de la population qui peine à se maintenir à flot. Mais la gestion de patrimoine ne devrait pas être réservée aux personnes mieux nanties. Tout le monde doit commencer son parcours vers une meilleure santé financière quelque part.

Notre raison d'être nous pousse à assurer la sécurité financière de tous les Canadiens et Canadiennes. Nous avons adopté une approche axée sur les données pour comprendre les lacunes et les besoins non satisfaits d'une proportion croissante de la population laissée pour compte par le secteur financier.

En 2023, nous avons effectué un sondage auprès de 1 500 personnes, qui a révélé que 33 % d'entre elles seulement avaient une perception positive de leur situation financière et que près de 50 % craignaient que leur revenu ne suffise pas à couvrir leurs dépenses de base.

Le sondage a également révélé qu'une majorité des personnes ayant travaillé avec un représentant ou une représentante reconnaissaient que cela les avait aidées à avoir confiance dans leurs décisions

financières et à éprouver une plus grande tranquillité d'esprit. Les conseils financiers sont essentiels pour planifier son avenir financier en toute confiance, surtout dans les périodes d'incertitude.

Nous n'exigeons pas de montant minimum pour investir, ce qui permet à un plus grand nombre d'épargnantes et d'épargnants d'avoir accès à des services de planification du patrimoine, à des placements et à des conseils, quelle que soit leur situation financière actuelle. Notre société de courtage en épargne collective offre une gamme de fonds communs de placement portant la marque Co-operators, par l'entremise de plus de 600 spécialistes en épargne collective partout au Canada qui aident leurs clients et clientes à planifier leur avenir et à bâtir leur patrimoine.

Notre éventail de fonds communs de placement de qualité provenant des plus grands gestionnaires de fonds du Canada, ainsi que notre offre de portefeuilles durables, de fonds distincts, de rentes et de comptes à option à taux variable et à option à taux garanti aident à répondre aux besoins variés de notre clientèle en matière de planification du patrimoine. Nous continuons d'accroître cet aspect de nos activités. À la fin de 2023, nous avions plus de 2,7 milliards de dollars d'actifs en gestion de patrimoine au détail sous gestion et administration.

**Quel que soit leur niveau de richesse, nous croyons que tous les clients et clientes peuvent bénéficier de conseils financiers. C'est pourquoi nous faisons en sorte que nos produits, nos services et nos conseils ne laissent pas de côté les Canadiens et Canadiennes à faible revenu.**

Foire aux questions

# Planifier l'avenir, vivre aujourd'hui



**Sandy Alfonsi**  
Conseillère en sécurité  
financière et spécialiste  
en épargne collective

**« Ce qui m'inspire le plus, c'est la possibilité d'apporter un réel changement dans la vie des gens. Travailler avec mes clients et clientes et les aider à construire un avenir financier solide est un véritable privilège. Il n'y a pas deux situations identiques et trouver des solutions pour répondre aux besoins de chacun et chacune est un défi que j'accueille avec plaisir. »**

## **Si vous pensez à la sécurité financière des Canadiennes et Canadiens en 2023, quels sont les principaux problèmes qui peuvent nuire à leur planification de l'avenir?**

Sandy Alfonsi : L'un des principaux problèmes est le manque de littératie financière. Beaucoup de gens ne possèdent pas cette compétence essentielle. Je pense que ce manque de connaissances contribue à l'endettement des consommateurs et consommatrices, qui ont du mal à prendre des décisions financières judicieuses. De plus, avec la montée en flèche des prix de l'immobilier, la hausse des taux d'intérêt et la conjoncture économique, il est de plus en plus difficile pour la classe moyenne de rester à flot.

## **Quels conseils donneriez-vous à une personne qui éprouve actuellement des difficultés financières pour bâtir son patrimoine ou épargner en vue de la retraite?**

SA : Mon premier conseil serait de faire équipe avec un représentant ou une représentante en qui vous avez confiance. Cela peut changer la donne. Ne vous découragez pas et n'oubliez pas que la résilience est la clé du succès. Commencez par élaborer un plan financier solide et respectez-le. Concentrez-vous sur les aspects sur lesquels vous avez un contrôle, comme la gestion de vos dépenses. Nous traversons une période difficile, et les revenus discrétionnaires se font rares dans de nombreux ménages. Alors, regardez de plus près votre budget et éliminez les dépenses inutiles pour stimuler votre croissance financière. Chaque petit geste compte! Votre représentant ou représentante peut vous proposer

des solutions et des stratégies fiscalement avantageuses pour vous aider à atteindre vos objectifs. Grâce à ses conseils, vous pourrez tirer parti des meilleurs outils de placement à la disposition des Canadiens et Canadiennes, que ce soit pour financer l'achat d'une première maison, les études de vos enfants ou votre retraite. Avec son aide, vous pourrez aussi maximiser vos placements.

## **Quels sont les plus grands défis que vous devez relever aujourd'hui pour accompagner votre clientèle sur le chemin de la gestion du patrimoine?**

SA : Bon nombre de clients et clientes éprouvent un sentiment de découragement face à la réalité actuelle. La plupart pensent qu'il est pour ainsi dire impossible de devenir propriétaire ou de prendre leur retraite. Mon conseil est simple : établissez un plan financier et respectez-le. Les années 2022 et 2023 ont été difficiles en raison de l'inflation, de la hausse des taux d'intérêt, du déclin du marché obligataire, de la volatilité des marchés et de la flambée des prix de l'immobilier. Tout cela mine le moral des gens. Le secret est de toujours se concentrer sur ce que vous pouvez contrôler – votre plan. Investissez en fonction de votre tolérance au risque, de votre horizon de placement, de vos objectifs, de la diversification de vos actifs et du montant que vous pouvez vous permettre d'investir régulièrement. Évitez de prendre des décisions de placement sous le coup de l'émotion, car le marché connaîtra toujours des hauts et des bas. Un plan financier bien conçu vous guidera dans les périodes d'incertitude.

# Des placements conçus pour un avenir durable

En aidant notre clientèle à planifier son avenir financier et à se constituer un patrimoine, nous pouvons influencer positivement sur notre environnement et notre société. Les portefeuilles durables Co-operators visent à offrir des rendements sur les placements au taux du marché tout en contribuant à faire progresser et à élargir les solutions aux défis environnementaux et sociaux. Sandra Kamstra, vice-présidente à la gestion de patrimoine, explique comment nous soutenons un nombre croissant d'épargnants et d'épargnantes qui souhaitent faire fructifier leur patrimoine de façon durable, pour les gens et pour la planète.



**Sandra Kamstra**  
Vice-présidente à la  
gestion de patrimoine

## Qu'entend-on par investissement durable et de quels types de fonds sont composés les portefeuilles durables Co-operators?

Sandra Kamstra : De manière générale, l'investissement durable prend en compte les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les décisions de placement. Il repose sur la conviction qu'à long terme, les entreprises qui ont de meilleures pratiques de développement durable obtiendront de meilleurs résultats que leurs homologues aux pratiques plus discutables, et qu'elles constituent donc un meilleur investissement. Chez Co-operators, cela se traduit également par un engagement à mobiliser activement les entreprises à l'égard des enjeux de développement durable en vue de les pousser à faire mieux. Certaines stratégies sont qualifiées d'« investissement d'impact ». En plus de respecter tous les critères ci-dessus, ces stratégies recherchent aussi intentionnellement des investissements qui génèrent des retombées environnementales ou sociétales positives et mesurables tout en offrant des rendements financiers équivalents ou supérieurs à ceux du marché.

Nos portefeuilles durables utilisent des stratégies de placement supervisées par notre société de gestion d'actifs, Addenda Capital, et sont évalués sur la base de facteurs ESG rigoureux. La stratégie à revenu fixe d'impact d'Addenda, une sous-composante des fonds communs de placement Addenda utilisés dans les portefeuilles durables Co-operators, en constitue un exemple. Dans le cadre de cette stratégie, nous investissons dans des titres qui recherchent

des retombées positives, comme la construction de systèmes de transport rapide, des projets d'énergies renouvelables, des développements de logements abordables ou des pistes cyclables.

## Pourquoi investir dans les portefeuilles durables?

SK : Investir dans une économie durable à zéro émissions nettes est une bonne stratégie, car ces placements sont intrinsèquement conçus pour produire des résultats positifs. Ils aident notre planète et notre société à soutenir une économie robuste pour les prochaines générations. L'économie existe dans la sphère de la société, et la société existe dans la sphère de la planète. Elles sont indissociables.

Prenons l'exemple des changements climatiques. La crise climatique menace aujourd'hui la stabilité de l'économie. Si nous continuons sur notre trajectoire actuelle, l'économie deviendra de plus en plus instable. En investissant un sous-ensemble de nos fonds communs de placement dans la transition et les solutions climatiques et en invitant activement les entreprises dans lesquelles nous investissons à lutter contre les changements climatiques, nous sommes mieux à même de réduire les risques et de tirer parti des occasions futures.



**Qu'en est-il des rendements financiers?  
Comment les portefeuilles durables se  
comparent-ils aux autres fonds communs  
de placement?**

SK : Notre objectif en matière d'investissement durable et d'impact est d'obtenir des rendements supérieurs ou égaux à ceux du marché. Notre stratégie d'investissement d'impact est conçue pour générer à la fois des rendements financiers intéressants et conformes aux taux du marché, et des retombées sociales et environnementales positives qui peuvent être mesurées, évaluées et communiquées. Nous pensons que ces investissements seront performants à long terme, puisque les marchés favoriseront de plus en plus la durabilité et la résilience.

**Quels sont les défis ou les obstacles auxquels se  
heurte le monde de l'investissement durable?**

SK : L'adoption constitue un défi. Bon nombre de Canadiennes et Canadiens veulent investir dans des entreprises durables, mais les croyances erronées sur les coûts en découragent plusieurs. Et l'augmentation du coût de la vie ne fait qu'exacerber ces craintes. En 2023, un sondage mené par Co-operators a révélé que plus de la moitié des personnes interrogées (53 %) souhaitaient soutenir les entreprises durables, mais que la hausse du coût de la vie, de l'inflation et des taux d'intérêt les oblige à se serrer la ceinture. Ce chiffre bondit à 62 % chez les jeunes de 18 à 24 ans.

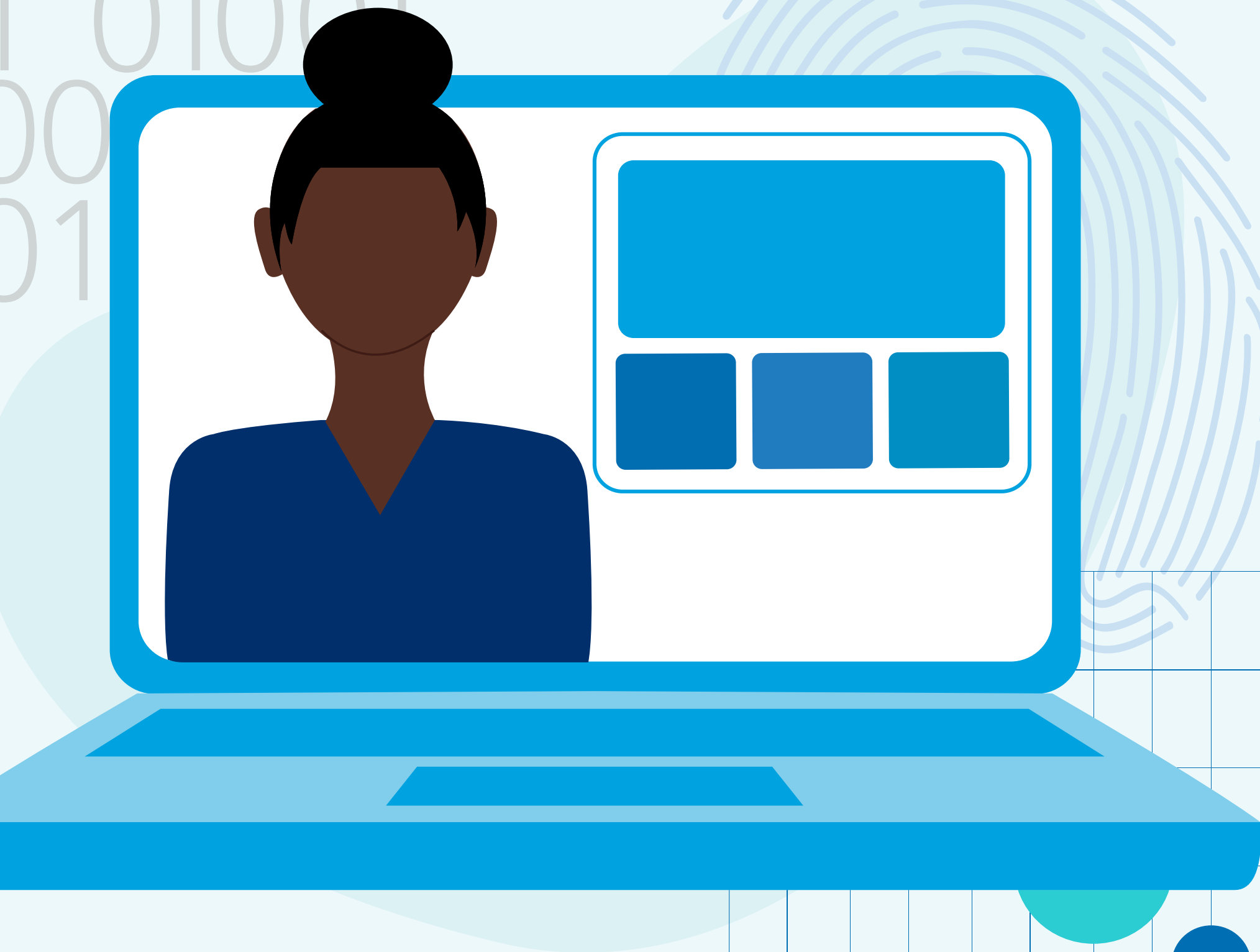
Ces résultats mettent en évidence un problème plus large, à savoir le manque d'information dont disposent les Canadiens et les Canadiennes en matière d'investissement durable. Nous devons en faire plus pour les éduquer sur les bienfaits environnementaux, sociaux et financiers de l'investissement durable. Au bout du compte, nous pouvons aider notre clientèle à investir dans le respect de ses valeurs personnelles tout en lui permettant d'atteindre ses objectifs financiers à long terme.



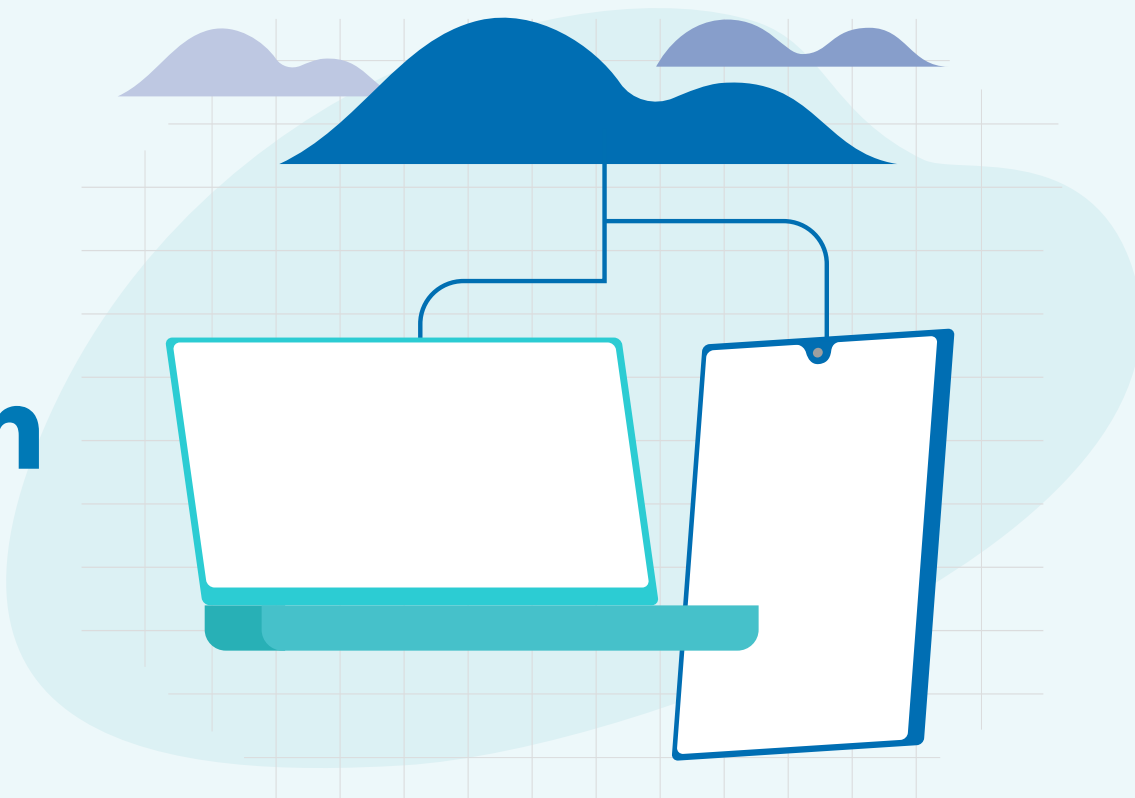
En vedette

# De vrais conseils en mode virtuel

Les services financiers sont transformés par l'arrivée de nouvelles technologies et de fonctionnalités en ligne. Il suffit souvent de quelques clics ou de glissements de doigt pour obtenir de l'assurance, des placements et des conseils. Certes, les percées liées à la disponibilité des données et à l'intelligence artificielle changent les règles du jeu, mais nous continuons de promouvoir une culture de confiance numérique auprès de notre clientèle afin que notre évolution technologique et notre stratégie globale de l'expérience client reflètent notre raison d'être, notre vision et nos valeurs.



# Notre transformation numérique se poursuit



Le monde est de plus en plus connecté. Aujourd’hui, les gens s’attendent à ce que les entreprises leur proposent des options numériques, qu’il s’agisse de fonctions libre-service ou d’outils en ligne pour compléter leurs interactions en personne ou par téléphone.

En investissant dans nos plateformes et processus numériques, nous permettons aux représentants et représentantes de se concentrer davantage sur les services-conseils et au personnel en contact direct avec la clientèle de personnaliser les interactions.

En 2023, un an après le lancement des outils de soumission et de souscription de produits d’assurance habitation et automobile en ligne, environ 30 % de toutes les soumissions auto et habitation s’effectuent de cette façon. Dans notre vision de l’assurance du futur, nos activités se déploient dans un écosystème où les canaux en personne, mobiles et en ligne sont interconnectés

pour soutenir la clientèle. L’exploitation de la technologie et le maintien d’une touche humaine nous permettront de percer de nouveaux marchés et de joindre de façon significative divers groupes malgré les limites géographiques.

Le Fonds de capital-risque de Co-operators, qui a pour but de favoriser les partenariats novateurs permettant de concevoir des solutions aux enjeux auxquels nous faisons face, comme organisation et comme société, est l’un des outils qui nous sert à améliorer nos capacités numériques. En 2023, grâce à notre investissement dans l’entreprise canadienne de technologie financière

Responsive, qui a comme mission d’améliorer les conseils financiers, nous avons contribué à l’essor d’une plateforme technologique de gestion de patrimoine qui renforce l’efficacité opérationnelle et fournit à nos représentants et représentantes des solutions numériques pour l’intégration de la clientèle, tout en créant une expérience client harmonieuse. Ce n’est qu’un exemple de ce que nous accomplissons pour répondre aux besoins changeants des Canadiens et Canadiennes dans l’univers des transactions en ligne. La plateforme technologique de gestion de patrimoine de Responsive a permis de traiter 65 % de toutes nos transactions dans le domaine en 2023.

# Guider les Canadiens et Canadiennes dans un parcours personnalisé vers la sécurité financière

Nous aspirons à être là pour notre clientèle à l'endroit, au moment et de la façon qui lui convient. Pour y arriver, nous avons conçu une stratégie qui garantit un niveau de service élevé pour tous les canaux potentiels d'interactions avec la clientèle, que ce soit en personne, par téléphone, sur notre site Web, dans les médias sociaux ou avec l'appli des Services en ligne. Emmie Fukuchi, première vice-présidente et cheffe de l'expérience, explique comment nous créons une expérience client fluide.



**Emmie Fukuchi**  
Première vice-présidente et  
cheffe de l'expérience

## Quels sont les enjeux ou tendances prioritaires quant à l'évolution de l'expérience client dans le secteur de l'assurance et des services financiers?

Emmie Fukuchi : Il est évident que les exigences sont de plus en plus élevées en matière d'expérience client en ligne. Chez Co-operators, nous surveillons trois grandes tendances. D'abord, nous savons qu'il y a une demande accrue pour les options numériques et libre-service. Ensuite, notre industrie doit accélérer les progrès pour suivre le rythme des autres secteurs sur le plan numérique, notamment du côté des services bancaires de détail. La clientèle s'attend à la même expérience numérique de la part de toutes les organisations. Enfin, l'expérience omnicanal est très prisée. Les clients et clientes veulent avoir accès à plusieurs canaux simultanément et passer sans effort de leur appli mobile à des interactions en personne, en ligne ou par téléphone.

## Nous adoptons le modèle OMNI encadré. Quel est ce concept et comment nous permet-il d'améliorer le service à la clientèle et d'incarner notre raison d'être?

EF : Le modèle OMNI encadré est l'aboutissement de notre stratégie omnicanal actuelle. Plutôt que de considérer tous les canaux égaux pour chaque client et cliente, nous croyons que nous pouvons proposer une expérience omnicanal optimale en guidant les gens vers le meilleur service qui répondra à leurs besoins immédiats selon leur profil et leur préférence, la tâche à accomplir et les capacités de chacun de nos canaux. Pour nos clients et clientes, c'est une approche logique et harmonieuse qui leur simplifie la vie.

## En ce qui concerne l'expérience client, quels sont les principaux enjeux actuels du marché?

EF : Ce n'est pas une mince tâche que d'offrir une expérience client optimale dans un écosystème omnical complexe. Auparavant, la mobilisation de la clientèle fonctionnait plutôt en vase clos, mais à l'ère des technologies mobiles et intégrées à tous les aspects de la vie, nous devons nous assurer que tous nos systèmes sont interreliés. Les données sont cruciales et nous devons les utiliser de manière innovante pour optimiser l'expérience client. Et bien sûr, le marché des services financiers est hautement concurrentiel dans plusieurs aspects, ce qui fait que le rythme et l'ampleur des changements représentent des défis.

## Qu'est-ce qui vous motive le plus quant aux possibilités de transformation de notre entreprise pour le futur?

EF : L'an dernier, nous avons lancé des outils de soumission et de souscription en ligne pour nos produits d'assurance habitation et automobile partout au Canada, un jalon important pour notre entreprise. J'ai confiance en l'avenir et je suis enthousiaste à l'idée de renforcer l'expérience client d'un canal à l'autre - des interactions avec les représentants ou représentantes aux centres de contact et aux plateformes numériques. Nous pourrions vraiment réaliser notre vision du modèle OMNI encadré. Tous nos efforts convergent vers la création d'une expérience harmonieuse et impeccable afin d'aider les Canadiens et Canadiennes à protéger ce qui compte aujourd'hui et à se préparer pour demain.

# L'évolution de l'assurance intégrée sur les plateformes en ligne

Duo par Co-operators a saisi une nouvelle occasion de croissance en lançant deux premières solutions d'assurance intégrées - l'assurance événements et l'assurance locataire. Maintenant, au moyen de notre interface de programmation d'applications (API), nos partenaires approuvés peuvent aisément intégrer le parcours d'achat de produits d'assurance à leurs plateformes Web. Cette avancée comble une lacune en matière d'assurance et de sécurité financière au sein de l'économie numérique.

Duo par Co-operators, qui a été créée en 2018 comme entreprise distincte ayant une entente avec CAGC pour offrir des services d'assurance, croît rapidement et obtient des commentaires positifs de la part des partenaires de distribution et de la clientèle.

Nous avons élargi notre offre pour les partenaires approuvés en lançant des solutions d'assurance intégrées qui s'inscrivent dans une forte tendance mondiale à proposer un autre mode de distribution concurrentiel sur le marché canadien. Nos partenaires, notamment les entreprises de technologie financière et immobilière, les caisses d'épargne et de crédit et les services de gestion d'événements, peuvent ainsi intégrer l'expérience d'assurance directement dans leur application, leur plateforme ou leur site Web.

**« Nous avons hâte de faire de l'entreprise une pionnière dans l'espace émergent de l'assurance intégrée au pays. Ces partenariats nous donnent la chance d'offrir aux Canadiens et Canadiennes une expérience fluide pour acheter des produits d'assurance fiables dans l'écosystème numérique de leur choix. »**

Ryan Spinner, vice-président aux modèles d'affaires émergents



# Confidentialité, éthique et confiance numérique

La désinformation, la fraude et les cybermenaces ne cessent d'augmenter dans l'espace numérique, sans compter l'utilisation nuisible des renseignements personnels. Il est donc impératif que nous protégeions l'information de la clientèle et que nous fassions preuve d'éthique et d'intégrité dans l'utilisation des données que nous recueillons. Nos politiques, nos pratiques, nos formations à l'intention du personnel et notre gouvernance en matière de données reflètent la place prépondérante que nous accordons à la confiance numérique dans l'expérience client.

Compte tenu des préoccupations croissantes en matière de confidentialité, il est essentiel de veiller à la collecte, à l'utilisation et à la communication adéquates des renseignements personnels. Conformément à nos politiques de protection des renseignements personnels qui s'appliquent à l'assurance et aux placements, nous priorisons la transparence et l'imputabilité en expliquant clairement pourquoi nous recueillons des renseignements personnels dans le cadre de nos affaires. Nous suivons des normes et des procédures pour traiter de manière appropriée les renseignements personnels et les demandes d'information sur nos pratiques. Nous formons et éduquons notre personnel sur son rôle et sa responsabilité dans la protection des renseignements personnels. Pour en savoir plus sur nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels, [visitez le \[cooperators.ca/vieprivee\]\(https://www.cooperators.ca/vieprivee\)](https://www.cooperators.ca/vieprivee).

Co-operators s'engage à protéger la vie privée de sa clientèle et de toute personne qui communique avec elle. Nous surveillons en permanence les différentes menaces, et nous éduquons et formons notre personnel et notre clientèle en matière de cybersécurité. Nous investissons dans de nouvelles technologies, de nouveaux processus et de nouveaux talents pour garantir la protection des renseignements personnels.

Nous mettons en œuvre un programme de sécurité robuste qui englobe le contrôle des accès aux données (selon le principe de besoin de connaître) et le contrôle de l'intégrité (pour maintenir l'exactitude des renseignements). De plus, notre environnement technologique prévoit une surveillance continue pour détecter et corriger toute activité inhabituelle.

Nous sensibilisons nos clients et clientes à la sécurité en ligne et à la protection de leurs renseignements personnels, notamment au moyen de campagnes courriel sur la cybersécurité, de ressources numériques, ainsi que de conseils et de pratiques exemplaires en matière de prévention de la fraude. Pour en savoir plus sur nos mesures de sécurité des renseignements de la clientèle, [visitez le site \[cooperators.ca/fr-CA/PublicPages/security\]\(https://www.cooperators.ca/fr-CA/PublicPages/security\)](https://www.cooperators.ca/fr-CA/PublicPages/security).

Pour qu'une stratégie de cybersécurité soit efficace et globale, il est essentiel que les membres du personnel sachent comment détecter les menaces croissantes de cyberattaque. C'est ce qui réduira le risque de préjudice dans leur vie personnelle et dans la collectivité. En 2023, nous avons offert une formation sur la cybersécurité à l'ensemble des employés et employées, avec un taux d'achèvement de 99 %, et nous continuons de mener des simulations pour évaluer leur niveau de cybercompétence.

## Réglementer l'IA générative

Les plateformes d'intelligence artificielle générative (IA générative) comme ChatGPT<sup>TM</sup> présentent un potentiel pour les organisations en termes d'efficacité, d'efficience et de rationalisation des opérations. Toutefois, nous pensons qu'elles comportent aussi des risques importants si elles ne sont pas implantées soigneusement et en connaissance de cause. La progression rapide de l'IA générative est souvent considérée comme l'une des avancées les plus profondes de notre époque, voire un changement susceptible de transformer notre société. C'est pourquoi il est crucial que Co-operators considère de manière réfléchie et ciblée comment l'IA générative pourrait s'appliquer en conformité avec sa raison d'être, sa vision et ses valeurs.

En 2023, nous avons mis sur pied le groupe de travail sur la gouvernance de l'IA pour encadrer l'utilisation, le développement et le déploiement de solutions d'IA générative de façon éthique et sécuritaire pour le personnel, la clientèle et les collectivités. Ce groupe suivra aussi de près la tolérance aux risques et la conformité aux lois et aux règlements applicables de manière à servir les objectifs opérationnels de l'entreprise.







# À titre d'investisseur et de gestionnaire d'actifs, nous encourageons le développement durable

Grâce à nos placements et à nos pratiques de gestion d'actifs, nous pouvons contribuer à mettre en place une économie au service de collectivités durables et résilientes. Avec plus de 12 milliards de dollars d'actifs investis, nous cherchons à propulser les entreprises, les initiatives et les projets qui apportent des solutions aux défis les plus urgents, et nous incitons les autres à se joindre à la cause. Transformer notre économie est une tâche colossale, mais nous nous engageons à mettre nos investissements au service de notre raison d'être et de nos objectifs à long terme.

Placements et gestion d'actifs

# Aider les organisations à investir dans la sécurité financière

À titre de gestionnaire d'actifs, nous aidons un vaste éventail d'entreprises et d'organisations canadiennes à investir pour renforcer la situation financière des titulaires de régimes de retraite, des actionnaires et des participants et participantes à des régimes collectifs.

## 37 milliards \$

d'actifs institutionnels sous gestion

Selon Statistique Canada, seulement 38 % des salariés et salariées bénéficiaient d'un régime de retraite offert par leur employeur en 2021, ce qui constitue un obstacle important à la sécurité financière et au bien-être. Grâce à nos services de gestion de patrimoine et de retraite collective, nous aidons les employeurs canadiens à offrir une gamme d'options permettant à 35 944 employés et employées de s'assurer un revenu de retraite pour réaliser leur sécurité financière.

Notre société de gestion d'actifs, Addenda Capital, investit les actifs de Co-operators dans une optique durable, en vue de générer des rendements intéressants tout en tenant compte des enjeux de notre époque. Alors que le fossé se creuse entre les engagements net zéro à l'échelle internationale et les résultats concrets, nous nous engageons à être un levier pour une économie durable, résiliente au climat et à zéro émissions nettes. Pour en savoir plus sur notre stratégie d'investissement d'impact, consultez la page 58.

**Par l'intermédiaire d'Addenda, nous proposons des stratégies d'investissement durable en vue de favoriser des changements sociaux et environnementaux positifs et d'accélérer l'avènement d'un avenir plus propre.**

L'approche d'investissement durable à quatre volets d'Addenda vise à créer de la valeur ajoutée comme suit :

1. Promouvoir des marchés financiers durables pour faire face aux enjeux systémiques de développement durable;
2. Intégrer les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans l'analyse des investissements, le cas échéant;
3. Exercer une saine intendance grâce au vote par procuration et à la mobilisation;
4. Proposer des solutions d'impact et net zéro conçues pour investir dans des occasions d'affaires qui ont des retombées positives sur la planète et la société.



Placements et gestion d'actifs

# Nous investissons aujourd'hui dans un avenir durable

La transition vers une économie durable nécessitera des efforts et des investissements considérables. La bonne nouvelle, c'est que les capitaux ne manquent pas, et que Co-operators est déterminée à tirer parti de ses actifs investis pour contribuer à la transition vers un avenir durable.

À titre de coopérative, notre stratégie privilégie des investissements qui génèrent des rendements financiers solides ainsi que des retombées environnementales, sociales et économiques positives. Nous avons pris l'engagement de porter à 60 % nos actifs consacrés à des investissements d'impact ou de transition climatique d'ici 2030.

## Notre approche de placement vise à soutenir de manière proactive les activités et les organisations qui contribuent à créer des collectivités résilientes et durables.

L'investissement d'impact, que nous définissons comme des investissements qui visent à créer à la fois des rendements financiers intéressants et des retombées sociales ou environnementales positives pouvant être mesurées, évaluées et communiquées, joue un rôle essentiel dans notre stratégie. Ces investissements se déclinent en cinq grands thèmes : changements climatiques, développement communautaire, santé et mieux-être, éducation ainsi qu'alimentation, agriculture et ressources naturelles. Ces investissements visent en grande majorité - 76 % - les solutions aux changements climatiques. Grâce à nos efforts, nous avons fait l'objet d'une étude de cas dans le rapport d'activité de 2023 de l'Alliance des propriétaires d'actifs net-zéro, convoquée par les Nations Unies, qui soulignait notre stratégie d'investissement d'impact et la forte proportion de nos actifs investis dans des solutions climatiques pour stimuler la transition climatique.

Dans le cadre de notre stratégie d'investissement d'impact, nous avons récemment lancé une nouvelle initiative d'investissement dans la résilience afin

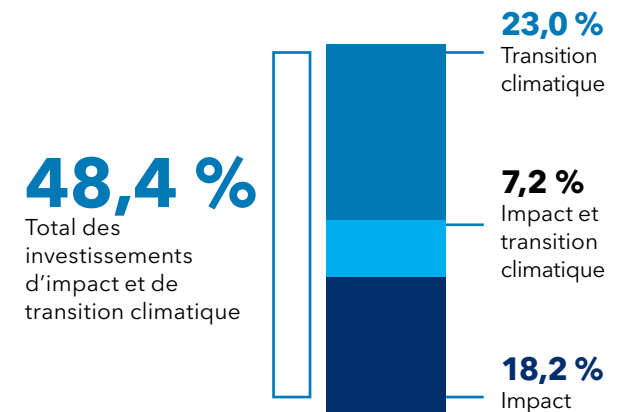
d'élaborer une approche d'adaptation aux changements climatiques pansociétale. Cette approche comprend l'apport de capitaux privés pour accélérer et élargir les projets d'infrastructure nécessaires pour renforcer la résilience des collectivités au Canada. En 2023, nous avons collaboré avec GLOBE, avec la Fédération canadienne des municipalités et avec ICLEI Canada pour aider 10 municipalités du pays à comprendre les risques auxquels elles étaient exposées et leurs besoins en matière d'infrastructures pour bâtir des collectivités résilientes au climat. Pour en savoir plus sur cette initiative d'avant-garde, consultez la page 68.

## À la fin de 2023, nous avons placé 48,4 % du total de notre portefeuille dans des investissements d'impact et de transition climatique.

Addenda a lancé ses premiers fonds d'actions canadiennes et internationales de transition climatique en 2021, avec une mise de fonds initiale de 100 millions de dollars versée par Co-operators. Ces fonds investissent dans des entreprises qui se sont engagées à réduire leurs émissions nettes à zéro. À la fin de 2023, ces fonds détenaient un total de 111,1 millions de dollars en actifs sous gestion. À l'occasion de ce travail, Addenda a activement ciblé les entreprises pour s'assurer qu'elles donnent suite à leurs engagements pour la transition climatique. Nous pensons que ces appuis permettront de faire face à l'évolution des préférences des consommateurs et consommatrices, des technologies, des stratégies d'affaires et des politiques et seront susceptibles d'accélérer la transition vers une société à zéro émissions nettes. Pour en savoir plus sur notre engagement et nos activités de gouvernance, consultez les pages 62 et 65.

# 5,90 milliards \$

en investissements d'impact et de transition climatique



Placements et gestion d'actifs

# L'investissement d'impact en chiffres

Nous faisons des suivis et des comptes rendus de l'impact\* des projets et des initiatives dans lesquels nous investissons activement selon nos cinq thèmes d'investissement d'impact. Ces chiffres, qui reflètent l'impact créé par de nombreux investisseurs et investisseuses qui mettent en commun leurs capitaux pour susciter des changements positifs, ne découlent pas du travail de Co-operators à elle seule, mais illustrent ce qu'il est possible d'accomplir en unissant nos efforts.



## Changements climatiques

### 21,4 millions de MWh

d'énergie renouvelable produite, ce qui équivaut à alimenter environ 2 millions de maisons pendant un an



## Développement communautaire

Investissements dans des projets de logements qui ont fourni

### 44 918

logements abordables



## Santé et mieux-être

Investissements dans des hôpitaux qui ont servi

### 320 000 patients et patientes

par année



## Éducation

Investissements dans des établissements postsecondaires qui ont remis

### 44 738 diplômes



## Alimentation, agriculture et ressources naturelles

Investissements dans des entreprises qui ont permis d'économiser plus de

### 7,4 millions de mètres<sup>3</sup>

d'eau, assez pour remplir environ 2 000 piscines olympiques



\* En raison des périodes de déclaration, ces chiffres se rapportent aux exercices financiers 2021 et 2022. Ces impacts ne sont pas uniquement attribuables à nos investissements; il s'agit des résultats totaux des projets dans lesquels nous investissons.

## Exemples d'investissements d'impact



### Lower Mattagami Energy

Thème : Changements climatiques  
Secteur d'intervention : Efficacité énergétique  
Montant investi : 33,5 millions \$  
Impact\* : 1 808 000 MWh d'énergie renouvelable produite en 2021, ce qui équivaut à alimenter environ 160 000 maisons pendant un an

Lower Mattagami Energy a été établi par Ontario Power Generation pour le réaménagement et l'exploitation du projet sur le cours inférieur de la rivière Mattagami, qui comprend quatre centrales hydroélectriques pour un total de 924 MW dans le nord de l'Ontario. Les membres de la Première Nation Moose Cree détiennent une participation de 25 % dans le projet, qui génère des sources de revenus fiables et des occasions d'emploi pour soutenir la prospérité économique de cette nation.



### Toronto Community Housing

Thème : Développement communautaire  
Secteur d'intervention : Logements abordables  
Montant investi : 25,8 millions \$  
Impact\* : 43 776 logements abordables (2022)

L'organisation Toronto Community Housing Corporation (TCHC) est le plus grand fournisseur de logement social au Canada et le deuxième en Amérique du Nord. TCHC est un organisme sans but lucratif détenu en propriété exclusive par la Ville de Toronto.

## Tirer parti des investissements des Fonds communautaires de Co-operators

Outre nos activités de financement, notre entité caritative indépendante – les Fonds communautaires de Co-operators (FCC), avec 20,1 millions de dollars d'actifs investis – consacre 69 % de son portefeuille à des investissements de transition et à des investissements d'impact, y compris des investissements d'impact communautaires à petite échelle.

Pour citer un exemple d'investissement d'impact communautaire, en 2023, les FCC ont soutenu Windmill Microlending, un organisme de bienfaisance national qui accorde des microprêts abordables (jusqu'à concurrence de 15 000 \$) à sa clientèle, composée de personnes immigrantes et réfugiées formées à l'étranger.

Windmill offre des formations ainsi que des services de développement de carrière et d'obtention d'accréditations canadiennes, ce qui génère d'importantes retombées sociales et économiques positives pour sa clientèle.

# 125 000 \$

Investissement total des FCC dans l'organisme Windmill Microlending

# 2 028

Nombre de microprêts approuvés par Windmill Microlending en 2023

\* Ces impacts ne sont pas uniquement attribuables à nos investissements; ils reflètent le total des résultats des projets dans lesquels nous investissons.

# Rendement des investissements à zéro émissions nettes

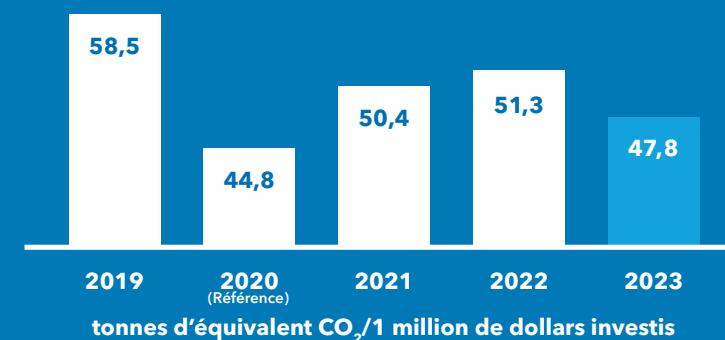
Nos actifs investis constituent un levier important nous permettant de lutter contre les changements climatiques pour un avenir net zéro. D'ici 2025, nous aspirons à réduire de 25 % l'intensité des émissions financées de nos placements par rapport aux niveaux de 2020 (portefeuilles d'actions de sociétés ouvertes et d'obligations de sociétés cotées en bourse). Et notre objectif est qu'au plus tard en 2050, l'ensemble de notre portefeuille de placement ait atteint la cible net zéro.

En cours de route, nous fixerons de nouvelles cibles intermédiaires et publierons nos progrès au moins une fois par année. En outre, notre société de gestion d'actifs, Addenda Capital, s'est fixé pour objectif que 75 % de ses actifs sous gestion respectent le principe zéro émissions nettes d'ici 2030, ce qui signifie qu'ils seront gérés de manière à atteindre l'objectif net zéro au plus tard en 2050. Co-operators et Addenda sont des membres engagées de l'Alliance des propriétaires d'actifs net-zéro (NZAOA) et de l'initiative Net Zero Asset Managers (NZAM) respectivement, représentant des pairs aux vues similaires qui mettent au point des pratiques exemplaires et des moyens d'atteindre ces objectifs ambitieux.

Fidèle à l'engagement de mettre en œuvre des pratiques exemplaires, notre gestionnaire d'actifs, Addenda, a fait appel à une société indépendante pour examiner sa méthodologie en 2023. À l'issue de ses recommandations, nous avons retraité les résultats de l'année précédente de manière à refléter les pratiques exemplaires et les dernières données disponibles. Veuillez consulter notre section [Informations supplémentaires en ligne](#) pour en savoir plus sur les résultats retraités et les méthodes utilisées.

En 2023, l'intensité des émissions financées de nos portefeuilles d'actions et d'obligations cotées en bourse a diminué de 6,8 % par rapport à 2022. Malgré tout, ce résultat reste supérieur de 6,7 % à la nouvelle base de référence de 2020 après retraitement (44,8 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>/1 million de dollars investis), lorsque les émissions sociétales avaient été temporairement réduites en raison de la pandémie de COVID-19. Notre niveau de référence après retraitement est inférieur de 42 % à notre niveau de référence précédent, ce qui augmente considérablement les efforts requis pour atteindre notre cible provisoire de 2025. Nous continuons de collaborer activement avec les entreprises dans lesquelles nous investissons qui génèrent le plus d'émissions, ainsi qu'avec les responsables politiques dans le but d'infléchir la courbe des émissions à l'échelle de la société, pas seulement pour nos portefeuilles de placement.

## Intensité des émissions financées des portefeuilles d'actions et d'obligations de sociétés cotées en bourse de Co-operators\*



\* Les résultats de 2020 à 2022 ont été retraités.

# Nous devons assurer l'intendance de la transition climatique

Par l'intermédiaire d'Addenda Capital, notre intendance des placements repose sur un vaste éventail de pratiques visant à faire avancer la transition climatique et d'autres questions environnementales, sociales et de gouvernance, telles que la biodiversité, les droits de la personne, la diversité, l'équité et l'inclusion. Nous avons discuté avec Andrea Moffat, directrice principale, Intendance, chez Addenda, pour savoir comment nous pouvons utiliser notre rôle d'investisseur pour encourager les entreprises dans lesquelles nous investissons à s'engager dans la voie d'une économie durable et à faible émission de carbone.



**Andrea Moffat**  
Directrice principale,  
Intendance,  
Addenda Capital

## **Si nous prenons l'exemple des changements climatiques, comment l'intendance peut-elle nous aider à réaliser notre vision, à savoir être un levier pour une société résiliente et durable?**

Andrea Moffat : La transition de notre économie, fondée sur un système énergétique à forte teneur en carbone, vers une économie net zéro et résiliente aux changements climatiques est une tâche complexe. Il en va de même pour les autres objectifs de développement durable. L'intendance consiste à utiliser notre rôle d'investisseur pour changer le système. Nous devons établir des relations d'affaires avec un vaste éventail de parties prenantes pour les inciter à s'engager dans la même direction positive. Nous pouvons appliquer cette même approche collaborative avec les responsables politiques, par exemple, pour influencer sur les règles et les normes afin de favoriser le passage à l'action et de mobiliser des capitaux pour la transition climatique. Nous aidons ainsi les entreprises canadiennes à adapter leurs stratégies d'affaires, y compris à chercher les solutions nécessaires pour l'avenir et à se préparer aux perturbations dans les chaînes d'approvisionnement.

**« Nous voulons que les entreprises élaborent des plans de transition climatique efficaces, déclarent leur réduction d'émissions et améliorent leur rendement pour accroître leur résilience et leur contribution à une économie durable. »**

AM : La transition climatique prendra du temps et nécessitera de changer tous les aspects de la gestion d'entreprise. Nous mobilisons les entreprises afin de les encourager à prendre des engagements pour mettre en œuvre des objectifs net zéro basés sur la science de la décarbonisation et rendre compte de leurs progrès.

## **Pouvez-vous donner un exemple d'activités d'intendance qui ont eu un impact positif sur la transition climatique en 2023?**

AM : Il y en a tellement, mais je vais vous donner un exemple d'un engagement direct récent avec une société de services publics pour lequel Addenda visait plusieurs objectifs. Nous avons demandé à cette société d'aligner ses objectifs climatiques sur les engagements du gouvernement de produire une électricité 100 % propre d'ici 2035, de préciser ses plans en matière d'adaptation et de résilience et de partager sa stratégie pour réaliser une transition climatique équitable pour sa main-d'œuvre ainsi que ses plans de réconciliation avec les populations autochtones, pour ne citer que quelques objectifs. En réponse, nous avons obtenu des précisions sur sa stratégie d'investissement ainsi que sur les obstacles aux investissements de transition causés par les structures réglementaires. La société a communiqué les priorités d'adaptation au climat de son conseil d'administration et de son équipe de direction et s'est engagée à donner plus de détails. Elle a décrit ses efforts initiaux pour que son personnel participe à la planification d'une transition équitable et elle s'est engagée à accroître sa capacité et son expertise en matière de planification de la réconciliation avec les Premières Nations.



Au bout du compte, en ciblant plusieurs enjeux, nous avons établi une base solide pour le dialogue futur. Pour exécuter nos activités d'intendance, nous ferons un suivi des progrès et des enjeux dont nous avons discuté, et demanderons un engagement plus poussé en faveur de la réglementation sur l'électricité propre.

### **Quels sont les principaux défis à relever?**

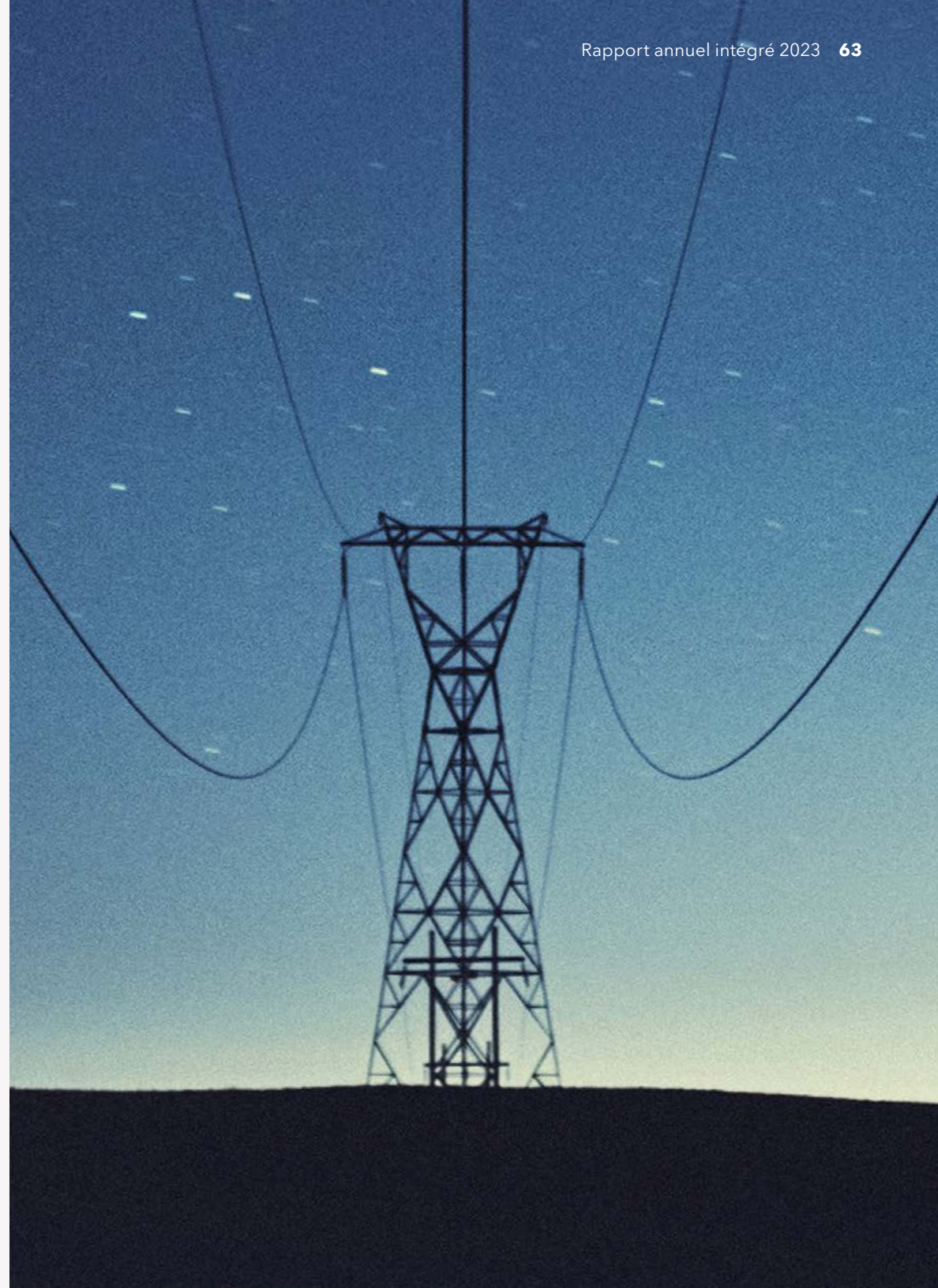
AM : Nous avançons trop lentement. Que ce soit les gouvernements, les entreprises, les investisseurs et investisseuses ou la société civile, toutes les parties ont du mal à mettre en œuvre les changements nécessaires. Le Canada doit se doter d'une stratégie plus exhaustive pour concilier la transition vers le net zéro et les objectifs économiques de manière à rester compétitif dans les chaînes d'approvisionnement mondiales (par exemple, hydrogène, énergie éolienne et batteries) et à attirer des investissements privés.

**« Toute transition est difficile. La science nous dit que nous devons agir plus rapidement, et nous savons que les coûts humains, écologiques et financiers ne font qu'augmenter avec le temps qui passe et la température qui se réchauffe. »**

AM : Un grand nombre de technologies et de pratiques permettant de réduire les émissions sont d'ores et déjà disponibles, mais nous devons redoubler d'efforts pour sortir des systèmes économiques et sociétaux établis. Les entreprises et les sociétés d'investissement doivent établir des collaborations sans précédent entre les nombreuses parties prenantes pour comprendre combien la science, la technologie, les qualifications de la main-d'œuvre, la résilience des collectivités, les besoins en capitaux et les innovations sont nécessaires pour opérer la transition vers une économie à faibles émissions de carbone à grande échelle.

### **Qu'est-ce qui vous emballle le plus dans les perspectives de transition de notre économie?**

AM : Le développement des énergies propres et de l'électrification au Canada. Je suis également ravie que le marché commence à se concentrer sur le lien entre le climat, la biodiversité et le capital naturel, ainsi que sur les implications pour les flux monétaires et les bilans des entreprises. Il semble que nous commençons à prendre conscience de la valeur de notre environnement et à comprendre que l'économie doit fonctionner dans le respect des limites écologiques, et non l'inverse.



## Placements et gestion d'actifs

# Nous prônons la finance durable

La plupart des solutions pour relever les défis des changements climatiques existent déjà. Souvent, nous nous heurtons à l'incapacité d'adapter ces solutions au rythme nécessaire pour faire pencher la balance et nous éloigner des modèles traditionnels. C'est pourquoi nous préconisons des politiques, des pratiques et des cadres visant à accélérer l'adoption d'un modèle financier durable.

Nous travaillons avec des partenaires au Canada et à l'étranger, notamment des pairs dans les secteurs de la finance et de l'assurance, des parties prenantes à tous les paliers de gouvernement, des organismes sans but lucratif, des spécialistes et des groupes communautaires, pour faire avancer les politiques et les pratiques qui peuvent aider à la transition vers une économie net zéro, durable et adaptée aux risques climatiques futurs.

## Principales activités de collaboration et de promotion de la finance durable et de la transition en 2023



### Conseil d'action en matière de finance durable

Avec nos pairs du secteur canadien des services financiers, nous siégeons activement au Conseil d'action en matière de finance durable, qui a pour mandat de formuler des recommandations sur l'infrastructure de marché nécessaire pour attirer et faire progresser la finance durable au Canada. En 2023, nous avons participé à des groupes de travail chargés d'émettre des recommandations sur les données, la communication des renseignements, l'affectation du capital et une taxonomie de la finance durable. Nous avons également milité activement pour que les travaux en cours du conseil mettent l'accent sur la résilience.



### Alliance des propriétaires d'actifs net-zéro, convoquée par les Nations Unies, et initiative Net Zero Asset Managers

Co-operators est devenue la première compagnie d'assurance du pays et la deuxième organisation canadienne à se joindre à l'Alliance des propriétaires d'actifs net-zéro, convoquée par les Nations Unies, un groupement international d'investisseurs institutionnels qui agit pour la transition zéro émissions nettes des portefeuilles de placements d'ici 2050. Par la suite, notre société de gestion d'actifs, Addenda Capital, a adhéré à l'initiative Net Zero Asset Managers, un mouvement mondial d'institutions financières géré par six réseaux internationaux d'investisseurs. En date de décembre 2023, ce réseau de 315 entreprises mondiales signataires, qui gère plus de 57 billions de dollars américains d'actifs, s'est engagé à atteindre l'objectif zéro émissions nettes.



### Engagement climatique Canada

Cette coalition regroupe des chefs de file du secteur financier qui se réunissent pour susciter le dialogue entre les investisseurs et l'industrie afin de promouvoir une transition équitable vers une économie net zéro. Addenda Capital a cofondé cette coalition, qui regroupe aujourd'hui 41 entreprises totalisant 5,2 billions de dollars d'actifs sous gestion. Cette initiative dirigée par le secteur financier vise à mobiliser les principaux émetteurs de la Bourse de Toronto à aider le Canada à entrer dans une économie net zéro.



### Nature Action 100

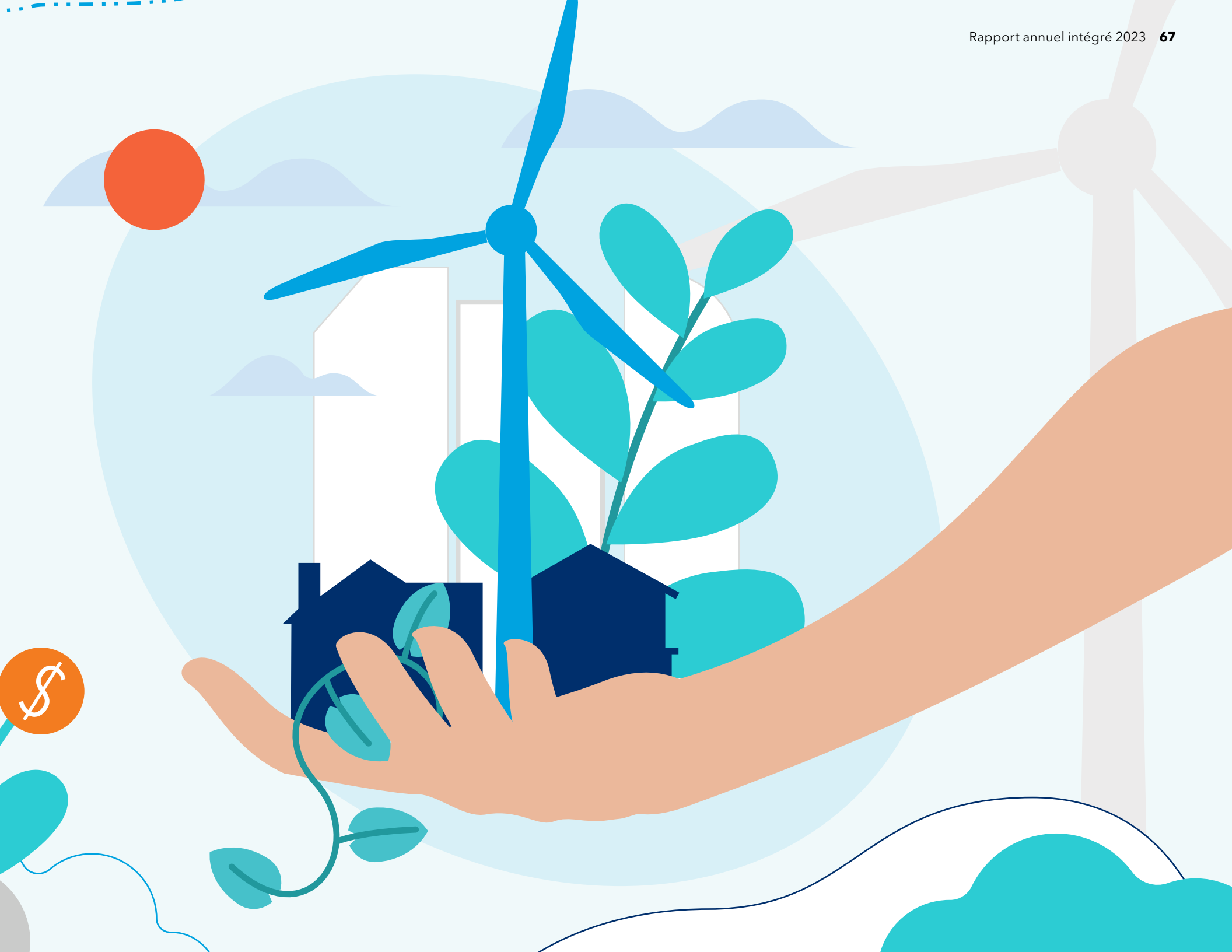
La lutte contre la disparition des espèces et des écosystèmes représente un défi collectif majeur et urgent. La moitié du PIB mondial dépend de la nature et de ses services, et les entreprises et les investisseurs doivent tenir compte de ces risques. Dévoilée à l'occasion de la COP15 à Montréal en 2022, l'initiative Nature Action 100, qui rassemble des investisseurs institutionnels, a ciblé 100 entreprises pour les inciter à agir contre la perte de la nature et de la biodiversité. Addenda Capital s'est portée signataire à titre d'investisseur participant et s'efforcera de mobiliser d'autres entreprises dans des secteurs clés.

En vedette

# Investir dans la résilience aux changements climatiques

Nous travaillons avec les municipalités, les organismes sans but lucratif, les groupes de recherche, les investisseurs et investisseuses et tous les paliers de gouvernement pour mobiliser des capitaux privés afin de renforcer la résilience des collectivités canadiennes aux changements climatiques.





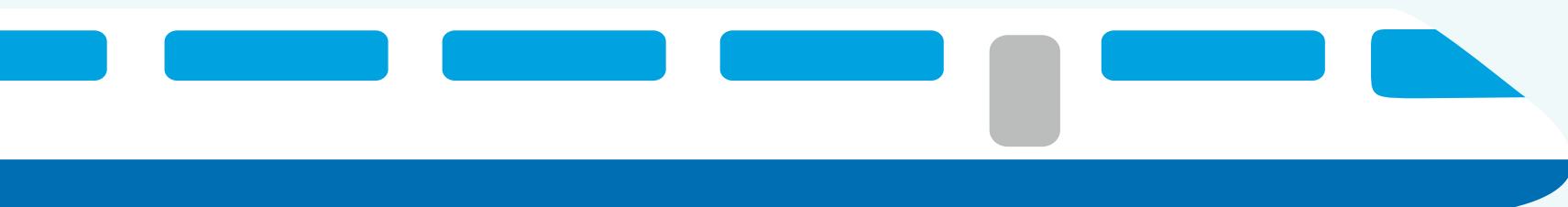
# Des solutions d'investissement pour des infrastructures adaptées au climat

Nous mettons au point de nouveaux modèles financiers nécessaires pour accélérer le développement d'infrastructures résistantes au climat au Canada. L'objectif de ce travail est de libérer le potentiel des investissements privés qui seront nécessaires pour protéger les Canadiens et Canadiennes, notre économie et notre environnement contre les risques systémiques croissants qui se profilent à l'horizon.

Les changements climatiques coûtent de plus en plus cher à la population canadienne et à notre économie. En 2023, les pertes assurées dues à des événements catastrophiques au pays s'élevaient à 3,1 milliards de dollars. En moyenne, les pertes économiques totales sont trois fois plus élevées que les pertes assurées, sans compter les coûts humains et émotionnels incalculables.

Les efforts d'atténuation des changements climatiques se poursuivent et s'intensifient. Les gouvernements et les entreprises se sont fixé des objectifs zéro émissions nettes, et la société accroît ses investissements en vue de réduire les émissions et de s'atteler aux causes profondes des risques climatiques.

La réduction des émissions n'est qu'un aspect de la solution. Nous devons investir davantage pour aider les collectivités à s'adapter aux changements climatiques. Pourtant, selon une étude de la Climate Policy Initiative de 2023, seulement 9 % du financement mondial de la lutte contre les changements climatiques était consacré à l'adaptation et à la résilience.





### **Une transition en douceur vers un avenir zéro émissions nettes n'est pas possible sans renforcer la résilience au fur et à mesure.**

La Fédération canadienne des municipalités estime que l'adaptation des infrastructures au niveau municipal nécessitera un investissement de 5,3 milliards de dollars par an au Canada pour éviter les pires impacts des changements climatiques. Et ce n'est là qu'une fraction des prévisions de coûts des pertes et des dommages attribuables à l'accélération des changements climatiques. En effet, selon l'Institut climatique du Canada, ce chiffre s'élèvera à 78 milliards de dollars d'ici 2050, en supposant que les émissions soient contenues.

Les coûts sont élevés, et les gouvernements font face à de nombreuses pressions économiques conflictuelles. Il est peu probable que dans les périodes d'instabilité financière, les contribuables puissent supporter l'intégralité du fardeau financier que représente la construction d'un Canada résilient, avec l'ampleur et l'urgence requises.

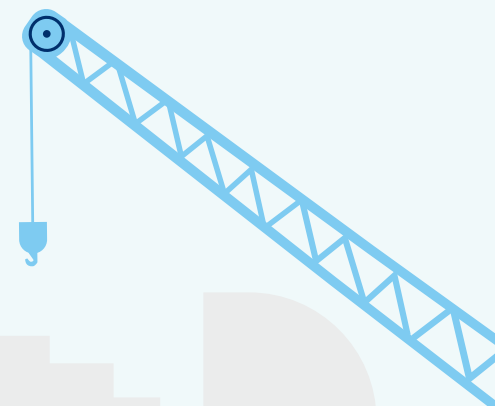
### **Nous pensons que les capitaux privés peuvent jouer un rôle essentiel. Plus de 150 billions de dollars ont été engagés à l'échelle mondiale pour atteindre l'objectif zéro émissions nettes.**

Les investissements dans des infrastructures adaptées au climat peuvent réduire les coûts futurs liés à des risques aigus tels que les inondations, les feux de forêt, les ondes de tempête et la sécheresse. Selon les estimations du gouvernement du Canada, le rapport coûts-avantages de la prévention des sinistres se situe entre 4,6 et 10 pour 1; si l'on prend également en compte les avantages macroéconomiques indirects, l'Institut climatique du Canada estime que ce rapport se situe entre 13 et 15 pour 1. Ces investissements diminuent également les risques pour le système financier. En investissant dans des infrastructures qui réduisent les risques prévisibles et renforcent la résilience, nous protégerons également les portefeuilles de placement, qui devront faire face à des risques systémiques croissants causés par des pertes et des perturbations constantes.

### **Nous mettons au point des modèles financiers novateurs afin de convaincre le secteur privé d'entrer sur le marché des infrastructures d'adaptation aux changements climatiques.**

Nous abordons le problème à l'échelle de la société. Ainsi, nous travaillons avec des dizaines de municipalités en collaboration avec ICLEI Canada, la Fédération canadienne des municipalités, l'Institut de prévention des sinistres catastrophiques et d'autres organismes, afin d'élaborer des modèles financiers et des partenariats qui stimuleront la participation du secteur privé. Nous souhaitons également attirer les capitaux et l'expertise nécessaires pour construire des infrastructures d'adaptation et protéger les collectivités contre l'augmentation des risques physiques liés au climat.

Afin de soutenir les changements systémiques, nous avons rédigé, en collaboration avec l'Institut climatique du Canada, un document qui explore des sources potentielles de flux de trésorerie municipaux pouvant donner un rôle plus important aux capitaux privés. Nous avons également participé à plusieurs initiatives de sensibilisation pour faire évoluer les politiques de manière à accroître le potentiel du financement privé dans l'adaptation au climat au Canada - notamment par l'initiative Un Canada résistant au climat ou encore par des recommandations et un engagement dans le cadre de la Stratégie nationale d'adaptation du gouvernement fédéral (voir page 71).



# Reconstruire un Lytton résilient en Colombie-Britannique

Découvrez comment Co-operators investit dans la résilience pour aider la population de Lytton à reconstruire des maisons résistantes au risque accru de feux de forêt.

En 2023, nous avons décidé d'investir dans la résilience à Lytton, en Colombie-Britannique, village dévasté par un feu de forêt catastrophique en 2021. Notre investissement aidera les propriétaires à reconstruire des maisons résistantes au feu et certifiées zéro émissions nettes.

Le feu de forêt qui a détruit le village de Lytton a causé 102 millions de dollars de pertes assurées, coûté la vie à deux personnes et forcé l'évacuation de collectivités des Premières Nations voisines. En réponse à cette tragédie, le gouvernement fédéral a mis en place un programme de subventions PacifiCan afin d'aider les

propriétaires à reconstruire des maisons résistantes au feu et certifiées net zéro. Toutefois, le taux de participation initial était faible, car les propriétaires avaient des hésitations ou n'étaient pas en mesure d'effectuer les paiements initiaux nécessaires pour couvrir les coûts des améliorations.

Grâce à sa relation avec l'Institut de prévention des sinistres catastrophiques, Co-operators a constaté une occasion de soutenir la résilience aux feux de forêt ainsi que la construction de bâtiments nets zéro. En étroite collaboration avec PacifiCan, le village de Lytton et Beem Credit Union, une caisse d'épargne et de crédit desservant la région, Co-operators s'est engagée à verser jusqu'à 5 millions de dollars pour aider les propriétaires à bénéficier de ce programme. Mais surtout, cette somme permettra d'investir dans la résilience de la collectivité de manière à dégager un rendement du capital investi et à illustrer la rentabilité de ces investissements.

Cet effort multipartite constitue un exemple novateur de la façon dont les entreprises privées peuvent mettre leur capital à contribution pour aider à résoudre les problèmes économiques et sociaux que font peser les changements climatiques sur les collectivités.

**« Le village de Lytton remercie le programme de financement de Co-operators qui soutient la résilience climatique dans la reconstruction de Lytton. Ce programme collaboratif permettra aux résidents et résidentes de Lytton de reconstruire des maisons résilientes au feu et certifiées zéro émissions nettes. »**

Denise O'Connor, mairesse de Lytton



# Promouvoir les changements systémiques

Qu'il s'agisse de défendre des politiques gouvernementales qui permettront de débloquer les capitaux nécessaires pour accélérer l'adaptation au climat ou de s'associer à des organismes et à des groupes de recherche œuvrant en ce sens, nous avançons de manière inclusive et durable. Nous avons collaboré avec les secteurs et les régions pour imaginer une nouvelle approche de l'investissement dans la transition climatique tout en réduisant les risques pour l'ensemble des Canadiens et Canadiennes.

## Stratégie nationale d'adaptation

En juin 2023, le gouvernement fédéral a publié sa Stratégie nationale d'adaptation, qui définit une vision pour un Canada plus résilient et établit un plan d'action pour l'ensemble de la société en vue d'une action mieux coordonnée. Co-operators a contribué activement à l'élaboration de la stratégie en 2023. Nous avons notamment participé à des tables rondes et à la coalition Un Canada résistant au climat, et nous avons déposé un mémoire indépendant détaillant nos recommandations spécifiques, qui encourageaient entre autres l'examen du rôle du financement privé dans la construction d'infrastructures résilientes au climat au pays. Pour faire valoir nos recommandations, nous avons rencontré des responsables d'Environnement et Changement climatique Canada, d'Infrastructure Canada et du ministère des Finances, en mettant l'accent sur notre priorité de stimuler les investissements dans la résilience afin de protéger la population canadienne. Nos efforts se poursuivent alors que commence le vaste chantier de mise en œuvre de la stratégie.

## Accroître la résilience avec le souci de la vulnérabilité au climat

Les changements climatiques ne touchent pas toutes les collectivités ou tous les groupes de la même façon. Afin de nous assurer que nos projets pilotes d'investissement dans la résilience tiennent compte de l'équité sociale et élaborent des solutions qui bénéficieront aussi aux membres de la société négligés

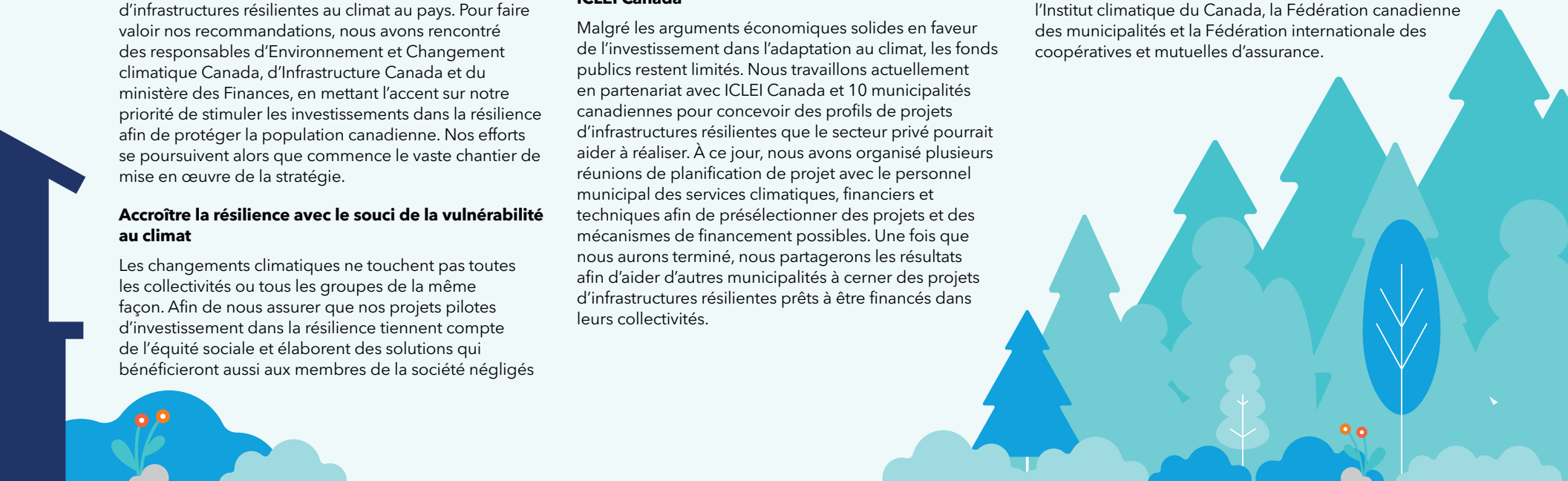
par le passé, nous travaillons avec le groupe Partenaires pour l'action de l'Université de Waterloo. Ce partenariat triennal de 500 000 \$ vise à réduire la vulnérabilité aux risques d'inondation. L'indice de vulnérabilité socio-économique obtenu dans un sondage mené par le réseau Partenaires pour l'action nous permettra d'explorer des approches pour intégrer des aspects relatifs à l'équité dans la prévision, la planification et la gestion des risques liés aux catastrophes au Canada, y compris les projets d'infrastructures adaptées au climat.

## Financer des projets d'infrastructure résiliente avec ICLEI Canada

Malgré les arguments économiques solides en faveur de l'investissement dans l'adaptation au climat, les fonds publics restent limités. Nous travaillons actuellement en partenariat avec ICLEI Canada et 10 municipalités canadiennes pour concevoir des profils de projets d'infrastructures résilientes que le secteur privé pourrait aider à réaliser. À ce jour, nous avons organisé plusieurs réunions de planification de projet avec le personnel municipal des services climatiques, financiers et techniques afin de présélectionner des projets et des mécanismes de financement possibles. Une fois que nous aurons terminé, nous partagerons les résultats afin d'aider d'autres municipalités à cerner des projets d'infrastructures résilientes prêts à être financés dans leurs collectivités.

## Mettre l'investissement dans la résilience à l'ordre du jour de la COP28

Rob Wesseling, président et chef de la direction de Co-operators, et Don Iveson, conseiller cadre en investissement climatique et résilience collective, ont assisté au sommet sur le climat de la COP28 à Dubaï. Lors de ce sommet, ils ont participé à des tables rondes sur la mobilisation de capitaux privés pour financer la résilience climatique et la réduction des risques catastrophiques avec des partenaires tels que le Bureau des Nations Unies pour la réduction des risques catastrophiques, Un Canada résistant au climat, l'Institut climatique du Canada, la Fédération canadienne des municipalités et la Fédération internationale des coopératives et mutuelles d'assurance.



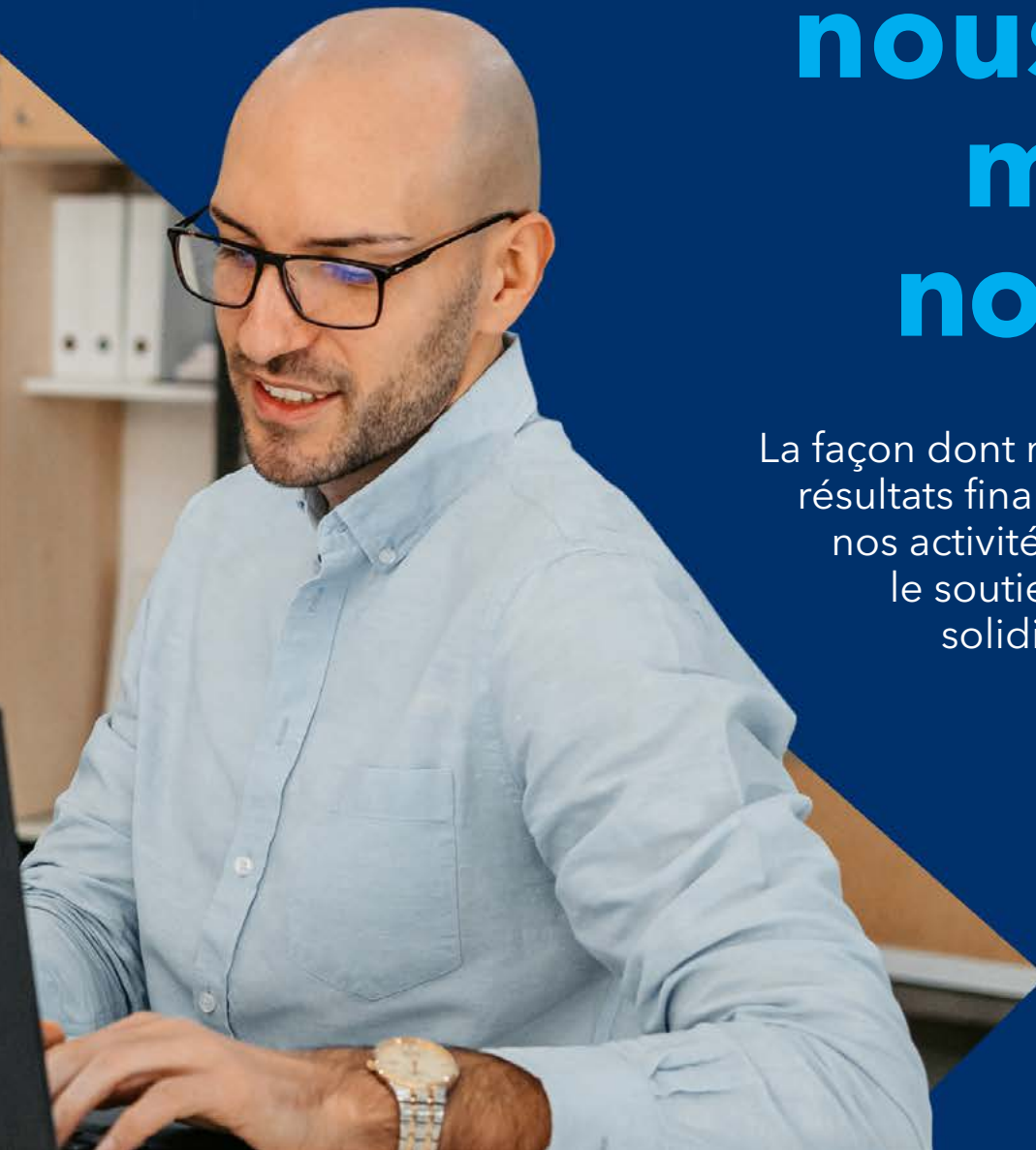


Gérer notre entreprise

# À titre d'entreprise, nous puisons notre motivation dans notre raison d'être

La façon dont nous exploitons notre entreprise, notamment nos résultats financiers et notre situation de trésorerie, l'impact de nos activités sur l'environnement ainsi que la mobilisation et le soutien de notre personnel, est le fondement de notre solidité en tant que coopérative de services financiers.

Notre solidité s'incarne dans le bien-être de notre planète et de nos collectivités, car nous comprenons que le succès de notre entreprise repose à la fois sur la prospérité financière et sur les valeurs sociales et environnementales.



Gérer notre entreprise

# Survol de nos résultats financiers en 2023

Nos résultats financiers et notre situation de trésorerie sont essentiels à notre succès. De même, nous comptons sur notre succès financier pour créer des retombées sociétales positives et répondre aux besoins changeants de nos membres, de notre clientèle, de notre personnel et de nos collectivités. En d'autres mots, nous recherchons le profit dans le but de concrétiser notre raison d'être.

## Sommaire de notre position financière en 2023

Le total des actifs a augmenté de plus de 8 % en raison de la vigueur des marchés boursiers et de la baisse de la courbe de rendement qui a fait augmenter la valeur de notre portefeuille d'obligations. Nos positions en capital global et réglementaire sont reconnues comme l'une de nos principales forces par les agences de notation externes. Nous demeurons en bonne position pour faire face à l'incertitude qui touche l'économie et le secteur de l'assurance et pour procurer la sécurité financière à nos membres et titulaires de police.

## Survol du compte de résultat en 2023

En 2023, notre rentabilité a souffert de la hausse des réclamations en assurance de dommages et du contexte inflationniste. Cette situation a été partiellement atténuée par une croissance soutenue dans la majorité de nos secteurs d'activité et l'effet positif des facteurs macroéconomiques.

Total des actifs	<b>19,1 milliards \$</b>
- Total des passifs	<b>14,2 milliards \$</b>
= Total des capitaux propres	<b>4,9 milliards \$</b>

Total des produits	<b>6 649,8 millions \$</b>
- Total des charges	<b>6 401,1 millions \$</b>
= Résultat net	<b>248,7 millions \$</b>



**Notre solidité financière peut  
créer des retombées  
sociétales positives.**

# Nous investissons notre capital pour servir les Canadiens et Canadiennes

Afin d'incarner notre raison d'être, nous devons disposer du capital nécessaire pour honorer notre promesse aux Canadiens et Canadiennes, et ce, à titre d'assureur, d'investisseur et de coopérative. Lesley Christodoulou, vice-présidente aux finances et cheffe comptable, nous parle du lien entre la situation de trésorerie de Co-operators et notre capacité à soutenir notre clientèle, nos membres et nos collectivités en cette période d'incertitude.



**Lesley Christodoulou**  
Vice-présidente aux  
finances et cheffe  
comptable

## Comment une solide situation de trésorerie nous aide-t-elle à incarner notre raison d'être?

Lesley Christodoulou : Le capital est crucial. Nous en avons besoin pour mener nos activités d'assurance et régler les réclamations de nos titulaires de police. C'est la promesse qui est au cœur de l'assurance. Nous devons nous appuyer sur une excellente situation de trésorerie pour affronter le risque et l'incertitude inhérente face au coût des réclamations futures. Nous pourrions ainsi honorer notre promesse envers notre clientèle et nos membres.

Au-delà des principaux besoins d'assurance, nous cherchons constamment des occasions de diversifier nos produits, nos solutions et nos modèles d'affaires. Nous avons besoin de capital pour progresser et investir dans des domaines d'intérêt croissant, que ce soit pour explorer des idées novatrices tirées de modèles d'affaires émergents, acquérir des entreprises connexes ou innover à l'interne grâce à la recherche et au développement afin de concevoir de nouvelles offres de produits et de proposer des améliorations technologiques.

Pour atteindre nos cibles d'investissement ambitieuses, il est crucial que nous encourageons les investissements de transition climatique, d'impact et de résilience au Canada. Nous désirons dégager un capital qui appuie la stratégie d'adaptation du Canada et aide les collectivités à bâtir les infrastructures résilientes au climat dont le pays a besoin.

**« Avec une situation de trésorerie solide, nous pouvons promouvoir une société durable et résiliente, et prouver que les investissements peuvent générer des rendements convaincants tout en étant avantageux sur le plan social et environnemental. Ainsi, notre solidité financière dépend directement de la force des collectivités. »**

## Du point de vue du capital, quels sont nos principaux enjeux actuels, et comment y ferons-nous face?

LC : Certaines tendances liées aux réclamations d'assurance sont préoccupantes. L'inflation élevée, la fréquence accrue des catastrophes climatiques et la recrudescence de vols de véhicules ont créé une pression sur notre performance financière et notre situation de trésorerie. De plus, nous avons eu de la difficulté à rentabiliser notre portefeuille de placements. Cela est dû en grande partie à la volatilité généralisée des marchés boursiers et aux variations de la courbe de rendement de notre portefeuille de titres à revenu fixe.

**« Notre performance financière est soumise à une forte inflation persistante, à la hausse des taux d'intérêt et à l'incertitude géopolitique croissante. Si cette conjoncture n'affecte pas seulement Co-operators, elle est préoccupante. »**

À long terme, l'un des plus grands défis qui attendent le secteur des services financiers est d'augmenter les investissements pour atteindre les objectifs climatiques mondiaux. Nous savons que la stabilité de l'économie mondiale sera menacée si nous ne nous attaquons pas de front à la crise climatique et que nous ne décarbonisons pas nos activités et nos portefeuilles de placements. Grâce à des outils comme la taxonomie de la finance verte et de transition recommandée par le Conseil d'action en matière de finance durable, nous pourrions combler les lacunes en matière d'investissement et veiller à ce que les actions prises soient fondées sur la science.

**Comment notre identité coopérative influence-t-elle notre capacité à agir malgré l'incertitude économique?**

LC : À titre de coopérative, nous nous distinguons vraiment des autres organisations de services financiers. Nous ne cherchons pas uniquement à maximiser les bénéfices trimestriels, mais nous faisons un devoir d'aller au-delà des profits à court terme. Avant toute chose, nous devons concrétiser notre raison d'être, soit offrir la sécurité financière pour les Canadiens et Canadiennes et nos collectivités. Même si la rentabilité est importante pour toutes les raisons que je viens d'évoquer, notre entreprise n'est pas soumise aux attentes à court terme d'actionnaires qui pourraient nous faire prendre des décisions susceptibles de nuire à notre clientèle, à nos collectivités et à notre organisation à long terme.

**Activités consolidées de La Compagnie d'assurance générale Co-operators – Test du capital minimal**

**236 %**

Cible de surveillance du Bureau du surintendant des institutions financières : 150 %

**Activités consolidées de Co-operators Compagnie d'assurance-vie - Test de suffisance du capital des sociétés d'assurance-vie**

**158 %**

Cible de surveillance du Bureau du surintendant des institutions financières : 100 %

Pour en savoir plus sur les tendances historiques et les tests sur le capital, consultez la section Renseignements supplémentaires, à la page 153.





**« Nous bâtissons  
des relations de  
confiance. »**

**Colette Taylor (sur la photo)**  
Première vice-présidente et cheffe de  
l'exploitation, Souveraine Assurance



Foire aux questions

# Pleins feux sur la croissance : renforcer la résilience des entreprises canadiennes face aux risques

Notre raison d'être, qui consiste à procurer la sécurité financière pour les Canadiennes et Canadiens et nos collectivités, signifie aussi que nous devons fournir diverses protections pour tous les types d'entreprises canadiennes. C'est pourquoi nous avons élargi de manière stratégique nos activités dans ce secteur. Souveraine Assurance, une filiale en propriété exclusive de Co-operators, aide à combler les lacunes de protection en offrant aux entreprises des produits spécialisés d'assurance de dommages, et la croissance importante de ses revenus en 2023 a contribué à la performance financière de notre groupe de sociétés. Colette Taylor, première vice-présidente et cheffe de l'exploitation chez Souveraine Assurance, explique comment l'entreprise s'associe exclusivement avec des firmes de courtage, des agents généraux principaux et agentes générales principales (AGP) et des partenaires stratégiques pour favoriser la résilience et offrir des solutions de risque personnalisées, des conseils, de l'information et du soutien aux entreprises de tout le pays.

## **Le portefeuille d'assurance entreprise de Souveraine a connu une croissance considérable en 2023. Comment expliquez-vous que des partenaires commerciaux de moyenne et grande taille aient choisi de faire affaire avec elle?**

Colette Taylor : Nous avons travaillé sans relâche à l'interne pour améliorer nos capacités organisationnelles, faire rimer nos talents avec nos axes stratégiques et mettre à niveau la technologie pour avoir une meilleure analyse et rehausser nos processus. En 2023, nous avons eu le plaisir de présenter les résultats positifs de nos accomplissements avec nos partenaires. Nous avons lancé des offres de produits à la fine pointe pour nos solutions d'assurance entreprise et mis en place un nouveau système d'administration des polices qui augmente de manière incroyable la vitesse et l'efficacité pour nos partenaires. Grâce à nos efforts de sophistication dans tous les aspects de notre entreprise, nos partenaires reconnaissent notre capacité à bâtir des relations de confiance et comptent sur l'expertise de pointe de nos équipes.

## **Quels sont les enjeux ou tendances prioritaires pour l'assurance entreprise en 2023?**

CT : Notre environnement opérationnel externe est exposé à une forte volatilité en raison de notre créneau spécialisé, donc pour réagir rapidement aux changements, nous surveillons constamment les indicateurs de nos portefeuilles et le paysage d'ensemble. En ce moment, nous surveillons notamment les tendances inflationnistes et la hausse des vols de véhicules. Sur le long terme, nous collaborons avec l'entreprise pour trouver des solutions de développement durable qui sont avantageuses pour notre clientèle et nos collectivités.

## **Le paysage économique des entreprises canadiennes évolue constamment. Comment formons-nous des partenariats pour la résilience avec nos firmes de courtage et les AGP?**

CT : Lien essentiel vers notre clientèle et les collectivités desservies, les firmes de courtage et les AGP avec qui nous collaborons nous aident à mieux comprendre les difficultés de la clientèle et comment nos solutions de risque peuvent l'aider à mieux dormir la nuit. Nos partenaires travaillent avec nous parce que nous offrons une excellente proposition de valeur, une expertise fiable et rapide et des données pertinentes.

## **Croissance des primes de Souveraine en 2023**

# 8,4 %

Gérer notre entreprise

# Incursions dans l'avenir

Nous avons intégré l'innovation à notre stratégie pour veiller à ce que nos capacités opérationnelles s'adaptent aux changements. Nous envisageons la croissance et l'expansion créative en nous demandant comment nous pouvons évoluer rapidement et anticiper les besoins de sécurité financière des Canadiens et Canadiennes pour réaliser notre raison d'être aujourd'hui et pour les générations futures.

## Projets innovants ciblés

Notre vision est d'aller au-devant de l'innovation dans un secteur en constante évolution. Nous voulons conclure des partenariats stratégiques et investir dans de nouvelles technologies pour demeurer une entreprise concurrentielle qui anticipe les besoins du marché. Par l'intermédiaire de notre Fonds de capital-risque de Co-operators, nous explorons des entreprises de technologie au service du secteur financier et de l'assurance avec lesquelles nous forgeons des partenariats réciproques afin de soutenir et d'influencer l'innovation.

Nous tirons profit de notre capital et de notre expertise sectorielle pour investir dans des entreprises partenaires qui partagent nos valeurs et appuient notre objectif de renforcer la résilience financière, sociale et environnementale des Canadiens et Canadiennes et de nos collectivités.

Depuis sa création en 2021, le Fonds de capital-risque de Co-operators a investi dans six entreprises et six fonds qui couvrent un large éventail de secteurs technologiques, notamment dans les domaines suivants : finance, assurance, gestion de patrimoine, agriculture, immobilier, santé et

climat. Grâce à ces fonds, nous pouvons suivre les tendances sectorielles, soutenir l'innovation et conclure des collaborations stratégiques pour nos partenaires d'affaires. Pour consulter la liste de nos investissements, visitez le site [cooperators.ca](https://cooperators.ca).

En 2023, nous avons investi dans le principal fonds canadien de technologie climatique Active Impact Investments. Celui-ci finance des entreprises privées en phase de démarrage en Amérique du Nord ayant la capacité d'atteindre une taille suffisante et d'être rentables tout en résolvant des problèmes environnementaux urgents.

Seulement en 2022, les entreprises du portefeuille d'Active Impact ont atténué plus de 285 000 t éq. CO<sub>2</sub> (tonnes d'équivalent dioxyde de carbone) et ont permis de sauver ou de traiter plus de 136 millions de litres d'eau.

**« Les changements climatiques sont une menace directe et imminente pour notre capacité à réaliser notre raison d'être. En investissant dans Active Impact, nous plaçons la résilience et la rentabilité au premier plan, et nous posons des gestes climatiques concrets grâce à une gamme de solutions durables. »**

Daniel Sinclair, vice-président au développement de l'entreprise et chef du Fonds de capital-risque de Co-operators

Gérer notre entreprise

# Procurer la tranquillité d'esprit grâce à un service convivial et accessible de gestion de l'entretien résidentiel

Nous cherchons toujours des façons d'aider les Canadiens et Canadiennes et nos collectivités à atteindre la sécurité financière et à renforcer leur résilience. Dans le cadre de notre partenariat avec R-LABS, bâtisseur d'entreprises du secteur immobilier, nous avons investi dans HomePorter pour aider les propriétaires à mieux gérer l'entretien de leur maison.

Pour assurer l'avenir de nos activités et multiplier les occasions de renforcer nos capacités, nous recherchons des partenariats et des occasions de collaboration avec des entreprises qui partagent nos valeurs et qui ont les ressources pour combler les besoins non satisfaits ou mal satisfaits de nos collectivités.

En 2023, Co-operators a financé HomePorter grâce à un partenariat stratégique avec R-LABS, pour réaliser notre objectif commun d'accroître la résilience et les connaissances des propriétaires pour entretenir leur maison. Grâce à la collaboration avec HomePorter, les propriétaires peuvent obtenir des conseils professionnels avisés et impartiaux par un simple clic. Pour les propriétaires, l'actif financier le plus important est probablement leur maison. HomePorter met à leur disposition une plateforme d'entretien résidentiel virtuel pour les aider à résoudre les problèmes liés à leur maison et ainsi renforcer leur résilience.

**« Chez HomePorter, notre mission est de transformer la manière dont les propriétaires gèrent leur maison. Grâce à une technologie de pointe et à des partenariats stratégiques, nous soutenons et guidons les propriétaires dans l'entretien de leur maison. Notre engagement à l'égard de l'innovation dans un souci de la clientèle nous distingue en matière d'expérience client réellement transformatrice. »**

Peter Primdahl, chef de la direction, HomePorter



Gérer notre entreprise

# Devenir net zéro dans nos activités

Il est urgent de réduire les émissions mondiales pour éviter des changements climatiques catastrophiques; c'est pourquoi nous avons pris l'engagement d'éliminer de manière systématique les émissions produites par nos activités et nos placements (voir la page 61). En visant la décarbonisation de nos activités, nous aidons le Canada à atteindre son objectif zéro émissions nettes et nous réduisons les coûts et les dépenses afin d'améliorer notre résultat net.

Nous avons comme cible provisoire de réduire les émissions liées à nos activités de 45 % d'ici 2030 pour arriver à zéro émissions nettes au plus tard en 2040. Cela comprend à la fois les émissions directes (portée 1) et indirectes (portées 2 et 3), y compris les émissions provenant des bureaux administratifs, des agences, du parc automobile et des déplacements d'affaires. Afin de démontrer notre influence et d'adopter une comptabilité carbone qui correspond aux modes de travail hybride et virtuel, nous mesurons également les émissions attribuables au télétravail, aux déplacements du personnel pour se rendre au travail ainsi qu'au matériel et aux services informatiques.

Nous avons réduit nos émissions de gaz à effet de serre de 34 % par rapport aux niveaux de base de 2019. Notre priorité est d'éliminer nos émissions conformément à nos cibles zéro émissions nettes. En même temps, pour demeurer carboneutres, nous avons utilisé la compensation carbone qui a été vérifiée selon des normes reconnues et consignée dans un registre public pour en assurer la qualité.

Nous avons également effectué une revue rigoureuse des médias et une analyse des études de projets pour orienter nos achats vers des certificats d'énergie renouvelable et des projets de compensation qui ne soulevaient aucune préoccupation liée à la qualité. Parmi nos récents investissements, mentionnons des projets de compostage des déchets, de réutilisation des biens informatiques et de traitement des eaux usées dans des milieux humides artificiels innovateurs.

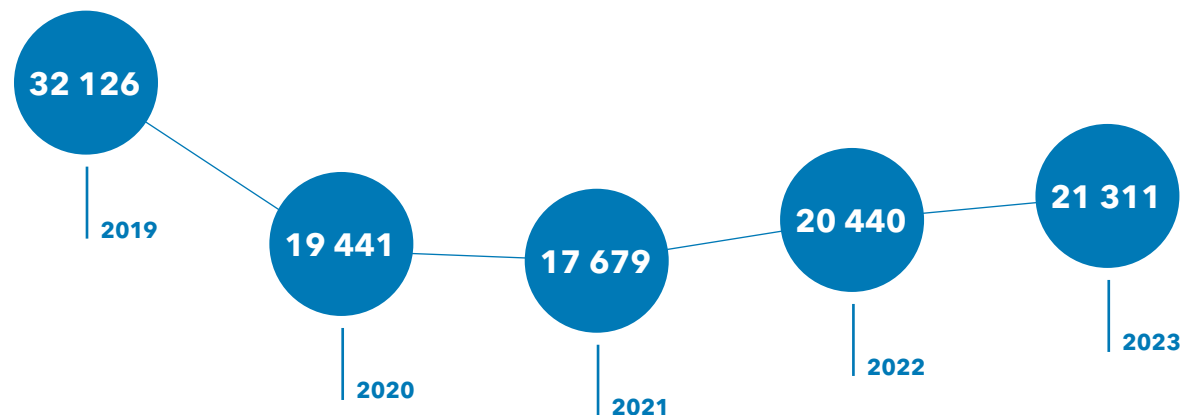
Par rapport aux niveaux de 2022, les émissions liées à nos activités ont augmenté en 2023 puisqu'il s'agissait de la première année complète marquée par le retour au bureau et les déplacements fréquents. Nous avons également investi dans l'infrastructure informatique. Nous continuons d'élargir et de renforcer notre engagement au sein de l'entreprise en suivant la voie de la décarbonisation pour atteindre notre objectif zéro émissions nettes. Des choix éclairés en matière de déplacement du personnel et la mobilisation des fournisseurs seront nos principaux leviers pour réduire nos émissions.

## Intensité des émissions provenant de nos activités en 2023

# 3,2 t éq. CO<sub>2</sub> / 1 million \$ de revenus

2022 : 4,5\*

## Émissions de carbone provenant de nos activités\*\* en tonnes d'équivalent dioxyde de carbone (t éq. CO<sub>2</sub>)



## Rémunération des cadres

Pour encourager la décarbonisation et nous obliger à rendre des comptes, nous avons lié l'atteinte des cibles zéro émissions nettes dans nos activités au programme de rémunération incitative à long terme de notre président et chef de la direction, et élargirons ces cibles aux postes de vice-présidence en 2024.

## Portrait global de notre action climatique et de notre impact

Notre rapport sur le climat contient des renseignements détaillés sur la gouvernance, la stratégie, la gestion des risques, les mesures et les objectifs liés au climat. Ce rapport est disponible en ligne sur le site [cooperators.ca/rapports](https://cooperators.ca/rapports).

Pour savoir comment nous calculons notre consommation d'énergie et l'empreinte carbone liée à nos activités, et voir la répartition des émissions directes et indirectes, consultez la section [Informations supplémentaires - Notre empreinte carbone](#).

\* En raison de l'adoption des nouvelles normes comptables IFRS 17 et IFRS 9, en date du 1<sup>er</sup> janvier 2023, tous les résultats de 2022 ont été retraités.

\*\* Les résultats de 2019 à 2022 ont été retraités.

Foire aux questions

# Un effort collectif

La collaboration et l'adhésion seront nécessaires pour atteindre notre objectif zéro émissions nettes dans nos activités. Nous avons parlé avec Graham Parrot et Thais Lima des équipes des Services immobiliers et des TI, qui jouent un rôle crucial dans la diminution des émissions issues de nos activités, pour comprendre pourquoi la transition vers le net zéro est une priorité pour leurs équipes.



**Graham Parrott**  
Vice-président associé à  
l'immobilier et à la construction,  
Gestion immobilière



**Thais Lima**  
Directrice principale,  
Gestion des connaissances et  
de la performance des TI

## Parlez-moi de votre rôle chez Co-operators. Pourquoi est-ce important d'appuyer la transition vers le net zéro?

Graham Parrott : Je suis vice-président associé à l'immobilier et à la construction. En gros, je supervise les équipes de gestion immobilière et de construction et leur intervention dans les bureaux administratifs et les points de vente au détail. Selon moi, il est important de devenir net zéro pour créer un monde meilleur où les gens pourront vivre, travailler et jouer dans un environnement sain.

Thais Lima : Je suis directrice principale de la gestion des connaissances et de la performance des TI et je travaille pour mettre en place des pratiques durables, encourager la mobilisation dans ce domaine et sensibiliser les TI à l'impact du développement durable sur nos rôles. Nous produisons également des rapports pour mesurer nos progrès en matière de développement durable au sein des TI. En suivant la voie vers le net zéro, nous ne faisons pas seulement notre part pour les générations futures, mais nous contribuons au sentiment de bien-être, de valorisation et de mobilisation du personnel. Nous voulons avoir un impact positif fort sur notre planète et la société. Ces initiatives favorisent l'acquisition et le maintien de talents dans la mesure où les efforts de nos équipes rejoignent leurs valeurs personnelles.

## Quelles sont les meilleures occasions dans votre domaine pour atteindre l'objectif zéro émissions nettes?

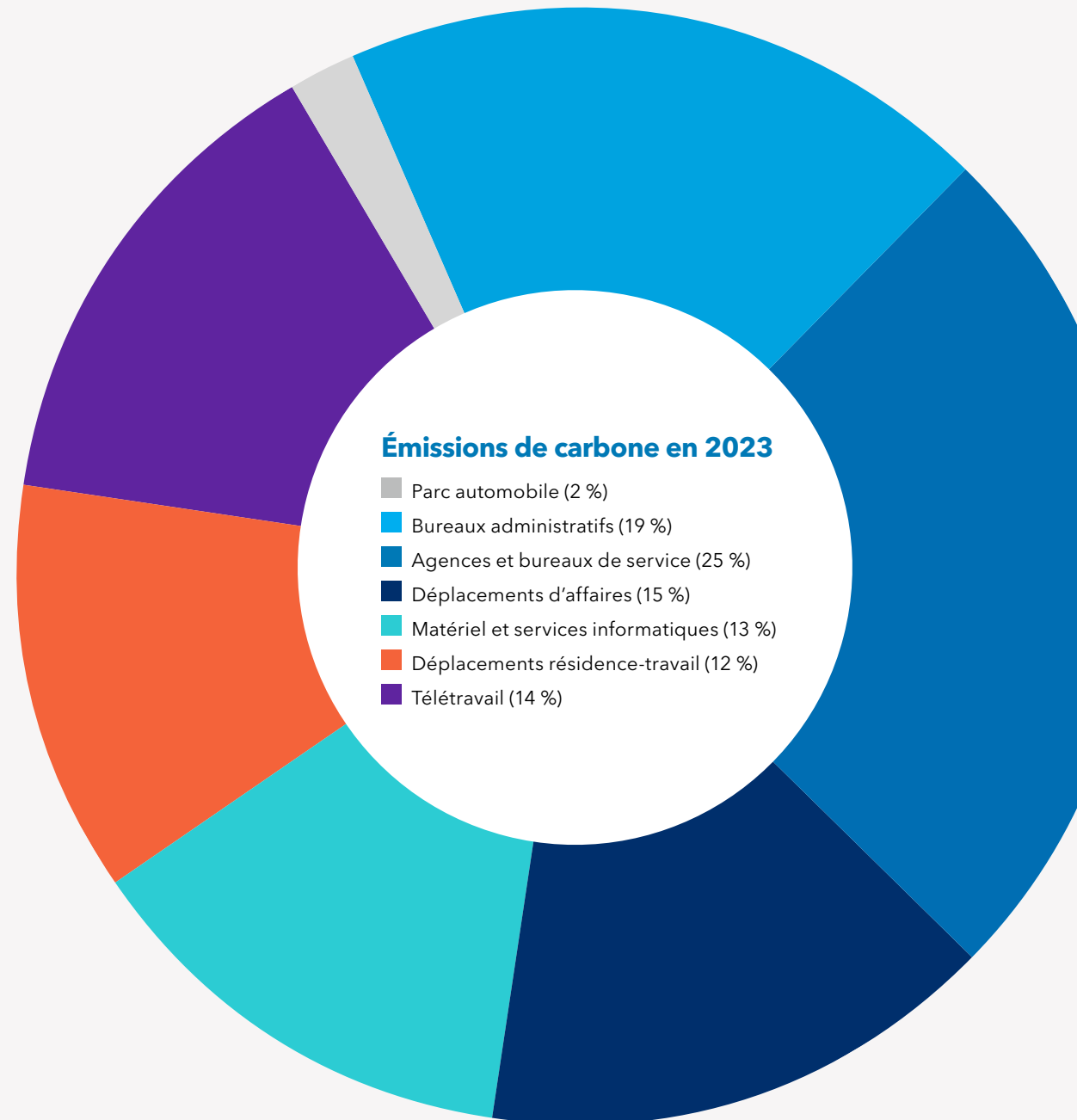
TL : Tout d'abord, nous pouvons augmenter l'efficacité énergétique de notre infrastructure informatique en achetant des appareils écoénergétiques ou en surveillant et en mesurant l'impact de l'infonuagique et des centres de données. Nous pouvons également agir sur la gestion des fournisseurs et des déchets électroniques, notamment par des mesures de suivi des déchets et de recyclage des biens informatiques. Si possible, nous devrions toujours réutiliser l'équipement. Enfin, nous devons sensibiliser le personnel et mesurer son adoption de comportements durables, par exemple en sachant combien de personnes éteignent leur portable la nuit.

GP : Nous avons accompli des progrès considérables en optimisant notre empreinte immobilière en fonction de nos modèles de travail. Nous mettons également en place des solutions sobres en carbone dans les espaces dont nous sommes propriétaires. Dans l'avenir, l'impact climatique sera un critère dans le processus de sélection des nouveaux espaces de bureaux.

**La décarbonisation de nos activités n'est pas une tâche facile. Quels principaux enjeux anticipez-vous dans votre domaine?**

TL : L'une des plus grandes difficultés est le manque de données précises sur les émissions de carbone. Les statistiques sont parfois ambiguës et ne permettent pas de savoir dans quelle mesure un produit est durable ni de vérifier ou de mesurer la réduction des émissions. Et puis, il y a le coût des options durables. Elles ne sont pas toujours les plus abordables à court terme et compliquent la planification budgétaire et la faisabilité économique.

GP : En ce qui concerne l'immobilier, les propriétaires adhèrent peu à la décarbonisation. La plupart de nos bureaux administratifs sont loués, à l'exception du nouveau siège social à Guelph et d'un bureau en Ontario. Dans les immeubles qui nous appartiennent, nous avons le contrôle sur les activités, les systèmes et l'équipement, mais dans les espaces loués, nous devons convaincre les propriétaires de notre démarche, surtout lorsqu'il y a plusieurs locataires et que nous avons moins d'influence. C'est un travail de longue haleine. Nous devons respecter les baux existants et faire face à la résistance qui se présentera. Notre défi serait de progresser en prouvant que l'objectif zéro émissions nettes est bon pour le développement durable de notre économie à long terme et ainsi faire changer les mentalités.



Gérer notre entreprise

# **Nous devons la prospérité de notre entreprise à notre personnel.**

Notre coopérative rayonne grâce à des gens qui incarnent jour après jour notre raison d'être. Nous devons absolument prioriser leur sécurité financière, leur santé, leur bien-être ainsi que leur développement personnel et professionnel. Nous devons continuer de les écouter pour toujours faire mieux.



Des équipes mobilisées sont essentielles pour offrir des avantages à nos membres, à notre clientèle et à nos collectivités. Devant l'ampleur des enjeux sociétaux, il est particulièrement important que notre personnel dispose des ressources et du soutien dont il a besoin pour réussir.

La mobilisation est un élément clé de notre stratégie d'écoute du personnel. En mesurant les sentiments des employés et employées, les gestionnaires de toute l'organisation reçoivent des commentaires précieux pour soutenir l'amélioration continue et notre culture de haute performance. Il est essentiel que nous écoutions les employés et employées afin de prendre des mesures fondées sur leurs commentaires. En 2023, nous avons adopté une nouvelle approche plus agile qui nous permettra de réagir en temps réel aux besoins changeants et aux préférences du personnel.

Nous avons modifié notre plateforme de mobilisation du personnel de manière à proposer des sondages d'opinion rapides et faciles et des occasions de rétroaction plus nombreuses et régulières. Cette approche nous permet d'adapter et de développer nos plans d'affaires en tenant compte des opinions de notre effectif.

## Résultats des sondages d'opinion sur la mobilisation du personnel

# 78

Indice de mobilisation moyen en 2023

Indice de référence dans le secteur financier : **76**

Nos deux sondages d'opinion mesurent quatre principaux indices de base : mobilisation; inclusion, diversité, équité et accessibilité (IDEA); bien-être; culture.

En 2023, la moyenne de l'indice de mobilisation global était de 78, soit deux points de plus que l'indice de référence dans le secteur financier, qui était de 76. Nous avons obtenu un taux de réponse moyen de 85 % et plus de 5 500 commentaires en moyenne par sondage.

Parmi les points forts qui surpassent l'indice de référence de l'industrie, mentionnons le traitement respectueux, la rétroaction des gestionnaires et la communication au sein des équipes. La culture au travail est également un domaine à surveiller, qui est fortement corrélé avec le désir de connexion et de collaboration. Les employés et employées nous ont parlé de leur motivation à conserver la forte culture d'entreprise de Co-operators tout en adoptant des mesures pour répondre aux besoins futurs. En même temps, les points préoccupants qui ont été soulevés sont le bien-être, la communication et la reconnaissance. Nous savons que la reconnaissance a un impact majeur sur la mobilisation globale et qu'elle influence la perception de la culture et du bien-être. Les employés et employées sont plus susceptibles de s'identifier à la culture d'entreprise si leur travail est reconnu. C'est donc l'une de nos priorités en 2024.

**75** Indice IDEA moyen en 2023

**72** Indice de bien-être moyen en 2023

**79** Indice de culture moyen en 2023

## Mobiliser notre réseau de représentants et représentantes

Il est essentiel que nous écoutions les représentants et représentantes afin de prendre des mesures fondées sur leurs commentaires. En 2022, nous avons adopté une nouvelle approche plus agile qui nous permettra de réagir en temps réel aux besoins changeants et aux préférences du personnel.

Nous avons utilisé une nouvelle méthodologie pour le pointage dans les sondages de mobilisation des représentants et représentantes, et créé un groupe de travail pour nous permettre d'en apprendre davantage, d'adapter et de développer nos plans d'affaires en tenant compte des opinions de notre effectif. Selon les réponses aux questions du sondage, l'indice de mobilisation des représentants et représentantes pour 2023 est de 44 %, ce qui représente une amélioration de 1 % par rapport à 2022.

Nous nous réjouissons de la hausse spectaculaire du taux de participation au sondage, qui est passé de 62 % en 2022 à 92 % en 2023.

# 44 %

Indice de mobilisation des représentants et représentantes

Gérer notre entreprise

# Mieux-être au travail

Lorsque nous privilégions la santé, le bien-être et la formation continue de notre personnel, nous contribuons au développement d'un environnement de travail riche qui stimule la haute performance et l'épanouissement. Par l'intermédiaire d'activités de formation continue, de régimes d'avantages sociaux et de retraite, de ressources en cas d'invalidité et de programmes de mieux-être et de reconnaissance, nous investissons en priorité dans la santé de notre effectif.

En 2023, nous avons profité du retour au bureau de nombreuses personnes pour leur offrir l'occasion de prendre soin de leur santé et de leur mieux-être. Nous avons proposé des séances de mise en forme, des formations, des visites au bureau de massothérapeutes agréés et agréées, et d'autres activités de mieux-être qui soutiennent leurs objectifs de santé.

Même si le travail hybride et à distance rime avec souplesse, nous savons que la présence au bureau encourage une culture de travail vivante et stimule la cohésion d'équipe et le sentiment d'avoir un but au travail. Dans cet esprit, nous avons organisé des activités trimestrielles de cohésion d'équipe dans nos bureaux administratifs partout au Canada. Ces activités avaient pour but d'encourager le mieux-être social, une culture

de travail positive, la collaboration et la fréquentation de nos bureaux locaux. Lors de ces journées, la présence des employés et employées au bureau était 72 % plus élevée que la moyenne. En 2024, nous établirons une stratégie de cohésion du personnel à partir de nos succès en 2023.

En plus du soutien et des occasions dont profitent nos équipes, nous nous efforçons d'offrir une rémunération, de la reconnaissance et des récompenses concurrentielles et attrayantes pour recruter et retenir les talents d'exception afin de réaliser notre raison d'être et notre stratégie. En tant qu'entreprise offrant un salaire suffisant, nous avons une structure de rémunération concurrentielle et équitable qui dépasse largement le salaire suffisant dans la plupart des cas.

**Investissement moyen dans la formation et le perfectionnement du personnel**

**846 \$**

**Salaires**

**604,8 millions \$**

**Avantages sociaux**

**121,0 millions \$**

**Programmes de rémunération incitative**

**79,3 millions \$**

**Ratio entre le salaire du chef de la direction et celui des travailleuses et travailleurs moyens (2022)**

**19:1**

Indice de référence : 246:1\*

\* Selon les salaires des 100 cheffes et chefs de la direction les mieux payés au Canada (Source : « Canada's New Gilded Age », Centre canadien de politiques alternatives, 2024).

## Recruter et retenir les talents d'exception

Le roulement et la rétention du personnel sont des questions qui préoccupent l'ensemble des secteurs. Nous savons qu'une rétention efficace permet de réduire les coûts pour remplacer le personnel et former les nouvelles recrues, en plus d'aider à maintenir les niveaux de productivité. Le roulement et la rétention du personnel sont de solides indicateurs de notre culture d'entreprise. Notre succès dépend de notre capacité à soutenir et à valoriser nos équipes. Pour ce faire, nous misons sur un programme de rémunération incitative pour retenir notre personnel qui exécute en permanence notre stratégie et veille à répondre aux besoins de nos membres, de notre clientèle et de nos collectivités.

Au cours des trois dernières années, le roulement du personnel est passé de 11,0 % en 2021 à 11,4 % en 2022 et à 10,3 % en 2023. En 2022, notre organisation a accueilli 1 153 nouvelles personnes et 832 en 2023. Cette diminution des nouvelles embauches reflète les tendances observées dans le secteur alors que le marché du travail fléchit.

### Taux de rétention du personnel

# 90 %

2022 : 89 %

2021 : 89 %





**« Je suis inspirée  
par l'immense  
potentiel que recèle la  
construction de notre  
pont vers l'avenir. »**

**Laura Mably (sur la photo)**  
Première vice-présidente et  
cheffe des ressources humaines

Foire aux questions

# L'objectif de la mobilisation

Selon Laura Mably, cheffe des ressources humaines, pour incarner notre raison d'être à titre de coopérative, il faut insister davantage sur le bien-être, la mobilisation et la performance de notre personnel. Notre entreprise et nos équipes évoluent dans un contexte qui change rapidement. Nous croyons qu'une stratégie de rétroaction et d'écoute s'impose pour connaître les besoins de notre effectif.

## Quels sont les enjeux ou tendances prioritaires en matière de recrutement, de mobilisation et de rétention du personnel?

Laura Mably : Le bien-être du personnel est une préoccupation constante. Il ne faut pas le tenir pour acquis, surtout dans le contexte actuel – pressions financières, changements climatiques, instabilité et incertitude dans le monde, sans compter les combats et les obstacles sociétaux auxquels font face plusieurs employés et employées.

À titre de coopérative et d'employeur, nous nous engageons à travailler activement pour créer une culture et un environnement de travail qui permet aux personnes d'agir avec authenticité et d'être mobilisées. Le paysage a changé depuis cinq ans. Le mode de travail virtuel et hybride a modifié la façon dont les gens interagissent. À titre d'employeur, nous avons des défis à relever et des occasions à saisir. Par le biais de nos programmes, de nos avantages sociaux, de la rémunération concurrentielle et des possibilités accrues d'interagir en ligne et en personne, nous prenons des mesures pour soutenir le bien-être de nos employés et employées, et encourager les échanges humains, la souplesse et l'autonomie. Le point culminant de nos efforts est la haute performance.

## Quelles sont nos plus grandes forces en matière de mobilisation du personnel?

LM : Selon nos employés et employées, nos points forts sont le traitement respectueux, le cheminement professionnel et la communication. En effet, les gens se sentent traités avec respect et dignité. Ils disent aussi avoir des discussions sérieuses sur leur carrière avec leur gestionnaire. Par ailleurs, ils apprécient la communication ouverte et honnête au sein de leur équipe.

Mais je pense que notre plus grande force réside dans le lien entre notre personnel et notre raison d'être, notre vision et nos valeurs à titre de coopérative.

**« Les valeurs de l'organisation font écho à mes valeurs personnelles. Mon travail au quotidien est d'autant plus satisfaisant que nous contribuons au mieux-être des gens. »**

Les commentaires des employés et employées sont cohérents. Même si nous avons un plan ambitieux malgré l'incertitude, la volatilité et les ressources limitées, notre raison d'être est au cœur de notre travail. Ce qui compte le plus, c'est le sens que nous donnons à notre effort collectif.

## Que vous inspire l'avenir de notre milieu de travail et de notre culture de travail chez Co-operators?

LM : En plus d'éprouver un sens profond du devoir grâce à mon travail, je suis inspirée par l'immense potentiel que recèle la construction de notre pont vers l'avenir. À mesure que nous créons l'expérience OMNI encadrée et les nouveaux modèles d'affaires, nous découvrons toujours plus d'occasions pour nos équipes d'apprendre, d'acquérir de l'expérience et de perfectionner des compétences importantes. Je suis enthousiaste à l'idée de renforcer nos aptitudes pour le leadership à tous les niveaux de l'organisation en continuant d'investir dans les plans de carrière et le perfectionnement professionnel de notre effectif. Nous devons renforcer les ressources de notre personnel pour assurer la croissance de nos activités.

En vedette

# Inclusion, diversité, équité et accessibilité

À titre de coopérative de services financiers, de partenaire communautaire et d'employeur, nous tenons à ce que nos actions, nos décisions et notre contribution dans la collectivité reflètent les principes d'inclusion, de diversité, d'équité et d'accessibilité (IDEA). Nous nous employons à déceler et à faire tomber les obstacles systémiques qui entravent non seulement les droits de la personne et les libertés, mais aussi l'accès aux services renforçant la sécurité financière des Canadiens et Canadiennes.



# Cheminer ensemble

Nous avons récemment lancé notre deuxième stratégie, qui nous guidera tout au long des prochaines étapes de notre parcours visant à intégrer les principes IDEA dans la façon dont nous remplissons nos divers rôles et mettons de l'avant nos différentes identités au sein de la collectivité et de l'industrie. À l'heure actuelle, nous nous appliquons à lever les entraves, à mieux comprendre la composition de notre main-d'œuvre, à être à l'écoute de notre personnel et de nos partenaires, et à améliorer l'accessibilité pour les groupes traditionnellement sous-représentés. Nous nous faisons un devoir d'avancer avec un cœur humble et un esprit ouvert, et nous avons la ferme intention de promouvoir l'accès et l'équité pour toutes les communautés canadiennes.

Depuis de nombreuses années, l'inclusion, la diversité, l'équité et l'accessibilité constituent une priorité absolue pour Co-operators. Bien que notre parcours stratégique ait porté des fruits, nous savons qu'il reste beaucoup à faire. En 2019 et en 2020, nous avons entrepris notre première évaluation de l'inclusivité à l'échelle de l'organisation et élaboré notre première stratégie IDEA, qui couvrait la période de 2021 à 2023. Nous avons ensuite actualisé cette stratégie en 2023, ce qui a marqué un tournant important dans notre parcours IDEA. La nouvelle stratégie s'arrime à notre stratégie organisationnelle et propose des objectifs mesurables en cours de route. La stratégie IDEA est essentielle à la concrétisation de notre raison d'être visant la sécurité financière pour les Canadiennes, les Canadiens et nos collectivités, et est au cœur de notre vision d'être un levier pour une société résiliente et durable. De plus, les principes IDEA font dorénavant partie intégrante de notre identité, puisque l'inclusion est officiellement devenue l'une de nos valeurs fondamentales.

## **Pleins feux sur notre personnel**

Notre plan d'action prévoit l'amélioration des pratiques d'embauche inclusives et équitables, notamment l'examen et la révision des processus d'embauche et de sélection pour réduire le plus possible l'incidence des préjugés et nous assurer d'évaluer les candidates et candidats sur la base de leurs compétences et de leurs qualifications. Nous cherchons aussi à mettre en place des contrôles supplémentaires contre les préjugés dans le processus d'embauche. Pour mesurer notre réussite, nous utilisons divers outils, dont le cadre de référence sur la diversité, l'équité et l'inclusion (GDEIB), ainsi que l'auto-identification volontaire à l'interne et les entrevues de départ. Nous étudions également la possibilité de mettre en place un questionnaire d'auto-identification à l'intention des candidates et candidats.

Le GDEIB est un cadre mondialement reconnu des pratiques exemplaires en matière de diversité, d'équité et d'inclusion, sphère dans laquelle nous aspirons à devenir une organisation phare. Nous avons donc officiellement intégré ce point à notre plan stratégique quadriennal, avec l'objectif d'atteindre le niveau « Avant-gardiste » du GDEIB (les cinq niveaux sont : 1. Inactif; 2. Réactif; 3. Proactif; 4. Avant-gardiste; 5. Meilleure pratique). Chaque année, nous menons une enquête à l'échelle de l'entreprise pour savoir où nous en sommes par rapport au cadre de référence, afin de mesurer les progrès réalisés. En 2023, notre score de base est passé de 3,79 à 3,93.



### Lancement du questionnaire d'auto-identification pour cerner les lacunes, les obstacles et les possibilités

À la fin de 2022, nous avons lancé notre premier programme d'auto-identification volontaire à l'interne. Ainsi, nous avons invité notre personnel à s'auto-identifier pour nous aider à comprendre plus clairement les lacunes dans la représentation, les barrières pour les groupes sous-représentés et les occasions de mieux représenter la diversité du Canada. En tant que compagnie canadienne, nous savons que nos collectivités sont diversifiées, et nous croyons que le fait d'avoir une main-d'œuvre qui reflète la pluralité de notre société nous permettra de devenir une meilleure organisation.

Pour appuyer cette initiative, nous avons organisé une série visant à déboulonner les mythes courants entourant l'auto-identification. Nous avons aussi tenu des séances interactives avec les membres du personnel pour répondre à leurs questions sur la confidentialité, sur les raisons pour lesquelles nous recueillons ces données, et sur la façon dont nous les utilisons pour faire de Co-operators un meilleur endroit où travailler.

Depuis le lancement du questionnaire en novembre 2022, nous avons atteint un taux de participation de 37 % (le taux chez les gestionnaires étant de 64 % et celui chez les collaboratrices et collaborateurs individuels, de 32 %).

Nous comprenons que le geste le plus important que nous pouvons poser à cette étape-ci est d'aider les gestionnaires à promouvoir cette initiative. Ainsi, nous les avons mis au défi d'obtenir un taux de participation de 80 % pour que nous puissions mieux comprendre les lacunes et les obstacles de même que les occasions de faire tomber ces obstacles et d'offrir des chances égales aux groupes en quête d'équité.

L'un des enjeux continuels est d'accroître la transparence des données. En d'autres mots, nous devons montrer à notre personnel comment celles-ci nous aident à apporter des changements significatifs et importants, et comment cette démarche contribue à améliorer la culture d'entreprise et à faire de nous une coopérative encore plus prospère et à l'écoute des besoins divers de la population canadienne.

Plus nous comprendrons nos lacunes dans la représentation, plus nous serons en mesure d'agir concrètement et d'élaborer des programmes et des politiques ciblées pour accroître l'équité en matière d'emploi pour tous les groupes au Canada.

### Stratégie IDEA et mobilisation du personnel

Nous continuons de faire progresser la mobilisation en mettant l'accent sur l'établissement de liens avec les membres du personnel, en étant sensibles à leurs commentaires et en prenant des mesures pertinentes pour leur démontrer notre engagement. En 2023, nous avons commencé à utiliser la rétroaction obtenue dans les sondages continus sur la mobilisation pour faire avancer les initiatives axées sur l'inclusivité des genres. Nous avons actualisé nos systèmes RH et étudions actuellement les possibilités d'intensifier les efforts à cet égard à l'échelle de notre coopérative.

Dans l'esprit de la Journée internationale des personnes non binaires, nous avons ajouté le choix de pronom *autre genre* dans nos systèmes de ressources humaines. Pour soutenir la mobilisation du personnel autochtone et le parcours d'apprentissage des autres employés et employées, nous avons lancé notre nouvelle stratégie de réconciliation (pour en savoir plus sur nos efforts en faveur de la réconciliation, consultez la page 98).

### Une route parsemée d'embûches

Certes, la route est parsemée d'embûches et il reste du chemin à faire. Par exemple, pour les indices « IDEA » et « bien-être » du sondage sur la mobilisation, les résultats globaux accordés par le personnel se considérant en situation de handicap ont continué de faiblir. En 2024, nous nous efforcerons de mieux comprendre pourquoi ces résultats sont inférieurs et nous réfléchirons aux occasions que nous avons, dans l'immédiat et à long terme, pour améliorer l'expérience de ces personnes.

Les notes accordées par les membres de la communauté 2ELGBTQI+ au chapitre de l'inclusion générale ont également reculé cette année. À la lumière de ce résultat, nous travaillerons avec notre groupe-ressource des employés et employées *Proud of You* afin d'avoir une meilleure compréhension de ce que nous pouvons faire pour rehausser l'expérience de ces personnes.

### Parcours d'apprentissage IDEA

Nous avons mis en place un nouveau parcours d'apprentissage IDEA pour promouvoir notre stratégie d'une manière stimulante et holistique, tout en encourageant vigoureusement les pratiques saines, diversifiées et inclusives en milieu de travail. Ce parcours est conçu de façon à permettre à chacun et chacune d'atteindre le niveau de compétence nécessaire pour créer une organisation diversifiée, équitable et inclusive. Le parcours d'apprentissage IDEA est une série progressive de certifications offerte dans le cadre d'un programme pluriannuel de formation continue.

Les objectifs pour chaque niveau du parcours sont liés à des catégories précises du GDEIB, nous rapprochant de notre objectif de devenir une organisation reconnue pour ses pratiques exemplaires.

Le parcours d'apprentissage IDEA repose à la fois sur LinkedIn Learning et sur la collaboration avec nos groupes-ressources des employés et employées pour l'apprentissage de base et l'intégration de sujets et de moments importants tout au long de l'année.

### Représentation des femmes dans l'équipe du chef de la direction

# 55 %

2022 : 36 % 2021 : 30 %

### Représentation des femmes dans les postes de haute direction (vice-présidence et échelons supérieurs)

# 42 %

2022 : 38 % 2021 : 34 %

# Traduire les principes IDEA en action grâce aux groupes-ressources des employés et employées

Les groupes-ressources des employés et employées (GRE), sont des groupes dirigés par du personnel bénévole. Ils ont été créés dans le but de favoriser un milieu de travail inclusif et équitable et de donner une voix aux groupes historiquement marginalisés ou sous-représentés. Ils visent à promouvoir une culture d'inclusion et de sécurité psychologique pour les employés et employées par des activités d'éducation et de réseautage et une influence sur les politiques et les programmes. Nous avons discuté avec deux membres de GRE chez Co-operators pour en savoir plus sur leur expérience et sur l'importance de ces réseaux.



## Cory Benson

Expert en sinistre et membre du GRE pour les questions autochtones



## Manuela Marchment

Spécialiste de la souscription en assurance entreprise et membre du GRE Proud of You (GRE du personnel 2ELGBTQI+)

### Que représente votre GRE et qu'espérez-vous accomplir?

Cory Benson : *Tansi'*. Notre groupe a été créé en réponse à l'appel à l'action 92 de la Commission de vérité et réconciliation. Dans cette démarche, j'aspire à faire connaître davantage la communauté autochtone, en mettant l'accent sur la vérité et en tentant de faire tomber les vieux préjugés. En tant que groupe, nous cherchons des occasions qui sont à la fois avantageuses pour Co-operators et les communautés autochtones. Il peut s'agir d'occasions liées à la formation, au recrutement, à la communauté, aux affaires - les possibilités futures sont illimitées!

Manuela Marchment : Nous souhaitons mettre sur pied un GRE pour la communauté 2ELGBTQI+ et pour les personnes alliées, afin de promouvoir un milieu de travail inclusif où tout le monde se sent valorisé. Notre groupe se veut un réseau de soutien et d'éducation. En favorisant la diversité et l'acceptation, nous contribuons à une culture d'entreprise positive, et donc au mieux-être général. Notre principal objectif est de défendre l'égalité, d'enrayer la discrimination et de cultiver un environnement où l'effectif 2ELGBTQI+ et les personnes alliées peuvent s'épanouir, sur le plan tant personnel que professionnel.

### Comment votre participation à un GRE a-t-elle amélioré votre expérience chez Co-operators?

CB : La possibilité de partager des histoires, des expériences ainsi que ma culture est enrichissante. Depuis mon arrivée dans le GRE, j'ai vu des personnes se tourner vers nous pour poser des questions vraiment pertinentes sur la culture autochtone ou pour parler de leurs propres expériences.

C'est emballant de faire partie d'un groupe prêt à relever ce défi. C'est aussi merveilleux de pouvoir collectivement faire avancer des idées et mettre en œuvre des stratégies qui seront bénéfiques pour notre organisation et pour la communauté autochtone.

MM : Ma dynamique au travail s'est améliorée grâce à la promotion de l'inclusion et au soutien de l'effectif et des personnes alliées partageant des intérêts ou des points communs. Mon groupe offre la possibilité de réseauter, d'apprendre et de tirer profit du mentorat. Il m'a donné un sentiment d'appartenance, en plus de rehausser mon moral et mon niveau de satisfaction dans tout ce que je fais. Parce que ce GRE fait la promotion de la diversité et de la compréhension, il m'a offert un milieu de travail encore plus vibrant et harmonieux.

### Comment ces groupes nous aident-ils à mettre les principes IDEA en action dans notre milieu de travail et dans la société en général?

CB : Le partage est souvent la clé de l'apprentissage mutuel. Pendant les moments d'échange, il y a toujours un certain niveau de vulnérabilité et d'humanité. C'est ce qui nous permet de tisser des liens. Les GRE devraient commencer de cette façon. Le patrimoine autochtone du Canada est riche et diversifié. Mon souhait est que Co-operators prêche par l'exemple en prônant la réconciliation, tout en reconnaissant et en soulignant avec fierté cet aspect unique et essentiel du Canada. N'oublions pas que nous vivons et travaillons sur les terres ancestrales des peuples de l'Île de la Tortue. C'est l'une des choses qui nous unit. La culture autochtone mérite d'être célébrée d'un bout à l'autre du pays.



MM : Les GRE jouent un rôle central dans la promotion d'un milieu de travail inclusif qui met les principes IDEA en action. Non seulement ils permettent au personnel de nouer des liens et de partager des expériences, mais ils servent également à amplifier les voix diverses. En favorisant un sentiment d'appartenance, notre groupe contribue à une culture d'entreprise plus inclusive. En fait, je crois qu'il a des répercussions au-delà du milieu professionnel, car il encourage les changements sociétaux en mettant de l'avant les principes et les valeurs IDEA dans la collectivité en général.

**« Les GRE jouent un rôle central dans la promotion d'un milieu de travail inclusif. Non seulement ils permettent au personnel de nouer des liens et de partager des expériences, mais ils servent également à amplifier les voix diverses. »**

Manuela Marchment  
Spécialiste de la souscription en  
assurance entreprise



# Cheminer vers la réconciliation

En 2023, nous avons lancé une stratégie de réconciliation. Il s'agissait d'une initiative importante dans le cadre de notre stratégie globale pour l'inclusion, la diversité, l'équité et l'accessibilité (IDEA). Notre stratégie de réconciliation a été élaborée en collaboration avec des partenaires autochtones et non autochtones au sein de l'organisation, en consultation avec des membres de communautés autochtones, et en concertation avec une stratégie en réconciliation autochtone.

Nos efforts de réconciliation sont étroitement liés à notre stratégie d'entreprise, à nos valeurs et principes coopératifs et aux objectifs de développement durable des Nations Unies. Notre stratégie de réconciliation décrit les mesures prises par Co-operators dans son cheminement vers la réconciliation et l'établissement de relations fondées sur la collaboration avec les communautés autochtones.

Nous avons pour objectif d'harmoniser notre vision d'être un levier pour une société résiliente et durable et nos valeurs de responsabilité, d'intégrité et d'inclusion avec l'appel à l'action 92 (Les entreprises et la réconciliation) de la Commission de vérité et réconciliation. Pour y arriver, nous avons cocréé une stratégie de réconciliation, que nous mettons actuellement en œuvre. Celle-ci honore notre raison d'être d'offrir la sécurité financière aux Canadiennes et aux Canadiens et à nos collectivités.

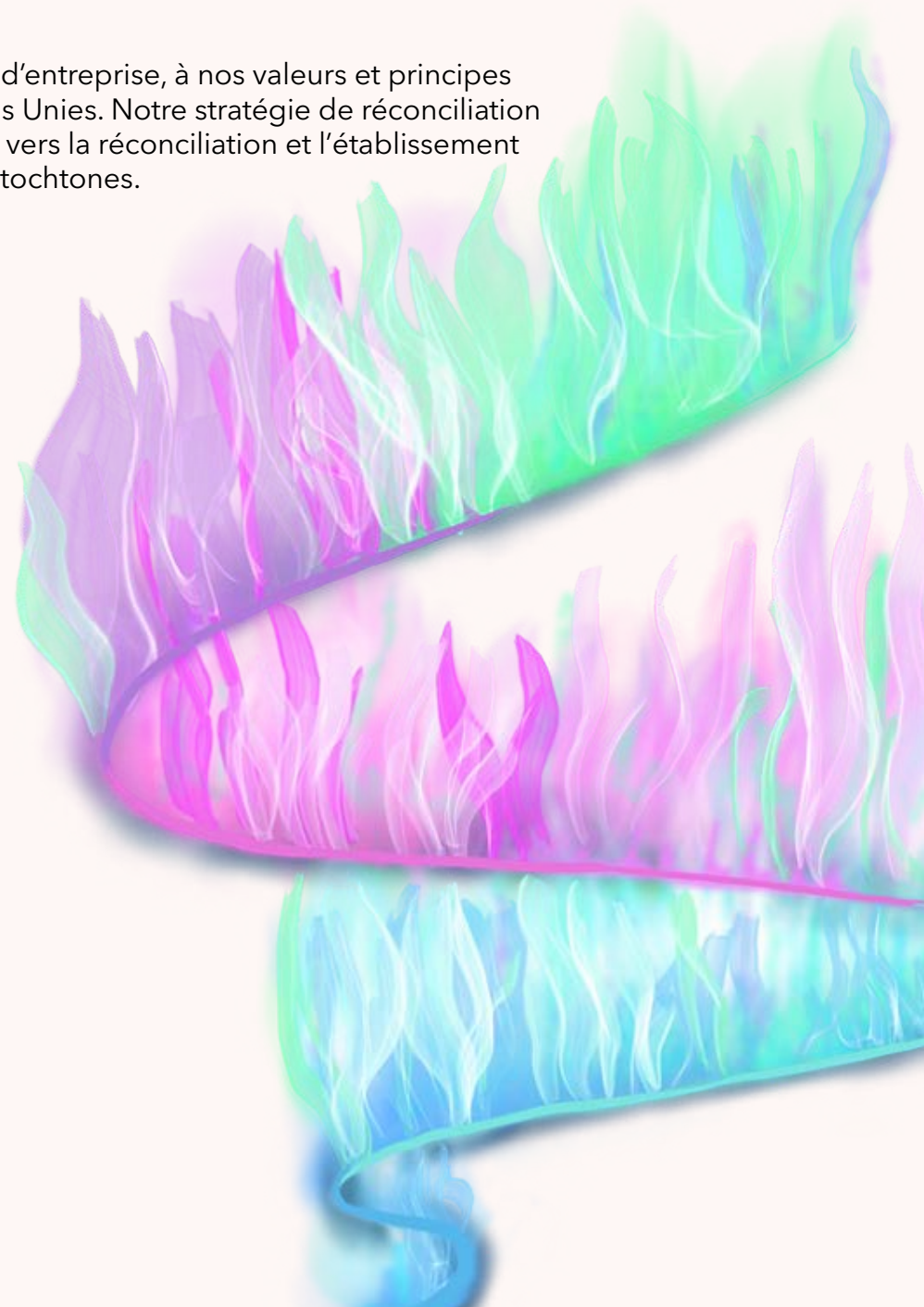
La réconciliation est un long processus et nous ne sommes qu'aux débuts de notre démarche de guérison et de collaboration. Nous nous engageons à ne jamais cesser d'apprendre et d'évoluer, et à poser des gestes supplémentaires pour continuer de promouvoir la compréhension et l'inclusion. Dans un esprit d'humilité, c'est avec confiance et optimisme que nous envisageons les retombées sur l'avenir de notre engagement en faveur de la vérité et de la réconciliation.

### **Principes coopératifs et savoirs, savoir-être et savoir-faire autochtones**

Au travers des discussions, de la mobilisation et de la recherche, nous avons appris que nos principes coopératifs nous placent dans une position complémentaire aux savoirs, au savoir-être et au savoir-faire autochtones. Le rapport *Indigenizing the Co-operative Model*, publié par le Centre canadien de politiques alternatives, montre comment les sept principes coopératifs internationaux se recoupent avec les savoirs, savoir-être et savoir-faire autochtones. Ces principes soulignent l'importance de la collaboration et de la coopération entre les membres. Ils sont à la base de nos valeurs, de notre modèle d'affaires et de notre vision collective du succès. En reconnaissant et en respectant la symétrie entre les principes coopératifs et les savoirs, savoir-être et savoir-faire autochtones, nous pouvons renforcer les liens et les possibilités de collaboration.

### **Apprenez-en plus sur notre stratégie de réconciliation en ligne**

Allez au [cooperators.ca/réconciliation](https://cooperators.ca/réconciliation) pour lire notre stratégie de réconciliation complète, notamment pour obtenir des précisions sur nos principes directeurs, nos piliers d'action, nos échéanciers, nos objectifs et nos progrès.



# Points saillants de nos progrès

Notre cheminement vers la réconciliation ne fait que commencer et nous avons déjà pris les mesures suivantes :

## Sensibilisation du personnel

Nous avons passé la dernière année à nous informer, selon une approche efficace d'apprentissage et de désapprentissage, en faisant notamment appel à des sages, à des chefs (un ancien chef et un chef actuel) ainsi qu'à de nombreuses personnes professionnelles et gardiennes du savoir autochtones de toute l'Île de la Tortue. En 2023, 3 446 membres du personnel ont participé à un total de 53 séances d'apprentissage.

## Initiative d'employabilité pour les jeunes autochtones

Nous avons affecté un million de dollars à une initiative axée sur le développement de partenariats et de programmes visant à accroître la représentation des jeunes autochtones au sein de la population active et à améliorer leur capacité à soutenir la concurrence sur le marché du travail. Pour en savoir plus sur cette initiative, consultez la page 102.

## Développement de partenariats

Nous renforçons nos liens avec l'Université des Premières Nations (FNUUniv) en offrant des bourses d'études, du mentorat et des possibilités de gestion de carrière. Nous parrainons également des bourses d'études à l'Université de Waterloo. Nous soutenons le programme d'acquisition de compétences culturelles de Circle Project, qui offre une occasion d'apprentissage éducative pour inciter les communautés autochtones et non autochtones à établir des liens entre l'histoire du Canada et la réconciliation.

## Soutien au GRE pour les questions autochtones

Nous nous efforçons de créer un espace sûr où les membres du personnel autochtones et leurs personnes alliées non autochtones peuvent collaborer, partager leurs expériences et leurs idées, et organiser des événements et des activités accessibles à l'ensemble du personnel. En 2023, notre GRE pour les questions autochtones et notre Communauté de pratiques sur la réconciliation comptaient 18 membres.

## Participation à la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation

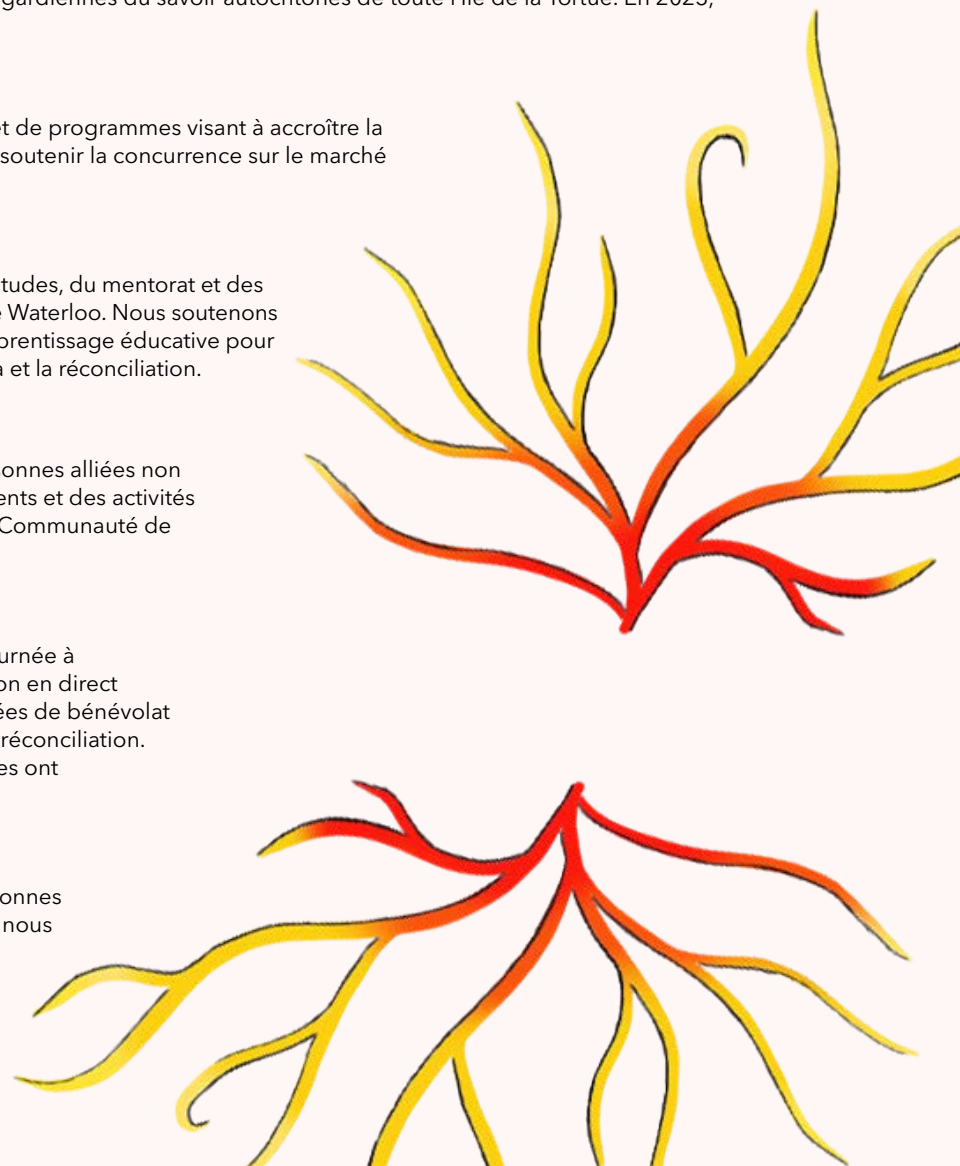
Nous honorons la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation (JNVR) en consacrant cette journée à l'apprentissage et à l'action communautaire. Chaque année, nous organisons une séance de formation en direct pour l'ensemble du personnel. Nous encourageons les employés et employées à utiliser leurs journées de bénévolat pour soutenir une cause qui leur tient à cœur, y compris toute occasion à l'appui de la vérité et de la réconciliation. Le 30 septembre 2023, pour la JNVR, nous avons organisé des activités à l'échelle du pays, auxquelles ont participé 1 931 membres de notre personnel, que ce soit en personne ou en ligne.

## Expérience positive pour le personnel autochtone

Selon nos sondages sur la mobilisation, les membres du personnel qui s'identifient comme des personnes autochtones ont un sentiment d'inclusion plus élevé que d'autres groupes du milieu de travail. Nous nous engageons à créer un milieu de travail sûr et inclusif pour l'ensemble de notre personnel.

## Respect pour la culture et les cérémonies

Nous faisons preuve de considération lorsqu'il s'agit d'inclure des œuvres d'art autochtones et la reconnaissance des terres dans nos bureaux et lors de nos réunions afin d'honorer et de respecter les peuples autochtones et les terres sur lesquelles nous travaillons et faisons affaire.





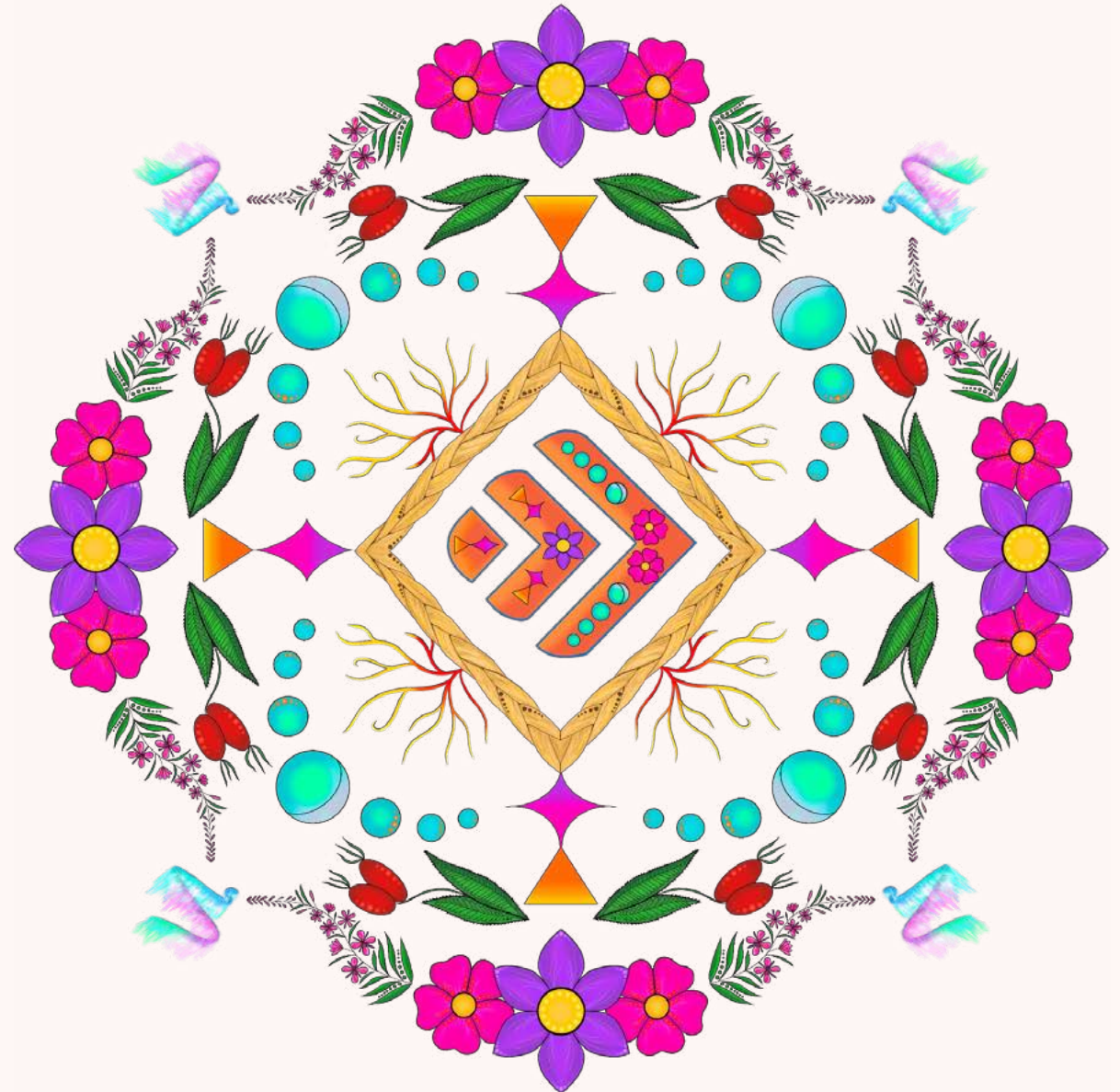
## Au sujet de l'artiste

En 2023, nous avons invité des artistes autochtones à collaborer avec nous à la création d'une œuvre qui ferait partie intégrante de notre stratégie de réconciliation et illustrerait visuellement l'engagement de notre organisation à cet égard. L'objectif de ce partenariat créatif était d'offrir une tribune pour les récits et l'art autochtones qui englobe nos valeurs fondamentales axées sur la communauté et le développement durable.

Après mûre réflexion, nous avons choisi Mackenzie Brown, une artiste crie de la Nation crie de Sturgeon Lake, dans le nord de l'Alberta, qui réside actuellement à *Otoskwanihk* (Calgary). Elle est artiste, interprète, percussionniste, conteuse, entrepreneure en tourisme, philanthrope et militante.

**« Cette œuvre d'art représente la communauté, la réciprocité et l'union dans l'espoir de créer un avenir meilleur pour les sept prochaines générations. L'art visuel nous rappelle l'importance de notre travail collectif de réconciliation. »**

Mackenzie Brown, artiste autochtone



# Un rassemblement à l'intention des jeunes autochtones

Dans le cadre de son mandat d'aider les jeunes d'ici en situation précaire à renforcer leur sécurité financière, le Fonds communautaire de Co-operators (FCC) cherche à réunir les conditions requises pour accroître la représentation des jeunes autochtones au sein de la population active et améliorer leur capacité à soutenir la concurrence sur le marché du travail. Pour démontrer notre engagement continu à l'égard de la réconciliation et concevoir un programme qui comble le fossé et répond aux besoins des jeunes des Premières Nations, nous avons organisé un rassemblement à *Mîni Hrupa* (Banff, Alberta) dans le but de collaborer à la création d'une initiative d'employabilité pour les jeunes autochtones.

Des employeurs, des partenaires et des jeunes des Premières Nations étaient réunis pour discuter de la mise en place d'un programme d'employabilité efficace. Ce rassemblement avait pour objectif de mieux comprendre les défis des jeunes autochtones en matière d'employabilité, puis de trouver des stratégies utiles pour changer les choses. L'activité était coordonnée par The Howl Experience, en collaboration avec le FCC et le Nakoda Youth Council.

En misant sur le dialogue ouvert, cette rencontre a permis de recueillir de l'information pertinente en vue d'élaborer un petit programme pilote visant à mettre à l'essai diverses approches pour favoriser la création de lieux de travail inclusifs où les jeunes autochtones se sentent visibles, en sécurité et capables de nouer des liens significatifs susceptibles d'améliorer leur expérience professionnelle.

## Organisations représentées

- Co-operators
- The Howl Experience
- Nakoda Youth Council
- Circle Project
- Western Arctic Youth Council
- Indian Resource Council
- First Nations University of Canada
- Tourisme Autochtone Alberta
- Parcs Canada



## 26 jeunes

22 jeunes autochtones  
4 jeunes non autochtones



## 15

communautés autochtones/  
des Premières Nations  
représentées



## 20

collectivités/villes  
représentées



## 6

provinces et territoires  
représentés



**« Les jeunes ont besoin de se projeter dans l'emploi de leur rêve. Et il est du devoir des employeurs de transformer cette vision en réalité. En écoutant ce que les jeunes ont à dire, notamment au sujet de ce qui les met à l'aise et en confiance, les employeurs s'assurent que leur personnel se sent valorisé. Maintenant que nous avons fait des recherches sur ce qui est important pour les jeunes autochtones dans le monde du travail, il est impératif que les employeurs mettent en œuvre ces recommandations et ces appels à l'action avant l'arrivée de cette nouvelle génération sur le marché de l'emploi. »**



Wacey Littlelight, membre de l'organisme The Howl Experience et organisateur du rassemblement sur l'employabilité des jeunes autochtones



Incarner notre identité coopérative

# À titre de coopérative, nous tirons nos forces de la collectivité

Notre coopérative puise ses racines dans le terreau de la collectivité. Depuis nos débuts et aujourd'hui encore, c'est la collectivité qui nourrit les relations et les partenariats que nous forgeons en vue de concrétiser notre raison d'être et d'atteindre un but commun : améliorer la vie et la résilience financière, sociale et environnementale des Canadiens et Canadiennes.



Incarner notre identité coopérative

# Servir nos membres et nos coopératives clientes

Notre coopérative est régie par les organisations membres – un groupe de 46 coopératives, centrales de caisses de crédit et organismes représentant le milieu agricole partout au Canada. Notre travail consiste à procurer des avantages non seulement à nos organisations membres, mais aussi à leurs membres, à leur clientèle et à leurs collectivités. Grâce au principe de la coopération entre les coopératives et à notre offre de produits et de services, nous nous efforçons de renforcer un secteur qui œuvre à la construction d'un avenir meilleur et durable pour l'ensemble de la population canadienne.

Nos membres participent à notre gouvernance, notamment en proposant des candidatures et en élisant les membres du conseil d'administration. Ils exercent aussi une grande influence sur notre façon de mener nos activités, ainsi que sur notre réputation. Tous les deux ans, nous effectuons un sondage auprès de nos organisations membres pour évaluer la réussite de nos activités actuelles et guider nos initiatives futures. À l'issue de notre dernier sondage, nous avons créé des trousseaux de marketing pour soutenir la croissance de notre Programme d'avantages aux membres, conçu des ateliers personnalisés sur des sujets tels que l'inclusion, la diversité, l'équité et l'accessibilité, et inclus nos membres dans les discussions entourant notre plan stratégique 2023 à 2026. Ces activités ont permis d'obtenir un taux de participation de 100 % au sondage sur la mobilisation des membres 2023 et un résultat global de 93 %.

Nous offrons également une valeur financière aux membres, sous forme de versement annuel dans le cadre de notre programme de fidélisation des membres, dont le montant repose principalement sur leur volume d'affaires avec nous. Nous leur avons versé 30,8 millions de dollars, ce qui illustre bien les avantages mutuels de notre relation coopérative.

**Notre programme d'avantages permet aux organisations membres d'offrir à leurs membres des protections d'assurance ainsi que des rabais personnalisés. Au total, 178 086 ménages en ont bénéficié dans l'ensemble du Canada.**

Nous offrons également des services financiers et d'assurance spécialisés aux coopératives, aux caisses d'épargne et de crédit et à leurs membres. Ce portefeuille en expansion représente plus de 25 % de notre chiffre d'affaires total, dont 1,46 milliard de dollars en volume d'affaires total avec les membres et les coopératives. En 2023, notre fort taux de fidélisation et nos efforts de marketing accrus ont compensé certains des défis persistants qui entravent notre croissance dans ce secteur des clients stratégiques, liés à la capacité, à la gestion des risques et au coût croissant de l'assurance et de la réassurance des entreprises.

**Mobilisation des membres**


**93 %**

**30,8 millions \$**

Paiement de fidélisation aux membres

**178 086 ménages**

Programme d'avantages aux membres



**« Le Programme d'avantages aux membres de Co-operators offre un grand soutien à notre coopérative de soins de santé communautaire. Il apporte une valeur essentielle à notre clinique grâce à ses avantages intéressants qui nous aident à attirer et à retenir nos membres, de sorte que notre coopérative puisse prospérer et continuer de répondre aux besoins de notre collectivité. »**

Dawn Martin, directrice générale, Regina Community Clinic

Incarner notre identité coopérative

# Soutenir les coopératives et le mouvement coopératif à l'échelle mondiale

Conformément à notre raison d'être et au principe coopératif de la « coopération entre les coopératives », et sachant que la résilience de nos collectivités locales dépend du contexte mondial, Co-operators a versé 411 184 \$ pour soutenir le lancement du défi de l'innovation en assurance de la Fondation ICMIF et du Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD).



**Sabbir Patel**  
Chef de la direction  
et directeur général,  
Fondation ICMIF

Ce défi soutient les collectivités les plus vulnérables dans le monde avec des programmes de microassurance destinés à protéger les personnes à faible revenu dans les régions touchées par les risques climatiques accrus. Il vise les mutuelles et les coopératives d'assurance dans des marchés émergents et en développement et les aide à élaborer des produits d'assurance novateurs, abordables et inclusifs qui répondent spécifiquement aux besoins des ménages laissés pour compte ou des micro, petites et moyennes entreprises, en mettant l'accent sur les femmes.

En plus de soutenir notre vision d'être un levier pour une société résiliente et durable, ce programme appuie le mouvement coopératif international et contribue à la réalisation de certains objectifs de développement durable, notamment Pas de pauvreté, Faim « zéro », Bonne santé et bien-être, Égalité entre les sexes, et bien d'autres. Nous avons discuté avec Sabbir Patel, chef de la direction et directeur général de la Fondation ICMIF, à propos des retombées du défi de l'innovation en assurance.

## **Comment le défi contribuera-t-il à bâtir une société mondiale plus résiliente et durable et à assurer la sécurité financière des personnes les plus vulnérables au monde?**

Sabbir Patel : À titre d'organisation axée sur les personnes, notre approche pour renforcer la résilience va bien au-delà de la simple vente de produits d'assurance. Dans un premier temps, nous devons aider les collectivités à comprendre, à réduire et à prévenir les risques. Chaque programme met l'accent sur l'éducation financière, afin de permettre

aux personnes de participer au développement de produits d'assurance pertinents qui s'intègrent dans une stratégie globale de gestion des risques et de réduction de la vulnérabilité. Nous dispensons des formations à la population locale pour administrer le programme, ce qui crée des possibilités d'emploi et garantit une proximité permanente avec la clientèle.

L'un des aspects uniques du défi est qu'il procure un savoir-faire et un soutien technique offert par des mutuelles du monde entier, notamment celles qui ont su développer des programmes de microassurance adaptés aux marchés émergents.

**« En rassemblant les collectivités et les assureurs aux vues similaires autour d'un objectif commun, soit de renforcer la résilience, nous pensons que le défi peut avoir un impact durable sur la vie et les moyens de subsistance des personnes les plus vulnérables. »**

Sabbir Patel, chef de la direction et directeur général,  
Fondation ICMIF

Incarner notre identité coopérative

## Présence dans nos collectivités

Chaque année, notre personnel ainsi que nos représentants et représentantes viennent prêter main-forte à leur collectivité sous forme de bénévolat, de dons ou d'engagement communautaire. Grâce à des journées de bénévolat rémunérées, des partenariats, des récompenses et des campagnes de dons annuelles, nous aidons les membres de notre personnel à donner en retour à des causes qui leur tiennent à cœur, à soutenir notre raison d'être et à construire un tissu communautaire solide dans leurs milieux de vie et de travail.

### Campagne de dons annuelle

Dans le cadre de notre campagne de dons annuelle, nous incitons nos employés et employées à faire des dons personnels à un organisme caritatif de leur choix. Outre la campagne de dons annuelle de Co-operators à Centraide, les employés et employées ont voté pour distribuer un montant de 105 000 \$ à Banques alimentaires Canada et à la Croix-Rouge canadienne. Ces dons aideront les personnes vivant dans l'insécurité alimentaire ainsi que ceux et celles qui se relèvent de catastrophes liées aux changements climatiques à améliorer leur résilience personnelle et collective.

Tout au long de la campagne, les membres du personnel ont choisi parmi plusieurs organisations canadiennes qui œuvrent pour promouvoir la résilience financière, sociale et environnementale.

### Contribution totale du personnel

**244 609 \$**

### Contribution totale de Co-operators lors de notre campagne annuelle de dons

**466 209 \$**

### Bénévolat dans les collectivités

Les équipes et les personnes au sein de notre coopérative donnent de leur temps pour soutenir les initiatives et les associations caritatives qui leur tiennent le plus à cœur.

### Équivalent en salaire du total des heures de bénévolat du personnel

**1 212 454 \$**

### Pourcentage des employés et employées ayant utilisé une partie de leurs journées de bénévolat payées en 2023

**40 %**

### Total des heures de bénévolat consignées

**27 031**

### Soutien aux collectivités

Depuis plus de 30 ans, les membres de notre personnel participent à la cueillette des pommes du verger situé sur le terrain du siège social de CUMIS à Burlington, en Ontario, pour contribuer à la sécurité alimentaire de nos collectivités.

### Nombre de bénévoles ayant participé à la Journée annuelle de la pomme

**Plus de 350**

Environ

**14 500 kg**

de pommes cueillies

Distribuées à plus de

**100**

organismes communautaires

### Pleins feux sur le bénévolat en équipe

Notre équipe des services juridiques, de la conformité, des documents et de la vie privée s'est surpassée afin d'accorder une place prioritaire au bénévolat, donnant ainsi plus de sens à son expérience quotidienne au travail.

**« Notre équipe s'est donné comme défi d'utiliser les occasions de bénévolat pour créer un impact significatif et durable au sein de nos collectivités. En 2023, 90 % des membres de notre équipe avaient utilisé leur temps de bénévolat et redonné plus de 700 heures à leurs collectivités. »**

Shawna Sykes, vice-présidente et cheffe de la conformité

## Incarner notre identité coopérative

# Contribution des représentants et représentantes dans la collectivité

Les représentants et représentantes de Co-operators sont en première ligne lorsqu'il s'agit de faire briller notre raison d'être, notre vision et nos valeurs dans les collectivités canadiennes. Par l'intermédiaire du Fonds d'appui aux projets communautaires, nos représentants et représentantes reçoivent un financement supplémentaire de Co-operators pour amplifier les retombées de leurs dons locaux. En 2023, le Fonds d'appui aux projets communautaires a atteint son plus haut niveau de soutien depuis sa création, avec un total de 1,2 million de dollars remis à des organismes communautaires locaux.

Cette année, parmi les 133 représentants et représentantes qui ont participé au programme du fonds, un groupe de sept représentants et représentantes de la région de Grey-Bruce, en Ontario, a mis en commun ses ressources afin de soutenir un établissement avant-gardiste en matière de santé mentale, de rétablissement et de bien-être à Owen Sound. Grâce à sa contribution et son travail auprès de la collectivité, ce groupe a recueilli un total de 106 000 \$ pour appuyer cet effort. Ce projet, premier dans son genre dans la région, est fondé sur les principes de la réduction des méfaits et du rétablissement. Il offre un environnement sûr et du soutien aux personnes qui sont aux prises avec des problèmes de toxicomanie et de santé mentale. Le modèle de soins est basé sur les objectifs de bien-être identifiés dans le continuum de la santé mentale des Premières Nations : raison d'être, sens, appartenance et espoir. Ces éléments correspondent au bien-être physique, mental, émotionnel et spirituel représenté sur la roue de médecine.

### Fonds d'appui aux projets communautaires

Contribution totale des représentants  
et représentantes

**345 262 \$**

Contribution totale de Co-operators

**880 069 \$**

De gauche à droite (photo à la page suivante) : Jason Legge (Owen Sound), Ryan Enright (Hanover et Durham), Jennifer Cook (Kincardine), Dean Ribey (Walkerton), Peter Morgan (Meaford)

Personnes absentes sur la photo :  
Jocelyn Robbins (Port Elgin) et  
Derek Young (Warton)





# Brightshores Health System

OWEN SOUND

« Grâce au soutien financier pour la construction d'un établissement de santé mentale de calibre mondial, les personnes qui ont besoin d'aide recevront les traitements dont elles ont besoin à l'endroit où elles vivent. Ce travail aide à renforcer la résilience de nos collectivités et à soutenir l'épanouissement des personnes vulnérables de notre collectivité. »

Dean Ribey, conseiller en sécurité financière,  
Walkerton, Ontario



En vedette

# Des écosystèmes à impact social

Les efforts collectifs pour construire des collectivités durables et résilientes sont renforcés par la collaboration et l'action à l'échelle locale. À l'instar des écosystèmes, les collectivités augmentent leur résilience grâce à diverses activités mutuellement avantageuses, qui nous aident à progresser vers une économie inclusive axée sur le bien-être social de nos populations, la résilience de notre environnement et la promotion d'une société coopérative.



# Un impact social pour des collectivités résilientes

La résilience des collectivités est le thème général qui unit et justifie notre vision de l'impact, tout en contribuant à notre raison d'être. Pour atteindre la sécurité financière, nous avons besoin de collectivités résilientes.

Nous travaillons de concert avec des organismes communautaires qui favorisent la résilience environnementale et le mieux-être social, créent une économie plus inclusive et prônent une société coopérative. Tous ces éléments réunis, qui constituent des dimensions clés pour bâtir des collectivités résilientes, représentent les piliers de notre cadre d'impact social.



**Nous investissons dans les collectivités canadiennes**

**12,2 millions \$**

investis dans la collectivité

2022 : 10,6 millions \$

2021 : 8,3 millions \$

**1,1 million \$**

versés par les Fonds communautaires de Co-operators à des organismes caritatifs et sans but lucratif

2022 : 900 000 \$

2021 : 757 000 \$

### Résilience environnementale

Nous soutenons les activités qui réduisent les risques liés aux changements climatiques, y compris les risques physiques ou pour la santé et d'autres risques à long terme, par des mesures d'atténuation et d'adaptation. Ces activités contribuent aussi à la protection, au maintien et au rétablissement des écosystèmes sains et des écoservices, particulièrement dans le domaine de l'agriculture. Par exemple, en 2023, nous avons soutenu l'Institut pour l'IntelliProspérité, un réseau de recherche national, mais aussi un laboratoire d'idées, basé à l'Université d'Ottawa. L'institut a publié le rapport *Carbon Offsets for Farmers*, une étude complète du paysage actuel et des occasions pour les exploitations agricoles de participer aux marchés de la compensation du carbone. Nous avons également procuré un financement pour soutenir la résilience naturelle aux inondations dans le bassin versant de Grindstone Creek dans le sud de l'Ontario, en partenariat avec l'initiative des actifs naturels municipaux. Ce projet écologique de restauration de l'infrastructure du bassin versant étudie comment sa revitalisation peut réduire les risques d'inondation terrestre dans les municipalités locales tout en améliorant la biodiversité et le bien-être environnemental.

### Mieux-être social

Nous faisons la promotion d'une santé mentale positive, plus particulièrement chez les 18 à 25 ans. Notre but est de créer une résilience personnelle et psychologique en permettant à une diversité de jeunes d'accéder à des outils, à de l'éducation et à du soutien. Par exemple, nous avons poursuivi en 2023 notre partenariat avec Enactus Canada, dans le cadre duquel nous avons lancé le Programme d'ambassadeurs et ambassadrices en santé mentale. Nous avons ainsi recruté une personne responsable par équipe Enactus pour promouvoir une santé mentale positive et faire connaître les ressources en santé mentale à leurs pairs. Ce programme s'appuie sur cinq années de partenariat avec Enactus, au cours desquelles nous avons proposé des cours de premiers soins en santé mentale et une formation à des étudiants et étudiantes universitaires, à l'occasion de concours d'entreprises, de sommets sur le leadership et d'activités en ligne.

### Économie inclusive

Nous appuyons des groupes qui viennent en aide à des personnes historiquement défavorisées qui ne peuvent accéder à un travail décent. Dans une économie inclusive, les personnes bénéficient de formations professionnelles, d'occasions d'emploi et d'un meilleur accès à des programmes, à des produits et à des conseils susceptibles de renforcer leur résilience personnelle et financière. Avec les Fonds communautaires de Co-operators (FCC), nous aidons les jeunes des groupes défavorisés et les personnes ayant des problèmes de santé mentale à se construire une sécurité financière. En 2023, nous avons versé des subventions totalisant 1 140 000 \$ à 42 organismes. [Pour en savoir plus sur les FCC et leurs bénéficiaires, consultez le site \[cooperators.ca\]\(https://cooperators.ca\).](#)

### Société coopérative

Nous nous engageons à contribuer à la prospérité du secteur coopératif canadien en aidant les coopératives à développer leurs activités et à gérer leurs risques, mais aussi en enseignant le modèle coopératif aux jeunes et en les inspirant à soutenir activement les coopératives. Nous avons offert une contribution de 2 millions de dollars pour l'évolution et le développement continu du secteur coopératif canadien en 2023. Ce financement vient en grande partie de notre Programme de développement des coopératives (PDC), qui a versé 500 000 \$ à 38 coopératives canadiennes émergentes et en expansion.



# Soutenir les coopératives dans leur transition zéro émissions nettes

En 2023, nous avons consolidé notre partenariat avec Green Economy Canada, un organisme national sans but lucratif qui a pour mission d'accélérer la transition vers un avenir net zéro dynamique et inclusif. Ainsi, nous avons versé près de 70 000 \$ pour soutenir l'expansion des pôles d'économie verte dans l'ensemble du Canada qui cherchent à inciter les entreprises à fixer et à atteindre des objectifs de développement durable.



**Priyanka Lloyd**  
Directrice générale,  
Green Economy Canada

Priyanka Lloyd, directrice générale de Green Economy Canada, explique comment l'organisme aide une cohorte d'organisations membres de Co-operators à réduire leurs émissions de gaz à effet de serre.

## Comment Green Economy Canada aide-t-elle le Canada dans sa transition vers les cibles zéro émissions nettes?

Priyanka Lloyd : Green Economy Canada est un organisme national sans but lucratif qui s'efforce de convaincre les 1,3 million d'entreprises et d'organisations du pays à faire la transition vers un avenir zéro émissions nettes. Grâce à notre réseau de pôles d'économie verte, nous offrons des outils, des formations, un soutien individuel et la puissance d'un réseau de pairs pour aider les organisations à lutter contre les changements climatiques et à intégrer le développement durable dans leurs activités.

## Quels sont les principaux obstacles que nous devons surmonter pour engager un effort collectif de réduction des émissions au Canada?

PL : L'un des principaux obstacles est le manque de compréhension. Les entreprises ne savent pas comment leurs activités quotidiennes influent sur les changements climatiques. Elles ne savent pas non plus ce qu'elles peuvent y faire, surtout lorsqu'elles sont confrontées à de nombreuses priorités conflictuelles. Les gens pensent à tort que l'action climatique consiste seulement à poser des gestes moraux, cependant nous avons constaté à maintes reprises que l'atténuation des changements climatiques est bien plus que cela. La réduction des émissions peut permettre aux entreprises d'économiser de l'argent, d'attirer et de retenir les

meilleurs talents, d'atténuer les risques et de renforcer les relations avec la clientèle. C'est dans cette voie que se dirige le monde des affaires. Certaines personnes pensent que la lutte contre les changements climatiques est du ressort des responsables politiques et des grandes entreprises. Mais notre économie repose sur les petites et moyennes entreprises, qui représentent 99 % des organisations au Canada. Si nous parvenons à les mobiliser pour l'objectif zéro émissions nettes, imaginez les progrès que nous pourrions réaliser pour atteindre nos objectifs climatiques, sans parler de la croissance économique que pourraient connaître les collectivités dans tout le pays. Nous pouvons faire des choses incroyables lorsque nous y mettons notre cœur, et il est essentiel d'aider les gens à se projeter dans un avenir zéro émissions nettes pour libérer ce potentiel.

## D'après votre récent travail avec les organisations membres de Co-operators, pensez-vous que les coopératives sont bien placées pour relever ces défis?

PL : Notre récent travail avec les organisations membres de Co-operators a prouvé que les coopératives sont bien placées pour jouer un rôle de premier plan dans la transition vers une économie verte. Leurs valeurs axées sur le pouvoir collectif et l'engagement communautaire leur permettent de relever les défis à partir de la base et dans une perspective plus vaste. À titre d'organisations dirigées par leurs membres et profondément ancrées dans la collectivité, les coopératives peuvent agir sur leurs propres activités pour démontrer ce qu'il est possible de faire et jouer un rôle clé en donnant à leurs parties prenantes les moyens de participer à la création de collectivités plus durables.

# La santé mentale des jeunes en Ontario

Sur les 46 000 jeunes âgés de 12 à 26 ans qui vivent dans la ville de Guelph et dans le comté de Wellington en Ontario, on estime que 80 % ont aujourd'hui besoin de services de santé mentale et de bien-être. Pour relever cet enjeu de taille, The Grove Hubs exploite des centres à Guelph et dans le comté de Wellington où les jeunes peuvent accéder à des services complets de santé mentale ainsi qu'à des services de soutien connexes sous un même toit. Les centres s'appuient sur le modèle de l'intégration des soins aux jeunes, qui vise à mettre en place des services efficaces, axés sur les jeunes et intégrés pour les problèmes de santé mentale, de toxicomanie et autres problèmes connexes.



**Jeff Hoffman**  
Chef du développement,  
The Grove

Co-operators soutient le programme des jeunes ambassadeurs et ambassadrices de The Grove depuis 2021. Ce programme recrute et forme des jeunes ayant vécu des problèmes de santé mentale, qui peuvent alors à leur tour apporter un soutien sur place et mener des initiatives de sensibilisation auprès de la collectivité. Jeff Hoffman, chef du développement chez The Grove, parle de l'importance de son approche axée sur les jeunes et de la manière dont l'organisme s'attelle aux enjeux de santé mentale dans sa région.

## Que fait The Grove pour soutenir la santé mentale et le bien-être des jeunes?

Jeff Hoffman : Les centres de bien-être pour les jeunes de The Grove sont plus que jamais nécessaires dans notre collectivité, car ils leur procurent un sentiment d'appartenance et d'inclusion sociale. Ces centres sont ouverts à tous et à toutes, sans restriction. On peut y venir tous les jours, prendre une collation, recharger son téléphone cellulaire, faire une partie de billard, finir ses devoirs, lire et trouver d'autres moyens d'entrer en contact et d'échanger. Les jeunes qui viennent à The Grove peuvent s'adresser à des équipes de professionnels et professionnelles de plus de 40 organismes. La solution pour atteindre les jeunes est de rendre l'accès aux services aussi facile que possible, au sein même de leur collectivité. C'est ce que fait The Grove en offrant aux jeunes des services qui répondent à tous leurs besoins, sous un seul et même toit.

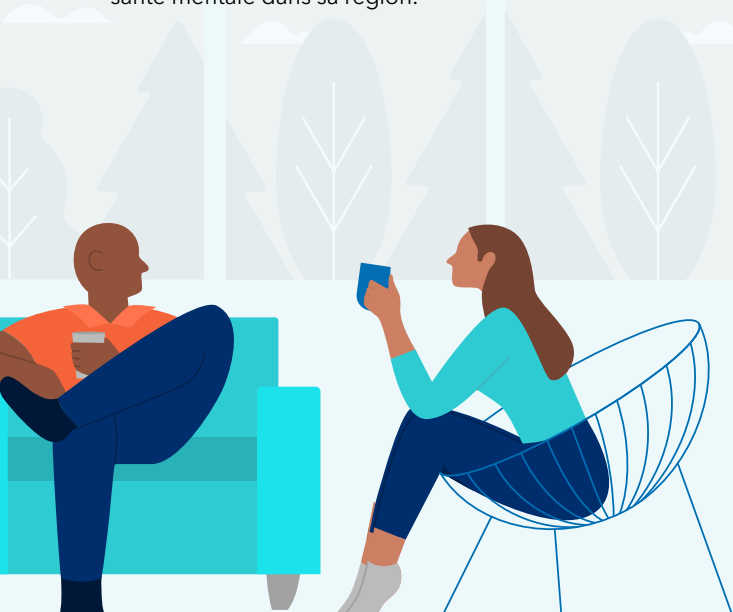
## En termes de santé mentale, quelles sont les difficultés les plus urgentes auxquelles font face les jeunes au Canada?

JH : Selon une étude publiée par notre unité de santé locale, les problèmes ont augmenté pour l'ensemble des indicateurs de santé mentale après la pandémie, plus particulièrement les problèmes d'alimentation, de concentration, de détresse psychologique et d'image corporelle. Les jeunes vivent également plus de problèmes d'estime de soi, d'adaptation et de confiance en l'avenir. Le recours aux services en santé mentale et en toxicomanie a augmenté à la fois dans la collectivité et dans les hôpitaux pour les enfants et les jeunes de la région.

## Pourquoi est-il important que les jeunes participent activement à votre modèle?

JH : L'engagement à The Grove est un processus actif et continu qui vise à représenter et à écouter les jeunes à tous les niveaux des activités de planification, de mise en œuvre et d'évaluation. Il garantit que les services et les processus connexes que nous offrons répondent aux besoins et aux préférences uniques en matière de développement des jeunes de notre région.

Chacun de nos sites dispose d'un groupe de travail sur l'engagement des jeunes, qui constitue un mécanisme formel pour permettre aux jeunes de la région de s'engager pleinement en tant que partenaires. Ces groupes se réunissent une fois par mois et participent activement à la conception des espaces et des programmes de nos centres. Les jeunes prennent également part au cadre d'évaluation et de mesure, et participent à des groupes de travail pour aider à améliorer les offres du programme.



# Comprendre les lacunes en matière de soutien financier pour les personnes à faible revenu

Afin de réaliser notre raison d'être qui consiste à apporter la sécurité financière aux Canadiennes et Canadiens et à nos collectivités, nous avons noué un partenariat avec Prospérité Canada, un organisme de bienfaisance qui s'emploie à élargir les perspectives économiques de la population vivant dans la pauvreté, au moyen de politiques et de programmes novateurs. Avec le financement de Co-operators, Prospérité Canada a mené une enquête en 2023, qui a révélé que les Canadiens et Canadiennes à faible revenu sont de plus en plus vulnérables sur le plan monétaire, sans toutefois avoir accès à l'aide nécessaire pour se refaire une santé financière. Ainsi, nous nous efforçons d'offrir une aide financière aux personnes à faible revenu, et nous appliquons nos nouvelles connaissances à nos produits d'assurance et de gestion de patrimoine afin de répondre du mieux possible à leurs besoins. Lisa Rae, directrice du changement systémique chez Prospérité Canada, discute des lacunes actuelles et de notre collaboration pour assurer la sécurité financière de l'ensemble des Canadiens et Canadiennes.



**Lisa Rae**  
Directrice du  
changement systémique,  
Prospérité Canada

## **Quelles sont les lacunes pour les personnes à faible revenu historiquement mal servies par les organisations de services financiers?**

Lisa Rae : Malgré leurs besoins et défis financiers distincts et complexes, les personnes à revenu faible ou modéré ont un accès très limité à une aide financière abordable, appropriée et digne de confiance. Une grande partie de l'aide financière offerte aux personnes en difficulté financière se limite à des services de base, qui ne sont souvent pas adaptés à leurs besoins. Cette situation perdure parce que les fournisseurs de services financiers du secteur privé ne disposent pas d'une analyse de rentabilité leur permettant de mieux servir les personnes à faible revenu, notamment de comprendre leurs besoins particuliers et d'adapter leurs services.

## **Que faut-il faire pour renforcer la sécurité financière de ces groupes de personnes?**

LR : Une solution consiste à faire en sorte que les personnes en difficulté financière aient accès à une aide financière plus abordable et mieux adaptée. Les organismes sans but lucratif, qui offrent actuellement une aide financière gratuite, appropriée et digne de confiance aux personnes à revenu faible et modéré, doivent être financés de manière plus adéquate et durable afin de mieux répondre aux besoins de la collectivité. Les gouvernements devraient contribuer à ce financement et garantir un cadre réglementaire équitable. Enfin, le secteur privé devrait explorer et expérimenter de meilleures façons de soutenir sa clientèle à faible revenu.



**Qu'est-ce qui vous inspire le plus dans le travail important que nous devons accomplir pour combler ces lacunes et assurer la sécurité financière de l'ensemble des Canadiens et Canadiennes?**

LR : Lors de son travail sur la question de l'aide financière aux personnes à faible revenu, Prosperité Canada a été encouragée de constater que les gouvernements, les collectivités et les parties prenantes du secteur privé, comme Co-operators, faisaient montre d'ouverture et d'enthousiasme à l'idée de contribuer pour combler l'écart. Nous savons qu'un secteur ne peut pas résoudre ce problème à lui seul. Ce qui nous inspire, c'est l'intérêt des parties prenantes de l'ensemble de l'écosystème des services financiers à trouver des solutions qui aideront tous les Canadiens et Canadiennes à accéder à l'aide financière nécessaire pour renforcer leur santé financière.



# Renforcer l'héritage des professionnelles et des entrepreneuses de race noire

La Black Women Professional Co-op (BWP Co-op) est une coopérative multipartite qui outille les professionnelles et les entrepreneuses, notamment celles qui œuvrent au sein du réseau alimentaire, pour qu'elles créent et exploitent leur entreprise dans les principaux canaux de vente à l'échelle locale et internationale. Co-operators soutient ses efforts par son Programme de développement des coopératives, en lui donnant accès à des services de mentorat professionnel, d'accompagnement et de formation en affaires ainsi qu'à des occasions de réseautage, à des outils et à des ressources.



**Juliet 'Kego Ume-Onyido**  
Co-fondatrice de BWP Co-op



**Obie Agusiegbe**  
Co-fondatrice de BWP Co-op

BWP Co-op propose un espace sûr où les membres peuvent collaborer et cocréer grâce à une association d'épargne et de crédit différé (ROSCA+), un club d'investissement qui offre des prêts entre pairs et du soutien. Nous avons parlé avec Juliet 'Kego Ume-Onyido et Obie Agusiegbe, deux des dix co-fondatrices de BWP Co-op, des façons dont leur organisation outille ses membres pour créer une richesse intergénérationnelle, contribuer à ses collectivités et créer des héritages significatifs.

## **Comment BWP Co-op aide-t-elle ses membres à bâtir leur sécurité financière et à renforcer la résilience communautaire?**

Juliet 'Kego Ume-Onyido : Chez BWP, nous offrons à nos membres des services de base solides en investissant dans la littératie financière, le développement des affaires et la formation des membres, dans une optique axée sur le modèle coopératif et le développement durable. Nous nous adaptons en diversifiant nos sources de revenus, en investissant dans des certifications et des pratiques durables telles que l'agriculture biologique ou le marketing collaboratif et en garantissant un salaire suffisant à nos membres travailleuses. Dans l'ensemble, ces mesures renforcent la stabilité économique dans une optique de développement durable et social, garantissant ainsi une communauté coopérative résiliente et prospère pour les membres.

## **Quels sont les enjeux ou tendances prioritaires qui vous viennent à l'esprit lorsque vous songez au paysage économique et à l'écosystème alimentaire au Canada?**

JK : Entre autres, la crise du logement, l'insécurité alimentaire, le vieillissement de la population agricole et les défis liés à la planification de la relève, les politiques et les droits relatifs aux travailleuses et travailleurs migrants, les perturbations de la logistique et des chaînes d'approvisionnement, l'impact des changements climatiques, sans compter l'augmentation des primes d'assurance et des coûts associés dans l'écosystème alimentaire. Les pressions inflationnistes ne lâchent pas, et les consommateurs et consommatrices cherchent des façons de réduire leurs dépenses tout en préservant leur qualité de vie. Nous collaborons avec les membres sur des stratégies créatives de réduction des coûts, comme les achats d'aliments produits localement, la promotion des fermes communautaires ou des potagers maison ainsi que des pratiques de soins communautaires pour assurer leur bien-être mental.

## **Qu'est-ce qui vous inspire le plus lorsque vous envisagez l'avenir de votre coopérative?**

Obie Agusiegbe : Notre coopérative n'est pas hiérarchisée; nous écoutons la voix de chaque membre à sa juste valeur. Nous ne cessons de partager des idées, d'apprendre et de chercher des moyens d'innover, de grandir et de nous transformer. Nous sommes enthousiastes à l'idée de cocréer l'avenir d'un travail accessible, équitable, inclusif et qui donne un sentiment d'appartenance et de pouvoirs à nos membres. Nous sommes inspirées par la vision de construire une coopérative au fait des questions culturelles qui répond aux besoins des femmes noires au Canada et dans le monde.





Gouvernance coopérative

# Performance de gouvernance

Reflet des valeurs d'un mouvement coopératif dynamique, notre gouvernance insuffle vie à notre raison d'être, renforce notre identité coopérative et nous permet d'agir comme un levier pour une société résiliente et durable.



# Gouvernance 2023 : faits saillants

## Accent sur l'efficacité pour respecter notre stratégie

Notre conseil d'administration (CA) s'est acquitté de son mandat avec brio au cours de sa deuxième année d'activité selon sa nouvelle structure de comités et il demeure concentré sur sa tâche d'encadrer et de conseiller l'exécution du plan stratégique 2023 à 2026. Son objectif : veiller à ce que les activités de transformation placent Co-operators en position pour réussir à long terme malgré des tendances qui bouleversent l'industrie des services financiers.

## Surveillance de la gouvernance et transition aux normes IFRS 17 et IFRS 9

Le 1<sup>er</sup> janvier 2023, de nouvelles Normes internationales d'information financière (normes IFRS) sont entrées en vigueur, modifiant la façon dont nous présentons nos états financiers. Toute compagnie d'assurance assujettie aux normes IFRS au Canada et partout dans le monde est tenue d'appliquer les normes IFRS 17 pour les contrats d'assurance et IFRS 9 pour les instruments financiers. Celles-ci accroissent la transparence des états financiers : nos organisations membres, notre clientèle et toutes les autres personnes qui lisent nos états financiers peuvent plus aisément comparer le rendement financier de Co-operators à celui de ses concurrents. Leur mise en place aura été une tâche colossale, interfonctionnelle et collaborative, qui s'est étendue sur une période de six ans afin de garantir la conformité.

## Accroissement de la surveillance du risque et de la conformité par notre CA dans un contexte réglementaire en constante évolution

La structure de notre coopérative et de ses filiales est régie par un cadre réglementaire fédéral et provincial complexe et changeant qui influence notre système de gouvernance ainsi que nos pratiques de conformité et de contrôle des risques. Le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) est un organisme de réglementation important, qui a pour mission de favoriser une gestion des risques et des pratiques de gouvernance éclairées pour les institutions financières. Le BSIF a annoncé la révision ou l'instauration de six lignes directrices, qui devraient entrer en vigueur au cours de 2024 et 2025. Ces lignes directrices se rapportent à divers domaines du risque, notamment les risques technologiques et les cyberrisques, la gestion du risque liée aux tierces parties, la réassurance, le climat ainsi que la culture et les comportements. D'autres lois, nouvelles ou à venir, touchent aussi les affaires de Co-operators, notamment la nouvelle *Charte de la langue française* du Québec, la réforme des lois provinciales et fédérales sur la protection des renseignements personnels et l'adoption de la *Loi sur l'intelligence artificielle et les données* du Canada.

## Perfectionnement continu des membres du CA et des comités

Les membres du CA consacrent deux jours par année à des activités de formation continue. Une journée annuelle de formation du comité d'audit et des finances, des ateliers pour les comités et des activités individuelles d'apprentissage et de perfectionnement des administratrices et administrateurs viennent compléter ces séances semestrielles. Les membres du CA ont suivi des formations sur les principes IDEA, le développement durable (notamment l'impact social et les changements climatiques), la biodiversité et la nature, sans oublier le rendement financier et la production de rapports, les tendances de l'industrie, la protection des renseignements personnels et la conformité ainsi que les avancées des technologies de l'information et de la cybersécurité.







Notre gouvernance

## Notre CA et ses comités

Notre CA compte sept comités permanents, régi chacun par un mandat qui définit ses rôles et ses responsabilités, en vue de guider l'orientation générale de son travail. Vous trouverez la description complète des comités du CA et de leur mandat directement en ligne, dans la section [Informations supplémentaires](#).

### Notre CA

Notre gouvernance repose sur le principe démocratique « une voix par membre ». Les administratrices et administrateurs de notre coopérative sont indépendants de la direction et de l'exploitation de l'entreprise, et il n'existe aucun lien entre leur rémunération et la performance de l'organisation.

Mandat du CA :

- Assurer la viabilité financière de l'entreprise.
- Définir clairement notre raison d'être, notre vision et nos valeurs.
- Établir l'orientation stratégique de l'entreprise et veiller à ce qu'elle porte ses fruits.
- Choisir et nommer le président et chef de la direction ou la présidente et cheffe de la direction, et gérer son rendement.
- Faire en sorte que Co-operators continue de jouer un rôle de premier plan dans le secteur de l'assurance et le mouvement coopératif.

### Comités du CA

- Audit et finances
- Éthique et conformité
- Gouvernance et identité coopérative
- Ressources humaines
- Risque
- Développement durable
- Résolutions

*Rangée arrière (de gauche à droite) : Hazel Corcoran, Lorna Knudson, Jessica Provencher (présidente du comité de la gouvernance et de l'identité coopérative), Jennifer Uhren, Jack Wilkinson (président du comité du développement durable), Nicole Waldron, Mike Csversko, Pierre Dorval, Michael Barrett*

*Rangée avant (de gauche à droite) : Jim Laverick (président du comité d'audit et des finances), Chris Johnson (président du comité d'éthique et de conformité), Phil Baudin, Robert Moreau (président du comité des ressources humaines), Jim MacFarlane, Louis-H. Campagna, Shelley McDade*

*Personnes absentes : Brent Clode, John Harvie (président du CA), Kate Hill, Christie Stephenson, Alexandra Wilson (vice-présidente du CA et présidente du comité du risque), Rod Wilson*

# Pleins feux sur notre gouvernance

Apprenez-en plus sur les membres de notre CA et sur nos personnes déléguées, et découvrez les faits saillants de notre gouvernance.



**124**

Personnes déléguées qui nomment et élisent les membres de notre CA



**22**

Membres du CA



## Composition du CA

**13** **9** **0**

Hommes Femmes Personne non binaire

**7** **0** **1**

Francophones Autochtone Membre d'une minorité visible

**0**

Personne ayant un handicap

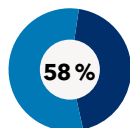


**41 %**

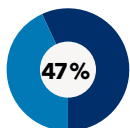
Pourcentage d'administratrices

2022 : 36 % 2021 : 36 %  
Cible : 50 % d'ici la fin de 2025

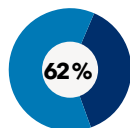
## Pourcentage de déléguées dans chaque région



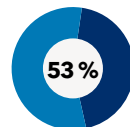
Colombie-Britannique



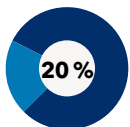
Alberta



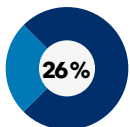
Saskatchewan



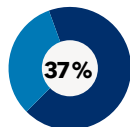
Manitoba



Ontario



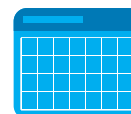
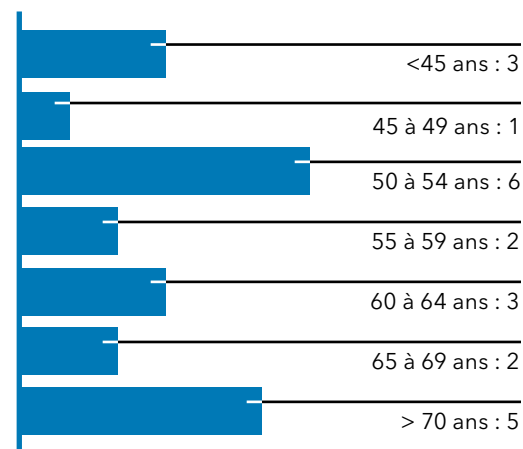
Québec



Atlantique

Cible : Atteindre la parité (50/50) parmi les groupes de personnes déléguées de chaque région

## Groupes d'âge des membres du CA



**652**

Cumul des années d'expérience des membres du CA dans le secteur coopératif et des caisses de crédit/caisses populaires



**25**

Nombre de jours de formation et de perfectionnement individuel des membres du CA



**8**

Nombre de membres du CA détenant un titre professionnel



Foire aux questions

# Intégration des principes de développement durable

Chez Co-operators, nous accordons une importance accrue au renforcement de la résilience de nos opérations et de nos investissements. Nous déployons aussi beaucoup d'efforts de sensibilisation et cherchons à influencer nos collectivités en faveur de la résilience. Jack Wilkinson, président du comité du développement durable, explique comment son comité joue un rôle indispensable en soutenant les activités de surveillance du CA dans ces sphères importantes.



**Jack Wilkinson**  
Président du comité du  
développement durable

Le comité du développement durable travaille de concert avec le CA pour promouvoir une culture et des pratiques exemplaires en matière de développement durable, tout en supervisant rigoureusement la performance de Co-operators à ce chapitre. Leurs membres ont suivi de près la mise en œuvre de la politique de développement durable et de la vision de l'entreprise, qui est d'être un levier pour une société résiliente et durable. Ils ont entre autres fait le suivi des questions, des occasions et des risques émergents, en plus de donner des conseils sur les aspects de durabilité et de résilience de la stratégie d'entreprise et de la mobilisation.

Le comité du développement durable examine et recommande des politiques, des stratégies et des priorités qui favorisent l'intégration du développement durable à l'échelle de l'organisation. Pour ce faire, il donne notamment des conseils sur les politiques, les normes et la performance des activités de placement durable, y compris l'investissement d'impact. Le CA surveille les répercussions des décisions clés sur le développement durable. De plus, il supervise les mesures visant à améliorer les pratiques de gouvernance en matière de développement durable, et il donne son avis à ce propos.

Le CA a également suivi des séances de formation sur divers sujets liés au développement durable, dont l'impact social, les changements climatiques, la biodiversité et la nature. Il est déterminé à maintenir son engagement à l'égard du développement durable et à atteindre ses objectifs annuels dans ce domaine pour la période 2023 à 2026.

## **Dans ce monde en transformation rapide, quels sont les enjeux ou tendances prioritaires pour vous et le comité du développement durable?**

Jack Wilkinson : Nous devons démontrer à notre clientèle que nous pouvons à la fois atteindre nos cibles zéro émissions nettes et offrir des produits d'assurance et de placement en faveur de cette transition nécessaire. Nos investissements d'impact (incluant les investissements de résilience) et de transition climatique ont le pouvoir de promouvoir des marchés durables. Du côté de l'assurance, nos solutions après sinistres et nos produits axés sur la durabilité font voir à la société canadienne qu'il est possible de reconstruire de manière durable tout en prévenant les sinistres futurs. Au bout du compte, nos produits doivent encourager les comportements qui réduisent le risque et protègent la sécurité financière des personnes que nous servons.

### **Quels sont les plus grands obstacles à l'intégration des principes de développement durable dans notre gouvernance?**

JW : Malgré l'urgence de la situation, l'un des plus importants défis est de battre en brèche l'impression - ou l'idée préconçue - que notre ambition d'atteindre rapidement les cibles zéro émissions nettes et les objectifs de durabilité nuira à notre chiffre d'affaires. En réalité, les efforts que nous déployons pour nous adapter à un avenir à faibles émissions de carbone nous permettent souvent de réaliser des économies inattendues, de voir les choses sous un nouvel angle, de trouver des solutions pour améliorer notre rentabilité à court et à long terme et, bien sûr, de consolider notre avenir.

La bonne nouvelle, c'est que nous faisons de grands progrès à bien des égards pour surmonter cet obstacle. La structure du CA et des comités a été modifiée de sorte à nous responsabiliser davantage. Notre président et chef de la direction a établi des objectifs de performance de développement durable en lien avec nos cibles zéro émissions nettes, lesquels ont une incidence directe sur sa rémunération. Et en 2024,

ces objectifs seront étendus à la vice-présidence. La prochaine étape consistera à intégrer encore davantage les principes de développement durable dans nos activités et à aider nos membres à avancer dans cette voie.

### **Quelles sont nos plus grandes réalisations liées à l'intégration des principes de développement durable dans notre structure et nos pratiques de gouvernance?**

JW : Ce qui ressort des discussions du CA, c'est que nous sentons que nous pouvons relever ce défi. Notre coopérative peut influencer l'économie de nombreuses manières : par nos produits d'assurance, nos placements, nos activités de sensibilisation, de même que nos partenariats et nos relations. Nous devons utiliser tous ces leviers pour réussir. Nous devons miser sur une approche coopérative et coordonnée, et nous avons pris l'engagement de poursuivre notre travail en ce sens.

## **Accent accru sur le développement durable**

Puisque nous mettons de plus en plus l'accent sur le développement durable, le comité du développement durable du CA est composé d'une personne membre de chacun de nos comités permanents. Nous nous assurons ainsi que les décisions prises s'intègrent plus facilement au mandat de chaque comité. Toutes les personnes représentant le comité du développement durable expliquent à leur comité permanent les principaux points abordés à la dernière réunion du comité du développement durable et discutent des éléments pouvant avoir une incidence sur son travail.

Pour connaître les principales activités des comités du CA en lien avec le climat et le développement durable en 2023, consultez la section sur la gouvernance dans notre [rapport sur le climat](#).

Stratégie IDEA dans la gouvernance

# Accroître la diversité au sein de notre gouvernance

La stratégie IDEA dans la gouvernance éclaire la compréhension du CA et améliore ses processus décisionnels. Nous pouvons ainsi mieux représenter nos membres et nos collectivités, et leur offrir une valeur ajoutée. L'adoption de la stratégie IDEA dans la gouvernance nous positionne également comme une entreprise visionnaire dans le secteur des services financiers et le mouvement coopératif en général.

Notre CA reconnaît et apprécie les avantages de la diversité et la considère comme un élément déterminant de notre identité coopérative, de notre succès concurrentiel et de notre force de gouvernance. Pour cette raison, il a accordé une place importante aux principes IDEA dans la gouvernance au cours des deux dernières années et s'est engagé, en partenariat avec une société de conseil de pointe en matière de diversité et d'inclusion, dans la mise au point d'une stratégie IDEA dans la gouvernance.

Pour soutenir l'élaboration de la stratégie, nous avons invité les personnes déléguées ainsi que les spécialistes en gouvernance au sein de nos organisations membres à participer à des groupes de discussion et à des sondages pour nous faire part de leur expérience. Le CA a examiné et commenté la proposition de stratégie IDEA dans la gouvernance, qui a été approuvée en 2023.

## Stratégie IDEA dans la gouvernance



### Objectif 1 - Adoption de la stratégie IDEA dans la gouvernance

Nous nous engagerons à travailler en faveur de l'inclusion, de la diversité, de l'équité et de l'accessibilité dans le cadre de nos activités de surveillance et de gouvernance afin de répondre aux besoins actuels et futurs de notre CA, de nos membres et de nos collectivités.



### Objectif 2 - Pratiques de leadership et de gouvernance inclusives

Nous adopterons et encouragerons des comportements inclusifs dans nos pratiques de gouvernance. Nous examinerons aussi nos pratiques de gouvernance sous l'angle IDEA et nous nous appuyerons sur ces principes lorsque nous prendrons des décisions et donnerons des conseils en matière de priorités stratégiques.



### Objectif 3 - Représentation diversifiée

Nous chercherons à avoir une représentation diversifiée à tous les niveaux de gouvernance de l'organisation afin de mieux refléter nos collectivités.



### Objectif 4 - Culture d'appartenance

En nous appuyant sur nos principes d'engagement démocratique, nous créerons une culture de gouvernance accueillante, à l'écoute des voix diverses et déterminée à célébrer tous les jalons.

# Notre stratégie IDEA dans la gouvernance

Fondée sur un ensemble de principes directeurs IDEA approuvés par le CA, notre stratégie servira de cadre pour guider les discussions IDEA futures et les politiques ainsi que pour favoriser et renforcer la mobilisation et la participation. En plus d'améliorer notre compréhension, les principes directeurs éclairent nos processus décisionnels, ce qui nous permet de mieux servir nos membres d'horizons variés et leurs communautés, et de nous positionner comme une entreprise visionnaire dans le secteur des services financiers et le mouvement coopératif en général. Jessica Provencher, membre du CA, discute des efforts que nous déployons pour intégrer les principes IDEA dans nos processus et nos structures de gouvernance.



**Jessica Provencher**  
Présidente du comité de la gouvernance et de l'identité coopérative

Pour soutenir nos objectifs, les membres du CA doivent suivre une formation IDEA de base, faire preuve de leadership dans l'industrie et faire publiquement la promotion des valeurs IDEA dans la gouvernance. Il leur faut aussi viser l'amélioration continue, intégrer les principes IDEA dans le processus de recrutement, de nomination et d'élection au sein du CA, et veiller à prendre des décisions qui respectent la culture du CA et les pratiques d'inclusion.

## **Comment notre stratégie IDEA dans la gouvernance nous aide-t-elle à incarner notre raison d'être, qui est d'assurer la sécurité financière des Canadiennes, des Canadiens et de nos collectivités?**

Jessica Provencher : Il y a un lien direct entre les deux. Si notre CA est composé de membres de différentes communautés, nous bénéficions d'un point de vue diversifié qui nous permet de nous ouvrir sur le monde dans lequel nous vivons et travaillons. Nous pouvons ainsi mieux comprendre les besoins de nos collectivités et les lacunes sur le plan de la sécurité financière. Et en tant que CA, cela nous aidera à trouver plus facilement des moyens de les combler. Nous poserons des questions qui nous amèneront à réfléchir aux solutions proposées de manière différente et encore plus inclusive. En plus de renforcer la résilience de notre entreprise, la diversité nous permet de n'oublier personne et donc de mieux soutenir toutes les communautés, y compris celles traditionnellement en situation précaire, dans leur parcours vers la sécurité financière.

## **Considérant l'importance des principes IDEA et la présence d'obstacles systémiques dans notre industrie et notre société, quels sont les enjeux ou tendances prioritaires en ce qui a trait à la façon dont les institutions financières mènent leurs activités?**

JP : Il y a un problème de représentation dans notre industrie. Les institutions financières sont souvent perçues comme faisant partie d'un monde fermé, traditionnellement plus favorable à l'égard d'un bassin démographique très restreint. Et l'idée courante est que ce monde fermé n'accorde aucune importance à la diversité des talents, des points de vue et des milieux représentés au sein de nos collectivités. Pour permettre à notre secteur de réussir et de prospérer d'une façon véritablement durable et en phase avec les besoins des collectivités, nous devons faire comprendre aux personnes de tous les horizons qu'elles ont leur mot à dire et des choses à nous apprendre.

Nous devons aussi élargir notre définition de la richesse. Je crois que l'inclusion de personnes d'origines et d'identités diverses dans notre gouvernance nous permettra de redéfinir cette notion et de repenser à la façon dont nous la mesurons, même en général. Il faudrait aussi revisiter le rôle et l'impact que les organisations et les entreprises devraient avoir dans notre société. Je considère que Co-operators est une organisation influente dotée d'une raison d'être solide, et j'ai la certitude que notre stratégie IDEA dans la gouvernance peut nous aider non seulement à atteindre les objectifs de notre coopérative, mais aussi à être un véritable levier pour une société plus résiliente et équitable.



**Quels sont les plus grands obstacles à la mise en œuvre de la stratégie IDEA dans la gouvernance?**

JP : Notre organisation est régie par un grand nombre de membres, qui proviennent de régions et de secteurs très variés. Il ne sera pas facile de maintenir l'engagement et l'intérêt de toutes ces personnes à l'égard de la stratégie IDEA dans la gouvernance. Cela dit, comme ce sont elles qui nomment et élisent les membres de notre CA, elles jouent un rôle prépondérant dans l'avancement du projet. Nous devons les comprendre et voir comment elles peuvent contribuer à la stratégie, car c'est ce qui permettra de nous soutenir mutuellement dans ce parcours. D'un autre côté, ce défi représente une excellente occasion de changer les choses à plus grande échelle, car en offrant de l'information pertinente et de la formation à nos membres, nous avons la possibilité d'influencer des milliers de leurs membres d'un océan à l'autre.

Nous ne pouvons nous reposer sur nos lauriers en espérant que la société fera le travail à notre place. Nous devons maintenir nos efforts, notre volonté et notre engagement en faveur de la stratégie que nous avons mise en place.



# Planification démocratique de la relève

En 2023, le CA a approuvé la création d'un sous-comité de planification démocratique de la relève pour améliorer de façon plus réfléchie l'approche de Co-operators en la matière. Le sous-comité s'assurera que les stratégies, les politiques, les processus et les pratiques en lien avec la nomination des personnes déléguées et la mise en candidature et l'élection des membres du CA respectent notre structure démocratique, nos mécanismes de renouvellement et nos valeurs IDEA dans la gouvernance.



**Michael Barrett**  
Membre du conseil  
d'administration

Il est essentiel que notre CA détienne la bonne combinaison de compétences, d'expérience, de diversité et de perspectives pour superviser et guider notre succès futur. C'est pourquoi celui-ci se concentre sur la planification de la relève pour les postes de direction du CA (rôles de présidence du CA et des comités), les mécanismes de renouvellement et les possibilités de faire progresser les principes IDEA dans la gouvernance. En 2023, le CA a notamment fait ce qui suit : il a créé un Parcours d'apprentissage et de perfectionnement à l'intention de la présidence afin d'appuyer le développement du leadership du CA, en plus de lancer une séance de formation annuelle de la présidence du CA et des comités; il a approuvé une limite de 15 ans des mandats d'administrateurs ou d'administratrices, laquelle sera soumise à l'approbation des membres en 2024; et il a mis en place un sous-comité de planification démocratique de la relève prenant effet en 2024.

Si les personnes déléguées ainsi que les administrateurs et administratrices apportent une diversité de compétences, de points de vue et d'expériences aux activités de supervision et de prise de décisions, cela contribuera certainement à la résilience de notre coopérative. La continuité au sein du corps de personnes déléguées et du CA aide à préserver la mémoire de l'entreprise en matière d'efficacité de la surveillance, alors que le renouveau favorise les idées novatrices, tient compte de l'évolution de la société et offre la possibilité aux groupes auparavant sous-représentés de participer à la gouvernance. Les membres doivent garder à l'esprit cet équilibre délicat avant de nommer des personnes déléguées et de proposer des candidatures au CA.

## **En quoi la planification démocratique de la relève nous aide-t-elle à assurer la sécurité financière des Canadiens, des Canadiennes et de nos collectivités?**

Michael Barrett : L'un des objectifs principaux du CA est d'exercer une surveillance financière pour protéger à la fois les placements et le bien-être de nos membres et de notre clientèle. Lorsqu'elle est bien réalisée, la planification de la relève aide à protéger et à améliorer notre diversité et nos valeurs communes. Elle contribue également à la solidité d'une coopérative détenue par ses membres, grâce à un CA hautement compétent et diversifié qui s'appuie sur l'équilibre compétences-valeurs. Et tout cela concorde avec notre désir de mieux refléter la collectivité en général.

## **Alors que les institutions financières doivent composer avec des cadres opérationnels et des contextes changeants, quels sont les enjeux ou tendances prioritaires pour vous et le sous-comité de planification démocratique de la relève?**

MB : La société évolue. Le monde de l'assurance change. La gouvernance mûrit. À titre de coopérative, nous devons absolument reconnaître le besoin de représentation et nous assurer de refléter nos collectivités. Les produits, mais aussi les activités de sensibilisation, sont des éléments essentiels pour avancer dans cette direction. Il faut reconnaître notre passé et dessiner un avenir fondé sur la diversité, l'équité et les partenariats en faveur de l'environnement. Notre coopérative doit continuer de mener des initiatives qui correspondent à nos cibles et à nos valeurs pour démontrer notre engagement à répondre aux besoins de nos collectivités et de nos membres.

Gouvernance

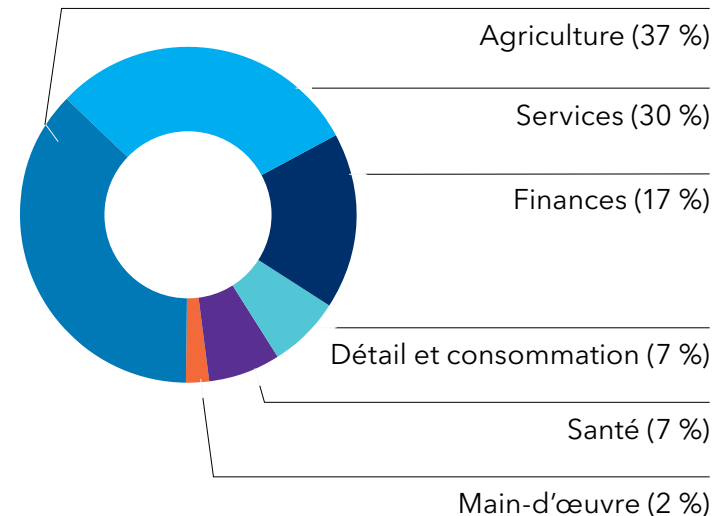
## Pleins feux sur nos membres

Apprenez-en plus sur nos organisations membres et sur les secteurs et régions qu'elles représentent.

### Secteurs représentés par nos organisations membres

#### Quels sont les plus grands obstacles à la planification démocratique de la relève?

MB : Dans un marché en perpétuel changement (réglementation financière, gouvernance, pressions sociétales et environnementales), nous devons représenter toutes les communautés et préserver un équilibre unique entre les compétences et les valeurs afin de nous assurer que notre CA demeure solide. Pour prendre les problèmes critiques à bras-le-corps, il est nécessaire de maintenir une représentation forte à tous les niveaux de notre modèle de gouvernance. Plus précisément, nous nous engageons à intégrer les principes d'inclusion, de diversité, d'équité, d'accessibilité, de durabilité et de transparence dans la planification démocratique de la relève.



46

Organisations membres

Personnes déléguées  
représentant

7

régions du Canada

Colombie-Britannique,  
Alberta, Saskatchewan,  
Manitoba, Ontario,  
Québec et Atlantique

**« L'un des aspects les plus précieux de notre relation avec les membres est le partage de connaissances. En nouant des liens avec les cadres au sein du réseau de membres, nous pouvons non seulement échanger des renseignements utiles, mais également discuter de nos expériences et de nos pratiques exemplaires, ce qui se traduit par une efficacité, une efficacité et une réussite accrues dans l'ensemble du secteur. »**

Cathy Lennon, directrice générale, Fédération de l'agriculture de l'Ontario

Gouvernance

# La prochaine génération de leaders du milieu coopératif

Le Prix des jeunes leaders Co-operators nous a permis d'offrir, de concert avec Coopératives et mutuelles Canada, une occasion unique de développement du leadership à 12 jeunes architectes du changement qui font bouger les choses dans leur coopérative et leur collectivité.



**Kristen Murray**  
Gagnante du Prix des jeunes leaders Co-operators 2023

**« J'ai adoré mon expérience. Je suis plus que reconnaissante des occasions, des amitiés et des apprentissages qui sont ressortis du Prix des jeunes leaders Co-operators. »**

Sur la photo de droite : Lauréates et lauréat du Prix des jeunes leaders Co-operators 2023



Renseignements sur les membres

# Nos membres

Notre organisation est régie par 46 membres – soit un groupe de coopératives, de centrales de caisses de crédit et d’organismes représentant le milieu agricole qui fonctionnent selon le modèle coopératif. Ensemble, nous offrons divers avantages aux membres, à la clientèle et aux collectivités, enrichissant ainsi le tissu social de nos collectivités.

## Colombie-Britannique

- Agrifoods International Cooperative Limited†
- BC Agriculture Council
- BC Tree Fruits Cooperative
- Central 1 Credit Union†
- Modo Co-operative
- PBC Health Benefits Society
- Realize Strategies Co-op

## Alberta

- Alberta Federation of Agriculture
- Alberta Federation of Rural Electrification Associations
- Credit Union Central Alberta Limited
- Federation of Alberta Gas Co-ops Ltd.
- UFA Co-operative Limited

## Saskatchewan

- Access Communications Co-operative Limited
- Agricultural Producers Association of Saskatchewan
- Credit Union Central of Saskatchewan
- Federated Co-operatives Limited†
- Regina Community Clinic

## Manitoba

- Arctic Co-operatives Limited
- Caisse Populaire Groupe Financier Ltée
- Credit Union Central of Manitoba Limited
- Keystone Agricultural Producers
- Miel Bee Maid limitée†

## Ontario

- Caisse Populaire Alliance limitée
- Fédération de l’agriculture de l’Ontario
- Fédération de l’habitation coopérative du Canada†
- GROWMARK, Inc.
- La coopérative Aliments Gay Lea Ltée
- La Fromagerie coopérative St-Albert inc.
- Ontario Organic Farmers Co-operative Inc.
- Syndicat des Métallos – district 6†

## Québec

- Exceldor†
- Fédération des coopératives d’alimentation du Québec
- Fédération des coopératives du Nouveau-Québec
- Fédération des coopératives funéraires du Québec
- Fédération québécoise des coopératives de santé
- Fédération québécoise des coopératives en milieu scolaire/COOPSCO
- Sollio Groupe Coopératif
- william.coop

## Atlantique

- Amalgamated Dairies Limited
- Atlantic Central
- Fédération canadienne des coopératives de travail†
- Fédération des coopératives de détail en Atlantique
- Newfoundland-Labrador Federation of Co-operatives
- Northumberland Cooperative Limited
- Scotian Gold Cooperative Limited
- UNI Coopération financière

† Membre multirégion



# Consultez nos renseignements détaillés

Découvrez comment nous adaptons notre stratégie aux Objectifs de développement durable des Nations Unies et prenez connaissance de nos résultats stratégiques. Apprenez-en plus sur nos états financiers consolidés, les évaluations de nos portefeuilles de placements et les tests sur le capital. Finalement, voyez comment nous évaluons et gérons les risques, et explorez nos processus de rapport intégré et d'importance relative.

Objectifs de développement durable des Nations Unies

# Notre stratégie est liée aux efforts de développement durable dans le monde

Pour appuyer notre vision d'une société résiliente et durable, nous avons adhéré aux 17 objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies et harmonisé nos objectifs à l'horizon 2030 avec ceux-ci.

Pour veiller à respecter les ODD de manière efficace et stratégique, nous avons préparé un cadre illustrant notre impact à titre d'assureur, d'investisseur, d'entreprise et de coopérative. Bien que nous ayons adhéré à tous les ODD, nous reconnaissons que nos axes stratégiques doivent être le reflet d'objectifs et de cibles clés, afin que notre influence soit plus grande et pertinente.

## Notre cadre ODD

Rôle de Co-operators au sein de la société	ODD mis en valeur
<b>Assureur</b> : nous offrons le transfert des risques, nous proposons des produits et services de gestion, et nous réglons les sinistres.	2, 3, 7, 8, 11, 12, 13
<b>Investisseur</b> : nous investissons nos actifs financiers et gérons activement les placements, de façon à promouvoir les ODD.	2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 17
<b>Entreprise</b> : nous gérons nos affaires ainsi que l'approvisionnement des biens et services.	3, 5, 7, 10, 12
<b>Coopérative</b> : nous mobilisons nos organisations membres, nous investissons dans la viabilité et la résilience de nos collectivités, et nous encourageons les politiques, les économies et les lois axées sur le développement durable.	Tous les ODD



ODD des Nations Unies	Objectif ou indicateur de l'ODD	Faits saillants de 2023	Renseignements supplémentaires
<b>1 : Pas de pauvreté</b>	1.2 Réduire la pauvreté	1.2 - Nous avons investi 1,6 million de dollars en 2023 au moyen des dons d'entreprise et des FCC pour soutenir l'employabilité et la résilience personnelle et financière.	Page 114
	1.4 Viser l'égalité d'accès aux services financiers	1.4 - Nous offrons des produits, des services et des conseils de gestion de patrimoine adaptés aux Canadiens et Canadiennes à faible revenu.	Page 44
	1.5 Renforcer la résilience des pauvres et des personnes en situation vulnérable à l'égard des phénomènes climatiques	1.5 - Nous avons versé 150 000 \$ au groupe Partenaires pour l'action, notamment pour soutenir le lancement de son indice de vulnérabilité sociale. Cet outil permet de localiser les populations marginalisées et à faible revenu par rapport aux zones d'inondation cartographiées afin de déterminer dans quelles régions des programmes et des ressources supplémentaires sont nécessaires pour réduire l'impact des inondations.	Page 71
<b>2 : Faim « zéro »</b>	2.4 Assurer la viabilité et la résilience des systèmes agricoles et alimentaires	2.4 - Par l'intermédiaire du Fonds de capital-risque de Co-operators, nous avons investi dans Vive Crop Protection, une entreprise qui se spécialise dans le développement de produits et de technologies qui augmentent le rendement du capital investi, l'efficacité et la durabilité des exploitations agricoles.	
<b>3 : Bonne santé et bien-être</b>	3.4 Santé mentale et bien-être	3.4 - Nous avons payé 33,9 millions de dollars en règlements d'assurance collective liés à la santé mentale en 2023.	
<b>4 : Éducation de qualité</b>	4.4 Augmenter les compétences nécessaires à l'emploi	4.4 - Nous avons organisé un événement lors duquel 22 jeunes autochtones, 4 jeunes non-autochtones et 25 fournisseurs de services ont collaboré à la conception d'un programme d'employabilité pour les jeunes autochtones au Canada.	Page 102
<b>5 : Égalité entre les sexes</b>	5.1 Enrayer la discrimination	5.1 - Nous avons 10 groupes-ressources des employés et employées, lesquels sont dirigés par du personnel bénévole et ont pour but de favoriser un milieu de travail inclusif et équitable, en plus de donner une voix aux groupes historiquement marginalisés ou sous-représentés.	Page 96
	5.5 Prôner l'égalité des chances d'accéder à la direction (5.5.2 Proportion de femmes occupant des postes de direction)	5.5 - Les personnes qui s'identifient comme femmes représentent 42 % des membres de notre haute direction (rôles de vice-présidence et échelons supérieurs).	Page 95
<b>6 : Eau propre et assainissement</b>	6.6 Protéger et restaurer les écosystèmes liés à l'eau	6.6 - Nous avons consenti un financement de 50 000 \$ pour l'Initiative des actifs naturels afin de renforcer ses efforts pour élaborer un dossier de financement à l'échelle des bassins versants.	Page 115
<b>7 : Énergie propre et d'un coût abordable</b>	7.2 Accroître la part de l'énergie renouvelable	7.2 - Nos investissements d'impact ont appuyé des projets qui ont permis de produire 21,4 millions de MWh d'énergie renouvelable*.	Page 59
	7.3 Améliorer l'efficacité énergétique	7.3 - Nous avons inauguré deux nouveaux lieux de travail certifiés LEED à Calgary.	

ODD des Nations Unies	Objectif ou indicateur de l'ODD	Faits saillants de 2023	Renseignements supplémentaires
<b>8 :</b> <b>Travail décent et croissance économique</b>	8.4 Améliorer l'efficacité des ressources	8.4 - Nous participons à un programme de détournement de déchets et misons sur l'économie circulaire lors de sinistres grâce à nos processus favorisant la résilience et nos pratiques durables de gestion des réclamations.	Page 34
	8.6 Réduire la proportion de jeunes sans emploi	8.6 - Selon l'axe stratégique d'économie inclusive de notre programme de dons d'entreprise des Fonds communautaires de Co-operators et du programme d'employabilité pour les jeunes autochtones, nous cherchons à financer des initiatives qui ont pour but de réduire le nombre de jeunes sans emploi.	Page 115
	8.10 Généraliser l'accès de tous aux services financiers	8.10 - Nos produits et services de gestion de patrimoine favorisent l'accès aux services financiers (voir l'ODD 1.4).	Page 44
<b>9 :</b> <b>Industrie, innovation et infrastructure</b>	9.1 Mettre en place une infrastructure résiliente	9.1 - Dans le cadre de notre projet d'investissement de résilience, nous investissons dans des infrastructures résilientes au climat partout au Canada.	Page 66
	9.4 Moderniser l'infrastructure et l'industrie afin de réduire les émissions de carbone et rationaliser les ressources	9.4 - Nous avons émis 21 311 tonnes d'équivalent CO <sub>2</sub> en 2023, qui ont été compensées par des crédits de carbone. 9.4.1 - Nos émissions par rapport à notre revenu total se sont établies à 3,2 tonnes d'équivalent dioxyde de carbone par million de dollars en 2023.	Page 83 Page 83
	9.4.1 Émissions de CO <sub>2</sub> par unité de valeur ajoutée		
<b>10 :</b> <b>Inégalités réduites</b>	10.1 Faire croître les revenus des 40 % les plus pauvres de la population	10.1 - Dans la continuité de nos efforts d'investissement d'impact liés aux Fonds communautaires de Co-operators, nous avons investi 125 000 \$ dans l'organisme caritatif national Windmill Microlending qui accorde des microprêts abordables à des personnes vulnérables financièrement.	Page 60
	10.2 Intégrer toutes les personnes	10.2 - Fidèles à notre cadre d'impact social, nous soutenons GOOD TO BE GOOD, un OSBL qui offre formation, soutien et ressources aux femmes et aux personnes de la diversité de genre dans des collectivités ciblées.	Page 115
<b>11 :</b> <b>Villes et communautés durables</b>	11.1 Favoriser l'accès à des logements abordables	11.1 et 11.2 - Nos investissements d'impact ont appuyé des projets qui ont mené à la création de 44 918 logements abordables pour personnes âgées en plus des obligations vertes qui ont servi à financer le transport durable*.	Page 59
	11.2 Assurer l'accès à des systèmes de transport viables	11.5 - Notre produit Eau multirisque est la seule solution d'assurance contre les inondations au Canada qui couvre tous les risques d'inondations terrestres, y compris les ondes de tempête.	Page 30
	11.5 Réduire les pertes causées par les catastrophes	Par l'intermédiaire du projet de financement d'infrastructures résilientes, nous avons également collaboré avec ICLEI Canada et 10 municipalités canadiennes pour dégager des profils de projets d'infrastructures résilientes que des investisseurs privés pourraient aider à réaliser. Les résultats seront partagés afin d'aider d'autres municipalités à cerner des projets d'infrastructures résilientes prêts à être financés dans leurs collectivités.	
	11.b Accroître le nombre de villes qui adoptent des mesures axées sur l'insertion, l'utilisation rationnelle des ressources et la résilience climatique	11.b - Notre partenariat avec la Fédération canadienne des municipalités a pour but d'accroître la capacité de bâtir des infrastructures résilientes au climat.	Page 58

ODD des Nations Unies	Objectif ou indicateur de l'ODD	Faits saillants de 2023	Renseignements supplémentaires
<b>12 : Consommation et production responsables</b>	12.5 Réduire la production de déchets	12.5 - Nous avons conçu des solutions de gestion des réclamations et établi des partenariats qui misent sur l'économie circulaire et la réduction des déchets.	Page 34
	12.6 Encourager les entreprises à adopter des pratiques durables	12.6 - Addenda Capital prône l'intégration des principes ESG et des objectifs zéro émissions nettes, et soutient les entreprises dans cette démarche.	Page 56
	12.8 Sensibiliser le public aux modes de vie durables	12.8 - Nous appuyons plusieurs initiatives de sensibilisation de la population canadienne au développement durable. Notre bourse pour le journalisme communautaire en partenariat avec l'organisme Future of Good appuie les journalistes qui rédigent des articles sur la résilience des collectivités; notre financement de base consacré à Partenaires pour l'action a permis de produire une large gamme de ressources en ligne sur la prévention des risques d'inondation sur le site floodsmartcanada.ca; notre contribution financière versée à Green Economy Canada soutient ses efforts pour aider les petites et moyennes entreprises à réduire leurs émissions et à mettre en œuvre des plans de transition vers le net zéro.	Pages 71 et 116
<b>13 : Lutte contre les changements climatiques</b>	13.1 Renforcer la résilience face aux aléas climatiques	13.1 - Nous avons contribué à l'élaboration de la Stratégie nationale d'adaptation du Canada, en assistant à une table de consultation, en prenant part à des coalitions intersectorielles, en présentant toutes nos recommandations et en participant à des rencontres individuelles.	Page 71
	13.2 Incorporer des mesures climatiques dans les politiques et la planification nationales	13.2 - Nous préconisons d'intégrer les solutions, la résilience et l'action climatiques dans l'économie et les politiques canadiennes.	Pages 65 et 71
	13.3 Améliorer la sensibilisation en ce qui concerne l'adaptation aux changements climatiques, l'atténuation de leurs effets, la réduction de leur impact et les systèmes d'alerte rapide	13.3 - Nous avons envoyé 65 589 alertes météorologiques aux clients et clientes pour les aider à se préparer et à protéger leurs biens à l'approche d'événements météorologiques extrêmes.	
<b>14 : Vie aquatique</b>	14.2 Accroître la résilience et restaurer les écosystèmes marins	14.2 - Par l'intermédiaire d'Addenda Capital, nous sommes signataire et membre du comité consultatif de l'initiative Valuing Water Finance, un projet mondial mené par des investisseurs et coordonné par l'organisation non gouvernementale Ceres afin de guider les entreprises dans l'évaluation et la gestion de l'eau en tant que risque financier, et de les amener à effectuer les changements nécessaires à grande échelle pour mieux protéger les réseaux aquatiques, notamment la protection de l'eau douce et des écosystèmes liés à l'eau.	
<b>15 : Vie terrestre</b>	15.1 Préserver, restaurer et exploiter de manière durable les écosystèmes et leurs services connexes	15.1 - Addenda Capital a rejoint le mouvement de Nature Action 100 qui a pour mission d'inciter les entreprises à prendre des mesures pour atténuer la dégradation de la nature et de la biodiversité.	Page 65
<b>16 : Paix, justice et institutions efficaces</b>	16.7 Faire en sorte que le dynamisme, l'ouverture, la participation et la représentation caractérisent la prise de décisions	16.7 - Nous avons lancé notre stratégie de réconciliation en 2023.	Page 98
<b>17 : Partenariats pour la réalisation des objectifs</b>	17.17 Promouvoir les partenariats multipartites	17.17 - Par l'intermédiaire de nos activités de sensibilisation et de nos investissements communautaires, nous établissons des partenariats multipartites et intersectoriels en vue de trouver des solutions novatrices aux problèmes environnementaux, sociaux et financiers les plus pressants.	Pages 65, 71 et 114

\* Les impacts ne sont pas uniquement attribuables à nos investissements; ils reflètent les retombées totales des projets dans lesquels nous investissons. En raison des périodes de déclaration, ces chiffres se rapportent aux exercices financiers 2021 et 2022.

# Nos résultats stratégiques en 2023

Note : Si la cible est pour 2026, le bilan indiqué est « supérieur aux attentes », « sur la bonne voie » ou « inférieur aux attentes ». Si la cible vise l'année du rapport, les termes utilisés sont « cible dépassée », « cible atteinte » ou « cible non atteinte ».

## Identité coopérative

ICP stratégique	Cible	Description	2023	Bilan	Observations
<b>Volume d'affaires avec les coopératives*</b>	1,6 milliard \$ d'ici la fin de 2026	Primes et dépôts des clients et clientes qui font affaire avec nous par l'intermédiaire d'un programme d'avantages aux membres (y compris l'assurance crédit offerte par CUMIS), de Garde-coop ou d'autres produits si la coopérative ne fait pas partie de nos organisations membres.	1,46 milliard \$	Sur la bonne voie	Le volume d'affaires total avec les coopératives a dépassé la cible en 2023 après un recul en 2022. La croissance est attribuable à la fidélisation proactive de la clientèle en assurance entreprise, à des mesures axées sur la communication avec les firmes de courtage et les représentants et représentantes ainsi qu'à une promotion active du Programme d'avantages aux membres, qui a permis d'augmenter à plus de 178 000 le nombre de ménages du portefeuille.
<b>Mobilisation des membres</b>	S. O.	Qualité des relations avec les membres telle que perçue par leurs déléguées et délégués et leurs personnes-ressources.	93 %	Sur la bonne voie	Nous avons préparé notre plan d'action à partir des commentaires de nos membres pour améliorer leur expérience et leur mobilisation. Depuis le sondage de 2021, nous avons constaté un roulement des personnes déléguées et des directions dans nos organisations membres. Nous avons fourni des trousseaux de marketing pour le Programme d'avantages aux membres et invité les membres à participer à notre stratégie au moyen d'ateliers sur mesure lors d'événements essentiels comme le Sommet sur l'expérience membre, les réunions des comités régionaux et l'assemblée générale annuelle.
<b>Contributions aux collectivités</b>	4 % à 4,5 % du résultat net avant impôt chaque année	Bénéfices avant impôt (attribuables aux membres) versés aux collectivités par l'intermédiaire de coopératives, d'organismes sans but lucratif et d'organismes caritatifs canadiens. Calculés selon les contributions de l'année courante et la moyenne sur cinq ans des bénéfices avant impôt.	4,1 %	Cible atteinte	Notre cadre d'impact social favorise le bien-être et la résilience des collectivités. Nous avons versé 1,6 million de dollars de plus qu'en 2022, ce qui porte le total de nos investissements communautaires à plus de 12 millions de dollars. Notre impact dans les collectivités est multiplié par nos partenariats avec des coopératives et des organisations aux valeurs similaires.

\* Ce chiffre comprend les affaires conclues avec les membres de nos organisations membres, ainsi que celles que ces personnes ont souscrites à titre individuel.

## Mobilisation de la clientèle

ICP stratégique	Cible	Description	2023	Bilan	Observations
<b>Notoriété et connaissance de la marque Co-operators</b>	À 5 % près de la moyenne de nos concurrents en assurance et gestion de patrimoine d'ici la fin de 2026	Étude nationale de suivi de la santé de la marque menée par Northstar, mesurant combien de consommateurs et consommatrices ont déjà entendu parler de notre marque par rapport aux marques comparables.	Notoriété : 47 %	Sur la bonne voie	Notre indice de notoriété de la marque se situe à 5 % près de la moyenne de nos concurrents. Nous avons actualisé notre publicité de marque pour renforcer notre position en tant que fournisseur de services financiers tout-en-un qui offre des solutions de placement et d'assurance.
<b>Expérience client omnicanal</b>	Se classer dans les cinq premiers rangs parmi nos pairs d'ici la fin de 2026	Le taux de recommandation net (TRN) mesure la probabilité que les clients et clientes recommandent Co-operators aux personnes de leur entourage. Le résultat est une moyenne des résultats trimestriels comparés à ceux des concurrents en assurance habitation et automobile.	3 <sup>e</sup> rang (ex æquo)	Sur la bonne voie	Notre excellent résultat démontre notre position de leader en matière d'expérience client et notre engagement à offrir une expérience positive selon le type d'interaction choisie par la clientèle dans le modèle OMNI encadré.

## Rentabilité et croissance

ICP stratégique	Cible	Description	2023	Bilan	Observations
<b>Croissance des produits d'exploitation</b>	7,7 milliards \$ d'ici la fin de 2026	Somme des produits tirés de l'assurance et des autres revenus, qui représente notre chiffre d'affaires provenant des services d'assurance et des autres services.	5,81 milliards \$	Supérieur aux attentes	Croissance supérieure aux attentes cette année en raison de l'augmentation des primes moyennes et de la forte croissance de la clientèle dans la plupart des produits d'assurance. Le maintien d'un juste équilibre entre la croissance des taux et des ventes sera essentiel pour réaliser nos objectifs stratégiques.
<b>Croissance des ASG et ASA en gestion de patrimoine</b>	7,9 milliards \$ d'ici la fin de 2026	Actifs sous gestion (ASG) et actifs sous administration (ASA), qui sont des indicateurs du volume d'affaires. Comprend les fonds distincts, les fonds communs de placement et les contrats de placement. Sont exclus les actifs d'Addenda et d'Aviso.	5,79 milliards \$	Supérieur aux attentes	Nos activités de gestion de patrimoine ont bénéficié de dépôts records dans notre gamme de fonds communs de placement et de rendements solides sur les marchés.
<b>Croissance de la clientèle</b>	1,07 million de clients et clientes d'ici la fin de 2026	Nombre total de clients et clientes au sein du modèle OMNI encadré.	982 547 clients et clientes	Supérieur aux attentes	L'expérience OMNI encadrée est offerte à environ 32 000 Canadiens et Canadiennes de plus que l'an dernier. La croissance de la clientèle a été exceptionnelle en assurance des particuliers et de dommages pour les particuliers, incluant le marché des véhicules récréatifs.

ICP stratégique	Cible	Description	2023	Bilan	Observations
<b>Croissance des produits d'exploitation de GCL, à l'exclusion de l'assurance pour les véhicules de tourisme</b>	5,4 milliards \$ d'ici la fin de 2026	Produits d'exploitation à l'exclusion de l'assurance pour les véhicules de tourisme. Comprend les revenus de tous les canaux de distribution.	4,04 milliards \$	Supérieur aux attentes	Les revenus, excluant l'assurance pour les véhicules de tourisme, ont dépassé les attentes et progressé en même temps que le total des produits en raison des primes moyennes élevées et de la forte croissance de la clientèle dans plusieurs secteurs d'activité. Notre performance reflète nos efforts pour diversifier nos revenus et réduire notre dépendance à l'assurance pour les véhicules de tourisme.
<b>Croissance des produits d'exploitation des représentants et représentantes, à l'exclusion de l'assurance pour les véhicules de tourisme</b>	345 millions \$ d'ici la fin de 2026	Produits d'exploitation des représentants et représentantes à l'exclusion de l'assurance pour les véhicules de tourisme. Il s'agit de revenus pour les représentants et représentantes et d'une charge pour GCL.	287 millions \$	Sur la bonne voie	Les revenus des représentants et représentantes, excluant l'assurance pour les véhicules de tourisme, correspondent aux attentes et ont légèrement plus progressé que ceux de l'ensemble de Co-operators. Notre performance reflète nos efforts pour diversifier le réseau des représentants et représentantes afin de moins dépendre de l'assurance pour les véhicules de tourisme.
<b>Ratio frais-primés en assurance de dommages</b>	Ratio égal ou supérieur à la moyenne de l'industrie d'ici la fin de 2026	Rapport entre toutes les charges et les revenus de l'assurance. Exclut Souveraine.	30,3 %	Sur la bonne voie	Notre ratio frais-primés en 2023 (cumul annuel au T4) s'est amélioré par rapport à l'an dernier; il était de 0,3 point de pourcentage supérieur à la moyenne de l'industrie au T3 2023 (données les plus récentes disponibles). Nous avons lancé des projets pour réduire les dépenses et accroître l'efficacité de l'entreprise. Nous avons également profité d'économies considérables en 2023 qui ne reviendront pas nécessairement.
<b>Ratio combiné en assurance de dommages</b>	95,7 % d'ici la fin de 2026	Rapport entre toutes les charges, majorées des sinistres et des frais de règlement, et les revenus d'assurance. Exclut l'actualisation et l'ajustement au titre du risque. Inclut Souveraine.	104,4 %	Inférieur aux attentes	Un résultat supérieur à 100 % est défavorable et correspond à une perte technique des activités d'assurance de dommages. Les sinistres de l'année de survenance en cours ont augmenté et nous avons connu une évolution des sinistres défavorables dans plusieurs secteurs d'activité.
<b>Ratio des frais généraux en assurance vie</b>	17,5 % d'ici la fin de 2026	Ratio des frais généraux par rapport aux primes nettes acquises, plus les honoraires et autres revenus. Exclut les revenus des placements dans Aviso et Allianz.	22,2 %	Inférieur aux attentes	Notre ratio des frais généraux dépasse les attentes en raison des prestations et des salaires supérieurs aux prévisions. Nous prévoyons une amélioration graduelle avec la croissance rentable de nos activités d'assurance vie.
<b>Rendement des capitaux propres de l'assurance vie (actionnaires)</b>	13 % à 17 % chaque année	RCP total, à l'exclusion des titulaires de police avec participation, des participations ne donnant pas le contrôle et du cumul des autres éléments du résultat étendu.	17,2 %	Cible dépassée	Les activités d'assurance vie ont connu cette année une bonne performance attribuable aux gains actuariels et aux pertes inférieures aux prévisions sur les affaires nouvelles.
<b>Rendement des capitaux propres de GCL</b>	10 % à 12 % chaque année	RCP total, à l'exclusion des titulaires de police avec participation, des participations ne donnant pas le contrôle et du cumul des autres éléments du résultat étendu. Rajusté pour tenir compte de l'impact des actifs investis à SFCL.	5,3 %	Cible non atteinte	La rentabilité globale a diminué depuis 2022 et a déçu les attentes, essentiellement en raison des résultats techniques défavorables en assurance de dommages. Nous prévoyons atteindre un résultat légèrement inférieur à notre cible à long terme en 2024, soutenu par des hausses de taux et la gestion continue des dépenses.

## Capacités opérationnelles

ICP stratégique	Cible	Description	2023	Bilan	Discussion
<b>Modèles d'affaires émergents</b>	S. O.	Nous créons de nouveaux partenariats et développons de nouvelles capacités dans le domaine de l'assurance intégrée pour mieux répondre aux préférences changeantes de la clientèle et lui garantir une expérience positive selon son mode d'interaction de prédilection.	S. O.	S. O.	Nous avons lancé notre première interface de programmation d'applications (API) d'assurance intégrée pour l'assurance événements et locataire. Une API permet la communication entre notre infrastructure de TI et celle de nos partenaires afin de leur offrir une expérience d'assurance fluide et intégrée dans leur appli, plateforme ou site Web.
<b>Modèles d'affaires adjacents</b>	S. O.	Nous recherchons de nouvelles occasions liées à nos principales activités, qui contribuent à la résilience des collectivités canadiennes.	S. O.	S. O.	Nous avons investi dans HomePorter, une entreprise qui exploite une plateforme d'entretien résidentiel novatrice destinée à améliorer la vie et la résilience des propriétaires de maison en leur donnant accès à des conseils professionnels impartiaux et de qualité pour l'entretien de leur maison.

## Capital humain

ICP stratégique	Cible	Description	2023	Bilan	Observations
<b>Cadre de référence sur la diversité, l'équité et l'inclusion (GDEIB)</b>	GDEIB global de niveau « Avant-gardiste » (4,0) d'ici la fin de 2026	Le cadre de référence sur la diversité, l'équité et l'inclusion (GDEIB) est le principal indicateur mondial en matière de diversité, d'équité et d'inclusion.	3,93	Sur la bonne voie	Notre programme pour l'inclusion, la diversité, l'équité et l'accessibilité (IDEA) définit des indicateurs plus précis pour orienter nos actions futures et réaliser des progrès importants grâce à des formations élargies et au perfectionnement. Nous avons lancé notre stratégie de réconciliation et établi le GDEIB comme indicateur clé de la progression des principes IDEA.
<b>Indice de mobilisation du personnel</b>	Indice égal ou supérieur à la moyenne de l'industrie des services financiers	Sondages d'opinion menés par Glint pour mesurer le niveau de satisfaction à travailler chez Co-operators et indiquer si le personnel recommanderait l'organisation comme un endroit où il fait bon travailler. Le résultat représente la moyenne des sondages d'opinion réalisés durant l'année.	78 %	Cible dépassée	Notre indice de mobilisation est supérieur à la moyenne du secteur financier, qui est de 76 %. Parmi les points forts, soulignons le traitement respectueux et la rétroaction des gestionnaires, alors que le bien-être et la reconnaissance nécessitent notre attention. Nous nous efforçons de soutenir les gestionnaires dans l'établissement de plans d'action fondés sur les résultats de leur équipe.
<b>Indice de mobilisation des représentants et représentantes</b>	55 % à 60 % d'ici la fin de 2026	Sondage annuel mesurant la mobilisation et la satisfaction des représentants et représentantes.	44 %	Sur la bonne voie	Nous avons conscience de l'ampleur des changements que doivent adopter nos représentants et représentantes pour soutenir notre stratégie et les défis qui en découlent. Nous nous engageons à soutenir le réseau de ventes au détail des représentants et représentantes et reconnaissons leur dévouement à réaliser notre raison d'être.

# États financiers de 2023

## Résumé du compte de résultat

En raison de l'adoption des nouvelles normes comptables IFRS 17 et IFRS 9, en date du 1<sup>er</sup> janvier 2023, tous les résultats de 2022 ont été retraités.

### Assurance de dommages - primes directes souscrites par catégories de produits

Les primes directes souscrites de nos activités d'assurance de dommages ont augmenté de 11,2 %, essentiellement en raison de l'augmentation des primes moyennes dans tous les secteurs d'activité ainsi que de la forte croissance des ventes de polices dans tous les secteurs d'activité à l'exception de l'assurance habitation.

### Assurance vie - primes et dépôts par catégories de produits

Le total des primes et des dépôts de nos activités d'assurance vie a augmenté de 13,9 % en 2023 grâce à la croissance continue de nos produits de gestion de patrimoine et à la solide progression dans nos secteurs de l'assurance voyage, collective et individuelle. La croissance des produits de gestion de patrimoine est attribuable à une hausse de 57,8 % des dépôts dans des fonds communs de placement.

### Revenus et profits nets de placement

Nos résultats de placement continuent de souffrir de la volatilité des taux d'intérêt et des marchés boursiers. Dans l'ensemble, l'évolution favorable du résultat est principalement attribuable à la stabilisation générale de la politique monétaire durant l'année, alors que les taux d'intérêt avaient augmenté rapidement l'année précédente pour lutter contre l'inflation. En 2023, la baisse des taux d'intérêt a eu une incidence positive sur la juste valeur de notre portefeuille d'obligations; inversement, en 2022, la hausse des taux d'intérêt a nuí à la juste valeur de notre portefeuille d'obligations. Les marchés des actions ordinaires ont été dans le vert en 2023, alors qu'ils avaient enregistré des baisses significatives en 2022. Le marché des actions privilégiées est quant à lui resté stable en 2023, alors qu'il avait reculé en 2022.

## Groupe Co-operators limitée

État consolidé des résultats  
Exercice clos le 31 décembre

(en millions de dollars)	2023	2022 (Retraités)
Revenus d'assurance	5 627,7	5 320,1
Charges afférentes aux activités d'assurance	(4 884,2)	(4 204,4)
Charges nettes liées aux contrats d'assurance	(171,6)	(194,0)
<b>Résultat des activités d'assurance</b>	<b>571,9</b>	<b>921,7</b>
Revenus et profits nets de placement (pertes)	835,6	(869,3)
Évolution des passifs des contrats d'investissement	(8,0)	(5,6)
Revenu financier net (charges) des contrats d'assurance	(477,5)	751,1
Revenu financier net (charges) des contrats de réassurance	37,7	(16,6)
<b>Résultat net de placements et d'assurance</b>	<b>387,8</b>	<b>(140,4)</b>
Honoraires et autres revenus	186,5	142,4
Autres charges d'exploitation	(835,6)	(743,4)
<b>Autres revenus et charges d'exploitation</b>	<b>(649,1)</b>	<b>(601,0)</b>
Résultat avant impôt sur le résultat	<b>310,6</b>	<b>180,3</b>
Charge d'impôts	(61,9)	(38,2)
<b>Résultat net</b>	<b>248,7</b>	<b>142,1</b>
<b>Résultat net attribuable aux :</b>		
Membres	200,9	105,8
Titulaires de police avec participation	36,8	25,7
Participations ne donnant pas le contrôle	11,0	10,6
<b>Résultat net</b>	<b>248,7</b>	<b>142,1</b>



## Sommaire de l'état consolidé de la situation financière

En raison de l'adoption des nouvelles normes comptables IFRS 17 et IFRS 9, en date du 1<sup>er</sup> janvier 2023, tous les résultats de 2022 ont été retraités.

Forte d'un capital de près de 4,9 milliards de dollars, notre situation financière demeure solide. Notre capital réglementaire, mesuré au moyen du test du capital minimal (TCM) et du test de suffisance du capital des sociétés d'assurance-vie (TSAV), demeure aussi solide puisque nos ratios sont bien au-delà des exigences réglementaires. Les actifs investis ont augmenté de 8,7 % au cours de l'année en raison de la baisse des taux d'intérêt qui a fait augmenter la juste valeur de notre portefeuille d'obligations, et de la vigueur des marchés boursiers, malgré la volatilité. Les obligations constituent 58,6 % de notre portefeuille; elles sont réparties dans plusieurs régions et secteurs, et plus de 97 % d'entre elles sont considérées comme étant de première qualité.

## Groupe Co-operators limitée

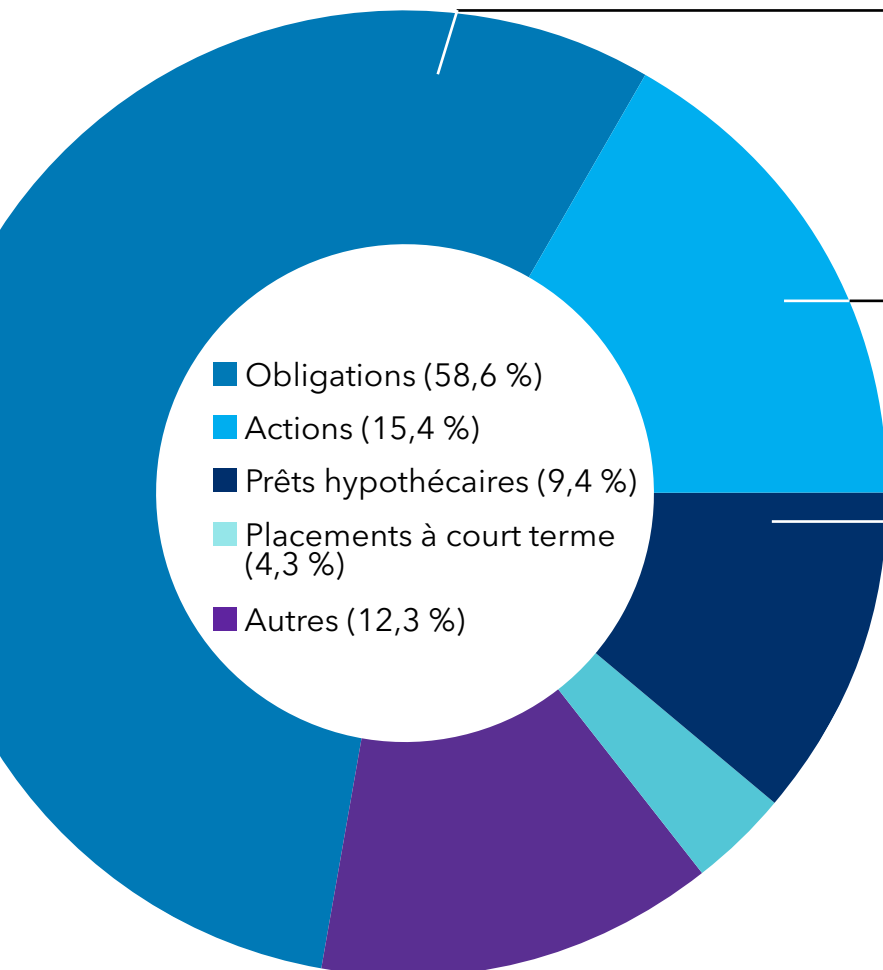
Sommaire de l'état consolidé de la situation financière  
Au 31 décembre

(en millions de dollars)	2023	2022 (Retraités)
<b>ACTIFS</b>		
Actifs investis	12 344,6	11 359,5
Actifs des fonds distincts	3 766,0	3 595,3
Autres actifs	3 008,2	2 738,9
<b>Total des actifs</b>	<b>19 118,8</b>	<b>17 693,7</b>
<b>PASSIFS</b>		
Passifs des contrats d'assurance et d'investissement	8 906,9	8 102,3
Passifs des fonds distincts	3 766,0	3 595,3
Autres passifs	1 583,7	1 470,0
<b>Total des passifs</b>	<b>14 256,6</b>	<b>13 167,6</b>
<b>CAPITAUX PROPRES</b>		
Capitaux propres des membres	3 789,0	3 504,2
Capitaux propres des titulaires de police avec participation	863,7	813,1
Participations ne donnant pas le contrôle	209,5	208,9
<b>Total des capitaux propres</b>	<b>4 862,2</b>	<b>4 526,2</b>
<b>Total des passifs et des capitaux propres</b>	<b>19 118,8</b>	<b>17 693,8</b>

Répartition des actifs investis

# Nous investissons nos actifs de manière responsable pour nos parties prenantes

Notre façon de placer nos actifs influe sur notre stabilité financière et sur le rendement de nos placements. Notre portefeuille d'actifs est majoritairement composé d'obligations, qui présentent un faible profil de risque par rapport aux autres placements.



**Obligations** - Une combinaison de titres de créance du gouvernement fédéral et d'obligations de société provenant de régions et de secteurs variés. Répartition du portefeuille par cote de crédit :

AAA	26,9 %	BBB	14,9 %
AA	30,4 %	Inférieur à BBB	2,6 %
A	24,9 %	Non coté	0,3 %

**Actions** - Composées principalement d'actions ordinaires et privilégiées cotées en bourse provenant de régions, de secteurs et d'émetteurs variés.

Actions canadiennes	55,9 %	Actions américaines	13,5 %
Actions canadiennes privilégiées	25,9 %	Actions internationales	4,7 %

**Prêts hypothécaires** - Provenant principalement d'un portefeuille diversifié de propriétés commerciales canadiennes.

Ratio sinistres-primas de 0,01 % au cours des cinq dernières années

## Cotes

Des agences de notation externes attribuent une cote à nos sociétés et reconnaissent notre excellente situation de trésorerie ainsi que la grande notoriété de notre marque dans l'industrie et nos activités diversifiées. Toutes les cotes obtenues sont de première qualité (BBB-/bbb- ou mieux). [Pour en savoir plus sur la cote de crédit de l'émetteur et la cote de solidité financière, consultez le site cooperators.ca.](http://site.cooperators.ca)

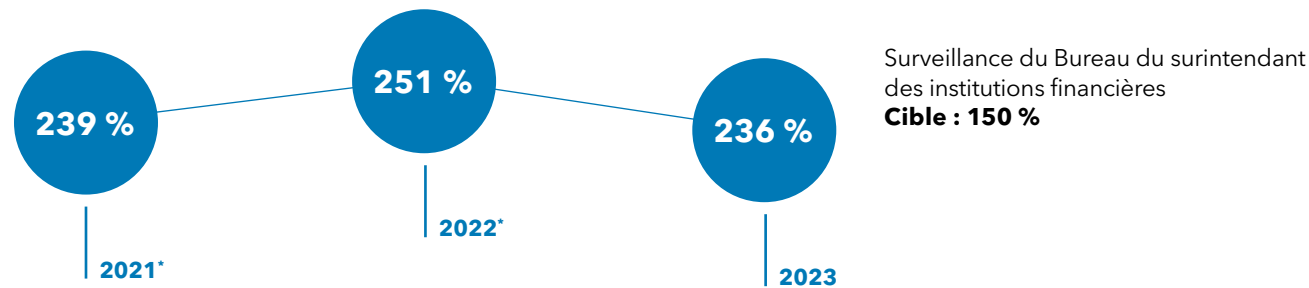
Tests du capital

# Notre solide situation de trésorerie assure la sécurité financière dans des périodes difficiles

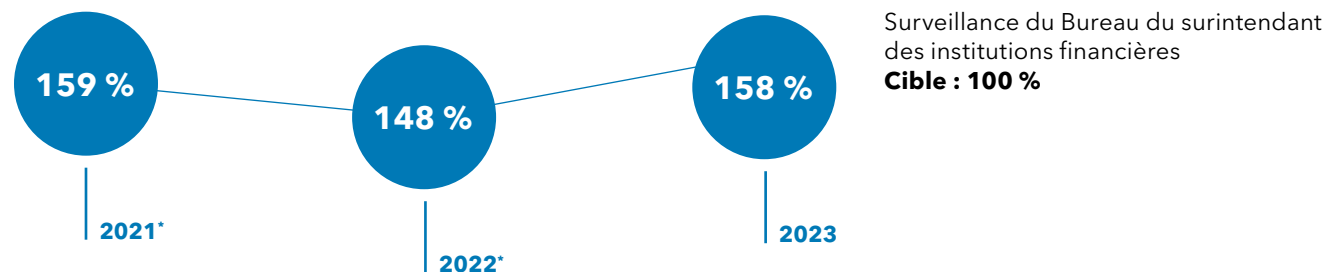
Notre capital nous permet de protéger nos titulaires de police malgré l'instabilité de l'économie et du secteur de l'assurance, pour respecter les attentes des autorités de réglementation et des agences de notation, investir dans des initiatives stratégiques afin d'atteindre nos objectifs à court et à long terme, maintenir notre investissement dans les collectivités par l'intermédiaire du Fonds de capital-risque de Co-operators ou d'autres programmes et saisir les occasions d'affaires qui se présentent. À la fin de l'année, notre forte capitalisation nous maintenait en bonne position pour affronter les incertitudes.

Note : Le TCM et le TSAV sont des ratios que nous calculons et que nous surveillons de près afin de nous assurer que nous avons suffisamment de capitaux pour soutenir nos activités réglementées. Le TCM s'applique aux assureurs de dommages (activités consolidées de CAGC), tandis que le TSAV s'applique aux assureurs vie (activités consolidées de CCAV). Dans les deux cas, nous maintenons le niveau de capital au-delà des exigences réglementaires minimales.

## Activités consolidées de La Compagnie d'assurance générale Co-operators - Test du capital minimal



## Activités consolidées de Co-operators Compagnie d'assurance-vie - Test de suffisance du capital des sociétés d'assurance-vie



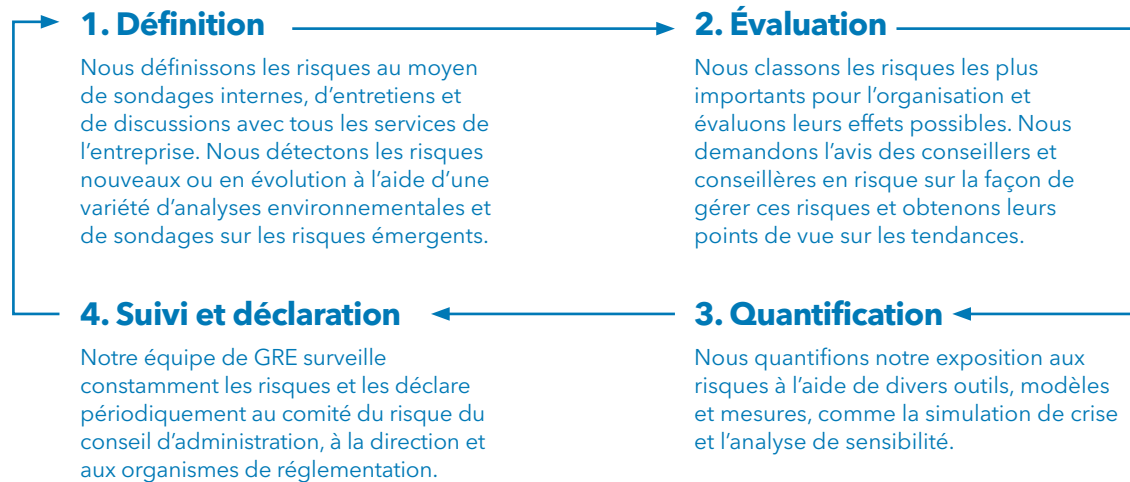
\* Les ratios du TCM et du TSAV de l'année précédente ne sont pas retraités, car ils ont été présentés selon la norme IFRS 4. Le ratio du TSAV de 2022 est retraité selon le dépôt définitif de l'information.

# Nous respectons un processus de gestion des risques solide et continu

Nous équilibrons continuellement et efficacement le compromis risque-avantages inhérent à nos activités, tout en restant en phase avec notre vision et nos valeurs coopératives. Nous préservons ainsi notre capacité à prospérer dans le cadre de notre propension au risque globale. Pour ce faire, nous utilisons des modélisations sophistiquées afin de contribuer à la prise de décisions concernant l'établissement de cibles de capital basées sur le risque, qui sont essentielles à la solidité de l'entreprise et à la sécurité financière de notre clientèle. Nous considérons la gestion des risques comme une responsabilité partagée par l'ensemble des secteurs d'activité et du personnel de notre coopérative.

## Notre programme de gestion des risques

Notre équipe de gestion des risques de l'entreprise (GRE) procède chaque année à une évaluation structurée et intégrée afin de déterminer de manière indépendante les principaux facteurs de risque susceptibles d'influer sur notre capacité à atteindre nos buts et objectifs stratégiques. Les résultats et les discussions qui en découlent éclairent nos processus opérationnels et de planification stratégique, nos activités et nos décisions. En outre, avec le soutien de notre équipe de modélisation du capital, nous évaluons chaque année nos plans de gestion du capital en fonction de l'évolution de notre profil de risque afin de nous assurer que nos niveaux de capital sont suffisants pour gérer de manière responsable les risques que nous acceptons.



# Nous anticipons et gérons les risques pour nous préparer à un avenir incertain

Nous suivons un processus rigoureux pour comprendre les risques et les occasions qui se présentent à nous et nous y préparer. Un secteur fonctionnel de gestion efficace des risques nous permet de transformer notre stratégie et nos activités commerciales ainsi que nos processus décisionnels en vue de répondre aux besoins de nos membres, de notre clientèle et de nos collectivités, non seulement aujourd'hui, mais dans un avenir lointain.

## Comment nous définissons notre propension au risque

Notre propension au risque définit les types et la quantité de risques que nous sommes en mesure d'accepter de manière responsable, tout en obtenant un rendement approprié et en atteignant nos buts et objectifs stratégiques. Elle décrit les risques que nous choisirons d'éviter, ceux que nous acceptons d'assumer et les limites que nous leur imposons. L'équipe de GRE et les autres services de notre entreprise collaborent ensemble pour définir notre propension au risque.

## Notre univers de risques

Nous classons les principaux risques que nous surveillons et gérons parmi notre univers de risques.

### Type de risque

### Principal risque en 2023

#### Risque financier et d'investissement

Ce type comprend le risque de crédit, les fluctuations des marchés des actions ainsi que les risques liés aux taux d'intérêt, aux taux de change et aux liquidités.

#### Taux d'intérêt à la hausse

En tant que coopérative, nous avons un accès limité aux capitaux. Nous devons impérativement veiller à ce que nos capitaux soient à la fois protégés et utilisés le plus efficacement possible. Les taux d'intérêt à la hausse ont eu une incidence négative sur nos niveaux de capital. Nous continuons de surveiller et de gérer notre tolérance au risque sur les marchés boursiers ainsi que notre portefeuille d'obligations dans un environnement inflationniste. Au besoin, notre équipe de direction est prête à mettre en œuvre une variété de stratégies d'atténuation pour nous protéger contre le risque de moins-value pour nos ratios de capital réglementaire.

#### Risque d'assurance

Ce type comprend le risque de perte financière découlant du paiement d'indemnités et de prestations plus élevées que prévu. Il englobe l'exposition à des risques catastrophiques qui nous empêcheraient d'atteindre nos objectifs d'affaires, notamment les catastrophes climatiques. Il inclut aussi les risques liés à nos activités d'assurance vie, maladie et voyage.

#### Conditions météorologiques extrêmes et changements climatiques

Avec l'augmentation en fréquence des phénomènes météorologiques extrêmes, nous faisons face au risque croissant que nos produits d'assurance des biens ne restent pas abordables à long terme. Pour pallier la situation, nous continuons d'élargir notre offre de produits d'assurance novateurs et durables, et poursuivons nos efforts de sensibilisation à l'importance de la lutte contre les risques liés aux changements climatiques. Notre équipe chargée de la modélisation avancée des risques et des dangers climatiques a considérablement investi dans la recherche et le développement afin de présenter des perspectives stratégiques basées sur l'analytique et la modélisation avancées, notamment la quantification de la capitalisation de notre portefeuille dans les différentes régions.

#### Risques liés à la hausse de l'inflation

L'inflation est préjudiciable aux coûts des réclamations en assurance de dommages, plus particulièrement dans le contexte actuel de demande refoulée par la pandémie, laquelle a obligé les assureurs de biens à payer des montants de règlement beaucoup plus élevés en raison des contraintes d'approvisionnement par rapport à l'indice général des prix à la consommation.

**Type de risque****Principal risque en 2023****Risque opérationnel**

Comprend notamment les risques d'interruption prolongée des activités de l'entreprise après une perturbation, les risques associés à l'exécution efficace des projets, les risques de conformité juridique et réglementaire ainsi que les risques liés aux lacunes technologiques et à la sécurité des données.

**Avenir du travail**

Les incertitudes persistent quant au nouveau modèle de travail hybride, en particulier lorsqu'il s'agit de savoir comment nous allons favoriser l'émergence d'un effectif résilient et agile qui accueille favorablement le changement transformationnel et aspire à l'amélioration continue. Nous devons notamment mettre en place des processus efficaces, favoriser la technologie et surmonter les complexités de la gestion de projet.

**Risque stratégique**

Inclut les risques de ne pas comprendre les préférences et les comportements des clients et clientes, les risques posés par l'évolution du marché concurrentiel et les risques découlant des changements dans le monde des affaires.

**Évolution des préférences et des comportements de la clientèle**

Les attentes sociales à l'égard des produits, des services et des préférences d'achat numériques évoluent rapidement et de manière significative. Cette évolution mène à une accélération du rythme des changements technologiques et de la refonte des produits et services. À défaut de réagir adéquatement à ces préférences et comportements changeants, nous risquons d'entraver notre capacité à mener à bien nos priorités stratégiques.

Nous entretenons un dialogue régulier avec nos principales parties prenantes tout au long de l'année pour les comprendre et répondre aux questions qui leur tiennent à cœur, et garantir que notre stratégie et nos plans anticipent, abordent et relèvent correctement ces défis. Nous avons engagé d'importantes ressources pour mettre au point des outils de service afin d'être numéro un en matière de mobilisation de la clientèle.

**Risque d'atteinte à la réputation**

Comprend les risques découlant d'une activité, d'une décision ou d'une action qui porte atteinte à notre intégrité au sein de la collectivité.

**Risque lié à la cybersécurité**

Les cyberattaques sont de plus en plus sophistiquées à l'échelle mondiale, ce qui nous expose à un risque accru si nous ne restons pas à jour dans la lutte contre les vulnérabilités. Les atteintes à la confidentialité des données pourraient entraîner des perturbations pour notre clientèle et peuvent être lourdes de conséquences pour l'entreprise en termes de pertes financières et d'atteinte à la réputation.

Ces dernières années, nous avons considérablement investi dans la modernisation de nos plateformes technologiques afin de nous protéger contre les cybervulnérabilités, tout en tirant parti des nouvelles technologies pour offrir à notre clientèle un niveau supérieur de service, d'adaptabilité et d'accessibilité. Nous avons établi des partenariats avec des firmes de cybersécurité de premier plan qui nous donnent accès en temps réel à des blogues et à des fils d'information sur les cybermenaces et avec qui nous entretenons des dialogues réguliers sur les acteurs et les activités derrière ces menaces. Notre Centre de sécurité des opérations intègre ces renseignements dans notre outil de surveillance des incidents et des activités aux fins de la prévention, de la détection rapide et du renforcement de nos stratégies d'atténuation.

Processus de définition de l'importance relative pour nos rapports

# Nous échangeons avec nos principales parties prenantes sur ce qui compte vraiment

Tout au long de l'année, nous restons en contact avec les personnes, les organisations et les institutions essentielles à notre raison d'être.

Principales parties prenantes	Nos façons d'interagir avec elles
<b>Clientèle</b> : les personnes, entreprises, coopératives, organismes communautaires et OSBL du Canada.	Sondages, groupes de discussion, études d'utilisation et notre comité consultatif communautaire
<b>Membres</b> : les coopératives, centrales de caisses de crédit, organismes représentant le milieu agricole et autres organisations aux valeurs similaires qui nous gouvernent.	Assemblée générale annuelle, assemblées des comités régionaux, sondages et rencontres en personne et virtuelles
<b>Notre personnel</b> : les personnes que nous employons partout au pays.	Sondages auprès des employés et employées, réunions générales, intranet, plateformes internes de médias sociaux, groupes de discussion
<b>Représentants et représentantes et leur personnel</b> : les personnes au service de notre clientèle dans les collectivités partout au pays.	Réunions générales, congrès annuels des ventes, sondages, webinaires et rencontres en personne et virtuelles
<b>Collectivités et partenaires communautaires</b> : les personnes et les endroits qui unissent nos principales parties prenantes.	Sondages, recherches, événements, conférences, forums, collaborations en personne et échanges virtuels
<b>Gouvernement et organismes de réglementation</b> : les décideuses et décideurs, élus ou non, qui légifèrent et réglementent notre industrie.	Programmes publics, rencontres et consultations, actions de sensibilisation et associations sectorielles

## Comment nous avons validé les enjeux prioritaires à aborder dans le présent rapport avec les principales parties prenantes en 2023

Pendant l'année, nous avons consulté nos membres, notre clientèle, notre personnel, nos représentants et représentantes et d'autres personnes afin de valider les enjeux décisifs à inclure dans notre rapport annuel intégré.

Nous avons discuté du contenu du rapport avec le comité du développement durable du conseil d'administration pour obtenir son accord, mais aussi son opinion sur la pertinence des points que nous pensions aborder en 2023. Nous avons également sondé nos membres, proposé un sondage en ligne sur notre site Web externe à l'intention des parties prenantes et soumis le rapport à des examens indépendants. Les commentaires nous ont permis de valider les sujets importants. D'autres avis exprimés lors des discussions ont guidé le choix du contenu du rapport en 2023 : progrès lié à notre raison d'être, réconciliation avec les peuples autochtones, diversité, équité et inclusion, réalisations en matière de gouvernance et résilience climatique.

# Processus de validation des enjeux prioritaires à aborder dans ce rapport

En 2019, pour choisir les enjeux décisifs à inclure dans notre rapport annuel intégré, nous avons demandé à certaines de nos principales parties prenantes de prioriser, de valider et d'analyser les enjeux qui importent le plus pour notre organisation et nos parties prenantes. Nous avons mené des recherches et des consultations internes pour mettre le doigt sur les préoccupations et les enjeux les plus pertinents que le Groupe Co-operators limitée devrait aborder dans ce rapport. Nous avons ensuite recensé et priorisé les enjeux soulevés et les avons comparés aux renseignements recueillis auprès de nos parties prenantes pour noter les écarts. Au moyen de sondages et d'entrevues menés à l'interne et à l'externe, nous avons collaboré avec nos parties prenantes et leurs mandataires pour définir et valider les enjeux décisifs. Nous les avons ensuite classés en ordre de priorité et les avons présentés à la haute direction pour examen et commentaires. Depuis 2019, nous consultons régulièrement nos parties prenantes afin de cibler et préciser nos enjeux prioritaires.

## Enjeux prioritaires (classés)

### 1. Résilience et sécurité financière de la clientèle et des membres

Les façons dont nous contribuons à assurer la prospérité et la résilience de notre clientèle et de nos membres dans un monde de plus en plus marqué par l'incertitude et la volatilité, notamment par des services de littératie et de planification financières et l'accès à des assurances abordables afin de protéger la clientèle contre les risques changeants.

### 2. Changements climatiques et transition vers une économie sobre en carbone

Nos réactions aux causes et aux répercussions des changements climatiques, par des stratégies d'atténuation et de résilience, des processus de gestion des risques, des investissements, la réduction de l'empreinte carbone, des activités de revendication et la communication des données relatives au climat.

### 3. Perfectionnement, bien-être et mobilisation du personnel

Les gestes que nous posons pour mobiliser notre personnel et nos représentants et représentantes et veiller à leur bien-être mental, émotionnel et physique, ainsi que nos façons de mobiliser, d'attirer, de retenir et de développer un bassin de talents inclusif et diversifié.

### 4. Innovation et confiance numérique

Nos manières d'intégrer l'innovation au sein de nos activités et de notre culture, autant dans la gestion du changement que dans les produits et les services, ou encore dans nos réponses aux modèles d'affaires émergents et aux tendances mondiales. Les mesures que nous prenons pour garder la confiance de notre clientèle grâce à des interactions accrues dans les marchés numériques et au moyen de nouvelles technologies.

### 5. Investissement à impact positif

Comment nous utilisons notre capital pour aider à bâtir, pour les générations futures, des collectivités résilientes sur les plans environnemental, social et financier grâce à nos décisions d'investissement durable et d'impact.

### 6. Résilience, développement et bien-être des collectivités

Nos façons de contribuer à la résilience, au développement et au bien-être de nos collectivités dans un contexte de volatilité environnementale, sociale et économique accrue.

### 7. Performance financière et avantage concurrentiel

Ce que nous faisons pour que notre organisation demeure concurrentielle, résiliente et en bonne santé financière et pour livrer de la valeur et des retours à nos membres, en veillant à ce que nos activités demeurent efficaces, concurrentielles et durables.

## Autres grands enjeux décisifs

- Pratiques de développement durable et impacts opérationnels
- Diversité, inclusion et équité
- Expérience et satisfaction de la clientèle et des membres
- Confiance des parties prenantes et relations
- Identité coopérative et structure de gouvernance démocratique



À propos du Groupe Co-operators limitée

# Notre groupe de sociétés contribue à bâtir et à consolider la sécurité financière des gens

À titre de coopérative canadienne de services financiers de premier plan forte de 63,0 milliards de dollars d'actifs sous administration, le Groupe Co-operators limitée offre des produits et services d'assurance de dommages, d'assurance vie, de gestion de placements, de gestion d'actifs institutionnels et de courtage.

## Groupe Co-operators limitée

Découvrez notre groupe de sociétés et voyez comment nous répondons aux besoins des clients et clientes à travers le pays.

---

### **Addenda Capital inc.**

Offre des services de gestion de placements discrétionnaires à un large éventail d'organisations, de fondations, de fonds de dotation et de particuliers, ainsi qu'aux sociétés du Groupe Co-operators limitée.

### **La Compagnie d'assurance générale Co-operators**

Offre de l'assurance habitation, automobile, agricole et entreprise à travers le pays et distribue des produits d'assurance vie et de gestion de patrimoine pour Co-operators Compagnie d'assurance-vie.

### **Co-operators Compagnie d'assurance-vie**

Fournit des produits d'assurance de personnes et de gestion de patrimoine aux particuliers et aux groupes partout au pays.

### **Services d'investissement financier Co-operators inc.**

Distribue des fonds communs de placement de tierces parties par l'intermédiaire de son réseau de représentantes et représentants exclusifs dans tout le Canada.

---

### **CUMIS Générale**

Offre des produits et des services d'assurance, dont l'assurance voyage, aux caisses d'épargne et de crédit et aux caisses populaires canadiennes et à leurs membres.

### **Duuo par Co-operators**

Agit comme cheffe de file dans le domaine de l'assurance intégrée et mise sur la distribution auprès de ses partenaires.

### **Agences Fédérées**

Offre des produits d'assurance des particuliers et des entreprises, ainsi que des services financiers à des partenaires d'affaires stratégiques.

---

### **Technicost**

Offre des solutions de crédit logicielles aux caisses d'épargne et de crédit de partout au Canada.

### **The Edge Benefits Inc.**

Offre des produits d'assurance invalidité simplifiés, en ciblant principalement le marché des travailleurs et travailleuses autonomes au Canada.

### **Premier group of companies**

Offre des produits d'assurance de la responsabilité civile professionnelle, des produits spécialisés d'assurance de dommages et des produits généraux d'assurance des biens par l'intermédiaire d'un réseau de courtage.

### **La Souveraine, Compagnie d'assurance générale**

Offre des solutions de risque personnalisées aux entreprises canadiennes par l'intermédiaire de nombreux canaux de distribution.

### **Smart Employee Benefits Inc.**

Fournit des logiciels, des solutions et des services de traitement d'avantages sociaux aux employeurs et aux promoteurs de régimes.

Renseignements supplémentaires sur notre effectif

# Notre effectif est notre plus grande force

Les employés et employées de notre groupe de sociétés jouent un rôle essentiel pour donner vie à notre stratégie. Ces personnes travaillent dans des collectivités partout au pays pour répondre aux besoins de nos membres, de nos clients et clientes et de nos collectivités.

## Nombre d'employés et employées à temps plein et à temps partiel par province

Territoires du Nord-Ouest :  
temps plein 6 / temps partiel 0

Colombie-Britannique :  
temps plein 297 / temps partiel 29

Alberta :  
temps plein 696 / temps partiel 20

Saskatchewan :  
temps plein 601 / temps partiel 20

Manitoba :  
temps plein 29 / temps partiel 2

Ontario :  
temps plein 4 162 / temps partiel 55

Québec :  
temps plein 649 / temps partiel 28

Nouveau-Brunswick :  
temps plein 544 / temps partiel 2

Île-du-Prince-Édouard :  
temps plein 7 / temps partiel 0

Nouvelle-Écosse :  
temps plein 43 / temps partiel 1

Terre-Neuve-et-Labrador :  
temps plein 54 / temps partiel 0

Nombre total d'employés  
et employées\*

**7 245**

Représentation des genres  
- Effectif total\*\*

**62 % 38 %**

Femmes

Hommes

\* Comprend les employés et employées de CU Agencies Alliance Ltd., Les Systèmes de gestion Technicost Inc., Premier group of companies, Smart Employee Benefits Inc. et The Edge Benefits Inc. Les éléments d'information non financière de ces entités ne figurent pas dans le présent rapport, sauf indication contraire.

\*\* Nous ne disposons pas de données suffisantes pour inclure les personnes non binaires, mais nous mettons tout en œuvre pour le faire dans un prochain rapport.

## Déclaration annuelle

Notre rapport annuel intégré 2023 présente à nos principales parties prenantes de l'information et des données sur notre performance économique, sociale et environnementale.

Conformément au *Règlement sur la déclaration annuelle* de la *Loi sur les sociétés d'assurances*, le présent rapport fait état des activités pertinentes de La Compagnie d'assurance générale Co-operators, qui détient des capitaux propres de plus de 1 milliard de dollars, et des activités de certaines des principales sociétés réglementées suivantes, détenues par le Groupe Co-operators limitée :

- La Souveraine, Compagnie d'assurance générale (Souveraine Assurance)
- Co-operators Compagnie d'assurance-vie (Co-operators Vie)
- Agences Fédérées
- Addenda Capital inc. (Addenda)
- La Compagnie d'Assurance Générale CUMIS
- Services d'investissement financier Co-operators inc. (SIFC)

[Pour de plus amples renseignements sur ces sociétés, consultez le site cooperators.ca.](https://www.cooperators.ca)

L'information et les données contenues dans ces pages portent surtout sur nos principales sociétés, énumérées ci-dessus. Sauf indication contraire, certains éléments d'information non financière de certaines de nos plus petites filiales ont été exclus du rapport, en raison de la taille de ces filiales ou de la participation de Co-operators dans celles-ci, soit : Patrimoine Aviso S.E.C., AZGA Service Canada Inc., CU Agencies Alliance Ltd., Services d'assurance Duuo Inc., H.B. Gestion d'assurance collective Ltée (Groupe H.B.), Premier group of companies, Smart Employee Benefits Inc., Les Systèmes de gestion Technicost Inc., The Edge Benefits Inc. et UNIFED Insurance Brokers Limited.

Notre rapport annuel intégré brosse un portrait des activités du Groupe Co-operators limitée et de ses filiales les plus importantes, à moins d'avis contraire, pour l'année civile 2023. [Ce rapport peut être consulté en français et en anglais sur le site rapportintegre.cooperators.ca.](https://www.cooperators.ca)

Pour en obtenir un exemplaire imprimé ou pour en savoir plus, [écrivez-nous à service@cooperators.ca](mailto:crivez-nous@cooperators.ca).

## Notre processus de validation du rapport

Afin de renforcer les mécanismes de validation, notre Service d'audit interne a évalué l'intégrité de plusieurs mesures et informations financières et non financières comprises dans le présent rapport. Les mesures et informations incluses dans l'évaluation de l'intégrité des données effectuée au moyen d'un audit interne reposent sur un classement du risque. Nous avons incorporé les recommandations de notre Service d'audit interne sur les mécanismes de contrôle concernant la production de rapports, le cas échéant, et nous ferons de même pour les rapports futurs. Dans le cadre d'un processus distinct, nos états financiers consolidés sont soumis à un audit externe annuel. Plusieurs données financières importantes découlant de ce processus ont été intégrées au rapport.

## Gouvernance des données

Pour garantir la qualité et la fiabilité des données, nous utilisons un système centralisé d'archivage pour les principaux résultats quantitatifs. Les résultats doivent être documentés, validés et approuvés.

## Total de l'impôt et des taxes payés/payables (perçus/exigibles) en 2023<sup>1</sup> (en milliers de dollars canadiens)

	Impôt sur le revenu et sur le capital	Taxe sur les primes	Total
<b>Fédéral</b>	64 345	-	64 345
<b>Provincial</b>			
Alberta	6 631	48 181	54 812
Colombie-Britannique	5 149	17 239	22 388
Manitoba	1 108	4 200	5 308
Nouveau-Brunswick	1 571	4 754	6 325
Terre-Neuve-et-Labrador	1 805	7 737	9 542
Nouvelle-Écosse	1 591	7 116	8 707
Ontario	22 795	86 108	108 903
Île-du-Prince-Édouard	546	1 867	2 413
Québec	3 410	10 742	14 152
Saskatchewan	2 296	8 497	10 793
Territoires	312	1 063	1 375
Total provincial	47 214	197 504	244 718
<b>Total</b>	<b>111 559</b>	<b>197 504</b>	<b>309 063</b>
<b>Autres taxes<sup>2</sup></b>			<b>128 040</b>
<b>Total de l'impôt et des taxes payés/payables (perçus/exigibles)</b>			<b>437 103</b>

<sup>1</sup> Tous les montants peuvent inclure une estimation des impôts courus.

<sup>2</sup> Les autres taxes comprennent les taxes à la consommation, l'impôt foncier, la taxe professionnelle, les cotisations sociales et autres taxes diverses.

## Financement par emprunt en 2023\*

La société s'engage à rendre le financement par emprunt accessible aux entreprises à l'échelle du Canada.

	Nombre d'autorisations	Montant autorisé
0 \$ à 24 999 \$	24	10 642 \$
25 000 \$ à 99 999 \$	5	445 287 \$
100 000 \$ à 249 999 \$	33	5 205 470 \$
250 000 \$ à 499 999 \$	21	7 836 471 \$
500 000 \$ à 999 999 \$	6	4 354 085 \$
1 000 000 \$ à 4 999 999 \$	35	77 267 784 \$
5 000 000 \$ et plus	11	82 711 778 \$
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>177 831 518 \$</b>

*Par souci de confidentialité, aucune ventilation par province des autorisations ou des montants n'est présentée.*

*\* Le financement par emprunt inclut les émissions de prêts hypothécaires et les autres prêts commerciaux privés.*

## Informations supplémentaires

- Informations sur la gouvernance
- Notes biographiques du groupe de gestion de Co-operators
- Politique de développement durable de Co-operators
- Principes pour une assurance responsable de l'Initiative de collaboration du PNUE avec le secteur financier – bilan annuel des progrès
- Notre empreinte carbone
- Empreinte carbone de nos portefeuilles de placements
- Produits et services d'assurance et de gestion de patrimoine axés sur le développement durable
- Éthique et protection des renseignements personnels
- Politiques sur l'investissement durable et l'investissement d'impact
- Cotes de crédit
- Informations sur l'effectif
- Associations, affiliations et partenariats



Co-operators, 130 Macdonell Street, Guelph, ON N1H 6P8  
Téléphone : 519-824-4400 | [cooperators.ca](http://cooperators.ca) | [service@cooperators.ca](mailto:service@cooperators.ca)  
Disponible en anglais ~ Available in English  
Publication : 7 mai 2024 | COR1063F (05/24)