

# Aller de l'avant. Ensemble.

**Rapport annuel intégré 2021**

Groupe Co-operators limitée



À propos de ce rapport

# Voici notre rapport intégré pour un monde interconnecté.

Nous évoluons dans un monde complexe. Nos réussites, nos défis, nos risques et nos occasions sont liés à la vigueur de l'économie, à la durabilité de l'environnement, ainsi qu'à la santé et au bien-être de notre personnel.

Dans ces pages, nous présentons une histoire complète de notre performance, à la lumière des besoins de nos parties prenantes et des facteurs qui influent sur nos activités. De nos plus grands défis à nos plus grandes réussites, nous offrons une vision interconnectée de la façon dont Co-operators crée une valeur environnementale, sociale et financière au fil du temps.

Le rapport annuel intégré de 2021 est notre déclaration annuelle et comprend notre rapport sur le développement durable, la gouvernance et les résultats financiers en un seul document. Tous nos rapports, dont celui-ci, sont disponibles en ligne sur le site [cooperators.ca/rapports](https://cooperators.ca/rapports).

## Apprenez-en plus sur nos risques climatiques en ligne.

Notre rapport du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC) de 2021 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 disponible en ligne sur le site [cooperators.ca/rapports](https://cooperators.ca/rapports).

## Reconnaissance des terres

Le siège social du Groupe Co-operators limitée est situé à Guelph, en Ontario, sur les terres et le territoire visés par le traité de la Première Nation des Mississaugas de Credit, et sur les terres ancestrales des peuples anishinabé, haudenosaunee et attawandaron.

Nous sommes conscients que nos lieux de travail sont situés sur les terres natales de nombreux peuples passés, présents et futurs inuits, métis et des Premières Nations, et nous souhaitons le reconnaître dans le cadre de notre cheminement, de notre soutien et de notre engagement continu à l'égard des principes de vérité et de réconciliation au Canada.

Compte tenu de nos nombreux employés et employées, représentants et représentantes et autres membres du personnel en contact avec la clientèle qui travaillent dans des collectivités d'un océan à l'autre, nous avons élaboré une ressource en vue d'aider notre personnel à en apprendre davantage sur la reconnaissance des terres, à comprendre comment la présenter de manière respectueuse et appropriée, et à favoriser son propre cheminement vers la vérité et la réconciliation. Pour en savoir plus sur notre engagement à l'égard de la vérité et la réconciliation, consultez la section « Capital humain » du présent rapport.

## Guide-éclair du rapport annuel intégré 2021

Que vous vouliez parcourir les faits saillants de notre rapport ou le lire en profondeur, ce guide vous aidera à trouver l'information que vous cherchez.

### Parcourez (pages 10 à 15)

Vous voulez voir les grandes lignes? Consultez le tableau de bord pour obtenir un aperçu de nos résultats stratégiques.

### Lisez (pages 16 à 87)

Plongez dans nos observations sur la dernière année, y compris nos réussites et nos défis, et découvrez de nouvelles perspectives en lisant les témoignages de notre personnel, de nos membres et de notre clientèle.

### Analysez (pages 88 à 113)

Voyez comment nous nous rallions aux objectifs de développement durable de l'ONU. Parcourez nos observations et notre analyse sur la gestion des risques et prenez connaissance de nos résultats financiers. Découvrez comment nous avons choisi les enjeux prioritaires abordés dans notre rapport annuel intégré.

Rendez-vous sur le site [cooperators.ca/rapports](https://cooperators.ca/rapports) pour consulter les éléments suivants :

- Index du contenu GRI\*
- Informations supplémentaires
- Rapports antérieurs

\* Ce rapport a été préparé en conformité avec les normes du GRI : critères essentiels.

# Table des matières

- 04 Lettres aux parties prenantes
- 06 Tendances et enjeux de 2021
- 12 Tableau de bord des résultats stratégiques

## 16 Mobilisation de la clientèle

- 18 Solutions et conseils financiers pour notre clientèle
- 22 Notre réseau de représentants et représentantes
- 24 Notre évolution numérique
- 25 Traitement des réclamations

## 28 Identité coopérative

- 30 Nos partenariats et investissements communautaires
- 32 Soutenir nos membres et le mouvement coopératif
- 35 Plaidoyer et action climatique
- 40 Investissement d'impact et investissement durable

## 44 Avantage concurrentiel

- 46 Résultats financiers
- 51 Prospérité financière pour nos clients
- 52 Transformation de nos activités
- 53 Forger des partenariats stratégiques

## 54 Capital humain

- 56 L'avenir du travail
- 58 Inclusion, diversité, équité et accessibilité (IDEA)
- 63 Démographie des effectifs
- 67 Mobilisation du personnel

## 70 Façonner l'avenir

- 72 Modèles d'affaires émergents
- 76 Investir dans le futur

## 78 Gouvernance coopérative

- 84 Donner corps à notre gouvernance coopérative
- 86 Organisations membres

## 88 Renseignements supplémentaires

- 90 Objectifs de développement durable des Nations Unies
- 92 Nos résultats stratégiques en 2021
- 98 États financiers
- 102 Gestion et analyse des risques
- 105 Processus de définition de l'importance relative pour nos rapports
- 112 Déclaration annuelle
- 113 Informations supplémentaires

## Légende

Les symboles suivants vous guideront dans votre lecture :



### Réalisations marquantes

Indique les points où nous avons réalisé d'importants progrès vers l'atteinte de nos objectifs stratégiques, ou nous avons réussi à les dépasser.



### Défis à surmonter

Souligne les points où nous avons de la difficulté à atteindre nos objectifs, autant à l'interne qu'à l'externe.



## Plus à découvrir en ligne

[Consultez le sommaire de notre rapport annuel intégré sur le site rapportintegre.cooperators.ca.](https://cooperators.ca/rapports)

Évolution de la marque

# C'est le début d'une ère nouvelle pour Co-operators.

Pour transformer notre entreprise en organisation de services financiers tout-en-un, nous avons besoin d'une identité qui reflète notre investissement dans l'avenir. D'une marque qui évolue avec nous.

---

## Notre identité

En tant que coopérative de services financiers de premier plan, nous aidons tous les Canadiens et Canadiennes à bâtir et à consolider leur sécurité financière où qu'ils en soient dans leur parcours personnel.

---

## Nos origines

Depuis plus de 75 ans, nous aidons notre clientèle à protéger ce qui compte vraiment. En 1945, Co-operators a été fondée par un groupe d'agriculteurs et agricultrices, de dirigeants et dirigeantes de caisses d'épargne et de crédit et de pionniers et pionnières du mouvement social désireux de prendre soin d'eux et de leurs collectivités, à une époque où les assureurs traditionnels ne pouvaient répondre à leurs besoins. Aujourd'hui, avec plus de 600 bureaux partout au pays, nous demeurons fidèles à nos racines : donner la priorité aux besoins de notre clientèle et de nos collectivités.

---

## Symbolisme de notre nouvelle marque

Notre logo représente une feuille de chêne qui illustre notre solide héritage et contient trois chevrons qui cheminent harmonieusement vers l'avant. Cette dynamique reflète notre engagement à épauler les Canadiens et Canadiennes et à les aider à bâtir leur avenir financier.

---

## Notre avenir

Pour les 75 prochaines années et au-delà, nous aspirons à fournir aux gens d'ici les produits, les solutions et les conseils dont ils ont besoin pour avoir confiance en l'avenir. Nous voulons les aider à protéger ce qu'ils ont aujourd'hui, mais aussi les préparer pour demain.





Notre nouvelle marque

# Planifier l'avenir. Ensemble.

Chez Co-operators, nous croyons qu'il est impossible d'être trop prévoyant. C'est en pensant à l'avenir qu'on peut le planifier. Et c'est en planifiant qu'on peut tirer le meilleur de chaque situation.

Nous sommes d'avis qu'il est tout aussi important d'être préparé que d'être protégé. Et que pour mieux servir nos membres et notre clientèle aujourd'hui, nous devons nous tourner vers demain. Nous investissons dans nos communautés pour solidifier leurs piliers. Nous soutenons le développement durable pour bâtir un futur où il fera bon grandir. Nous offrons des conseils éclairés selon la situation actuelle de nos clients et clientes, mais aussi selon leurs projets.

En bref, nous les aidons à protéger ce qui compte et à épargner pour ce qui leur tient à cœur. Parce qu'en tant que partenaires dans leur avenir et membres de leur communauté, nous voulons planifier l'avenir.

## Notre mission : Sécurité financière pour les Canadiens et leurs collectivités.

Alors que le monde qui nous entoure évolue, nous continuons à nous concentrer sur les besoins des gens d'ici et sur les obstacles à leur sécurité financière à long terme. Nous agissons pour développer des solutions qui favorisent la sécurité et la tranquillité d'esprit, tout en améliorant notre performance financière et la résilience de notre société, de nos membres, de notre clientèle et de nos milieux de vie.

## Notre vision : Co-operators aspire à être reconnue par les Canadiens comme...

- Le gardien de leur prospérité et de leur tranquillité d'esprit.
- Un chef de file de confiance du secteur des services financiers qui se distingue par sa nature coopérative.
- Un promoteur actif d'une société durable.

## Nos valeurs

Co-operators...

- Agit avec intégrité.
- Traite ses membres et ses clients avec respect.
- Encourage ses employés à atteindre l'excellence et leur donne les moyens pour y arriver.
- Incarne les valeurs et les principes coopératifs.
- Maintient le juste équilibre entre ses objectifs financiers, les préoccupations environnementales et le bien-être de la société.

## Nous sommes guidés par les principes coopératifs universels

Les sept principes coopératifs universels énoncés par l'Alliance coopérative internationale guident notre prise de décision et marquent notre appartenance au mouvement coopératif mondial. Apprenez-en plus sur notre gouvernance à la page 78.

Lettres aux parties prenantes : Rob Wesseling, président et chef de la direction

# Nous sommes déterminés à bâtir un avenir résilient, durable et équitable.

Notre stratégie a été conçue pour faire face aux changements qui se dessinent à l'horizon.

Certains d'entre eux posent d'importants obstacles à la sécurité financière de nos collectivités. Les changements climatiques ont des conséquences sans précédent sur nos milieux de vie. Si nous n'agissons pas, les répercussions que nous avons observées en 2021 ne feront qu'empirer et continueront de menacer le cœur même de nos collectivités.

Or, certains changements offrent des occasions d'innover. La numérisation transforme les industries et les comportements de consommation. Ces nouveautés nous poussent à demeurer pertinents face aux besoins naissants et insatisfaits de notre clientèle.

D'autres changements nous forcent à faire mieux. Des mouvements sociaux s'attaquent à juste titre au racisme systémique. Comme entreprises, nous devons saisir l'occasion de combattre ces injustices sociales et d'améliorer notre culture organisationnelle.

## Nous accueillons le changement.

Depuis plus de 75 ans, Co-operators s'affaire à protéger la population. Lorsque des événements ou des circonstances menaçaient la sécurité financière de nos clients et clientes, nos produits, services et solutions leur procuraient la tranquillité d'esprit nécessaire pour prendre soin de ce qui compte vraiment. Notre raison d'être ne changera pas : nous existons pour offrir la sécurité financière aux Canadiens et Canadiennes et à leurs collectivités.

## Nous entrons dans une ère nouvelle.

Devant les menaces qui évoluent rapidement, nous accordons désormais une plus grande importance à la prévention et à l'atténuation des sinistres pour renforcer la sécurité financière au sein des collectivités et nous guider sur le chemin de notre mission. Nous investissons notre capital pour bâtir des collectivités plus résilientes qui sauront non seulement affronter ces bouleversements, dont les effets des changements climatiques, mais qui pourront aussi s'épanouir dans cette nouvelle réalité.

Avec notre nouvelle gamme de produits de placement et de gestion de patrimoine, nous aidons l'ensemble de la population à planifier pour l'avenir, quelle que soit sa situation financière.

## Une nouvelle marque qui nous propulsera vers l'avant.

Notre nouveau modèle d'affaires axé sur la prestation de conseils financiers tout-en-un contribuera à protéger la population et les collectivités canadiennes sur les plans environnemental, social et financier.

Nous avons mis en place des partenariats, des produits et des services qui contribuent à la résilience aux changements climatiques. Nous nous sommes fixé des objectifs zéro émissions nettes pour nos activités et nos placements. Nous nous sommes ralliés aux efforts déployés à l'échelle nationale et internationale pour bâtir une économie zéro émissions nettes et des marchés financiers plus durables.

Nous transformons notre coopérative pour répondre aux besoins de nos membres et de notre clientèle dans un monde en constante évolution. Grâce à notre virage numérique, nous pouvons proposer à nos clients et clientes les conseils, les outils et les renseignements qui les aideront à prendre les bonnes décisions, pour eux et leurs proches.

La tâche qui nous attend n'est pas simple, et à bien des égards, nous avons beaucoup de chemin à parcourir. Malgré tout, nous en ressortirons grandis. Plus important encore, ce travail colossal nous amènera à collaborer avec notre clientèle, nos membres et nos collectivités dans cette quête d'un avenir meilleur.

Et c'est depuis toujours notre grande force.

### Robert Wesseling

Président et chef de la direction  
Groupe Co-operators limitée



Lettres aux parties prenantes : John Harvie, président du conseil d'administration

## Notre mission coopérative est notre boussole.

Bien que l'incertitude et les défis aient persisté tout au long de 2021, notre coopérative a connu une année productive et couronnée de succès. Notre conseil d'administration a maintenu ses pratiques de gouvernance et de surveillance stratégique clés. Je crois fermement que nous devons cette réussite à notre identité coopérative.

Notre nature coopérative ne se limite pas à notre réputation, ni aux produits, services et solutions uniques que nous offrons. Fondamentalement, elle représente qui nous sommes. En tant que coopérative, nous n'avons pas une seule voix, mais plusieurs. Le Groupe Co-operators limitée est régi par 46 organisations membres qui expriment les intérêts de millions de Canadiens et Canadiennes. Au-delà de nos organisations membres, nous sommes représentés dans les collectivités à travers le pays par des milliers d'employés et employées, de représentants et représentantes et de membres du personnel en contact direct avec la clientèle. Nous sommes renforcés par des alliances de personnes partageant les mêmes idées d'un océan à l'autre et dans une grande partie du monde.

### Nous misons sur l'effort collectif.

Depuis nos débuts, nous savons comment travailler ensemble. C'est dans notre nature. Et c'est pourquoi nous sommes bien placés pour ouvrir la voie et prendre l'initiative de relever les défis à venir. Nous sommes confrontés à des bouleversements de plus en plus importants. La pandémie et les changements climatiques nous ont permis de comprendre que la résilience repose sur la collaboration et la créativité. Mais la collaboration n'est pas toujours simple. En fait, elle peut s'avérer plutôt laborieuse.

### La collaboration nous pousse à tenir compte des différences pour trouver des solutions.

En nous serrant les coudes, nous avons largement réussi à relever tous les défis. La forte mobilisation de nos membres en témoigne, et nous pouvons nous en réjouir. D'un obstacle à l'autre, nous transcendons les secteurs, les territoires, les opinions politiques, les langues et les compréhensions culturelles. Nous gardons le cap sur notre mission coopérative de répondre aux besoins de nos membres et de l'ensemble de la population canadienne. Nous ne réussissons pas toujours du premier coup; la voie est semée d'embûches et nous devons mieux faire à certains égards. Par exemple, nous devons poursuivre notre travail pour faire en sorte que nos structures de gouvernance et notre conseil d'administration reflètent les principes d'inclusion, de diversité, d'équité et d'accessibilité. Et pas seulement en surface, mais aussi dans les faits.

### 2021 a été une année charnière.

Nous avons lancé notre nouvelle marque. Nous nous sommes fixé des objectifs zéro émissions nettes en plus d'un objectif ambitieux d'investir pour créer un impact positif. D'un bout à l'autre du pays, nous avons prêté main-forte à nos collectivités touchées par des catastrophes climatiques. Nous avons maintenu fermement notre engagement dans d'autres domaines d'aide communautaire, en versant 4,1 % de nos bénéfices avant impôt à des coopératives ainsi qu'à des organismes sans but lucratif et caritatifs canadiens. Nous avons doublé notre soutien financier aux coopératives canadiennes émergentes et en expansion. Par tous ces gestes, et plus encore, nous sommes restés fidèles à notre mission d'offrir la sécurité financière aux Canadiens et Canadiennes et à leurs collectivités. Et je suis convaincu que notre sens du devoir restera notre plus grande force. Comme toujours, nous affronterons l'avenir ensemble.

### John Harvie

Président du conseil d'administration  
Groupe Co-operators limitée



Tendances et enjeux de 2021

# Le monde change, et nous changeons avec lui.

Dans une société dynamique qui évolue rapidement, nous nous tenons informés des tendances et des enjeux émergents et nous posons des gestes pour anticiper les changements afin d'y réagir et de s'y adapter.



## Crise climatique

Les changements climatiques représentent le plus grand défi de notre époque. Au Canada, les risques liés au climat augmentent, et nous avons constaté une hausse marquée des sinistres catastrophiques dans les dernières décennies. Pour remédier à la situation, nous nous sommes fixé des objectifs zéro émissions nettes, nous augmentons nos objectifs d'investissement d'impact et de financement de transition, nous contribuons à la résilience grâce à nos conseils et à nos produits axés sur les risques climatiques, et bien plus encore. Voyez comment nous faisons face aux changements climatiques à la page 35 ou dans le rapport de notre Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques, disponible sur le site [cooperators.ca/rapports](https://cooperators.ca/rapports).



## COVID-19

La pandémie de COVID-19 a continué d'affecter notre clientèle, nos membres, nos collectivités et notre organisation, alors que les vagues successives ont frappé le Canada et le monde entier. Nous avons privilégié la sécurité financière de nos clients et clientes par des mesures continues d'allègement financier, nous avons investi dans la résilience de nos collectivités en augmentant nos contributions communautaires et nous avons placé la santé et le bien-être de notre personnel au cœur de nos priorités dans le contexte du travail à distance.



## Vérité et réconciliation

Les traumatismes intergénérationnels infligés aux peuples autochtones au Canada ont fait les manchettes en 2021 par suite de la découverte tragique des corps non identifiés de 215 enfants autochtones de la Première Nation de K'emlúps te Secwépemc sur le site d'un ancien pensionnat à Kamloops, en Colombie-Britannique. À la fin de l'année, plus de 1 000 dépouilles associées aux pensionnats autochtones avaient été découvertes à l'échelle du pays. Il existe un besoin urgent de rétablir la justice et d'éliminer le racisme systémique contre les peuples autochtones. Nous travaillons avec des partenaires tels que le Centre canadien pour la diversité et l'inclusion afin d'intégrer les principes de vérité et de réconciliation à notre gouvernance, à nos décisions d'affaires et aux cadres d'impact social qui orientent notre stratégie, nos pratiques, nos partenariats et nos programmes.



## Préférences de consommation

Alors que la société continue de s'adapter à une nouvelle réalité de distanciation physique imposée par la pandémie, l'adoption des outils numériques ne fait que s'accélérer. De plus en plus, que ce soit pour magasiner des chaussures ou réserver une chambre d'hôtel, nous faisons nos transactions en ligne, dans le confort de notre foyer. Et cette réalité s'applique aussi maintenant au secteur de l'assurance et des placements. Nous nous devons de rester concurrentiels, non seulement au sein même de notre industrie, mais en offrant nous aussi les expériences numériques auxquelles s'attendent désormais nos clients et clientes. Pour en savoir plus sur notre évolution numérique, rendez-vous à la page 24.

## Enjeux prioritaires en 2021

# Notre rapport traite de ce qui compte vraiment.

Ce rapport porte sur les enjeux liés à notre performance stratégique qui comptent le plus pour nos parties prenantes et notre organisation. Pour voir la liste complète de nos enjeux prioritaires, consultez la section « Renseignements supplémentaires », à la page 88.



Sécurité financière  
de la clientèle et  
des membres



Résultats  
financiers



Changements climatiques  
et économie zéro  
émissions nettes



Résilience des  
collectivités



Inclusion, diversité,  
équité et accessibilité



Mobilisation  
du personnel



Investissements pour  
avoir un impact positif  
et favoriser la durabilité



Empreinte  
environnementale



Innovation et confiance  
numérique



Gouvernance  
coopérative



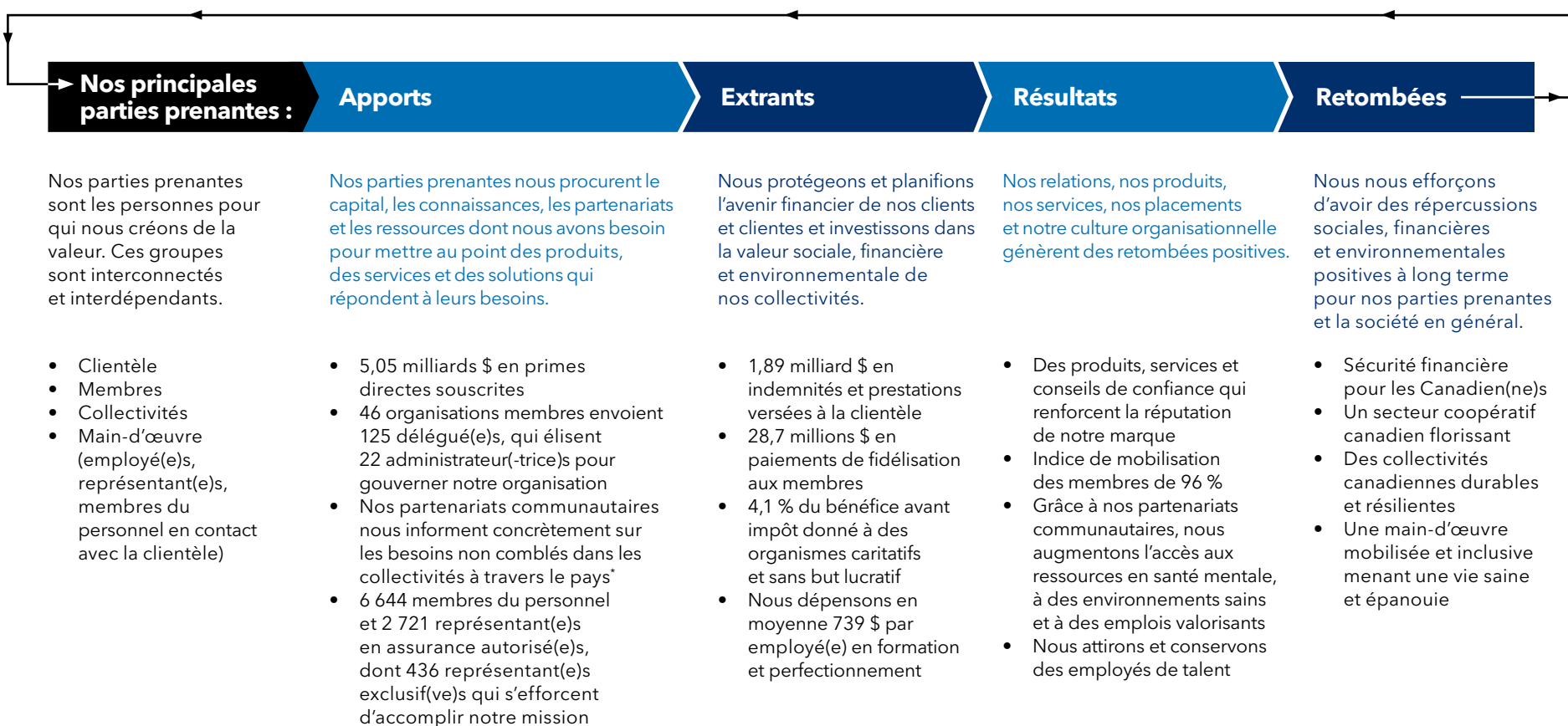
Recommandations  
futures



Création de valeur

# Nous travaillons ensemble, dans un cycle de partage des richesses.

Grâce à nos conseils, produits, placements et partenariats, nous offrons des solutions pour répondre aux besoins de nos membres, de notre clientèle et de nos collectivités. Au fil du temps, ces solutions engendrent des retombées et des résultats positifs qui améliorent autant la sécurité financière que la durabilité et la résilience.



\* Pour consulter une liste exhaustive de nos associations, affiliations et partenariats, consultez la section « Informations supplémentaires » sur le site [cooperators.ca/rapports](https://cooperators.ca/rapports).



**Nous offrons la  
sécurité financière  
aux Canadiens et  
Canadiennes et à  
leurs collectivités.**

Notre stratégie quadriennale (2019 à 2022)

# **Nous menons à bien notre stratégie aujourd'hui, en gardant un œil sur l'avenir.**

Notre stratégie 2019 à 2022 a été élaborée en prévision de changements rapides. Nos axes stratégiques nous placent en bonne position pour relever les défis et saisir les occasions qui se dessinent à l'horizon. De concert avec nos membres, notre clientèle, notre personnel et nos collectivités, nous façonnons une transition harmonieuse vers un avenir plus durable et résilient.

# Voici notre stratégie quadriennale actuelle.

Notre stratégie comporte cinq axes stratégiques : mobilisation de la clientèle, identité coopérative, avantage concurrentiel, capital humain et façonner l'avenir.

| Mobilisation de la clientèle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Identité coopérative                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Avantage concurrentiel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Capital humain                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Façonner l'avenir                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Nous serons le chef de file en mobilisation de la clientèle dans le secteur des services financiers.</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p><b>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.</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p><b>Notre perpétuelle quête de l'excellence opérationnelle nous permettra de croître de manière rentable et d'élargir notre part de marché.</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p><b>Nos ressources humaines constituent l'essence même de notre avantage concurrentiel dans un climat d'affaires en évolution rapide.</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p><b>Pour nous adapter à un monde des affaires en évolution, nous explorerons et exploiterons de nouvelles idées et de nouveaux modèles d'affaires ambitieux pour assurer notre réussite à long terme.</b></p>                                                                            |
| <p>Nous nous assurerons que nos clients et clientes sont au centre de nos décisions et des solutions mises en œuvre en leur offrant une expérience fluide et uniforme à chaque point d'interaction. Nous offrirons des conseils et des solutions qui touchent tous les aspects de la sécurité financière, tout en travaillant sans cesse à comprendre les besoins et préférences de la clientèle.</p> | <p>Nous livrerons des solutions intéressantes et pertinentes pour nos organisations membres et militerons pour l'avancement du réseau coopératif. Nous montrerons la voie en proposant des initiatives pour répondre aux besoins économiques, sociaux et environnementaux non comblés des Canadiens et Canadiennes, et renforcer leur résilience. Nous intégrerons les principes de coopération et de durabilité dans tous les aspects de nos activités.</p> | <p>Nous adapterons nos produits et services afin de répondre aux besoins changeants de la clientèle, tout en misant sur la collaboration et l'efficacité opérationnelle. Nous investirons dans nos capacités fondamentales, dont l'analytique et les données et, en association avec des organisations qui partagent nos valeurs, nous proposerons une série de solutions globales et concurrentielles à une clientèle diverse. Nous mesurons notre avantage concurrentiel par la croissance du chiffre d'affaires dans nos principaux secteurs d'activité, les ratios d'efficacité et la rentabilité ainsi que nos partenariats stratégiques.</p> | <p>Nous renforcerons la capacité d'adaptation de notre personnel en éliminant les obstacles de façon à créer un milieu de travail inclusif et diversifié. Nous attirerons, formerons et maintiendrons en poste les meilleurs candidats et candidates, tout en renforçant notre culture d'innovation. Nous mesurons notre capital humain par des sondages sur la mobilisation, des indices de santé mentale, des mesures de diversité et d'inclusion ainsi que le perfectionnement de notre personnel et de nos représentants et représentantes.</p> | <p>En préparation à la transformation du secteur, nous mettrons au point des solutions novatrices et de nouveaux modèles d'affaires qui répondent aux besoins changeants de la clientèle. Nous suivons l'élaboration, l'adoption et les résultats de nos modèles d'affaires émergents.</p> |

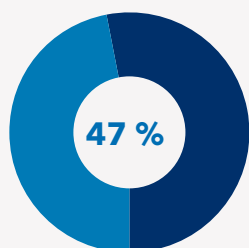
Résultats stratégiques 2021

# Mobilisation de la clientèle

Voyez comment notre clientèle nous évalue et découvrez comment nous nous transformons pour répondre aux besoins d'un plus large éventail de clients et clientes.

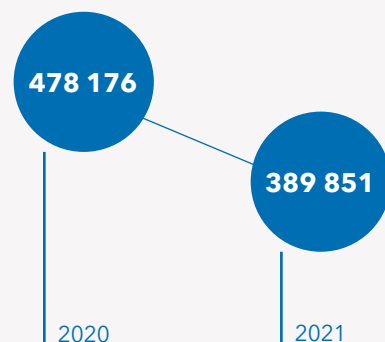
## Confiance numérique et adoption des Services en ligne

Pourcentage des ménages inscrits aux Services en ligne



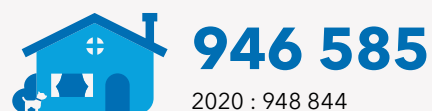
2020 : 43 %  
Cible : 40 % d'ici la fin de 2022  
Bilan : cible dépassée

Nombre de transactions d'assurance auto et habitation réalisées en ligne



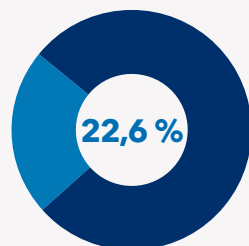
## Croissance de la clientèle

Nombre de ménages assurés



## Promotion du développement durable

Chiffre d'affaires provenant des produits et services durables



2020 : 20,1 %  
Cible : 20 % d'ici 2022  
Bilan : cible dépassée

## Satisfaction de la clientèle

Classement au sondage annuel de Pollara



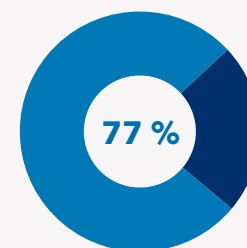
Cible : se classer au troisième rang ou mieux en assurance auto et habitation  
Bilan : cible atteinte

Taux de recommandation net global



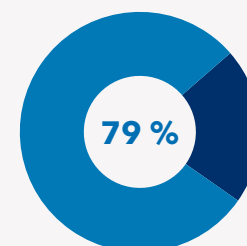
Notre excellent résultat de +20 sur cette échelle (-100 à +100) démontre la volonté de la clientèle à nous recommander.

Indice de l'expérience client – Assurance collective 2020 (bisannuel)



2018 : 78 %  
Cible : 80 % d'ici la fin de 2022  
Bilan : sur la bonne voie

Indice de l'expérience client des caisses d'épargne et de crédit (bisannuel)



2018 : 79 %  
Cible : 80 % d'ici la fin de 2022  
Bilan : cible atteinte



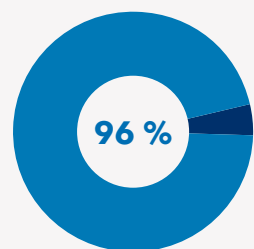
Résultats stratégiques 2021

# Identité coopérative

Les gestes que nous posons pour soutenir et mobiliser nos membres, promouvoir le mouvement coopératif et investir dans l'amélioration du bien-être environnemental, social et économique de nos collectivités font partie intégrante de notre identité.

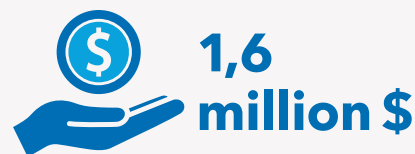
## Soutien aux membres et aux coops

### Indice de mobilisation des membres



2019 : 98 %  
Cible : 85 %  
Bilan : cible dépassée

### Montant total versé à des coopératives en 2021



2020 : 1,5 million \$  
Cible : 1,5 million \$ par année  
Bilan : cible atteinte

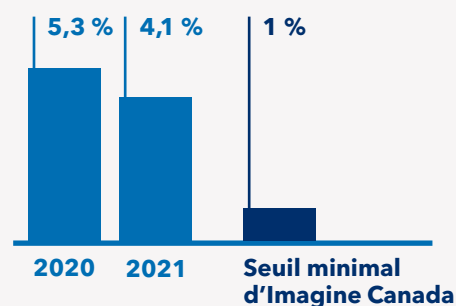
### Volume d'affaires total avec les membres et les coopératives



2020 : 1,18 milliard \$  
Cible : 1,39 milliard \$ d'ici la fin de 2022  
Bilan : sur la bonne voie

### Contribution aux collectivités

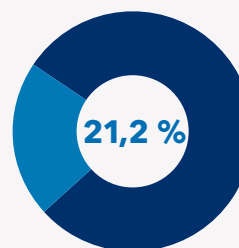
#### Pourcentage de nos bénéfices avant impôt versé à des coopératives et à des organismes sans but lucratif et caritatifs canadiens



Cible : dépasser chaque année le seuil d'Imagine Canada (1 %)  
Bilan : cible atteinte

## Investir dans un avenir durable et résilient

### Pourcentage de l'actif de Co-operators investi dans des investissements d'impact



2020 : 20,8 %  
Cible : 20 % d'ici la fin de 2022  
Bilan : supérieur aux attentes

### Impact environnemental

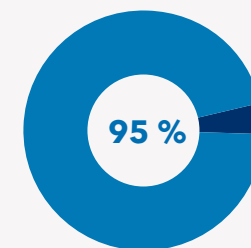
#### Réduction de l'empreinte carbone



2020 : 100 %  
Cible : maintenir la carboneutralité  
Bilan : cible atteinte

## Intégration des principes de développement durable

### Pourcentage de cadres supérieurs ayant un objectif SMART en lien avec le développement durable ou l'identité coopérative



2019 : 94 %  
Cible : 100 % chaque année  
Bilan : sur la bonne voie

### Classement dans les 50 meilleures entreprises responsables au Canada de Corporate Knights



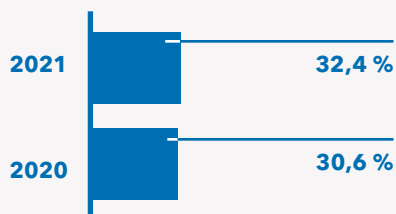
2020 : 4<sup>e</sup> rang  
Cible : rester sur la liste  
Bilan : cible atteinte

Résultats stratégiques 2021

# Avantage concurrentiel

La solidité et la stabilité financières de notre coopérative sont essentielles pour répondre aux besoins de nos membres et de notre clientèle, investir dans la résilience et la durabilité de nos collectivités et soutenir nos effectifs.

## Ratio frais-primés en assurance de dommages



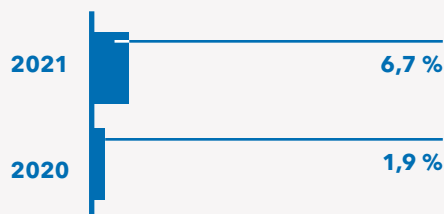
Cible : égal ou supérieur à la moyenne de l'industrie d'ici la fin de 2022  
Bilan : inférieur aux attentes

## Ratio combiné en assurance de dommages



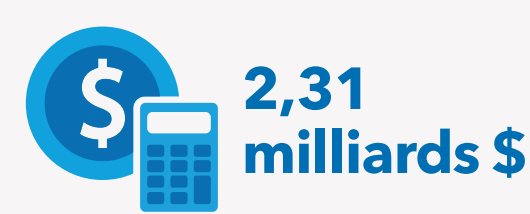
Cible : 98 % d'ici la fin de 2022  
Bilan : supérieur aux attentes

## Rendement des capitaux propres des titulaires de police avec participation



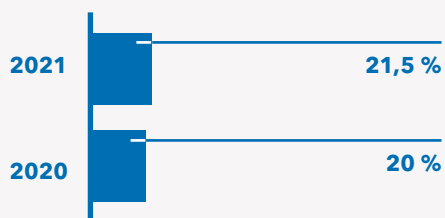
Cible : 4,5 % à 6,5 % chaque année  
Bilan : cible dépassée

## Actifs en gestion de patrimoine au détail sous gestion et administration



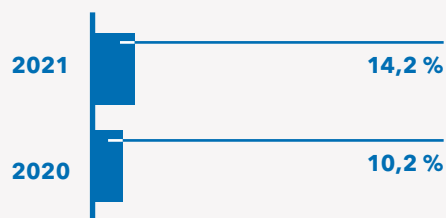
2020 : 1,91 milliard \$  
Cible : 3 milliards \$ d'ici la fin de 2022  
Bilan : inférieur aux attentes

## Ratio d'efficacité en assurance vie



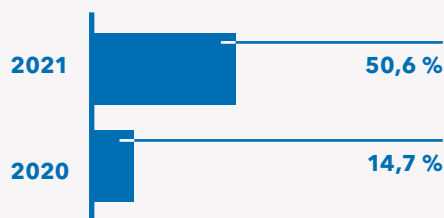
Cible : 17,7 % d'ici la fin de 2022  
Bilan : inférieur aux attentes

## Rendement des capitaux propres des membres



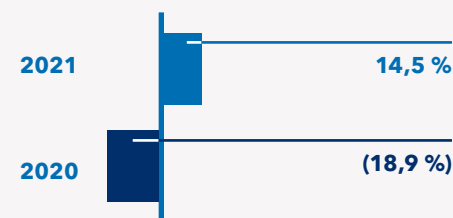
Cible : 8 à 10 % chaque année  
Bilan : cible dépassée

## Croissance des ventes de produits de gestion de patrimoine au détail



Cible : taux de croissance annuel composé de 36,4 % jusqu'en 2022  
Bilan : supérieur aux attentes

## Croissance des nouvelles primes annuelles en assurance individuelle



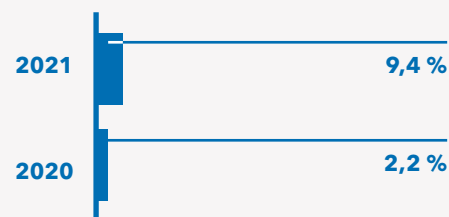
Cible : taux de croissance annuel composé de 7 % jusqu'en 2022  
Bilan : inférieur aux attentes

Résultats stratégiques 2021

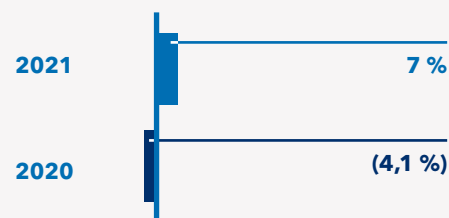
## Capital humain

Notre plus grande force est notre capital humain. Notre personnel, qui interagit avec la clientèle d'un océan à l'autre, joue un rôle essentiel dans notre capacité de mener à bien notre stratégie. En le plaçant au cœur de nos priorités, nous construisons des bases solides sur lesquelles il peut s'épanouir, et notre coopérative, prospérer.

### Croissance des revenus des activités consolidées de l'assurance de dommages des entreprises

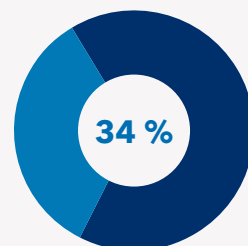


### Croissance des primes d'assurance collective



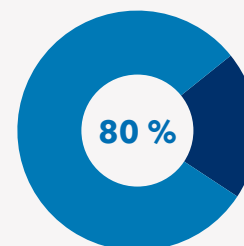
Cible : taux de croissance annuel composé de 7,3 % jusqu'en 2022  
Bilan : inférieur aux attentes

### Représentation des femmes au sein de la haute direction



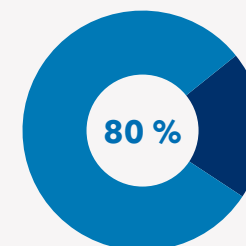
2020 : 25 %  
Cible : 35 % d'ici la fin de 2022  
Bilan : sur la bonne voie

### Indice global de mobilisation des employé(e)s



2019 : 77 %  
Cible : maintenir un indice annuel d'au moins 80 %  
Bilan : cible atteinte

### Indice de santé mentale



2019 : 78 %

Pour tout savoir sur nos résultats stratégiques, y compris les tendances historiques et notre rapport de gestion, consultez la page 92.

Aperçu de nos réalisations en 2021

# Mobilisation de la clientèle

Que nous travaillions avec des personnes, des familles, des entreprises, des coopératives, des caisses d'épargne et de crédit ou des investisseurs et investisseuses, notre raison d'être est de leur offrir une sécurité financière durable. Grâce à notre vaste gamme de produits, de services-conseils et de solutions, nous aidons les clients et clientes à prendre des décisions éclairées pour renforcer leur résilience et leur bien-être.









Mobilisation de la clientèle : Solutions et services-conseils pour les Canadiens et Canadiennes

# Nous aidons les Canadiens et Canadiennes à protéger ce qui compte et à épargner pour ce qui leur tient à cœur.

Dans un monde en évolution rapide, nous faisons tout notre possible pour répondre au large éventail de besoins en matière de planification du patrimoine et de sécurité financière de notre clientèle.



## Réalisation marquante

### Une nouvelle gamme de produits d'assurance vie a stimulé notre croissance

La vente de nouveaux produits d'assurance vie entière avec participation a contribué à une augmentation de 72 % des nouvelles primes annuelles en 2021 par rapport à 2020, ce qui indique une forte croissance dans ce secteur d'activité.



## Défis à surmonter

### Ralentissement de la croissance de l'assurance habitation et automobile

Nous avons été confrontés au ralentissement de la croissance du portefeuille de l'assurance pour véhicules de tourisme, principalement attribuable à une baisse des ventes de véhicules et à l'instabilité des taux sur le marché de l'assurance automobile. La croissance de l'assurance habitation a également ralenti, notamment en raison d'un recul général combiné des achats d'assurance automobile et habitation sur le marché.

### Répercussions de la COVID-19 sur la souscription d'assurance vie

Compte tenu des nouveaux risques posés par la COVID-19, nous avons dû réévaluer nos méthodes de souscription des propositions d'assurance vie. Ainsi, dans certains cas présentant un risque élevé, nous n'avons pas été en mesure d'offrir une assurance individuelle.

## Nous offrons une protection dans les moments difficiles

En cette période d'incertitude pour nos collectivités – de la pandémie aux changements climatiques, en passant par les transformations technologiques et sociales – nous devons adapter nos services et solutions pour répondre à leurs besoins en constante évolution.

### Protection contre les risques d'inondation

Notre avenant Eau multirisque est la seule assurance au pays qui offre une protection contre les inondations à tous les Canadiens et Canadiennes, y compris à ceux qui sont les plus à risque d'inondation et d'onde de tempête. Grâce à cet avenant, nous couvrons 669 035 ménages contre l'un des plus importants risques climatiques au Canada.

Pour aider à prévenir les sinistres, l'assurance Eau multirisque prévoit un remboursement jusqu'à concurrence de 5 000 \$ pour les coûts liés à la protection des lieux en cas d'alerte d'inondation imminente.

### Soutien aux titulaires d'assurance automobile pendant la pandémie

Nous continuons d'offrir des mesures d'allègement des paiements souples et des options de protection temporaire aux personnes dans le besoin. Avec les changements de comportements de conduite tout au long de la pandémie, nous avons mis en place des rabais COVID supplémentaires en Ontario et en Alberta ainsi que d'autres mesures pour protéger nos assurés et assurées contre les variations de primes.

### Amélioration de notre offre d'assurance vie

En 2021, nous avons lancé Vie entière Protection et Vie entière Élévation, des versions améliorées de nos anciens produits d'assurance vie entière avec participation. Ces nouveaux produits offrent des caractéristiques et des taux plus compétitifs, y compris de nouvelles versions à durée de paiement réduite qui permettent aux clients et clientes de payer leurs primes en 10 ans seulement. Nous offrons à présent ces produits par l'entremise de notre réseau de distribution externe afin de joindre une clientèle plus vaste.

Partout au pays, la technologie est utilisée pour améliorer le bien-être et promouvoir des habitudes saines. Healthy at Home est un programme virtuel novateur et gratuit conçu pour offrir à notre clientèle du soutien et des ressources pour l'aider à atteindre ses objectifs de santé et de bien-être.

## Nous aidons les Canadiens et Canadiennes à renforcer leur prospérité financière

Dans le sillage de la pandémie, les besoins financiers des Canadiens et Canadiennes continuent d'évoluer, et notre clientèle recherche des conseils pour s'assurer qu'elle est bien protégée aujourd'hui et préparée pour l'avenir. Selon nos études, près de la moitié de la population admet ne pas savoir combien elle doit épargner pour la retraite, et 80 % des gens n'ont pas suffisamment recours à des conseils financiers.

Dans le but d'offrir à tous nos clients et clientes, quel que soit leur niveau de richesse, une solution globale pour une sécurité financière durable, nous avons officiellement lancé une société de courtage en épargne collective portant la marque Co-operators, ainsi qu'une nouvelle gamme de produits de fonds communs de placement. Nous avons également assuré le perfectionnement et l'accréditation de 545 spécialistes en épargne collective ainsi que la formation de leur personnel à travers le pays pour aider leur clientèle à bâtir leur prospérité et à planifier leur avenir.

Nos spécialistes en épargne collective autorisés ont désormais accès à une gamme de fonds communs de placement de qualité offerts par de nombreux gestionnaires de fonds de premier plan au Canada. Ils offrent également des fonds distincts, des comptes à taux variable et à taux garanti ainsi que des rentes pour tous les besoins de planification du patrimoine de notre clientèle. Ces produits et services permettent aux Canadiens et Canadiennes d'investir et de bénéficier de services de planification et de conseils en gestion de patrimoine, quelle que soit leur situation financière actuelle.

À la fin de 2021, nous avons plus de 2,3 milliards de dollars d'actifs en gestion de patrimoine au détail sous gestion et administration.

« Je dis à mes clients et clientes qu'il est important de mener une vie équilibrée, de profiter de la vie aujourd'hui, tout en planifiant pour la retraite. »

Nyroze Tanious, représentant et spécialiste en épargne collective, Vancouver, Colombie-Britannique



Mobilisation de la clientèle : Solutions et services-conseils pour les entreprises

# Nous concevons des solutions personnalisées pour les entreprises canadiennes.

En assurance entreprise, notre clientèle comprend des petites et grandes entreprises, des exploitations agricoles, des caisses d'épargne et de crédit, des coopératives et des organismes sans but lucratif. Ils ont tous des besoins uniques et variés, et nous nous efforçons de proposer des solutions pour leur sécurité financière à long terme.

La nature des affaires évolue. Nous nous concentrons sur les besoins émergents de nos clientes et clients pour qu'ils puissent se concentrer sur ce qui compte vraiment.



## Réalisation marquante

Nous avons accéléré la croissance de nos affaires nouvelles et maintenu un taux élevé de rétention de la clientèle existante en assurance entreprise et agricole.



## Défi à surmonter

À la lumière des tendances à la hausse des sinistres, les agriculteurs et agricultrices et les propriétaires d'entreprises doivent mettre l'accent sur la résilience et la gestion des risques afin de réduire au maximum le risque de sinistres.

## La cybersécurité pour les caisses d'épargne et de crédit

Nous faisons tout notre possible pour améliorer la cybersécurité pour les caisses d'épargne et de crédit. Pour ce faire, nous avons amélioré nos questionnaires et mis en place des indices de référence dans le cadre de notre programme d'assurance et de gestion des risques pour comprendre où se situent les coopératives de crédit en matière de cybersécurité. Nous élaborons actuellement une protection pour les nouvelles offres numériques, et nous sommes le seul assureur qui s'est engagé à aider les caisses d'épargne et de crédit à réduire la fraude dans les services bancaires en ligne et mobiles.

## Des solutions financières globales pour les clientes et clients institutionnels et de l'assurance collective

La sécurité financière, la santé et le bien-être de nombreux Canadiens et Canadiennes sont étroitement liés à leur lieu de travail et à l'économie qui soutient notre société. Nous nous efforçons d'assurer un avenir résilient et prospère à l'ensemble de notre clientèle et de la population canadienne grâce à nos services d'assurance collective et de gestion de régimes de retraite, ainsi qu'au travail que nous accomplissons avec les investisseurs et investisseuses pour renforcer à long terme la durabilité de l'économie nationale.

## Améliorations numériques pour notre clientèle de l'assurance collective

Afin de mieux servir notre clientèle de l'assurance collective dans un monde numérique en expansion, nous donnons la priorité aux solutions virtuelles en collaboration avec nos partenaires stratégiques. Nous avons mis à profit notre partenariat avec Smart Employee Benefits pour lancer un programme de distribution numérique pour EnContinu Doré, notre produit d'assurance maladie destiné aux personnes retraitées. Nous avons également lancé, par l'entremise d'EQ Care et de Telus Santé, un nouveau produit de soins de santé virtuels 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, dans tout le Canada, afin d'offrir aux participants et participantes au régime un accès sécurisé à des services de santé à distance.

## Solutions de gestion de patrimoine pour les investisseuses et investisseurs institutionnels et collectifs

Par l'intermédiaire d'Addenda Capital, notre société de gestion d'actifs, nous avons géré plus de 40 milliards de dollars d'actifs d'investisseuses et investisseurs fortunés et institutionnels en 2021.

Addenda Capital a réalisé d'importants progrès par rapport à son objectif de gagner du terrain à l'étranger en décrochant le plus important client aux États-Unis de son histoire, qui lui a accordé un mandat personnalisé de titres à revenu fixe couvrant des actifs évalués à 250 millions de dollars américains. Malgré les défis posés par la pandémie de COVID-19, cette percée illustre les efforts d'Addenda pour étendre ses activités à l'étranger.

Nous avons également procuré des solutions de placement à la clientèle de l'épargne-retraite collective, avec des actifs en gestion de patrimoine des groupes sous gestion et administration de plus de 3,1 milliards de dollars. En 2021, nous avons apporté des améliorations à notre portail en ligne et ajouté des outils et des ressources supplémentaires, conformément à notre stratégie d'évolution numérique, en vue d'offrir une expérience numérique transparente et intuitive aux participants et participantes des régimes de retraite collectifs.





## Une protection et des conseils modernisés pour les entreprises

Nous servons un vaste éventail d'entreprises avec lesquelles nous interagissons par le biais de nombreux canaux de distribution. Quel que soit le mode d'interaction choisi, nous faisons de notre mieux pour répondre avec pertinence à leurs besoins uniques et personnalisés.

### Protection contre les cyberrisques

Avec la hausse du télétravail et de l'utilisation des services en ligne, les cyberrisques constituent une préoccupation croissante pour les organisations canadiennes. En 2021, nous avons ajouté un Formulaire à l'égard des frais d'atteinte à la vie privée à notre offre de polices de base pour l'ensemble des clients et clientes de l'assurance entreprise. Cela inclut un accès à CyberScout, un service-conseil proactif et réactif, qui aide les entreprises clientes à réduire leur risque et à réagir efficacement en cas d'atteinte à la vie privée.

### Innovation en matière de gestion des risques pour les agricultrices et agriculteurs canadiens

Nos origines en tant que coopérative sont ancrées dans notre relation avec le milieu agricole canadien. Aujourd'hui encore, nous restons le fournisseur d'assurance de choix pour plus de 40 000 exploitations agricoles à travers le Canada, et nous continuons d'améliorer et de perfectionner nos solutions novatrices.

En 2021, nous avons formé un partenariat avec PrevTech Innovations Inc. et commencé à présenter à notre clientèle de l'assurance agricole les avantages de cette technologie de surveillance des installations électriques. Les agricultrices et agriculteurs canadiens qui adoptent cette solution de gestion des risques peuvent réduire de manière proactive le risque d'une anomalie électrique susceptible de provoquer des interruptions opérationnelles ou un incendie dans leurs bâtiments agricoles.

« Notre nouvelle unité de détection des incendies nous a avertis de plusieurs incidents et nous a permis de réagir avant que de réels dommages ne soient causés.

Le fait de savoir qu'il existe une couche de protection supplémentaire nous a procuré une plus grande tranquillité d'esprit. »

Tom Whytock, client de Co-operators en assurance agricole

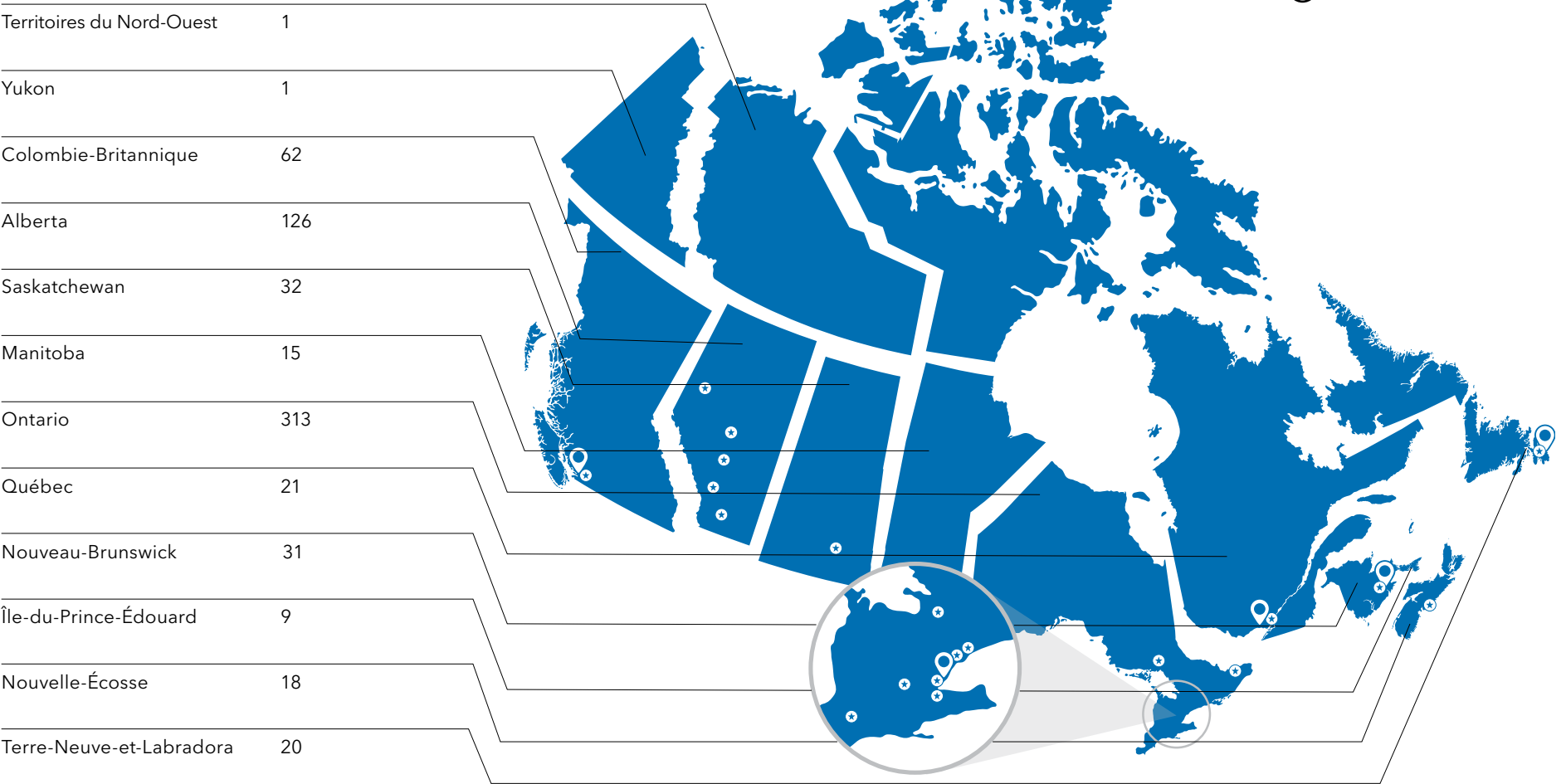


Mobilisation de la clientèle : Notre réseau de représentants et représentantes

# Nous faisons partie de votre collectivité.

Profondément ancrés dans plus de 370 villes et collectivités rurales d’un océan à l’autre, nos représentants et représentantes contribuent à la réussite financière de notre clientèle et s’en réjouissent.

## Nombre de représentants et représentantes et emplacements des bureaux de service



## TÉMOIGNAGES

## Tisser des liens de confiance dans les collectivités à travers le pays

Depuis plus de 75 ans, Co-operators aide chaque jour les gens ordinaires à bâtir leur résilience financière, sociale et environnementale. Nos représentants et représentantes se font un point d'honneur de redonner aux collectivités à l'échelle du pays, tout en offrant des conseils financiers honnêtes et transparents. Notre approche intégrale et digne de confiance à l'égard d'un service personnalisé est conçue pour aider les personnes à trouver leurs propres réponses aux questions difficiles. Lorsqu'on nous demande une solution rapide, nous développons avec nos clients et clientes une stratégie globale qui leur sera utile dès maintenant et sur le long terme.

Jessie Mann, représentante et spécialiste en épargne collective à Brampton, en Ontario, a reçu le Prix d'action communautaire de Co-operators en 2021 pour ses contributions à la collectivité. Jessie considère que c'est en jouant un rôle actif à l'échelle locale qu'elle peut gagner la confiance de ses clients et clientes et développer des liens avec eux, ce qui leur permet d'aborder en toute aisance des sujets délicats comme l'épargne-retraite, tout en leur évitant le stress ou l'incertitude de devoir traiter avec un étranger.

Selon elle, les clients et clientes se doivent d'adopter une approche inversée, c'est-à-dire se fixer des objectifs en pensant à l'avenir, et d'envisager le mode de vie auquel ils aspirent pour assurer la prospérité et la tranquillité d'esprit de leur famille.

« Il est plus facile de considérer la situation dans son ensemble et de trouver avec le client ou la cliente des petits gestes à poser pour se rapprocher de ses objectifs », affirme-t-elle. « En plus de comprendre vos dépenses et vos revenus, il faut savoir ce que vous cherchez dans la vie et planifier en conséquence. »

**« Votre représentant ou représentante n'est pas là que pour faire des calculs. Il ou elle met vos intérêts à l'avant-plan pour vous aider à réaliser vos objectifs financiers, ce qui n'est possible que dans le cadre d'une relation honnête et transparente. Mes clients et clientes ne sont pas que des membres de ma collectivité. Nous partageons les mêmes valeurs fondamentales. Le fait de maintenir leurs projets d'investissement est important pour conserver ce niveau de confiance et de sécurité. »**

Jessie Mann (sur la photo), représentante et spécialiste en épargne collective de Co-operators, Brampton, Ontario

Mobilisation de la clientèle : Notre évolution numérique

## Nous créons des expériences numériques intuitives.

Notre travail de création de plateformes en ligne pour mieux servir notre clientèle soutient notre mission d'offrir aux Canadiens et Canadiennes la sécurité financière et des services financiers tout-en-un au moment et de la façon qui leur conviennent.



### S'adapter à une nouvelle ère de mobilisation de la clientèle

Depuis plus de 75 ans, nos représentants et représentantes tissent des liens serrés avec leur clientèle dans des collectivités partout au pays en leur dispensant des conseils et des services pour protéger leur sécurité financière.

Aujourd'hui, nous mettons tout en œuvre pour offrir une expérience incomparable à nos clients et clientes, que ce soit en personne, par téléphone ou en ligne. Aller à leur rencontre où qu'ils se trouvent réside au cœur de notre stratégie numérique, qui a été conçue pour créer une expérience numérique intuitive.

En 2021, nous avons accéléré nos travaux en cours pour offrir le type d'expérience numérique attendue des points d'interaction en ligne. Tout au long de l'année, nous avons continué de rehausser nos expériences numériques pour la clientèle grâce aux améliorations apportées aux Services en ligne.

Nous avons également commencé à déployer une nouvelle plateforme infonuagique de vente intégrée qui nous permet d'offrir un soutien pertinent et personnalisé à notre clientèle en ligne, notamment en améliorant ces plateformes pour qu'elles soient accessibles aux personnes handicapées.

### Assurer la sécurité des renseignements personnels de la clientèle

Avec l'augmentation de la mobilisation numérique, il est primordial d'assurer la sécurité de tous les renseignements personnels. 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. [Pour en savoir plus, visitez le site cooperators.ca/fr-CA/PublicPages/security.aspx.](https://cooperators.ca/fr-CA/PublicPages/security.aspx)

### Bâtir la confiance par la confidentialité

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. Nous faisons preuve de transparence et d'imputabilité en expliquant clairement pourquoi nous recueillons des renseignements personnels dans le cadre de nos affaires et nous nous assurons que notre personnel est bien formé en matière de protection des renseignements personnels. [Pour en savoir plus, consultez le site cooperators.ca/vie-privee.](https://cooperators.ca/vie-privee)

« En optimisant nos expériences numériques, nous bâtissons l'avenir de la mobilisation de la clientèle, un avenir où les clients et clientes peuvent entrer en contact avec nous en toute transparence, comme ils le souhaitent. »

Greg Elcich, vice-président aux solutions numériques

Mobilisation de la clientèle : Traitement des réclamations

## Nous aidons à assurer la sécurité financière quand les temps sont durs.

Qu'il s'agisse de gestion des indemnités et prestations ou du service à la clientèle, nous plaçons toujours les besoins et les attentes de notre clientèle au cœur de nos décisions.

### Un processus de réclamation numérique simplifié

Lorsqu'il s'agit de faire une réclamation, que ce soit à la suite d'un événement météorologique extrême ou pour se faire rembourser des soins dentaires, le temps est un facteur clé. Conformément à notre stratégie d'évolution numérique, nous travaillons sans relâche pour améliorer les processus clients et faire en sorte que nos experts et expertes en sinistre puissent offrir une aide efficace.

En 2021, nous avons mis en œuvre un processus de provisionnement automatisé pour les réclamations traitées dans tous nos secteurs de l'assurance de dommages. Le provisionnement est une pratique qui consiste à mettre de l'argent de côté pour payer un sinistre qui est déclaré, mais non réglé. À l'aide de modèles prédictifs et de l'analytique en temps réel, nos experts et expertes en sinistre n'ont plus besoin d'estimer manuellement le montant des pertes; ils peuvent plutôt concentrer leurs efforts sur l'aide à la clientèle tout au long du processus de réclamation, afin d'améliorer ainsi l'expérience client et de favoriser une expérience de réclamation numérique de plus en plus conviviale.

### Soutenir l'économie circulaire en donnant une seconde vie aux pièces automobiles

Nous sommes toujours à la recherche de façons d'ajouter une plus-value à nos processus et de réduire notre impact sur l'environnement. En partenariat avec l'entreprise technologique Solera, et sa marque Audatex APU, nous avons simplifié l'accès pour les réparateurs de véhicules aux pièces recyclées, du marché secondaire ou remises à neuf ou aux pièces d'origine excédentaires à partir d'un réseau de recycleurs automobiles qualifiés, de distributeurs, de négociants et de fabricants de pièces. Cette technologie novatrice permet au personnel et aux ateliers de trouver facilement la bonne pièce pour les réparations, au bon moment. Ceci est particulièrement important pour les pièces recyclées. L'accès en temps réel aux renseignements sur les pièces de récupération de la plus haute qualité nous permet de les utiliser correctement, tout en réduisant au maximum l'impact environnemental de la réparation des véhicules et en contribuant à l'économie circulaire.

### Assurer la sécurité de nos équipes des réclamations

Nous veillons à fournir à notre personnel les outils, les renseignements et le soutien dont il a besoin pour assurer sa santé, sa sécurité et son bien-être. Lorsque les responsables des réclamations de première ligne ont repris la route pour servir les clients et clientes en 2021, nous avons mis en place des mesures et des programmes de formation pour mieux les sensibiliser et renforcer leur confiance dans la prévention des risques pour la santé et la sécurité ainsi que les mesures d'intervention.

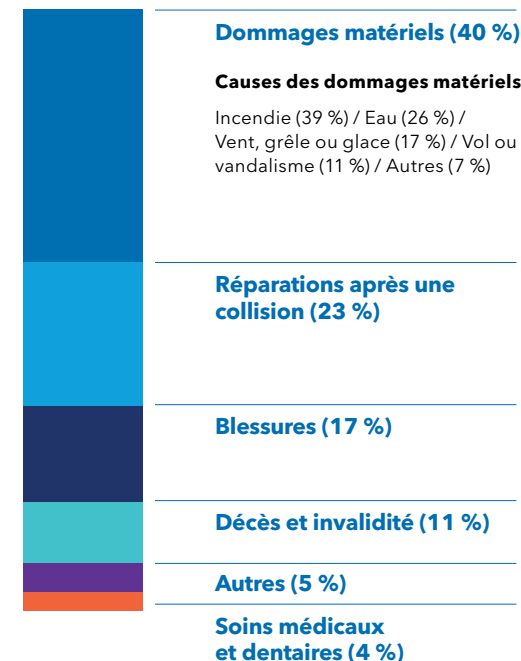
## Préserver la tranquillité d'esprit dans des temps difficiles

Total versé aux client(e)s en indemnités et prestations

**1,89 milliard \$**

2020 : 2,04 milliards \$ 2019 : 2,15 milliards \$

Types d'indemnités et de prestations versées aux client(e)s en 2021





Mobilisation de la clientèle : Notre différence coopérative

# Nous adoptons une approche communautaire des affaires.

## Notre engagement à l'égard de la clientèle

Grâce à notre Garantie du Service des réclamations, nos clients et clientes peuvent communiquer avec nous pour signaler un sinistre qu'ils ont subi, obtenir une évaluation des dommages et connaître l'incidence sur leur prime avant de décider s'ils veulent présenter une réclamation. La décision de ne pas aller de l'avant avec la réclamation n'aura aucune incidence sur leur police. Certaines exclusions s'appliquent. [Vous trouverez des renseignements complets sur notre Garantie du Service des réclamations sur notre site Web à l'adresse cooperators.ca/sinistres.](https://cooperators.ca/sinistres)

Notre comité de révision du service donne aux clients et clientes bénévoles la possibilité de travailler ensemble et de déterminer la façon la plus équitable de résoudre des conflits. Si nous sommes liés par la décision du comité, le client ou la cliente conserve le droit d'avoir recours à d'autres instances. Unique en son genre au Canada, ce comité incarne notre différence coopérative au sein du secteur.

## Intégration du développement durable

Nous offrons à notre clientèle des produits, des services et des rabais qui motivent et renforcent la prise de décisions durables dans nos collectivités.

### Rabais pour véhicules hybrides ou électriques

Les conducteurs d'un véhicule hybride ou électrique reçoivent automatiquement un rabais de 5 % dans certaines provinces et certains territoires.

### Rabais Envirochoix<sup>MD</sup>

Des économies sont offertes aux propriétaires de maisons admissibles certifiées LEED (Leadership in Energy and Environmental Design).

### Garantie Envirogarde<sup>MD</sup>

Les clients et clientes reçoivent un montant additionnel de 10 % (jusqu'à 50 000 \$) de leur réclamation pour remplacer des biens endommagés ou détruits par des produits plus écologiques ou durables, incluant des solutions d'efficacité énergétique, des matériaux de construction durables et plus encore.

[Vous trouverez la liste complète des produits et services à caractéristiques durables sur le site cooperators.ca.](https://cooperators.ca)

### Solutions durables après sinistres

Après un sinistre, nous remettons aux clients et clientes une liste de fournisseurs, d'entrepreneurs et d'ateliers de réparation « verts » qui s'engagent à réduire leur consommation énergétique, leurs émissions, et bien plus encore. Nous offrons ainsi aux clients et clientes l'option de reconstruire dans une optique durable.



Notre comité de révision du service a examiné 37 dossiers d'appel pour déterminer s'il était d'accord avec le client ou la cliente ou avec nous, ou s'il était préférable de trouver un compromis. Cette année, il a été d'accord avec nos conclusions dans tous les dossiers.

## Renforcer la résilience des collectivités

Pour se préparer à l'inattendu, les gens doivent être bien informés des risques auxquels ils sont confrontés.

### Mettre en lumière les risques climatiques

À mesure que le climat change, les tendances passées sont moins révélatrices des tendances futures. Nous utilisons la science et la technologie des données afin d'améliorer continuellement nos méthodes de suivi, de surveillance et de modélisation des risques climatiques. En 2021, nous avons lancé la plateforme de modélisation avancée des risques et des dangers climatiques (CHARM). La plateforme CHARM utilise l'outil FireWatch pour donner à nos équipes d'assurance un aperçu des feux de forêt actifs, ainsi qu'une carte interactive pour visualiser les perspectives des risques actuels. Cela leur permet de prendre des décisions ciblées en temps réel, notamment en informant les clients et clientes à proximité du risque.

### Protéger les maisons canadiennes contre les conditions météorologiques extrêmes

Nous participons au groupe de travail sur la mise en œuvre du programme des assureurs pour la reconstruction de maisons plus solides (IRSH) de l'Institut de prévention des sinistres catastrophiques (IPSC). Ce programme est conçu pour guider les assureurs membres de l'IPSC afin d'aider les consommateurs et consommatrices à mieux reconstruire leur maison après un sinistre assuré ou une catastrophe.

À la suite de la tornade dévastatrice qui a frappé Barrie, en Ontario, en juillet 2021, nous avons consulté la municipalité et l'IPSC au sujet d'un programme de rabais sur la protection contre les tornades pour les maisons endommagées. Nous avons financé le renforcement des toits contre les ouragans pour les maisons et les fermes de nos clientes et clients touchés afin de les rendre plus résistants aux futures tempêtes de vent.

Les dommages liés à la grêle à Calgary ont entraîné des réclamations de 500 millions de dollars en 2021. Co-operators s'est engagée à soutenir le programme IntelliGrêle de l'IPSC, qui donne des recommandations fondées sur la recherche pour renforcer la résistance des maisons, des propriétés et des entreprises aux dommages causés par la grêle.

En 2021, nous avons fait connaître le programme de rabais pour toitures résilientes de la ville de Calgary par l'entremise de nos représentants et représentantes à Calgary, afin de promouvoir auprès de la clientèle la prévention des sinistres dans l'une des régions du Canada les plus à risque de tempêtes de grêle.

### Informers les Canadiens et Canadiennes des risques climatiques

Grâce aux alertes météorologiques, nous informons nos clients et clientes à l'avance des intempéries et autres tendances météorologiques saisonnières extrêmes susceptibles de menacer leur propriété ou leur sécurité.

Ces messages les aident à se préparer et à protéger leurs biens en vue de réduire les pertes et de rester en sécurité.

« Nous concentrons de plus en plus nos efforts sur la prévention des sinistres, en travaillant en partenariat avec nos membres, notre clientèle et nos collectivités pour renforcer la résilience dans une période de changements rapides. »

— Lisa Guglietti, première vice-présidente et cheffe de l'exploitation, Conception de produits d'assurance de dommages



## Sensibilisation aux risques climatiques

Nombre total d'alertes météorologiques envoyées aux client(e)s à travers le Canada

**229 486**

Aperçu de nos réalisations en 2021

# Identité coopérative

Nous sommes guidés par notre identité coopérative dans tout ce que nous faisons. Elle se concrétise dans nos investissements, notre engagement communautaire, notre soutien aux membres et aux coopératives et notre contribution à un avenir durable.









Identité coopérative : Nos partenariats et investissements communautaires

# Nos partenariats contribuent à la résilience et au bien-être de la collectivité.

Nous croyons fermement que la résilience environnementale, le mieux-être social et une économie inclusive constituent le fondement des collectivités résilientes et de la sécurité financière.

Nos partenariats contribuent à la durabilité de nos collectivités de manière à les préparer aux défis qui les attendent et à les outiller pour se relever facilement en cas de coup dur.

## Résilience environnementale

L'année 2021 a démontré l'ampleur et l'urgence de la crise climatique au Canada, plus particulièrement en Colombie-Britannique, qui a dû composer avec des chaleurs extrêmes, des inondations catastrophiques, des feux de forêt gigantesques et une sécheresse tenace. Nos partenariats aident des collectivités à investir dans la résilience environnementale, à mieux comprendre les risques et à s'y adapter.

Par exemple, chaque personne au Canada doit prendre conscience du risque d'inondation propre à sa situation. En 2021, nous avons annoncé une nouvelle entente pluriannuelle de 500 000 \$ avec le groupe de recherche sur la sensibilisation aux risques d'inondation Partenaires pour l'action, par l'intermédiaire de l'Université de Waterloo. Ce partenariat contribue à rendre nos collectivités moins vulnérables par la sensibilisation aux risques d'inondation et l'amélioration du niveau de préparation, des partenariats pour l'adaptation et des mesures de planification et de prévention.

Nous avons continué d'aider les collectivités canadiennes à renforcer leur résilience aux feux de forêt, à atténuer les risques et à prendre des mesures pour prévenir les sinistres. En tant que membre fondateur de la Journée de préparation des collectivités contre les incendies de forêt, nous avons poursuivi notre collaboration avec FireSmart Canada, la National Fire Protection Association, l'Institut de prévention des sinistres catastrophiques (IPSC) et plusieurs provinces et territoires. Au total, nous avons octroyé 90 000 \$ répartis entre 180 collectivités de tout le pays pour soutenir des projets communautaires visant à réduire la vulnérabilité aux incendies de forêt.

## Mieux-être social

Le besoin de soutenir la santé mentale des jeunes s'est fait de plus en plus criant tout au long de la pandémie. En 2021, en plus de notre financement actuel à titre de partenaire fondateur du service Crisis Text Line de Jeunesse, J'écoute, nous avons contribué au développement par ce même organisme d'une plateforme de soutien entre pairs et sans obstacle pour les jeunes de partout au Canada dont la modération sera assurée en tout temps par des professionnels et professionnelles de la santé.

Il est également important pour nous d'investir dans le mieux-être social des collectivités où nous avons nos bureaux. En 2021, nous nous sommes engagés à verser 250 000 \$ sur cinq ans à la fondation de l'hôpital général de Guelph pour soutenir la création de l'unité de soins de courte durée Co-operators, qui permettra d'augmenter de 50 % la capacité de soins d'urgence en santé mentale dans la collectivité qui accueille notre siège social.

Investissements communautaires en chiffres

## Investir dans les collectivités canadiennes

Montant total des investissements communautaires

# 8,3 millions \$

## Économie inclusive

Nous voulons contribuer à une économie plus inclusive en aidant les jeunes marginalisés et les personnes ayant des problèmes de santé mentale à se construire une sécurité financière. À cet effet, par l'intermédiaire des Fonds communautaires de Co-operators (FCC), des subventions totalisant 757 000 \$ ont été versées en 2021 à 36 organismes.

En 2020, les FCC ont aussi lancé le programme Accès à l'employabilité pour offrir aux jeunes marginalisés dans le sillage de la COVID-19 des formations axées sur des compétences pratiques et des possibilités de requalification professionnelle. Le premier projet financé par ce programme est #ImpactCOVID : En route pour la relance, en partenariat avec le Conseil canadien pour la réussite des jeunes (CCRJ). Soixante-dix-sept jeunes ont préparé ensemble le rapport 2021 du projet En route pour la relance, qui a été présenté lors d'un sommet national des jeunes du CCRJ. En plus de son plan de relance mené par les jeunes, le CCRJ a créé une boîte à outils pour la mobilisation de la jeunesse et a conseillé les fournisseurs de services communautaires et les petites entreprises dans la mise en œuvre de ces ressources pour trouver des jeunes, les embaucher, les former et les maintenir en poste.

Depuis 2020, le programme Accès à l'employabilité a permis, dans le cadre de 10 nouveaux partenariats, d'allouer 650 000 \$ à des projets qui soutiennent la relance post-pandémie pour les jeunes au Canada; ajoutons que nous avons prévu 1 million de dollars supplémentaire pour soutenir ce genre de projets en 2022.

[Pour en savoir plus sur tous les programmes des FCC et leurs impacts, consultez le rapport annuel des FCC sur le site \[cooperators.ca\]\(https://cooperators.ca\).](#)

Investissements communautaires en chiffres

## Fonds communautaires de Co-operators

**Montant total investi dans les collectivités par les Fonds communautaires Co-operators (FCC)**

**757 000 \$**

**Montant total investi par les FCC dans le cadre du programme Accès à l'employabilité**

**535 000 \$**

## TÉMOIGNAGES

### Aborder les difficultés d'approvisionnement en eau dans les communautés autochtones



Dans le but de s'attaquer aux problèmes d'approvisionnement en eau, l'organisme de bienfaisance canadien Water First Education & Training Inc. travaille avec les communautés autochtones par l'éducation, la formation et la collaboration constructive.

En 2021, les FCC ont établi un partenariat de financement de trois ans avec Water First pour aider à lancer son programme de stage, qui permet aux jeunes autochtones d'acquérir des compétences techniques en matière de traitement de l'eau et une expérience professionnelle pratique.

« Ma plus grande réalisation, c'est de veiller à la sécurité de mon peuple. »

Hunter Edison (en haut à gauche sur la photo), stagiaire de Water First

Identité coopérative : Soutenir nos membres et le mouvement coopératif

## Nous militons pour une société coopérative.

Il y a de la résilience dans la coopération. Lorsqu'il est confronté à des défis importants, le secteur coopératif fait preuve de résilience et se mobilise, au-delà des différences, pour atteindre un objectif commun et construire un avenir meilleur.

Les défis complexes nécessitent des solutions collaboratives.

Le modèle d'affaires coopératif est un modèle d'avenir.



### Réalisation marquante

Nous avons versé 28,7 millions de dollars à nos membres dans le cadre de notre programme de fidélisation, soit le plus gros montant de notre histoire. Ce versement annuel repose principalement sur leur volume d'affaires avec nous.



### Défi à surmonter

Globalement, les marchés de l'assurance auto et habitation ont reculé en 2021, ce qui a limité la croissance du Programme d'avantages aux membres.

### Offrir des avantages aux membres des coopératives canadiennes

Partout au Canada, les coopératives travaillent depuis des générations pour soutenir nos collectivités. Elles fournissent de la nourriture, des logements, des biens, des services et des solutions financières, et protègent les droits des travailleurs et travailleuses des coopératives canadiennes.

Nous sommes régis par 46 organisations membres et nous offrons une grande variété d'avantages à nos membres, à notre clientèle et à nos collectivités. Sous réserve de l'approbation de notre conseil d'administration, nous effectuons un versement annuel aux organisations membres dans le cadre de notre programme de fidélisation, dont le montant dépend en grande partie des affaires que les membres mènent avec notre entreprise. En 2021, nous leur avons versé 28,7 millions de dollars, ce qui illustre bien les avantages mutuels de notre relation coopérative.

Pour soutenir encore plus le mouvement coopératif, notre programme d'avantages permet aux organisations membres d'offrir à leurs membres l'accès à une protection d'assurance personnalisée et à des rabais. En 2021, 156 551 ménages à travers le Canada ont bénéficié de ce programme.

### Améliorer l'expérience de nos membres

Nos relations avec les organisations membres nous permettent non seulement de mieux comprendre leurs besoins, mais aussi de dégager des perspectives uniques et des renseignements précieux sur des collectivités de partout au Canada.

En raison de la pandémie, il a été difficile de tisser des relations en personne, mais nous avons fait en sorte que nos membres puissent continuer de communiquer entre eux et avec nous.

Dans le cadre de notre sommet virtuel 2021 sur l'expérience des membres, de webinaires et de réunions virtuelles, nos membres ont eu l'occasion de faire du réseautage, de développer des compétences et de parler de sujets clés comme l'investissement d'impact, la santé mentale, le virage numérique, et les défis et opportunités d'un monde post-COVID.

## Soutenir les coopératives au Canada et dans le monde

En 2021, nous avons contribué à hauteur de 1,6 million de dollars au développement et à l'évolution continus du secteur coopératif canadien.

Ainsi, dans le cadre de notre Programme de développement des coopératives (PDC), nous avons versé un total de 500 000 \$ à 29 coopératives canadiennes émergentes et en expansion. Il s'agit du plus gros montant jamais accordé par le PDC.

Notre soutien aux coopératives s'étend au-delà des frontières. Pour aider les communautés rurales de l'Inde, où les populations à faible revenu ont été très durement touchées par la pandémie, Co-operators s'est engagée à faire un don de 200 000 \$ US sur deux ans, en partenariat avec l'Association canadienne des compagnies d'assurance mutuelles (ACCAM), la Fondation de la Fédération internationale des coopératives et mutuelles d'assurance et la DHAN Foundation en Inde.

## Inspirer la prochaine génération de leaders du milieu coopératif

Dans le cadre du programme Accès à l'employabilité des Fonds communautaires de Co-operators (voir page 31), nous avons lancé le Prix des jeunes leaders Co-operators en 2021. Il permet de mettre à l'honneur les jeunes acteurs de changement de 18 à 35 ans qui s'impliquent dans le secteur des coopératives et des mutuelles au Canada. Créé en collaboration avec Coopératives et mutuelles Canada (CMC), ce prix vise à soutenir les jeunes leaders du secteur coopératif canadien qui sont la relève du milieu.

## TÉMOIGNAGES

## Soutenir les travailleurs et travailleuses des coopératives canadiennes



La Fédération canadienne des coopératives de travail (FCCT) fait partie des organisations membres de Co-operators depuis 2007. Renforcée, en partie, par notre relation mutuellement avantageuse en tant que membre de Co-operators, elle travaille de manière solidaire pour stimuler le mouvement des coopératives de travail et promouvoir l'économie coopérative en période de changement.

« En tant que membre de Co-operators, la FCCT bénéficie de nombreux avantages, notamment des solutions financières spécifiques pour les membres et les coopératives, le Programme d'avantages aux membres et l'accès à des subventions qui nous permettent de continuer à répondre aux besoins des travailleurs et travailleuses des coopératives partout au Canada. »

Hazel Corcoran, directrice générale de la FCCT et membre du CA de Co-operators



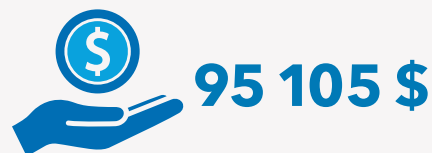
Identité coopérative : Co-operators dans la collectivité

# Notre personnel nous inspire et nous touche par son souci d'aider la collectivité.

Chaque année, les membres du personnel et nos représentants et représentantes soutiennent leur collectivité sous forme de bénévolat, de dons ou d'engagement communautaire. Par le biais de journées de bénévolat rémunérées, de récompenses et de campagnes de dons annuelles, nous aidons nos employés et employées à donner au suivant.

## Soutenir nos collectivités

Montant total investi dans le soutien communautaire\* à la suite des inondations catastrophiques en Colombie-Britannique



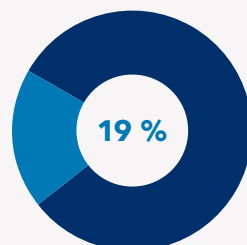
\* Croix-Rouge canadienne et BC Agriculture Council.

## Bénévolat dans les collectivités

Équivalent en salaire du total des heures de bénévolat des employé(e)s



Pourcentage des employé(e)s ayant utilisé une partie de leurs journées de bénévolat payées en 2021



Total des heures de bénévolat consignées



Nombre d'employé(e)s bénévoles ayant participé à la Journée annuelle de la pomme



Nombre d'employé(e)s bénévoles qui se sont investis dans le partenariat avec Enactus Canada pour la santé mentale des jeunes

**8**

Conseiller(-ère)s / accompagnateur (-trice)s du projet

**35**

Juges virtuels

## Campagne annuelle de dons à Centraide

Contribution totale du personnel



**307 958 \$**

Contribution totale de Co-operators



**346 645 \$**

« Non seulement le bénévolat me permet de contribuer à notre identité coopérative et de redonner à la collectivité, mais le fait d'avoir un impact positif me procure un sentiment d'accomplissement. »

— Tracey Roy, bénévole de Co-operators

Identité coopérative : Plaidoyer et action climatique

## Nous agissons en faveur d'une société durable.

Pour que nos collectivités restent résilientes, la société en général et notre industrie doivent opérer d'importantes transitions. Bien que le chemin à parcourir soit incertain, nous veillons à favoriser une transition en douceur vers un avenir meilleur.

En prenant des mesures pour atténuer les changements climatiques et en investissant dans la résilience climatique, nous pouvons contribuer à un avenir meilleur.

### Soutenir l'action climatique instituée par les Nations Unies

Grâce à ses efforts continus pour respecter les Principes pour une assurance responsable des Nations Unies, Co-operators est devenue le premier assureur canadien et la deuxième organisation canadienne à se joindre à la Net-Zero Asset Owner Alliance des Nations Unies, un groupement international d'investisseurs institutionnels qui agit pour la transition zéro émissions nettes des portefeuilles d'investissement d'ici 2050. Par la suite, notre société de gestion d'actifs, Addenda Capital, a adhéré à la Net Zero Asset Managers Initiative, un mouvement mondial d'institutions financières géré par six réseaux internationaux d'investisseurs.

### Affronter les risques climatiques avec la Banque du Canada

En partenariat avec la Banque du Canada, le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) et un petit groupe d'institutions financières canadiennes, nous participons à un projet pilote qui consiste à utiliser des scénarios de changements climatiques pour mieux comprendre les risques éventuels, pour le système financier, d'une transition vers une économie à faibles émissions de carbone. Le travail d'analyse de scénarios climatiques vise à améliorer la compréhension, la divulgation, la gouvernance et la gestion des risques liés au climat. [Pour en savoir plus à ce sujet, consultez notre rapport du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques \(GIFCC\) sur le site cooperators.ca/rapports.](https://www.cooperators.ca/rapports)

### Promouvoir l'adaptation aux changements climatiques

En 2021, nous avons rejoint Un Canada résistant au climat, coalition qui a plaidé avec succès auprès du gouvernement fédéral pour qu'il prenne des engagements sur des recommandations clés visant à finaliser la stratégie d'adaptation du Canada, à créer un programme d'évaluation des maisons en matière d'adaptation au climat, à mettre en œuvre le plan d'action national sur les inondations et à élargir les programmes de rénovations résidentielles et commerciales afin d'y inclure des mesures de résilience climatique plus importantes.

### Prôner la finance durable

À titre de membre du Conseil d'action en matière de finance durable du Canada, nous collaborons avec les secteurs public et privé pour soutenir la croissance d'un marché financier solide, efficace et durable. Sous la présidence de l'ancienne cheffe de la direction de Co-operators, Kathy Bardswick, nous travaillons aux côtés d'autres institutions financières et fonds de pension canadiens pour mobiliser des capitaux afin que le Canada atteigne ses objectifs en matière d'émissions pour 2030.

Nous avons maintenu notre participation au projet Association pour la comptabilité durable (ACD) du prince de Galles, un réseau regroupant des cheffes et chefs des finances déterminés à amorcer une transition fondamentale vers une économie plus durable. Tout au long de l'année, nous avons collaboré avec d'autres équipes et chefs et cheffes des finances qui participent au projet ACD afin d'engager avec leur conseil d'administration et leur équipe de haute direction une discussion sur la durabilité comme inducteur de valeur.



Identité coopérative : Impact environnemental

## **Nous nous engageons à créer un avenir net zéro.**

Le consensus scientifique mondial appelle massivement les entreprises et les gouvernements à éliminer leurs émissions de carbone pour éviter des changements climatiques catastrophiques. Co-operators a établi un plan pour atteindre l'objectif zéro émissions nettes.

## Au-delà de la carboneutralité

Nous avons atteint notre objectif de devenir équivalents carbone nets en 2020, avec une compensation carbone de 100 % de nos émissions par rapport aux niveaux de référence de 2010. En 2021, nous avons poussé ces objectifs plus loin, en annonçant nos engagements à devenir net zéro dans nos activités et nos investissements d'ici 2050, comme le recommande le Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat. Pour démontrer les progrès accomplis, nous avons fixé des objectifs intermédiaires et des jalons qui nous permettront de rendre des comptes.

**Consommation d'énergie rapportée à notre chiffre d'affaires (gigajoules / 1 million \$)\***

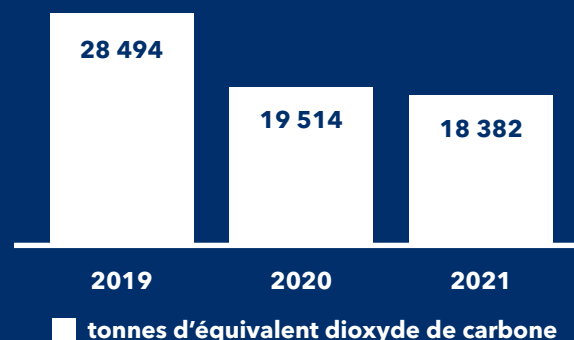
**21 gigajoules /  
1 million \$**

2020 : 22 gigajoules / 1 million \$  
2019 : 25 gigajoules / 1 million \$

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

Nous réduirons les émissions liées à nos activités de 45 % d'ici 2030 pour arriver à zéro émissions nettes au plus tard en 2040. Cela comprend les émissions directes (portée 1) et indirectes (portées 2 et 3), y compris les émissions provenant des bureaux de l'entreprise et des représentants et représentantes, des véhicules de notre parc automobile et des voyages d'affaires. Pour aller au-delà des pratiques de notre secteur d'activités, nous ferons également un suivi des émissions attribuables au télétravail, aux déplacements du personnel pour se rendre au travail ainsi qu'au matériel et aux services informatiques.

**Émissions de carbone provenant de nos activités\***



## Objectif zéro émissions nettes dans nos placements d'ici 2050

D'ici 2026, nous réduirons de 20 % les émissions liées à nos placements (y compris les portefeuilles d'actions de sociétés ouvertes et d'obligations de sociétés cotées en bourse). Au plus tard en 2050, l'ensemble de notre portefeuille d'investissement aura atteint l'objectif zéro émissions nettes. En cours de route, nous fixerons de nouveaux objectifs intermédiaires tous les quatre ans et publierons nos progrès au moins une fois par an.

En outre, notre société de gestion d'actifs, Addenda Capital, s'est fixée pour objectif que tous les actifs sous gestion respectent le principe zéro émissions nettes d'ici 2050.

**Émissions financées (empreinte carbone) des portefeuilles d'actions et d'obligations de sociétés cotées en bourse de Co operators en 2021\***

**369 645 tonnes  
d'équivalent dioxyde  
de carbone**

2020 : 366 888 tonnes d'équivalent dioxyde de carbone  
2019 : 311 432 tonnes d'équivalent dioxyde de carbone

\* Les résultats concernant la consommation d'énergie et les émissions de carbone provenant de nos activités ont été retraités en fonction de notre nouveau champ d'action. Pour savoir comment nous calculons notre consommation d'énergie et notre empreinte carbone, consultez la section « Informations supplémentaires » sur le site [cooperators.ca/rapports](https://cooperators.ca/rapports).



Entretien

# Une compréhension globale des risques climatiques.

Les changements climatiques ont une incidence sur tous les aspects de nos activités. Nous avons parlé de l'importance de briser les silos avec nos équipes des finances, du développement durable, des risques et de l'actuariat.

## Pourquoi tenir compte des risques climatiques dans nos stratégies et décisions?

**Chad Park :** Notre raison d'être, notre mission, consiste à assurer la sécurité financière des Canadiens et Canadiennes et de leurs collectivités. Les changements climatiques la mettent en péril. Si nous voulons remplir notre mission à long terme, nous devons nous attaquer à ce problème de façon significative et intégrée.

**Lesley Christodoulou :** Chad soulève un excellent point. J'ajouterais que nos racines coopératives nous guident pour prendre des décisions fondées sur des valeurs partagées. Dans le cas des risques climatiques, il s'agit de reconnaître que nous devons trouver un équilibre entre notre rentabilité et les besoins à long terme de notre clientèle et de la collectivité.

**Apundeeep Lamba :** Les risques climatiques font partie des menaces les plus pressantes à l'échelle mondiale. Il est essentiel pour nous de comprendre les risques et les défis et de trouver les moyens de nous adapter. Nous y arriverons seulement si nous approchons ces risques de manière globale, sans nous isoler dans nos propres silos.

**Andrew Yorke :** Je suis d'accord avec les autres : la sécurité financière de notre clientèle est toujours au premier plan, et nous devons être un chef de file dans la compréhension de ces risques pour mener à bien notre mission.

## Comment la collaboration a-t-elle aidé Co-operators à gérer les risques climatiques?

**Andrew :** Nous avons établi des points de contact et forums intersociétés réguliers sur ce sujet, ce qui nous a permis de dégager une vision globale des risques et des mesures à prendre. Chacun et chacune apporte une perspective précieuse et différente en raison de ses diverses spécialités.

**Lesley :** La finance occupe une place importante. Tout comme nos résultats financiers reflètent le rendement de notre organisation, les données financières liées au climat permettent de comprendre notre approche stratégique, les risques auxquels nous sommes confrontés, ainsi que l'impact de nos initiatives. Il y a un lien intrinsèque avec notre réussite financière.

**Apundeeep :** Tout à fait. Nous collaborons aussi régulièrement avec des organisations externes pour échanger et apprendre de l'expérience collective, des associations du secteur, des universités et de nos réassureurs.

## Quels sont les obstacles majeurs?

**Chad :** Notre secteur sait utiliser les données pour comprendre les risques, mais il s'agit généralement de données sur le passé. Avec les changements climatiques, nous devons regarder vers l'avenir; nous ne pouvons nous fier aux données du passé pour faire des projections.

**Apundeeep :** Je pense que Chad devrait être actuaire parce qu'il décrit très bien la nature de mon travail. Blague à part, l'un des principaux obstacles consiste à décider par où commencer, car l'impact des risques climatiques est considérable et vaste. Il est important de s'y mettre, de collaborer, d'apprendre et de recommencer. Cela nous permettra de prendre de l'élan pour surmonter les obstacles.

**Lesley :** Je suis tout à fait d'accord. C'est aussi une excellente occasion d'uniformiser les méthodes d'évaluation et les scénarios. Ainsi, l'évaluation des risques climatiques dans les entreprises se fera de manière transparente, cohérente et comparable.

**Andrew :** La manifestation des changements climatiques n'est pas toujours évidente dans nos activités quotidiennes. Cela a un impact sur les exigences du marché et les priorités politiques. C'est pourquoi, historiquement du moins, il a été difficile de trouver l'élan nécessaire. Il semble toutefois que la situation soit en train de changer.

## Quelles sont les meilleures occasions à saisir?

**Chad :** Je vois une excellente occasion d'utiliser l'expérience que nous avons acquise en matière d'investissement durable, en particulier, pour créer des produits et services pour nos clients et clientes. Nous pourrions ainsi les aider eux aussi à faire des placements durables. C'est un bon moyen pour les gens de s'impliquer dans la lutte contre les changements climatiques.

**Andrew :** Nous semblons vraiment être à l'aube d'une transformation dans le domaine. Heureusement, nous avons pris les devants avec notre programme d'investissement d'impact, et nos nombreux programmes et initiatives d'investissement actuels poussent l'économie canadienne dans la bonne direction.

**Apundeeep :** Pour faire face aux risques climatiques, il faudra investir dans de nouvelles industries qui contribueront à la transition vers le net zéro. C'est une belle occasion pour la société, car ces nouvelles industries auront un impact économique positif tout en s'attaquant aux risques climatiques.

**Lesley :** Nous pouvons faire profiter à d'autres de notre expérience et continuer à jouer un rôle moteur dans ce domaine. Les partenariats avec d'autres organisations amèneront aussi l'industrie et l'économie en général à poser des gestes pour faire avancer les choses. Nous devons tous atteindre l'objectif zéro émissions nettes – le monde en dépend.



**Chad Park**  
**Vice-président au**  
**développement durable**  
**et à la responsabilité sociale**

« Nous pouvons aider nos clients et clientes à faire des investissements durables, à s'impliquer dans la lutte contre les changements climatiques. »



**Lesley Christodoulou**  
**Vice-présidente aux services**  
**financiers de l'entreprise**

« Nous devons tous atteindre l'objectif zéro émissions nettes – le monde en dépend. »



**Apundeeep Lamba**  
**Vice-président à l'actuariat**  
**corporatif et à la réassurance**

« Pour faire face aux risques climatiques, il faudra investir dans de nouvelles industries qui contribueront à la transition vers le net zéro. »



**Andrew Yorke**  
**Vice-président à la gestion**  
**des risques de l'entreprise et**  
**chef de la gestion des risques**

« Nous sommes à l'aube d'une transformation dans ce domaine, qui poussera l'économie canadienne dans la bonne direction. »

Identité coopérative : Investissement d'impact et investissement durable

# Nous investissons dans la transition vers une économie durable et résiliente.

Notre assise financière nous sert de levier pour soutenir des projets, des initiatives et des fonds qui contribuent à un avenir durable.

Le choix d'accorder la priorité à la durabilité environnementale, au mieux-être social et à la résilience est intéressant du point de vue financier. Nous assurerons notre solidité financière à long terme en appuyant la transition vers la durabilité.

## Approches de l'investissement durable

1. Promotion des marchés financiers durables
2. Adoption d'une approche qui intègre les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) pour tous les placements
3. Intendance et propriété active
4. Investissement d'impact

## Options de placement pour la transition climatique

En mai 2021, Addenda Capital a lancé le Fonds commun Addenda de transition climatique—actions canadiennes et le Fonds commun Addenda de transition climatique—actions internationales. Tous deux ont été financés à hauteur de 50 millions de dollars chacun par Co-operators. Ces fonds, parmi les premiers du genre au Canada, investiront dans des actions de sociétés ouvertes qui ont un plan de transition vers le net zéro. Addenda communiquera aussi régulièrement avec ces entreprises pour nourrir leurs ambitions et les encourager à atteindre leurs objectifs en matière d'émissions de carbone. Pour soutenir davantage cette démarche, Addenda a participé à la fondation d'Engagement climatique Canada en 2021, qui travaille avec les émetteurs et les investisseurs et investisseuses à la promotion d'une transition juste vers une économie à zéro émissions nettes.

## Développer le marché canadien de l'investissement d'impact à revenu fixe

Addenda a lancé le premier fonds commun d'investissement d'impact à revenu fixe au Canada pour promouvoir ce type d'investissement à travers le pays. Les actifs de ce fonds ont atteint les 207 millions de dollars en 2021 et continuent de s'accumuler. Le fonds nous permet d'investir dans des valeurs mobilières d'entités qui financent des projets dans les domaines de la lutte contre les changements climatiques, la santé et le mieux-être, l'éducation et le développement communautaire.

« De plus en plus d'entreprises s'engagent à réduire leurs émissions et à mettre au point des solutions pour lutter contre les changements climatiques. J'ai bon espoir que le fait de soutenir les entreprises sincères dans leur volonté d'arriver à zéro émissions nettes nous sera très bénéfique. »

Kim Chafee, vice-présidente et co-chef, Actions canadiennes, Addenda Capital

# Une expérience éprouvée en matière d'investissement d'impact

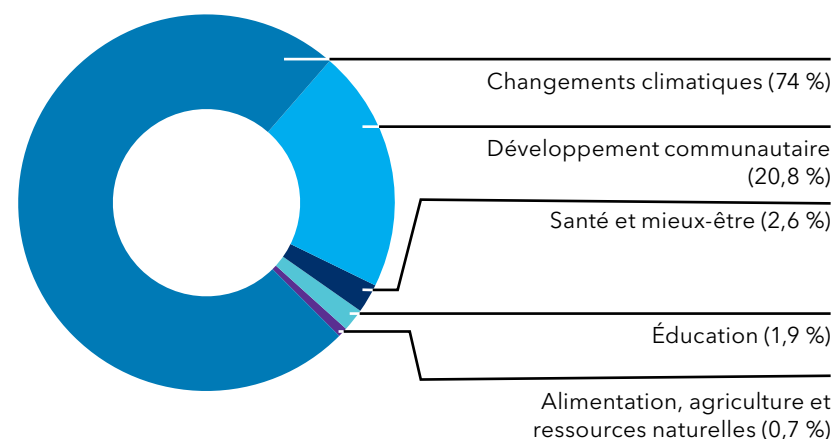
En 2021, nous avons investi 21,2 % (2,64 milliards de dollars) de notre portefeuille total dans des investissements d'impact qui contribuent de manière mesurable à enrayer les problèmes environnementaux et sociaux urgents dans le monde, dépassant ainsi notre objectif pour 2022.

Par rapport aux autres acteurs de notre industrie, nous sommes à la pointe de l'investissement d'impact, et nous sommes déterminés à aller encore plus loin. En 2021, nos efforts ont été reconnus par Environmental Finance, et nous avons remporté le prix IMPACT du meilleur investisseur d'impact au monde parmi les assureurs.

## Au-delà de notre objectif d'investissement d'impact



## Investissements d'impact par thème





Identité coopérative : Investissement d'impact

# Nous comptons sur l'impact positif de nos investissements.

Grâce aux investissements d'impact, nous garantissons la sécurité et la résilience financières à long terme de notre coopérative et de nos parties prenantes. En effet, ces investissements réduisent les risques pour notre économie et nos collectivités en mettant en place des systèmes énergétiques moins polluants, des infrastructures résilientes, des logements abordables, des services de soutien en santé mentale et plus encore. Nos investissements sont axés sur cinq grands thèmes : les changements climatiques, le développement communautaire, la santé et le mieux-être, l'éducation ainsi que l'alimentation, l'agriculture et les ressources naturelles.



## Changements climatiques

237 millions de MWh d'énergie renouvelable produite, ce qui équivaut à alimenter plus de 9 millions de maisons pendant un an.



## Développement communautaire

Investissements dans des caisses d'épargne et de crédit qui ont versé 357,9 millions \$ en ristournes et dividendes aux membres.



## Santé et mieux-être

Investissements dans des projets de logement qui ont mené à 518 logements abordables.



## Éducation

Investissements dans des établissements postsecondaires qui ont remis 86 675 diplômes.



## Alimentation, agriculture et ressources naturelles

Investissements dans des entreprises qui ont acheté pour 6,97 millions \$ de denrées biologiques canadiennes.

## Pleins feux sur les investissements d'impact

### Obligations durables de la Banque Nationale du Canada

Thèmes : Changements climatiques et développement communautaire

#### Axes d'intervention :

Énergies renouvelables, logements abordables

#### Montant investi :

8,6 millions \$

#### Mesure de l'impact :

Les mesures pourraient inclure la quantité de MWh d'énergie renouvelable produite sur place, les tonnes d'eq. CO<sub>2</sub> (GES) évitées et le nombre de logements abordables\*

### Hamilton Health Sciences

Thème : Santé et mieux-être

#### Axe d'intervention :

Hôpitaux

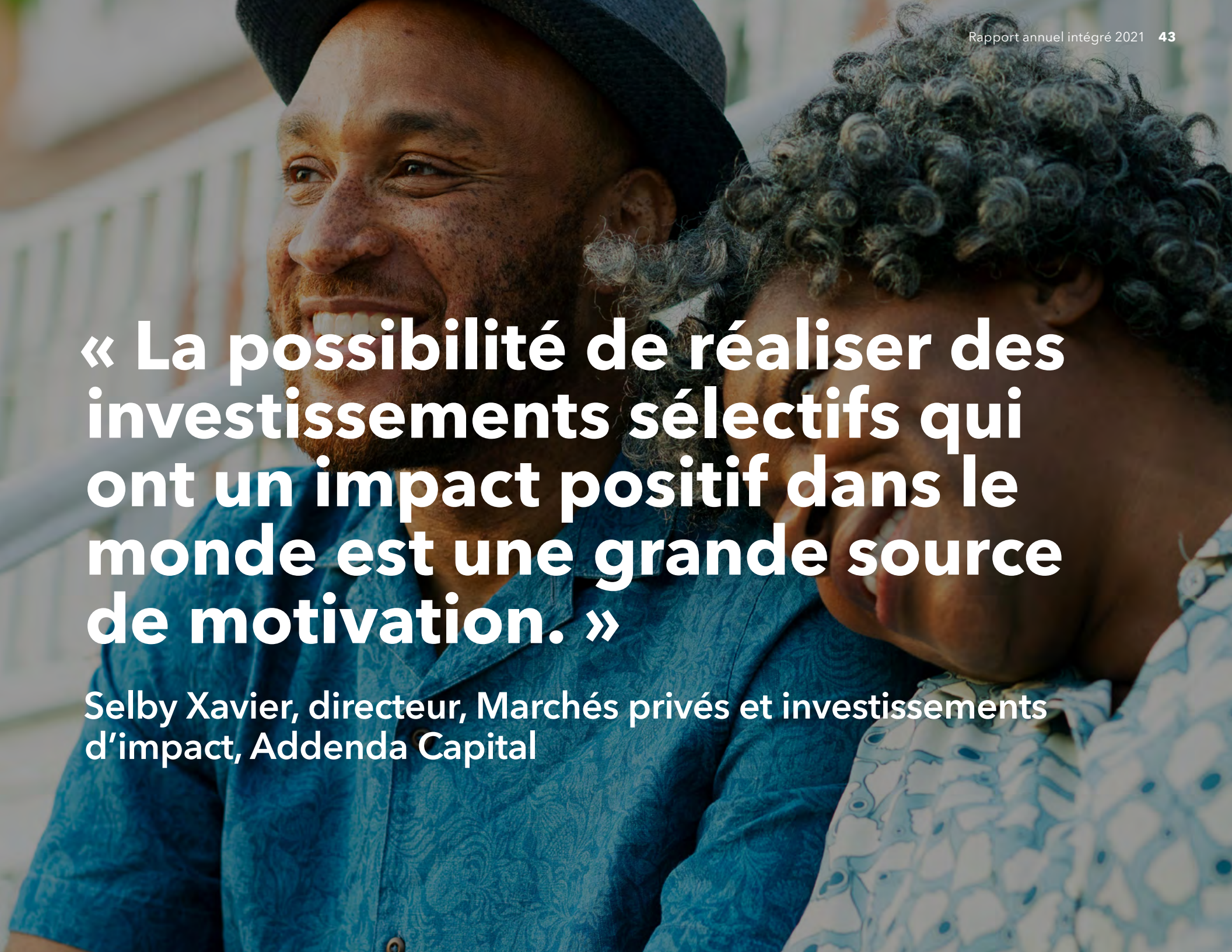
#### Montant investi :

12,6 millions \$

#### Mesure de l'impact :

En 2019, 25 500 personnes atteintes du cancer ont été traitées; 185 millions \$ ont été investis dans la recherche\*

\* Les impacts que nous mesurons ne sont pas uniquement attribuables aux investissements de Co-operators; il s'agit des retombées totales des projets dans lesquels nous investissons. En raison des périodes de déclaration, tous les chiffres se rapportent à l'exercice financier 2020, sauf indication contraire.

A close-up photograph of a man and a young girl. The man, on the left, has a beard and is wearing a dark cap and a blue patterned shirt. He is smiling and looking towards the right. The young girl, on the right, has dark curly hair and is also smiling, looking down. The background is blurred, showing what appears to be a wooden fence or railing.

**« La possibilité de réaliser des investissements sélectifs qui ont un impact positif dans le monde est une grande source de motivation. »**

Selby Xavier, directeur, Marchés privés et investissements d'impact, Addenda Capital



Aperçu de nos réalisations en 2021

# Avantage concurrentiel

Chez Co-operators, nous recherchons le profit dans un but social. Forts de notre assise financière et de notre situation de trésorerie solides, nous nous sommes repositionnés sur le marché en tant que fournisseur de services et de conseils financiers tout-en-un, en concevant des solutions qui permettent aux Canadiens et Canadiennes de s'engager dans un avenir plus résilient et durable.







Avantage concurrentiel : Nos résultats financiers

## Nos résultats financiers en 2021.

Co-operators a connu une année riche en transformations. Mais à travers tous ces changements, nous avons maintenu une position financière solide. Cette prospérité continue nous permet de mettre en œuvre les éléments de notre stratégie qui nous aident à rester concurrentiels et pertinents pour nos membres, notre clientèle et nos collectivités.

Grâce à notre solidité financière, nous pouvons prendre des décisions durables pour les générations futures, tout en persévérant dans les périodes de volatilité.

Nous avons su maintenir notre solide position financière en 2021 tandis que nous traversons une année riche en changements et transformations.

Grâce à notre solidité financière, nous pouvons prendre des décisions durables pour les générations futures, tout en persévérant dans les périodes de volatilité. Nos résultats nets se sont améliorés par rapport à 2020, essentiellement grâce à nos efforts d'amélioration de notre performance de souscription en assurance de dommages, ainsi qu'à la conjoncture économique généralement favorable. Cette prospérité continue nous permet de mettre en œuvre les éléments de notre stratégie qui nous aident à rester concurrentiels et pertinents pour nos membres, notre clientèle et nos collectivités.

Après l'émergence de la crise de la COVID-19 et la récession la plus profonde et la plus brève de l'histoire de l'après-guerre, la reprise économique amorcée fin 2020 s'est poursuivie en 2021. La forte croissance des marchés boursiers est allée de pair avec une augmentation et une accentuation de la courbe de rendement. Bien que la hausse de la courbe de rendement et son incidence sur l'évaluation de notre portefeuille d'obligations biaisent nos gains de placement dans notre compte de résultat, nous continuons de bénéficier de revenus de placement soutenus grâce à la hausse des revenus d'intérêts et des dividendes par rapport à l'année précédente. Nous avons également bénéficié de la vigueur des marchés boursiers, puisque nous avons enregistré des pertes dues à la dépréciation négligeables.

De plus, nos efforts continus pour soutenir une croissance durable de la souscription se sont soldés par des résultats positifs en assurance de dommages cette année. Notre ratio sinistres-primaires s'est amélioré dans les secteurs de l'assurance automobile, entreprise et voyage, avec des hausses mineures en assurance habitation et agricole. Nous continuons d'enregistrer une baisse de la fréquence des réclamations dans tous les secteurs d'activité, hormis celui de l'assurance agricole, en partie attribuable à la COVID-19 et aux changements sociétaux résultant des mesures de santé publique. Nous avons enregistré une solide croissance du chiffre d'affaires dans tous nos principaux secteurs d'activité, principalement grâce à une bonne tarification et, dans une moindre mesure, à la croissance des ventes de polices et de la clientèle.

Les événements climatiques ont continué de frapper en 2021, la moitié de nos pertes dues à des événements majeurs provenant des inondations catastrophiques en Colombie-Britannique à la fin de l'année. Les changements climatiques continuent de poser d'importants défis pour nos activités. Il sera donc essentiel de maintenir notre solide situation de trésorerie pour gérer ces incertitudes et risques croissants à long terme.

Nos résultats en assurance vie témoignent une fois de plus du renforcement de nos provisions en 2021. Les résultats généraux ont également souffert de l'accélération des dépenses affectées cette année à des initiatives stratégiques destinées à préparer notre succès futur. La redéfinition de notre marque à la fin de 2021, pour la première fois en plus de quatre décennies, marque notre incursion, au-delà de l'assurance, dans le secteur des services financiers tout-en-un.

Pour l'avenir, nous prévoyons de nouvelles transformations tandis que nous continuerons de faire face à l'incertitude sur tous les fronts, notamment la volatilité des marchés et la menace d'autres événements climatiques. Nous restons fidèles à notre mission, qui est d'offrir la sécurité financière aux Canadiens et Canadiennes, et nous nous engageons à optimiser nos résultats financiers afin de pouvoir continuer de le faire pour de nombreuses années encore.

## Résumé de l'état de la situation financière en 2021

Nos positions en capital global et réglementaire restent solides, puisque le total des actifs a augmenté de 9,2 % et le total des capitaux propres, de 16 %. Notre solidité financière nous permet de faire face à l'incertitude persistante qui nous attend tout en assurant la sécurité financière de nos membres et de nos clients et clientes.



Total des actifs

**20,6**  
milliards \$



Total des passifs

**16**  
milliards \$



Total des  
capitaux propres

**4,6**  
milliards \$

–

=

## Survol du compte de résultat en 2021

L'amélioration continue de notre ratio sinistres-primés en assurance de dommages a soutenu l'augmentation de notre résultat net par rapport à 2020. Cette hausse a été en partie contrebalancée par les résultats de nos activités d'assurance vie, car le renforcement des hypothèses de déchéance a entraîné une augmentation des provisions.



Total des produits

**5 164,1**  
millions \$



Total des charges

**4 689,1**  
millions \$



Résultat net

**475**  
millions \$

–

=

« Notre situation de trésorerie demeure exceptionnellement solide, ce qui est essentiel à l'aube d'une nouvelle année d'incertitude économique pour nous permettre de répondre aux besoins de nos membres, de notre clientèle et de nos collectivités. »

Karen Higgins, première vice-présidente aux finances et cheffe des finances

Entretien : Lancement d'une nouvelle marque

## Une nouvelle ère de solutions financières.

En 2021, nous avons dévoilé notre nouvelle marque de détail Co-operators afin de consolider notre position en tant qu'entreprise de services financiers tout-en-un qui offre des services-conseils dans tous les aspects de la sécurité financière de notre clientèle – des placements aux assurances, en passant par la planification pour l'avenir. Pour notre cheffe du numérique et du marketing, Emmie Fukuchi, la nouvelle marque est le prolongement naturel de notre raison d'être et un élément clé de notre avantage concurrentiel.

### Qu'est-ce qui a motivé Co-operators à redéfinir sa marque?

**Emmie Fukuchi :** Nous bonifions notre offre et passons de l'assurance à un éventail global de services financiers parce que nous ne voulons pas seulement protéger ce que les Canadiens et Canadiennes possèdent aujourd'hui, mais aussi les aider à se préparer pour demain.

Depuis plus de 75 ans, nos produits d'assurance nous ont conféré une solide réputation en matière de protection de la clientèle. Aujourd'hui, nous sommes ravis d'offrir aussi aux Canadiens et Canadiennes un éventail complet de solutions personnalisées pour les aider à avoir confiance dans l'avenir. Nos nouveaux logo et slogan en sont le reflet : *Planifier l'avenir. Ensemble.*

### Pourquoi maintenant?

**Emmie :** S'il est vrai que la pandémie a radicalement changé la façon dont les entreprises mènent leurs activités et fixent leurs priorités, la refonte de notre marque est le résultat d'une réflexion qui était déjà amorcée auparavant. Nous savons que bon nombre de Canadiens et Canadiennes n'ont tout simplement pas accès aux conseils de planification de patrimoine dont ils ont besoin pour faire face à l'incertitude croissante qui les attend. Un sondage réalisé par Angus Reid a révélé que 55 % de la population estime qu'elle doit revoir ses plans financiers.

Nos nouveaux produits et services de gestion de patrimoine visent à offrir des conseils sur mesure qui répondent aux besoins variés de nos clients et clientes, quels que soient leur âge, leur région et leur situation financière. Notre nouvelle marque témoigne de cette transformation.

### Qu'est-ce qui a changé avec cette refonte de la marque?

**Emmie :** Un nouveau logo, un nouveau slogan et une nouvelle plateforme créative nous aideront à refléter le changement de notre marque et notre nouvelle orientation vers les conseils et les solutions de placement personnalisés en fonction des besoins financiers globaux de notre clientèle.

Ce qui ne changera pas, c'est notre service digne de confiance autour de notre gamme complète de produits d'assurance.

Les clients et clientes continueront de recevoir le service fiable, empathique, tourné vers l'avenir et exempt de tout jugement auquel ils s'attendent de nous, mais ils le recevront maintenant du point de vue des services financiers tout-en-un incluant les placements, l'assurance et la planification de leur avenir.



Dans cette photo : images de la campagne publicitaire télévisée sur notre nouvelle marque.



« Nos valeurs demeurent les mêmes. Notre identité et les principes sur lesquels nous avons été fondés ne changeront pas. »

Emmie Fukuchi, première vice-présidente et cheffe du numérique et du marketing



Ci-dessus : bandes de patinoire, affiches de lancement, panneau d'affichage, médias sociaux, enseigne de bureaux, cartes professionnelles, site Web et chevalet.

A young girl wearing a straw hat and sunglasses sits in a stroller, holding a piece of food. A bulldog is standing on a blue wooden bench, looking at the food. The background is a blue wooden fence.

**Nos produits et conseils financiers  
sont conçus pour tous les Canadiens  
et Canadiennes, quel que soit leur  
niveau de richesse.**

Avantage concurrentiel : Produits et services de gestion de patrimoine

## Nous œuvrons pour la prospérité des Canadiens et Canadiennes.

Forts de nouveaux produits de fonds communs de placement et d'un réseau en pleine expansion de spécialistes en épargne collective autorisés, nous transformons nos activités dans le but de devenir un guichet unique pour répondre aux besoins financiers de notre clientèle.

### Incarner notre nouvelle marque

Nous avons commencé à déployer sérieusement nos efforts stratégiques pour offrir à notre clientèle des services et des conseils complets de planification de gestion de patrimoine avant le début de la pandémie. Nous nous sommes enregistrés comme membre de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) dans le cadre du lancement de Services d'investissement financier Co-operators (SIFC) en 2020. L'obtention du statut de l'ACFM nous a permis de nous concentrer davantage sur les solutions de planification du patrimoine et d'élargir notre offre de produits et services de gestion de patrimoine ainsi que d'outils de soutien. En 2021, nous avons officiellement lancé notre nouvelle marque auprès du public lors d'une campagne médiatique et de marketing à l'échelle du pays.

Nous avons commencé à offrir un encadrement sur le terrain et des formations en gestion de patrimoine à nos spécialistes en épargne collective et à leur personnel en 2019, incluant les exigences en matière de formation et d'enregistrement de l'ACFM. En plus de devoir étudier et obtenir les permis professionnels requis, tous nos représentants et représentantes ont été soumis à un examen et reçu une approbation de la part de leurs organismes de réglementation provinciaux respectifs. Les spécialistes en épargne collective ont également suivi notre formation interne sur la gestion de patrimoine et ont accès à des formations continues auprès de divers organismes de l'industrie, notamment de solides programmes d'études proposés par nos sociétés de fonds ainsi que des certifications intéressantes. Ils travaillent également en étroite collaboration avec leur personnel de soutien pour s'assurer qu'il soit prêt à soutenir la clientèle dans ce domaine.

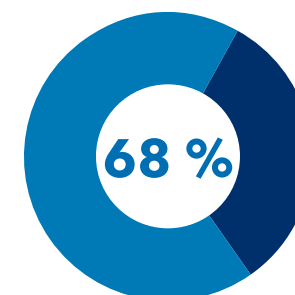
### Améliorer l'avenir financier de notre clientèle

Outre des fonds distincts, des comptes à taux variable et à taux garanti ainsi que des rentes, Co-operators offre maintenant des fonds communs de placement. Notre croissance dans ce domaine nous permet de continuer de répondre aux besoins variés de notre clientèle en matière de services financiers. Nos spécialistes en épargne collective ont accès à une gamme de fonds de qualité offerts par certains des plus importants gestionnaires de fonds au Canada, notamment AGF, Placements CI, Fonds Dynamique, Fidelity Canada, Franklin Templeton, Invesco Canada, Placements Mackenzie et Placements NEI.

L'un des principes directeurs de notre expansion dans le domaine de la gestion de patrimoine a été de veiller à ce que nos produits, services et conseils bénéficient à l'ensemble de notre clientèle, quel que soit son niveau de richesse. SIFC n'impose aucune cotisation minimale, sinon les petits montants minimums requis pour investir dans certains fonds communs de placement. Cela signifie que tout le monde peut investir et avoir accès à des services et des conseils en planification du patrimoine, quelle que soit sa situation financière actuelle.

### Accroître notre expertise en planification du patrimoine

Proportion des agences qui vendent activement des fonds communs de placement



Total des dépôts en gestion de patrimoine (détail)

**500,5  
millions \$**



Avantage concurrentiel : Comment nous transformons nos activités

# Nous ne cessons de nous améliorer pour mieux servir notre clientèle.

En préservant l'efficacité, l'efficacité et la compétitivité de nos activités, nous nous assurons que nous disposons de la solidité, de la stabilité et de l'orientation financières nécessaires pour répondre aux besoins de notre vaste éventail de clients et clientes.

Pour rester concurrentiels dans un monde en évolution rapide, nous trouvons des moyens de peaufiner nos processus et de réinventer nos modèles d'affaires.



## Réalisation marquante

En 2021, la croissance de nos revenus en assurance entreprise a plus que doublé par rapport à nos plans.



## Défi à surmonter

La pandémie a posé des défis uniques pour les propriétaires d'entreprises au Canada. Beaucoup ont été touchés financièrement et tous et toutes ont dû adapter leurs modèles pour se conformer aux protocoles de sécurité nécessaires, aux restrictions changeantes et aux nouvelles réglementations.

## Répondre aux besoins des entreprises clientes

Dès le début de notre stratégie quadriennale, nous nous sommes efforcés de nous tailler une position de chef de file sur le marché de l'assurance des biens des petites et moyennes entreprises. Il s'agit d'un aspect essentiel de notre stratégie d'expansion de notre offre de produits et services-conseils spécialisés.

Le marché de l'assurance entreprise est complexe et en évolution rapide, notamment dans le contexte de la pandémie. Nos équipes ont travaillé en étroite collaboration pour évaluer les risques émergents et les possibilités de croissance, ce qui nous a aidés à gérer les nouvelles conditions inhabituelles du marché.

En 2021, nous avons franchi une étape de croissance importante dans le cadre de notre stratégie : nous avons dépassé la barre des 100 000 polices d'assurance entreprise souscrites par le biais de notre réseau de représentants et représentantes, augmentant ainsi notre présence dans les collectivités canadiennes. Cela démontre notre progression vers notre objectif stratégique de devenir un chef de file en assurance entreprise.

## Améliorer la rentabilité grâce à la transformation de la souscription

En vue d'assurer notre efficacité, efficacité et compétitivité à long terme, nous avons entrepris une série de transformations de notre processus de souscription. Le processus de souscription, qui réside au cœur de nos activités, englobe tout ce qui touche la détermination et l'analyse des risques, jusqu'à leur prise en charge et à leur gestion dans nos systèmes.

En 2021, nous avons amélioré nos façons d'utiliser les données et l'analytique pour évaluer les risques. Avec la nouvelle plateforme Risk Assist pour les secteurs de l'assurance habitation et automobile, nous associons désormais les données antérieures à l'analytique avancée pour comprendre les tendances. Cela nous aide à maintenir la bonne répartition des activités dans nos portefeuilles, à atteindre nos objectifs de ratio sinistres-primaires et à ajuster nos efforts de vente pour rester rentables.

Avantage concurrentiel : Forger des partenariats stratégiques

## Nous considérons la coopération comme un avantage concurrentiel.

Alors que des changements complexes et rapides continuent de perturber les industries et les sociétés, ceux et celles qui collaborent efficacement peuvent rester à l'avant-garde. Les partenariats stratégiques nous donnent accès à des perspectives, à de l'information et à des compétences qui nous aident à répondre aux besoins changeants de nos parties prenantes.

### Nos firmes de courtage partenaires servent une diversité croissante d'entreprises clientes

Compte tenu de la diversité des produits, des services et des solutions que nous offrons, ainsi que de notre vaste éventail de clients et clientes, il est essentiel que nous puissions les joindre de la manière qui leur convient le mieux.

Par le biais de Souveraine Assurance, notre filiale spécialisée en assurance entreprise, nous appliquons une stratégie de distribution diversifiée qui offre aux entreprises canadiennes davantage de possibilités de se protéger.

Nos canaux de distribution comprennent des courtières et courtiers indépendants ainsi que des agents généraux et agentes générales (AG). Et, pour soutenir notre succès mutuel, nous concluons des partenariats à long terme. Nous nous efforçons d'établir des relations profondes et significatives qui nous aideront à faire croître et à étendre nos activités respectives. Et plus important encore, qui aideront à développer et à protéger les entreprises de nos clients et clientes.

## TÉMOIGNAGES

### Unir nos efforts pour soutenir les entreprises canadiennes



Nous nous associons à des courtières et courtiers indépendants et à des AG pour répondre aux besoins d'un vaste éventail d'entreprises, à une époque où aucun créneau de notre économie n'est épargné par l'incertitude et les changements rapides. Nous sommes conscients que les entreprises spécialisées sont confrontées à des défis uniques. Grâce aux relations profondes que nous entretenons avec nos partenaires, nous tirons parti des forces de chacun et chacune pour trouver des solutions convaincantes et pertinentes qui répondent à leurs besoins spécifiques.

« L'équipe de Souveraine Assurance assure une réelle collaboration avec nos directeurs et directrices de la souscription et leur offre un soutien cohérent et efficace. Nous collaborons en temps réel pour prendre des décisions éclairées et raisonnées qui créent une valeur ajoutée durable pour nos parties prenantes. »

Jeff Somerville, directeur général, Strategic Underwriting Managers Inc.

Aperçu de nos réalisations en 2021

# Capital humain

Notre personnel est le cœur de notre coopérative. Nous avons fondé notre culture du travail sur la mise en place de conditions qui favorisent la santé, le bien-être et le développement. Ainsi, nous pouvons entretenir le sol fertile sur lequel notre coopérative prospère.





Capital humain : L'avenir du travail

# Nous repensons nos façons de travailler.

La pandémie a changé nos façons de travailler ainsi que notre perception du lieu de travail et de la culture qui s'en dégage. Ainsi, nous profitons de ce moment décisif pour rendre nos méthodes de travail plus souples, collaboratives et inclusives.

La pandémie a accéléré l'abandon des modèles de travail traditionnels.

Faire preuve de souplesse permet de travailler mieux sans travailler trop.

## Un rendement élevé grâce à l'adaptabilité

Pour instaurer une culture de travail hautement performante, notre transformation doit suivre les tendances du monde qui nous entoure. Notre capacité à être hautement performants et performantes dépend de notre personnel et de notre façon de l'épauler.

En 2021, nous avons travaillé avec des membres du personnel et une société de services-conseils externe pour définir les caractéristiques requises pour que notre organisation soit hautement performante. Les recommandations formulées à l'issue de cette consultation portaient notamment sur la nécessité de se concentrer sur le leadership et la culture, de mettre en place des systèmes de gestion mieux conçus et plus efficaces et d'améliorer notre moteur de talents afin de nous assurer d'attirer et de conserver les meilleurs talents, dans toute leur diversité.

## Une approche flexible par rapport au lieu de travail

Un lieu de travail est un environnement où la culture peut s'épanouir, où les équipes se rencontrent et échangent, et où notre travail prend tout son sens. Favoriser une culture d'entreprise positive, résiliente et hautement performante est l'une de nos priorités absolues, qu'il s'agisse du modèle de travail à distance, hybride ou au bureau.

Depuis la mi-mars 2020, environ 90 % de notre personnel travaille à distance. Dès 2022 et au-delà, nous adopterons plusieurs modèles de travail qui tiennent précisément compte de la nature des tâches effectuées. La majorité du personnel aura la possibilité de partager son temps entre le travail au bureau et le travail à distance.

Des protocoles COVID-19 rigoureux sont en place pour s'assurer que les équipes qui retournent au bureau restent en santé et en sécurité. Il est notamment exigé que chaque membre du personnel qui se rend dans un bureau de l'entreprise ou qui travaille en personne avec le public soit entièrement vacciné et qu'une attestation soit remplie à cet effet. Notre politique s'étend également au personnel de nos fournisseurs et entrepreneurs et aux autres tiers qui se rendent dans nos bureaux. Cependant, nous reconnaissons avoir l'obligation d'accommoder les personnes qui ne peuvent pas se faire vacciner en raison de troubles médicaux ou d'un handicap ou pour tout autre motif protégé par la loi. Les membres du personnel peuvent soumettre une demande d'exemption pour bénéficier de modalités de travail flexibles.



## TÉMOIGNAGES

## Appuyer la réussite professionnelle

Le lieu de travail de l'avenir sera un environnement dynamique qui répondra aux besoins mutuels de notre personnel et de nos sociétés. Il doit être optimisé pour encourager la collaboration, l'innovation et un esprit de camaraderie de manière à pousser nos employés et employées à réaliser notre mission pour les membres, la clientèle et les collectivités.

Dans les sondages menés en 2020 et 2021, le personnel a exprimé son désir de flexibilité dans sa façon de travailler. Notre stratégie Avenir du travail tient compte de ses préférences.

À l'avenir, le temps passé au bureau sera généralement axé sur la collaboration, l'apprentissage, le perfectionnement et le renforcement des liens humains qui permettent à notre culture de travail de s'épanouir.

Nous voyons l'avenir du travail comme un voyage. En cours de route, nous nous engageons à prendre le pouls du personnel pour nous assurer que les environnements de travail que nous créons lui permettent de donner le meilleur pour notre clientèle, nos membres et nos collectivités.

« Une approche fondée sur des modèles de travail multiples cadre avec notre volonté de haute performance, nous permet d'assurer la santé et la résilience de notre personnel et optimise les interactions en personne à haute valeur ajoutée qui suscitent l'innovation et la créativité. »

« La stratégie Avenir du travail procure à nos employés et employées la latitude et les outils nécessaires pour faire leur travail au mieux tout en sachant que leur contribution n'est pas vaine. »

Laura Mably, cheffe des ressources humaines



Capital humain : Inclusion, diversité, équité et accessibilité (IDEA)

# Nous prônons une culture de travail plus inclusive.

Inclusion. Diversité. Équité. Accessibilité. Le développement d'une culture d'entreprise (IDEA) est essentiel à notre réussite, et notre stratégie IDEA est conçue pour que l'organisation épouse pleinement la diversité du personnel, d'une manière qui cadre avec nos valeurs coopératives et notre raison d'être.

---

## Inclusion

Un mode de fonctionnement dynamique qui favorise une culture où règne la confiance et le respect mutuel et où les différences sont acceptées et valorisées.

---

## Diversité

L'ensemble des dimensions, caractéristiques, expériences et perspectives qui rendent chaque personne unique.

---

## Équité

Un environnement où tout le monde est traité avec équité et où les besoins individuels sont pris en compte. Chaque personne a accès à des ressources et à des occasions de développement professionnel pour réussir.

---

## Accessibilité

Le fait de veiller à ce que les produits, services, installations et ressources soient accessibles à tous et toutes et adaptés à nos différentes capacités.

## État de la situation

Nous avons mené une analyse et une évaluation approfondies, en partenariat avec le Centre canadien pour la diversité et l'inclusion (CCDI) et avec la contribution de notre comité directeur et de notre comité d'influenceurs et influenceuses, qui comprennent tous deux des membres de la direction et du personnel de l'ensemble de notre groupe de sociétés.

Nous avons utilisé l'outil Global Diversity & Inclusion Benchmark (GDIB) pour évaluer notre situation actuelle et fixer un niveau de maturité annuel. Nous avons ensuite défini une stratégie pour progresser, avec une vision, une mission et une série d'objectifs clairement définis. Notre score actuel du GDIB nous place au niveau Fondation, qui se concentre sur l'application de la stratégie.

Nous savons que la transformation nécessaire ne se fera pas du jour au lendemain. Il s'agit d'un travail essentiel et constructif que nous devons intégrer dans tous les aspects de nos activités, et nous nous engageons à assurer une évaluation continue des besoins.

## Accent sur l'apprentissage

En 2021, nous nous sommes lancés dans ce projet pour susciter une prise de conscience avec des communications et formations destinées au personnel, au conseil d'administration et à la haute direction. Nous avons aussi organisé un atelier sur la vérité et la réconciliation.

Pour les gestionnaires, nous avons conçu et lancé un site intranet qui contient des ressources IDEA pour les aider à enrichir leurs compétences culturelles, à incarner un leadership inclusif et à intégrer des pratiques de recrutement inclusives. Nous avons également organisé à leur attention un atelier IDEA qui portait sur les façons de créer des occasions de favoriser le dialogue.

Des ressources, notamment des guides de discussion permettant de mieux comprendre les principes IDEA, sont régulièrement proposées aux employés et employées. Voici les sujets abordés dans les guides de discussion élaborés en 2021 :

- Concept d'allié
- Créer des espaces de confiance
- Compétences culturelles
- Leadership inclusif
- Sécurité psychologique au travail
- Parler du mouvement Black Lives Matter (La vie des Noirs compte) au travail
- Identité de genre et expression de genre

## Premiers pas vers la vérité et la réconciliation

En juin, notre conseil d'administration et nos cadres supérieurs ont assisté à une séance d'information sur la vérité et la réconciliation animée par Tim Fox, vice-président aux relations autochtones et à la stratégie sur l'équité de la Calgary Foundation. Tim Fox a exposé les réalités auxquelles sont confrontées les communautés autochtones et a sensibilisé les participants à la nécessité de mettre en place un appui culturel spécifique dans la prestation de services. Il a également parlé de l'impact que les processus et politiques historiques continuent d'avoir sur les peuples autochtones. Dans le cadre de cette séance, l'équipe de direction a été mise au défi de réfléchir à la manière dont les actions individuelles, et celles de Co-operators, peuvent favoriser la prestation de services aux communautés autochtones et leur inclusion.

À l'occasion de la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation, nous avons publié une déclaration de soutien et affirmé notre engagement à intégrer concrètement les principes de vérité et de réconciliation dans notre gouvernance, nos décisions commerciales et nos pratiques d'impact social. Après sa présentation à l'équipe de direction, Tim Fox a également animé une séance d'information pour le personnel de Co-operators sur l'histoire des Autochtones, le colonialisme, les traumatismes intergénérationnels et le racisme systémique dont sont victimes de nombreux peuples autochtones au Canada. Plus de 1 600 membres du personnel y ont assisté.



## Objectifs stratégiques IDEA



Promouvoir une culture d'inclusion en milieu de travail.



Clarifier et renforcer les attentes et responsabilités de l'équipe de direction.



Assurer la sécurité psychologique de l'ensemble du personnel.



Renforcer le lien entre un milieu de travail inclusif et l'engagement sincère des parties prenantes.



## Indice IDEA 2021

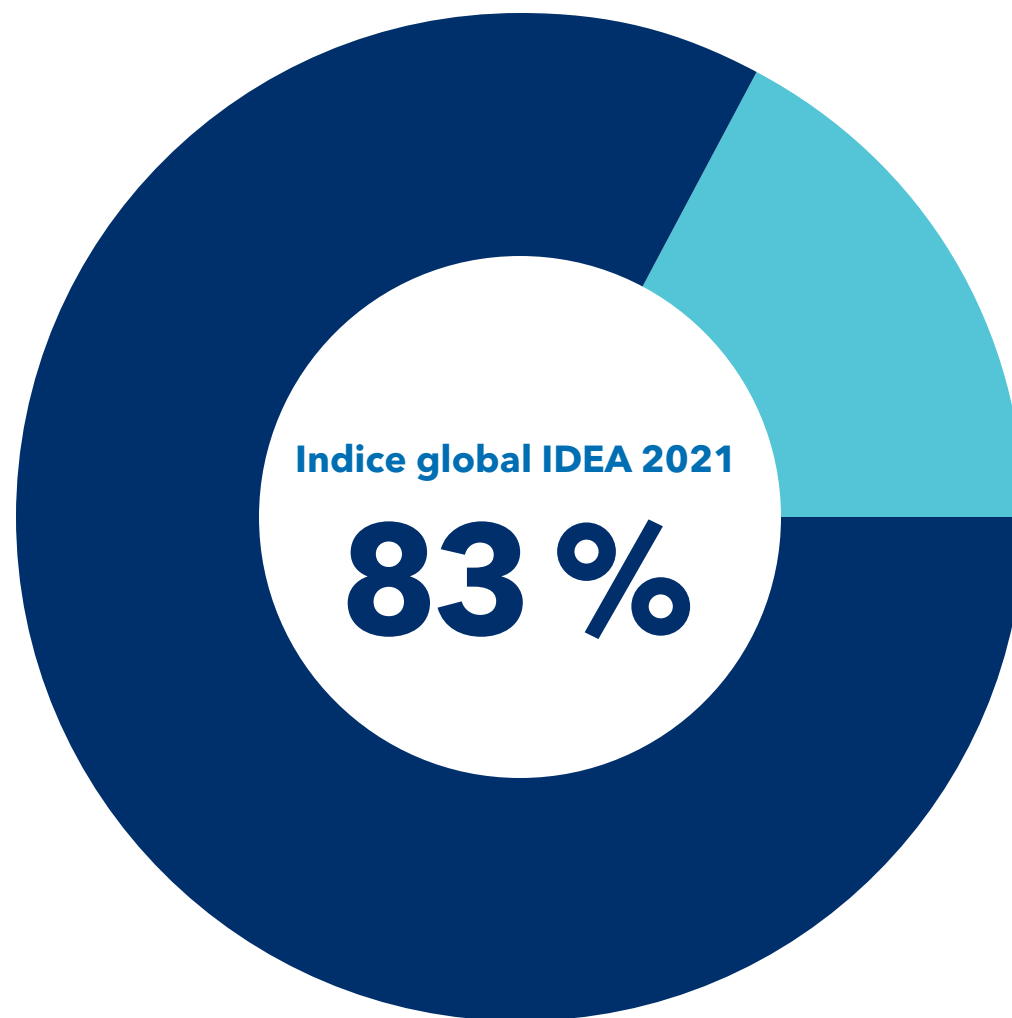
Dans le cadre de notre sondage sur la mobilisation du personnel, dont il est question à la page 67, nous avons introduit l'indice IDEA. Celui-ci se compose de deux nouveaux volets qui mesureront la mobilisation et le sentiment d'inclusion du personnel à travers différentes dimensions de la diversité.

### Inclusion selon les dimensions de la diversité

Dans le cadre de ce volet, notre note globale d'inclusivité était généralement cohérente pour toutes les identités, à deux exceptions près : les membres du personnel non binaires et ceux vivant avec un handicap. Les employés et employées autochtones ont fait état d'un fort sentiment d'inclusion dans l'ensemble, mais la note était légèrement inférieure à la moyenne—à l'instar des personnes non binaires et de celles vivant avec un handicap—en termes de perception de la validation des pensées et des idées au travail.

### Mobilisation selon les dimensions de la diversité

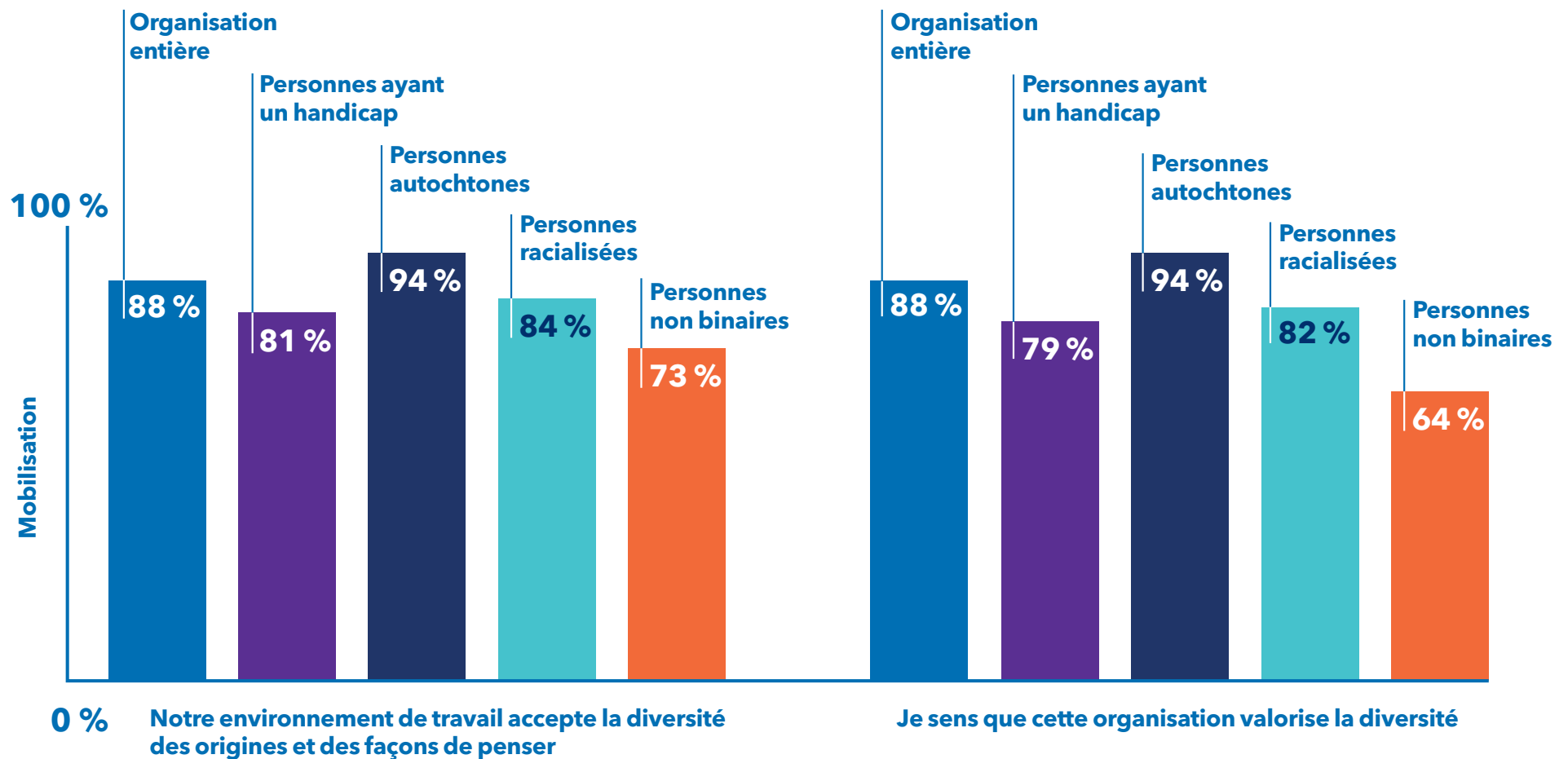
Les notes attribuées aux questions de ce volet étaient cohérentes ou supérieures aux notes globales de mobilisation pour toutes les identités, à l'exception du personnel non binaire, pansexuel, queer et vivant avec un handicap.



Nous nous sommes engagés à intégrer l'inclusion, la diversité, l'équité et l'accessibilité dans tout ce que nous faisons.

## Évaluer le sentiment d'inclusion

En 2021, nous avons établi une base de référence pour mesurer la perception de l'inclusion en nous basant sur deux questions clés. Les données ont été recueillies selon quatre dimensions de la diversité.



Capital humain : Démographie des effectifs

## Pleins feux sur notre personnel

Découvrez la composition de notre effectif et les données démographiques à son sujet.



# 30 %

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

### Représentation hommes-femmes – Effectif total\*



# 62 %

Femmes

# 38 %

Hommes

\* Nous ne disposons pas de données suffisantes pour inclure les personnes non binaires, mais nous mettons tout en œuvre pour le faire dans le rapport de 2022.

### Représentation hommes-femmes dans le réseau des représentant(e)s\*\*



# 30 %

Femmes

# 70 %

Hommes

\*\* Nous ne disposons pas de données suffisantes pour inclure les personnes non binaires, mais nous mettons tout en œuvre pour le faire.

### Pourcentage du personnel qui s'identifie comme :



# 17 %

membres d'une minorité visible



# 7 %

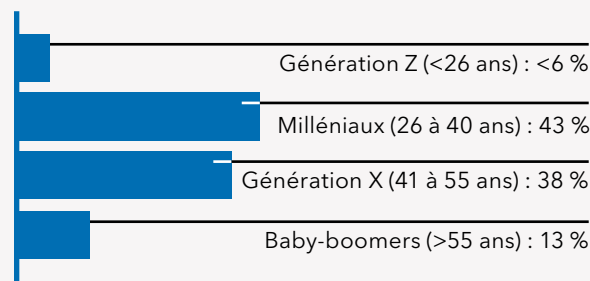
vivant avec un handicap



# 1 %

Autochtones

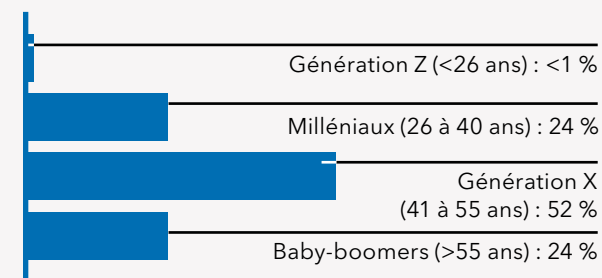
### Groupes d'âge des employé(e)s



# 7

Nombres d'influenceurs et influenceuses en matière de diversité et d'inclusion dans le personnel

### Groupes d'âge des représentant(e)s







**« Je suis très fière de ne pas être qu'une représentante pour mes clients et clientes, mais d'être aussi considérée comme une amie et une membre à part entière de la collectivité. »**

**Natasha Hall (sur la photo), représentante de Co-operators et lauréate du Prix d'action communautaire 2021, Ottawa, Ontario**

Entretien : Shelora Lopez

## Ambassadeurs et ambassadrices de la diversité, de l'inclusion, de l'équité et de l'accessibilité.

Pour contribuer à l'adhésion aux principes IDEA en milieu de travail, nous avons mis sur pied un groupe d'influenceurs et influenceuses composé de gestionnaires et d'autres membres du personnel qui nous font part de leurs idées, avis et points de vue alors que nous poursuivons nos efforts. Ces influenceurs et influenceuses soutiennent également notre vision et mission IDEA par le dialogue, la formation et la tenue d'événements tout au long de l'année. Shelora Lopez, superviseure des réclamations et influenceuse IDEA chez Co-operators, explique comment elle incarne sa propre vision de la diversité et de l'inclusion au travail.

### Pourquoi était-il important pour vous de devenir influenceuse IDEA?

**Shelora Lopez :** Je suis devenue influenceuse IDEA pour promouvoir un leadership authentique et inclusif et me faire porte-parole de la diversité.

### Comment notre stratégie IDEA a-t-elle progressé à votre avis?

**Shelora :** Nous ne faisons que commencer notre voyage IDEA chez Co-operators. Nous avons maintenant un point de départ pour avoir des échanges constructifs, apprendre les uns des autres et trouver des moyens de nous améliorer.

### De quoi êtes-vous la plus fière dans votre travail d'influenceuse IDEA?

**Shelora :** En tant qu'influenceurs et influenceuses, nous avons lancé la conversation et donné l'occasion à d'autres de raconter leur histoire, de s'exposer à des réalités différentes, et de remettre en question les perspectives tout en apprenant et en grandissant ensemble.

On peut souligner les séries Parlons diversité et Portrait d'employés et la vidéo sur les influenceurs et influenceuses IDEA. Ces initiatives ont permis d'illustrer à quel point le courage de se montrer vulnérable nous rend plus forts et nous fait grandir.

« Ma vision est celle d'un environnement équitable où chaque personne peut être elle-même, prend conscience de ses préjugés et sait comment être une alliée. »

Shelora Lopez (sur la photo), superviseure des réclamations, Co-operators



Capital humain : Apprentissage, perfectionnement et santé mentale

## Nous pensons que le lieu de travail peut être un environnement enrichissant.

Assurer la santé, le bien-être et l'enrichissement de notre personnel contribuera à favoriser une culture de travail résiliente, inclusive et hautement performante. Nous mettons à la disposition de notre personnel et de leurs proches des outils, des formations, des ressources et des informations pour les aider à s'épanouir.

### Aider les gens à prendre une pause pour se ressourcer

En tant que directrice des avantages sociaux, du mieux-être et de la reconnaissance chez Co-operators, Lisa Dearling dirige une équipe qui offre de l'assurance collective, des régimes de retraite, des ressources en cas d'invalidité et des programmes de mieux-être et de reconnaissance.

La pandémie a été une période éprouvante pour de nombreuses personnes, aussi bien au travail qu'à la maison. Pour Lisa, la clé pour rester en bonne santé et éviter l'épuisement professionnel est de repenser l'idée fausse selon laquelle travailler fort signifie travailler sans arrêt, et de se fixer des limites si on fait du télétravail.

Les programmes et les ressources que l'équipe de Lisa offre au personnel de Co-operators comprennent des séances de conditionnement physique virtuelles, des programmes d'aide pour la vie de tous les jours et en cas de crise, jusqu'à 5 000 \$ par bénéficiaire par an pour les soins de santé mentale, 750 \$ par employé ou employée dans des comptes de dépenses personnelles et de crédits-santé, et bien plus encore.

### Soutenir nos employé(e)s par la formation continue

Nous accordons la priorité à l'apprentissage et au perfectionnement, en veillant à ce que les employé(e)s aient la possibilité de développer leurs capacités et d'élargir leurs perspectives pour améliorer leur bien-être général.

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

**739 \$**



« Cette dernière année m'a appris l'importance de fixer des limites, de me déconnecter et d'être responsable de mon bien-être. Ça me permet d'avoir toujours la lucidité et la concentration nécessaires pour être à mon meilleur pour mon équipe et ma famille. »

Lisa Dearling (sur la photo), directrice des avantages sociaux, du mieux-être et de la reconnaissance



Capital humain : Mobilisation du personnel

# Nous nous concentrons sur la mobilisation et le soutien de notre personnel.

Nous devons la solidité de notre coopérative à notre personnel, qui se tient au courant de ce qui se passe dans le monde qui nous entoure. Il est essentiel pour nous de renforcer la résilience de nos employés et employées, aussi bien dans leur vie professionnelle qu'en tant que membres de la collectivité.

Pour les soutenir, nous nous engageons à favoriser une culture d'entreprise florissante, inclusive et agile.



## Réalisation marquante

Pour la 18<sup>e</sup> fois, Co-operators s'est classée parmi les Employeurs de choix Kincentric au Canada.



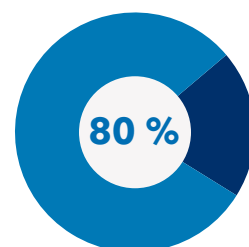
## Défi à surmonter

Dans tous les secteurs et toutes les disciplines, une nouvelle chasse aux talents a vu le jour en 2021. En tant qu'employeur, nous devons mieux promouvoir notre avantage unique pour attirer et conserver les meilleurs talents.

## Résultats du sondage sur la mobilisation du personnel

L'année 2021 représente un jalon important dans notre stratégie d'entreprise quadriennale. La pandémie a renforcé la pertinence de nos objectifs stratégiques, mais elle a aussi augmenté le rythme des changements en prévision desquels notre stratégie a été conçue. Notre capacité à respecter notre plan stratégique et à maintenir notre avantage concurrentiel repose plus que jamais sur la mobilisation de notre effectif dans l'ensemble de l'organisation. En 2021, Co-operators s'est encore une fois classée parmi les Employeurs de choix Kincentric.

### Indice de mobilisation global du personnel



Nous sommes particulièrement fiers de ces résultats, compte tenu des circonstances difficiles engendrées par la pandémie.

### Qu'entend-on par « mobilisation du personnel »?

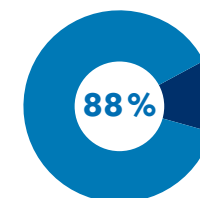
Les membres du personnel mobilisés veulent s'investir et sont motivés à donner le meilleur d'eux-mêmes. Nous mesurons la mobilisation selon trois dimensions : dire, demeurer et se dépasser. Les employés et employées mobilisés parlent favorablement de notre organisation et la recommandent à d'autres, expriment leur désir de continuer à y travailler et ont à cœur d'apporter une réelle valeur ajoutée par leur travail.

## Qu'est-ce que le personnel nous a dit?

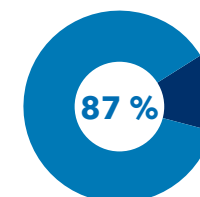
Le personnel était très mobilisé, en particulier en ce qui concerne la diversité et l'inclusion, le soutien reçu de la part des gestionnaires, la collaboration et le sentiment d'accomplissement que lui procure son travail au quotidien. Parmi les points à améliorer, on peut souligner les récompenses et la reconnaissance, la rapidité et l'efficacité des décisions d'affaires ainsi que la perception du personnel de notre capacité à attirer les meilleurs talents, à les conserver et à leur accorder des promotions.

### Catégories du sondage 2021 ayant obtenu les meilleurs résultats

#### Diversité et inclusion

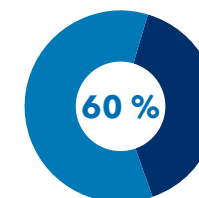


#### Soutien des gestionnaires

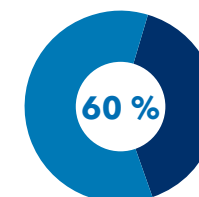


### Catégories du sondage 2021 ayant obtenu les moins bons résultats

#### Talent et dotation



#### Récompenses et reconnaissance



Capital humain : Soutien et rémunération du personnel

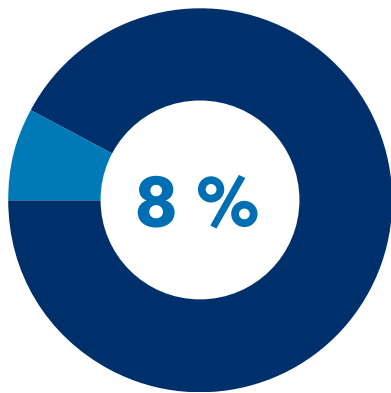
## Conserver et récompenser notre personnel.

Un lieu de travail où nos employés et employées se sentent soutenus et valorisés est essentiel à notre réussite. Nous avons poursuivi nos efforts visant à conserver et à récompenser notre personnel, qui s'efforce constamment de mener à bien notre stratégie tout en répondant aux besoins de nos membres, de notre clientèle et de nos collectivités.

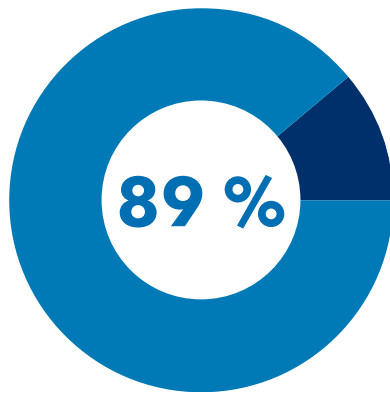
### Rétention du personnel

Nous maintenons un taux élevé de rétention des talents, ce qui témoigne de notre capacité à soutenir notre personnel.

Taux de roulement volontaire du personnel



Taux de rétention du personnel



### Rémunération et avantages

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.

**Ratio entre le salaire du chef de la direction et celui de la travailleuse ou du travailleur moyen (2020)**

**18:1**

Indice de référence : 191:1\*

\* Selon les salaires des 100 cheffes et chefs de la direction les mieux payés au Canada (Source : « Another Year in Paradise », Centre canadien de politiques alternatives, 2022).

### Salaires

**516,3 millions \$**

### Avantages sociaux

**103,5 millions \$**

### Programmes de rémunération incitative

**69,4 millions \$**

A smiling man with a beard and red glasses stands in a retail store, leaning against a glass display case. He is wearing a dark blue button-down shirt and light-colored jeans. In the background, other people are visible working in the store, which has clothing racks and a menu board on the wall.

**Notre réussite est  
proportionnelle aux  
efforts des personnes  
que nous employons.**



Aperçu de nos réalisations en 2021

# Façonner l'avenir

Même les plus grands défis de notre époque présentent des occasions de façonner un avenir plus durable, équitable et résilient. Alors que nous continuons à œuvrer dans un monde en constante évolution, nous avons instauré une culture d'innovation et d'adaptabilité qui nous pousse à réfléchir à de nouveaux produits et services pour répondre aux besoins de nos membres, de notre clientèle et de nos collectivités.









Façonner l'avenir : Modèles d'affaires émergents

# Nous mettons en marché aujourd'hui les solutions de demain.

Nos fondateurs et fondatrices ont créé un modèle de coopérative d'assurance destiné à offrir la sécurité financière à un groupe de Canadiens et Canadiennes ayant des besoins à combler. C'est dans ce même esprit que nous continuons à faire preuve d'innovation, en restant agiles et prêts à nous adapter aux changements rapides et constants. Duuo, notre plateforme numérique d'assurance sur demande, est un parfait exemple d'innovation qui nous permet d'explorer des modèles d'affaires émergents et de lancer sur le marché des produits de pointe.



## Innovations créatives pour un monde en évolution

Lorsqu'il est question de mots qui sous-tendent la culture et le discours des entreprises modernes, « innovation » pourrait bien être en tête de liste. Mais qu'est-ce que l'innovation chez Co-operators, au juste? En termes simples, c'est notre capacité à user de créativité pour résoudre un problème commercial.

Avec Duuo, nous avons créé une marque distincte et un moteur d'innovation conçu pour régler les vrais problèmes, plus efficacement, et mettre au point des solutions uniques qui répondent aux besoins émergents de nos membres, de notre clientèle et de nos collectivités. À la fin de 2021, nous avons réussi à lancer six produits, services et solutions destinés aux personnes qui aiment sortir des sentiers battus dans leur vie, leur travail et leurs expériences.

« L'innovation n'est pas une stratégie ni un résultat. C'est un processus qui consiste à partir d'un énoncé de problème pour arriver à une solution. »

— Peter Primdahl, vice-président aux modèles d'affaires émergents

## Produits de Duuo



### Assurance location à court terme

Assurance spécialisée sur demande pour les personnes qui louent leur propriété par l'intermédiaire de plateformes comme Airbnb<sup>MD</sup>, HomeAway<sup>MD</sup> et VRBO<sup>MD</sup>.



### Assurance Mes biens à louer

Assurance qui couvre les risques auxquels une personne s'expose lorsqu'elle loue ses biens à autrui.



### Assurance pour travaux contractuels

Assurance de la responsabilité civile épisodique à faible prime conçue pour s'adapter à la tâche et à la durée du service pour lequel la travailleuse ou le travailleur à la demande est embauché.



### Assurance événements

Assurance sur demande qui couvre la responsabilité civile de l'organisateur ou organisatrice de l'événement ou de la personne propriétaire des lieux en cas d'accident.



### Assurance exposant

Assurance pour les personnes qui exposent ou vendent leurs produits lors d'événements comme des marchés fermiers ou des salons commerciaux.



### Assurance locataire

Assurance à tarification dynamique qui s'adresse aux locataires résidentiels, mais qui procure aussi la tranquillité d'esprit aux propriétaires.



### **Solution sur demande pour les exposants et exposantes**

Il est primordial pour les personnes qui débutent dans l'artisanat et les salons commerciaux de saisir les occasions qui s'offrent à elles. Consciente du manque d'options d'assurance à court terme, plus commodes pour cette clientèle, Duuo s'est associée aux représentants et représentantes de Co-operators afin de mettre au point une solution. En collaboration avec Farmers' Markets Ontario (FMO), Duuo offre aux exposants et exposantes de marchés fermiers des solutions d'assurance à court terme. La plateforme numérique de Duuo permet aux membres de FMO de souscrire une assurance journalière, flexible ou saisonnière en moins de cinq minutes.

« En leur offrant une protection abordable, Duuo permet aux jeunes exposants et exposantes et aux personnes autochtones, noires et de couleur d'accéder à de nouveaux marchés. »

Catherine Clark, directrice générale, Farmers' Markets Ontario



## Le premier processus de traitement des réclamations automatisé au pays

En 2021, Duuo, en partenariat avec Slice Labs, est devenue la première entreprise au pays à concevoir et à mettre en œuvre un processus de traitement automatique des réclamations dans le contexte de son assurance Mes biens à louer. Le nouveau processus permet d'évaluer automatiquement les réclamations présentées au titre de cette assurance et de proposer immédiatement une offre de règlement sans l'intervention d'un expert ou d'une experte en sinistre. Il a été développé par souci d'éthique, pour éviter les éventuels préjugés. Il repose sur des technologies de traitement automatique du langage naturel et des modèles d'apprentissage machine et répond aux normes rigoureuses de traitement des réclamations de Duuo.

« En cette ère numérique, l'automatisation du traitement des réclamations jusqu'au règlement offre une expérience orientée client. »

Tim Attia, chef de la direction, Slice Labs





Façonner l'avenir : Investir dans le futur

# Nous utilisons notre capital pour financer des solutions et des entreprises de pointe.

Nous avons lancé notre Fonds de capital-risque dans l'objectif de favoriser des partenariats novateurs qui contribueraient à créer des solutions pour surmonter les défis auxquels nous faisons face, comme organisation et comme société. Par l'intermédiaire de ce fonds, nous mettons à profit notre capital pour aider de jeunes entreprises à l'avant-garde de nouvelles technologies et de nouveaux modèles d'affaires qui sont déterminées à répondre aux préférences et aux besoins changeants des Canadiens et Canadiennes.

## Moteur d'innovation au Canada et à l'international

Le Fonds de capital-risque de Co-operators reflète notre engagement à répondre aux besoins d'assurance et de services financiers non comblés au pays dans le contexte d'une économie numérique en évolution rapide et constante.

Dans l'esprit de notre stratégie d'innovation, le fonds met l'accent sur des placements et partenariats qui visent trois principaux objectifs :

1. Répondre aux besoins financiers émergents et négligés.
2. Renforcer la résilience de la population et des collectivités canadiennes.
3. Offrir des produits et services numériques ayant une valeur stratégique pour nos activités principales ou pouvant nous aider à explorer des possibilités sur des marchés nouveaux ou connexes.



## Nos partenaires dans ce fonds

### BlueDot

Cette entreprise des technologies de la santé de Toronto suit de près et prédit la propagation des maladies infectieuses dans le monde. BlueDot a été l'une des premières à détecter l'éclosion de COVID-19 et à conseiller sa clientèle – incluant l'OMS et des gouvernements nationaux et régionaux – sur les stratégies à adopter pour y faire face.

### Portag3

Portag3 est un fonds de technologies financières dont la mission est d'investir dans des entreprises créatives, ambitieuses et visionnaires qui ont le potentiel de remodeler les services financiers pour contribuer à leur développement et leur donner les moyens d'agir. Cet investissement nous permet de miser sur des idées et des plateformes novatrices pour appuyer nos initiatives stratégiques.

### Emmertech

Ce fonds de capital-risque met l'accent sur l'innovation des technologies agricoles et de l'agroalimentaire. Axé d'abord et avant tout sur l'industrie, il bénéficie de la contribution d'agriculteurs et agricultrices, de propriétaires d'agroentreprises et d'institutions financières du secteur agricole parmi les plus novateurs au pays.

### Slice Labs Inc.

Société de premier plan aux États-Unis spécialisée dans les technologies de l'assurance, Slice Labs conçoit des solutions technologiques pour des produits d'assurance épisodique sur demande. En partenariat avec Slice, Duuo a mis au point des produits et une feuille de route pour le développement d'interfaces de programmation d'applications (API) à l'avant-garde des modèles émergents de solutions d'assurance intégrées.

Entretien : Emmertech

# Soutenir des leaders canadiens et canadiennes dans l'innovation des technologies agricoles.

Partenaire essentiel de notre Fonds de capital-risque, Emmertech a mis au point une nouvelle approche d'investissement adaptée au secteur canadien des technologies agricoles. Grâce à ce fonds, qui donne accès à un capital-risque de démarrage, le Canada est mieux placé pour devenir un chef de file mondial de l'innovation agricole.

Daniel Sinclair, vice-président au développement de l'entreprise et co-chef du Fonds de capital-risque de Co-operators, s'est entretenu avec Sean O'Connor, directeur général de Conexus Venture Capital et d'Emmertech, sur l'importance de notre partenariat stratégique.

**Daniel Sinclair :**  
**Comment l'investissement de Co-operators a-t-il aidé Emmertech à répondre aux besoins de ses parties prenantes?**

**Sean O'Connor :** Nous avons fondé Emmertech parce que nous sommes convaincus que le Canada peut devenir un leader mondial dans le secteur des technologies agricoles, mais qu'il nous fallait une approche différente pour investir dans les entreprises en démarrage de ce domaine. Emmertech a cherché à créer un fonds avec la contribution d'acteurs de l'industrie. Le fait de pouvoir compter sur Co-operators, entreprise de renom au croisement des secteurs agricole et de l'assurance, a été fondamental pour réunir les têtes pensantes du milieu canadien de l'agriculture.

**Quels sont les principaux débouchés pour ce partenariat?**

**Sean :** Nous visons à générer des rendements ambitieux pour nos investisseurs et investisseuses tout en aidant le Canada à se hisser au rang des leaders mondiaux du secteur des technologies agricoles. Nous sommes convaincus que, dans les prochaines années, l'occasion à saisir réside à la croisée des chemins des technologies agricoles et des technologies propres. Pour ce qui est de Co-operators particulièrement, nous étudions activement différentes possibilités dans le secteur des technologies de l'assurance pour mieux évaluer les risques en agriculture.

**Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans ce partenariat stratégique avec Co-operators?**

**Sean :** C'est pour nous un véritable plaisir de travailler avec l'équipe de Co-operators, car nous partageons la conviction que le Canada peut devenir un leader mondial dans le secteur des technologies agricoles. Nous espérons trouver pour nos sociétés de portefeuille d'éventuelles occasions de s'associer à Co-operators dans les années à venir.

« L'équipe a été exceptionnelle dans sa collaboration et a apporté une foule de connaissances qui nous ont aidés à déterminer la meilleure façon pour nos investisseurs et investisseuses et nos fondateurs de portefeuilles d'interagir. »

« C'est par l'innovation que nous pourrions réduire l'impact de l'agriculture sur le climat et augmenter les rendements tout en réduisant les coûts pour les agriculteurs et agricultrices. »

Sean O'Connor, directeur général, Conexus Venture Capital et Emmertech



Aperçu de nos réalisations de gouvernance en 2021

# Notre gouvernance coopérative

En tant que coopérative motivée par des objectifs, nous nous efforçons de répondre aux besoins actuels et futurs de nos membres, de notre clientèle et de nos collectivités. Notre gouvernance coopérative, par l'entremise de nos membres et de notre conseil d'administration, nous permet de garder le cap sur cet objectif et sur notre identité coopérative.









# Nous sommes régis démocratiquement et cherchons toujours à nous améliorer.

Les délégués et déléguées de nos membres et notre conseil d'administration participent à la gouvernance en y apportant leurs idées, perspectives, compétences et connaissances. Pour continuer à faire un travail pertinent et efficace, et pour donner à notre organisation toutes les chances de réussir à long terme, nous travaillons sans cesse à améliorer nos structures, processus et pratiques de gouvernance.

À titre de coopérative, nous sommes régis par le principe démocratique « un membre, une voix ». Nos administratrices et administrateurs 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.

## Évolution de nos structures de gouvernance

En 2021, notre CA a entrepris le projet de taille de revoir sa structure de comités pour s'assurer d'une répartition appropriée des responsabilités et renforcer notre gouvernance en prévision de l'avenir. Cet exercice a été réalisé conformément à un ensemble de principes directeurs qui tenait compte des exigences réglementaires, des meilleures pratiques de l'industrie, de notre identité coopérative et de notre cadre d'exploitation. Il a permis de nous assurer que nous consacrons un niveau de surveillance qui correspond à la stratégie de l'entreprise et qui tient compte des risques permanents et des tendances en matière de gouvernance, y compris la rémunération des cadres, la gestion des risques technologiques et des cyberrisques, la composition et la planification de la relève du conseil, et plus encore. Le CA a approuvé les changements relatifs à la structure et à la composition de ses comités qui seront mis en œuvre en 2022.

## Planification de la relève, diversité et inclusion

Le CA a examiné ses pratiques de planification de la relève pour faire en sorte que notre réussite repose sur un ensemble varié et adéquat de compétences, d'expériences et de perspectives. Le but était surtout de comprendre les objectifs de service des administrateurs et administratrices et leur intérêt pour les postes de direction du conseil, et d'explorer des possibilités de formation visant à développer les connaissances sur l'assurance et les services financiers et les compétences en leadership.

En 2021, il y a eu un important roulement au sein du conseil : six membres ont cédé leur place et six nouveaux ont été élus. Ce roulement a permis d'enrichir la diversité du CA sur plusieurs plans, dont la représentation des femmes, pour nous rapprocher encore plus de notre objectif de parité au sein du conseil d'ici 2025.

Nous sommes conscients que nous avons encore beaucoup à faire pour nous assurer que nos structures de gouvernance reflètent l'engagement de Co-operators à l'égard de l'inclusion, de la diversité, de l'équité et de l'accessibilité. En partenariat avec le Centre canadien pour la diversité et l'inclusion, et au moyen de séances d'information destinées aux membres du conseil et d'initiatives, nous cherchons à faire de notre structure de gouvernance un exemple de diversité.



Notre conseil d'administration est responsable des principales activités de gouvernance, y compris les suivantes :

- Assurer la viabilité financière de l'entreprise.
- Définir clairement notre mission, notre vision et nos valeurs.
- Établir l'orientation stratégique 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 direction, et gérer son rendement.
- Faire en sorte que Co-operators demeure un chef de file du secteur de l'assurance et du mouvement coopératif.

## TÉMOIGNAGES

## Intégrer l'inclusion, la diversité, l'équité et l'accessibilité à notre gouvernance

Membre de notre conseil d'administration depuis 2014, Collette Robertson a agi de 2009 à 2014 comme déléguée d'un de nos membres, la Regina Community Clinic. Pendant plus de 25 ans, M<sup>me</sup> Robertson a occupé de nombreux postes au sein de la fonction publique de la Saskatchewan, dans les domaines de l'enseignement supérieur, du développement économique et des affaires liées aux Premières Nations et aux Métis.

Pour elle, il est essentiel d'élargir les politiques de gouvernance sur la diversité pour tenir compte des principes d'inclusion, d'équité et d'accessibilité. Grâce au travail continu pour offrir des formations plus spécifiques aux membres du CA, aux délégués et déléguées ainsi qu'à la direction, au personnel et aux représentants et représentantes de Co-operators, nous pouvons mettre l'accent sur notre engagement pour l'inclusion, la diversité, l'équité et l'accessibilité (IDEA).

« Les principes IDEA nous permettront d'améliorer notre gouvernance, de favoriser un sentiment d'appartenance et de créer un havre où nous nous sentons à l'aise d'être nous-mêmes », déclare M<sup>me</sup> Robertson.

Selon elle, non seulement cet important travail reflète notre identité coopérative, mais il illustre aussi les pratiques exemplaires que nous visons à instaurer dans notre gouvernance coopérative.

En intégrant les principes IDEA dans tout ce que nous faisons, nous pouvons avoir une incidence positive sur nos membres, notre clientèle et nos collectivités, et consolider le lien entre un milieu de travail inclusif et notre capacité à répondre aux besoins changeants de nos diverses parties prenantes.

**« Nous devons veiller à ce que tous les paliers de l'organisation adhèrent à ces principes, en évaluer les retombées et trouver des moyens de faire valoir ces résultats positifs. »**

Collette Robertson (sur la photo), membre du conseil d'administration de Co-operators



# Pleins feux sur la gouvernance

Apprenez-en plus sur nos membres, nos délégués et déléguées, notre CA et notre gouvernance.



## 46

Organisations membres

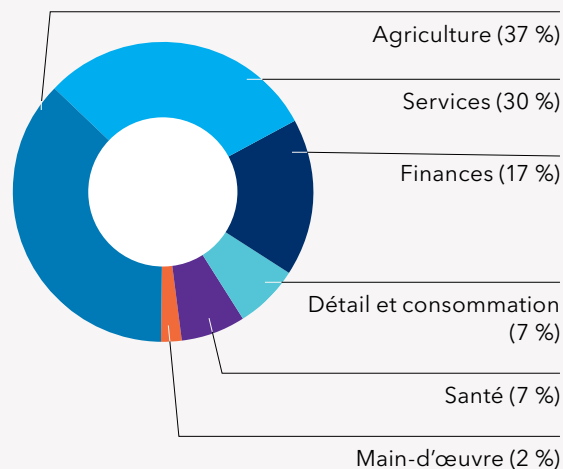


## 7

Régions représentées au Canada

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

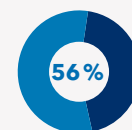
## Secteurs représentés par nos organisations membres



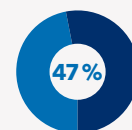
## 125

Délégué(e)s

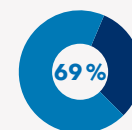
## Pourcentage de déléguées par région



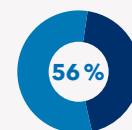
Colombie-Britannique



Alberta



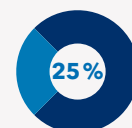
Saskatchewan



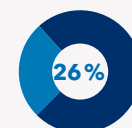
Manitoba



Ontario



Québec



Atlantique

# Pleins feux sur la gouvernance (suite)



## Composition du CA

**14**

Hommes

**8**

Femmes

**7**

Francophones

**2**

Autochtones

**1**

Membre d'une minorité visible

**0**

Personne ayant un handicap

\* Nous ne disposons pas de données suffisantes pour inclure les personnes non binaires, mais nous mettrons tout en œuvre pour le faire dans le rapport de l'an prochain.



**22**

Administrateur(-trice)s



**36 %**

Pourcentage d'administratrices

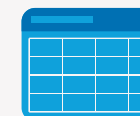
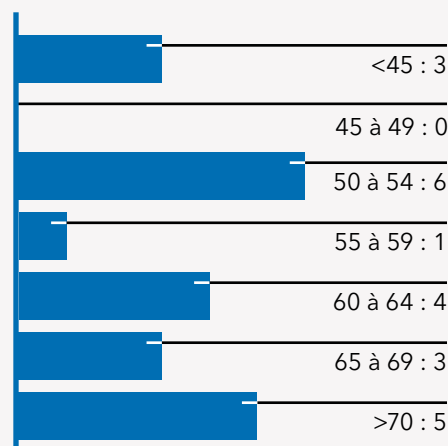
2020 : 32 % 2019 : 32 %  
Cible : 50 % d'ici la fin de 2025



## Comités du conseil d'administration

- Audit
- Gouvernance d'entreprise et révision
- Relations avec les membres et les coopératives
- Gestion des risques et rémunération
- Développement durable et responsabilité sociale
- Surveillance des capitaux (comité spécial)

## Groupes d'âge des administrateur(-trice)s



**485**

Cumul des années d'expérience de nos administrateur(-trice)s dans le secteur coopératif et des caisses de crédit / caisses populaires



**52**

Nombre de jours de formation et de perfectionnement individuel des administrateur(-trice)s



**5**

Nombre d'administrateur(-trice)s ayant un titre professionnel

Gouvernance : Donner corps à notre gouvernance coopérative

# Nous allons de l'avant en accueillant notre différence coopérative.

Dans les périodes de transformation, il est important de garder un sens aigu du devoir. Nos membres, nos administrateurs et administratrices et nos délégués et déléguées personnifient notre identité coopérative et nous aident à rester en phase avec notre mission et notre raison d'être en tant que coopérative. Malgré notre nouvelle marque et notre nouveau mandat de nous imposer comme un leader du secteur concurrentiel des services financiers, nous restons axés sur nos valeurs et principes coopératifs, qui nous distinguent et nous placent en position de force.



## Réalisation marquante

### Examen de la structure des comités en 2021

Grâce à cet important exercice les comités du CA seront bien placés pour consolider notre gouvernance à long terme.



## Défi à surmonter

### Incertitudes et volatilités ambiantes

Pour faire face aux difficultés et aux incertitudes, le CA a fait appel à des spécialistes externes, à la direction et à ses propres aptitudes, expertises et perspectives collectives pour veiller à ce que les décisions soient guidées par des pratiques exemplaires et fondées sur notre identité coopérative.

## Notre CA contribue à un avenir résilient aux changements climatiques

Par l'intermédiaire de notre comité du développement durable et de la responsabilité sociale et de notre comité de gestion des risques et de la rémunération, notre CA s'efforce de développer une résilience aux changements climatiques et de contribuer à l'économie zéro émissions nettes. En 2021, notre conseil a joué un rôle fondamental dans la refonte de notre [politique de développement durable, accessible sur notre site Web](#); dans la définition de nos objectifs zéro émissions nettes et d'investissement pour la lutte contre les changements climatiques; dans la surveillance du processus continu d'intégration des principes de durabilité à l'échelle de notre organisation; et dans nos efforts soutenus pour renforcer la mobilisation des membres et de la clientèle à l'égard du développement durable, de l'investissement d'impact et de l'action climatique.

## Jeter les bases d'un nouveau cycle stratégique

Puisque notre actuelle stratégie quadriennale se termine en 2022, le CA s'est penché sur la nature du cadre externe où nous exerçons nos activités, lequel occupera une place centrale de notre prochain cycle stratégique (2023 à 2026). Il s'est également intéressé à nos progrès vers l'atteinte des objectifs de développement durable de l'ONU à l'horizon 2030 et à notre cheminement continu vers la durabilité, y compris les prochaines étapes de nos efforts visant à intégrer et à promouvoir le développement durable dans notre organisation et nos collectivités.

## Faire preuve d'adaptation pendant la pandémie

Compte tenu des contraintes posées par la pandémie, notre conseil d'administration et notre équipe de direction ont continué à travailler à distance tout au long de 2021. Toutes les réunions de gouvernance, y compris celles du CA et des comités ainsi que notre assemblée générale annuelle, ont eu lieu en ligne. Notre comité de gouvernance de la direction, mis sur pied au début de la pandémie, s'est assuré de déterminer la nature des renseignements indispensables au travail du CA et de ses comités et de les leur transmettre dans les plus brefs délais. Un plan de reprise des activités en présentiel approuvé par le CA guidera la reprise des réunions de gouvernance en personne en 2022, le cas échéant.

Nous ne cherchons pas uniquement à maximiser nos profits. Nous sommes guidés par notre quête existentielle de répondre aux besoins non comblés de nos membres, de notre clientèle et de nos collectivités.





**« Dans l'Arctique, les coopératives partagent la volonté de travailler ensemble pour améliorer le bien-être économique et social. Co-operators a contribué à d'importants projets dans des domaines comme l'environnement et la santé mentale, conformément à nos principes coopératifs communs. »**

**Rod Wilson, chef de la direction, Arctic Co-operatives Limited**

Gouvernance : Organisations membres

# Nos membres nous aident à ne pas perdre de vue notre mission.

Nous sommes régis par un groupe de coopératives, de centrales de caisses de crédit et d'organismes représentant les agriculteurs et agricultrices qui fonctionnent selon le modèle coopératif. Ensemble, nous offrons divers avantages aux membres, à la clientèle et aux 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
- Miel Bee Maid limitée†
- Caisse Populaire Groupe Financier Ltée
- Credit Union Central of Manitoba Limited
- Keystone Agricultural Producers

## Ontario

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

## Québec

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

## Atlantique

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

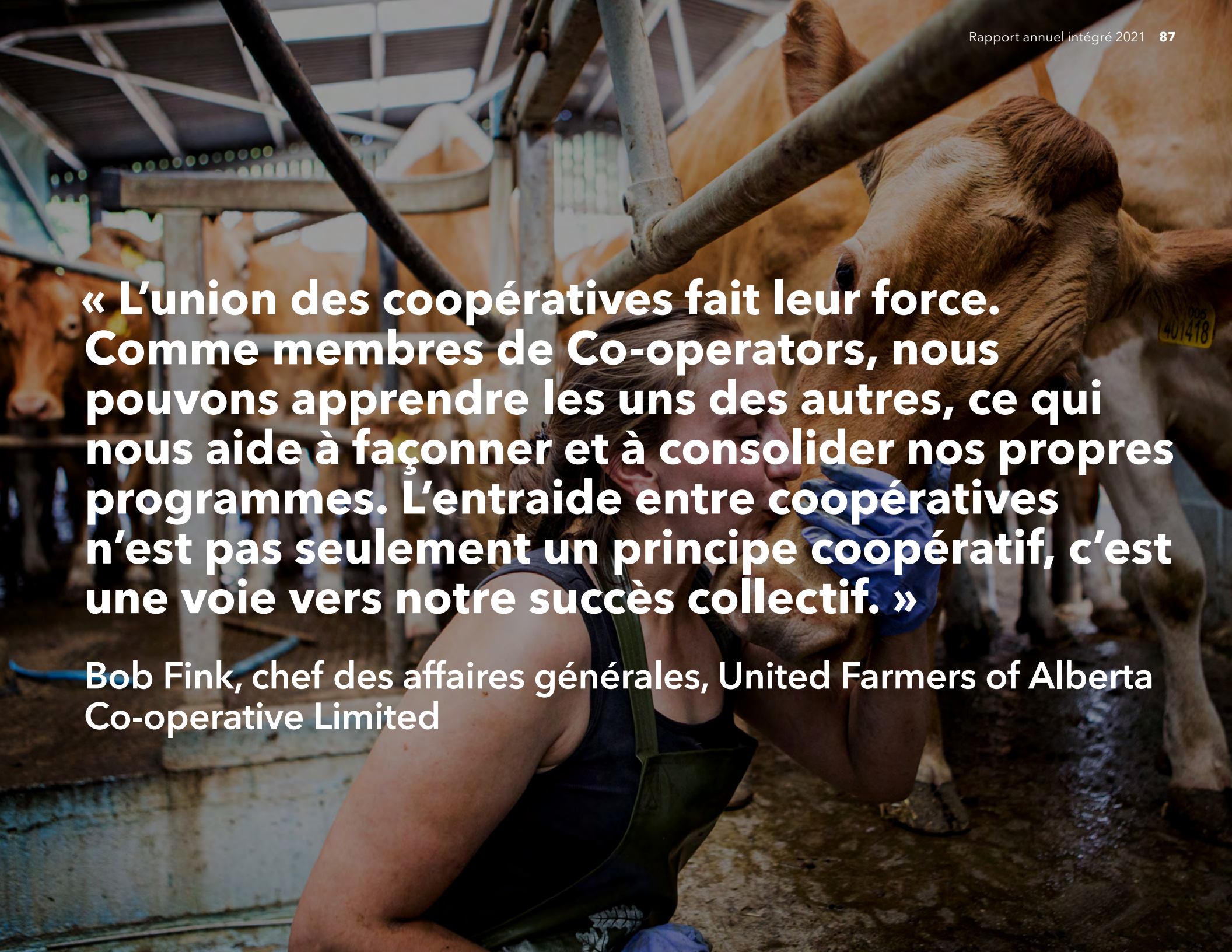
† Membre multirégion

Nous avons accueilli un nouveau membre en 2021

## Fédération québécoise des coopératives de santé (FQCS)

La FQCS représente le secteur des coopératives de santé et offre des services de santé sans but lucratif de première ligne partout au Québec. Au Québec, quelque 40 coopératives de santé sans but lucratif regroupent 2 000 membres chacune (en moyenne) et offrent à leurs collectivités des services de santé de première ligne de nature préventive et curative. Ces services sont prodigués par 230 médecins, 115 infirmiers et infirmières et des dizaines de professionnels et professionnelles de la santé qui font équipe pour veiller sur la santé de plus de 280 000 personnes.





**« L'union des coopératives fait leur force. Comme membres de Co-operators, nous pouvons apprendre les uns des autres, ce qui nous aide à façonner et à consolider nos propres programmes. L'entraide entre coopératives n'est pas seulement un principe coopératif, c'est une voie vers notre succès collectif. »**

**Bob Fink, chef des affaires générales, United Farmers of Alberta Co-operative Limited**



Renseignements supplémentaires

# Vous voulez en savoir plus? Vous êtes au bon endroit.

Dans cette section, vous trouverez nos résultats financiers consolidés, ainsi que des renseignements sur les évaluations de notre portefeuille de placements et les tests du capital. Vous pourrez également découvrir comment nous avons harmonisé notre stratégie avec les objectifs de développement durable des Nations Unies, obtenir une vue d'ensemble de nos résultats stratégiques, étudier en profondeur nos méthodes d'évaluation et de gestion des risques et en savoir plus sur le processus que nous avons suivi pour déterminer les enjeux prioritaires à aborder dans ce rapport.







# Nous avons harmonisé notre stratégie avec les efforts mondiaux de développement durable.

En 2018, nous avons adhéré aux 17 objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies. Nous avons harmonisé nos objectifs à l'horizon 2030 avec neuf objectifs particuliers (indiqués ci-dessous) qui visent les domaines où nous avons la plus vaste expertise et où nous pouvons avoir le plus grand impact.

| ODD des Nations Unies                              | Objectif ou indicateur de l'ODD                                                                                  | Orientation stratégique                            | Objectif stratégique                                                                                                                                                                                                  | Faits saillants de 2021                                                                                                                                                                                                                                                                            | Renseignements supplémentaires |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>3 : Bonne santé et bien-être</b>                | Objectif de l'ONU : 3.4 – Santé mentale et bien-être                                                             | Identité coopérative                               | Nous renforcerons la résilience des Canadiens et Canadiennes et de leurs collectivités et soutiendrons leur santé mentale.                                                                                            | En 2021, nous sommes devenus un partenaire fondateur du programme de soutien entre pairs de Jeunesse, J'écoute, une plateforme de soutien sans obstacle pour les jeunes de partout au Canada dont la modération sera assurée en tout temps par des professionnels et professionnelles de la santé. | Page 30                        |
| <b>5 : Égalité entre les sexes</b>                 | Indicateur de l'ONU : 5.5.2 – Proportion de femmes occupant des postes de direction                              | Capital humain                                     | Nous améliorerons notre compréhension, notre prise de décisions et nos actions grâce à un capital humain diversifié et inclusif.                                                                                      | Les femmes représentent 34 % des membres de notre haute direction, 30 % des rôles de première vice-présidence et 36 % des membres de notre conseil d'administration.                                                                                                                               | Pages 63, 83                   |
| <b>7 : Énergie propre et d'un coût abordable</b>   | Indicateur de l'ONU : 7.2.1 – Part de l'énergie renouvelable dans la consommation finale d'énergie               | Identité coopérative                               | Nous pouvons déterminer comment les Canadiens et Canadiennes ont amélioré leur résilience, notamment face aux changements climatiques, grâce à nos stratégies d'atténuation des risques et d'investissement d'impact. | Nous avons concentré nos investissements d'impact sur des projets qui ont permis de produire 237 MWh d'énergie renouvelable, assez pour approvisionner 9 millions de maisons pendant un an*.                                                                                                       | Page 42                        |
| <b>8 : Travail décent et croissance économique</b> | Objectif de l'ONU : 8.10 – Généraliser l'accès de tous aux services bancaires et financiers                      | Mobilisation de la clientèle, identité coopérative | Nous offrons des conseils et des solutions personnalisées qui touchent tous les aspects de la sécurité financière.                                                                                                    | Nos produits et conseils de gestion de patrimoine sont conçus pour bénéficier à tous nos clients et clientes, quel que soit leur niveau de richesse. En 2021, plus de 52 000 Canadiens et Canadiennes possédaient un compte de gestion de patrimoine chez nous.                                    | Pages 19, 51                   |
| <b>9 : Industrie, innovation et infrastructure</b> | Indicateur de l'ONU : 9.4.1 – Émissions de CO <sub>2</sub> par unité de valeur ajoutée                           | Identité coopérative                               | Nous intégrerons et incarnerons les principes coopératifs et durables dans tous les pans de nos activités, y compris nos décisions, nos actions et nos processus.                                                     | Nous avons atteint notre objectif stratégique de devenir équivalents carboneutres et nous nous sommes fixés l'objectif zéro émissions nettes dans nos activités et placements d'ici 2040 et 2050, respectivement.                                                                                  | Page 37                        |
| <b>11 : Villes et communautés durables</b>         | Objectif de l'ONU : 11.5 – Réduire les pertes économiques attribuables aux catastrophes naturelles liées à l'eau | Identité coopérative, mobilisation de la clientèle | Nous renforcerons la résilience des Canadiens et Canadiennes et de leurs collectivités. Nous évaluons et surveillons la croissance des services de prévention du risque offerts à la clientèle.                       | Grâce à Eau multirisque, le premier produit au Canada à couvrir tous les risques d'inondations terrestres, y compris les ondes de tempête, nous couvrons 669 035 ménages, même ceux dans les zones les plus à risque.                                                                              | Page 18                        |



| ODD des Nations Unies                                      | Objectif ou indicateur de l'ODD                                                                                                                                                                                 | Orientation stratégique | Objectif stratégique                                                                                                                                            | Faits saillants de 2021                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Renseignements supplémentaires |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>12 : Consommation et production responsables</b>        | Objectif de l'ONU : 12.6 – Encourager les entreprises à adopter des pratiques durables                                                                                                                          | Identité coopérative    | Nous montrons la voie en proposant des initiatives pour répondre aux besoins économiques, sociaux et environnementaux non comblés des Canadiens et Canadiennes. | En 2021, Addenda Capital a participé à la fondation d'Engagement climatique Canada, qui travaille avec les émetteurs et investisseurs et investisseuses à la promotion d'une transition juste vers une économie zéro émissions nettes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Page 40                        |
| <b>13 : Lutte contre les changements climatiques</b>       | Objectif de l'ONU : 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 | Identité coopérative    | Nous évaluons et surveillons la croissance des services de prévention du risque offerts à la clientèle.                                                         | Nous avons envoyé 229 486 alertes météorologiques aux clients et clientes, dans lesquelles nous leur avons expliqué comment se préparer au mieux et protéger leurs biens en vue de réduire les dommages et de rester en sécurité en cas d'événements météorologiques extrêmes.                                                                                                                                                                                                                                                                        | Page 27                        |
| <b>17 : Partenariats pour la réalisation des objectifs</b> | Objectif de l'ONU : 17.14 – Politiques de développement durable                                                                                                                                                 | Identité coopérative    | Nous montrons la voie en proposant des initiatives pour répondre aux besoins économiques, sociaux et environnementaux non comblés des Canadiens et Canadiennes. | En 2021, nous nous sommes joints à Un Canada résistant au climat, une coalition qui a plaidé auprès du gouvernement fédéral pour qu'il prenne des engagements sur des recommandations clés visant à finaliser la stratégie d'adaptation du Canada, à créer un programme d'évaluation des maisons en matière d'adaptation au climat, à mettre en œuvre le plan d'action national sur les inondations et à élargir les programmes de rénovations résidentielles et commerciales afin d'y inclure des mesures de résilience climatique plus importantes. | Page 35                        |

\* Les impacts ne sont pas uniquement attribuables à nos investissements; il s'agit des retombées totales des projets dans lesquels nous investissons. En raison des périodes de déclaration, ces chiffres se rapportent à l'exercice financier 2020.

## Nos objectifs à l'horizon 2030

Le développement durable fait partie intégrante de notre identité, de nos façons de faire et de notre offre de produits et services. Il est ancré dans tous les aspects de notre stratégie globale. Nous planifions et prenons des décisions dans une optique de développement durable, ce qui nous aide à concrétiser notre vision d'être des promotrices et promoteurs actifs d'une société durable et à réaliser notre mission d'offrir la sécurité financière aux Canadiens et Canadiennes et à leurs collectivités. Outre notre cycle stratégique quadriennal, nous travaillons sur un ensemble d'objectifs à long terme pour 2030 dans le but de jeter les bases d'un avenir plus durable et plus résilient. Nous visons à :

- Informer et influencer la population afin de contribuer à réduire l'exposition aux risques de nos parties prenantes et à favoriser leur prospérité grâce à notre engagement continu et à notre influence.
- Inciter les Canadiens et Canadiennes et leurs collectivités à contribuer à l'essor d'une société plus durable et résiliente.
- Investir nos actifs dans l'intention d'aider la société canadienne à s'adapter aux risques et à devenir plus durable.

Pour une description complète de nos façons d'atteindre nos objectifs à long terme, consultez le site [cooperators.ca](https://cooperators.ca).

# Nos résultats stratégiques en 2021.

Vous trouverez ici une vue d'ensemble des progrès réalisés à l'égard de notre stratégie, incluant des observations de la direction et des données antérieures.

## 1. Mobilisation de la clientèle

|                                                                         | Cible                                                                | 2021                                                                        | 2020                                                           | 2019        | Bilan*            | Observations                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pourcentage des ménages inscrits aux Services en ligne</b>           | 40 % d'ici la fin de 2022                                            | 47 %                                                                        | 43 %                                                           | 25 %        | Cible dépassée    | Nous avons enregistré une croissance marquée des transactions en ligne et de la proportion de clientes et clients inscrits aux Services en ligne en 2020, ce qui est attribuable en grande partie à la fermeture des bureaux et à la préférence pour les interactions à distance pendant la pandémie. En 2021, la croissance plus modeste continuait cependant d'indiquer une poussée vers le numérique de la part de notre clientèle et de nos représentants et représentantes.                                  |
| <b>Nombre de transactions d'assurance auto et habitation en ligne</b>   | s. o.                                                                | 389 851                                                                     | 478 176                                                        | 368 954     |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Nombre de ménages clients<sup>1</sup> assurés</b>                    | s. o.                                                                | 946 585                                                                     | 948 844                                                        | 950 873     |                   | Cette baisse du nombre de ménages est en grande partie attribuable à la diminution des polices d'assurance habitation, qui découle principalement des faibles taux de rétention d'une année à l'autre.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Classement au sondage annuel de Pollara</b>                          | Atteindre le troisième rang ou mieux en assurance auto et habitation | Auto : 1 <sup>er</sup> rang (ex aequo)<br>Habitation : 1 <sup>er</sup> rang | Auto : 2 <sup>e</sup> rang<br>Habitation : 2 <sup>e</sup> rang | s. o.       | Cible atteinte    | Le sondage annuel de Pollara mené à l'échelle nationale auprès de la clientèle en assurance auto et habitation vise à établir la probabilité que nos clients et clientes nous recommandent à d'autres, en plus de nous situer par rapport à nos principaux concurrents en matière de fidélisation de la clientèle. Le fait que nous continuons à nous classer parmi les premiers rangs démontre que nous sommes un chef de file du secteur de l'assurance de dommages en matière de satisfaction de la clientèle. |
| <b>Taux de recommandation net</b>                                       | s. o.                                                                | +20                                                                         | s. o.                                                          | s. o.       |                   | Le taux de recommandation net mesure la volonté des clients et clientes à recommander notre entreprise. Le taux varie de -100 (les clientes et clients sont des détracteurs actifs de l'entreprise) à 100 (les clientes et clients sont des promoteurs actifs de l'entreprise). Notre excellent résultat de +20 sur cette échelle démontre notre efficacité en matière de mobilisation de la clientèle.                                                                                                           |
| <b>Indice de l'expérience client – Assurance collective (bisannuel)</b> | 80 % d'ici la fin de 2022                                            | s. o.                                                                       | 77 %                                                           | 78 % (2018) | Sur la bonne voie | En 2021, nous avons actualisé notre application mobile et introduit de nouvelles options de produits pour rester en phase avec le marché. Nous continuerons d'améliorer les Services en ligne et de moderniser nos produits et services afin d'augmenter la plus-value pour la clientèle.                                                                                                                                                                                                                         |

\* Si la cible vise l'année du rapport, les termes utilisés sont « cible dépassée », « cible atteinte » ou « cible non atteinte ». Si la cible est pour 2022, le bilan indiqué est « supérieur aux attentes », « sur la bonne voie » ou « inférieur aux attentes ».

|                                                                                     | Cible                                                                                            | 2021   | 2020   | 2019   | Bilan*         | Observations                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Indice de l'expérience client des caisses d'épargne et de crédit (bisannuel)</b> | 80 % d'ici la fin de 2022                                                                        | 79 %   | s. o.  | 79 %   | Cible atteinte | Bien que nous ayons obtenu, dans l'ensemble, de bons résultats dans cette catégorie, nous continuerons d'améliorer les processus et de régler les enjeux technologiques aux points de vente afin d'éliminer les irritants pour la clientèle des caisses d'épargne et de crédit.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Chiffre d'affaires provenant des produits et services durables</b>               | 20 % du chiffre d'affaires défini comme des « revenus propres » par Corporate Knights d'ici 2022 | 22,6 % | 20,1 % | 17,8 % | Cible dépassée | Nous surveillons le total du chiffre d'affaires provenant de produits et de projets qui favorisent le développement durable et la résilience, comme notre produit d'assurance inondation terrestre Eau multirisque ou nos investissements d'impact. Nous avons dépassé nos cibles dans ce domaine, ce qui témoigne de notre capacité à intégrer le développement durable dans nos décisions d'affaires. À l'avenir, nous augmenterons le pourcentage de clientes et clients couverts par notre assurance Eau multirisque et nous offrirons ce produit dans d'autres domaines de l'assurance des biens. Nous continuerons également de promouvoir les investissements d'impact auprès des clients et clientes et d'obtenir des résultats concurrentiels. |

<sup>1</sup> Les ménages clients de Co-operators Générale et de Co-operators Vie sont inclus pour tous les secteurs d'activité au détail. Les résultats de l'exercice précédent ont été retraités pour inclure uniquement la clientèle de détail.

## 2. Identité coopérative

|                                                                   | Cible                    | 2021           | 2020           | 2019           | Bilan          | Observations                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Indice de mobilisation des membres<sup>2</sup> (bisannuel)</b> | 85 %                     | 96 %           | s. o.          | 98 %           | Cible dépassée | Même si nous ne pouvions pas rencontrer nos membres en personne, nous sommes restés en contact par d'autres moyens. Nous avons également lancé de nouvelles activités pour souligner la pertinence de nos membres et les maintenir au premier plan auprès du personnel de Co-operators. Nous chercherons des moyens créatifs d'améliorer les éléments du sondage qui étaient inférieurs au résultat précédent et nous élaborerons une nouvelle stratégie pour 2023 à 2026. |
| <b>Montant total versé aux coopératives en 2021</b>               | 1,5 million \$ par année | 1,6 million \$ | 1,5 million \$ | 1,6 million \$ | Cible atteinte | Nous avons dépassé notre cible grâce à des cotisations, à des programmes et à des partenariats qui cadraient avec nos objectifs de dons communautaires. Dans notre cadre d'impact social, nous avons établi le besoin de nous associer plus étroitement avec des coopératives à l'échelle nationale afin d'avoir une plus grande incidence dans les collectivités, en soutenant des coopératives qui contribuent à leur bien-être et à leur résilience globale.            |



|                                                                                                                                                                                          | Cible                                                                   | 2021             | 2020             | 2019             | Bilan                        | Observations                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Volume d'affaires total avec les membres et les coopératives<sup>3</sup></b>                                                                                                          | 1,39 milliard \$ d'ici la fin de 2022                                   | 1,28 milliard \$ | 1,18 milliard \$ | 1,15 milliard \$ | Sur la bonne voie            | En 2021, la croissance a continué de souffrir des difficultés liées à la pandémie. Nous avons toutefois observé une certaine croissance dans les domaines de l'assurance entreprise, des comptes liés aux organisations membres ainsi que d'autres catégories du Programme d'avantages aux membres. Nous nous efforçons de tirer parti du succès du Programme d'avantages aux membres et de promouvoir sa croissance à l'échelle nationale grâce aux campagnes de marketing et de sensibilisation.                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Pourcentage de nos bénéfices avant impôt (attribuables aux membres) versé à des coopératives et à des organismes sans but lucratif et caritatifs canadiens (moyenne sur cinq ans)</b> | Dépasser chaque année le seuil minimal d'Imagine Canada, qui est de 1 % | 4,1 %            | 5,3 %            | 4,2 %            | Cible atteinte               | Nos résultats constants dans ce domaine continuent de refléter notre engagement inébranlable à l'égard de nos principes coopératifs et du bien-être environnemental et social des collectivités canadiennes. Nos résultats élevés en 2020 sont en partie attribuables à l'augmentation des contributions communautaires liées à la pandémie découlant des remboursements pour déplacements réduits non réclamés.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Pourcentage de l'actif de Co-operators investi dans des investissements d'impact</b>                                                                                                  | 20 % d'ici la fin de 2022                                               | 21,2 %           | 20,8 %           | 19,4 %           | Bilan supérieur aux attentes | Le marché des investissements d'impact continue de se développer, plus particulièrement dans le domaine des émissions d'obligations vertes, ce qui nous a permis d'accroître notre participation et de rester au-dessus de notre cible. Nous restons à l'affût de nouvelles occasions sur un marché en expansion rapide, ce qui nous permet d'être plus sélectifs dans nos choix de placements.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Réduction de l'empreinte carbone</b>                                                                                                                                                  | Maintenir la carboneutralité                                            | 100 %            | 100 %            | 80 %             | Cible atteinte               | Les émissions sont restées faibles grâce aux restrictions continues sur les déplacements, au télétravail et aux efforts de réduction internes. Nous avons acheté des certificats d'énergie renouvelable et des compensations carbone pour compenser le reste de nos émissions.<br><br>Pour conserver notre position de chef de file, nous avons élargi notre champ d'action de manière à inclure davantage de sources d'émissions et nous nous sommes fixé une nouvelle année de référence (2019) et un objectif zéro émissions nettes (2040). À l'avenir, nous encouragerons nos membres du personnel dans l'ensemble de l'organisation à réduire toutes leurs sources d'émissions et nous continuerons de compenser le reste de nos émissions. |
| <b>Pourcentage de cadres supérieurs ayant un objectif SMART en lien avec le développement durable ou l'identité coopérative</b>                                                          | 100 % chaque année                                                      | 95 %             | s. o.            | 94 %             | Sur la bonne voie            | Cette donnée mesure l'intégration des principes coopératifs et durables au sein de l'organisation. La grande majorité des cadres continue de se fixer des objectifs de développement durable SMART. En 2022, nous continuerons d'améliorer le processus de collecte de données afin d'en assurer l'exhaustivité. Nous continuerons d'intégrer le développement durable dans nos décisions, processus et actions commerciales, y compris la rémunération des cadres.                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                                                                                  | Cible               | 2021                | 2020                | 2019                 | Bilan          | Observations                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Classement dans les 50 meilleures entreprises responsables au Canada de Corporate Knights</b> | Rester sur la liste | 3 <sup>e</sup> rang | 4 <sup>e</sup> rang | 1 <sup>er</sup> rang | Cible atteinte | Nos efforts pour intégrer le développement durable au sein de notre organisation ont une fois de plus été reconnus en 2021, lorsque nous nous sommes classés au 3 <sup>e</sup> rang du palmarès des 50 meilleures entreprises responsables du Canada de Corporate Knights, figurant ainsi sur la liste nationale pour une 12 <sup>e</sup> année consécutive. Notre résultat en 2021 est attribuable à notre forte proportion de revenus propres, aux liens entre la rémunération et le développement durable, aux jours de congé de maladie payés, à la diversité hommes-femmes au sein de la haute direction, etc. Nous continuons d'augmenter nos investissements d'impact et nos produits d'assurance favorisant la résilience climatique au Canada, qui sont des sources de revenus propres. |

<sup>2</sup> En 2021, nous avons commencé à utiliser les données de notre sondage sur l'indice des relations avec les membres, que nous appelons désormais « indice de mobilisation des membres », et des données antérieures.

<sup>3</sup> Ce chiffre comprend les affaires conclues avec les membres d'une de nos organisations membres, ainsi que celles que ces derniers ont souscrites en tant que particuliers.

### 3. Avantage concurrentiel

|                                                                | Cible                                                                    | 2021   | 2020   | 2019    | Bilan                        | Observations                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------|--------|---------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ratio frais-primés en assurance de dommages<sup>4</sup></b> | Ratio égal ou supérieur à la moyenne de l'industrie d'ici la fin de 2022 | 32,4 % | 30,6 % | 31,6 %  | Bilan inférieur aux attentes | En 2021, notre ratio frais-primés a souffert de l'accélération des dépenses stratégiques, d'une charge non récurrente liée à la perte de valeur des immobilisations incorporelles ainsi que d'une augmentation des salaires et des avantages sociaux. Le ratio devrait diminuer en 2022 et il nous sera difficile d'atteindre notre cible. Nous avons augmenté les dépenses stratégiques afin de garantir la mise en œuvre de nos capacités numériques et de nos projets d'efficacité opérationnelle. Nous continuerons de contrôler étroitement les autres dépenses. |
| <b>Ratio d'efficacité en assurance vie</b>                     | 17,7 % d'ici la fin de 2022                                              | 21,5 % | 20,0 % | 19,2 %  | Bilan inférieur aux attentes | Notre ratio d'efficacité était inférieur aux attentes en raison d'une accélération des dépenses stratégiques, d'une augmentation des primes versées aux employés et employées et des insuffisances du chiffre d'affaires. Nous continuons d'exercer un contrôle très strict des dépenses, mais nous devons faire face à la hausse continue des dépenses stratégiques ainsi que des dépenses de marketing et de publicité en 2022 pour stimuler la croissance.                                                                                                         |
| <b>Ratio combiné en assurance de dommages</b>                  | 98 % d'ici la fin de 2022                                                | 89,2 % | 95,0 % | 101,1 % | Bilan supérieur aux attentes | Nos résultats favorables et supérieurs aux attentes sont attribuables aux efforts que nous continuons à déployer pour assurer une rentabilité soutenue de la souscription, ce qui comprend l'utilisation de données et d'outils d'analytique à l'appui de nos évaluations du risque et les ajustements de la tarification en fonction du risque. Ces efforts continueront de porter leurs fruits en 2022, car nous prévoyons enregistrer un ratio combiné inférieur à 98 %, incluant l'augmentation de nos dépenses stratégiques.                                     |

|                                                                                   | Cible                                                     | 2021              | 2020             | 2019             | Bilan                        | Observations                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------|------------------|------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Rendement des capitaux propres des membres</b>                                 | 8 à 10 % chaque année                                     | 14,2 %            | 10,2 %           | 7,7 %            | Cible dépassée               | Nous avons dépassé notre cible grâce à nos efforts continus visant à assurer une rentabilité durable et à la conjoncture économique généralement favorable. Nous prévoyons qu'une accélération des dépenses stratégiques en 2022 pour atteindre nos objectifs à court terme et assurer notre succès futur pourrait nuire à notre capacité d'atteindre cette cible en 2022.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Rendement des capitaux propres des titulaires de police avec participation</b> | 4,5 à 6,5 % chaque année                                  | 6,7 %             | 1,9 %            | 8,7 %            | Cible dépassée               | <p>Nous avons dépassé notre cible en 2021, principalement en raison de la performance solide des marchés des actions ordinaires et privilégiées. Ces résultats ont été en partie contrebalancés par le renforcement des hypothèses de déchéance qui a entraîné une hausse des provisions. Puisque la conjoncture économique devrait se détériorer en 2022, nous prévoyons des rendements inférieurs à notre cible.</p> <p>Nos titulaires de police avec participation sont les clients et clientes qui détiennent l'une de nos polices d'assurance vie comportant un volet placement qui dure pour la plus grande partie ou la totalité de leur vie.</p>                                                                                                                            |
| <b>Croissance des ventes en gestion de patrimoine au détail</b>                   | Taux de croissance annuel composé de 36,4 % jusqu'en 2022 | 50,6 %            | 14,7 %           | 11,3 %           | Bilan supérieur aux attentes | Les ventes de produits de gestion de patrimoine au détail, comme les fonds communs de placement, affichent une croissance exceptionnelle. Nous prévoyons que cette tendance se poursuivra et que les résultats resteront supérieurs aux attentes à mesure que nous élargirons notre gamme de produits de gestion de patrimoine et que davantage de nos représentantes et représentants seront autorisés à vendre des produits de gestion de patrimoine au détail.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Actifs en gestion de patrimoine au détail sous gestion et administration</b>   | 3 milliards \$ d'ici la fin de 2022                       | 2,31 milliards \$ | 1,91 milliard \$ | 1,69 milliard \$ | Bilan inférieur aux attentes | Nous nous sommes fixé un objectif ambitieux de 3 milliards \$, mais en raison des répercussions de la pandémie et du retard dans le lancement de notre société de courtage en épargne collective, nous avons enregistré un résultat légèrement inférieur aux attentes. Nous croyons pouvoir nous approcher de cette cible vers la fin de 2022. Nous continuerons d'élargir notre gamme de produits de gestion de patrimoine en faisant l'acquisition de portefeuilles de fonds communs de placement afin d'augmenter nos actifs sous administration en 2022.                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Croissance des nouvelles primes annuelles en assurance individuelle</b>        | Taux de croissance annuel composé de 7 % jusqu'en 2022    | 14,5 %            | (18,9 %)         | 3,3 %            | Bilan inférieur aux attentes | Nous avons connu une croissance d'une année à l'autre, mais nous cherchons encore à retourner aux niveaux de ventes d'avant la pandémie. Les nouveaux produits d'assurance vie entière avec participation ont contribué à augmenter les ventes, mais d'importants changements en gestion de patrimoine et en assurance de dommages ont limité notre capacité à vendre de l'assurance vie. De plus, les possibilités limitées de rencontrer la clientèle en personne ont continué de réduire les occasions de vente en assurance vie. À l'avenir, nous augmenterons le soutien aux ventes pour les représentant(e)s, y compris sur les concepts de vente, et nous accorderons plus d'importance à la transformation du processus de souscription pour améliorer l'expérience client. |



|                                                                                                    | Cible                                                    | 2021  | 2020    | 2019   | Bilan                        | Observations                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------|---------|--------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Croissance des revenus des activités consolidées de l'assurance de dommages des entreprises</b> | s. o.                                                    | 9,4 % | 2,2 %   | 19,9 % |                              | La croissance des primes d'assurance entreprise a connu une tendance positive grâce à l'augmentation moyenne de la souscription de polices supérieure aux prévisions et aux rajustements de taux en fonction du risque dans la plupart des régions. Grâce à notre tarification significative, à notre propension au risque redéfinie et à notre croissance ciblée, nous prévoyons une croissance continue des revenus provenant de nos activités d'assurance entreprise.                                                  |
| <b>Croissance des primes d'assurance collective</b>                                                | Taux de croissance annuel composé de 7,3 % jusqu'en 2022 | 7,0 % | (4,1 %) | 3,6 %  | Bilan inférieur aux attentes | Les effets persistants de la pandémie de COVID-19 ont empêché les augmentations de nos primes dues à l'inflation, en plus des ventes inférieures aux prévisions en raison de l'atonie du marché. Ces pertes ont été quelque peu compensées par notre fort taux de rétention de la clientèle. Nous continuerons de nous concentrer sur nos bons résultats en matière de rétention de la clientèle, conjugués à la reprise des activités sur le marché pour augmenter nos soumissions et le pourcentage de ventes conclues. |

<sup>4</sup> Comprend les résultats de CAGC et de CUMIS Générale. Les résultats de l'exercice précédent ont été retraités afin d'exclure les résultats de Souveraine Assurance.

#### 4. Capital humain

|                                                                      | Cible                                      | 2021 | 2020  | 2019 | Bilan             | Observations                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------|-------|------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Représentation des femmes dans la haute direction<sup>5</sup></b> | 35 % d'ici la fin de 2022                  | 34 % | 25 %  | 26 % | Sur la bonne voie | En 2021, nous avons augmenté la proportion de femmes dans les postes de haute direction, grâce à une reclassification de certains rôles dans l'ensemble du groupe de sociétés, ainsi qu'à des promotions et à de nouvelles embauches. Nous continuerons de nous concentrer sur cet objectif en 2022 afin que la représentation soit prise en compte dans les décisions concernant les postes de direction.                                      |
| <b>Indice global de mobilisation du personnel</b>                    | Maintenir un indice annuel d'au moins 80 % | 80 % | s. o. | 77 % | Cible atteinte    | Notre effectif fortement mobilisé consolide nos assises organisationnelles et démontre que notre culture de travail répond aux besoins des employés et employées en leur offrant un milieu de travail sain, productif et dynamique. Nos résultats de 2021 nous situent dans le quartile supérieur du palmarès des Employeurs de choix au Canada, l'indice de référence de l'industrie.                                                          |
| <b>Indice de santé mentale</b>                                       | s. o.                                      | 80 % | s. o. | 78 % |                   | Nous avons maintenu notre engagement à l'égard de la santé mentale par une vigoureuse campagne d'information et de sensibilisation, un programme virtuel de conditionnement physique et des événements visant à renforcer les liens et le sentiment d'appartenance à la collectivité. En 2022, nous poursuivrons nos efforts, nous trouverons de nouvelles façons de sensibiliser le personnel et nous contribuerons à une bonne forme mentale. |

<sup>5</sup> Pourcentage de femmes au sein de la haute direction (vice-présidence et échelons supérieurs).

# États financiers de 2021

## Résumé du compte de résultat

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

Les primes directes souscrites de nos activités d'assurance de dommages ont augmenté de 5,1 %, essentiellement en raison de l'augmentation des primes moyennes en assurance habitation et entreprise. L'an dernier, le remboursement pour déplacements réduits, un remboursement de 15 % offert au titre des primes d'assurance auto admissibles entre avril et mai 2020, avait réduit les primes.

### 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 plus de 16 % en 2021, en grande partie grâce à nos produits de gestion de patrimoine. Les dépôts dans des fonds communs de placement ont plus que triplé en 2021 après le lancement de SFIC en 2020. Nous avons également enregistré une croissance de nos secteurs de l'assurance individuelle et collective, tandis que les secteurs de l'assurance crédit et de l'assurance voyage ont continué de perdre du terrain en raison de la pandémie de COVID-19.

### Revenus et profits nets de placement

Si nous avons encore connu une année de résultats favorables en matière de placements, les revenus et profits nets de placement n'ont pas atteint les niveaux de 2020. La volatilité des profits et pertes de placement provient en grande partie de nos activités d'assurance vie. Toutefois, elle est largement compensée par nos frais de règlement découlant de nos programmes d'appariement de l'actif et du passif.

### Groupe Co-operators limitée

Sommaire de l'état consolidé du résultat net  
Exercice clos le 31 décembre

| (en millions de dollars)                     | 2021           | 2020           | 2019           |
|----------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| <b>PRODUITS</b>                              |                |                |                |
| Primes nettes acquises                       | 4 617,8        | 4 431,9        | 4 167,1        |
| Revenus et profits nets de placement         | 373,1          | 751,8          | 805,7          |
| Honoraires et autres revenus                 | 173,2          | 166,9          | 152,7          |
| <b>Total des produits</b>                    | <b>5 164,1</b> | <b>5 350,6</b> | <b>5 125,5</b> |
| <b>PRESTATIONS ET CHARGES D'EXPLOITATION</b> |                |                |                |
| Frais de règlement, moins la réassurance     | 2 710,7        | 3 329,3        | 3 200,5        |
| Autres charges                               | 1 831,4        | 1 652,5        | 1 603,8        |
| <b>Total des charges</b>                     | <b>4 542,1</b> | <b>4 981,8</b> | <b>4 804,3</b> |
| Résultat avant impôt sur le résultat         | 622,0          | 368,8          | 321,2          |
| Charge d'impôts                              | 147,0          | 85,0           | 66,0           |
| <b>Résultat net</b>                          | <b>475,0</b>   | <b>283,8</b>   | <b>255,2</b>   |
| <b>Résultat net attribuable aux :</b>        |                |                |                |
| Membres                                      | 407,6          | 258,1          | 178,7          |
| Titulaires de police avec participation      | 57,1           | 15,8           | 67,1           |
| Participations ne donnant pas le contrôle    | 10,3           | 9,9            | 9,4            |
| <b>Résultat net</b>                          | <b>475,0</b>   | <b>283,8</b>   | <b>255,2</b>   |

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

Forte d'un capital de plus de 4,6 milliards de dollars, notre situation financière demeure solide. Les actifs investis dépassent de 26,9 % la valeur totale de nos contrats d'assurance et d'investissement, moins la réassurance. 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 également solide puisque nos ratios sont bien au-delà des exigences réglementaires. Les actifs investis ont augmenté de 5,8 % au cours de l'année, soutenus par la vigueur des marchés boursiers. Les obligations constituent 57,6 % de notre portefeuille; elles sont réparties dans plusieurs régions et secteurs, et plus de 97 % d'entre elles sont considérées comme de première qualité.

## Groupe Co-operators limitée

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

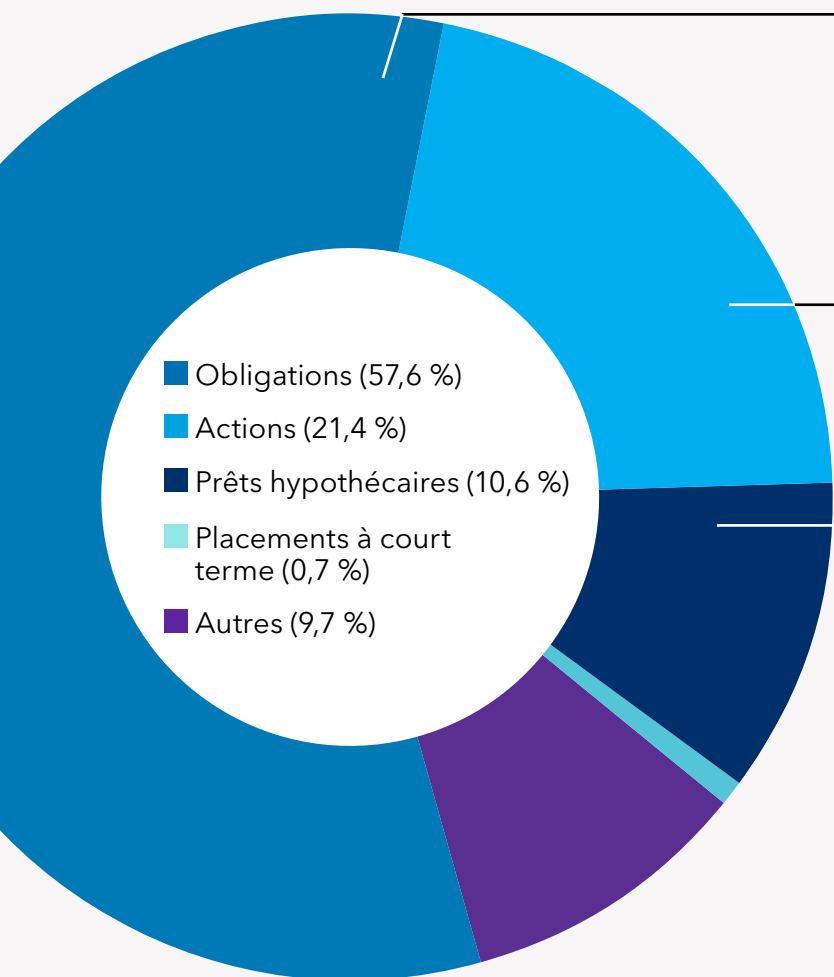
| (en millions de dollars)                                     | 2021            | 2020            | 2019            |
|--------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>ACTIFS</b>                                                |                 |                 |                 |
| Actifs investis                                              | 12 478,4        | 11 789,9        | 10 647,4        |
| Actifs des fonds distincts                                   | 3 926,0         | 3 426,4         | 3 113,6         |
| Autres actifs                                                | 4 236,2         | 3 664,2         | 3 230,0         |
| <b>Total des actifs</b>                                      | <b>20 640,6</b> | <b>18 880,5</b> | <b>16 991,0</b> |
| <b>PASSIFS</b>                                               |                 |                 |                 |
| Passifs des contrats d'assurance et d'investissement         | 10 471,9        | 9 868,7         | 8 843,5         |
| Passifs des fonds distincts                                  | 3 926,0         | 3 426,4         | 3 113,6         |
| Autres passifs                                               | 1 638,1         | 1 623,2         | 1 382,4         |
| <b>Total des passifs</b>                                     | <b>16 036,0</b> | <b>14 918,3</b> | <b>13 339,5</b> |
| <b>CAPITAUX PROPRES</b>                                      |                 |                 |                 |
| Capitaux propres des membres                                 | 3 423,0         | 2 851,3         | 2 567,5         |
| Capitaux propres des titulaires de police avec participation | 971,8           | 907,6           | 886,2           |
| Participations ne donnant pas le contrôle                    | 209,8           | 203,3           | 197,8           |
| <b>Total des capitaux propres</b>                            | <b>4 604,6</b>  | <b>3 962,2</b>  | <b>3 651,5</b>  |
| <b>Total des passifs et des capitaux propres</b>             | <b>20 640,6</b> | <b>18 880,5</b> | <b>16 991,0</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 sociétés provenant de régions et de secteurs variés. Répartition du portefeuille par cote de crédit :

|     |        |                 |        |
|-----|--------|-----------------|--------|
| AAA | 20,1 % | BBB             | 15,2 % |
| AA  | 36 %   | Inférieur à BBB | 2,1 %  |
| A   | 26,1 % | Non coté        | 0,5 %  |

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

|                                         |                               |
|-----------------------------------------|-------------------------------|
| Actions canadiennes 48,9 %              | Actions américaines 14 %      |
| Actions canadiennes privilégiées 28,2 % | Actions internationales 8,9 % |

**Prêts hypothécaires** – provenant principalement d'un portefeuille diversifié de propriétés commerciales canadiennes.

Ratio sinistres-primas de 0 % 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. En décembre 2021, A.M. Best a rehaussé les cotes de solidité financière de CAGC et de la Souveraine ainsi que les cotes de crédits de l'émetteur de A-/a- à A/a. Cette révision à la hausse témoigne de la vigueur des activités d'assurance de dommages et de l'état de la situation financière de l'ensemble du groupe de sociétés, ainsi que de l'importance stratégique des activités d'assurance de dommages au sein du groupe. Également en décembre, DBRS a rehaussé les perspectives de SFCL et de CAGC de stables à positives. Les perspectives évaluent l'évolution potentielle d'une cote de crédit à moyen terme. Elles tiennent compte des changements de la conjoncture économique et des conditions fondamentales de la société. 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.](https://www.cooperators.ca)

# Nous aidons à assurer la sécurité financière dans des temps difficiles.

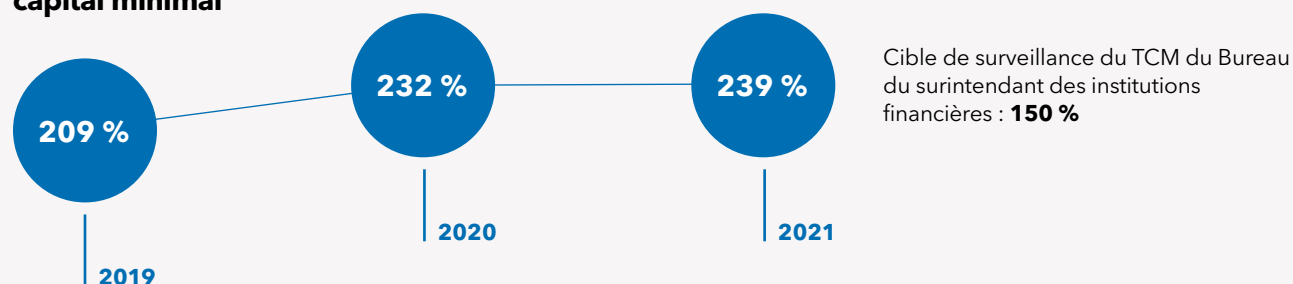
« Grâce à notre situation de trésorerie solide, nous sommes mieux en mesure de faire face aux risques liés à l'incertitude persistante. Notre solide assise financière nous permet d'assurer la sécurité financière future de nos membres, de notre clientèle et de nos collectivités. »

Andrew Yorke, vice-président et chef de la gestion des risques

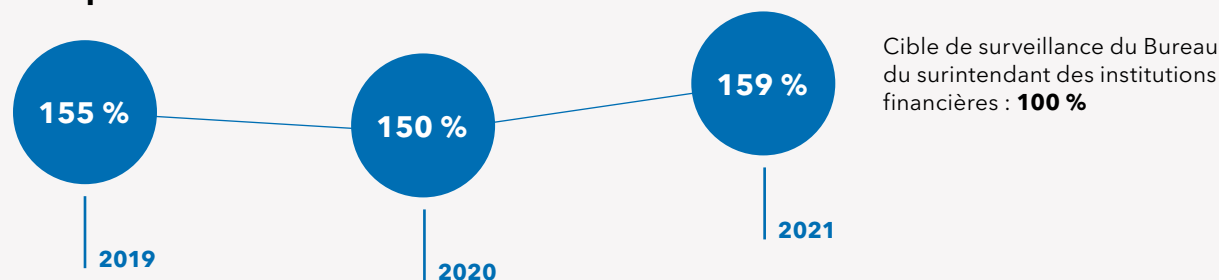
Nous gardons en tout temps une réserve de capital suffisante pour respecter les promesses faites à notre clientèle, peu importe l'évolution de la conjoncture, pour satisfaire aux attentes des autorités de réglementation et des agences de notation, et pour saisir les occasions d'affaires qui se présentent. En 2021, cet aspect de notre planification s'est avéré essentiel pour maintenir notre stabilité. À la fin de l'année, nous restions bien capitalisés et 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

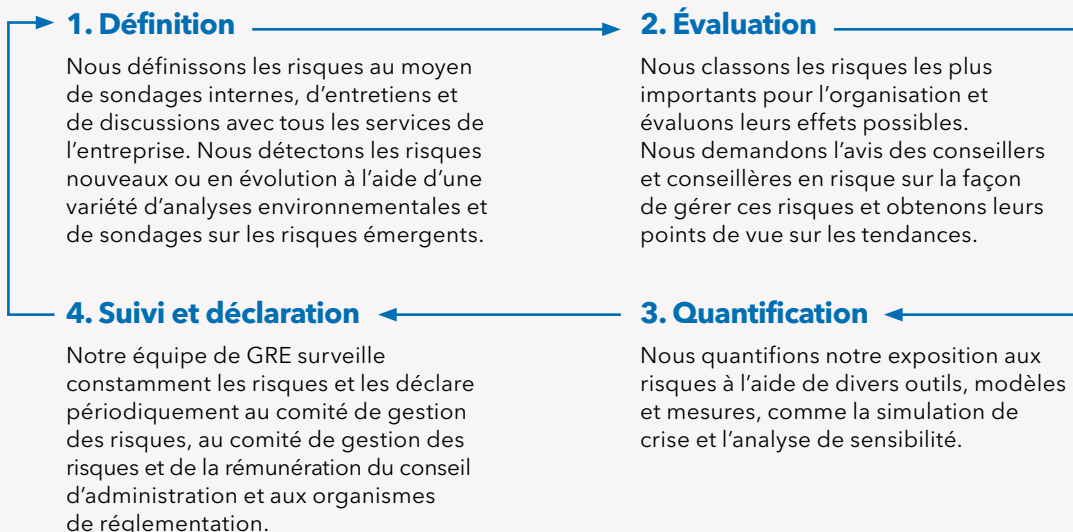


# Nous respectons un processus de gestion des risques solide et continu.

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 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. Une gestion efficace des risques nous permet de transformer notre stratégie, nos activités et 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 disposés à accepter de manière responsable, tout en obtenant un rendement approprié et en atteignant nos objectifs stratégiques. Elle décrit les risques que nous choisirons d'éviter, ceux que nous sommes prêts à assumer et les limites que nous imposons à ces risques. Nous établissons notre propension au risque selon un processus dynamique et itératif fondé sur un dialogue constant à l'échelle de l'entreprise.

## 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 2021

#### 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.

#### Correction des marchés boursiers

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. Une correction boursière peut avoir une forte incidence négative sur nos niveaux de capital et nos ratios de capital réglementaire. Nous continuons de surveiller et d'évaluer notre tolérance au risque sur les marchés boursiers et les effets de la hausse des taux d'intérêt sur 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 de poursuivre nos activités, 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

Alors que la crise climatique ne cesse de prendre de l'ampleur, nous sommes confrontés au risque croissant que nos produits d'assurance des biens ne restent pas abordables à long terme. Cela pourrait nuire à notre capacité d'offrir des solutions d'assurance durables et novatrices à l'avenir. Pour pallier la situation, nous 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 fournir 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 contenue où les assureurs de biens doivent payer des montants de règlement beaucoup plus élevés en raison des coûts des matériaux de construction et des contraintes d'approvisionnement par rapport à l'indice général des prix à la consommation.

**Risque opérationnel**

Ce type comprend notamment les risques pour la continuité des activités et la résilience, les risques découlant des problèmes mondiaux, 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**

Le nouveau modèle de lieu de travail hybride est source d'incertitude, 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**

Ce type 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 des clients et clientes**

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 changements transformationnels, 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 de nous positionner comme chef de file en matière de mobilisation de la clientèle.

**Risque d'atteinte à la réputation**

Ce type 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 qui sont les plus essentielles à notre mission.

| Principales parties prenantes                                                                                                                                                          | Nos façons d'interagir avec elles                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Notre clientèle : les particuliers, entreprises, coopératives, organismes communautaires et OSBL canadiens.                                                                            | Sondages, groupes de discussion, études d'utilisation et notre comité consultatif communautaire.                                                |
| Nos membres : les coopératives, caisses centrales d'épargne et de crédit, organismes représentant les agriculteurs et autres organisations aux valeurs similaires qui nous gouvernent. | Assemblée générale annuelle, assemblées des comités régionaux, sondages et rencontres en personne et virtuelles.                                |
| Notre personnel : 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.         |
| Représentants et représentantes et leur personnel : 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.                                   |
| Collectivités et partenaires communautaires : les personnes et les endroits qui unissent nos principales parties prenantes.                                                            | Sondages, recherches, événements, conférences, forums, collaborations en personne, échanges virtuels et notre comité consultatif communautaire. |
| Gouvernement et organismes de réglementation : 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 2021

Nous avons effectué des sondages auprès des membres, de la clientèle, du personnel et des représentants et représentantes, entre autres, pour valider les enjeux importants et déterminer quels renseignements inclure dans notre rapport annuel intégré.

Nous avons également réuni un comité consultatif communautaire regroupant 45 membres de partout au pays pour obtenir leurs commentaires et points de vue.

Ces sondages et discussions ont révélé que les sujets suivants revêtaient une importance particulière pour nos parties prenantes en 2021 :

- Notre performance financière
- L'investissement durable
- La diversité et l'inclusion
- L'innovation
- Les recommandations futures



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

En 2019, pour choisir les principaux enjeux 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 les plus décisifs pour notre organisation. Nous avons mené des recherches et des consultations internes pour mettre le doigt sur les préoccupations et les enjeux les plus pertinents pour le Groupe Co-operators limitée à 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 principaux enjeux. Nous les avons ensuite classé en ordre de priorité et les avons présentés à la haute direction pour examen et commentaires.

## Enjeux prioritaires

### 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

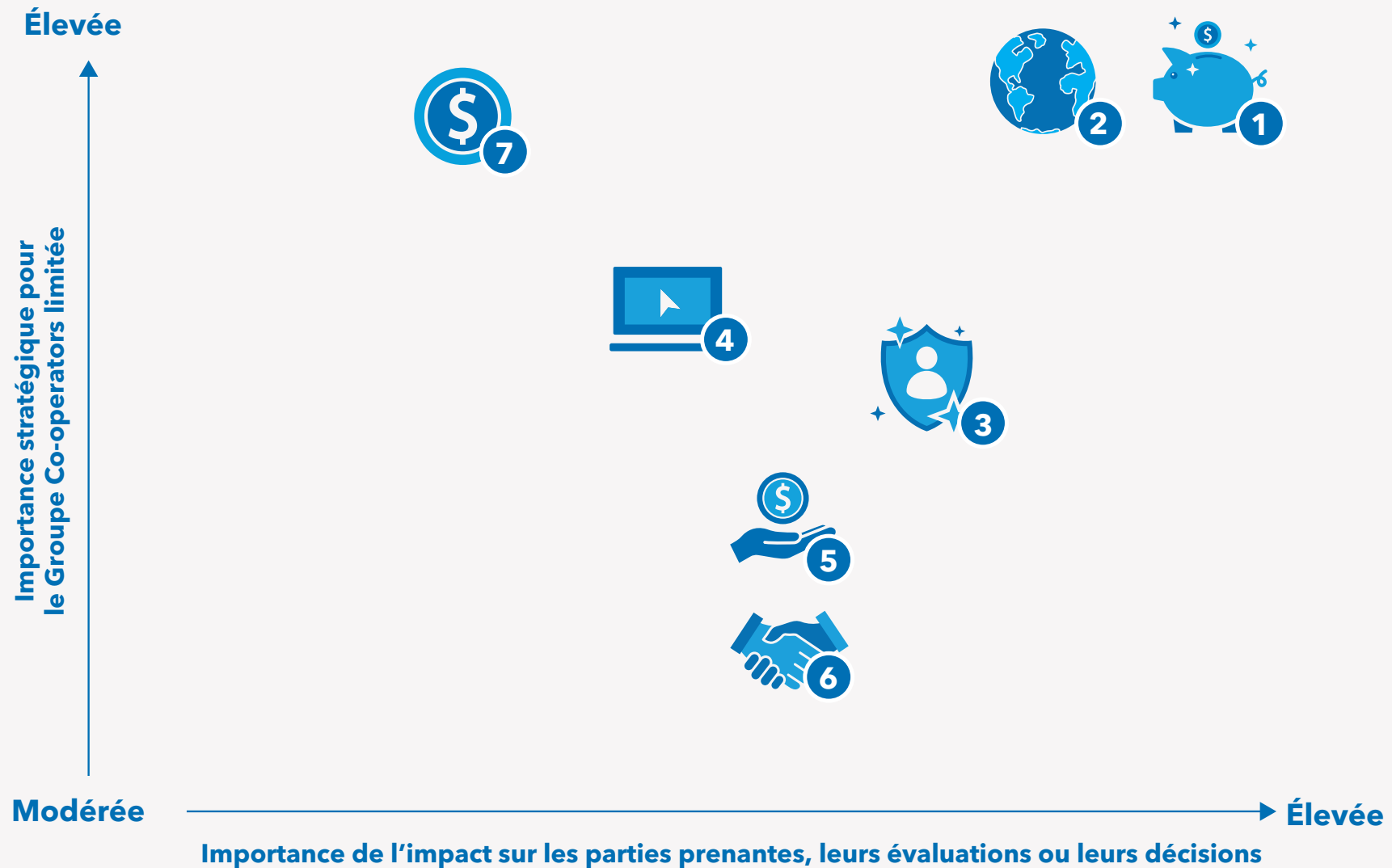
Ce que nous faisons pour veiller à ce que notre organisation demeure concurrentielle, résiliente et en bonne santé financière et pour livrer de la valeur et des retours à nos membres, en veillant à ce que nos activités demeurent efficaces, concurrentielles et durables.

## Autres grands enjeux

- 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

## Enjeux abordés dans ce rapport.

Nous avons suivi, en 2019, un processus pour prioriser, valider et analyser les enjeux les plus décisifs aux yeux de nos parties prenantes et de notre organisation.



À propos du Groupe Co-operators limitée

# **Notre groupe de sociétés contribue à bâtir et à consolider la sécurité financière de tous et toutes.**

À titre de coopérative canadienne de services financiers de premier plan forte de plus de 64,6 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.



## Notre groupe de sociétés

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 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 partout au Canada 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 notre 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

Offre une variété croissante de solutions d'assurance sur demande.

### Federated Agencies Limited

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.

# Nous répondons aux besoins d'un vaste éventail de clients et clientes.

Nous offrons une gamme complète de solutions et de conseils dans le domaine des finances et de l'assurance spécialement adaptés aux besoins d'un grand nombre de personnes et d'organisations canadiennes.

## Nous assurons



**883 000**

habitations



**1,5 million**

de véhicules



**230 000**

employés et employées et leurs  
personnes à charge

## Nous protégeons



**658 000**

personnes



**501 000**

Canadiens et Canadiennes au moyen  
d'une assurance crédit

## Nous gérons les placements de



**172**

institutions et investisseuses et  
investisseurs individuels



dont les actifs sont évalués à plus de

**40 milliards \$**

## Nous couvrons



**42 000**

exploitations agricoles



**285 000**

entreprises

## Nous servons



**221**

caisses d'épargne et de crédit



**5,3 millions+**

membres d'une caisse d'épargne et de crédit

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



**52 000**

comptes de gestion de patrimoine

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. Ils 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'employé(e)s à temps plein et à temps partiel par province

Nombre total d'employé(e)s

**6 644\***

Territoires du Nord-Ouest :  
temps plein 2 / temps partiel 0

Yukon :  
temps plein 1 / temps partiel 0

Colombie-Britannique :  
temps plein 284 / temps partiel 18

Alberta :  
temps plein 655 / temps partiel 26

Saskatchewan :  
temps plein 626 / temps partiel 23

Manitoba :  
temps plein 44 / temps partiel 2

Ontario :  
temps plein 3 681 / temps partiel 45

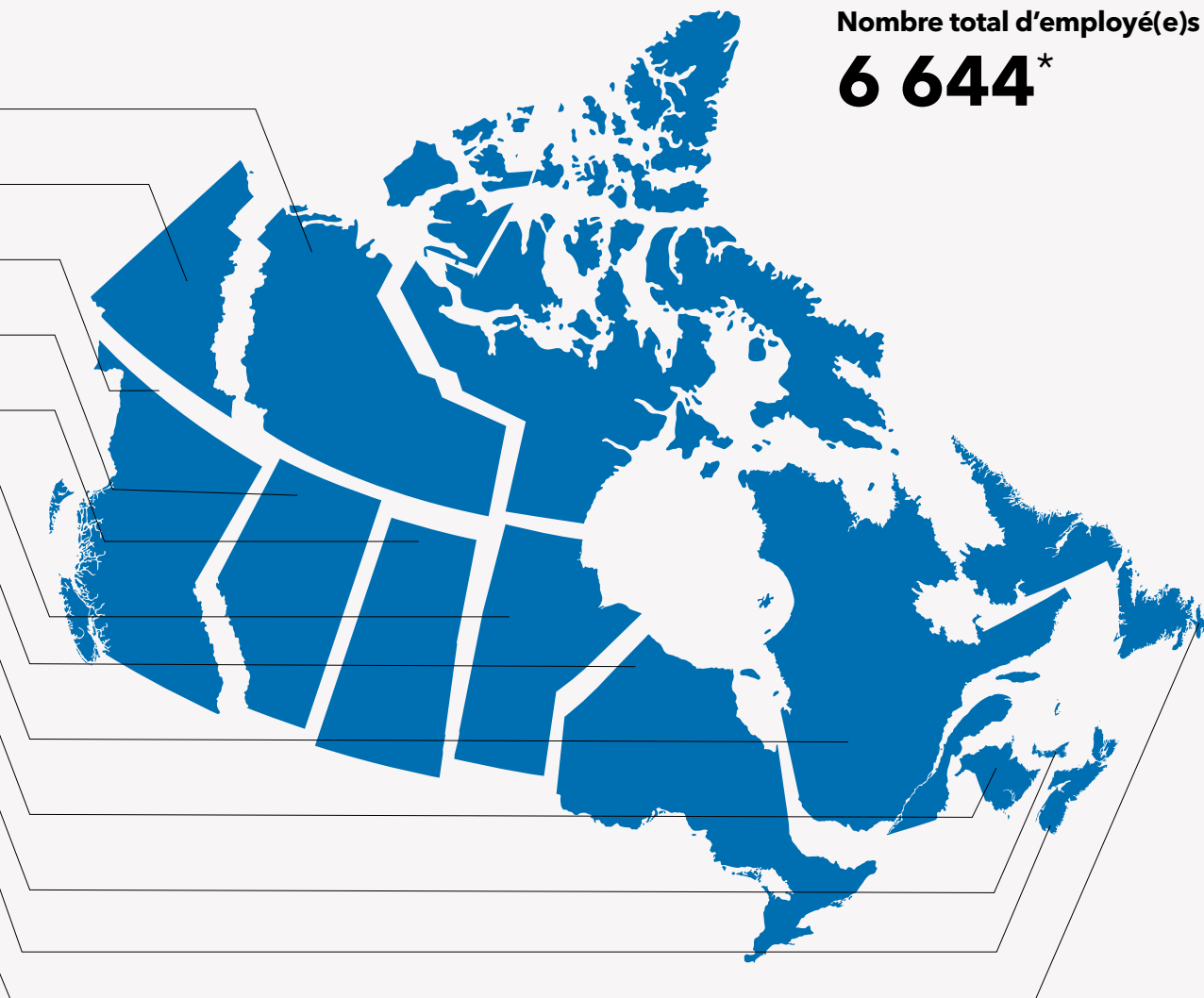
Québec :  
temps plein 532 / temps partiel 23

Nouveau-Brunswick :  
temps plein 549 / temps partiel 5

Île-du-Prince-Édouard :  
temps plein 7 / temps partiel 0

Nouvelle-Écosse :  
temps plein 56 / temps partiel 0

Terre-Neuve-et-Labrador :  
temps plein 63 / temps partiel 2



\* Comprend les employés et employées de Premier group of companies et de The Edge Benefits Inc. Les éléments d'information non financière de ces entités ne figurent pas dans le présent rapport, sauf indication contraire.



## Déclaration annuelle

Notre rapport annuel intégré 2021 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 de nos principales sociétés réglementées détenues par le Groupe Co-operators limitée, notamment :

- La Souveraine, Compagnie d'assurance générale (Souveraine Assurance)
- Co-operators Compagnie d'assurance-vie (Co-operators Vie)
- Federated Agencies Limited (Federated)
- H.B. Gestion d'assurance collective Ltée (Groupe H.B.)
- Addenda Capital inc. (Addenda)
- La Compagnie d'Assurance Générale CUMIS

[Pour de plus amples renseignements sur ces sociétés, consultez le site cooperators.ca.](https://cooperators.ca)

L'information et les données contenues dans ces pages portent surtout sur nos principales sociétés, lesquelles sont énumérées ci-dessus. Sauf indication contraire, certains éléments d'information non financière 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., Services d'investissement financier Co-operators inc., CU Agencies Alliance Ltd., Services d'assurance Duuo Inc., Premier group of companies, Les Systèmes de gestion Technicost Inc., The Edge Benefits Inc. et UNIFED Insurance Brokers Limited.

En date du 31 décembre 2021, la Compagnie d'assurance COSECO avait fusionné avec La Compagnie d'assurance générale Co-operators et La Compagnie d'Assurance-Vie CUMIS avait fusionné avec Co-operators Compagnie d'assurance-vie. Ces deux entités ont cessé leurs activités à la suite de ces fusions.

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 2021. [Ce rapport peut être consulté en français et en anglais sur le site rapportintegre.cooperators.ca. Pour en obtenir un exemplaire imprimé ou pour en savoir plus, écrivez-nous à service@cooperators.ca.](#)

## Notre processus de validation du rapport

Afin de resserrer 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 futurs rapports. 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.

## Total de l'impôt et des taxes payés / payables (perçus / exigibles) en 2021<sup>1</sup> (en milliers de dollars canadiens)

|                                                                          | Impôt sur le<br>revenu et sur<br>le capital | Taxe sur les<br>primes | Total          |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------|----------------|
| <b>Fédéral</b>                                                           | 104 860                                     | 0                      | 104 860        |
| <b>Provincial</b>                                                        |                                             |                        |                |
| Alberta                                                                  | 11 849                                      | 41 260                 | 53 109         |
| Colombie-Britannique                                                     | 5 572                                       | 13 239                 | 18 811         |
| Manitoba                                                                 | 1 025                                       | 3 209                  | 4 234          |
| Nouveau-Brunswick                                                        | 2 517                                       | 3 932                  | 6 449          |
| Terre-Neuve-et-Labrador                                                  | 3 113                                       | 7 259                  | 10 372         |
| Nouvelle-Écosse                                                          | 2 679                                       | 5 842                  | 8 521          |
| Ontario                                                                  | 45 382                                      | 69 887                 | 115 269        |
| Île-du-Prince-Édouard                                                    | 871                                         | 1 591                  | 2 462          |
| Québec                                                                   | 5 761                                       | 8 957                  | 14 718         |
| Saskatchewan                                                             | 2 258                                       | 7 470                  | 9 728          |
| Territoires                                                              | 382                                         | 856                    | 1 238          |
| Total provincial                                                         | 81 409                                      | 163 502                | 244 911        |
| <b>Total</b>                                                             | <b>186 269</b>                              | <b>163 502</b>         | <b>349 771</b> |
| <b>Autres taxes<sup>2</sup></b>                                          |                                             |                        | <b>108 136</b> |
| <b>Total de l'impôt et des taxes payés / payables (perçus/exigibles)</b> |                                             |                        | <b>457 907</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 2021

La société s'engage à rendre le financement par emprunt accessible aux entreprises à l'échelle du Canada.

|                             | Nombre<br>d'autorisations | Montant autorisé      |
|-----------------------------|---------------------------|-----------------------|
| De 0 \$ à 24 999 \$         | 12                        | 76 041 \$             |
| 25 000 \$ à 99 999 \$       | 3                         | 193 872 \$            |
| 100 000 \$ à 249 999 \$     | 8                         | 1 436 313 \$          |
| 250 000 \$ à 499 999 \$     | 16                        | 6 693 050 \$          |
| 500 000 \$ à 999 999 \$     | 28                        | 20 192 718 \$         |
| 1 000 000 \$ à 4 999 999 \$ | 64                        | 146 691 341 \$        |
| 5 000 000 \$ et plus        | 20                        | 156 092 583 \$        |
| <b>Total</b>                | <b>151</b>                | <b>331 375 918 \$</b> |

*Par souci de confidentialité, aucune ventilation par province des autorisations ou des montants n'est présentée.*

## 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 : 9 mai 2022 | COR1002F (05/22)

