



Rapport annuel intégré 2020

Bâtir un avenir résilient

Une vue d'ensemble de nos réalisations

Notre rapport annuel intégré 2020 explique comment nous créons de la valeur financière, environnementale et sociale pour nos parties prenantes au fil du temps. Ce rapport démontre combien notre solidité et notre stabilité financières dépendent intrinsèquement du bien-être de la planète et de la société. Autrement dit, ce qui est bon pour la collectivité et pour l'environnement est aussi bon pour les affaires.

Ce rapport présente nos résultats stratégiques par rapport aux besoins et aux attentes de nos parties prenantes, ainsi que les enjeux et les tendances qui nous concernent tous. Il présente les défis auxquels nous avons été confrontés et les occasions que nous avons saisies dans un contexte de changement, notamment face aux bouleversements sans précédent provoqués par la pandémie mondiale en 2020. Il présente une vue interconnectée de notre entreprise ainsi que de nos interactions et réactions avec les personnes que nous servons et le monde dans lequel nous exerçons nos activités.

Ce rapport comprend notre déclaration annuelle et fusionne notre rapport sur le développement durable, la gouvernance et les rapports financiers en un seul document. Il fait partie intégrante de notre série complète de rapports d'entreprise, et témoigne de notre stratégie et de notre esprit intégrés. [Tous nos rapports sont disponibles en ligne sur le site cooperators.ca/rapports.](https://cooperators.ca/rapports)

Rapport sur les risques liés aux changements climatiques

Outre le présent rapport, nous avons publié notre rapport du [Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques \(GIFCC\)](#), *Gérer les risques et les occasions liés au climat*, consultable en ligne sur le site cooperators.ca/rapports. Le rapport du GIFCC traite des sujets suivants :

- Étapes importantes liées au climat
- Notre feuille de route du GIFCC
- Communication des renseignements en matière de gouvernance, de stratégie, de gestion des risques ainsi que des mesures et des cibles



Table des matières

02 Nos enjeux prioritaires

04 Notre histoire

08 Lettres aux parties prenantes

10 Notre monde en 2020

12 Notre processus de gestion des risques

16 Notre stratégie

20 Notre façon de créer de la valeur

22 Notre gouvernance

26 Section 1 – Connaître nos clients

28 Mobiliser notre clientèle en ligne

30 Apporter la tranquillité d'esprit dans des temps difficiles

32 Solutions et innovations en matière de réclamations

36 Conseils et solutions pour les Canadiens

40 Conseils et solutions pour les organisations canadiennes

42 Conseils et solutions pour les investisseurs

institutionnels et collectifs

44 Section 2 – Coopérer pour façonner un monde meilleur

46 Renforcer les relations avec nos membres

48 Soutenir le mouvement coopératif

50 Investir dans nos collectivités

54 Favoriser le développement durable et la résilience

56 Préconiser une économie durable, faible en carbone

58 Encourager l'investissement durable

62 Atténuer les répercussions environnementales

64 Section 3 – Croissance de notre entreprise et adaptation au changement

68 Survol du compte de résultat

70 Résumé de l'état de la situation financière

72 Investir en cette année marquée par la volatilité

74 Évoluer pour répondre à tous les besoins financiers des Canadiens

76 Section 4 – Enrichir notre capital humain

80 Stratégie pour améliorer la diversité et l'inclusion

84 Mobiliser et appuyer nos employés

90 Favoriser une culture d'apprentissage continu

92 Section 5 – Explorer les possibilités grâce à l'innovation

97 Détection de la COVID-19 avant même de savoir ce que c'était

98 Explorer des modèles d'affaires nouveaux et émergents

100 Section 6 – À l'horizon

102 Notre contribution aux objectifs de développement durable des Nations Unies

Contreplat verso

105 Associations, affiliations et partenariats

105 Prix et distinctions en 2020

105 Personnes-ressources

105 Informations supplémentaires

Légende

Vous remarquerez ces symboles :



GRI

Indique les éléments généraux d'information soumis à l'Initiative mondiale sur les rapports de performance (GRI 102-40 à GRI 102-49).



Notre façon d'ajouter de la valeur

Attire l'attention sur des données, des produits, des services et des projets.



Pleins feux sur la COVID-19

Souligne les répercussions qu'a eue sur notre entreprise la pandémie de COVID-19 et notre réponse à la crise.



ICP stratégiques

Présente les indicateurs clés de performance pour notre stratégie d'entreprise 2019-2022.



Défis à surmonter

Explique les points qui nous causent des difficultés, autant à l'interne qu'à l'externe.

Plus à découvrir en ligne :

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

[Rendez-vous à
 cooperators.ca/rapports pour découvrir ce qui suit :](https://cooperators.ca/rapports)

- Index du contenu GRI*
- Informations supplémentaires
- Rapport du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
- Rapports antérieurs

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

Nos acteurs clés

Tout au long de l'année, nous interagissons avec des personnes, des organisations et des institutions qui sont le plus touchées par notre mission.

Acteurs clés	Notre façon de les mobiliser
Clients : Les particuliers, entreprises, coopératives, organismes communautaires et OSBL canadiens.	Sondages, groupes de discussion, études d'utilisation et notre comité consultatif communautaire.
Organisations membres : Les coopératives, les centrales de caisses de crédit, les organismes représentant les agriculteurs et autres organisations similaires qui nous gouvernent.	Assemblée générale annuelle, assemblées des comités régionaux, sondages et rencontres en personne et virtuelles.
Employés : Les personnes que nous employons partout au pays.	Sondages auprès des employés, réunions générales, intranet, plateformes internes de médias sociaux, groupes de discussion.
Conseillers en sécurité financière et leurs employés : Les personnes qui servent nos clients 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 tous nos acteurs clés.	Enquêtes, recherches, événements, conférences, forums, collaborations et échanges en personne et virtuels.
Gouvernement et organismes de réglementation : Les décideurs, élus ou non, qui réglementent notre industrie.	Établissement de programmes, rencontres et consultations, actions de sensibilisation et associations sectorielles.

Enjeux et tendances prioritaires

Pour choisir les principaux enjeux à inclure dans le présent rapport, nous avons suivi, en 2019, un processus pour définir, prioriser, valider et analyser les enjeux les plus décisifs aux yeux de nos parties prenantes et de notre organisation :

- Définition : Nous avons mené des recherches et des consultations internes pour définir et valider les principaux acteurs, enjeux et préoccupations qui touchent Co-operators afin de constituer une liste préliminaire d'enjeux décisifs à inclure dans notre rapport.
- Priorisation : Nous avons ensuite cartographié et priorisé les enjeux soulevés à l'étape de définition, et les avons comparés aux renseignements recueillis auprès de nos acteurs clés pour noter les écarts.
- Validation : 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.
- Analyse et communication : Nous avons classé les enjeux en ordre de priorité et les avons présentés à la haute direction pour examen.

En 2020, nous avons effectué des enquêtes auprès des membres, des clients, des employés et des conseillers en sécurité financière, entre autres, pour valider les enjeux importants et déterminer quels renseignements inclure dans notre rapport annuel intégré. Ces enquêtes ont révélé que les sujets suivants revêtaient une importance particulière pour nos parties prenantes :

- Notre performance financière
- La pandémie de COVID-19
- L'identité coopérative
- La diversité et l'inclusion
- L'innovation
- Les recommandations futures

Enjeux prioritaires 2020



Autres grands enjeux

- Pratiques de développement durable et impacts opérationnels
- Diversité, inclusion et équité
- Expérience et satisfaction des clients et des membres
- Confiance des acteurs et relations
- Identité coopérative et structure de gouvernance démocratique

Les sept enjeux prioritaires

1. Résilience et sécurité financière des clients et des membres

Nous contribuons à assurer la prospérité et la résilience de nos clients et de nos membres dans un monde marqué par la montée de l'incertitude et de la volatilité. Nous offrons des services de littératie financière et de planification pour donner accès à des assurances abordables afin de protéger les clients contre des risques en évolution.

2. Changements climatiques et transition vers une économie sobre en carbone

Nous réagissons 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 promotion et la communication des données relatives au climat.

3. Mobilisation, perfectionnement et bien-être des employés

Nous mobilisons nos employés et nos conseillers en sécurité financière et veillons à leur bien-être : nous attirons, mobilisons, développons et conservons un bassin de talents inclusifs et diversifiés, dont nous protégeons le bien-être mental, émotionnel et physique.

4. Innovation et confiance numérique

Nous intégrons 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. Nous gardons la confiance de nos clients grâce à des interactions accrues avec les marchés numériques et les nouvelles technologies.

5. Investissement à impact positif

Nous utilisons notre capital pour aider à construire des collectivités résilientes sur le plan écologique, social et financier pour les générations futures grâce à nos décisions d'investissement durable et d'impact.

6. Résilience, développement et bien-être des collectivités

Nous contribuons 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

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



1945 – 2020

75 ans d'avenir

L'année 2020 a marqué notre 75^e anniversaire. Pour notre coopérative, comme pour bon nombre de Canadiens, ce fut une année sous le sceau d'une grande incertitude et de défis sans précédent créés par la pandémie de COVID-19 et ses répercussions économiques et sociales. Pourtant, tout au long de l'année, des histoires de personnes et de collectivités se serrant les coudes pour renforcer la résistance et la sécurité collectives ont émergé face à l'adversité. Malgré les défis immédiats auxquels ils se trouvaient confrontés, les particuliers, les entreprises et les institutions dans tout le pays ont coopéré pour mettre le bien-être de nos collectivités au premier plan. Pour Co-operators, 2020 fut un poignant rappel de notre essence et de notre raison d'être en tant que coopérative.

Nous avons été fondés en des temps difficiles. L'histoire de notre coopérative a commencé en 1945, à une époque d'incertitude financière, lorsque des groupes d'agriculteurs, des dirigeants de caisses d'épargne et de crédit et des pionniers du mouvement social en Ontario et en Saskatchewan ont uni leurs efforts pour créer une coopérative qui répondrait à leurs besoins non satisfaits. Nos fondateurs ont bâti une coopérative d'assurance qui répondrait présent pour assurer la sécurité financière de leurs membres, de leurs voisins et de leurs familles là où d'autres assureurs s'y refusaient. Depuis lors, notre groupe de sociétés a grandi et évolué pour répondre aux besoins changeants des Canadiens. Nous n'avons jamais perdu de vue notre raison d'être et nous sommes résolus à poursuivre dans cette veine aujourd'hui.

Mission, vision, valeurs et principes coopératifs

Notre mission : sécurité financière pour les Canadiens et leurs collectivités.

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

Le gardien de leur prospérité et de leur tranquillité d'esprit

Nous comprenons les besoins de nos membres et de nos clients. C'est pourquoi nous mettons au point un vaste éventail de produits et de solutions pour les aider à assurer leur sécurité financière et améliorer leur sens du bien-être dans un monde rempli d'incertitude.

Un chef de file de confiance du secteur des services financiers qui se distingue par sa nature coopérative

Nos valeurs coopératives guident et façonnent la manière dont nous concevons nos produits et nos solutions. Nous mettons l'accent sur la solidité financière à long terme, l'efficacité et l'innovation afin de poursuivre sur cette voie pendant longtemps.

Un promoteur actif d'une société durable

La durabilité environnementale et sociale est essentielle à la solidité financière à long terme de notre groupe d'entreprises. En intégrant le développement durable dans toutes nos activités, nous pouvons faire preuve de leadership et aider à rassembler d'autres entreprises autour de l'objectif commun de bâtir une société plus résiliente et 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

Nos principes coopératifs

Les sept principes coopératifs universels énoncés par l'Alliance coopérative internationale guident notre prise de décision et marquent notre appartenance au mouvement coopératif mondial :

1. Adhésion volontaire et ouverte à tous

Nos membres choisissent d'adhérer à l'organisation et d'y rester, pourvu qu'ils respectent nos conditions d'adhésion et entretiennent avec nous une relation mutuellement avantageuse.

2. Pouvoir démocratique exercé par les membres

Les membres nous régissent en fonction du principe démocratique de « un membre, une voix ».

3. Participation économique des membres

Nos membres achètent une part de membre et profitent de notre succès par le biais de leur clientèle et de leur participation à notre gouvernance.

4. Autonomie et indépendance

Nous sommes une organisation autonome, régie par des membres indépendants qui partagent des valeurs communes et dont bon nombre observent les principes coopératifs.

5. Éducation, formation et information

L'amélioration continue nous tient à cœur. C'est pourquoi nous faisons la promotion du perfectionnement continu à l'échelle de l'organisation et offrons des programmes de formation dynamiques aux employés, aux administrateurs et aux délégués.

6. Coopération entre les coopératives

Nous sommes de fervents défenseurs du mouvement coopératif ici et à l'étranger. Nous nous associons à des coopératives et en faisons la promotion afin de contribuer au bien-être des Canadiens et de leurs collectivités.

7. Engagement envers la communauté

Nous investissons dans les collectivités et plaidons en faveur de la durabilité sociale, financière et environnementale.

Notre groupe de sociétés

Le Groupe Co-operators limitée est une importante coopérative canadienne d'assurances et de services financiers multidisciplinaires dont les actifs sous administration se chiffrent à 56,4 milliards de dollars. Notre groupe de sociétés offre la sécurité et des solutions financières par l'intermédiaire de l'assurance de dommages, l'assurance vie, la gestion de patrimoine, la gestion d'actifs institutionnels et les opérations de courtage.

- **Addenda Capital inc.**
Fournit des services de gestion de placements au Groupe Co-operators limitée, ainsi qu'à des centaines d'institutions et d'épargnants au Canada.
- **La Compagnie d'assurance générale Co-operators**
Offre de l'assurance habitation, automobile, agricole et entreprise par l'intermédiaire de son réseau de conseillers en sécurité financière exclusifs dans tout le Canada.
- **Co-operators Compagnie d'assurance-vie**
Fournit des produits d'assurance de personnes et de gestion de patrimoine aux particuliers et aux groupes partout au pays.
- **Services d'investissement financier Co-operators inc.**
Distribue des fonds communs de placement de tierces parties par l'intermédiaire de son réseau de conseillers en sécurité financière exclusifs dans tout le Canada.
- **CUMIS-Vie et CUMIS Générale**
Offrent des produits et des services, dont l'assurance voyage, aux caisses d'épargne et de crédit et aux caisses populaires canadiennes et à leurs membres.
- **Duo par Co-operators**
Offre des solutions d'assurance sur demande au service de l'économie numérique, notamment pour le partage de domicile.
- **Federated Agencies Limited**
Offre des produits d'assurance des particuliers et des entreprises, ainsi que des services financiers à des partenaires d'affaires stratégiques.
- **H.B. Gestion d'assurance collective Itée et la Compagnie d'assurance COSECO**
Offrent des produits d'assurance automobile et habitation aux groupes d'employeurs, aux groupes d'affinité, aux associations et aux membres de caisses d'épargne et de crédit.
- **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 autonomes au Canada.
- **Premier group of companies**
Offre des produits d'assurance responsabilité civile professionnelle, d'assurance spécialisée, et d'assurance entreprise par l'intermédiaire d'un réseau de courtiers.
- **La Souveraine, Compagnie d'assurance générale**
Fournit des solutions de risque adaptées aux entreprises canadiennes par l'intermédiaire de nombreux réseaux de distribution.

Indicateur de performance stratégique

Classement parmi les 50 meilleures entreprises citoyennes du Canada de Corporate Knights

4

Cible : Rester sur la liste
Bilan : Atteint

Nos efforts pour intégrer le développement durable à notre organisation ont une fois de plus été reconnus en 2020, lorsque nous nous sommes classés au 4^e rang du palmarès des meilleures entreprises citoyennes de Corporate Knights. Notre inclusion dans ce classement national pour 11^e année consécutive témoigne de notre engagement et de nos résultats solides dans les principaux indicateurs environnementaux, financiers, sociaux et de gouvernance.

Répondre aux besoins de nos clients

Grâce à nos multiples secteurs d'activité au service de notre large éventail de clients, nous offrons une gamme complète de solutions, de produits et de conseils dans le domaine des finances et de l'assurance.



Nous assurons :

890 000

habitations

1,5 million

de véhicules

230 000

employés et leurs personnes à charge

Nous couvrons :

41 000

exploitations agricoles



265 000

entreprises



Nous protégeons

660 000

personnes



522 000 Canadiens bénéficient d'une assurance crédit

238

caisses d'épargne et de crédit, avec plus de

5,2 millions

de membres

Nous gérons les actifs de

171

institutions



51 359

contrats de gestion de patrimoine actifs

6 454

employés*



** Comprend les employés 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.*

2 303

représentants en assurance autorisés, dont

462

conseillers en sécurité financière exclusifs

Lettres aux parties prenantes

L'année 2020 a marqué le 75^e anniversaire de Co-operators, une année qui a renforcé notre raison d'être et les valeurs qui nous guident. Les grands défis de 2020 n'ont fait qu'amplifier notre détermination et notre engagement à l'égard des principes coopératifs et du mouvement coopératif qui existe pour soutenir les collectivités en temps de besoin.

Aux côtés de nos clients et de nos membres, nous avons dû relever certains des plus grands défis sociaux, financiers et émotionnels de notre histoire. Pourtant, la pandémie a également mis en évidence la proximité, l'interconnexion et l'interdépendance des personnes, des entreprises et des collectivités, et souligné l'importance de la détermination collective pour surmonter de grandes difficultés.

Nos relations avec les membres renforcent la résilience collective.

Répondre aux besoins de nos membres et rester connectés en ligne a été une priorité absolue de nos administrateurs et membres de la direction en 2020. Nous avons appris les uns des autres, et nous nous sommes efforcés de comprendre les besoins de nos membres. À l'avenir, nous adopterons les solutions qui ont fonctionné et trouverons de nouvelles façons de tirer parti de notre force collective. Tout au long de l'année, nos membres ont fait preuve d'une participation et d'une mobilisation exceptionnelles.

Notre gouvernance coopérative est cruciale, surtout dans des temps difficiles.

Notre gouvernance nous a aidés à nous adapter et à demeurer forts malgré les limitations imposées par la pandémie. Dès le début de la crise, nous avons rapidement mis en œuvre une série de nouvelles approches pour garantir que Co-operators était dirigée efficacement dans le contexte de la COVID-19. Ces approches sont décrites à la page 23.

Les discussions sur la diversité et l'inclusion ont à juste titre fait surface en 2020. Il reste encore du chemin à parcourir au sein de notre propre coopérative pour assurer une bonne représentation de la diversité dans notre structure de gouvernance. À cette fin, le conseil d'administration a participé à un atelier avec le Centre canadien pour la diversité et l'inclusion, reconnaissant que nous avons un travail important et significatif à accomplir. Nous continuons à progresser vers notre objectif à long terme d'atteindre la parité hommes-femmes au sein du conseil d'administration d'ici 2025. En 2020, nous comptons 32 % de femmes au conseil d'administration.

Nous avons terminé notre examen de la structure démocratique en 2020. Ce processus est entrepris au moins une fois tous les dix ans pour déterminer si notre structure de gouvernance demeure représentative du secteur coopératif canadien et si nous sommes encore en mesure de répondre aux besoins de nos membres. Les résultats de l'examen sont décrits à la page 24.

Nos collectivités sont soutenues par le mouvement coopératif.

Nous avons été fondés il y a 75 ans dans une période de difficultés financières, lorsque l'esprit de coopération a réuni nos fondateurs. Aujourd'hui, les collectivités canadiennes et notre économie sont plus solides, résilientes et diversifiées en grande partie grâce aux milliers de coopératives partout au pays. Dans cette optique, nous nous sommes concentrés sur le soutien aux coopératives et aux collectivités au moyen d'une série de programmes, de financements et d'initiatives de secours lors de la pandémie, qui sont présentés dans ce rapport.

Si notre coopérative a terminé l'année sur une note financière solide, de nombreux particuliers et entreprises au pays ne peuvent pas en dire autant. L'année a été difficile, et la voie de la reprise n'est pas encore bien définie. Ces difficultés ont renforcé notre engagement à continuer de prendre des décisions dans l'optique de nos valeurs coopératives tout en renforçant notre entreprise. Notre définition du succès sera marquée par notre capacité à long terme à répondre aux besoins en évolution de nos membres, de nos clients et des collectivités pour les 75 prochaines années et au-delà.



John Harvie
Président du conseil d'administration,
Groupe Co-operators limitée





La pandémie n'a pas fondamentalement changé le monde. Elle a plutôt mis en lumière des risques importants qui ont toujours existé, et exposé davantage les inégalités systémiques et les besoins non satisfaits auxquels peuvent répondre des solutions coopératives et durables.

Malgré les défis complexes auxquels nous sommes confrontés, j'ai bon espoir qu'ensemble, nous accordions la priorité à la résilience de nos collectivités, de notre économie et de notre société. J'ai été encouragé par le sentiment d'appartenance communautaire qui a émergé dans tout le pays. Nous savons qu'ensemble, nous pouvons relever de grands défis.

Nos clients sont au cœur de notre mission.

En cette année où nombre d'entre eux ont été confrontés à des difficultés financières et à l'incertitude, nous avons remboursé plus de 20 millions de dollars en primes directes grâce à notre programme de remboursement pour déplacements réduits, entre autres mesures d'aide financière. Nous avons également amélioré et accéléré notre offre numérique pendant la période de distanciation physique pour nous assurer de pouvoir servir les clients pendant le confinement, et nous avons élargi nos solutions financières avec des fonds communs de placement de marque Co-operators. Certes, nous avons dû relever des défis en cours de route. Des circonstances sans précédent ont entraîné un volume d'appels élevé et des perturbations du service à la clientèle au cours du premier semestre. Tout au long de l'année, nous avons continué de progresser dans un esprit d'amélioration continue.

Notre identité coopérative nous guide.

Des collectivités fortes et durables créent des personnes plus résilientes. En 2020, nous avons versé plus de 22 millions de dollars à des organismes de bienfaisance et sans but lucratif, pour aider les Canadiens à traverser des périodes extrêmement difficiles et incertaines. Nous avons également affecté plus de 20 % du total de nos actifs investis à des investissements d'impact, soit plus de 2,4 milliards de dollars en 2020. Ces investissements contribuent à réduire les risques pour notre économie et nos collectivités en finançant des solutions climatiques, des systèmes énergétiques plus propres, la recherche médicale, la sécurité alimentaire, des aides à la santé mentale, et bien plus encore.

Notre solidité financière nous pousse à aller de l'avant.

L'année 2020 a été marquée par d'importants creux et incertitudes sur les marchés, suivis de sommets records. Malgré les importants défis entraînés par la pandémie, le rendement positif de nos placements, notre efficacité opérationnelle et nos solides résultats de souscription nous assurent une situation de trésorerie solide. Grâce à notre stabilité financière, nous pouvons continuer d'investir dans la sécurité financière de nos clients et dans la résilience de nos collectivités.

Notre plus grande force est notre capital humain.

Nous avons offert à nos employés des conditions de travail souples et à distance ainsi que des services de soutien en santé mentale pour les aider à relever les défis de 2020, tout en favorisant une culture de haute performance au service des clients et des collectivités. Nous nous sommes également penchés sur la diversité et l'inclusion au sein de notre coopérative, et nous nous engageons à faire le travail nécessaire pour devenir une organisation diversifiée et inclusive, éliminer les obstacles et les préjugés qui existent dans notre coopérative, et aider à démanteler le racisme systémique.

Notre objectif fondateur perdure.

Nous existons pour offrir la sécurité financière à nos membres, à nos clients et à nos collectivités. Nous sommes prêts à développer des solutions coopératives pour relever les défis complexes qui se posent aujourd'hui. Nous pouvons aller au-delà des secteurs et des clivages politiques pour lutter contre les inégalités, combler les lacunes et répondre aux besoins non satisfaits ou mal satisfaits. Nous pouvons adopter nos valeurs, notre identité et nos talents – aujourd'hui plus que jamais – pour coopérer avec nos clients, nos membres et nos collectivités. Grâce à cette collaboration, nous pouvons construire un monde plus durable et plus résilient.

Robert Wesseling

Robert Wesseling
Président et chef de la direction,
Groupe Co-operators limitée

Notre monde en 2020

La valeur que nous créons pour nos membres, nos clients et les collectivités est étroitement liée aux dynamiques sociales, environnementales et financières de notre époque. Dans un monde en changement rapide, nous sommes prêts à anticiper, à réagir et à nous adapter aux questions et aux tendances émergentes afin de rester pertinents et efficaces.



La pandémie mondiale de COVID-19

L'incertitude et la volatilité mondiales et locales causées par la pandémie de COVID-19 ont eu des conséquences importantes et variées sur notre coopérative, ainsi que sur nos membres, nos clients et nos collectivités. Les menaces immédiates pour la santé physique, l'augmentation du nombre de décès et d'hospitalisations, les mesures de confinement imposées par le gouvernement, les fermetures d'entreprises, l'insécurité financière résultant des licenciements et du chômage généralisé, ainsi que les répercussions persistantes sur la santé mentale constituent autant de défis majeurs qui ont défini l'année 2020. Tout au long de ce rapport, nous mettons en lumière les nombreux impacts de cette crise pour notre entreprise. Nous abordons notamment les mesures prises pour adapter notre stratégie, notre gouvernance et nos activités, soutenir nos clients, nos membres et nos collectivités, et adapter notre culture et notre environnement de travail afin de protéger la santé et la sécurité de nos collectivités, de nos employés, de nos conseillers en sécurité financière et des autres membres du personnel en contact avec la clientèle.





Racisme systémique et inégalités

Le mouvement Black Lives Matter, le mouvement pour les droits des Autochtones et la nécessité de redoubler d'efforts en matière de vérité et de réconciliation au Canada ont mis en évidence le racisme et les inégalités auxquels sont confrontées les communautés marginalisées, notamment les personnes noires, autochtones et de couleur au sein de notre société. Si ces questions urgentes en matière de droits de la personne ont été mises en avant en 2020, elles sont anciennes et systémiques. Elles requièrent de toute urgence notre attention, notre engagement et une action significative. Notre soutien au mouvement Black Lives Matter ainsi que les stratégies et les mesures que nous mettons en place pour lutter contre le racisme systémique et favoriser la diversité et l'inclusion au sein de l'entreprise sont décrits dans la section *Capital humain* à la page 80.

Changements climatiques

La fréquence et la gravité croissantes des catastrophes climatiques telles que les inondations, les feux de friches et les phénomènes météorologiques extrêmes, restent au premier plan, plus particulièrement dans un contexte de pandémie, où les catastrophes successives posent un risque important pour la sécurité financière des Canadiens et de nos collectivités. Les changements climatiques sont omniprésents et ne cessent de s'intensifier. Ils nécessitent une action urgente et coordonnée. Tout au long de ce rapport, nous discutons de notre stratégie et de notre approche en réponse aux changements climatiques. [Pour une vue consolidée et globale, lisez notre rapport du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques \(GIFCC\) sur notre site Web à l'adresse \[cooperators.ca/rapports\]\(https://cooperators.ca/rapports\).](#)

L'essor du travail virtuel

Le monde du travail a beaucoup changé en 2020 par rapport à ce qu'il était il y a un an seulement. Les conditions découlant de la pandémie de COVID-19 ont entraîné des changements sans précédent dans les relations humaines et les interactions avec les clients et les partenaires d'affaires. Par nécessité, l'expansion des modalités de travail en ligne, à distance et flexibles a redéfini les frontières entre le domicile et le lieu de travail. Cette nouvelle réalité a fortement poussé les entreprises à encourager une culture de travail positive. Elle a ouvert des discussions sur les meilleures façons de favoriser la productivité, la collaboration et un équilibre positif entre le travail et la vie privée. Pour découvrir comment nous avons ajusté nos activités, nos ressources et notre culture, voir la page 87.

Autres enjeux et tendances

Nous gardons à l'œil les retombées inconnues et potentiellement significatives de la pandémie dans les années à venir. Elles font partie des nombreux enjeux et tendances persistants et grandissants qui guident notre stratégie et notre approche pour fournir des solutions aux Canadiens et à nos collectivités. Nous surveillons les progrès technologiques rapides et les perturbations au sein de l'industrie automobile, la numérisation et la personnalisation accrues de l'expérience client, l'augmentation des risques en matière de cybersécurité, le vieillissement de la population, les inégalités économiques croissantes et autres enjeux, tant du point de vue des risques qu'ils présentent que des occasions qu'ils offrent.



Nous comprenons, nous anticipons et nous gérons les risques

Nous cherchons à comprendre les risques et les occasions dans le monde qui nous entoure afin de favoriser une transformation de notre stratégie, de nos activités et de notre prise de décisions. En agissant efficacement, nous pourrions répondre aux besoins de nos membres, de nos clients et de nos collectivités sur le long terme.

Notre propension au risque

Notre propension au risque définit les types et la quantité de risques que nous sommes en mesure d'accepter de manière responsable, tout en réalisant un rendement approprié et en atteignant nos objectifs stratégiques.

Notre propension au risque décrit les risques que nous choisirons d'éviter, ceux que nous sommes prêts à prendre et les limites que nous imposons à ces risques. Nous établissons notre propension au risque selon un processus dynamique et itératif qui requiert 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.



1. Risques financiers et d'investissement

Ce risque comprend le risque de crédit, les fluctuations des marchés des actions, des taux d'intérêt et des taux de change et le risque de liquidité.

Principal risque en 2020 : Volatilité des marchés boursiers

En tant que coopérative, nous avons un accès limité aux capitaux. Nous devons veiller à ce que nos capitaux soient à la fois protégés et utilisés le plus efficacement possible. La volatilité des marchés boursiers peut avoir une forte incidence négative sur nos niveaux de capital et nos ratios de capital réglementaire.

En 2020, outre les répercussions sans précédent de la pandémie sur les marchés, nous avons surveillé et évalué de près notre tolérance au risque sur les marchés boursiers et nous nous sommes préparés à mettre en œuvre diverses stratégies d'atténuation si nécessaire.

Nous avons également reconnu et examiné le risque potentiel de moins-value de nos ratios de capital réglementaire lié à une hausse des taux d'intérêt dans un environnement inflationniste.



2. Risque d'assurance

Ce risque correspond au risque de perte financière lorsque les indemnités et prestations sont supérieures au risque comptabilisé initialement. Il comprend l'exposition à des risques catastrophiques qui nous empêcheraient de poursuivre nos activités, notamment les catastrophes climatiques. Il comprend également les risques liés à nos activités d'assurance vie, maladie et voyage.

Principal risque en 2020 : Conditions météorologiques extrêmes et changements climatiques

Il s'agit du risque que nos produits d'assurance des biens ne restent pas abordables à long terme en raison de notre incapacité à atténuer les risques liés au changement climatique et à offrir des solutions d'assurance durables et novatrices.

Nous continuons de souligner l'importance de la lutte contre les risques liés aux changements climatiques et de la création de produits durables. Notre équipe de recherche sur les risques climatiques a largement investi dans la recherche et le développement afin de mieux comprendre les enjeux stratégiques à l'aide de modélisations et de données analytiques avancées, notamment la quantification de la capitalisation de notre portefeuille à l'échelle des différentes régions.



3. Risque opérationnel

Le risque opérationnel 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, les risques liés aux lacunes technologiques et à la sécurité des données.

Principal risque en 2020 : L'agilité et la résilience des effectifs

Il s'agit du risque que nous ne parvenions pas à promouvoir un effectif résilient et agile qui accepte 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.

Nous renforçons notre programme de gestion du risque opérationnel en insistant sur notre environnement de contrôle, en partie grâce à un processus mensuel de rapports sur les projets et les problèmes d'exécution liés à nos initiatives stratégiques. La haute direction continue d'insister sur l'importance d'une exécution efficace et de la communication des conséquences potentielles aux clients et aux parties prenantes.



4. Risque stratégique

Ce risque inclut les risques de ne pas comprendre les préférences et les comportements des clients, les risques posés par l'évolution du marché concurrentiel et les risques présentés par les changements du monde des affaires.

Principal risque en 2020 : Évolution des préférences et des comportements des clients

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 et en temps utile à ces changements transformationnels, nous risquons d'entraver notre capacité à réaliser 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.



5. Risque d'atteinte à la réputation

Il s'agit du risque découlant d'une activité, d'une décision ou d'une action qui porte atteinte à notre intégrité au sein de la collectivité.

Principal risque en 2020 : 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 nos clients et peuvent être lourdes de conséquences pour l'entreprise en termes de pertes financières et d'atteinte à la réputation.

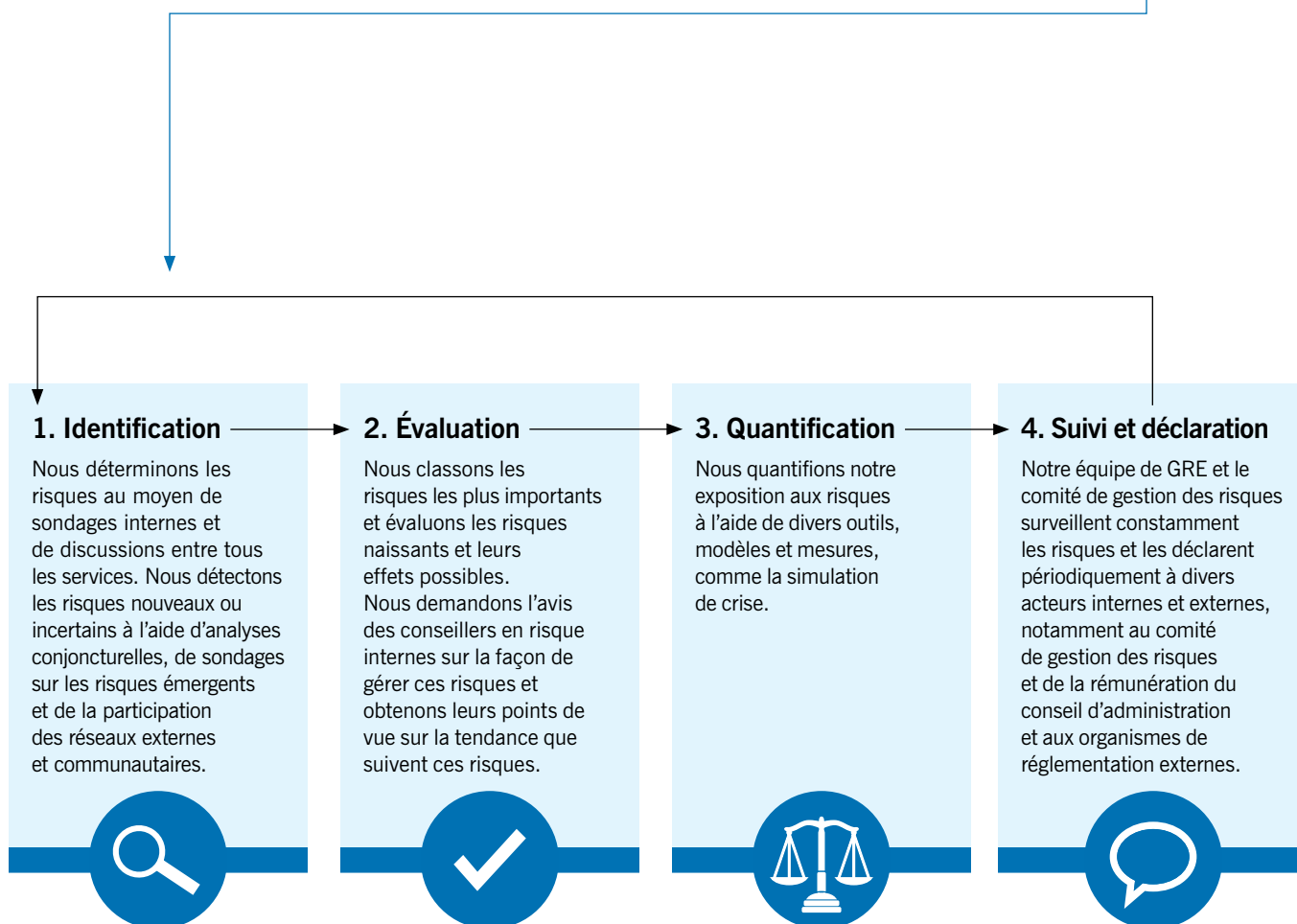
Ces dernières années, nous avons considérablement investi dans la modernisation de nos plateformes technologiques. Nous l'avons fait afin de nous protéger contre les cybervulnérabilités, tout en tirant parti des nouvelles technologies pour offrir à nos clients un niveau supérieur d'adaptabilité et d'accessibilité des services et des produits.

Nous avons établi des partenariats avec les principales entreprises de cybersécurité qui nous donnent accès en temps réel à des blogues et à des fils d'information sur les cybermenaces et nous avons accès à des dialogues réguliers sur les acteurs et les activités derrière ces menaces. Notre Centre de sécurité des opérations intègre cette intelligence dans notre outil de la surveillance des incidents et des activités aux fins de prévention, de détection rapide et de renforcement de nos stratégies d'atténuation.

Notre processus de gestion des risques de l'entreprise

Lorsque nous maintenons un équilibre continu et efficace entre le risque et la récompense tout en étant cohérents avec notre vision et nos valeurs coopératives, nous préservons notre capacité à exploiter notre entreprise dans les limites de notre propension au risque générale. Pour ce faire, nous utilisons des modélisations sophistiquées pour fixer des cibles de capital basées sur le risque, qui sont essentielles à la solidité de l'entreprise et à la sécurité financière de nos clients. La gestion des risques est considérée comme une responsabilité partagée par tous les secteurs d'activité de l'organisation, et qui incombe aux employés de notre coopérative.

De plus, notre équipe de gestion des risques d'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 l'équipe de modélisation du capital de la GRE, 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 les risques que nous sommes en mesure d'accepter de manière responsable.



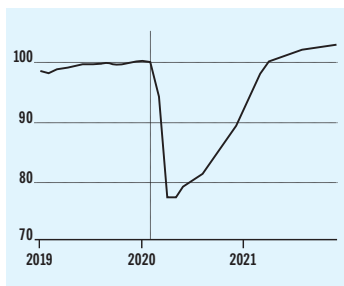
Pleins feux sur la COVID-19

La planification de scénarios au service de la modélisation des risques

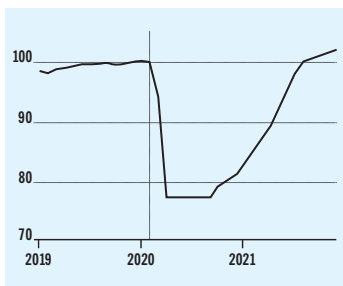
La pandémie mondiale a eu d'importantes répercussions sur la propension au risque de notre secteur d'activité et de notre entreprise. Elle a notamment exacerbé et remodelé bon nombre des risques que nous gérons dans notre univers de risque. En outre, les possibilités épidémiologiques quant à l'évolution de la pandémie étaient et demeurent incertaines. L'incapacité de prévoir l'applatissage de la courbe, l'arrivée d'une deuxième vague ou de plusieurs vagues successives, les corrections concomitantes du marché et la mise au point d'un vaccin, a pesé sur le budget de risque de notre coopérative et, de fait, sur tous les Canadiens.

Pour nous assurer que Co-operators était prête à faire face à l'éventail des possibles issues épidémiologiques et économiques sur le marché à court terme et sur l'horizon de planification, nous avons travaillé avec nos équipes de modélisation et de planification pour comprendre et anticiper les impacts d'une reprise en forme de U (retour modéré à la normale), de U prolongé (retour à la normale retardé), de W (deuxième vague) et de L (longue route prolongée) et nous y préparer. (Les illustrations graphiques sont adaptées du journal *The Globe and Mail*.)

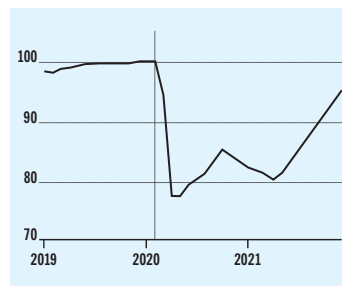
Reprise en U



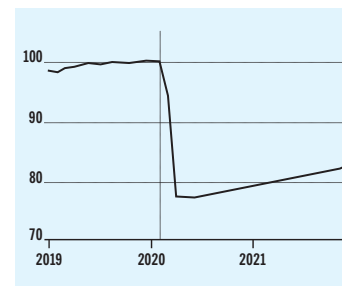
Reprise en U prolongé



Reprise en W



Reprise en L



Les détails de la planification des scénarios comprenaient :

- Une description épidémiologique (p. ex. probabilité d'un vaccin, protocoles sanitaires provinciaux, confinements imposés par l'État)
- Les conditions économiques (p. ex. ampleur de la correction du marché, durée ou délai de stabilisation du PIB, niveau d'intervention financière de l'État)
- Les répercussions sur les clients (p. ex. modification des comportements, dette/patrimoine, dépenses)
- Les répercussions organisationnelles (p. ex. productivité, affaires nouvelles, réclamations, niveaux de service, capital et initiatives de gestion des dépenses)

Une liste d'incertitudes permanentes a été établie et intégrée dans le processus de planification (p. ex. mutations du virus, rôle des personnes asymptomatiques, taux d'infection et d'immunité réels, réactions des clients, réponses des politiques publiques). Ce cadre a été utilisé pour aider la haute direction à mettre en place les prochaines étapes.

À mesure que les conditions évoluaient, plusieurs séries d'exercices de simulation de crise ont été mises au point et affinées, notamment la modélisation d'un scénario catastrophe. La planification a nécessité une approche agile pour préparer un cadre global avec des documents interactifs et des protocoles. Chaque scénario comprenait les prochaines étapes immédiates avec les responsabilités de chaque dirigeant ainsi que le rythme d'exécution requis en fonction de l'évolution des conditions.

Ce cadre a été utilisé par la haute direction pour déterminer et mettre en œuvre les prochaines étapes tout en gérant activement les risques en évolution.

Notre stratégie : Un pont vers l'avenir

Notre stratégie a été conçue pour gérer les risques et saisir les occasions que présentent les problèmes actuels, émergents et anticipés dans notre monde. Nous savons que la pandémie de COVID-19 et les pandémies futures, les changements climatiques, l'automatisation des transports, l'évolution démographique, l'incertitude économique, les perturbations technologiques et d'autres facteurs de changement continueront de modifier notre environnement opérationnel. Dans l'ensemble de notre groupe de sociétés, les besoins de nos membres et de nos clients évoluent rapidement dans un monde en proie constante au changement, à la volatilité et à l'incertitude. La pandémie n'a fait qu'accroître la complexité et accélérer l'horizon temporel de changement. Notre stratégie pour 2019 à 2022 a été élaborée en prévision de mutations rapides, afin de relever les grands défis qui se présentent à nous. Si nous réussissons, elle sera le pont qui nous permettra d'aller de l'avant et d'assurer une transition en douceur vers un avenir plus durable et plus résilient.



Promouvoir une vision à long terme du développement durable

Notre stratégie est à la fois conçue et mise en œuvre dans une optique de développement durable, que nous considérons comme un élément essentiel de notre identité, de notre mode d'exploitation et de nos produits et services. Pour concrétiser notre vision d'être un promoteur actif d'une société durable et réaliser notre mission de procurer la sécurité financière aux Canadiens et à leurs collectivités, nous nous devons d'engager et de toujours alimenter une discussion sur le développement durable. En plus de 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.

Nos objectifs à long terme pour 2030 ont été fixés pour :

- Informer et influencer afin de contribuer à réduire l'exposition au risque de nos parties prenantes et à augmenter leur prospérité grâce à notre intervention et à notre influence.
- Inciter les Canadiens 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 grâce à nos investissements.

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

La stratégie de Co-operators de 2019 à 2022

Notre stratégie d'entreprise 2019 à 2022 comporte cinq axes stratégiques : mobilisation de la clientèle, identité coopérative, avantage concurrentiel, façonner l'avenir et capital humain. Malgré la volatilité provoquée par la pandémie de COVID-19 en 2020, nous sommes convaincus que les piliers fondamentaux de notre stratégie demeurent solides et qu'ils continueront à nous faire avancer avec succès. Pour savoir comment nous avons adapté notre stratégie au cœur de la pandémie, voir la page 18.



Mobilisation de la clientèle

Nous serons le chef de file en mobilisation de la clientèle dans le secteur des services financiers.

Nous nous assurerons que le client est au centre des décisions et des solutions mises en œuvre, et que nous fournissons une expérience client 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 les préférences des clients.

Nous mesurons la mobilisation de la clientèle par nos sondages sur la satisfaction de la clientèle, la croissance de la clientèle, l'utilisation et l'adoption du numérique.



Identité coopérative

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

Nous livrerons des solutions intéressantes et pertinentes pour nos organisations membres et soutiendrons l'essor du mouvement coopératif. Nous montrerons la voie en proposant des initiatives pour répondre aux besoins économiques, sociaux et environnementaux non comblés des Canadiens, et renforcer leur résilience. Nous intégrerons les principes de coopération et de durabilité dans tous les aspects de nos activités.

Nous mesurons notre identité coopérative par le soutien du secteur coopératif et la mobilisation des membres, les contributions communautaires, notre empreinte carbone et nos investissements d'impact.



Avantage concurrentiel

Notre perpétuelle quête de l'excellence opérationnelle nous permettra de croître de manière rentable et d'élargir notre part de marché.

Nous moderniserons nos produits et services de sorte à répondre aux besoins changeants des clients, 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 complètes 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.



Capital humain

Nos ressources humaines constituent l'essence même de notre avantage concurrentiel dans un milieu en évolution rapide.

Nous offrirons des mesures d'adaptation à nos employés en éliminant les obstacles de façon à créer un milieu de travail inclusif et diversifié. Nous attirerons, formerons et maintiendrons en poste les meilleurs employés tout en renforçant notre culture d'innovation.

Nous mesurons la capacité de notre effectif par des sondages sur la mobilisation des employés, des indices de santé mentale, des mesures de la diversité et de l'inclusion ainsi que le perfectionnement des employés et des conseillers.



Façonner l'avenir

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.

En préparation à la transformation du secteur, nous expérimenterons pour créer 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.

Notre réponse stratégique à un défi historique

La pandémie de COVID-19 a mis à l'épreuve la capacité de notre coopérative à réagir et à s'adapter dans un environnement en évolution rapide. Dès le début de la pandémie, des équipes à l'échelle du groupe de sociétés se sont appuyées sur notre plan de continuité des activités pour mettre rapidement en place des plans permettant à l'ensemble de notre personnel de travailler à domicile afin de protéger nos employés et nos collectivités.



Optimiser nos activités

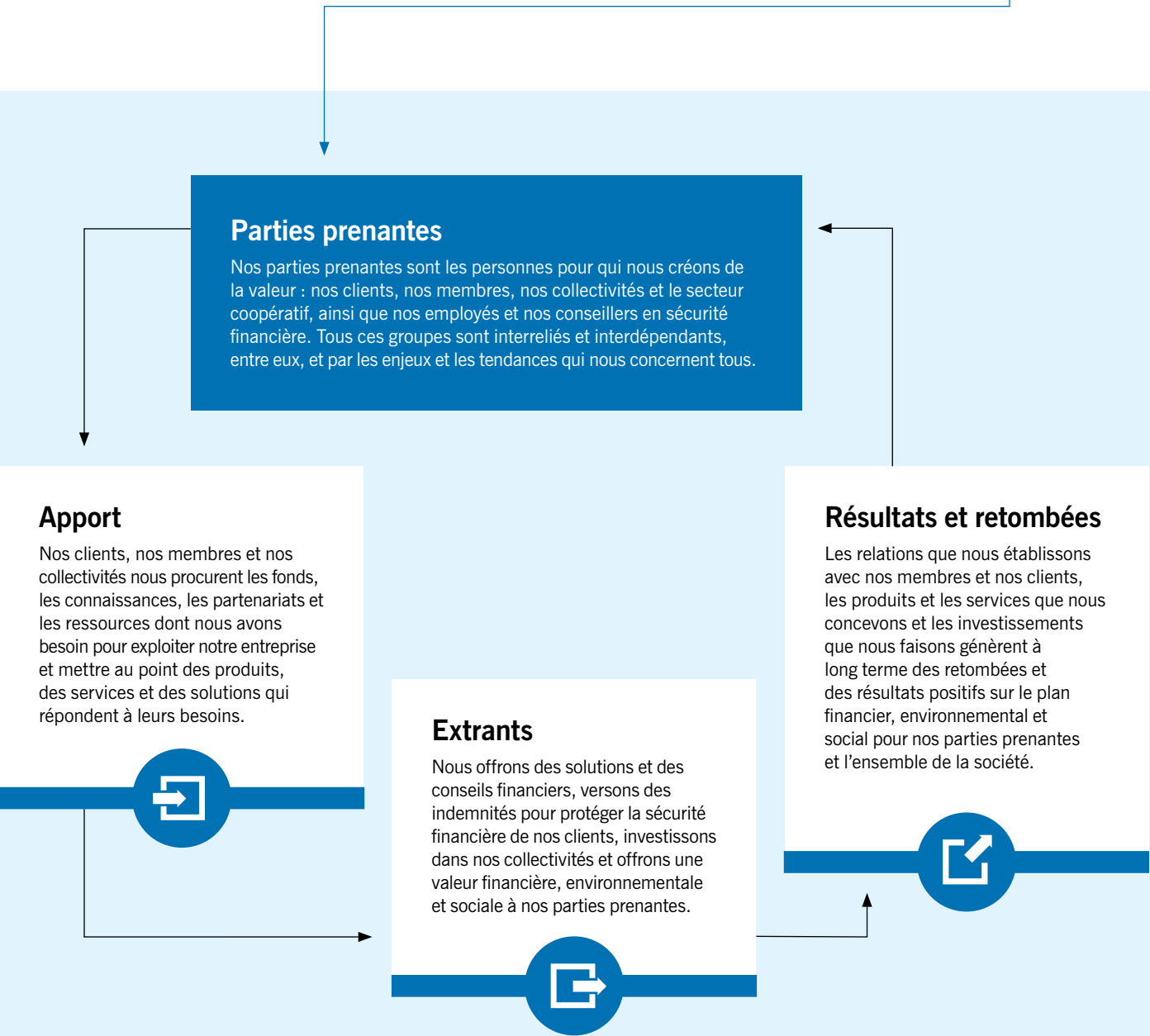
Une fois que les employés, les conseillers en sécurité financière et les membres du personnel en contact avec la clientèle ont été en sécurité et prêts à travailler virtuellement, nous avons modifié notre structure de gestion et mis en place un comité d'optimisation opérationnelle afin d'accélérer notre capacité à mettre en œuvre notre stratégie. Nous avons rapidement renforcé nos capacités technologiques pour que toute l'organisation puisse être en ligne et productive afin de servir une plus grande proportion de nos clients en mode virtuel. Nous avons également élaboré de nouvelles politiques et lignes directrices afin de tenir compte de la situation personnelle de nos employés qui devaient concilier le travail et la vie privée tout en restant productifs.

- Nous avons redéfini les priorités de notre plan d'entreprise pour 2020 afin de nous concentrer sur les tâches les plus essentielles tout en gérant efficacement notre capital dans l'incertitude du début de la pandémie.
- Nous avons redéployé nos employés pour tenir compte des nouvelles exigences opérationnelles résultant de la COVID-19.
- Nous avons mis en place des systèmes de téléphonie à distance pour donner à nos clients un accès direct et sécurisé à leurs conseillers en sécurité financière qui travaillaient à domicile.
- Nous avons augmenté les avantages financiers offerts aux employés pour les aider à répondre à leurs besoins liés au télétravail en augmentant le compte de dépenses personnelles à 500 \$ en 2020.
- Nous avons créé des options de travail au bureau sûres pour nos conseillers en sécurité financière et nos employés, grâce à la mise en œuvre de contrôles de sécurité stricts, conformément aux directives régionales.



Créer de la valeur, ensemble

Grâce à des conseils, à des produits, à des investissements et à des partenariats en matière de finances et de gestion des risques, nous offrons des solutions pour répondre aux besoins en constante évolution de nos membres, de nos clients 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 communautaires à court et à long terme, créant un cercle vertueux qui augmente notre prospérité collective.



Un cycle positif alimenté par nos parties prenantes

Nous avons mis en évidence quelques exemples du fonctionnement de notre cycle de création de valeur du point de vue de nos clients, de nos membres, de nos collectivités et de nos employés. Chaque groupe de parties prenantes procure à Co-operators une variété d'apports qui nous permettent d'offrir des extrants concrets qui répondent à leurs besoins. Chaque fois que nous y parvenons, ces extrants entraînent des retombées et des résultats positifs, qui soutiennent à leur tour les intrants qui font tourner le cycle de création de valeur.

Nos clients	Nos membres	Les collectivités canadiennes et le secteur coopératif	Nos employés et conseillers en sécurité financière
Apport	Apport	Apport	Apport
<u>Primes des clients</u> 4,85 milliards de dollars en primes directes souscrites	<u>Gouvernance démocratique</u> 45 organisations membres envoient 123 délégués de toutes les régions du Canada pour gouverner notre organisation	Aperçu des besoins non satisfaits des collectivités canadiennes Nos partenaires communautaires aident à mettre à jour les besoins environnementaux, sociaux et économiques qui nécessitent des solutions.	<u>Effort en temps et en travail</u> Nos employés travaillent afin de mener à bien notre mission.
Extrants	Extrants	Extrants	Extrants
<u>Protection financière</u> 2,04 milliards de dollars en indemnités et prestations versées	<u>Protection financière</u> 14,6 millions de dollars en versements du programme de fidélisation des membres	<u>Investissement communautaire</u> 5,3 % du bénéfice avant impôt donné à des organismes caritatifs et sans but lucratif	<u>Croissance et perfectionnement</u> Nous dépensons en moyenne 568 \$ par employé en formation et perfectionnement.
Résultats	Résultats	Résultats	Résultats
Les besoins financiers des clients sont couverts lorsqu'ils en ont le plus besoin. Nos conseils, nos produits et nos services soutiennent la confiance des clients et la réputation de la marque.	Nous entretenons des relations positives à long terme avec nos membres. 98 % : indice des relations avec les membres	Une proportion plus vaste et équitable de Canadiens a accès à de l'aide en santé mentale, à des environnements sains ainsi qu'à des emplois valorisants et à des occasions d'emploi.	Nous attirons et retenons les meilleurs talents. 93 % : taux de rétention des employés
Retombées	Retombées	Retombées	Retombées
Nos clients bénéficient de la sécurité financière et de la tranquillité d'esprit. Nos clients ont le sentiment d'assurer leur avenir financier et se sentent résilients.	Ensemble, nous soutenons la vitalité du secteur coopératif au Canada. Le succès du modèle d'entreprise coopératif contribue à une économie canadienne plus démocratique.	Les collectivités canadiennes sont plus durables et résilientes.	Nos employés ont le sentiment de faire partie d'une société équitable et engagée, où les citoyens ont les mêmes chances de croître et de réaliser leur potentiel.

Notre gouvernance coopérative

Co-operators est une organisation motivée par des objectifs et axée sur la création d'une solide base financière pour répondre aux besoins actuels et futurs de ses membres, de ses clients et des collectivités. C'est ce qui nous distingue des autres organisations de services financiers qui visent à maximiser les bénéfices trimestriels pour les actionnaires. Notre gouvernance coopérative, exercée par nos organisations membres et notre conseil d'administration, nous permet de garder le cap sur notre objectif et sur les principes coopératifs qui nous guident.

Structure de gouvernance démocratique

Nous sommes régis par un groupe de coopératives, de centrales de caisses de crédit, d'organismes représentant les agriculteurs ainsi que d'organisations aux valeurs similaires. Ensemble, nous offrons divers avantages aux membres, aux clients et aux collectivités. Grâce à leurs observations, à leur expertise et à leur participation à la gouvernance démocratique, nos membres nous aident à garder le cap sur notre mission et les parties prenantes que nous servons. Nos 45 membres nomment un total de 123 délégués, qui proposent puis élisent sur la base du principe démocratique « un membre, une voix » les 22 administrateurs qui forment le conseil d'administration. Les administrateurs du Groupe Co-operators limitée sont indépendants de la direction et de l'exploitation de l'entreprise, et il n'existe aucun lien entre la rémunération des administrateurs et la performance de la société. [Vous pouvez consulter les profils complets de nos administrateurs et les mandats de nos comités sur notre site Web à l'adresse cooperators.ca/a-notre-sujet.](http://cooperators.ca/a-notre-sujet)

Le conseil d'administration de Co-operators est responsable des principales activités de gouvernance de l'entreprise, y compris :

- Assurer la viabilité financière de l'entreprise
- Définir la mission, la vision et les valeurs de l'entreprise
- Établir l'orientation stratégique et surveiller la performance organisationnelle
- Superviser la sélection, la nomination et le rendement du président et chef de la direction
- Faire en sorte que Co-operators demeure un chef de file au sein du secteur de l'assurance et du mouvement coopératif

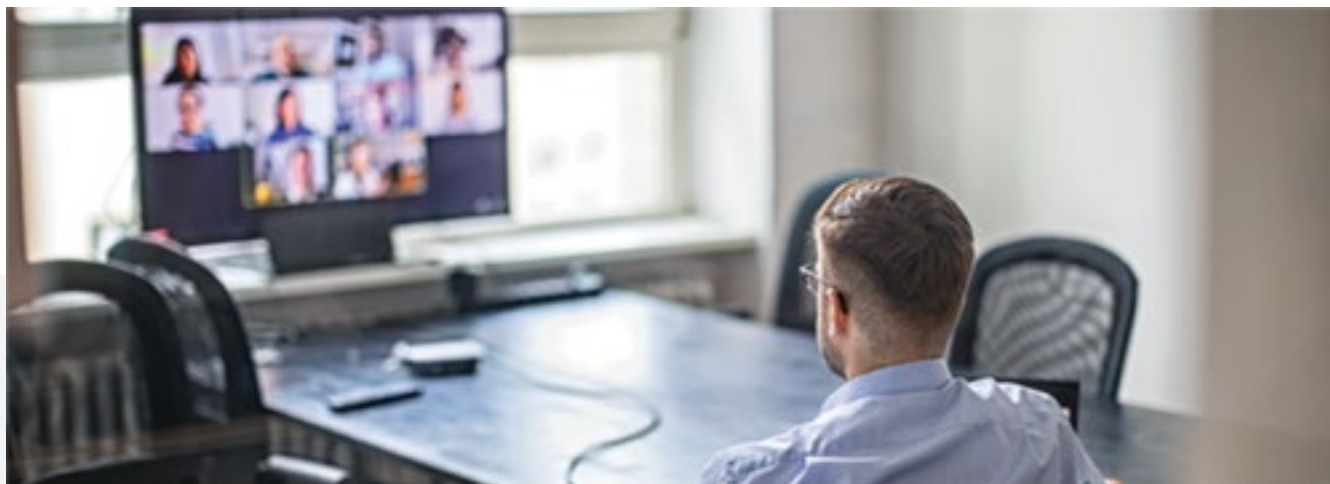


 Plains feux sur la COVID-19

Gouverner dans une période sans précédent

Au milieu des limites et des contraintes posées par la pandémie, notre conseil d'administration, nos membres et notre équipe de direction ont saisi les occasions de s'adapter et de faire en sorte que la saine gouvernance soit considérée comme une priorité en ces temps difficiles.

Au début de la crise, nous avons pris la décision de reporter l'assemblée générale annuelle (une première dans nos 75 ans d'histoire) pour qu'elle puisse se dérouler virtuellement. La tenue d'une assemblée générale virtuelle a nécessité une modification de nos règlements administratifs qui a été approuvée par nos membres. Plus tard dans l'année, nous avons également tenu une réunion spéciale virtuelle des membres pour nous assurer que toutes les activités de gouvernance étaient menées à bien. En outre, le conseil d'administration a évalué ses propres structures et approches de gouvernance pour s'assurer que Co-operators est gouvernée efficacement en cette période de COVID-19.



Un passage à la gouvernance virtuelle

Dans le cadre de la transition vers un modèle de mobilisation entièrement virtuel, toutes les réunions et autres affaires ont été menées en ligne afin de garantir la santé et la sécurité de nos membres, de nos administrateurs, de nos employés et de nos collectivités. Grâce à ce modèle virtuel, nous avons augmenté la fréquence et précisé l'orientation des réunions du conseil d'administration et des comités afin de mettre davantage l'accent sur la gouvernance, les résultats stratégiques et financiers, les risques nouveaux et émergents et toute question ou préoccupation concernant les membres.

De nouveaux comités du conseil d'administration pour un nouvel environnement opérationnel

Bien que la surveillance des capitaux fasse partie des activités continues et régulières du CA, nous avons officiellement constitué un nouveau comité chargé de surveiller la solidité du capital de l'organisation. Nous avons également créé un comité de gouvernance de la direction pour travailler avec le conseil d'administration et ses comités en vue de s'assurer que nos processus et notre structure de gouvernance cadrent avec le nouvel environnement opérationnel.

Performance de gouvernance

Nos membres délégués et le conseil d'administration participent à la structure de gouvernance en y apportant leurs points de vue, leurs perspectives diverses, et leurs compétences et connaissances. Nous cherchons constamment à améliorer notre gouvernance afin que notre CA demeure pertinent, efficace et bien positionné pour gouverner notre organisation.

Évolutions dans notre structure démocratique

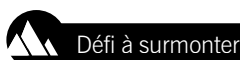
Au moins une fois tous les 10 ans, nous procédons à l'examen de la structure démocratique (ESD). Cet examen évalue si notre structure de gouvernance demeure représentative du secteur coopératif canadien et si nous demeurons pertinents vis-à-vis des besoins de nos membres. Piloté par notre conseil d'administration, l'ESD comprend une démarche de consultation exhaustive auprès de nos membres afin de recueillir leurs observations et suggestions et de contribuer à l'évolution de notre structure de gouvernance démocratique.

En 2020, nous avons reporté le calendrier de l'ESD en raison de la COVID-19 et de la nécessité de tenir notre assemblée générale annuelle en ligne. Nous avons donc organisé une réunion spéciale des membres en novembre, à laquelle ils ont tous participé. Lors de cette réunion, nous avons présenté un rapport sur l'ESD 2019, et les membres ont adopté les modifications des règlements administratifs résultant de cet examen. Voici les évolutions dans notre structure de gouvernance qui devront être prises en compte en 2021 :

- nos programmes de mentorat et de formation des délégués
- la durée des mandats des administrateurs et les processus de nomination et d'élection des administrateurs
- la langue de gouvernance (y compris un soutien accru aux administrateurs francophones)
- le nombre et la durée des réunions du CA et des comités
- le roulement et la planification de la relève pour les principaux postes du CA

Intégration de la durabilité et des risques climatiques au sein de notre gouvernance

Chaque année, avec l'aide du président et chef de la direction, du président du CA et de certains vice-présidents du groupe de sociétés, le comité du développement durable et de la responsabilité sociale du CA discute des progrès réalisés, des défis et des plans futurs en matière de développement durable. La bonne compréhension des risques climatiques, qui fait partie intégrante de ces actions, relève du comité du développement durable et de la responsabilité sociale et du comité de gestion des risques et de la rémunération. Ces deux comités, qui tiennent généralement une réunion conjointe par année (à l'exception de 2020 en raison de la pandémie), ont ajouté le suivi des enjeux climatiques à leur mandat. Pour augmenter la capacité autour de la table du CA, nous avons inclus les connaissances et les compétences en matière de climat dans la grille des compétences des administrateurs.



Défi à surmonter

Renforcer la diversité et l'inclusion dans notre gouvernance

Nous avons dépassé notre objectif de 30 % de femmes dans notre structure de gouvernance du conseil, en vue de notre objectif à plus long terme d'atteindre la parité au sein de notre conseil d'administration et parmi nos délégués. En plus de continuer à augmenter la représentation des femmes, il nous reste encore beaucoup de chemin à parcourir pour garantir la présence et la représentation d'une diversité de voix au sein de notre structure de gouvernance. Cet automne, le conseil d'administration a participé à un atelier avec le Centre canadien pour la diversité et l'inclusion (CCDI), un groupe qui possède une vaste expérience de travail avec un échantillon représentatif d'entreprises canadiennes. Le CCDI travaille avec Co-operators dans le cadre de notre projet stratégique sur la diversité et l'inclusion, décrit à la page 80.

Pleins feux sur la gouvernance

Découvrez notre conseil d'administration et nos organisations membres.

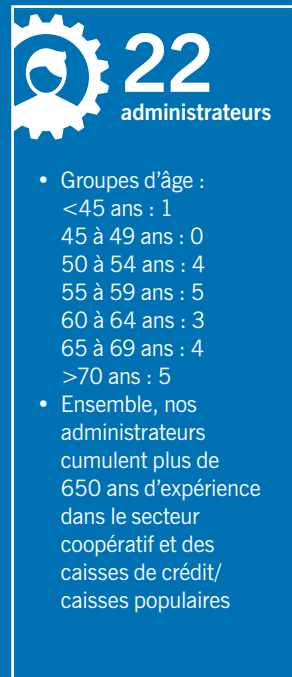
Sujets présentés à la journée de formation du conseil d'administration

- Norme internationale d'information financière 17
- Cybersécurité et audit des TI
- Diversité et inclusion dans les milieux de travail au Canada
- Parcours de Co-operators sur la diversité et l'inclusion
- Privilèges juridiques, conflits d'intérêts et obligations des administrateurs

Pourcentage de déléguées dans chaque région

Colombie-Britannique : 63 %
 Alberta : 42 %
 Saskatchewan : 54 %
 Manitoba : 50 %
 Ontario : 16 %
 Québec : 22 %
 Atlantique : 26 %

Cible : 50 % dans chaque région



45
organisations membres

123
délégués



Secteurs représentés par nos organisations membres



38 %

Agriculture



31 %

Service



18 %

Finances



7 %

Commerce de détail



4 %

Santé



2 %

Main-d'œuvre



Nombre d'administrateurs ayant un titre professionnel

représentées au Canada

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

Comités du conseil d'administration

Comité d'audit, comité de gouvernance d'entreprise et de révision, comité des relations avec les membres et les coopératives, comité de gestion des risques et de la rémunération, comité du développement durable et de la responsabilité sociale et comité de surveillance des capitaux (créé en 2020 en réponse à la crise de la COVID-19)

33

Nombre de jours de formation et de perfectionnement individuel chez les administrateurs

Composition du CA

15 hommes

7 femmes

7 francophones

2 membres d'une Première Nation, Inuits ou Métis

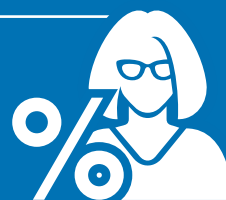
0 membre d'une minorité visible

32 %

Pourcentage d'administratrices

2019 : 32 %
 2018 : 27 %

Cible : 30 % d'ici la fin de 2020 et 50 % d'ici la fin de 2025



Connaître nos clients

Axe stratégique : Mobilisation de la clientèle

Notre groupe de sociétés soutient une diversité de clients ayant des besoins uniques. Que ce soit pour servir les ménages canadiens, les coopératives, les entreprises et les exploitations agricoles, les caisses d'épargne et de crédit ou les investisseurs, nous sommes motivés par notre mission de procurer une sécurité financière à nos clients. Grâce à nos produits d'assurance et d'assurance collective, à nos services de planification du patrimoine et à nos conseils et solutions de placement, nous aidons nos clients à prendre des décisions éclairées qui améliorent leur résilience et leur bien-être à long terme.

Nous nous efforçons de devenir le chef de file en mobilisation de la clientèle dans le secteur des services financiers. Pour mobiliser efficacement nos clients, nous devons les placer au cœur de nos décisions et de nos solutions. Nous devons leur offrir une expérience client cohérente et homogène, quel que soit le lieu et la manière dont ils souhaitent traiter avec nous. Et nous ne devons jamais cesser de comprendre leurs préférences et leurs besoins changeants si nous voulons rester pertinents et compétitifs dans un monde en mutation rapide.



Mobiliser notre clientèle en ligne

Notre transformation numérique vise à offrir une expérience homogène à nos clients ainsi qu'à nos conseillers en sécurité financière et autres collaborateurs en contact avec la clientèle. Nous sommes motivés par notre volonté d'offrir une expérience de pointe adaptée au secteur des services financiers par un parcours hautement personnalisé et orienté qui contribue à renforcer la résilience de nos clients – autant en termes de gestion financière que de protection. Et nous voulons le faire d'une manière novatrice et dynamique qui nous distingue sur le marché.

Indicateur de performance stratégique

Pourcentage des ménages inscrits aux Services en ligne

43 %

2019 : 25 %

Cible : 40 % d'ici la fin de 2022

Bilan : Supérieur aux attentes

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

477 995

2019 : 368 954

La progression des résultats présentés ci-haut confirme que nous entretenons de solides relations avec les clients en ligne et que ces derniers font confiance à notre espace numérique.

Faits saillants de 2020

Accélération pour atteindre nos objectifs numériques

Avec l'augmentation des interactions virtuelles et en ligne pendant la pandémie de COVID-19, les services numériques sont devenus une nécessité pour les affaires. Tout au long de la crise, nous nous sommes efforcés de mettre en œuvre nos capacités numériques afin de pouvoir servir nos clients malgré les restrictions de distanciation physique. À la fin du mois de juin, nous avons dépassé notre objectif pour 2020, et à la fin de l'année nous avons dépassé notre objectif pour 2022. Puisque les besoins et les préférences des clients ne cessent d'évoluer, l'utilisation et l'adoption de nos services numériques sont essentielles pour rester concurrentiels.

Augmentation de notre gamme d'options en libre-service

L'ajout de nouvelles options en libre-service permet aux clients de modifier facilement et à leur guise leur assurance auto pour leur garantir une assurance flexible et adaptée à leurs besoins. Ces options libèrent également les employés en contact avec les clients et réduisent les temps d'attente des appels, ce qui permet aux employés de se concentrer sur la prestation de conseils à valeur ajoutée aux clients. En 2020, nous avons permis aux clients de retirer temporairement ou définitivement des conducteurs et des véhicules de leurs polices, et de modifier leur protection ou leurs avenants en ligne afin de répondre à l'évolution de leurs besoins en temps réel.

Donner la priorité à la sécurité des renseignements personnels des clients dans les espaces numériques

Nous maintenons notre engagement rigoureux de protéger la vie privée et les renseignements personnels que nos clients nous ont confiés. Pour ce faire, nous suivons des politiques et procédures permettant de protéger et d'utiliser adéquatement les renseignements personnels de nos clients, nous mettons en place des mesures de contrôle conformes aux pratiques actuelles et émergentes, et nous surveillons les mécanismes de sécurité. Pour en savoir plus sur les efforts de sensibilisation de nos employés et conseillers en sécurité financière à la cybersécurité, voir la page 90.

Défi à surmonter

Garantir notre capacité d'élargir les services en ligne

Avec la hausse de la mobilisation de la clientèle et de l'adoption des services en ligne en 2020, nous avons été confrontés à divers défis au plus fort de la pandémie. Parmi ces défis, nous comptons des restrictions budgétaires temporaires, les délais nécessaires pour augmenter les capacités de travail à distance et la transition des activités en personne vers des environnements de travail entièrement virtuels. Face à ces contraintes, il nous a été difficile de suivre le rythme du changement rapide dans les préférences et les comportements des clients pendant le confinement. Nous avons depuis redéfini les priorités de notre transformation numérique et nous nous concentrons sur la refonte des plateformes en ligne et l'ajout de capacités transactionnelles supplémentaires pour les clients.

C'EST NOUS

Favoriser la mobilisation de la clientèle grâce à l'évolution numérique

Nous cherchons à offrir des options numériques fluides pour optimiser l'expérience des clients, en nous assurant que nous pouvons répondre à leurs besoins et préférences, peu importe où et comment ils choisissent de faire affaire avec nous. Notre transformation numérique vise trois principaux objectifs – offrir des expériences simples et conviviales à nos clients et à nos conseillers en sécurité financière, soutenir notre croissance dans les domaines axés sur les services-conseils, et contribuer à accroître notre efficacité opérationnelle pour l'avenir.

Pour rester un chef de file du secteur en matière de mobilisation de la clientèle, nous nous engageons dans une démarche visant à offrir les meilleures expériences numériques qui soient. Grâce à notre offre numérique, nous entendons guider nos clients à travers une expérience hautement personnalisée, basée sur une compréhension approfondie de leurs besoins en évolution. À mesure que nous établissons des relations en ligne et recueillons des données et des renseignements, nous pouvons offrir des conseils et des services pertinents aux clients quand ils en ont besoin. Nous pouvons également leur faire gagner un temps précieux en les guidant vers des services en ligne lorsqu'ils ont besoin d'apporter de simples modifications à leurs polices.

– Emmie Fukuchi

Première vice-présidente et cheffe du numérique et du marketing, Co-operators



Sur la photo : Emmie Fukuchi

Apporter la tranquillité d'esprit dans des temps difficiles

Les avantages de l'assurance deviennent réels lorsque nous respectons la promesse du Service des réclamations qui réside au cœur de notre relation avec les clients. Lorsque la sécurité financière ou le bien-être de nos clients sont menacés par des événements couverts par leur assurance, nous sommes là pour payer les indemnités et les prestations pour leur assurer une tranquillité d'esprit, de sorte qu'ils puissent se concentrer sur ce qui compte vraiment.

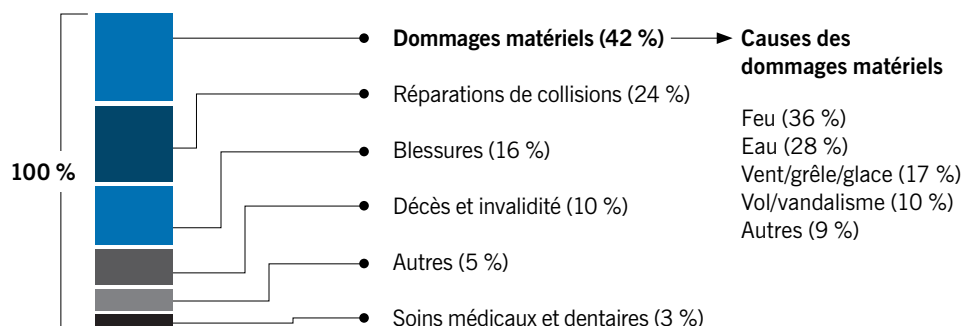
Indemnités et prestations en 2020

Total des indemnités et prestations versées aux clients en 2020

2,04
milliards \$

2019 : 2,15 milliards \$
2018 : 2,12 milliards \$

Types d'indemnités et de prestations versées



Faits saillants de 2020

Innovations dans notre expérience de réclamation

Pour parvenir à mobiliser nos clients, notre expérience de réclamation doit être fluide et correspondre à leurs besoins et préférences. Dans le cadre de nos efforts pour améliorer continuellement l'expérience de réclamation, nous avons lancé OneSpan, qui permet aux clients de fournir des signatures numériques sur les documents et les formulaires. Nous avons aussi mis en place un processus direct de réparation des éclats dans les pare-brise qui aide à remettre les clients plus rapidement sur la route.

Garder les clients informés et à jour via les Services en ligne

Au plus fort du confinement, les préférences et les comportements des clients ont considérablement changé. Ainsi, les Services en ligne jouent un rôle de plus en plus crucial dans notre capacité à offrir une expérience client fiable et homogène. En 2020, nous avons amélioré la capacité de nos clients à suivre la progression et l'état de leurs réclamations d'assurance automobile et habitation à l'aide des Services en ligne, grâce à des mises à jour de statut générées automatiquement pour les garder informés du début à la fin.



Défi à surmonter

La COVID-19 a des répercussions sur les délais de traitement des réclamations par le service à la clientèle.

Nous voulions offrir une expérience de réclamation fluide et adaptée aux besoins de chacun tout au long de la pandémie; cependant, le Centre d'assistance à la clientèle a connu une augmentation significative du volume d'appels allant jusqu'à 30 %, ce qui a entraîné une diminution globale des niveaux de service à la clientèle. Les niveaux de service ont fortement rebondi aux troisième et quatrième trimestres.

 Pleins feux sur la COVID-19

L'impact de la pandémie sur les réclamations en assurance automobile

Tout le monde a vu ses déplacements quotidiens changer avec la COVID-19, et la baisse du nombre de véhicules sur la route en avril et mai s'est traduite par une diminution du nombre de collisions. Puisque les automobilistes prenaient moins le volant et modifiaient leurs comportements, les réclamations d'assurance automobile ont fortement baissé par rapport à l'année précédente.

Si la fréquence des réclamations d'assurance automobile a généralement diminué en 2020, les réclamations pour dommages corporels ont causé une augmentation des sinistres défavorables. De plus, les retards dans les traitements, les évaluations médicales et les processus de règlement des litiges, ainsi qu'une augmentation des poursuites juridiques viendront augmenter nos coûts futurs liés aux réclamations pour dommages corporels.



En 2020, nous avons mis de côté plus de 35 millions de dollars en mesures d'aide directe dans le cadre de notre programme de remboursement pour déplacements réduits. Ce programme prévoyait un remboursement de 15 % des primes automobiles admissibles payées entre le 1^{er} avril et le 31 mai, les inscriptions ayant pris fin en décembre. Au 31 décembre 2020, les titulaires de police admissibles qui se sont inscrits pour bénéficier de cet allègement direct avaient touché 20,3 millions de dollars. Le restant des remboursements pour déplacements réduits non réclamés a été réinvesti dans des collectivités partout au Canada, en donnant la priorité au soutien des Canadiens vulnérables et marginalisés qui sont confrontés à des difficultés financières et sociales accrues en cette période d'incertitude. Pour en savoir plus sur notre soutien à la collectivité, voir la page 52.

Le remboursement pour déplacements réduits est l'une des nombreuses initiatives et actions que nous avons prises pour soulager financièrement nos clients tout au long de la crise de la COVID-19. C'était une initiative offerte à tous les clients admissibles, y compris à ceux qui ont choisi de modifier leur police pour tenir compte de leurs nouvelles habitudes de déplacement. Pour en savoir plus sur les mesures d'aide financière que nous avons proposées en pleine pandémie, voir la page 38.

Solutions et innovations en matière de réclamations

Nous mettons nos valeurs coopératives, notre approche axée sur le client et notre esprit novateur au service de nos clients tout au long du processus de réclamation. Nous leur proposons des solutions novatrices de prévention des sinistres, ou encore des services de reconstruction dans une optique durable ou de résolution des réclamations par un comité de clients bénévoles.

Un projet pilote pour surveiller les risques d'incendie dans les exploitations agricoles

Selon la Canadian Farm Builders Association, plus de 40 % des incendies à la ferme sont causés par des défaillances des systèmes électriques. En partenariat avec PrevTech, nous avons lancé un projet pilote de surveillance électronique des systèmes électriques en Ontario et au Québec. Le système surveille la stabilité du réseau électrique d'une exploitation agricole et envoie des notifications par messagerie texte ou par courriel. Ces notifications signalent des dysfonctionnements qui peuvent ensuite être corrigés de manière proactive afin d'éviter les temps d'arrêt et les risques d'incendie potentiels.

Notre Garantie du Service des réclamations

Les clients peuvent communiquer avec nous pour nous 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. S'ils choisissent de ne pas aller de l'avant avec la réclamation, leur décision 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)

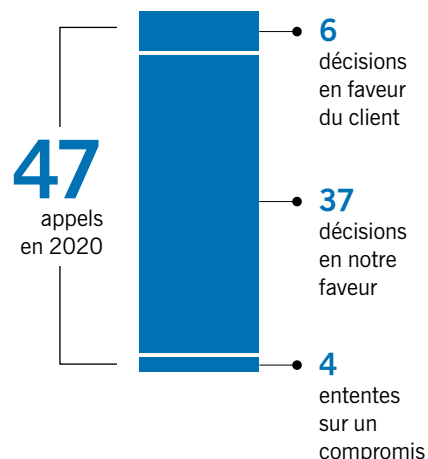
Le règlement des sinistres du point de vue des clients

Le comité de révision du service de Co-operators donne à un groupe de clients bénévoles un pouvoir de décision dans la résolution des différends liés aux demandes d'indemnité. Les membres du comité travaillent ensemble pour en arriver au résultat le plus équitable. Co-operators est liée par la décision du comité, cependant le client conserve le droit de suivre d'autres possibilités d'appel. Unique en son genre au Canada, ce comité incarne notre différence coopérative au sein du secteur.

Solutions durables après sinistres

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

Comité de révision du service



C'EST NOUS

Donner aux clients la possibilité de contribuer au règlement des réclamations

Le comité de révision du service de Co-operators donne depuis 30 ans la possibilité aux Canadiens d'aider directement à résoudre les problèmes de nos clients. Le groupe est composé de clients bénévoles, qui ne sont pas des experts en assurance et ne travaillent pas dans le secteur. Ils apportent un regard neuf et un esprit ouvert pour trouver des solutions équitables pour nos clients. Le comité se réunit tous les deux ou trois mois dans trois régions du pays pour discuter des dossiers litigieux, donner des avis et des conseils sur les préoccupations des clients et suggérer des changements dans notre façon de traiter des cas similaires à l'avenir. Le comité traite des réclamations allant jusqu'à 30 000 \$.



Mon expérience à titre de bénévole au sein du comité de révision du service confirme que cette organisation place bien haut la barre de l'excellence en matière de satisfaction de la clientèle. J'ai eu l'occasion d'être directement témoin de l'intégrité dont le personnel fait preuve pour offrir un règlement équitable à ses clients. L'établissement d'une relation de confiance vient au premier plan pour Co-operators, comme l'illustre si bien le comité de révision du service. Je suis fier d'avoir l'occasion de siéger au comité et de représenter d'autres clients.

– Membre du comité de révision du service



Les changements climatiques et la nouvelle normalité des catastrophes

Les collectivités et les entreprises canadiennes sont de plus en plus touchées par les changements climatiques. Au cours de la dernière décennie, les tendances des réclamations liées aux événements majeurs résultant d'inondations, de feux de forêt et de phénomènes météorologiques extrêmes indiquent une forte augmentation de la fréquence et de la gravité de ces événements. En 2020, nous avons payé 216,6 millions de dollars en réclamations résultant d'événements majeurs et autres catastrophes importantes.

Bilan des réclamations liées aux événements majeurs en 2020

Total des pertes assurées à la suite d'un événement majeur

216,6 millions \$

2019 : 111,5 millions \$
2018 : 179,5 millions \$

Pertes assurées à la suite d'un phénomène météorologique extrême

85,3 %

2019 : 99,6 %

Total des pertes assurées à la suite d'événements majeurs, incluant les événements météorologiques extrêmes et autres événements significatifs, comme les tremblements de terre et la pandémie de COVID-19.

Proportion des pertes assurées à la suite de phénomènes météorologiques extrêmes, y compris les pluies abondantes ou fréquentes, le verglas, la grêle, le vent, les inondations et les feux de forêt.

Faits saillants de 2020

L'intelligence d'affaires au service des risques climatiques

À mesure que le climat change, les tendances passées deviennent moins prédictives de l'avenir. Pour rendre compte avec précision des risques que nous assurons, 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. Grâce à notre application de suivi FireWatch, nos équipes d'assurance suivent quotidiennement les feux de forêt actifs au moyen d'une carte qui en indique l'étendue et la position. Cela leur permet de prendre des décisions ciblées en temps réel, notamment en informant les clients à proximité du risque.

Aider les clients à accroître la résilience des ménages

Grâce à des alertes et à des rappels électroniques, nous informons nos clients à l'avance des intempéries et autres tendances météorologiques saisonnières extrêmes susceptibles de menacer leur propriété ou leur sécurité. En 2020, nous avons envoyé 404 000 alertes et rappels électroniques à nos clients partout au Canada. Ces messages visaient à leur expliquer comment se préparer et protéger leurs biens en vue de réduire les pertes et de rester en sécurité.

Les principaux événements météorologiques en 2020



Tempête de grêle (13 juin 2020)

Région la plus touchée : Calgary (Alberta) et ses environs

Total des pertes assurées :

73,3 millions \$



Inondations (26 avril 2020)

Région la plus touchée : Fort McMurray (Alberta)

Total des pertes assurées :

53,5 millions \$



Vents et pluie (15 novembre 2020)

Région la plus touchée : Région du Grand Toronto

Total des pertes assurées :

14,1 millions \$

Conseils et solutions pour les Canadiens

Notre stratégie de mobilisation de la clientèle repose sur les produits, les services et les solutions que nous offrons, lesquels sont conçus pour répondre aux besoins changeants des Canadiens et les aider à préparer et planifier leur sécurité financière et leur bien-être à long terme. Nos solutions vont de la protection d'assurance à la planification de gestion de patrimoine et aux placements. Nous les offrons aux Canadiens grâce à un réseau de conseillers en sécurité financière qui ont bâti des relations significatives dans les collectivités partout au pays.

Indicateur de performance stratégique

Nombre de ménages clients assurés

1 035 724

2019 : 1 111 757

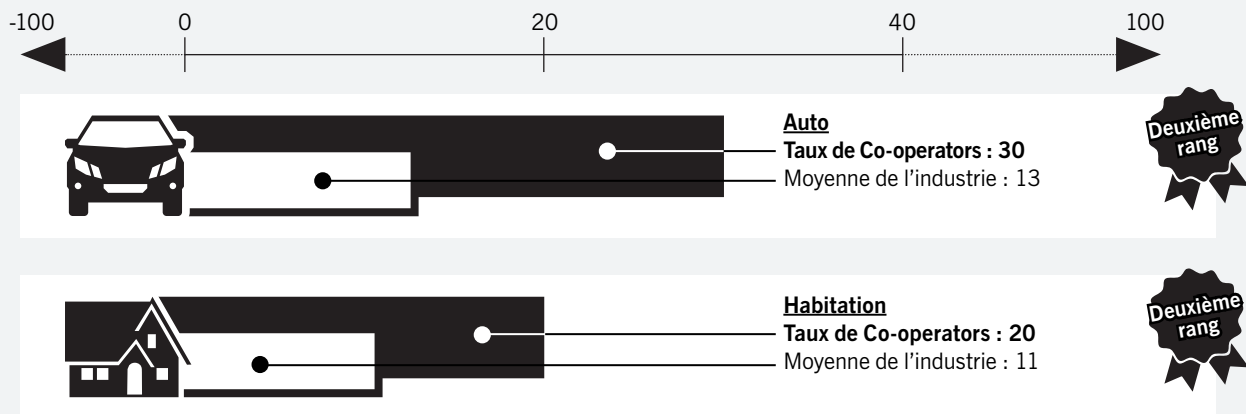
2018 : 1 074 809

Le nombre de ménages clients* indique notre croissance au fil du temps et le nombre de Canadiens qui nous font confiance.

* Les ménages clients de Co-operators Générale, Co-operators Vie et COSECO sont inclus pour tous les secteurs d'activité au détail.

Nos clients nous classent parmi les meilleurs de l'industrie

L'étude annuelle InsurPoll 2020** réalisée par Pollara a classé Co-operators au deuxième rang des assureurs canadiens selon le taux de recommandation net (TRN) obtenu auprès d'un échantillon de clients d'assurance auto et habitation. Le TRN est une mesure standard de fidélisation de la clientèle, utilisée par plusieurs compagnies au sein de l'industrie. Nos résultats montrent avec éloquence comment nous nous comparons à nos concurrents en ce qui concerne la mobilisation de la clientèle et reflètent notre engagement à offrir un service à la clientèle exceptionnel.



Cible : Atteindre le troisième rang ou mieux en assurance auto et habitation

Bilan : Atteint

Le taux de recommandation net mesure la volonté des clients à recommander notre entreprise. Le taux varie de -100 (où les clients sont des détracteurs actifs de l'entreprise) à 100 (où les clients sont des promoteurs actifs de l'entreprise).

** Les entrevues pour l'étude InsurPoll 2020 de Pollara ont été réalisées avant la mise en place des mesures de distanciation physique imposées par la COVID-19.

Faits saillants de 2020

Protection contre les inondations, pour un monde changeant

Les inondations augmentent en fréquence et en gravité. Le produit Eau multirisque de Co-operators est le premier et le seul produit au Canada à couvrir les inondations terrestres, les ondes de tempêtes, les tempêtes et les refoulements d'égout, et ce, même pour les clients à risque élevé. Grâce à la cartographie des zones inondables à la fine pointe du secteur, nous sommes en mesure de déterminer les risques d'inondation d'après l'emplacement exact d'une habitation. En 2020, nous avons amélioré notre modèle d'inondation de l'Ontario pour y inclure l'onde de tempête des Grands Lacs. À ce jour, 619 285 ménages canadiens sont couverts par Eau multirisque.

Une assurance vie simple

Pour éliminer les obstacles à l'assurance vie, nous offrons la souscription directe d'une police d'assurance Vie temporaire 1 dont le montant varie de 50 000 \$ à 450 000 \$. Ce produit est offert en seulement 15 minutes et sans aucun examen médical. En 2020, nous avons augmenté le montant d'assurance maximum à 475 000 \$.

Une nouvelle expérience de gestion de patrimoine sous la marque Co-operators

En 2020, nous avons lancé Services d'investissement financier Co-operators inc. (SIFC), un courtier en épargne collective portant la marque Co-operators. Par l'entremise de SIFC, les conseillers en sécurité financière peuvent désormais offrir aux clients une gamme élargie de solutions leur permettant d'atteindre leurs objectifs financiers. En 2020, 385 points de vente au détail de Co-operators étaient représentés par un spécialiste en épargne collective. Actuellement, 51 359 clients individuels possèdent un contrat de gestion de patrimoine auprès de Co-operators, une hausse de 5 % par rapport à 2019.

Nous mobilisons la clientèle pour le développement durable

Nous offrons aux clients des produits, des services et des rabais qui les aident à faire des choix plus écoresponsables. Parmi nos produits et services durables, mentionnons ceux-ci :

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^{MD}
Des économies sont offertes aux propriétaires de maisons admissibles certifiées LEED (Leadership in Energy and Environmental Design). Les copropriétaires et les locataires ont parfois droit à ce rabais.

Protection Envirogarde
Les clients 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'énergie renouvelable et d'efficacité énergétique, des matériaux de construction durables et plus encore.

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

Chiffre d'affaires provenant des produits et services durables

20,1 %

En plus des produits que nous offrons pour promouvoir des choix écoresponsables, nous surveillons le chiffre d'affaires total généré par les produits et initiatives qui encouragent le développement durable et la résilience. Que ce soit avec notre produit d'assurance inondation Eau multirisque ou nos efforts d'investissement d'impact (voir la page 58), nous affichons un rendement financier lié à nos solutions pour une économie plus durable.



Défi à surmonter

Obstacles aux conseils en personne

L'assurance vie est un produit traditionnellement vendu lors de rencontres en personne avec les clients. En raison des directives de distanciation physique, il a fallu revoir la manière et le moment de tenir ces conversations qui se sont déplacées de la table de cuisine à l'écran. De plus, en raison des restrictions relatives aux bilans de santé, notamment la capacité d'effectuer des prélèvements médicaux, les montants des nouvelles polices d'assurance vie ont été limités à 1 million de dollar. Ces difficultés ont réduit notre croissance et notre capacité à mobiliser les clients des produits d'assurance vie, ce qui a nui à notre performance.

Capacité du Centre de contact

Pendant la pandémie, le volume des demandes au centre d'appels a augmenté pour de nombreuses raisons, dont l'arrêt sans précédent des interactions en personne et l'afflux de demandes d'inscription au remboursement pour déplacements réduits. Il n'a pas été facile de nous ajuster pour garder le rythme. Par conséquent, les niveaux de service à la clientèle ont fléchi durant une bonne partie de 2020, avec un allongement de 8.8584 ins délais et du temps d'attente moyens. Pour y remédier, nous avons engagé des employés supplémentaires et offert plus de formations pour veiller à ce que les niveaux de service s'améliorent aux troisième et quatrième trimestres de 2020.

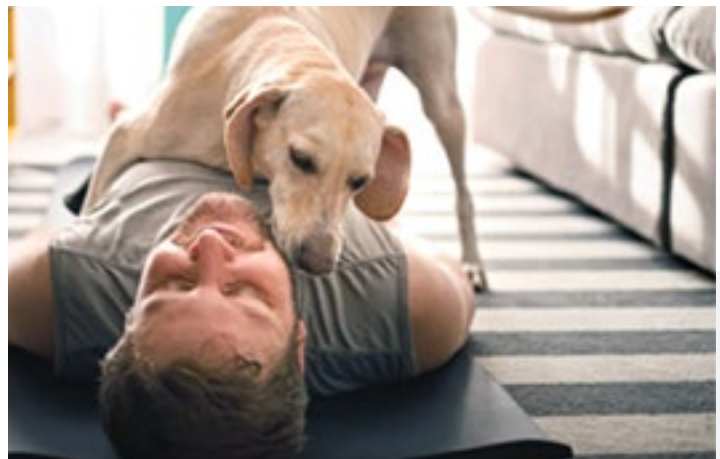
Allègement financier pour les Canadiens pendant les moments difficiles

Au début de la pandémie et par la suite, nous avons priorisé le soutien aux clients. Même s'ils n'ont pas tous été touchés de la même façon, de nombreux clients ont connu des difficultés financières et un bouleversement de leur quotidien pendant la pandémie. Nous avons offert un éventail de solutions flexibles aux clients qui subissaient des contrecoups financiers, notamment :

Remboursement pour déplacements réduits de Co-operators

Nous avons offert un remboursement pour déplacements réduits de 15 % à tous les clients d'assurance automobile admissibles pour avril et mai afin de les faire profiter de la réduction des réclamations. Pour ce faire, nous avons prévu un montant de plus de 35 millions de dollars. À la fin de l'année, les titulaires de police admissibles qui se sont inscrits pour bénéficier de ce remboursement avaient touché 20,3 millions de dollars provenant des primes.

Le montant additionnel de 15 millions de dollars de remboursements pour déplacements réduits non réclamés a été redistribué à des organismes de bienfaisance canadiens qui appuient les collectivités et viennent en aide aux personnes vulnérables et marginalisées touchées par la pandémie.



Options de paiement flexibles pour alléger le fardeau financier

Les clients aux prises avec des problèmes financiers ont été encouragés à consulter leurs conseillers en sécurité financière. Ces derniers leur ont offert une gamme d'options, comme le paiement différé et le prolongement du délai de grâce pour les paiements durant la crise, ainsi que l'exonération des frais pour insuffisance de provision.

Allègement de prime pour de nombreuses gammes de produits

Puisque leurs habitudes de conduite ont changé, nos clients ont pu modifier temporairement leurs habitudes de déplacement et retirer leur véhicule de la route pour réduire leur prime. Nous avons également réduit la pression sur les propriétaires de résidences saisonnières qui devaient respecter les restrictions de déplacement ou de distanciation sociale en retirant certaines conditions à l'assurance pour les propriétés inoccupées.

C'EST NOUS

Offrir aux Canadiens des conseils et des solutions complètes en cette période sans précédent

Bon nombre des relations que nous avons établies partout au pays sont fondées sur des conversations en personne avec nos clients et les membres de nos collectivités. La distanciation physique et les mesures de sécurité accrues tout au long de 2020 nous ont amenés à communiquer davantage par nos outils en ligne, tout en continuant de répondre aux besoins de nos clients. La crise a développé les possibilités d'interaction numérique, a fait la lumière sur ce qui doit être amélioré et a accéléré notre évolution vers de nouvelles façons de faire des affaires.



J'ai eu des échanges vraiment sincères et j'ai pu aider des gens qui vivaient des moments très difficiles. Nous avons eu de saines discussions sur leur santé financière à long terme, surtout dans le contexte actuel où on se rend compte que tout peut changer si vite. Pendant que nous gérons la crise, nous avons parlé à de nombreux clients en ligne et au téléphone et, d'une certaine façon, nous étions plus à l'aise d'avoir ces conversations.

– Richelle Lynk
Conseillère en sécurité financière, Etobicoke, Ontario



Sur la photo : Richelle Lynk

Conseils et solutions pour les organisations canadiennes

Nos clients de l'assurance entreprise incluent des petites et grandes entreprises, des caisses d'épargne et de crédit, des coopératives et des organismes sans but lucratif. Grâce à des produits et des conseils taillés sur mesure pour répondre à leurs besoins variés et complexes, nous nous efforçons de leur offrir des services et des solutions qui puissent assurer leur sécurité financière afin qu'ils continuent d'aider leurs employés, leurs clients, leurs membres et leurs collectivités.

Indicateur de performance stratégique

Indice de l'expérience client en assurance collective

77 %

2018 : 78 %

Cible : 80 % d'ici la fin de 2022

Bilan : Sur la bonne voie

Évaluation des promoteurs de régime à notre égard

Indice de l'expérience client des caisses d'épargne et de crédit (2019)

79 %

Cible : 80 % d'ici la fin de 2022

Bilan : Sur la bonne voie

Évaluation des caisses d'épargne et de crédit à notre égard

Faits saillants de 2020

Solutions personnalisées pour les clients de l'assurance entreprise

Nous collaborons avec un large éventail d'entreprises, exploitations agricoles et autres organisations au moyen de plusieurs canaux de distribution, incluant nos conseillers en sécurité financière, des courtiers indépendants, des agents généraux et des partenaires stratégiques. En 2020, les clients de l'assurance entreprise ont été fortement touchés par la pandémie et les ordres provinciaux de fermeture des entreprises non essentielles pendant plusieurs semaines. Nous avons mis en place des mesures d'allègement des paiements et travaillé avec chaque client pour modifier sa police selon les nouveaux besoins.

Aider les caisses d'épargne et de crédit ainsi que leurs membres à traverser cette période d'incertitude

Pour faire face à la COVID-19, nous avons mis sur pied plusieurs initiatives pour soutenir les caisses d'épargne et de crédit ainsi que leurs membres. Nous avons prolongé sans frais l'assurance prêt pour plus de 15 000 membres répartis dans plus de 100 caisses d'épargne et de crédit au pays. Nous avons également remboursé plus de 1,5 million de dollars en primes d'assurance auto à tous les clients admissibles des caisses d'épargne et de crédit. En outre, nous avons adapté nos solutions de gestion des risques pour aider les caisses d'épargne et de crédit à composer avec la nature changeante du risque pendant la pandémie.

Taux de recommandation net CAGC (2018) – Entreprise*

52

Taux de recommandation net CAGC (2018) – Agricole*

42

* Le taux de recommandation net mesure la volonté des clients à recommander notre entreprise. Le taux varie de -100 (détracteurs actifs de l'entreprise) à 100 (promoteurs actifs de l'entreprise).



Défi à surmonter

Interruption des activités dans des circonstances exceptionnelles

La COVID-19 a nui aux affaires et a touché autant les grandes entreprises que les petits commerces indépendants. La distanciation physique et les mesures de confinement imposées par les gouvernements ont limité ou interrompu temporairement les activités commerciales. Les changements dans les préférences et les comportements des consommateurs auront des effets tenaces, surtout dans les établissements de soins de longue durée, les restaurants et l'hôtellerie. Comme la majorité des polices d'assurance entreprise standards ne couvraient pas les pertes d'exploitation liées à une maladie transmissible, de nombreuses réclamations découlant de la pandémie ont été refusées. Par conséquent, plusieurs actions collectives ont été déposées pour forcer les assureurs à revoir l'interprétation de la protection.

C'EST NOUS

Soutenir les organisations canadiennes pendant les moments difficiles

Nous servons une clientèle diversifiée et mettons tous les efforts pour répondre à ses besoins et lui proposer des solutions adaptées aux risques particuliers associés à ses activités. Par l'intermédiaire de Souveraine Assurance, nous protégeons les entreprises comme BWS Manufacturing au Nouveau-Brunswick et comblons leurs besoins dans les moments difficiles.



L'incendie dans les locaux de BWS Manufacturing était très stressant, mais nous avons bénéficié du soutien d'une excellente équipe à l'interne pour gérer la réclamation et la Souveraine a vraiment tout fait pour s'assurer que tout se passe bien.

– Joe Palmer
Vice-président principal, Arthur J. Gallagher,
région de l'Atlantique (courtier d'assurance entreprise)



Sur la photo : Joe Palmer

Conseils et solutions pour les investisseurs institutionnels et collectifs

Par l'intermédiaire de notre société de gestion d'actifs Addenda Capital, nous gérons plus de 37 milliards de dollars d'actifs appartenant à des investisseurs fortunés et des investisseurs institutionnels, à qui nous proposons une vaste gamme de catégories d'actifs pour répondre aux besoins en évolution de nos clients. En outre, Co-operators gère les solutions de placement des clients des régimes collectifs d'épargne-retraite.

Produits de gestion de patrimoine institutionnels et de groupes – actifs en 2020

Total de l'actif sous gestion d'Addenda Capital

37,1 milliards \$

Produits de gestion de patrimoine des groupes – actifs sous gestion et administration

2,9 milliards \$

Faits saillants de 2020

Conseiller de l'un des fournisseurs de fonds négociés en bourse (FNB) les plus florissants au pays

Addenda Capital a agi comme sous-conseiller pour la société Evolve Funds Group Inc. par l'intermédiaire du Fonds Actif actions privilégiées canadiennes Evolve et du Fonds Actif titres à revenu fixe et approche fondamentale Evolve. Avec la popularité grandissante des FNB auprès des investisseurs particuliers et institutionnels, le rôle de sous-conseiller pour un fournisseur de FNB donne accès à un important segment du marché et soutient les objectifs de croissance globale d'Addenda, grâce à l'augmentation de son actif sous gestion de 154,3 millions de dollars.

Accroître l'efficacité et élargir l'offre de produits de gestion de patrimoine des groupes

En 2020, la Gestion de patrimoine des groupes a continué d'adapter nos services d'administration et notre portail dans le cadre de l'harmonisation des systèmes de CUMIS et de Co-operators. Parmi les améliorations offertes aux promoteurs de régime de Co-operators, soulignons les nouveaux rapports améliorés en ligne qui aident les promoteurs à mieux gérer leurs régimes de retraite. Les ajouts numériques au portail comprennent l'auto-inscription, les fonctions de messagerie instantanée, une meilleure navigation, des rapports de rendement personnalisés, et encore plus d'options qui ont rehaussé l'expérience en ligne des participants au régime.



Notre façon d'ajouter de la valeur

Nous jouons un rôle actif pour soulever les préoccupations environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) auprès des entités émettrices.

Tout au long de l'année, Addenda Capital travaille au nom des clients institutionnels afin de promouvoir les principes liés aux enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance. Voici quelques exemples en 2020 :

Environnement

Addenda Capital a collaboré avec un fournisseur d'énergie national pour discuter des problèmes liés aux changements climatiques, notamment de son processus pour établir des cibles de réduction et de l'amélioration continue des rapports dans le cadre du GIFCC.

Société

En 2020, Addenda Capital a communiqué régulièrement avec les propriétaires d'établissements de soins de longue durée pour surveiller leur réponse à la pandémie de COVID-19.

Gouvernance

Addenda Capital a rencontré une entreprise de commerce électronique multimilliardaire de grande notoriété pour discuter d'enjeux de gouvernance, dont la taille de son conseil d'administration et ses politiques de rémunération.

C'EST NOUS

Une approche de placement globale et intégrée

Par l'entremise d'Addenda Capital, nous assurons la gestion des actifs investis de nos clients institutionnels. Sur le long terme, nous voyons les risques et les occasions de placement associés notamment aux changements climatiques, à la transition vers une économie neutre en carbone, à la diversité et à l'inclusion, aux questions de gouvernance, aux pratiques de travail. Afin de garantir que nos clients sont non seulement positionnés pour réussir, mais aussi pour s'inscrire dans un mouvement croissant de finance durable, nous considérons que les placements durables offrent un avantage concurrentiel dans un monde en mutation.



Il existe de nombreuses questions environnementales, sociales et de gouvernance susceptibles d'avoir une incidence considérable sur les placements de nos clients tout au long de leur horizon de placement. C'est pourquoi nous pensons qu'il est important de défendre les principes environnementaux, sociaux et de gouvernance auprès de nos clients. Nous œuvrons pour la promotion de marchés financiers durables, nous intégrons les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans toutes nos décisions de placement et nous agissons à titre d'intendant positif auprès des entreprises au nom de nos clients.

– Diane Young
CFA, gestionnaire de portefeuille principale,
Addenda Capital



Sur la photo : Diane Young (photo ©Bénédicte Brocard)



Coopérer pour façonner un monde meilleur

Axe stratégique : Identité coopérative

Nos valeurs et nos principes sont au cœur de notre identité coopérative, véritable fondement pour notre existence, nos actions et l'exploitation de notre entreprise.

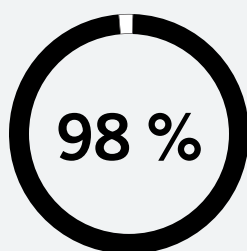
Nos activités, nos partenariats, et nos interactions quotidiennes avec les clients et les collectivités sont le miroir de notre identité. Cette dernière se manifeste dans notre structure de gouvernance, les liens de solidarité que nous entretenons avec nos organisations membres et nos efforts pour promouvoir le mouvement coopératif. Elle s'incarne dans nos investissements qui améliorent le bien-être environnemental, social et économique de nos collectivités et elle guide nos démarches pour défendre et favoriser le développement durable.

Renforcer les relations avec nos membres

Nous nous efforçons de reconnaître et de comprendre les besoins de nos membres pour consolider notre gouvernance et enrichir nos relations. Grâce aux liens que nous entretenons avec eux, nous obtenons des points de vue et des perspectives essentiels de partout au Canada. Nos grandes priorités pendant la pandémie furent de nous assurer que nous répondions aux besoins de nos membres et que nous gardions le contact en ligne avec eux.

Indicateur de performance stratégique

Indice des relations avec les membres



2017 : 93 %
2015 : 90 %
Cible : 85 %
Bilan : Dépassé

Qualité des relations avec les membres telle que perçue par les délégués des membres et leurs personnes-ressources. Ce sondage biennal a eu lieu en 2019.

Faits saillants de 2020

Rester en contact avec les membres dans les moments difficiles

Conformément aux recommandations de la santé publique et pour assurer la santé et la sécurité de nos membres et employés en raison de la pandémie, nous avons trouvé de nouvelles façons de renforcer nos relations avec les membres en 2020. Nous avons amélioré notre séance d'orientation virtuelle pour les nouveaux et anciens délégués, multiplié les communications régulières par téléphone et en ligne avec les membres et profité des rencontres annuelles virtuelles pour y inclure plus de personnes clés et saisir l'occasion d'élargir et d'approfondir nos relations.

Récompenser nos membres pour leur relation d'affaires avec notre coopérative

Dans le cadre de notre programme de fidélisation des membres, nous versons annuellement à nos organisations membres un paiement qui repose principalement sur leur volume d'affaires avec nous. En 2020, nous leur avons versé 14,6 millions de dollars, un aspect important des avantages réciproques d'être membre d'une coopérative.

Nos organisations membres

Répartis dans tout le pays, nos membres représentent sept régions du Canada.

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
- Bee Maid Honey Limited†
- Caisse Populaire Groupe Financier Ltée
- Credit Union Central of Manitoba Limited
- Keystone Agricultural Producers

Ontario

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

Québec

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

Atlantique

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

† Membre multirégion

Pour bâtir des relations prospères avec les coopératives, il est crucial de rester en contact. Pendant la pandémie, Co-operators a suivi de manière exemplaire le principe d'Atautsikut – travailler ensemble.

– Sokchiveneath Taing Chhoan
Directeur principal, Développement socioéconomique
La Fédération des coopératives du Nouveau-Québec

Soutenir le mouvement coopératif

Les problèmes et les tendances du monde actuel présentent des enjeux importants qui sont interconnectés et très complexes. Ils ne peuvent être résolus en vase clos. Le mouvement coopératif est bien positionné pour mettre en place des solutions utiles et collaboratives. Pleinement confiants dans notre propre modèle coopératif, nous sommes résolus à promouvoir le mouvement coopératif au Canada.

Indicateur de performance stratégique

Montant total versé aux coopératives en 2020

1,5 million \$

2019 : 1,6 million \$

2018 : 1,6 million \$

Cible : 1,5 million \$ chaque année

Bilan : Atteint

En aidant les coopératives et en proposant des solutions aux défis propres à leur secteur, nous permettons à la population de profiter de leurs services et favorisons ainsi le bien-être des collectivités.

** 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.*

Volume d'affaires total avec les membres et les coopératives

1,18 milliard \$

2019 : 1,15 milliard \$

2018 : 1,03 milliard \$

Cible : 1,45 milliard \$ d'ici la fin de 2022

Bilan : Inférieur aux attentes

Revenus provenant de nos organisations membres et d'autres coopératives et caisses d'épargne et de crédit clientes*, qui reflètent notre pertinence et notre efficacité à répondre à leurs besoins uniques.

Faits saillants de 2020

Offrir des avantages supplémentaires aux membres de coopératives canadiennes

Grâce à notre Programme d'avantages aux membres, nos organisations membres peuvent fournir à leurs membres une protection personnalisée et des rabais. Elles peuvent notamment leur offrir une protection améliorée et des rabais en assurance habitation et agricole, une assistance aux exécuteurs et aux fiduciaires de succession, des économies sur l'assurance voyage et des rabais de base sur l'assurance automobile, lorsque la loi provinciale le permet.

Soutenir financièrement les coopératives au pays

Nous avons investi 1,5 million de dollars dans le développement et l'avancement continus du secteur coopératif canadien au moyen de notre appui aux coopératives, de droits d'adhésion annuels et de programmes de sensibilisation.

Ménages participant au

Programme d'avantages aux membres

160 016

 Pleins feux sur la COVID-19

Favoriser la résilience des collectivités par le soutien aux coopératives

De la production alimentaire aux services de vente au détail, en passant par le logement abordable, les services financiers et plus encore, les coopératives canadiennes enrichissent nos collectivités en proposant des services et des solutions qui contribuent à la résilience collective. Comme de nombreuses entreprises et organisations partout au pays et dans le monde, les coopératives canadiennes ont été touchées par la pandémie. Nos programmes et notre soutien leur ont permis de s'ajuster aux changements économiques rapides pour continuer de satisfaire les besoins de leurs collectivités.



Un million de dollars de capital pour stimuler l'innovation des coopératives

Par l'intermédiaire de ses Fonds communautaires (voir la page 50), Co-operators a versé un million de dollars de capital dans le cadre de son nouveau programme Impact coop afin de renforcer son soutien actuel au secteur coopératif. Ce programme soutient les petites et moyennes coopératives qui s'adaptent au paysage économique en évolution depuis le début de la pandémie de COVID-19. Grâce au programme Impact coop, les coopératives peuvent obtenir des prêts à faible taux d'intérêt allant de 40 000 \$ à 100 000 \$, dans le cadre de projets nouveaux ou existants à l'appui de leurs efforts pour prospérer dans le contexte de la COVID-19.

Financement d'urgence pour les coopératives canadiennes en raison de la COVID-19

Pour appuyer le secteur coopératif canadien, Co-operators a annoncé la création du Fonds Co-operators d'aide aux coopératives pour la COVID-19 de 220 000 \$ afin de soutenir financièrement les associations coopératives provinciales (à concurrence de 20 000 \$). Ce soutien financier a été orienté vers l'éducation, la sécurité, la sensibilisation et les conseils pour favoriser l'adaptation des services aux membres et le renforcement de leur stabilité financière malgré la pandémie.

Investir dans nos collectivités

Notre identité coopérative nous pousse à investir dans nos collectivités en préconisant et en renforçant l'inclusion financière, et en améliorant la santé mentale et la prospérité environnementale. Ce faisant, nous appuyons la résilience des collectivités et garantissons par le fait même un avenir durable dans un contexte où règne l'incertitude.

Indicateur de performance stratégique

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)

5,3 %

2019 : 4,2 %

2018 : 4,3 %

Cible : Dépasser chaque année le seuil d'Imagine Canada, qui est de 1 %

Bilan : Dépassé

Ce chiffre témoigne de notre engagement à l'égard de nos principes coopératifs et démontre notre contribution au bien-être social et environnemental des collectivités canadiennes.

Faits saillants de 2020

Soutenir en priorité nos collectivités à titre d'« entreprise généreuse » d'Imagine Canada

Afin d'aider les personnes vulnérables et marginalisées touchées par la pandémie en 2020, nous avons ajouté 22,3 millions de dollars aux investissements communautaires dans trois domaines fondamentaux : le bien-être social, la prospérité environnementale et la sécurité financière. Ce montant représente 5,3 % de notre bénéfice avant impôt, ce qui dépasse largement le seuil de 1 % fixé par Imagine Canada. Bien que ce pourcentage plus élevé en 2020 s'explique en partie par les contributions supplémentaires provenant des remboursements pour déplacements réduits non réclamés, nous aurions tout de même dépassé le seuil visé.

Fonds communautaires de Co-operators – 2 millions de dollars pour l'initiative Accès à l'employabilité

Afin de souligner le 75^e anniversaire de Co-operators et le 25^e anniversaire des Fonds communautaires de Co-operators*, un financement de 2 millions de dollars a été accordé à l'initiative Accès à l'employabilité pour soutenir les jeunes Canadiens marginalisés qui ont perdu leur emploi ou manqué des occasions de formation en raison des confinements liés à la COVID-19.

Soutenir les jeunes marginalisés et les personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale

Grâce aux Fonds communautaires de Co-operators, notre fondation caritative, nous avons versé 540 800 \$ en 2020 pour soutenir 24 organismes qui ont favorisé la création d'emplois et l'accès au travail des jeunes marginalisés et des personnes souffrant de problèmes de santé mentale.



Notre façon d'ajouter de la valeur

Travailler avec les employeurs canadiens pour améliorer la sécurité routière

En collaboration avec la Fondation de recherches sur les blessures de la route et la Coalition canadienne contre la distraction au volant (CCDV), nous avons publié en 2020 le rapport intitulé *Distraction au volant et politiques en matière de sécurité au travail : Dossier d'analyse à l'intention des employeurs*. En insistant sur le secteur des transports, le rapport décrit l'analyse coûts-avantages des programmes de prévention, montre qu'il est important que les politiques sur la distraction au volant fassent partie intégrante des programmes de sécurité au travail et lance aux employeurs un appel à l'action pour qu'ils mettent en œuvre des politiques sur la distraction au volant comme composante standard des programmes de sécurité au travail. Des outils sont offerts pour aider les employeurs à estimer les coûts pour leur entreprise et à quantifier la valeur des politiques sur la distraction au volant. Cette mesure peut protéger leur personnel et améliorer la sécurité dans les collectivités où ils vivent et travaillent.

* Les Fonds communautaires de Co-operators s'appelaient auparavant Fonds de développement économique communautaire.

C'EST NOUS

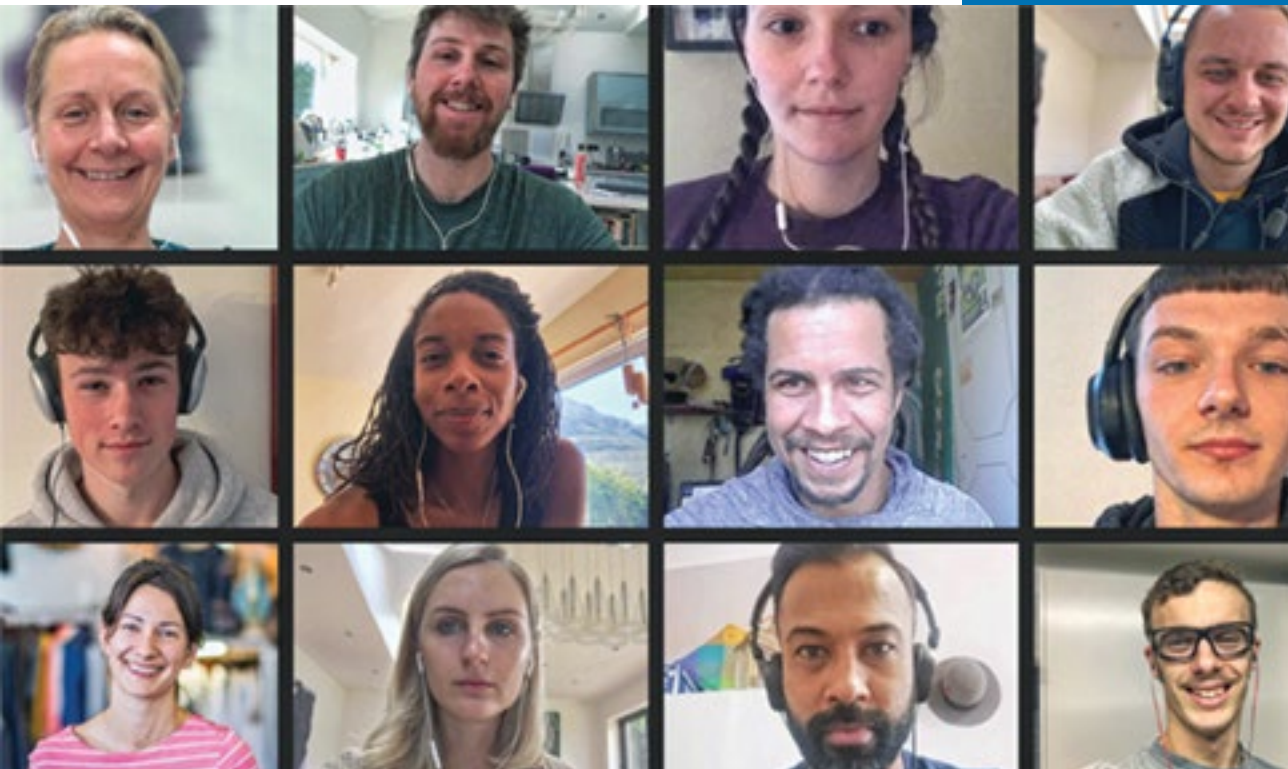
#impactCOVID : En route vers la reprise

Le projet #impactCOVID : En route vers la reprise fut le premier programme de notre initiative Accès à l'employabilité de 2 millions de dollars financée par les Fonds communautaires de Co-operators en 2020. Le projet #impactCOVID est un programme en deux phases, mené par les jeunes, qui a été lancé en partenariat avec le Conseil canadien pour la réussite des jeunes (CCRJ), Objectif avenir de RBC et Magnet. En collaboration avec de petites entreprises, des jeunes mettront au point un plan de relance économique en temps de pandémie. Ils en feront ensuite l'essai en travaillant dans des coopératives et des entreprises sociales ou sans but lucratif, et en participant à des programmes communautaires partout au Canada.



Les partenariats de collaboration nous ont été essentiels pour concevoir des méthodes d'intervention rapide pour le développement de la force de travail des jeunes en cette période de crise économique. Notre engagement à créer ensemble des occasions pour les jeunes reflète étroitement la résilience et le souci du bien-être de la collectivité qui forment l'esprit coopératif.

– Gladys Ahovi
Directrice générale, Conseil canadien pour
la réussite des jeunes



Pleins feux sur la COVID-19

Investir notre capacité financière dans les collectivités face à la pandémie

En 2020, Co-operators a versé un financement en faveur des jeunes Canadiens et des communautés marginalisées, dont beaucoup étaient aux prises avec des problèmes de santé mentale et d'insécurité financière en raison de la COVID-19. En plus de notre soutien annuel accordé au moyen de divers partenariats pour favoriser le bien-être des collectivités, nous avons investi 17,4 millions de dollars dans des programmes d'aide liés à la COVID-19.

17,4 millions \$

Contributions totales en 2020 pour l'aide et le soutien communautaires liés à la COVID-19



Centraide – 7,7 millions de dollars versés*

Pour veiller à ce que les Canadiens les plus vulnérables et les plus touchés par la COVID-19 reçoivent un soutien adéquat, nous avons versé plus de 7,7 millions de dollars aux agences locales de Centraide partout au pays.



Fonds communautaires de Co-operators – 7,5 millions de dollars pour la reprise postpandémie*

Pour soutenir davantage la reprise à long terme postpandémie et la résilience des collectivités, nous avons versé 7,5 millions de dollars aux Fonds communautaires de Co-operators, une fondation caritative ayant pour mission de soutenir les initiatives qui mènent à la création d'emplois ou à l'amélioration de l'employabilité des jeunes marginalisés et des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale.



Fonds communautaires de Co-operators – 2 millions de dollars pour l'initiative Accès à l'employabilité

Un financement de 2 millions de dollars a été accordé à l'initiative Accès à l'employabilité pour soutenir les jeunes Canadiens marginalisés qui ont perdu leur emploi ou manqué des occasions de formation en raison des confinements liés à la COVID-19.



Jeunesse, J'écoute (financement supplémentaire de 150 000 \$)

Co-operators est cofondatrice de Crisis Text Line propulsé par Jeunesse, J'écoute, qui offre aux jeunes un service confidentiel de messagerie texte accessible en tout temps. Nous avons versé 150 000 \$ à l'organisme pour lui permettre d'embaucher davantage de conseillers et de répondants aux crises pour répondre à la demande croissante d'aide par texto en raison de la COVID-19. Jeunesse, J'écoute est le seul organisme au Canada à offrir aux jeunes des services professionnels d'intervention, d'information et de ressources à toute heure du jour et de la nuit, ainsi qu'un soutien par message texte offert par des bénévoles.

Repairs jeunesse du Canada

Un financement d'urgence de 50 000 \$ a permis à Repaires jeunesse du Canada (RJC) de fournir à ses membres, ainsi qu'aux familles et collectivités touchées par la crise, une aide d'urgence sous forme de livraisons de nourriture sans contact, de banques alimentaires à l'auto, de lignes téléphoniques de crise, de repas et d'hébergement. Les Repaires jeunesse ont ouvert leurs portes aux enfants, aux jeunes et aux familles en 1900 et proposent des programmes et des services essentiels à plus de 200 000 jeunes de 700 collectivités canadiennes. Ce financement était déjà prévu pour 2020 avant la pandémie.



Enactus Canada (financement supplémentaire de 20 000 \$)

Le partenariat de Co-operators avec Enactus Canada a pour but d'améliorer la santé mentale des étudiants de niveau postsecondaire tout en leur donnant la possibilité de faire de même dans leurs collectivités. Nous avons consenti un financement de 20 000 \$ pour lancer un programme estival de subvention visant à favoriser la résilience psychologique.

* Un montant de 7,5 millions de dollars du financement accordé à Centraide et aux Fonds communautaires de Co-operators provenait des remboursements pour déplacement réduits non réclamés en 2020.



Favoriser le développement durable et la résilience

Nous puisons dans notre nature coopérative pour convier les collectivités, les entreprises, les universités et les gouvernements à prendre part au mouvement pour mettre en place une économie durable et sobre en carbone. L'un de nos principaux domaines d'intervention pour favoriser la résilience des collectivités vise à augmenter la sensibilisation aux risques climatiques et les initiatives auprès des Canadiens et dans les secteurs des services financiers et de l'assurance. Nous rassemblons les acteurs nécessaires autour des enjeux pour nous attaquer aux problèmes complexes et influencer les autres intervenants à jouer un rôle déterminant.

Faits saillants de 2020

Informers les Canadiens du manque flagrant de sensibilisation au risque d'inondation

Nous avons renouvelé le financement pluriannuel de 600 000 \$ au réseau Partenaires pour l'action de l'Université de Waterloo afin qu'il puisse continuer d'informer les Canadiens de l'évolution des risques d'inondation et de leur fournir les outils et les connaissances nécessaires pour se préparer, s'adapter et développer leur résilience personnelle et communautaire en cas d'inondation. En 2020, le réseau Partenaires pour l'action a publié un rapport intitulé *Canadian Voices on Flood Risk 2020* (en anglais). Le rapport fait état du manque de conscientisation et de préparation aux risques d'inondation chez les Canadiens qui vivent dans des zones où le risque d'inondation est élevé.

- Seulement 6 % des répondants savaient qu'ils vivaient dans une zone inondable (même résultat qu'en 2016).
- Selon l'étude, 26 % des répondants avaient discuté des options d'assurance contre les inondations avec leur représentant en assurance.
- Une proportion de 81 % des personnes sondées n'avaient pas consulté les cartes de zones inondables disponibles.

[Lisez le rapport complet intitulé *Canadian Voices on Flood Risk 2020* \(en anglais\) sur le site Web de l'Université de Waterloo à \[uwaterloo.ca/partners-for-action\]\(https://uwaterloo.ca/partners-for-action\).](https://uwaterloo.ca/partners-for-action)

Promouvoir la préparation des collectivités contre les incendies de forêt au Canada

En partenariat avec FireSmart^{MD} Canada, nous continuons d'aider les collectivités à augmenter leur résilience aux feux de forêt et à promouvoir la préparation contre les incendies de forêt. En 2020, nous avons financé des organismes au Canada qui déploient des efforts afin de réduire les risques de feux de forêt pour leur propriété et leur collectivité. En raison de la COVID-19, de nombreux événements prévus dans le cadre de la Journée nationale de préparation des collectivités contre les incendies de forêt ont été reportés, mais nous avons offert du financement à 58 collectivités qui y ont participé en 2020. Les projets et le financement de 51 collectivités ont été remis à 2021.

C'EST NOUS

Accroître la sécurité incendie dans les collectivités partout au pays

Les données montrent que dans les communautés des Premières Nations, le risque de décès liés à un incendie est dix fois plus élevé qu'ailleurs au pays. En partenariat avec la Home Fire Sprinkler Coalition (HFSC) du Canada, la National Fire Prevention Association (NFPA) et la Canadian Automatic Sprinkler Association (CASA), nous avons continué de financer les démonstrations d'incendie comparatives et les événements de sensibilisation auprès du public afin de promouvoir l'installation de gicleurs dans les nouvelles constructions résidentielles (toutes les activités étaient virtuelles en 2020 étant donné la pandémie).

Consultante pour la Première nation Kwantlen, Elaine Kenny a montré l'importance réelle de ce travail dans la collectivité. Madame Kenny a assisté à la simulation d'incendie présentée en 2018 par la municipalité de Langley et a immédiatement compris les avantages d'installer des gicleurs automatiques résidentiels. De retour à Kwantlen, elle a présenté l'information au conseil et depuis ce jour, deux bâtiments publics ont été adaptés et des gicleurs automatiques ont été installés dans trois nouvelles résidences locatives. Dorénavant, la politique sur l'habitation de Kwantlen exige l'installation de gicleurs dans toutes les nouvelles maisons.



Les présentateurs ont fourni des renseignements tellement convaincants et factuels sur les avantages des gicleurs – plus de temps pour évacuer et réduction des risques pour les pompiers – que je savais ce que nous devions faire. J'ai tout de suite dit que nous devions retourner voir le conseil pour recommander que Kwantlen applique ces mesures. Les membres du conseil n'ont pas été difficiles à convaincre. Il s'agit de protéger la vie et la santé de notre population.

– Elaine Kenny
Consultante pour la Première nation Kwantlen



Préconiser une économie durable, faible en carbone

Initiative de collaboration du Programme des Nations Unies pour l'environnement avec le secteur financier (UNEP-FI)

Nous jouons un rôle de premier plan dans l'Initiative de collaboration du Programme des Nations Unies pour l'environnement avec le secteur financier (UNEP-FI) en respectant les Principes pour une assurance responsable, en plus de siéger au comité directeur mondial par l'entremise de notre vice-président au développement durable et à la responsabilité sociale. Dès 2019, Co-operators et Addenda Capital ont participé à deux projets pilotes distincts de l'UNEP-FI avec les assureurs et les gestionnaires d'actifs mondiaux, respectivement, dans le but d'élaborer des outils qui serviront de base aux stratégies climatiques et aux rapports financiers (conformément aux recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques). En 2020, Co-operators a joué un rôle actif en explorant des scénarios de risques liés aux changements climatiques pour mettre en œuvre les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC). En collaboration avec d'autres assureurs, elle contribue à l'élaboration d'outils leur permettant de mieux évaluer et gérer les risques climatiques.

Groupe d'experts sur la finance durable

Le Groupe d'experts sur la finance durable du Canada, mandaté par le ministère de l'Environnement et du Changement climatique et le ministère des Finances, avait pour objectif d'accroître la sensibilisation aux risques climatiques et de faire progresser l'information financière relative au climat. Après avoir publiquement appuyé le rapport final et les recommandations du groupe d'experts en 2019, nous avons déployé plusieurs efforts en 2020 pour appliquer ses recommandations, notamment l'élaboration d'une taxonomie du financement de la transition sous la direction de l'Association canadienne de normalisation (CSA).

Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques

Nous continuons d'intégrer les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques depuis que nous avons manifesté notre appui public en 2017. [Vous pouvez lire notre rapport complet sur les activités du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques sur notre site Web à l'adresse \[cooperators.ca/rapports\]\(https://cooperators.ca/rapports\).](#)



Notre façon d'ajouter de la valeur

Rallier les forces autour d'une économie sobre en carbone

De concert avec des dirigeants nationaux des secteurs privé, gouvernemental et sans but lucratif, nous avons soutenu tout au long de l'année un virage économique vers des marchés canadiens et mondiaux sobres en carbone.

- La Banque du Canada et le Bureau du surintendant des institutions financières, dans le cadre d'un projet pilote conjoint portant sur les scénarios liés aux changements climatiques et les risques pour le système financier advenant le passage à une économie sobre en carbone. Co-operators a été invitée à participer au projet pilote comme l'une des six institutions financières.
- Le projet Association pour la comptabilité durable (ACD) du prince de Galles, un réseau regroupant des chefs des finances déterminés à amorcer une transition fondamentale vers une économie plus durable. En 2020, notre cheffe des finances, Karen Higgins, a participé à plusieurs forums, notamment au sommet annuel de l'ACD. Elle y a présenté les mesures de l'entreprise en ce qui concerne le GIFCC, la santé mentale, la riposte à la pandémie et le rôle des Finances à l'égard du développement durable.
- Le Conseil du capitalisme durable de Corporate Knights, un groupe de dirigeants d'entreprise canadiens dévoués à la promotion des marchés durables.
- IntelliProspérité, une coalition nationale regroupant des dirigeants de divers milieux qui cherchent tous à proposer une feuille de route pour la transition du Canada vers une économie faible en carbone, à haut rendement énergétique.

C'EST NOUS

Effort collectif pour la gestion des changements climatiques

Comme les changements climatiques continuent de menacer les collectivités canadiennes, l'urgent besoin de renforcer leur résilience à cet égard demeure prioritaire pour notre coopérative. En tant que gestionnaires de risques, nous avons un rôle crucial à jouer dans l'évaluation des risques climatiques et nous sommes déterminés à permettre aux Canadiens d'avoir un avenir plus résilient. Dans le cadre de l'Initiative de collaboration du Programme des Nations Unies pour l'environnement avec le secteur financier (UNEP-FI), nous concertons nos efforts pour mieux évaluer les risques climatiques de notre industrie et favoriser une transition sans heurts vers une plus grande résilience climatique.



Comme joueurs de l'industrie, nous avons l'occasion de travailler ensemble pour évaluer les risques complexes engendrés par les changements climatiques et préserver la sécurité financière des générations d'aujourd'hui et de demain. Grâce à la coopération, nous pouvons créer une masse critique formée d'entreprises partageant les mêmes valeurs, et transformer l'économie pour atteindre la résilience climatique.

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



Sur la photo : Chad Park

Encourager l'investissement durable

La transition vers une économie plus durable nécessitera une masse critique d'investisseurs qui mettront tout leur poids financier dans la création de projets, d'initiatives et de fonds pour soutenir et faciliter la réalisation d'un futur faible en carbone. Par le biais de notre société de gestion d'actifs Addenda Capital et de notre propre portefeuille, nous développons des arguments solides et un cadre de travail éloquent qui prouvent que l'investissement durable peut générer la solidité et la stabilité financières.

Indicateur de performance stratégique

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

20,8 %

2019 : 19,4 %

2018 : 13,1 %

Cible : 20 % d'ici la fin de 2022

Bilan : Supérieur aux attentes

Le pourcentage de nos actifs investis dans des investissements d'impact démontre notre engagement à intégrer les principes coopératifs et de développement durable dans nos décisions de placement.

Faits saillants de 2020

Notre cadre d'investissement durable

Par l'entremise de notre société de gestion d'actifs Addenda Capital, nous gérons actuellement 11,8 milliards de dollars d'actifs entièrement investis selon une approche durable qui intègre les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans la sélection de tous les titres et les processus de création de portefeuilles. Nous nous efforçons de faire progresser le capital vert disponible au Canada : nous partageons nos idées et nos points de vue avec les parties prenantes qui s'intéressent à la composition des obligations vertes, à la création d'un système de finance durable parrainé par le gouvernement et aux façons de promouvoir l'investissement durable auprès des investisseurs du secteur privé. Conformément au cadre établi par les Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies, Addenda observe une approche d'investissement durable à quatre volets :

1. Promotion des marchés financiers durables
2. Intégration des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance à tous les placements
3. Intendance – promotion de saines pratiques environnementales, sociales et de gouvernance
4. Investissement d'impact

Mobiliser le marché d'investissement d'impact canadien

En 2017, Addenda a lancé le premier fonds commun à revenu fixe associé à l'investissement d'impact au Canada pour catalyser les investissements d'impact dans tout le pays. En 2020, les actifs de ce fonds ont dépassé 137 millions de dollars et continuent de s'accumuler. Grâce à ce fonds, nous encourageons l'investissement dans des projets et des initiatives qui soutiennent les solutions en matière de changements climatiques, la santé et le bien-être, l'éducation et le développement communautaire.



Défi à surmonter

Les restrictions réglementaires limitent la capacité de réduire les risques liés aux placements.

Sur le plan des affaires, nous croyons qu'il est judicieux d'investir dans des projets d'infrastructure qui encouragent la résilience des collectivités et prévoient dès le départ la réduction des risques. Les projets pour améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments seraient très avantageux pour contrer les changements climatiques et favoriser une économie sobre en carbone. Toutefois, les difficultés et les restrictions réglementaires limitent l'ampleur et la portée des placements qu'une société en commandite peut réaliser. À cet égard, nous continuons de participer aux discussions et aux efforts pour préconiser des changements.

Pleins feux sur les investissements d'impact en 2020

1. Granite REIT

Thème : changements climatiques

Axe d'intervention : efficacité énergétique

Orientation avec les objectifs de développement durable (ODD) de l'ONU : objectif 7 : garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût abordable

Cible 7.3 : D'ici 2030, multiplier par deux le taux mondial d'amélioration de l'efficacité énergétique

Montant investi : 1,1 million de dollars

Granite REIT était la deuxième fiducie de placement immobilier (FPI) canadienne à émettre une obligation verte. Le produit de l'émission servira à financer les bâtiments écologiques et l'amélioration de l'efficacité des ressources. En mai, l'entreprise a acquis aux Pays-Bas un immeuble dont la toiture est équipée de panneaux solaires.

2. Ville de Toronto

Thème : développement communautaire

Axe d'intervention : logements abordables

Orientation avec les objectifs de développement durable (ODD) de l'ONU : objectif 11 : faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables

Cible 11.1 : D'ici 2030, assurer l'accès de tous à un logement et des services de base adéquats et sûrs, à un coût abordable, et assainir les quartiers de taudis

Montant investi : 19,1 millions de dollars

Au cours du deuxième trimestre de 2020, la Ville de Toronto est devenue la première entité gouvernementale canadienne à émettre une obligation sociale. L'obligation permettra de financer la création de 1 000 nouveaux lits permanents dans des refuges et un projet qui prévoit un établissement de soins de longue durée, un centre de transition, un refuge d'urgence et des logements abordables.



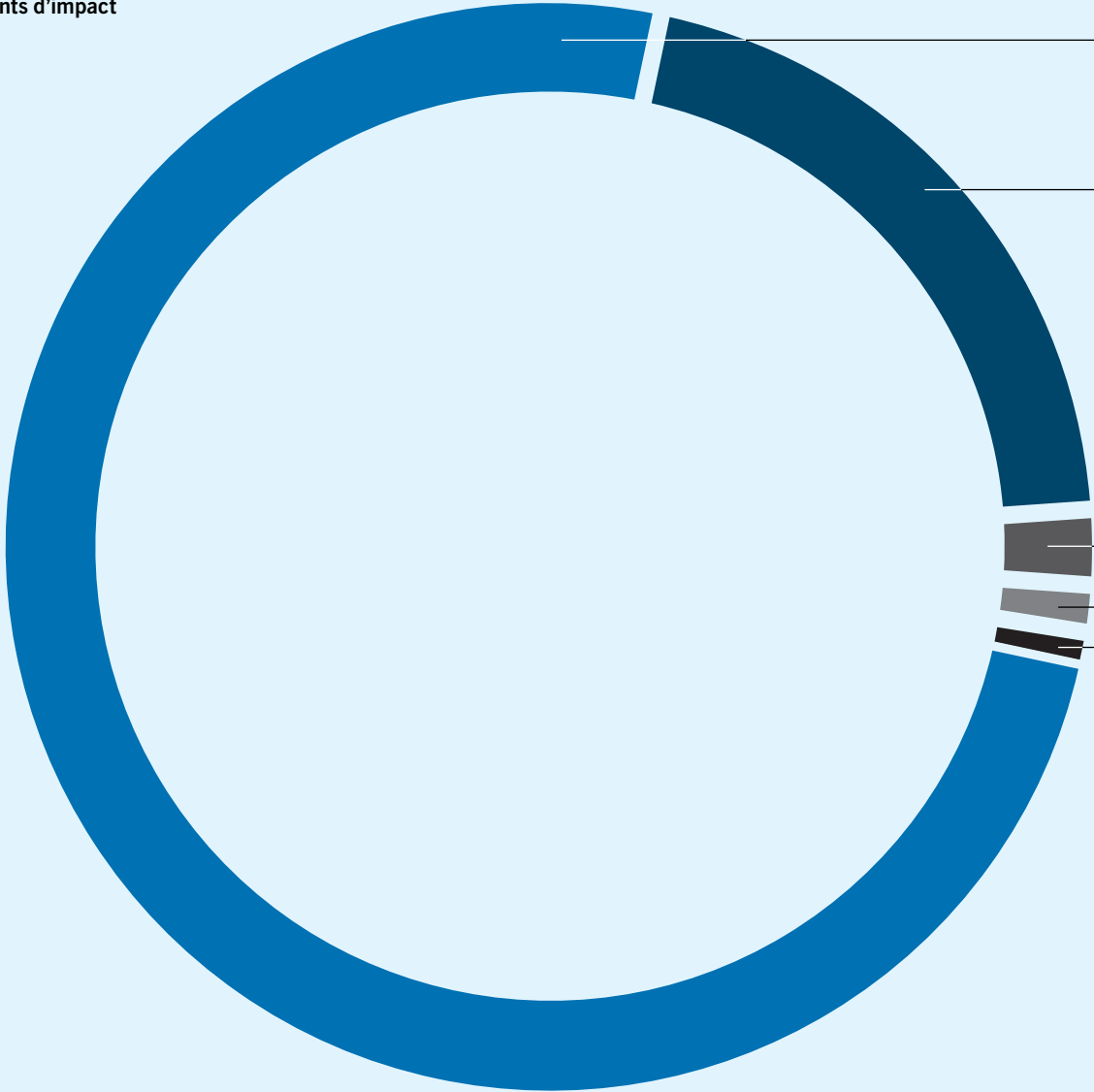
Coup d’œil sur l’investissement d’impact

Au sein de notre industrie, Co-operators a occupé une position de chef de file relativement à la proportion d’actifs investis pour obtenir des retombées positives sur les plans environnemental et social, surpassant en 2020 notre cible de 20 % d’actifs investis dans des investissements d’impact d’ici 2022. Grâce aux investissements d’impact, nous garantissons la solidité et la stabilité financières à long terme de notre coopérative. En effet, ces investissements réduisent les risques pour notre économie et nos collectivités en mettant en place des systèmes énergétiques moins polluants, des infrastructures écoénergétiques et résilientes, de meilleurs logements, une sécurité alimentaire accrue, des services de soutien en santé mentale et plus encore.

20,8 % = 2,45 milliards \$

Pourcentage d’actifs investis dans des investissements d’impact

Total des investissements



Changements climatiques (75,1 %)

Résilience des collectivités; énergie renouvelable; bâtiments écologiques; moyens de transport à faibles émissions

Impact : 235 millions de MWh d’énergie renouvelable produite = 9 millions de maisons alimentées pendant un an.



Développement communautaire (20,7 %)

Coopératives d’habitation; caisses d’épargne et de crédit; coopératives de producteurs

Impact : Investissements dans des caisses d’épargne et de crédit qui ont versé 417,5 millions de dollars en ristournes et dividendes aux membres.



Santé et mieux-être (2,1 %)

Jeunes; populations vieillissantes; santé mentale; logements abordables

Impact : Investissements dans des projets de logements ayant fourni 513 logements à des aînés ayant des besoins variés en soins.



Éducation (1,6 %)

Établissements postsecondaires; recherche et innovation

Impact : Investissements dans des établissements postsecondaires qui ont remis 77 267 diplômes.



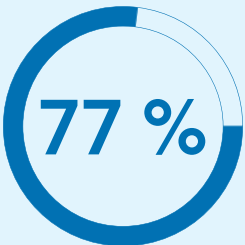
Alimentation, agriculture et ressources naturelles (0,5 %)

Gestion durable des aliments, des terres, de l’eau et des ressources; sécurité alimentaire et nutrition; agriculture, pêche et exploitation forestière durables

Impact : Investissements dans une entreprise qui a planté ou protégé 9,4 millions de moringas.

Note : Ces impacts ne sont pas uniquement attribuables à nos investissements; il s’agit des résultats totaux des projets dans lesquels nous investissons. En raison des périodes de déclaration, tous les chiffres se rapportent à l’exercice financier 2019.

Notre façon d’ajouter de la valeur



Notre fonds caritatif mise sur l’investissement d’impact

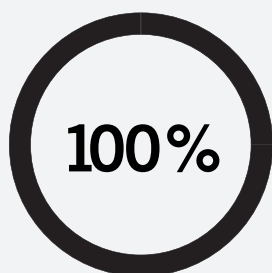
Nous investissons une part de notre portefeuille des Fonds communautaires de Co-operators (organisme de bienfaisance), actuellement d’une valeur de 21,4 millions de dollars, dans des investissements d’impact qui offrent un rendement au taux du marché en plus des bénéfices environnementaux et sociaux.

Atténuer les répercussions environnementales

Pour être un défenseur crédible du développement durable, nous devons d'abord prêcher par l'exemple. Nous surveillons, relevons et déclarons les émissions issues de nos activités et de nos placements.

Indicateur de performance stratégique

Réduction de l'empreinte carbone



2019 : 80 %
2018 : 81 %
Cible : 100 % d'ici la fin de 2020
Bilan : Atteint

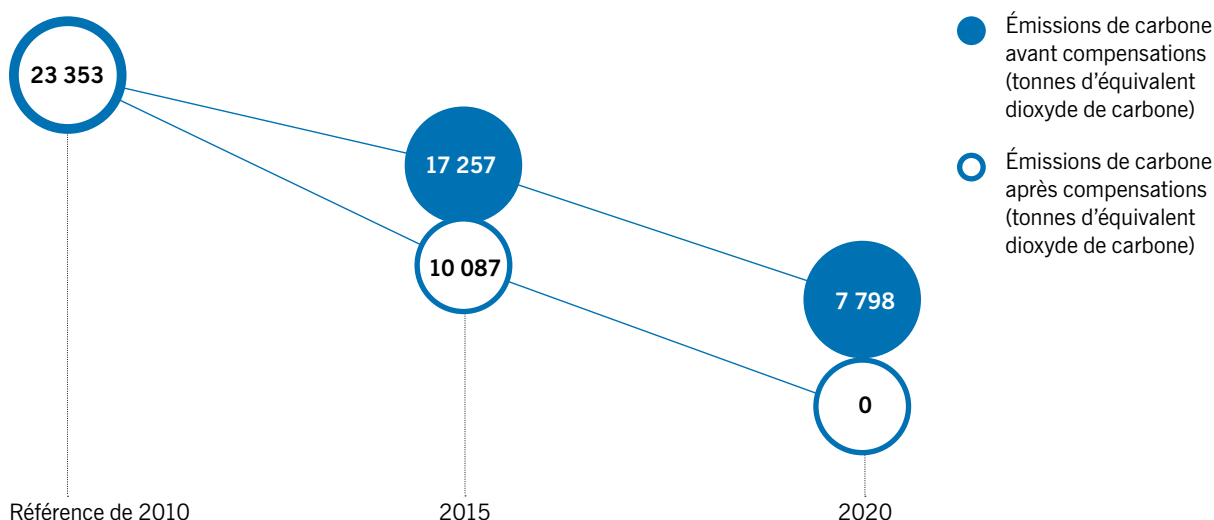
Réduction des émissions de carbone nettes par rapport au niveau de référence de 2010

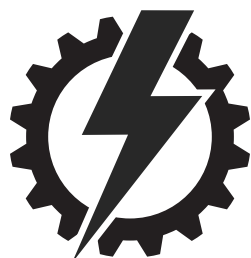
Faits saillants de 2020

Devenir équivalents carboneutres en 2020

En 2020, nous avons atteint notre objectif de devenir équivalents carboneutres. Au moment de fixer notre cible en 2010, nous visions d'abord la réduction de nos émissions dans plusieurs secteurs opérationnels, notamment par la consolidation des locaux et une meilleure efficacité, ainsi que la diminution du nombre de véhicules de notre flotte et l'achat de modèles hybrides. Nous avons acheté des certificats d'énergie renouvelable (de Bullfrog Power^{MD}) et avons réalisé des réductions supplémentaires grâce à des initiatives novatrices, comme notre programme de carboneutralité et notre partenariat avec le programme CarbonBank[™] de Compugen. En 2020, nous sommes passés au télétravail et aux réunions virtuelles, puisqu'il a fallu éliminer les déplacements en avion non essentiels pour préserver la sécurité de tous. Engagés dans cette tendance positive pour l'environnement, nous allons continuer d'utiliser les options de réunions virtuelles et les modes d'interaction moins polluants. Même si nous avons constaté une diminution des émissions dans nos bureaux en 2020, nous n'avons pas été en mesure de surveiller les émissions issues du travail à la maison.

Les variations des données des années précédentes sont principalement attribuables aux changements apportés aux facteurs d'émission provinciaux. [Pour savoir comment nous calculons notre empreinte carbone, consultez les informations supplémentaires à l'adresse \[cooperators.ca/rapports\]\(https://cooperators.ca/rapports\).](https://cooperators.ca/rapports)





Consommation d'énergie de nos activités

Pour illustrer le lien entre les répercussions environnementales et notre performance financière, il faut comprendre la quantité d'énergie que nous consommons pour générer chaque million de dollars de chiffre d'affaires.

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

19 gigajoules/1 million \$

2019 : 22 gigajoules/1 million \$

2018 : 29 gigajoules/1 million \$

L'empreinte carbone de nos portefeuilles de placements

Nos actifs investis exercent une influence sur les émissions mondiales de carbone et les risques liés aux changements climatiques pour la société. En 2020, le groupe Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), un partenariat mondial d'institutions financières, a publié une norme de comptabilisation et de déclaration des émissions de gaz à effet de serre des portefeuilles de prêts et de placements du secteur financier.

Nous avons utilisé la méthodologie du PCAF pour calculer les émissions financées (empreinte carbone) de nos portefeuilles d'actions cotées en bourse et d'obligations de sociétés en 2020, et nous les avons recalculées pour 2018 et 2019. [La répartition de l'intensité carbonique de chacun de ces portefeuilles et les mesures de la qualité des données sont indiquées à l'adresse cooperators.ca/rapports.](https://cooperators.ca/rapports)

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

366 888 tonnes d'équivalent dioxyde de carbone

2019 : 311 432 tonnes d'équivalent dioxyde de carbone

2018 : 317 327 tonnes d'équivalent dioxyde de carbone



Croissance de notre entreprise et adaptation au changement

Axe stratégique : Avantage concurrentiel

Nous évoluons dans un cadre opérationnel où les changements rapides nous placent devant des risques et des occasions, comme la pandémie mondiale ou les changements climatiques, mais nous continuons malgré tout à assurer la solidité financière à long terme de notre coopérative. La stabilité financière nous permet de moderniser nos produits et services, d’investir dans une économie durable faible en carbone et de bâtir des collectivités résilientes. Nous renforcerons ainsi notre solidité et notre stabilité pour les années à venir.

Malgré les difficultés connues en 2020, nous poursuivons notre parcours stratégique pour accroître la rentabilité de notre entreprise. Nous avons réussi à conserver des bases financières solides et une excellente situation de trésorerie. Forts de cette position, nous continuerons d’améliorer nos produits, services, partenariats et solutions qui répondent aux besoins non comblés des Canadiens tout en contribuant à bâtir des collectivités plus résilientes et durables.

Aperçu de la performance financière

Tout au long de l'année 2020, notre principale priorité fut de renforcer notre position financière afin d'assurer la sécurité financière à long terme de nos membres, de nos clients et de nos collectivités.

Malgré la situation sans précédent découlant de la pandémie, nos processus de continuité des activités et de planification des scénarios de risques nous ont permis de trouver rapidement des occasions de soutenir notre solide performance financière en cette année d'incertitude accrue. Au début de la crise de la COVID-19, nous avons interrompu certaines activités pour être en mesure de redéployer nos équipes ainsi que nos ressources financières et technologiques vers nos initiatives prioritaires.

Ces efforts, conjugués à la force et à la persévérance de notre personnel, nous ont permis de renforcer notre position financière tout en protégeant la santé, la sécurité et la stabilité de nos employés. Nous avons amélioré nos résultats nets par rapport à 2019, essentiellement grâce au rendement positif et soutenu des placements, à l'attention continue portée à l'amélioration de la souscription en assurance de dommages et à une réduction délibérée des dépenses engagées en réponse à la pandémie.

La crise de la COVID-19 a eu d'importantes répercussions sur les marchés mondiaux de titres à revenu fixe et d'actions au premier trimestre de 2020, qui ont nui aux résultats au début de l'année. Toutefois, les fortes reprises sur ces deux marchés pendant le restant de l'année 2020 se sont soldées par une croissance des gains réalisés et non réalisés dans l'ensemble de nos activités, croissance qui fut en partie contrebalancée par une augmentation des pertes dues à la dépréciation. Nos gains réalisés ont également bénéficié du recalibrage stratégique de notre portefeuille d'actifs investis en assurance de dommages dans le but de réduire notre exposition aux actions ordinaires pendant cette période de grande incertitude.

Nos résultats en assurance de dommages témoignent une fois de plus d'une année d'efforts ciblés mis en œuvre avant le début de la pandémie en vue de soutenir une croissance durable de la souscription au sein de notre portefeuille. Nos secteurs de l'assurance automobile et habitation ont généré des gains de souscription supérieurs à ceux de 2019. En effet, la diminution de la fréquence des réclamations dans ces deux secteurs a également entraîné une baisse des coûts. Malgré une croissance du chiffre d'affaires dans tous nos principaux secteurs d'activités, nous n'avons pas dépassé nos résultats de l'année 2019, principalement en raison des répercussions de la COVID-19 et des mesures prises par la direction pour améliorer la rentabilité. Par ailleurs, le climat a continué de marquer l'année 2020, avec deux événements catastrophiques dans la province de l'Alberta, qui ont lourdement frappé nos clients et nos collectivités. En 2021 et au-delà, nous aurons besoin de notre solide position financière pour faire face à l'incertitude et à l'augmentation des risques qui accompagnent les changements climatiques.

En revanche, le renforcement des provisions de nos activités d'assurance vie et la hausse inévitable des réclamations pour interruption de voyage dans notre secteur de l'assurance voyage découlant des restrictions imposées en raison de la COVID-19 contrastent avec les résultats de l'assurance de dommages et le rendement positif soutenu des placements en 2020.

Lorsque nous regardons vers l'avenir, notre situation financière nous donne la stabilité nécessaire pour résister à l'incertitude persistante, ainsi qu'à la volatilité des marchés et à la recrudescence des événements climatiques. En retour, nous continuerons d'accorder la priorité à notre performance financière dans l'esprit de générer des profits au service des gens, afin de nous assurer que nous serons en mesure de continuer à soutenir des collectivités durables et résilientes, tout en protégeant la sécurité financière des Canadiens en 2021 et au-delà.



K Higgins

Karen Higgins

Première vice-présidente aux finances et cheffe des finances
Groupe Co-operators limitée

Pleins feux sur la COVID-19

Maintenir la solidité de notre capital

Au printemps 2020, nous avons agi rapidement en ce qui concerne la gouvernance, les risques, les activités et les placements, et avons pris des mesures pour nous assurer que notre capital demeure solide pendant cette période d'incertitude.

Supervision de la direction

Nous avons créé le comité de surveillance des capitaux, l'un des quatre nouveaux comités de supervision mis sur pied au tout début de la crise. Son mandat était de s'assurer que le capital de Co-operators demeure solide et supérieur aux seuils minimaux réglementaires et internes.



Gestion des risques

Face à l'incertitude croissante découlant de la pandémie, nous avons renforcé davantage notre processus annuel de simulation de crise. Afin d'anticiper la résilience du capital, nous avons analysé en 2020 divers scénarios de crise en ajustant les paramètres suivants : le niveau de reprise économique, les mesures de réglementation et d'intervention du gouvernement, ainsi que la durée et la gravité de la pandémie.

Analyse de scénarios

Nous avons intégré l'analyse des scénarios à notre processus de planification financière pour nous assurer que nos objectifs de croissance et de stabilité sont flexibles, solides et adéquats, compte tenu de l'incertitude accrue quant à la reprise économique (voir la page 15).

Placements à revenu fixe

Nous avons analysé plus en détail notre portefeuille de placements à revenu fixe pour modéliser l'impact des scénarios de récession et nous assurer qu'il résisterait aux chocs économiques.

Émission de titres d'emprunt

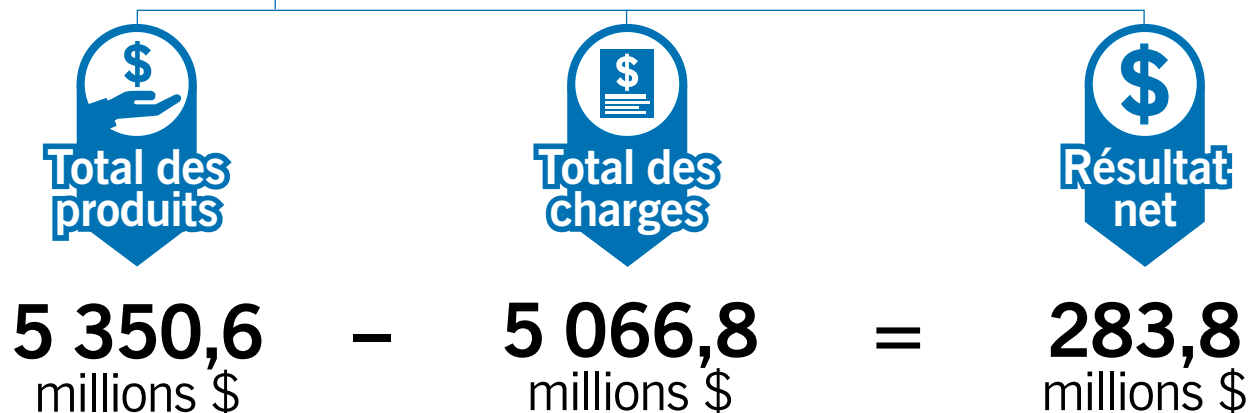
Nous avons émis pour 300 millions de dollars de titres d'emprunt, ce qui nous a permis de protéger notre capital et nos liquidités, et de redéployer des capitaux au sein de l'organisation selon les besoins.

Portefeuille d'actifs investis

Nous avons rééquilibré stratégiquement notre portefeuille d'actifs investis en assurance de dommages afin de réduire notre exposition aux actions ordinaires. Cela nous a permis d'améliorer davantage notre situation de trésorerie et de nous assurer d'avoir suffisamment de liquidités pour toute l'année.

Survol du compte de résultat

L'amélioration de notre ratio combiné en assurance de dommages a renforcé notre résultat net par rapport à 2019. Cette augmentation a été en partie contrebalancée par les résultats de nos activités d'assurance vie, car la pandémie a nui à la croissance du chiffre d'affaires et le renforcement des hypothèses de déchéance a entraîné une augmentation des provisions.



Indicateur de performance stratégique

Ratio frais-primés en assurance de dommages

31,7 %

2019 : 32,6 %
2018 : 31,9 %

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

Pourquoi est-ce important?

Une gestion adéquate de nos ratios frais-primés nous permet de continuer d'offrir des produits et services abordables et concurrentiels répondant aux besoins de nos clients et de nos membres, tout en poursuivant nos investissements communautaires. Nous devons gérer nos dépenses adéquatement et continuer de chercher comment gagner le plus possible en efficacité, pour être certains de bien protéger les primes payées par nos clients.

Ratio d'efficacité en assurance vie

20,0 %

2019 : 19,2 %
2018 : 19,1 %

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

Ratio combiné en assurance de dommages

95,0 %

2019 : 101,1 %
2018 : 105,2 %

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

Pourquoi est-ce important?

Cela nous aide à mesurer la rentabilité de nos produits d'assurance de dommages, en divisant la somme de toutes nos pertes et dépenses par le total des primes acquises.

Assurance de dommages – primes directes souscrites par catégories de produits

Les primes directes souscrites de nos activités d'assurance de dommages ont augmenté de 4,2 %, essentiellement en raison des augmentations des tarifs d'assurance habitation et automobile antérieures à la pandémie. Ces résultats sont en partie contrebalancés par les répercussions du remboursement pour déplacements réduits ainsi que par les réductions de nos primes d'assurance entreprise et d'assurance voyage découlant de la COVID-19.

Assurance vie – primes et dépôts par catégories de produits

Les primes et les dépôts pour nos activités d'assurance vie ont diminué de 1,0 % par rapport à 2019. Alors que nous avons connu une croissance en assurance individuelle et en gestion de patrimoine, nous avons constaté un recul dans les secteurs de l'assurance collective, de l'assurance crédit et de l'assurance voyage, qui ont tous été fortement touchés par la COVID-19, sans compter le programme de remboursement des primes en assurance collective.

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 2019. 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.

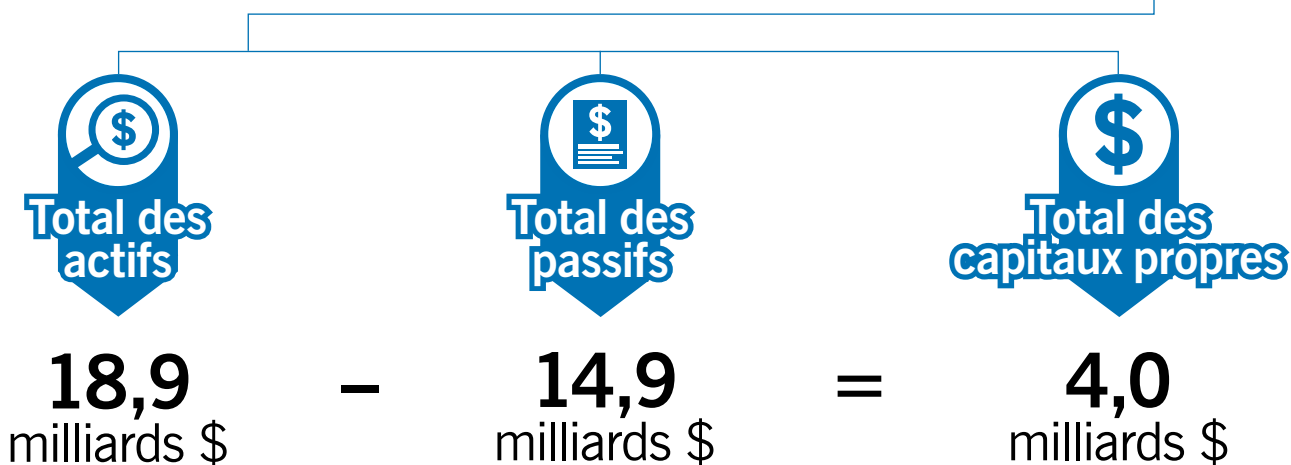
Groupe Co-operators limitée

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

(en millions de dollars)	2020	2019	2018
PRODUITS			
Primes nettes acquises	4 431,9	4 167,1	3 763,9
Revenus et profits nets de placement	751,8	805,7	81,0
Honoraires et autres revenus	166,9	152,7	138,4
Total des produits	5 350,6	5 125,5	3 983,3
PRESTATIONS ET CHARGES D'EXPLOITATION			
Frais de règlement, moins la réassurance	3 329,3	3 200,5	2 606,4
Autres charges	1 652,5	1 603,8	1 425,5
Total des charges	4 981,8	4 804,3	4 031,9
Résultat (perte) avant impôt et éléments énumérés ci-dessous	368,8	321,2	(48,6)
Profit attribuable à la participation à une coentreprise	0,0	0,0	64,3
Résultat avant impôt sur le résultat	368,8	321,2	15,7
Charge d'impôts (recouvrement), activités d'exploitation	85,0	66,0	(26,0)
Charge d'impôts, restructuration des filiales et participation à une coentreprise	0,0	0,0	36,7
Charge d'impôts	85,0	66,0	10,7
Résultat net	283,8	255,2	5,0
Résultat net attribuable aux :			
Membres	258,1	178,7	(11,5)
Titulaires de police avec participation	15,8	67,1	0,8
Participations ne donnant pas le contrôle	9,9	9,4	15,7
Résultat net	283,8	255,2	5,0

Résumé de l'état de la situation financière

À l'issue d'une année de grande volatilité, nos positions en capital global et réglementaire restent solides, puisque le total des actifs a augmenté de 11 % et notre capital total de 9 %. 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.



Indicateur de performance stratégique

Rendement des capitaux propres des membres

10,2 %

2019 : 7,7 %

2018 : (0,5) %

Cible : de 8 à 10 % chaque année

Bilan : Dépassé

Ce que cela signifie pour nos parties prenantes

Un bon rendement des capitaux propres prouve que nous faisons bon usage des capitaux de nos membres et que nous les investissons judicieusement. Bien que nous prenions nos décisions selon un horizon à long terme, le bon rendement des capitaux propres des membres année après année témoigne de la force de notre coopérative et, par extension, du modèle d'entreprise coopératif lui-même.

Rendement des capitaux propres des titulaires de police avec participation

1,9 %

2019 : 8,7 %

2018 : 0,1 %

Cible : de 4,5 à 6,5 % chaque année

Bilan : Non atteint

Ce que cela signifie pour nos parties prenantes

Nos titulaires de police avec participation sont nos clients 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.

Il est important de bien suivre et gérer le rendement des capitaux propres des titulaires de police avec participation, surtout à long terme. En effet, le rendement obtenu a une incidence sur la sécurité financière de nombreux clients en assurance vie, et peut contribuer à leur tranquillité d'esprit et à la réussite de leur planification financière.

La dernière année a été difficile en raison des faibles taux d'intérêt et du comportement des titulaires de police.

Sommaire de l'état consolidé de la situation financière

Forte d'un capital de plus de 3,9 milliards de dollars, notre situation financière demeure solide. Les actifs investis dépassent de 25,6 % 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 aussi solide puisque nos ratios sont bien au-delà des exigences réglementaires. Les actifs investis ont augmenté de plus de 10,7 %, soutenus par la vigueur des marchés boursiers et la baisse des taux d'intérêt qui a eu une incidence positive sur l'évaluation de nos obligations. Les obligations constituent 59,6 % de notre portefeuille; elles sont réparties dans plusieurs régions et secteurs, et 98 % d'entre elles sont considérées comme de première qualité.

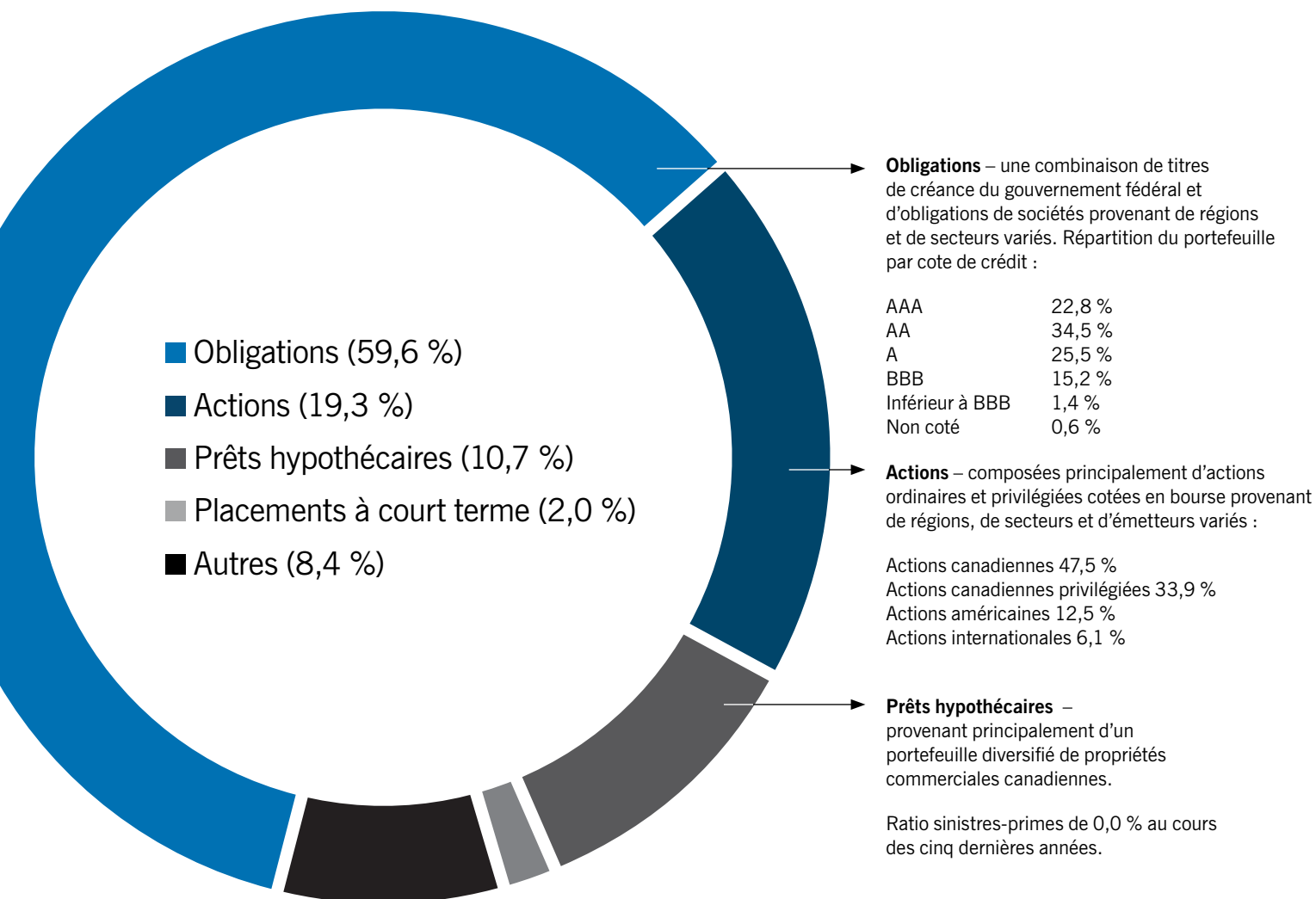
Groupe Co-operators limitée

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

(en millions de dollars)	2020	2019	2018
ACTIFS			
Actifs investis	11 789,9	10 647,4	9 441,2
Actifs des fonds distincts	3 426,4	3 113,6	2 660,5
Autres actifs	3 664,2	3 230,0	2 900,1
Total des actifs	18 880,5	16 991,0	15 001,8
PASSIFS			
Passifs des contrats d'assurance et d'investissement	9 868,7	8 843,5	7 905,1
Passifs des fonds distincts	3 426,4	3 113,6	2 660,5
Autres passifs	1 623,2	1 382,4	1 105,5
Total des passifs	14 918,3	13 339,5	11 671,1
CAPITAUX PROPRES			
Capitaux propres des membres	2 851,3	2 567,5	2 339,1
Capitaux propres des titulaires de police avec participation	907,6	886,2	795,4
Participations ne donnant pas le contrôle	203,3	197,8	196,2
Total des capitaux propres	3 962,2	3 651,5	3 330,7
Total des passifs et des capitaux propres	18 880,5	16 991,0	15 001,8

Investir en cette année marquée par la volatilité

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 en raison de leur faible profil de risque par rapport aux autres placements.



Cotes

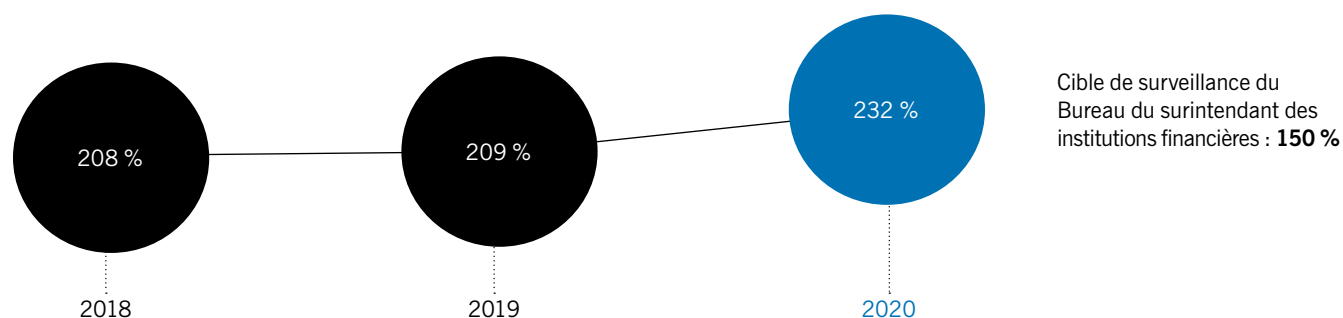
Des agences de notation externes attribuent une cote à nos sociétés et reconnaissent notre excellente situation de trésorerie. Toutes les cotes obtenues sont de première qualité (BBB-/bbb- ou mieux). [Pour en savoir plus sur la cote de crédit de l'émetteur et la cote de solidité financière, consultez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

S'assurer que nous avons le capital nécessaire pour gérer les risques

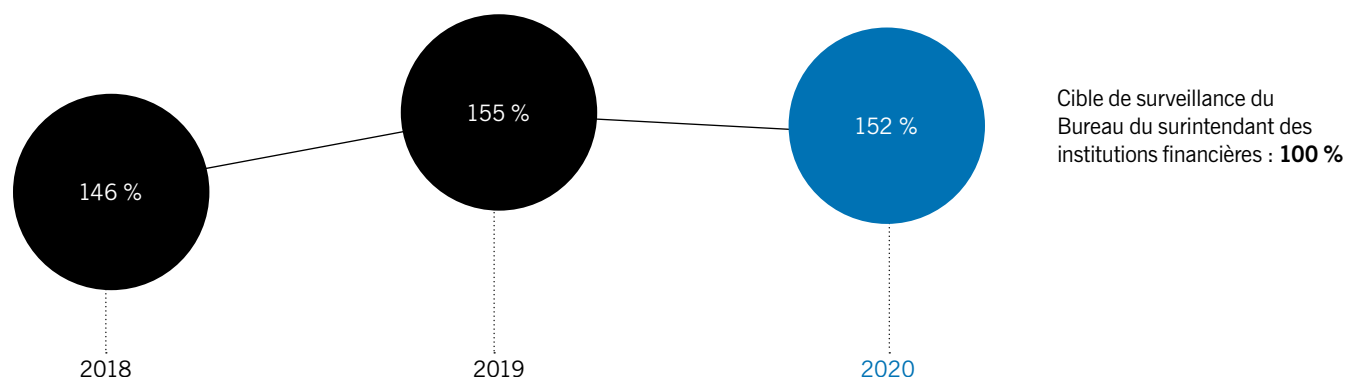
Peu importe l'évolution de la conjoncture, nous gardons en tout temps une réserve de capital suffisante pour respecter les promesses faites à nos clients, satisfaire aux attentes des autorités de réglementation et des agences de notation, et saisir les occasions d'affaires qui se présentent. En 2020, cela s'est révélé particulièrement crucial pour maintenir notre stabilité et, à la fin de l'année, nous maintenons une bonne capitalisation et restons solidement positionnés pour affronter l'incertitude future.

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.

Test du capital minimal (TCM) des activités consolidées de CAGC



Test de suffisance du capital des sociétés d'assurance-vie (TSAV) des activités consolidées de CCAV



Évoluer pour répondre à tous les besoins financiers des Canadiens

Nous sommes déterminés à répondre aux besoins non comblés ou mal comblés des Canadiens en matière de sécurité financière, et notre stratégie de croissance concurrentielle est conçue pour améliorer l'avenir financier de nos membres et de nos clients. Nous nous attendons à ce que des changements importants dans notre environnement, notamment le climat et l'évolution des modes de transport personnel, affectent la rentabilité de nos principaux produits d'assurance. Mais parallèlement à cela, nous avons des occasions de croissance prometteuses pour nos produits et services axés sur les conseils auprès d'un marché de masse : les Canadiens dont les besoins en planification financière ne sont pas comblés. Grâce à nos solutions d'assurance, de planification financière et de placements, nous pouvons devenir un partenaire de confiance et aider nos clients à sécuriser leur avenir financier.

Indicateur de performance stratégique

Croissance des ventes de produits de gestion de patrimoine au détail

14,7 %

2019 : 11,3 %

Cible : Taux de croissance annuel composé de 36,4 % jusqu'en 2022

Bilan : Inférieur aux attentes

La vente de produits de gestion de patrimoine, notamment nos fonds communs de placement et nos fonds distincts, contribue à répondre aux besoins d'épargne et de placement de nos clients et à favoriser leur bien-être financier à long terme.

Produits de gestion de patrimoine au détail – actifs sous gestion et administration

1,91 milliard \$

2019 : 1,69 milliard \$

Cible : 3,0 milliards \$ d'ici la fin de 2022

Bilan : Inférieur aux attentes

La somme des actifs en gestion de patrimoine au détail investis dans les comptes des clients des conseillers de Co-operators, incluant les fonds distincts et les rentes de CCAV, ainsi que les fonds communs de placement distribués par l'intermédiaire de SIFC.

Croissance des nouvelles primes annuelles en assurance individuelle

(18,9 %)

2019 : 3,3 %

Cible : Taux de croissance annuel composé de 7,0 % jusqu'en 2022

Bilan : Inférieur aux attentes

La croissance annuelle de nos primes d'assurance vie individuelle.

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

2,2 %

2019 : 20,0 %

2018 : 8,9 %

Ce résultat témoigne de notre volonté de perfectionner nos conseils et nos solutions de gestion des risques pour les entreprises canadiennes, dont les exploitations agricoles, tant par l'entremise de la Souveraine que par La Compagnie d'assurance générale Co-operators (CAGC).

Croissance des primes d'assurance collective

(4,1 %)

2019 : 3,6 %

Cible : Taux de croissance annuel composé de 7,3% jusqu'en 2022

Bilan : Inférieur aux attentes

Ce chiffre mesure la croissance annuelle de nos activités d'assurance collective.

Créer un réseau de conseillers en sécurité financière pour répondre à tous les besoins financiers de nos clients

Nous avons fait d'importants efforts pour aider nos conseillers en sécurité financière à offrir des services financiers complets et des produits et services axés sur les conseils aux Canadiens. En 2020, nous avons lancé le modèle de données sur la transformation de la distribution, une plateforme technologique dont les données permettent aux conseillers en sécurité financière de mieux cibler les occasions d'affaires et les besoins individuels des clients. De plus, 436 conseillers en sécurité financière et leurs employés travaillent maintenant pour Services d'investissement financier Co-operators, notre société de courtage en épargne collective. Ils peuvent donc proposer aux clients une gamme complète de services axés sur les conseils comprenant des fonds communs de placement.

Investissement de 20 millions de dollars pour un meilleur accès au marché canadien de l'assurance collective

Dans le cadre de notre engagement stratégique à long terme visant à développer et à optimiser nos produits d'assurance collective, nous avons noué une relation financière avec Smart Employee Benefits (SEB), une société cotée en bourse qui gère l'équivalent de 800 millions de dollars de primes d'assurance collective. Ce partenariat financier permettra à Co-operators de renforcer ses capacités existantes en tirant profit des plateformes d'administration modulaires de SEB, en plus d'avoir un meilleur accès au marché compétitif de l'assurance collective des grandes entreprises au pays.

Améliorer les processus de souscription pour mieux servir notre clientèle

Le processus de souscription est au cœur de nos activités. Il englobe notre façon de déterminer et d'analyser les risques, mais aussi de les couvrir et de les gérer dans nos systèmes. Nous sommes résolus à créer une meilleure expérience client en rendant le processus de souscription plus efficace de A à Z. Pour ce faire, en 2020, nous avons simplifié nos façons de faire en supprimant des tâches administratives. Au cours de l'année, nous avons éliminé plus de 60 000 tâches de la charge de travail des souscripteurs et des employés en contact direct avec les clients. Ils ont donc pu se concentrer sur la prestation de services financiers axés sur les conseils.



Défi à surmonter

Obstacles à la croissance des produits et services en gestion de patrimoine

En 2020, les ventes de produits de gestion de patrimoine au détail ont été nettement inférieures aux prévisions, malgré une amélioration par rapport à 2019. Cela s'explique en grande partie par le retard du lancement de notre société de courtage en épargne collective et par la réduction de la capacité des conseillers en sécurité financière de Co-operators découlant principalement de la pandémie de COVID-19.

Croissance limitée des gammes de produits d'assurance individuelle

En raison de la COVID-19, nos ventes en 2020 ont été moins élevées que prévu. L'ensemble du secteur a connu une croissance limitée en 2020. En outre, les capacités des conseillers en sécurité financière de Co-operators ont été réduites le temps qu'ils s'ajustent au travail à distance au deuxième trimestre. Nous avons également subi les contrecoups de certaines initiatives en assurance de dommages, comme les hausses de tarif ciblées et le remboursement pour déplacements réduits.

Ralentissement de la croissance du chiffre d'affaires en assurance collective

Après un bon départ au début de 2020, les ventes de produits d'assurance collective ont chuté considérablement en raison des répercussions économiques de la pandémie, qui ont entraîné une diminution des affaires nouvelles et des activités de souscription. De plus, le taux de chômage élevé et l'accès limité aux soins de santé ont eu une incidence négative sur les primes et les équivalents de prime perçus, entraînant ainsi une baisse du chiffre d'affaires comparativement à 2019.

Enrichir notre capital humain

Axe stratégique : Capital humain

Notre plus grande force est notre capital humain. Nos employés interagissent avec nos clients des collectivités d'un océan à l'autre, et ils contribuent à la mise en œuvre de notre stratégie. En 2020, nos employés – incluant les conseillers en sécurité financière et le personnel en contact direct avec les clients – ont incarné la résilience, l'adaptabilité et la force collective nécessaires pour traverser cette période sans précédent. Alors que la pandémie de COVID-19 perdure, nous déployons davantage d'efforts pour mobiliser et appuyer nos employés. Prioriser leur santé, leur mieux-être et leur perfectionnement nous permettra de jeter des bases solides sur lesquelles nous pourrions bâtir.

Alors que des changements rapides modifient l'avenir de notre travail, nous pouvons saisir les occasions d'améliorer notre environnement de travail et nos processus. Nous pouvons adapter les modèles d'affaires traditionnels afin de répondre aux besoins en constante évolution. Pour réussir, nous devons créer un milieu de travail diversifié et inclusif qui soutienne tous nos employés, ce qui nous permettra d'attirer, de conserver et de perfectionner les meilleurs talents de partout au pays.



Notre plus grande force

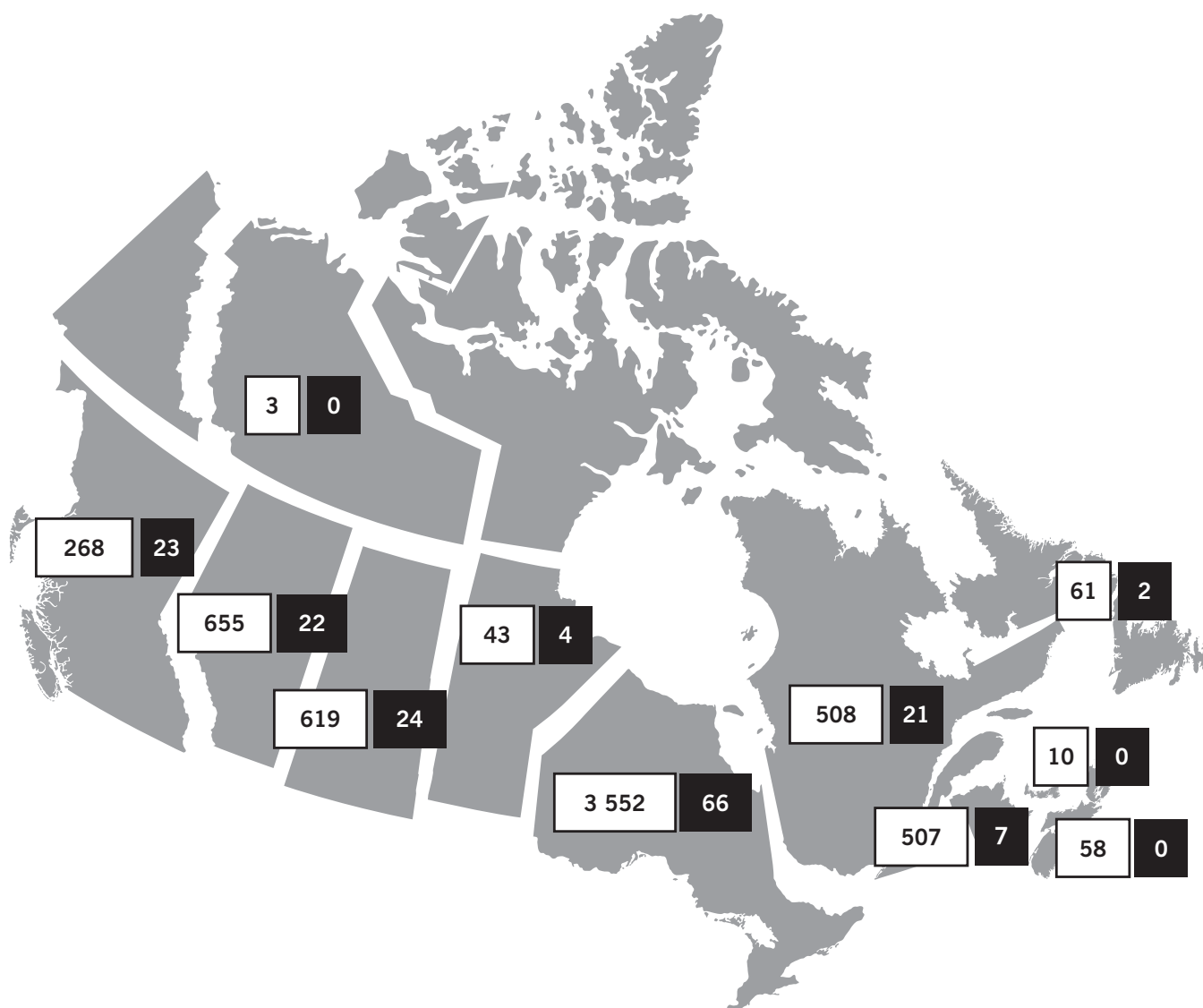
Les employés de notre groupe de sociétés aux quatre coins du pays sont essentiels à la mise en œuvre de notre stratégie.

Nombre total d'employés

6 454*

Notre effectif par province

□ temps plein ■ temps partiel



* Comprend les employés de Premier group of companies et de The Edge Benefits Inc. Premier a aussi un employé à temps plein en Californie.

Pleins feux sur notre effectif

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



Pourcentage d'employés qui s'identifient* comme

15 %

membre d'une minorité visible

4 %

ayant un handicap

1 %

membre d'une Première Nation, Inuit ou Métis

* Selon les réponses au sondage annuel sur la mobilisation des employés de 2019.

Groupes d'âge des employés



4 %

(< 25 ans)

Génération Z

41 %

(25 à 39 ans)

Milléniaux

39 %

(40 à 54 ans)

Génération X

16 %

(> 54 ans)

Baby-boomers

36 %

Représentation des femmes dans l'équipe de première vice-présidence en 2020

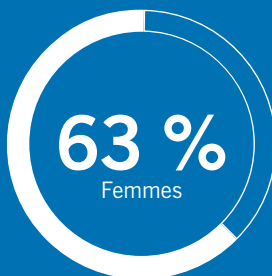
2019 : 36 %

2017 : 33 %

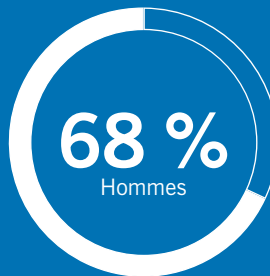
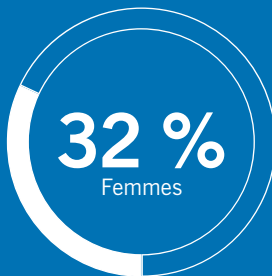


Répartition selon le genre

1. Effectif total



2. Réseau de conseillers en sécurité financière



Âge des conseillers en sécurité financière

< 1 %

(< 25 ans)

Génération Z

23 %

(25 à 39 ans)

Milléniaux

56 %

(40 à 54 ans)

Génération X

21 %

(> 54 ans)

Baby-boomers

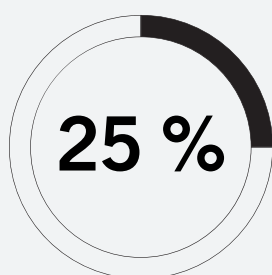


Stratégie pour améliorer la diversité et l'inclusion

Un effectif diversifié et inclusif signifie un milieu de travail plus fort, plus accueillant et plus représentatif où les décisions et les actions reposent sur les besoins de tous les employés, clients, membres et collectivités. Nous avons encore du chemin à faire pour atteindre nos objectifs en matière de diversité et d'inclusion, surtout au sein de la haute direction du groupe de sociétés. Pour y parvenir, il est primordial de reconnaître l'existence du racisme systémique et des barrières freinant l'inclusion dans l'organisation et d'en comprendre le fonctionnement. En 2020, nous avons principalement recueilli de l'information pour mieux comprendre quelles étaient ces barrières et élaborer une stratégie globale en matière de diversité et d'inclusion. Faire la lumière sur ces obstacles nous permettra de renforcer les capacités et la résilience de notre effectif, et nous aidera à contrer le racisme systémique et l'injustice.

Indicateur de performance stratégique

Représentation des femmes au sein de la haute direction



2019 : 26 %
 2018 : 25 % (correction du pourcentage de 27 %)
Cible : 35 % d'ici la fin de 2022
Bilan : Inférieur aux attentes

Pourcentage de femmes au sein de la haute direction (vice-présidence et échelons supérieurs)

Faits saillants de 2020

Reconnaissance du problème de racisme systémique et appui au mouvement Black Lives Matter

Au plus fort du mouvement Black Lives Matter en juin 2020, notre président et chef de la direction a fait une déclaration à l'attention de tous les employés et conseillers en sécurité financière intitulée *Black Lives Matter : Nous tenons à faire mieux*. Il a ainsi mis en lumière notre collaboration avec le Centre canadien pour la diversité et l'inclusion (CCDI), en plus de nous encourager à participer au sondage, aux groupes de discussion et aux dialogues sur la diversité à l'échelle de l'organisation. Nous avons également suspendu toutes nos activités sur les réseaux sociaux pour exprimer notre solidarité lors des manifestations de Black Lives Matter au Canada et aux États-Unis, et nous avons utilisé nos canaux de communication pour appuyer nos organisations partenaires et nos collaborateurs qui agissent pour soutenir les Noirs et les communautés marginalisées.

Augmenter la représentation des femmes au sein de la haute direction

Depuis 2016, nous cherchons activement à intégrer une plus grande proportion de femmes au sein de la haute direction de Co-operators. Il s'agit d'une des étapes préliminaires de notre démarche visant à améliorer la diversité et l'inclusion dans notre groupe de sociétés. En 2020, nous étions à 25 %, soit une légère régression par rapport à notre objectif pour 2022. Nous sommes résolus à prendre les mesures nécessaires pour nous assurer que notre groupe de dirigeants représente la diversité que nous nous efforçons de créer au sein de notre effectif.

Éliminer les obstacles à la diversité et à l'inclusion

En collaboration avec le Centre canadien pour la diversité et l'inclusion (CCDI), nous avons lancé notre grand projet visant à créer un lieu de travail plus diversifié et inclusif en demandant aux employés de notre groupe de sociétés de répondre à un sondage anonyme sur la diversité. Ce sondage a été conçu pour nous permettre de comprendre où se situe Co-operators afin d'élaborer une stratégie ciblée adéquate pour l'organisation. Une fois le sondage terminé, le CCDI a formé des groupes de discussion avec des employés s'identifiant à différentes sphères de la diversité. L'organisation devait s'assurer que nous consultations une variété de groupes, incluant des personnes non marginalisées, pour pouvoir évaluer si les expériences et les répercussions étaient différentes d'un groupe à l'autre. Les groupes de discussion ont été menés avec des employés s'identifiant comme (en ordre alphabétique) :

- Femmes (personnes s'identifiant au genre féminin)
- Francophones
- Hommes blancs hétérosexuels sans handicap
- Personnes d'origine autochtone et personnes de couleur
- Personnes de la communauté LGB2Q+ ou transgenres
- Personnes noires
- Personnes racisées (minorité visible ou personnes de couleur)
- Personnes souffrant d'une incapacité mentale ou physique

Les groupes de discussion nous ont permis de mieux comprendre les obstacles qui existent au sein de l'organisation. À la fin de l'année, plus de 3 800 employés avaient répondu au sondage, 195 avaient participé aux groupes de discussion et 10 s'étaient inscrits pour devenir des influenceurs en matière de diversité et d'inclusion (voir la page 83). Tout comme les éléments recueillis pendant la phase exploratoire, les résultats du sondage et des groupes de discussion sur l'inclusion ont été analysés par le CCDI et compilés dans un rapport d'évaluation. Celui-ci dresse le portrait de l'état actuel des choses, et nous l'utiliserons – tout comme l'enquête de référence sur la diversité et l'inclusion mondiale – comme point de référence pour élaborer notre stratégie. Cette stratégie, qui comprendra une vision, une mission et des objectifs principaux, sera dévoilée en 2021.





Prioriser la diversité et l'inclusion, c'est mettre l'accent sur les gens, le respect et l'équité pour aider chacun à réaliser son plein potentiel en éliminant les obstacles artificiels. Au travail, c'est en améliorant la représentativité et l'accessibilité que nous parviendrons à faire tomber ces barrières. Nous devons revoir nos façons de penser et faire en sorte que toutes les voix, même les plus marginales, soient entendues.

– Kristi Chatterton
Influenceuse en matière de diversité et d'inclusion, Co-operators



J'ai voulu devenir influenceur en matière de diversité et d'inclusion parce que je vois les avantages et le pouvoir de la diversité dans ma propre famille. Cette initiative nous permettra de sensibiliser les gens, et de travailler tous ensemble pour faire changer les choses.

– Marcus Morson
Influenceur en matière de diversité et d'inclusion, Co-operators



C'EST NOUS

Donner la parole aux employés en vue d'élaborer une stratégie pertinente

Il est essentiel de tenir compte des commentaires, des points de vue, des expériences et des idées de nos employés si nous voulons instaurer une culture de travail plus diversifiée, équitable et inclusive chez Co-operators. En 2020, nous avons lancé un appel à tous pour trouver des influenceurs en matière de diversité : des employés et des gestionnaires aux horizons différents souhaitant participer à la conception et à la mise en œuvre de notre stratégie sur la diversité et l'inclusion.

Nos influenceurs comme Kristi Chatterton donneront leurs commentaires et exprimeront leur point de vue tout au long du processus de conception et de la phase de mise en œuvre de la stratégie. Ils réfléchiront à des tactiques pour appuyer notre vision et nos objectifs stratégiques, et contribueront à instaurer une culture inclusive en favorisant la discussion et la participation active aux événements et aux formations sur la diversité et l'inclusion.



Sur la photo : Kristi Chatterton

Mobiliser et appuyer nos employés

Les enjeux et les tendances du monde qui nous entoure ont des répercussions sur les membres de notre organisation coopérative. Nos employés constituent l'essence même de notre avantage concurrentiel dans un milieu en constante évolution, et en 2020, leur résilience a été mise à l'épreuve. Tout le monde a été touché par la pandémie, mais comme les répercussions n'étaient pas les mêmes pour tous, la diversité des besoins, des expériences et des points de vue a nécessité une approche humaine et personnalisée.

Indicateur de performance stratégique

Indice global de mobilisation des employés (2019)*

77 %

2018 : 78 %

Cible : Maintenir un indice annuel d'au moins 80 %
Bilan : N'a pas été mesuré en 2020.

Un effectif mobilisé consolide nos assises organisationnelles, favorise l'innovation et démontre que notre culture de travail répond aux besoins des employés en leur offrant un milieu de travail sain, productif et dynamique.

Indice de santé mentale (2019)*

78 %

La façon dont nos employés perçoivent notre engagement à l'égard de la santé mentale et la mesure dans laquelle nous respectons cet engagement par nos pratiques.

Indice de satisfaction des conseillers (2019)

67 %

Cible : Maintenir un indice annuel d'au moins 70 %
Bilan : N'a pas été mesuré en 2020.

La notion de satisfaction symbolise notre capacité à intervenir et à accompagner les conseillers en sécurité financière dans la prise en charge des besoins de leurs clients.

* Voir les résultats des sondages d'opinion dans la section Faits saillants de 2020.

Faits saillants de 2020

Évaluer la mobilisation des employés en cette année unique

Co-operators figure sur la liste des Employeurs de choix Kincentric depuis 17 années consécutives. En 2020, la pandémie nous a empêchés de mener le sondage annuel sur la mobilisation des employés. Nous avons plutôt collaboré avec Kincentric pour réaliser des sondages d'opinion, en mai et en novembre, afin de mieux comprendre les défis auxquels nos employés faisaient face, leur capacité d'accomplir leurs tâches à distance, et savoir à quel point ils se sentaient appuyés.

Résultats des sondages d'opinion

Selon les réponses, nos points forts sont notamment le bien-être, le soutien de la part des gestionnaires, l'adaptabilité de l'effectif et la technologie nous permettant de bien communiquer et collaborer. Voici quelques faits saillants du deuxième sondage d'opinion mené à l'automne 2020 :

- 88 % des employés sentaient que l'organisation se préoccupait de leur bien-être et que leur gestionnaire était suffisamment là pour eux.
- 89 % des répondants ont dit que leur situation de travail du moment (que ce soit à distance, au bureau ou une combinaison des deux) leur permettait d'être pleinement productifs, et qu'ils étaient positifs quant à leur capacité d'adaptation.



Défi à surmonter

S'adapter au travail dans des conditions extraordinaires

Malgré les résultats globalement positifs des sondages d'opinion, les employés nous ont aidés à déterminer quelques points à améliorer. Ceux-ci comprennent l'accès au matériel de bureau, l'ergonomie ainsi que l'amélioration de la vitesse du réseau et des mises à niveau technologiques. Les employés ont largement estimé que l'entreprise veillait à leur bien-être, cependant certains ont exprimé leurs préoccupations quant à l'ampleur du changement et de la charge de travail, ainsi que des conséquences sur la santé mentale. Des plans d'action ont été créés pour relever ces défis et continuer de suivre nos progrès et améliorations dans les futurs sondages.

Taux de rétention du personnel élevé malgré l'incertitude

En dépit de l'incertitude généralisée et des défis financiers importants rencontrés au premier semestre de 2020, nous avons conservé 93 % de nos employés des bureaux administratifs.



Taux de roulement volontaire des employés

4,3 %



Taux de rétention des employés

93 %

Soutenir nos employés avec une rémunération et des avantages concurrentiels

En tant qu'employeur offrant un salaire suffisant, nous avons une structure de rémunération compétitive et équitable qui dépasse largement le salaire suffisant dans la plupart des cas. Afin de rester concurrentiels, nous réalisons des études de marché externes pour comparer les salaires afin de relever s'il y a des écarts et les corriger au besoin. Nous avons également un processus annuel de révision salariale qui nous permet de vérifier qu'il n'y a pas d'inégalités entre les genres, notamment au moyen d'une modélisation statistique des salaires. En 2020, cette étude a confirmé que pour des échelons salariaux équivalents, il n'y avait pas d'iniquité salariale entre les genres chez Co-operators.



Ratio entre le salaire du chef de la direction et celui du travailleur moyen (2019)

16:1

Indice de référence de l'industrie : 202:1*

* Selon les salaires des 100 chefs de la direction les mieux payés au Canada.
(Source : « The Golden Cushion », Centre canadien de politiques alternatives, 2021)



Salaires des employés

485,4 millions \$



Avantages sociaux des employés

105,9 millions \$



Programmes de rémunération incitative

63,5 millions \$

Présence des employés et des conseillers en sécurité financière dans la collectivité

Nos employés et conseillers en sécurité financière ont pris des mesures concrètes pour appuyer leurs collectivités tout au long de 2020.

16 %

Pourcentage des employés ayant utilisé une partie de leurs journées de bénévolat payées.

2019 : 49 % 2018 : 55 %

575

Bureaux des conseillers en sécurité financière et bureaux de service participant au programme Conseillers pour des collectivités durables.



377 392 \$

Équivalent en salaire des heures de bénévolat des employés en 2020.

800 000 \$+

Contributions communautaires indépendantes versées par nos conseillers en sécurité financière.

Total des heures de bénévolat consignées

9 392



9 Équipes d'action bénévole

Notre programme Équipe d'action bénévole incite les employés de tout le pays à faire du bénévolat.

302 169 \$

Total des dons versés à Centraide par les employés en 2020.

Nombre d'employés bénévoles ayant participé à la Journée de la pomme annuelle. Les pommes ont été récoltées et remises aux organismes communautaires dans le respect des mesures de distanciation physique.



 Pleins feux sur la COVID-19

Protéger la santé et le bien-être de nos employés

Dans les jours précédant l'annonce des confinements massifs au pays, nous avons été proactifs pour assurer la santé et la sécurité de nos employés, de nos conseillers en sécurité financière et de nos collectivités. Nous avons immédiatement envoyé tout le monde travailler à la maison, incluant les employés, les conseillers en sécurité financière, ainsi que le personnel des agences et des centres d'appel. Cela représentait près de 8 000 personnes, du jamais vu pour l'entreprise.



Nous avons proposé des ressources pour mieux gérer la crise

Nous avons mis à la disposition de nos employés de plus en plus de ressources et de conseils sur la santé physique et mentale, et les avons aidés à rester en contact pendant que nous traversons ensemble cette période de changements. Ces ressources comprenaient du soutien en santé mentale, des conseils pour bien gérer le télétravail et le concilier avec les obligations familiales, et des trucs concernant la santé physique et financière.

Nous avons priorisé la sécurité d'emploi pendant la pandémie

Au plus fort de la crise, seuls les employés affectés aux tâches essentielles étaient en poste pendant que nous appliquions le plan de continuité des activités, le temps de déployer la technologie nécessaire pour que tout le monde puisse télétravailler efficacement et en toute sécurité. Malgré cela, nous avons continué de verser le salaire habituel à tous nos employés, peu importe s'ils travaillaient ou pas pendant cette période.

Nous avons versé plus d'argent pour le mieux-être et les bureaux à domicile

Pour favoriser la santé et le bien-être de nos employés en télétravail et leur permettre d'acquérir l'équipement technologique et de bureau dont ils avaient besoin, nous avons bonifié leur compte de dépenses personnelles (CDP) pour le mieux-être de 250 \$. Chaque employé disposait donc de 500 \$ pour acheter du matériel de bureau.

Nous avons offert des modalités de travail flexibles

Conscients des différentes réalités de chacun, nous avons établi avec nos employés des conditions de travail flexibles favorisant l'équilibre travail-vie personnelle et la santé mentale, afin de mieux faire face aux circonstances uniques découlant de la pandémie. Nous avons ainsi gagné en productivité et en résilience, ce qui nous a permis de mieux répondre aux besoins de l'entreprise et de ses clients.

Offrir des solutions concurrentielles partout au pays

Au cœur de plus de 380 collectivités tant urbaines que rurales, notre réseau de conseillers en sécurité financière et leur personnel ont conseillé, informé et appuyé nos clients et tissé des liens de confiance solides avec la population d'un océan à l'autre.

Nombre total de conseillers en sécurité financière

462

Bureaux des conseillers en sécurité financière



C'EST NOUS

Appuyer les travailleurs de la santé de première ligne

D'un océan à l'autre, nos conseillers en sécurité financière contribuent à améliorer le bien-être et la résilience de leurs collectivités.

Par exemple, Bill Bachra, conseiller en sécurité financière chez Co-operators, se dévoue pour aider les membres de sa collectivité de Markham, en Ontario. En 2016, il a été nommé au conseil d'administration de la Markham Stouffville Hospital Foundation et a aidé à amasser plus d'un million de dollars pour l'hôpital. En 2020, monsieur Bachra a poussé sa générosité encore plus loin en faisant un don de 10 000 \$ à l'établissement pour soutenir son fonds de secours COVID-19.

Ce don a servi à répondre aux besoins de la collectivité et à fournir au personnel de première ligne des équipements de protection individuelle tels que des masques, des gants, des blouses et des écrans faciaux pour hôpitaux.



J'ai vu les efforts des médecins, des infirmières et du personnel qui soutenaient ma famille alors qu'elle en avait le plus besoin. J'ai vu leur engagement à prodiguer les meilleurs soins possible et je veux soutenir le développement de collectivités en santé, résilientes et équitables. S'assurer que les membres les plus vulnérables de notre société restent en bonne santé est une étape importante pour renforcer la collectivité.

– Bill Bachra

Conseiller en sécurité financière, Markham, Ontario



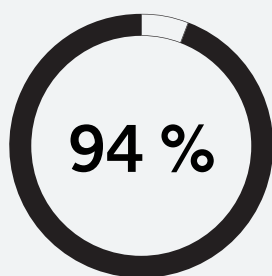
Sur la photo : Bill Bachra

Favoriser une culture d'apprentissage continu

Pour maintenir un effectif compétent, flexible et mobilisé et promouvoir l'innovation, nous priorisons le perfectionnement et la formation de nos employés en vue de créer un environnement de travail axé sur le développement durable et l'apprentissage continu.

Indicateur de performance stratégique

Pourcentage de cadres supérieurs ayant un objectif SMART en lien avec le développement durable ou l'identité coopérative (2019)



2018 : 94 %
2017 : 91 %
Cible : 100 % chaque année
Bilan : N'a pas été mesuré en 2020

Mesure l'intégration des principes coopératifs et durables au sein de l'organisation.

Faits saillants de 2020

Investir dans la formation et le perfectionnement des employés

En 2020, nous avons investi en moyenne 568 \$ par employé dans des programmes de formation externes. Le montant pour 2020 a diminué par rapport à 2019, mais cette baisse s'explique par une réduction de nos dépenses visant à maintenir notre stabilité financière pendant la pandémie.

Améliorer la culture et les connaissances informatiques

Notre organisation a beaucoup à protéger, qu'il s'agisse des données sur nos clients, de nos atouts commerciaux ou de notre réputation. Il est donc essentiel que tous les employés restent vigilants en matière de cybersécurité. En 2020, nous avons lancé une nouvelle formation en cybersécurité que 99 % des employés ont suivie, un résultat qui dépasse largement l'objectif de 85 % de l'industrie pour un tel programme. Notre taux d'achèvement très élevé démontre l'importance de cette formation pour notre organisation et nos employés, autant au bureau qu'à la maison.

Offrir une formation sur le développement durable aux employés

Nous avons créé une formation en ligne sur le développement durable pour aider les employés à mieux comprendre ce que ce concept signifie concrètement dans leur travail. Les principaux objectifs du cours étaient de comprendre comment mieux anticiper et gérer les risques; favoriser et cibler les possibilités d'innovation; améliorer la résolution de problème et la prise de décisions; et mieux faire face aux conditions économiques, sociales et environnementales changeantes. À la fin de 2020, 82 % des employés de l'entreprise avaient suivi le cours.

Motiver les gestionnaires à promouvoir les valeurs coopératives et la durabilité

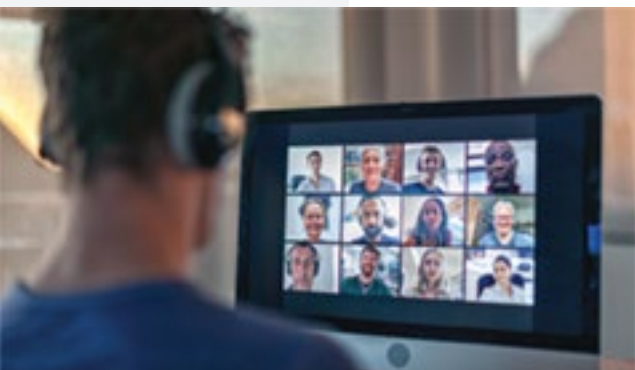
Tous nos vice-présidents, vice-présidents principaux et premiers vice-présidents ainsi que notre président et chef de la direction doivent intégrer au moins un objectif SMART* lié aux principes coopératifs et durables dans leur plan de rendement annuel. Chaque année, ces objectifs sont évalués et communiqués au conseil d'administration. Bien qu'en raison de la pandémie cette évaluation annuelle n'ait pas eu lieu en 2020, le fort taux de participation à la formation en ligne sur le développement durable et le résultat de 94 % en 2018 et 2019 indiquent que la durabilité reste au cœur des priorités de l'organisation.

* SMART : spécifique, mesurable, ambitieux (et accessible), réaliste et temporel.

Pleins feux sur la COVID-19

L'avenir du travail

Le monde du travail a beaucoup changé aujourd'hui par rapport à il y a seulement un an. La pandémie de COVID-19 a entraîné des changements sans précédent dans nos interactions en personne. L'expansion des modalités de travail en ligne, à distance et flexibles a redéfini les frontières entre le domicile et le lieu de travail.



Pour assurer la santé et la sécurité de nos employés et de nos collectivités, nous avons fait en sorte que la vaste majorité de notre effectif travaille à la maison au cours de l'année. À la fin de 2020, plus de 90 % des employés de l'entreprise exerçaient toujours leurs fonctions en télétravail. Cela nous a permis de sécuriser nos bureaux pour le petit groupe d'employés qui, de par la nature de leur travail, devaient se rendre sur place. Lorsque les directives des autorités sanitaires régionales se sont assouplies, nous avons préparé les bureaux pour pouvoir accueillir 25 % des employés dans un environnement sécuritaire respectant la distanciation physique.

Avec cet essor du travail virtuel, nous devons pousser nos réflexions pour trouver comment maintenir une culture de travail forte dans nos activités et interactions quotidiennes. Nous souhaitons miser sur les leçons apprises et les possibilités que nous offre cette nouvelle réalité pour repenser l'avenir du travail chez Co-operators.

Nous avons dû surmonter bon nombre d'obstacles en 2020, mais cela nous a permis d'apprendre à travailler avec plus de flexibilité, en plus de renforcer notre culture misant sur le rendement, l'innovation, la diversité et l'inclusion. Nous devons garder en tête nos objectifs de croissance, et profiter de l'occasion pour améliorer notre environnement de travail.

Accroître les possibilités de télétravail à long terme

Lorsque les conditions le permettront, nos employés, nos conseillers en sécurité financière et nos membres du personnel en contact avec la clientèle retourneront au bureau. Parallèlement à cela, puisque nous avons amélioré nos capacités de télétravail, celui-ci occupera dorénavant une plus grande place. En plus de nous permettre de réduire l'énergie, les émissions et les frais de déplacement liés à nos activités sur place, le travail à distance offre une plus grande flexibilité à nos employés et nous permet de diversifier notre bassin de talents en y incluant des gens qui vivent loin de nos bureaux.

Favoriser la transformation opérationnelle et la culture du rendement

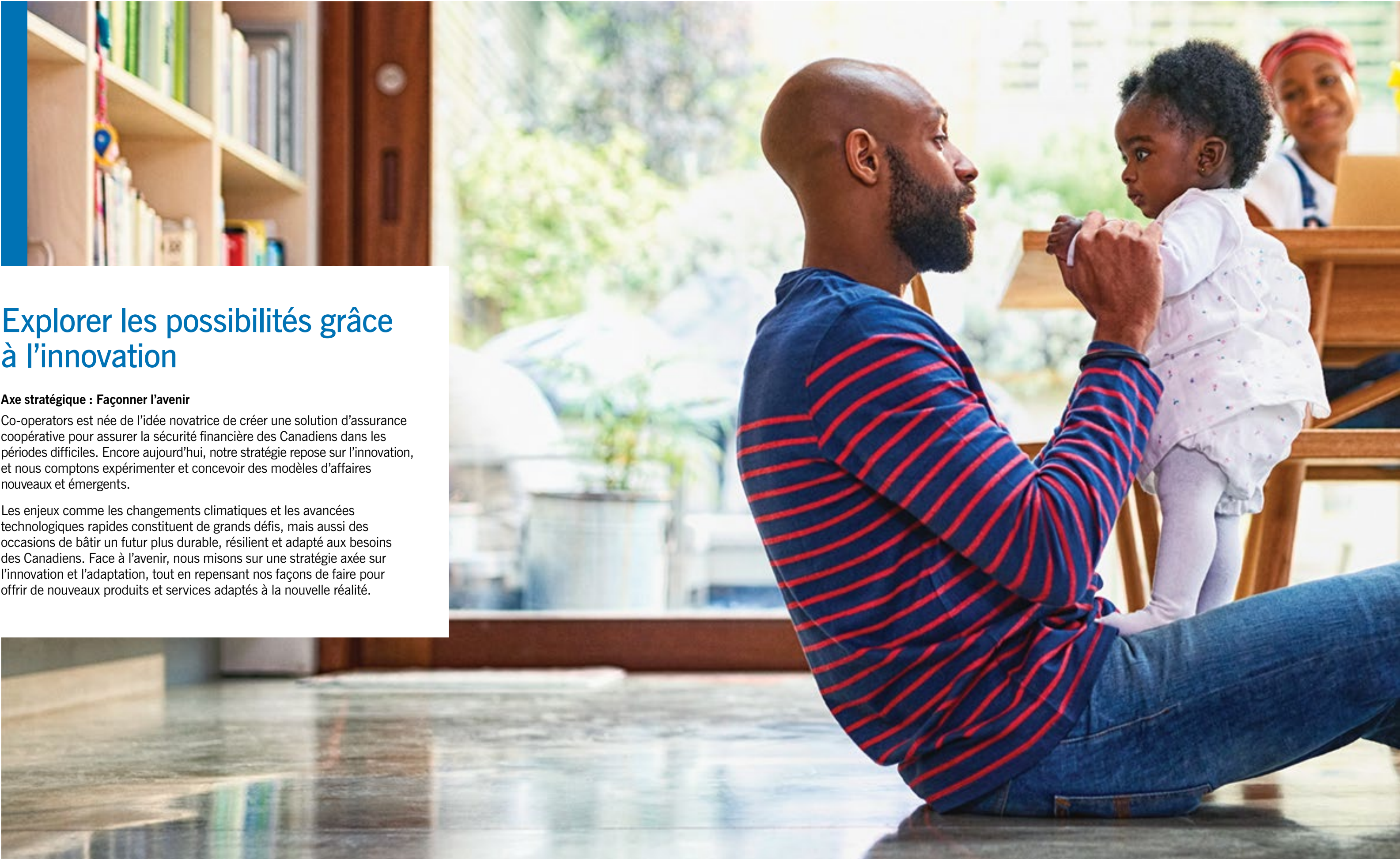
La pandémie a également renforcé l'urgence de faire évoluer l'entreprise. L'offre de nos concurrents et les attentes des consommateurs continueront d'évoluer beaucoup plus rapidement qu'avant la pandémie. Nous devons donc nous assurer d'être en mesure de suivre la cadence. Le virage numérique faisant partie des objectifs stratégiques de l'organisation, nous devons nous assurer que nos employés sont prêts à évoluer à la vitesse nécessaire pour relever ce défi.

Flexibilité et adaptabilité comme forces principales

Au début de la pandémie de COVID-19, la capacité de s'adapter et de rester flexible pour réagir aux changements rapides est devenue une compétence précieuse. Nous sommes conscients qu'il n'existe pas d'approche unique pour répondre aux besoins de l'entreprise tout en assurant la santé et le bien-être du personnel. Nous misons donc sur la flexibilité pour avoir un capital humain solide prêt à relever les défis qui se présenteront.

Obtenir un rendement élevé grâce à une bonne santé mentale

À la vitesse où les changements évoluent, nos employés devront adopter une approche de plus en plus proactive. Pour répondre adéquatement aux besoins de nos clients et de nos collectivités, surtout en période difficile, nous devons tenir le rythme, nous préparer au changement et nous concentrer sur les résultats. Et pour connaître du succès, nous devons promouvoir la santé mentale et prioriser le bien-être de nos employés, afin qu'ils possèdent les outils psychologiques et pratiques nécessaires pour réussir.



Explorer les possibilités grâce à l'innovation

Axe stratégique : Façonner l'avenir

Co-operators est née de l'idée novatrice de créer une solution d'assurance coopérative pour assurer la sécurité financière des Canadiens dans les périodes difficiles. Encore aujourd'hui, notre stratégie repose sur l'innovation, et nous comptons expérimenter et concevoir des modèles d'affaires nouveaux et émergents.

Les enjeux comme les changements climatiques et les avancées technologiques rapides constituent de grands défis, mais aussi des occasions de bâtir un futur plus durable, résilient et adapté aux besoins des Canadiens. Face à l'avenir, nous misons sur une stratégie axée sur l'innovation et l'adaptation, tout en repensant nos façons de faire pour offrir de nouveaux produits et services adaptés à la nouvelle réalité.

Solutions novatrices pour un monde en évolution

Notre entreprise doit être flexible et prête à s’adapter pour répondre au changement et à l’émergence de nouveaux besoins. Pour demeurer pertinents et efficaces dans une économie en constante évolution, nous avons lancé en 2018 Duuo, une plateforme numérique d’assurance sur demande qui offre actuellement six produits répondant aux besoins évolutifs des Canadiens.



Concevoir de nouveaux produits pour une économie qui évolue

Les Canadiens qui vivent, travaillent et tentent des expériences à l’avant-garde des économies émergentes – de l’économie de partage à l’économie à la demande – innovent et créent de nouvelles occasions de prospérer. Ces territoires inexplorés comportent également de nouveaux besoins non comblés en ce qui concerne la sécurité financière et la tranquillité d’esprit. En développant rapidement des produits d’assurance à court terme et sur demande facilement accessibles en ligne, nous innovons au même rythme que les changements pour offrir la sécurité financière aux pionniers de l’économie numérique.

Assurance pour location à court terme

Assurance spécialisée sur demande pour les gens qui louent leurs propriétés sur des plateformes comme Airbnb^{MD}, HomeAway^{MD} et VRBO^{MD}.

Assurance Mes biens à louer

Protection pour les risques auxquels une personne s’expose lorsqu’elle loue ses biens à autrui.

Assurance pour travaux contractuels

Produit d’assurance de la responsabilité civile épisodique à faible prime conçu pour s’adapter à la tâche et à la durée du service pour lequel le travailleur à la demande est embauché. Cette assurance offre la tranquillité d’esprit au travailleur et à l’entreprise ou la personne qui a recours à ses services, ce qui favorise ce type d’échange commercial et l’activité économique en général.

Assurance événements en ligne

Assurance sur demande en ligne pouvant être souscrite en quelques minutes. Elle couvre la responsabilité civile des hôtes en cas d’accidents, dans leur intérêt et celui du propriétaire des lieux.

Assurance exposant

Assurance pour les gens qui exposent et vendent leurs produits lors d’événements comme des foires commerciales ou des salons professionnels.

Assurance des locataires

Protection à tarification dynamique s’adressant aux personnes qui louent un espace résidentiel, offrant ainsi la tranquillité d’esprit au locataire et au locateur.



Catalyser l’innovation grâce à notre fonds de capital-risque

Nous avons créé un fonds de capital-risque pour favoriser les partenariats novateurs permettant de concevoir des solutions pour surmonter les défis auxquels nous faisons face, comme organisation et comme société. Grâce à ce fonds, nous pouvons tirer parti de notre capital pour collaborer avec de jeunes entreprises et offrir des solutions technologiques de pointe pour répondre aux besoins changeants de nos clients et nous adapter à leurs préférences. Dans l’esprit de notre stratégie d’innovation, le fonds met l’accent sur les placements et les partenariats axés sur trois thèmes principaux :

- 1. Répondre aux besoins financiers émergents et mal desservis
- 2. Renforcer la résilience des Canadiens et de leurs collectivités
- 3. Offrir des produits et services numériques ayant une valeur stratégique pour nos activités principales ou pouvant nous aider à explorer les possibilités sur les marchés adjacents et émergents

Depuis 2019, nous avons investi dans :

Slice Labs Inc., une assurtech américaine de premier plan qui élabore des solutions technologiques pour des produits d’assurance sur demande. En collaboration avec Slice, l’interface de programmation d’applications (API) et les produits Duuo sont à l’avant-garde des modèles émergents de solutions d’assurance intégrées.

BlueDot, une compagnie de technologies de la santé de Toronto qui suit et prédit la propagation des maladies infectieuses dans le monde. BlueDot a été l’une des premières entreprises à relever une éclosion de COVID-19 et à conseiller ses clients – incluant l’OMS et les gouvernements fédéral et régionaux du Canada – sur les stratégies à adopter pour y faire face. Pour en savoir plus sur BlueDot, consultez la page 96.

Portag3, un fonds d’aide aux entreprises de technologie financière dont la mission est d’appuyer et d’outiller les entrepreneurs créatifs, ambitieux et visionnaires qui ont le potentiel de repenser les services financiers. Cet investissement nous donne accès aux sociétés du portefeuille du fonds, ce qui nous permet d’utiliser leurs idées et leurs plateformes novatrices pour appuyer nos initiatives stratégiques.





Notre monde évolue rapidement. Par conséquent, des épidémies qui menacent la santé, la sécurité et la prospérité humaines se déclarent avec une fréquence et une ampleur accrues. Nos produits donnent à nos clients de l'information contextualisée et opportune pour renforcer leur résilience face aux menaces de maladies infectieuses dangereuses.

*— Dr Kamran Khan
Fondateur et chef de la direction de BlueDot*



En tant que président du conseil d'administration de BlueDot, je suis à même de constater que Co-operators et les autres investisseurs éthiques sont bien positionnés pour contribuer directement à l'évolution de cette entreprise novatrice remarquable. BlueDot contribue à renforcer notre résilience face à la COVID-19 et aux autres maladies infectieuses qui menacent notre santé, notre sécurité et notre prospérité à l'échelle locale et mondiale.

*— Steve Phillips
Premier vice-président, Co-operators*



C'EST NOUS

Détection de la COVID-19 avant même de savoir ce que c'était

Avant l'apparition de la COVID-19 en 2019, Co-operators avait déjà commencé à réfléchir à la propagation de maladies infectieuses et au risque d'une pandémie menaçant la santé, le bien-être et la sécurité financière des Canadiens. En août 2019, nous avons co-dirigé une ronde de financement de série A d'une valeur de 7 millions de dollars US pour BlueDot, une entreprise spécialisée en santé numérique qui utilise l'analytique des mégadonnées pour surveiller et anticiper la propagation des maladies infectieuses les plus dangereuses au monde.

En tant que partenaire de BlueDot, nous étudions la possibilité d'exploiter les capacités d'agrégation de données, d'intelligence artificielle et d'analytique prédictive de l'entreprise pour aider les clients à prendre des décisions éclairées sur la prévention et la réduction des risques liées aux maladies infectieuses.

Au début de 2020, BlueDot a fait les manchettes sur la scène internationale car elle a été l'une des premières entreprises dans le monde à soulever les risques liés à la COVID-19 dans la province d'Hubei, et à aviser ses clients du risque imminent au moyen de sa solide plateforme technologique. C'est aussi BlueDot qui a publié le premier article scientifique sur la propagation de la COVID-19, prédisant ainsi correctement huit des dix premières villes à introduire le nouveau coronavirus sur leur territoire en raison du transport aérien commercial.



Explorer des modèles d'affaires nouveaux et émergents

En 2020, notre exploration des modèles d'affaires nouveaux et émergents a porté principalement sur les domaines de la mobilité et des maisons et bâtiments intelligents. Parallèlement à cela, dans le cadre des projets d'innovation de l'entreprise, nous avons exploré d'autres innovations en vue d'élaborer des solutions permettant d'améliorer l'inclusion et la résilience financières.

Télématique et mobilité

Dans un proche futur, on s'attend à ce que les systèmes de télématique intégrés des fabricants d'équipement d'origine (FEO) du domaine automobile permettent d'accélérer l'élaboration de modèles d'affaires au sein de notre organisation et de notre environnement opérationnel. Alors que la télématique se modernise et que les technologies, les caractéristiques de sécurité, la connectivité et les données s'améliorent, de nouvelles possibilités devraient émerger : une tarification, des produits, des services et une mobilisation de la clientèle mieux ciblés; une diminution des réclamations attribuable à de meilleurs conseils en matière de sécurité et de prévention des sinistres; et des services plus diversifiés. Il sera capital de créer des partenariats pour pouvoir présenter de nouvelles propositions de valeur aux clients et développer une vision avant-gardiste permettant d'anticiper les défis potentiels. La propriété, le contrôle et la sécurité des données doivent primer dans ces modèles et partenariats d'affaires.

Maisons et bâtiments intelligents

Nous continuons d'explorer des modèles d'affaires qui permettraient d'utiliser les données provenant des appareils des maisons et des bâtiments intelligents pour concevoir de nouveaux produits et services et trouver d'autres façons de mobiliser nos clients. En collaboration avec TELUS, nous avons créé une équipe qui testera les propositions de valeur qui peuvent nous aider à donner aux Canadiens un sentiment de sécurité en leur offrant une expérience agréable et personnalisée. Nous continuons également d'envisager d'autres partenariats qui nous permettraient d'améliorer la prévention des sinistres chez nos clients grâce à l'utilisation des données et de l'analytique.

Projets d'innovation de l'entreprise

En 2020, nos efforts d'innovation ont notamment porté sur deux volets : l'inclusion et la résilience financières. Nos équipes de recherche en innovation ont participé à ces deux projets, en cherchant des solutions financièrement viables à des enjeux sociétaux de longue date, existentiels et très complexes. Nous poursuivons nos efforts en ce sens, et en 2020, nous nous sommes concentrés sur la recherche exploratoire afin de cibler et de décortiquer les problèmes, les lacunes et les possibilités qui existent.

Nous avons également mis nos équipes de recherche en innovation à la disposition des gestionnaires et des unités opérationnelles du groupe de sociétés. En collaboration avec nos spécialistes internes, les gestionnaires ont été invités à réévaluer les problèmes de leur équipe et à utiliser une structure et un processus « d'apprentissage rapide » favorisant l'innovation pour trouver des solutions auxquelles ils n'auraient pas forcément pensé en suivant une approche traditionnelle. Les équipes ont ainsi eu l'occasion d'optimiser ou de moderniser leurs activités, selon leur domaine et leurs objectifs stratégiques. Grâce à cette occasion d'apprentissage expérientiel, les équipes ont pu découvrir une approche novatrice qu'elles pourront utiliser au quotidien, ce qui constitue un atout précieux dans la progression globale de nos talents et de notre culture.



À l'horizon : Perspectives d'avenir selon notre président et chef de la direction

La raison d'être de notre coopérative est de procurer la sécurité financière aux Canadiens et à leurs collectivités, aujourd'hui et pour les années à venir. En cette période de changement rapide, il est primordial que nous nous préparions à répondre aux besoins futurs de nos membres et de nos clients.

Nous avons appris de nombreuses leçons en 2020, comme personnes et comme coopérative. Nous devons maintenant tirer profit de ce que nous avons appris pour aller de l'avant. Nous avons débloqué un potentiel latent au sein de l'organisation sur lequel nous devons continuer de miser pour atteindre les objectifs de notre stratégie quadriennale. Pour demeurer concurrentiels et pertinents, nous devons conserver et maximiser ce potentiel.

Accélérer notre évolution numérique

En raison de la pandémie, notre transformation numérique est devenue plus urgente. Les attentes des consommateurs évoluent à un rythme plus rapide, et de nombreux joueurs de l'industrie ont accéléré l'amélioration de leurs capacités numériques. Mais notre périple n'aura de sens que si nous avons une destination en tête, et nous sommes résolus à offrir à nos clients un modèle de service qui répond à leurs besoins de la façon qu'ils le souhaitent.

Prôner la transition vers une économie durable

La transition vers une économie plus durable nécessitera une masse critique d'investisseurs qui utiliseront tout leur poids financier en ce sens. Co-operators consacre plus de 20 % de ses actifs investis à des investissements d'impact – ce qui a représenté plus de 2,4 milliards de dollars en 2020 – et nous souhaitons augmenter davantage cette proportion. Nous sommes déterminés à promouvoir cette approche, en collaboration avec nos pairs, pour que le marché évolue dans cette direction. Cette transition financière contribuera à réduire les risques pour notre économie et nos collectivités en mettant en place des systèmes énergétiques moins polluants, des infrastructures plus écoénergétiques et résilientes, de meilleurs logements, une sécurité alimentaire accrue, des services de soutien en santé mentale et plus encore.

Façonner l'avenir du travail

En réponse à la pandémie, nous avons changé notre façon de travailler. Nous devons donc concevoir le plan de travail le plus efficace pour notre avenir et déterminer le niveau de souplesse nécessaire pour garantir la réussite à long terme de notre entreprise. Notre capital humain évoluera pour nous permettre d'être une coopérative très performante, soutenue par des milieux de travail durables, diversifiés et inclusifs. Nous maximiserons la productivité et la collaboration et ferons la promotion de la santé physique et mentale en adoptant convenablement des modes de travail à distance, au bureau et hybrides.

Rester fidèles à notre raison d'être

Ce qui demeure plus important que tout, c'est notre raison d'être et notre mission : servir nos membres, nos clients et nos collectivités. Alors que nous nous remettons de la pandémie, la transformation et l'évolution de nos activités sont prioritaires. Et pour bâtir notre avenir, nous avons besoin de l'aide de nos employés, conseillers en sécurité financière, membres, clients et collectivités.

En 2020, nous avons compris ce qu'était l'incertitude. Nous ne pouvons pas contrôler notre environnement extérieur et nous ne savons pas ce que l'avenir nous réserve. Mais grâce à la coopération, à la collaboration et à notre vision coopérative claire, nous pourrions relever ensemble les défis qui nous attendent.



Sur la photo : Robert Wesseling

Notre contribution aux objectifs de développement durable des Nations Unies

Notre coopérative prend part au mouvement mondial de protection du bien-être environnemental, social et financier des générations actuelles et futures. Co-operators adhère aux 17 objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies. Nous avons harmonisé nos objectifs à long terme pour 2030 avec les neuf ODD pour lesquels nous avons le plus de savoir-faire et qui nous permettront d'obtenir les résultats les plus significatifs. Voici quelques exemples de notre contribution actuelle aux ODD en vue de bâtir un avenir plus durable.



ODD 3 : Bonne santé et bien-être

Cible de l'ONU : 3.4 – Bonne santé et bien-être

Notre contribution :

En 2020, nous avons versé 940 000 \$ pour appuyer les jeunes marginalisés et les personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale. Nous avons notamment remis 150 000 \$ à la Crisis Text Line propulsée par Jeunesse, J'écoute. Il s'agit du tout premier service canadien de soutien aux crises par texto qui permet aux jeunes de recevoir de l'aide psychologique de la façon qu'ils préfèrent.



ODD 5 : Égalité entre les sexes

Indicateur de l'ONU : 5.5.2 – Proportion de femmes occupant des postes de direction

Notre contribution :

En 2020, les femmes représentaient 25 % des membres de la haute direction, 36 % des rôles de première vice-présidence et 32 % des membres du conseil d'administration. Nous avons encore du chemin à faire avant d'atteindre la parité entre les genres au sein de la haute direction de notre groupe de sociétés et de notre gouvernance.



ODD 7 : Énergie propre et d'un coût abordable

Indicateur de l'ONU : 7.2.1 – Part de l'énergie renouvelable dans la consommation finale d'énergie

Notre contribution :

En 2020, nous avons concentré nos investissements d'impact sur des projets qui ont permis de produire 235 MWh d'énergie renouvelable, soit assez pour approvisionner 9 millions de maisons pendant un an.

Note : Les impacts ne sont pas uniquement attribuables à nos investissements; il s'agit des résultats totaux des projets dans lesquels nous investissons. En raison des périodes de déclaration, ces chiffres se rapportent à l'exercice financier 2019.



ODD 8 : Travail décent et croissance économique

Indicateur de l'ONU : 8.5.2 – Salaire égal pour un travail de valeur égale

Notre contribution :

En tant qu'employeur offrant un salaire suffisant, nous avons une structure de rémunération compétitive et équitable. Notre examen annuel de l'équité salariale continue de confirmer qu'il n'y a pas d'inégalités entre les sexes dans les échelons salariaux équivalents au sein de l'organisation. Nous comptons actuellement 6 285 employés à temps plein et 169 à temps partiel, et notre taux de rétention était de 93 % en 2020.



ODD 9 : Industrie, innovation et infrastructure

Indicateur de l'ONU : 9.4.1 – Émissions de CO₂ par unité de valeur ajoutée

Notre contribution :

Nous continuons de mesurer et de divulguer publiquement l'empreinte carbone de nos portefeuilles de placements, et nous comprenons que nos actifs investis exercent une influence sur les émissions mondiales de carbone et les risques liés aux changements climatiques. En 2020, l'intensité des émissions – ou empreinte carbone – de nos portefeuilles d'actions et d'obligations de sociétés a été de 77,7 tonnes d'équivalent CO₂ par million de dollars investi.



ODD 11 : Villes et communautés durables

Cible de l'ONU : 11.5 – Réduire les pertes économiques attribuables aux catastrophes naturelles liées à l'eau

Notre contribution :

En 2020, nous avons élaboré le modèle d'inondation le plus solide et à jour au pays pour les régions côtières des Grands Lacs. La modélisation des risques a été faite en fonction des seiches, soit les ondes de tempête de ces lacs. Notre produit d'assurance inondation Eau multirisque est le seul et le premier du genre au pays à protéger tous les Canadiens des risques d'inondation terrestre incluant les ondes de tempête, quel que soit leur niveau de risque.



ODD 12 : Consommation et production responsables

Cible de l'ONU : 12.2 – Gestion durable et utilisation rationnelle des ressources naturelles

Notre contribution :

En 2020, plus de 80 000 de nos ménages clients avaient adhéré à l'option sans papier, grâce à notre promotion continue des Services en ligne. Cela a permis d'éviter l'utilisation de 1,2 million de feuilles de papier.



ODD 13 : Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques

Cible 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

Notre contribution :

En 2020, nous avons aidé nos clients à prévoir des événements catastrophiques et des tendances météorologiques saisonnières et à limiter les pertes s'y rattachant en envoyant plus de 404 000 alertes et rappels électroniques ciblés aux quatre coins du pays. Ces messages visaient à leur expliquer comment se préparer et protéger leurs biens en vue de réduire les pertes et de rester en sécurité. Nous faisons le suivi et la modélisation des risques liés au climat selon divers scénarios afin de prédire comment les événements comme des incendies de forêt, des inondations et des conditions météorologiques extrêmes pourraient affecter nos clients et leurs collectivités.



ODD 17 : Partenariats pour la réalisation des objectifs

Cible de l'ONU : 17.14 – Politiques de développement durable

Notre contribution :

Nous intervenons auprès de divers paliers de gouvernement au pays pour demander des politiques plus uniformes en matière de durabilité, et l'établissement de priorités permettant d'assurer une reprise durable et une plus grande résilience après la pandémie. Nous nous concentrons notamment sur la résilience climatique, la réduction des gaz à effet de serre, la finance durable, la santé mentale et le transport actif. Par exemple, nous avons appuyé la mise en œuvre des recommandations du Groupe d'experts sur la finance durable, et avons participé activement à un projet d'envergure de l'Initiative de collaboration du PNUE avec le secteur financier visant à explorer des scénarios de risques liés aux changements climatiques pour mettre en œuvre les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC).

Déclaration annuelle

Notre rapport annuel intégré 2020 présente à nos partenaires clés 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 des sociétés réglementées suivantes, détenues par le Groupe Co-operators limitée :

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

Pour de plus amples renseignements sur ces sociétés, visitez le 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 L.P., 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.

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 2020.

Ce rapport est consultable en français et en anglais sur cooperators.ca/rapport-integre. 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. Le choix des mesures et informations incluses dans l'évaluation repose sur le classement du risque. Nous avons incorporé les recommandations de notre Service d'audit interne sur les mécanismes de contrôle concernant la production de rapports, le cas échéant, et nous ferons de même pour les rapports futurs. Dans le cadre d'un processus distinct, nos états financiers consolidés sont soumis à un audit externe annuel. Plusieurs données financières importantes découlant de ce processus ont été intégrées au rapport.

TOTAL DE L'IMPÔT ET DES TAXES PAYÉS/PAYABLES (PERÇUS/EXIGIBLES)¹ EN 2020 (en milliers de dollars CA)

	Impôt sur le revenu et sur le capital	Taxe sur les primes	Total
Fédéral	65 698	0	65 698
Provincial			
Alberta	8 414	40 527	48 941
Colombie-Britannique	4 164	12 169	16 333
Manitoba	1 385	3 404	4 789
Nouveau-Brunswick	1 500	3 749	5 249
Terre-Neuve-et-Labrador	2 106	7 068	9 174
Nouvelle-Écosse	1 791	5 673	7 464
Ontario	25 928	69 175	95 103
Île-du-Prince-Édouard	531	1 598	2 129
Québec	2 678	8 118	10 796
Saskatchewan	1 845	7 739	9 584
Territoires	187	695	882
Total provincial	50 529	159 915	210 444
Total	116 227	159 915	276 142
Autres taxes²			109 969
Total de l'impôt et des taxes payés/payables (perçus/exigibles)			386 111

1. L'impôt sur le revenu et sur le capital peut inclure une estimation des impôts courus.

2. 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 2020

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

	Nombre d'autorisations	Montant autorisé
Jusqu'à 24 999 \$	5	34 338 \$
25 000 \$ à 99 999 \$	3	129 609 \$
100 000 \$ à 249 999 \$	11	1 716 791 \$
250 000 \$ à 499 999 \$	7	2 759 063 \$
500 000 \$ à 999 999 \$	15	11 080 277 \$
1 000 000 \$ à 4 999 999 \$	42	93 220 412 \$
Plus de 5 000 000 \$	16	134 020 025 \$
Total	99	242 960 515 \$

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

Membre de coopératives

À titre de coopérative, nous faisons partie d'un réseau de coopération mondial. Nous appartenons aux associations, aux coalitions et aux initiatives suivantes, qui font progresser le secteur coopératif et plaident en sa faveur :

- Alliance coopérative internationale
- Association canadienne des compagnies d'assurance mutuelles
- Associations coopératives provinciales et locales
- Coopératives et mutuelles Canada
- Fédération internationale des coopératives et mutuelles d'assurance
- Fonds canadien d'investissement coopératif

Membre d'associations

- Association canadienne de l'assurance voyage
- Association canadienne des assureurs directs
- Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc.
- Association canadienne des courtiers de fonds mutuels
- Association canadienne du marketing
- Fédération des courtiers en fonds mutuels
- Ganter CIO Research Board
- L'Institut des fonds d'investissement du Canada
- LOMA and LIMRA International, Inc.
- Société canadienne de mutualisation en assurance médicaments

Autres affiliations et partenariats

- Association canadienne des investisseurs obligataires (Addenda Capital inc.)
- Association canadienne pour la santé mentale
- Association des gestionnaires de portefeuilles du Canada (Addenda Capital inc.)
- Association pour l'investissement responsable (Addenda Capital inc., Le Groupe CUMIS limitée, Groupe Co-operators limitée)
- Banque du Canada et du Bureau du surintendant des institutions financières – Projet pilote d'exploration des scénarios de risques liés aux changements climatiques
- CDP (Carbon Disclosure Project)
 - Changement climatique (Addenda Capital inc. et Groupe Co-operators limitée)
 - Approvisionnement en eau (Addenda Capital inc.)
 - Protection des forêts (Addenda Capital inc.)
- Climate Action 100+ (Addenda Capital inc.)
- Coalition cyclisme – Partageons la route
- Coalition pour le leadership en matière de tarification du carbone
- Comité consultatif au programme de deuxième cycle en cybersécurité et analyse des menaces de l'Université de Guelph
- Conseil du capitalisme durable de Corporate Knights
- Croix-Rouge canadienne
- Enactus Canada
- Engagement de Montréal sur le carbone (Addenda Capital inc. et Groupe Co-operators limitée)
- FireSmart^{MD} Canada
- Forum sur le développement de l'assurance

- Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (Addenda Capital inc. et Groupe Co-operators limitée)
- Home Fire Sprinkler Coalition Canada
- Initiative de collaboration du Programme des Nations Unies pour l'environnement avec le secteur financier
 - Comité directeur mondial
 - Groupe pilote de gestionnaires d'actifs chargé d'adopter les recommandations du GIFCC (Addenda Capital inc.)
 - Groupe pilote d'assureurs chargé d'adopter les recommandations du GIFCC
 - Principes pour une assurance responsable
- Initiative des dirigeants d'IntelliProspérité
- Institut de prévention des sinistres catastrophiques
- Institute for Sustainable Finance (Addenda Capital inc.)
- Jeunesse, J'écoute
- Le Conference Board du Canada
- Principes applicables aux obligations vertes (Addenda Capital inc.)
- Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies (Addenda Capital inc.)
- Réseau d'investisseurs sur le risque climatique (Addenda Capital inc.)
- Réseau de leadership des directeurs financiers du projet Association pour la comptabilité durable
- Réseau Partenaires pour l'action

Prix et distinctions en 2020

Satisfaction de la clientèle

- Étude InsurPoll 2020 réalisée par Pollara
- **Assurance auto** : Co-operators arrive au deuxième rang pour le taux de recommandation net d'après un échantillon de clients canadiens.
- **Assurance habitation** : Co-operators arrive au deuxième rang pour le taux de recommandation net d'après un échantillon de clients canadiens.

Développement durable et responsabilité sociale

- 50 meilleures entreprises citoyennes au Canada de Corporate Knights
 - 4^e place du palmarès
 - 1^{re} place parmi les assureurs
- Employeurs les plus écolos au Canada

Personnes-ressources

Finances

Lesley Christodolou
Vice-présidente aux services financiers de l'entreprise
lesley_christodolou@cooperators.ca

Gouvernance

Carmel Bellamy
Vice-présidente associée à la gouvernance et secrétaire générale
carmel_bellamy@cooperators.ca

Marketing et communications

Chris Hewitt
Vice-président au marketing et aux communications
chris_hewitt@cooperators.ca

Développement durable et responsabilité sociale

Chad Park

Vice-président au développement durable et à la responsabilité sociale
chad_park@cooperators.ca

Informations supplémentaires

Informations sur la gouvernance
Profil du groupe de gestion Co-operators
Politique de développement durable de Co-operators
Initiative de collaboration du PNUE avec le secteur financier – déclaration annuelle des progrès
Notre empreinte carbone
Produits et services d'assurance et de gestion de patrimoine axés sur le développement durable
Conformité et éthique
Engagement de Montréal sur le carbone – empreinte carbone des placements
Politiques sur l'investissement durable et l'investissement d'impact
Cotes de crédit
Relations avec les employés



Une place de choix^{MD}

Co-operators, 130 Macdonell Street, Guelph, ON N1H 6P8
Téléphone : 519-824-4400 | cooperators.ca | service@cooperators.ca
Disponible en anglais ~ Available in English
Publication : 14 avril 2021 | COR698F (04/21)