



Engagée dans un avenir meilleur

Rapport annuel intégré 2022

Groupe Co-operators limitée



À propos de ce rapport

Un rapport intégré pour un monde interconnecté

Nous évoluons dans une société dynamique en perpétuel changement. Notre force en tant que coopérative est intrinsèquement liée à la vigueur de notre économie, à la préservation de notre environnement et au bien-être de notre personnel.

Notre rapport annuel intégré présente l'histoire complète de notre performance en 2022. De nos plus grands défis à nos plus grandes réussites, il illustre comment nous avons créé, au fil du temps, une valeur environnementale, sociale et financière pour nos parties prenantes, et rend compte de nos façons d'aborder les enjeux et les tendances qui leur tiennent le plus à cœur.

Ce rapport comprend notre déclaration annuelle et fusionne notre rapport sur le développement durable, la gouvernance et les rapports financiers en un seul document. Tous nos rapports, dont celui-ci, sont disponibles en ligne sur le site cooperators.ca/rapports.

Apprenez-en plus sur nos risques climatiques en ligne

Le rapport du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC) de Co-operators de 2022 contient des renseignements détaillés sur les étapes, la gouvernance, la stratégie, la gestion des risques, les mesures et les objectifs liés au climat. Ce rapport est disponible en ligne sur le site cooperators.ca/rapports.



Reconnaissance des terres

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

Notre organisation a été fondée en 1945 à Regina, en Saskatchewan, sur le territoire visé par le Traité n° 4, sur les terres traditionnelles des Premières Nations Cree, Sauteaux, Dakota, Lakota et Nakoda et sur les terres ancestrales de la Nation Métis.

De nos jours, notre coopérative exerce ses activités dans des collectivités d'un océan à l'autre. Nous reconnaissons que plusieurs lieux où nous vivons et travaillons sont situés sur les terres ancestrales de nombreux peuples métis, inuits et des Premières Nations, qui en prennent soin depuis des temps immémoriaux et qui continueront d'y vivre.

Nous reconnaissons cette riche histoire dans le cadre de notre cheminement, de notre soutien et de notre engagement continu à l'égard des principes de vérité et de réconciliation au Canada.

Nous avons élaboré une ligne directrice qui offre des ressources et des conseils en vue d'aider notre personnel à en apprendre davantage sur la reconnaissance des terres, à comprendre comment la présenter de manière respectueuse et appropriée, et à favoriser son propre cheminement vers la vérité et la réconciliation.

Pour en savoir plus sur notre engagement à l'égard de la vérité et de la réconciliation et sur les progrès réalisés en 2022, consultez les pages 75 et 76 de ce rapport.

Guide-éclair du rapport annuel intégré 2022

Consultez ce guide pour trouver l'information que vous cherchez.

Parcourez (pages 10 à 17)

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

Lisez (pages 19 à 101)

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

Analysez (pages 103 à 128)

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

Pour en savoir plus, consultez la page cooperators.ca/rapports, notamment :

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

* Ce rapport a été préparé en conformité avec les normes GRI.

Table des matières

- 04 Lettres aux parties prenantes
- 06 Enjeux et tendances en 2022
- 08 Notre façon de créer de la valeur
- 10 Notre stratégie d'entreprise
- 14 Tableau de bord des résultats stratégiques

19 Mobilisation de la clientèle

- 20 Notre réseau de représentants et représentantes
- 24 Placements et conseils financiers
- 26 Solutions d'assurance pour les Canadiens et Canadiennes
- 30 Traitement des réclamations
- 33 Transformation numérique

35 Identité coopérative

- 36 Soutien aux membres et aux coopératives canadiennes
- 38 Impact social
- 43 Co-operators dans votre collectivité
- 44 Plaidoyer et action climatique
- 48 Investissement durable et investissement d'impact

55 Avantage concurrentiel

- 56 Résultats financiers
- 58 Transformation, rentabilité et croissance

65 Capital humain

- 66 Mobilisation du personnel
- 71 Retour au bureau et avenir du travail
- 74 Inclusion, diversité, équité et accessibilité (IDEA)

79 Façonner l'avenir

- 80 Modèles d'affaires émergents
- 81 Produits novateurs

87 Notre gouvernance

- 88 Structure et processus
- 91 Conseil d'administration
- 92 Valeurs IDEA dans la gouvernance
- 94 Organisations membres

97 À l'horizon

- 98 Notre stratégie d'entreprise 2023 à 2026

103 Renseignements supplémentaires

- 104 Objectifs de développement durable des Nations Unies
- 108 Nos résultats stratégiques en 2022
- 114 États financiers
- 118 Gestion et analyse des risques
- 121 Processus de définition de l'importance relative pour nos rapports
- 124 À propos du Groupe Co-operators limitée
- 127 Renseignements supplémentaires sur notre effectif
- 128 Déclaration annuelle
- 129 Informations supplémentaires

Légende

Les symboles suivants vous guideront dans votre lecture :



Défis à surmonter

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



Objectifs de développement durable

Les aspects où nous avons un impact sur les cibles ou les indicateurs des objectifs de développement durable des Nations Unies à l'horizon 2030.



Plus à découvrir en ligne

Consultez le sommaire de notre rapport annuel intégré sur le site rapportintegre.cooperators.ca.



**Investir dans notre
avenir. Ensemble.**

À propos de Co-operators

Notre histoire

Notre raison d'être

Sécurité financière pour les Canadiennes et Canadiens et nos collectivités.

Notre vision

Nous serons un levier pour une société résiliente et durable.

Nos valeurs

Nos valeurs incarnent notre identité coopérative.

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

Nos principes coopératifs

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

Pour en savoir plus sur notre gouvernance coopérative, consultez la page 87.

Notre identité

Une coopérative de services financiers de premier plan, qui aide les Canadiens et Canadiennes à bâtir leur sécurité financière.

Nos origines

En 1945, Co-operators a été fondée par un groupe d'agriculteurs, de dirigeants et dirigeantes de caisses d'épargne et de crédit et de pionniers et pionnières du mouvement social qui souhaitaient prendre soin d'eux et de leurs collectivités, à une époque où les assureurs traditionnels ne pouvaient répondre à leurs besoins. Aujourd'hui, nous restons fidèles à nos racines : donner la priorité aux besoins de notre clientèle, de nos membres et de nos collectivités.

Notre avenir

Nous continuerons d'innover et d'évoluer afin de nous assurer de fournir aux gens d'ici les produits, les solutions et les conseils dont ils ont besoin pour avoir confiance en l'avenir. Nous voulons les aider à protéger ce qu'ils ont aujourd'hui, mais aussi les préparer pour demain.

Message de Rob Wesseling, président et chef de la direction

Notre raison d'être est notre motivation

Il y a quatre ans, nous imaginions notre coopérative au bord d'un précipice de changement. Lorsque nous regardions vers l'avenir, nous voyions un paysage marqué par de profonds bouleversements qui auraient un impact sur notre industrie et notre organisation. Notre plan stratégique de 2019 à 2022 est devenu un plan ambitieux, qui voulait bâtir un pont vers cette nouvelle réalité.

Les préférences des consommateurs et consommatrices continuent d'évoluer. Il est essentiel de rencontrer notre clientèle là où elle se trouve, pour la servir comme elle le souhaite - que ce soit en personne, au téléphone ou en ligne. La pandémie n'a fait qu'accélérer cette évolution. Malgré les défis que nous avons dû relever pour faire face à cette perturbation, nous avons lancé une plateforme numérique efficace où les clients et clientes peuvent obtenir des soumissions et souscrire leur assurance habitation et automobile en ligne.

Mais surtout, ces progrès ne se font pas au détriment des relations humaines qui sont au cœur de notre expérience client. Notre transformation numérique permet à notre réseau de représentants et représentantes de se concentrer davantage sur les conseils pour propulser notre clientèle vers la sécurité financière. Grâce à nos fonds communs de placement sans frais et à frais réduits, nous avons élargi notre offre de solutions de placement et de gestion de patrimoine afin de soutenir tous les Canadiens et Canadiennes, quelle que soit leur situation financière. Nous avons également redoublé d'efforts pour répondre aux nouveaux besoins des entreprises qui évoluent dans un monde en mutation rapide.

Derrière nos progrès bat le cœur de notre raison d'être : la sécurité financière pour les Canadiennes et Canadiens et nos collectivités. Nous nous efforçons d'atteindre cet objectif par des moyens qui transcendent nos produits et services, car nous comprenons que les enjeux comme les changements climatiques et les inégalités sociales menacent directement cette sécurité. Nos investissements et nos actions de sensibilisation sont à l'origine de changements positifs. À la fin de l'année 2022, nous avons investi 23,6 % de nos actifs, soit 2,69 milliards de dollars, dans des investissements d'impact. Dans notre volonté d'aller plus loin, nous porterons nos investissements d'impact et de transition climatique à 60 % de notre portefeuille d'ici 2030, afin d'orienter la force de notre capital vers la construction de collectivités plus résilientes aux changements climatiques.

Certes, ces changements ont apporté leur lot de défis, non sans conséquences sur les personnes à qui nous devons notre succès. Nous devons faire mieux pour mobiliser et soutenir notre personnel, et favoriser une culture d'appartenance et de reconnaissance alors que nous définissons l'avenir du travail et mettons en œuvre notre stratégie d'inclusion, de diversité, d'équité et d'accessibilité (IDEA).

Notre solidité financière nous permet de soutenir notre personnel, de renforcer nos collectivités et d'assurer la sécurité financière de notre clientèle à long terme. Nous avons amélioré notre rentabilité et nous disposons d'un bilan sain, malgré la volatilité persistante. Notre situation de trésorerie solide et notre résultat net de 309 millions de dollars à la fin de 2022 nous placent en bonne position pour naviguer avec confiance dans l'incertitude actuelle.

Nous savons que l'incertitude ne se dissipera pas de sitôt. Les temps sont imprévisibles, et la route sera semée d'embûches. Néanmoins, je suis convaincu que les employés et employées sauront relever les défis et saisir les occasions qui se présentent.

Nous tirerons profit de la résilience et de la détermination sur lesquelles nous avons toujours pu compter jusqu'ici. Et nous maintiendrons le cap pour façonner l'avenir tel que nous l'envisageons—un avenir fructueux autant pour notre coopérative que pour nos membres, notre clientèle et nos collectivités.

Robert Wesseling

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



Message de John Harvie, président du conseil d'administration

Notre identité coopérative nous guide

Cette année aura été marquée par le sceau de l'incertitude. L'instabilité géopolitique, la crise climatique, l'inflation galopante et la pandémie ont souvent fait la une des journaux comme autant de défis à relever. Devant l'ampleur de ces défis sur le plan individuel, nous pourrions céder à la tentation de baisser les bras. Pourtant, notre philosophie d'entreprise coopérative nous donne la force et la résilience nécessaires pour les relever ensemble.

Je suis fermement convaincu que les coopératives sont bien placées pour soutenir nos collectivités et l'économie dans les moments difficiles. Nous avons appris à unir nos efforts pour trouver des solutions significatives, collaboratives et durables à des défis complexes.

Chez Co-operators, nous tirons notre force de la diversité de points de vue qui convergent vers un objectif commun. Nos 46 organisations membres représentent les intérêts de millions de Canadiens et Canadiennes autour de nos tables de gouvernance.

Nos employés et employées, nos représentants et représentantes et notre personnel en contact avec la clientèle nous ancrent dans les collectivités partout au Canada. Notre coopérative est renforcée par des coalitions, des partenariats et des coopératives qui transcendent les industries, les secteurs et les allégeances politiques. Ensemble, nous décuplons nos forces. Nous acceptons et comprenons nos différences, plutôt que de les utiliser comme justification pour prendre des chemins différents.

L'année 2022 marque le dernier jalon de notre plan stratégique 2019 à 2022. Au cours de cette période, nous avons renforcé notre coopérative et réinvesti cette solidité financière dans l'organisation, tout en investissant également dans le développement durable et la résilience de nos membres et de nos collectivités. Certes, nous avons fait face à de nombreux défis, et nous avons ciblé des domaines dans lesquels nous devons redoubler d'efforts pour faire mieux – ces domaines d'amélioration stratégique sont mis en évidence tout au long de ce rapport.

Nous avons fait les manchettes nationales en soutenant nos collectivités après des événements climatiques dévastateurs comme l'ouragan Fiona sur la côte est du Canada, où nous étions le premier assureur à offrir une assurance contre les inondations côtières dues aux ondes de tempête.

Nous continuons d'investir dans le bien-être social, la résilience environnementale et les économies inclusives de nos collectivités et de soutenir le mouvement coopératif en versant 3,9 % de notre bénéfice avant impôt à des coopératives, à des organismes sans but lucratif et à des organismes de bienfaisance canadiens.

Cette année a également été l'occasion d'imaginer et de concevoir notre avenir. Le conseil d'administration a travaillé de concert avec l'équipe de direction et les principaux services de Co-operators pour élaborer et finalement approuver notre plan stratégique qui nous portera au cours des quatre prochaines années. En même temps, nous continuons de mettre l'accent sur un ensemble d'objectifs à long terme qui sont alignés sur les objectifs de développement durable des Nations Unies. Ces objectifs à long terme nous aideront à réaliser notre raison d'être et à concrétiser notre vision, qui est de devenir un levier pour une société résiliente et durable.

Je suis fier des progrès accomplis et je me sens encouragé par les occasions à venir. Notre personnel, nos représentants et représentantes, nos membres et nos partenaires communautaires ont travaillé de concert pour faire face à l'incertitude et élaborer des solutions imaginatives, et nous sommes aujourd'hui plus solides que jamais. Bien que nous ne sachions pas ce que nous réserve l'avenir, je suis convaincu qu'ensemble, nous y ferons résolument face et continuerons d'avancer dans un esprit de coopération.

John Harvie

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



Nous répondons aux besoins des Canadiens et Canadiennes dans un monde en mutation

Nous surveillons et prenons en compte les tendances et les questions sociétales pour continuer de réaliser notre raison d'être avec pertinence et efficacité.

La crise climatique

En 2022, les événements climatiques ont causé 3,1 milliards de dollars de pertes assurées au Canada, pour un coût total estimé à trois ou quatre fois ce montant, sans compter les incidences sociales et émotionnelles incommensurables endurées d'un océan à l'autre. À titre d'entreprise, de coopérative et de compagnie d'assurance et de placement, nous nous attaquons à la plus grande crise existentielle de notre époque. Pour en savoir plus sur notre plaidoyer et notre action climatique, consultez les pages 44 à 47.

L'inflation galopante

En 2022, une convergence de facteurs a propulsé l'inflation au Canada à son plus haut niveau depuis des années, exerçant des pressions financières accrues sur de nombreuses personnes. La forte inflation a entraîné une augmentation du coût de la vie et a mis en péril la sécurité financière à court terme, et dans certains cas, à long terme de notre clientèle et de nos collectivités. À titre de coopérative de services financiers et d'assureur, il est essentiel que nous continuions à soutenir notre clientèle et à répondre à ses besoins en cette période de volatilité.

L'évolution des préférences de la clientèle

Tous les secteurs et toutes les industries accélèrent la mobilisation numérique. Parallèlement, nous assistons à un changement dans la façon dont les consommateurs et consommatrices envisagent de se procurer leurs produits d'assurance au point d'achat. Cette évolution changera également la façon dont de nombreuses personnes recherchent des conseils financiers et des produits de placement. Pour assurer notre compétitivité, nous devons suivre le rythme pour répondre aux attentes de notre clientèle et de l'ensemble de la population canadienne en matière d'expériences numériques en ligne. Pour en savoir plus sur notre évolution numérique, consultez la page 33.

Les conflits et la polarisation

L'invasion de l'Ukraine par la Russie a secoué le monde au début de 2022 et accentué la volatilité des marchés boursiers, des prix du pétrole et des chaînes d'approvisionnement mondiales. Alors que ce conflit perdure, l'instabilité géopolitique maintient les économies mondiales dans l'incertitude. Pendant ce temps, la montée de la polarisation sur des questions essentielles au Canada dresse des obstacles importants à des solutions collaboratives à long terme sur des enjeux pressants. Nous intégrons notre raison d'être, nos valeurs et nos principes coopératifs dans nos investissements, nos partenariats, nos innovations ainsi que dans notre appel à créer un monde meilleur, plus coopératif et durable.

Les changements dans les modes de travail

La pandémie a accéléré l'abandon des modèles de travail traditionnels. Elle a changé à la fois les lieux et les méthodes de travail, ainsi que les attentes à l'égard de la culture et du milieu professionnels. Ayant su saisir les occasions offertes par cette vague de transformation, nous avons réinventé la nature du travail pour adopter des méthodes plus flexibles, plus collaboratives et plus inclusives. Nous avons mis en place et nous continuerons d'encourager une variété de modèles de travail hybrides adaptés aux tâches effectuées. Pour en savoir plus sur l'avenir du travail, consultez les pages 71 à 73.

Question émergente : Perte de la biodiversité

Accélérée par la disparition des habitats, les changements climatiques, la pollution et la surexploitation, la tendance alarmante de perte de la biodiversité pose un risque croissant pour les écosystèmes et les générations actuelles et futures. En 2022, nous avons placé la perte de biodiversité sur notre radar des risques émergents et nous continuerons d'explorer notre réponse à cette question clé à l'avenir.

Enjeux décisifs

Les questions importantes pour nos parties prenantes nous tiennent à cœur

Les questions et les tendances abordées dans ce rapport sont le reflet direct de ce qui compte vraiment pour notre personnel, nos membres, notre clientèle et nos collectivités.



Sécurité financière de la clientèle et des membres



Résultats financiers



Changements climatiques et économie zéro émissions nettes



Résilience des collectivités



Inclusion, diversité, équité et accessibilité



Mobilisation du personnel



Investissements pour avoir un impact positif et favoriser la durabilité



Empreinte environnementale



Innovation et confiance numérique



Gouvernance coopérative



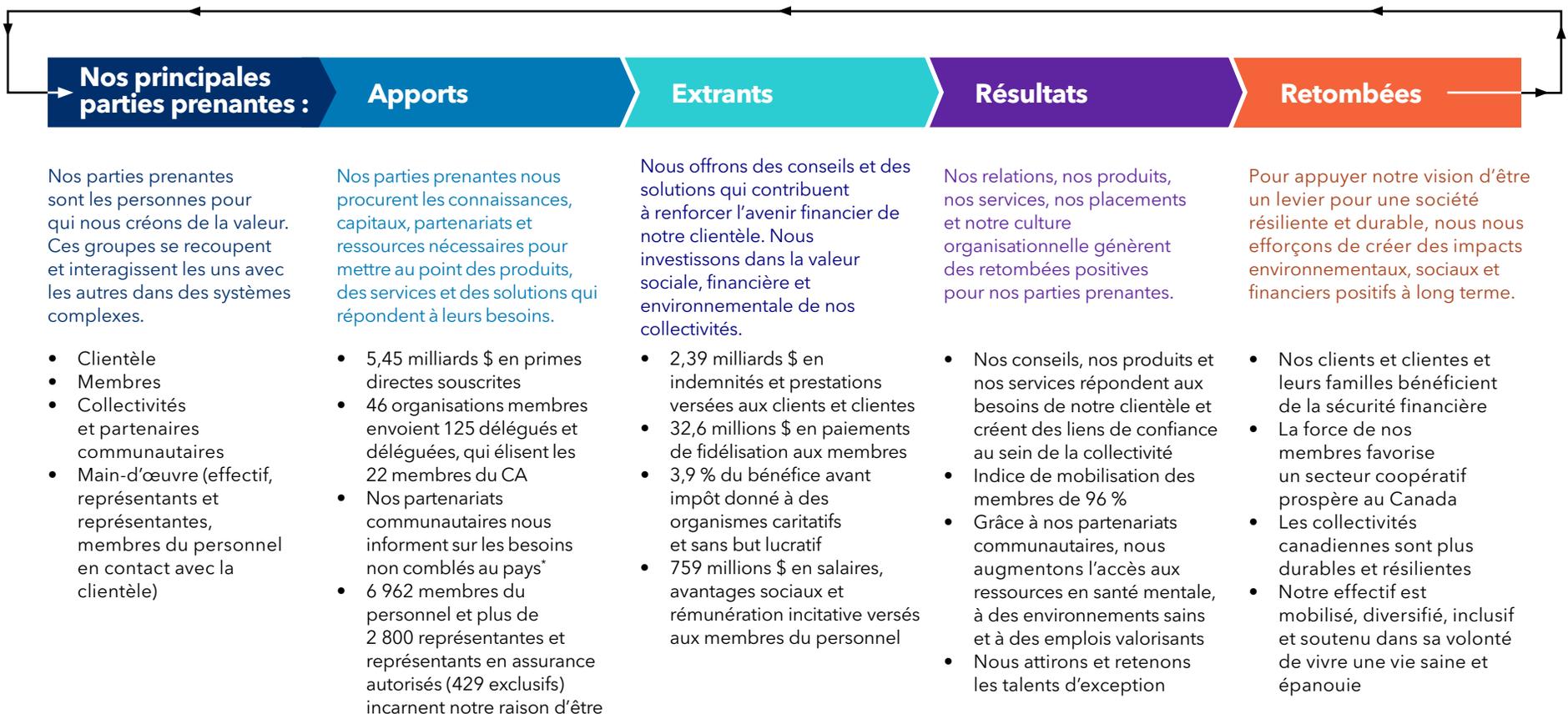
Recommandations futures

Pour voir la liste complète de nos enjeux prioritaires, consultez la section Renseignements supplémentaires, à la page 103.

Notre façon de créer de la valeur

Nous créons un cercle vertueux en offrant la sécurité financière aux Canadiens et Canadiennes et à nos collectivités

Nous offrons des placements, des assurances et des conseils pour répondre aux besoins de nos membres, de notre clientèle et de nos collectivités. Au fil du temps, ces solutions engendrent des retombées et des résultats positifs qui améliorent autant la sécurité financière que la durabilité et la résilience de ces principales parties prenantes.



* Pour consulter une liste exhaustive de nos associations, affiliations et partenariats, consultez la section Informations supplémentaires sur le site cooperators.ca/rapports.

A photograph of three women in athletic wear laughing together outdoors. They are standing in front of a brick building with several windows. The woman on the left is wearing a light grey tank top and a black headband. The woman in the middle is wearing a blue patterned tank top. The woman on the right is wearing a black and white patterned tank top. They are all smiling and laughing, creating a positive and energetic atmosphere.

**La valeur que nous
créons fructifie dans un
écosystème de relations.**

Notre stratégie d'entreprise 2019 à 2022

Notre stratégie quadriennale a été conçue comme un pont vers l'avenir

L'année 2022 a marqué la fin de notre stratégie quadriennale élaborée en prévision des changements qui auraient une incidence sur notre organisation et nos parties prenantes. En plaçant les besoins de nos membres, de notre clientèle, de notre personnel et de nos collectivités au premier plan, l'exécution réussie de notre stratégie a renforcé notre organisation et positionné notre coopérative pour un avenir plus durable et plus résilient.

Une stratégie conçue pour un monde en changement

Notre stratégie d'entreprise 2019 à 2022 comportait cinq axes stratégiques : mobilisation de la clientèle, identité coopérative, avantage concurrentiel, capital humain et façonner l'avenir. Nous avons décuplé nos forces dans chaque domaine, jetant ainsi les bases de la prochaine phase de notre parcours. Grâce à notre position de force, nous pouvons assurer la prospérité de notre coopérative et des personnes que nous servons.

Mobilisation de la clientèle

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

Nous placerons notre clientèle au cœur de nos décisions et solutions, en lui offrant une expérience uniforme à chaque point d'interaction. Nos conseils et solutions toucheront tous les aspects de sa sécurité financière et seront axés sur ses besoins et préférences. Nous mesurons la mobilisation de la clientèle selon des facteurs de croissance, soit la confiance numérique, l'adoption des Services en ligne, la satisfaction, et l'utilisation du développement durable comme levier.

Pour en savoir plus sur notre performance, consultez la page 19.

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 pertinentes pour nos organisations membres et militerons pour le réseau coopératif. Nous proposerons des initiatives qui répondent aux besoins économiques, sociaux et environnementaux non comblés de la population, et renforcent sa résilience. Nous intégrerons les principes de coopération et de durabilité dans nos activités. Nos mesures de l'identité coopérative sont le soutien aux membres, aux coopératives et aux collectivités et l'intégration des principes du développement durable dans nos activités et nos décisions d'investissement.

Pour en savoir plus sur notre performance, consultez la page 35.

Avantage concurrentiel

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

Nous adapterons nos produits et services aux besoins changeants de la clientèle, tout en veillant à la collaboration et à l'efficacité opérationnelle. Nous miserons sur nos capacités fondamentales, dont l'analytique et les données et, avec des organisations qui partagent nos valeurs, nous proposerons des solutions pertinentes 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.

Pour en savoir plus sur notre performance, consultez la page 55.

Capital humain

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

Nous renforcerons la capacité d'adaptation de notre personnel en éliminant les obstacles de façon à créer un milieu de travail inclusif et diversifié. Nous attirerons, formerons et maintiendrons en poste les meilleurs candidats et candidates, tout en renforçant notre culture d'innovation. Nous mesurons notre capital humain par des sondages sur la mobilisation, des indices de santé mentale, des mesures de diversité et d'inclusion ainsi que le perfectionnement de notre personnel et de nos représentants et représentantes.

Pour en savoir plus sur notre performance, consultez la page 65.

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 mettrons au point des solutions novatrices et de nouveaux modèles d'affaires qui répondent aux besoins changeants de la clientèle. Nous suivons l'élaboration, l'adoption et les résultats de nos modèles d'affaires émergents.

Pour en savoir plus sur notre performance, consultez la page 79.

Il y a quatre ans, nous avons vu le changement comme une occasion à saisir. Aujourd'hui, nous vivons notre transformation.

Notre stratégie quadriennale a été conçue pour un avenir moins axé sur la prestation de transactions et de produits que sur les besoins financiers globaux de notre clientèle – des placements à l'assurance, en passant par la planification et les conseils financiers.

Il y a quatre ans, nous avons prédit que de profonds changements allaient secouer notre secteur au cours des dix années à venir, notamment du côté des modes de transport personnels, des attentes de la clientèle et de la technologie. Nous avons donc élaboré un plan ambitieux pour entrer en force dans cette nouvelle ère. Aujourd'hui, nous sommes en bonne position pour poursuivre notre parcours stratégique et bâtir un pont vers l'avenir.

Nous avons numérisé nos principaux produits et services.

En 2019, nous avons entrepris de numériser nos services d'assurance automobile. Nous avons dépassé cette ambition, et les clients et clientes peuvent désormais recevoir des soumissions et effectuer des transactions d'assurance habitation et automobile en ligne. Pour en savoir plus, consultez la page 33.

Nous avons élargi nos activités axées sur les services-conseils.

La croissance des activités axées sur les services-conseils pour répondre aux besoins globaux de notre clientèle était essentielle à notre stratégie. Nous avons connu une croissance importante en assurance entreprise et de l'actif sous gestion dans nos activités de gestion de patrimoine. Nous avons aussi créé Services d'investissement financier Co-operators, ce qui nous a permis d'élargir notre offre de solutions de placement attrayantes pour renforcer la sécurité financière de notre clientèle. Pour en savoir plus, consultez la page 58.

Nous avons renouvelé notre volonté de répondre aux besoins émergents et non satisfaits.

Le changement rapide met en lumière des besoins émergents ou non satisfaits dans nos collectivités. Répondre à ces besoins fait partie intégrante de notre raison d'être. Notre stratégie 2019 à 2022 nous a permis de devenir une des sociétés d'investissement d'impact les plus accomplies dans le monde, avec plus de 23,6 % (plus de 2,69 milliards de dollars) de nos actifs consacrés à des investissements d'impact. Pour en savoir plus, consultez la page 50.

Nous avons renforcé notre situation de trésorerie.

La solidité continue de notre assise financière est en grande partie attribuable à la rentabilité de nos activités principales et au bon rendement de nos investissements. Cette base solide nous prépare à gérer les nouvelles incertitudes et à réaliser la raison d'être de notre organisation à long terme. Pour en savoir plus sur notre situation de trésorerie et nos résultats financiers, consultez la page 56.

Nous continuons de promouvoir la communauté coopérative mondiale.

Nous continuons d'afficher un bon taux de mobilisation des membres et une croissance continue de notre volume d'affaires avec des coopératives. Être une coopérative et faire affaire avec d'autres coopératives rend notre organisation plus solide. Notre réseau dynamique d'organisations membres renforce nos collectivités et le mouvement coopératif. Pour en savoir plus sur nos activités de soutien et de mobilisation dans le milieu coopératif, consultez la page 36.

Notre vision du succès repose sur une perspective à long terme

Nos objectifs à long terme contribuent à réaliser notre raison d'être, soit d'offrir la sécurité financière aux Canadiennes et Canadiens et à nos collectivités, renforcent notre résilience dans le contexte de l'évolution des risques, et appuient une société prospère, durable et inclusive.

Nous devons agir et contribuer de manière à soutenir une société résiliente et durable. Nos objectifs d'entreprise pour 2030 concordent avec les objectifs de développement durable des Nations Unies (ODD), et nous avons élaboré un cadre qui définit les retombées que nous générons en qualité d'assureur, d'investisseur, d'entreprise et de coopérative. En atteignant nos objectifs pour 2030 par l'exécution de nos plans stratégiques quadriennaux réussis, nous optimiserons notre impact dans tous les domaines possibles, tout en contribuant à améliorer de façon significative la vie des collectivités au Canada et ailleurs dans le monde. Pour en savoir plus sur notre cadre ODD ainsi que sur les façons dont notre performance stratégique contribue aux ODD, consultez la page 104.

Nos objectifs à l'horizon 2030

Notre vision pour le Canada d'ici 2030...

Sécurité financière

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

Résilience aux risques

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

Prospérité, durabilité et inclusivité

Nous aurons contribué à la prospérité durable et à l'inclusivité de la population et des collectivités canadiennes.

Pour atteindre ces objectifs, nous allons :

Informer et influencer

Prôner de meilleures politiques publiques et de meilleurs cadres financiers.

Promouvoir des comportements positifs pour réduire les risques, tout en aidant la population canadienne à faire des choix sains et durables.

User de notre influence pour promouvoir une meilleure performance sur les plans environnemental, social et de la gouvernance, notamment en augmentant la représentation des femmes et des autres groupes sous-représentés dans les postes de direction.

Inciter

Fournir des solutions d'assurance à des tarifs qui, tout en restant accessibles, tiennent compte du véritable coût du risque.

Donner à nos clients et clientes la possibilité d'apporter leur contribution à des collectivités durables grâce à nos solutions d'assurance et de gestion du patrimoine, et les inciter à le faire.

Nouer des partenariats avec des gouvernements, des entreprises, des groupes communautaires et d'autres parties prenantes pour concevoir ensemble des solutions qui feront progresser la durabilité.

Investir

Mettre à profit nos investissements pour financer la croissance d'une société résiliente, équitable, durable et sobre en carbone.

Développer la capacité d'innovation et de collaboration de notre organisation et de nos partenaires afin de créer ensemble des solutions aux défis sociétaux.

Donner l'exemple dans nos activités d'exploitation, notamment en menant des activités à bilan carbone négatif et des activités de restauration de l'environnement, et veiller à ce que la composition de notre effectif et de nos équipes de direction soit représentative de la société canadienne.

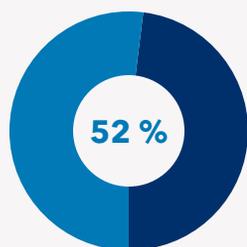
Tableau de bord des résultats stratégiques 2022

Mobilisation de la clientèle

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

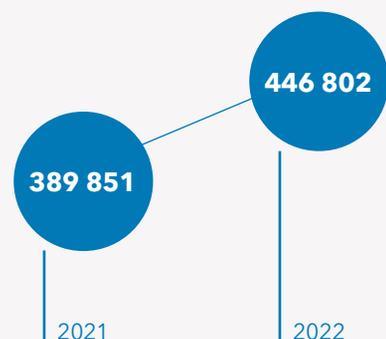
Confiance numérique et adoption des Services en ligne

Pourcentage des ménages inscrits aux Services en ligne



2021 : 47 %
Cible : 40 % d'ici la fin de 2022
Bilan : cible dépassée

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



Croissance de la clientèle

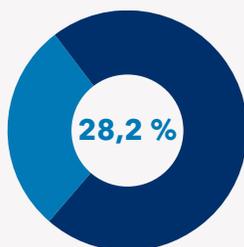
Nombre de ménages assurés



2021 : 946 585

Promotion du développement durable

Chiffre d'affaires provenant des produits et services durables



2021 : 22,6 %
Cible : 20 % d'ici 2022
Bilan : cible dépassée

Satisfaction de la clientèle

Classement au sondage annuel de Pollara



Auto*

Habitation

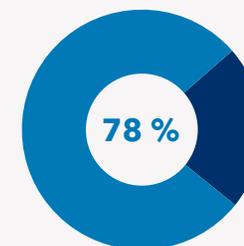
Cible : se classer au troisième rang ou mieux en assurance auto et habitation
Bilan : cible atteinte
* 1^{er} rang (ex aequo)

Taux de recommandation net global



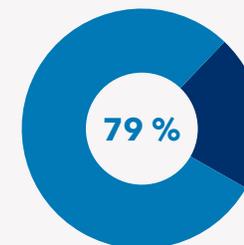
2021 : +20
Notre excellent résultat de +22 sur cette échelle (-100 à +100) démontre la volonté de la clientèle à nous recommander.

Indice de l'expérience client – Assurance collective 2022 (bisannuel)



2020 : 77 %
Cible : 80 % d'ici la fin de 2022
Bilan : cible non atteinte

Indice de l'expérience client des caisses d'épargne et de crédit 2021 (bisannuel)



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

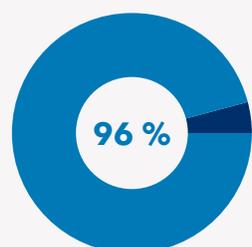
Tableau de bord des résultats stratégiques 2022

Identité coopérative

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

Soutien aux membres et aux coops

Indice de mobilisation des membres (2021)



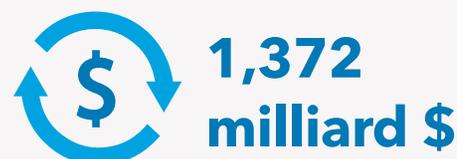
2019 : 98 %
Cible : 85 %
Bilan : cible dépassée

Montant total versé à des coopératives en 2022



2021 : 1,6 million \$
Cible : 1,5 million \$ par année
Bilan : cible dépassée

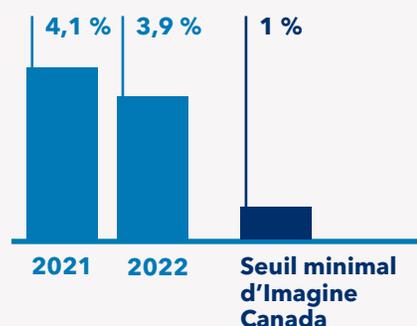
Volume d'affaires total avec les membres et les coopératives



2021 : 1,279 milliard \$
Cible : 1,388 milliard \$ d'ici la fin de 2022
Bilan : cible non atteinte

Contribution aux collectivités

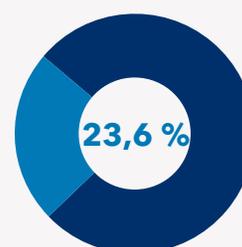
Pourcentage de nos bénéfices avant impôt versé à des coopératives, à des organismes sans but lucratif et à des œuvres de charité du Canada



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

Investissement dans un avenir durable et résilient

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



2021 : 21,2 %
Cible : 20 % d'ici la fin de 2022
Bilan : cible dépassée

Impact environnemental

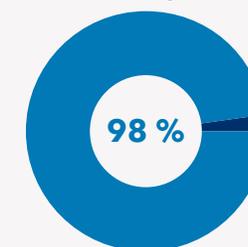
Réduction de l'empreinte carbone



2021 : 100 %
Cible : maintenir la carboneutralité
Bilan : cible atteinte

Intégration des principes de développement durable

Pourcentage de membres de la haute direction ayant un objectif SMART en lien avec le développement durable ou l'identité coopérative



2021 : 95 %
Cible : 100 % chaque année
Bilan : cible non atteinte

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



2021 : 3^e rang
Cible : rester sur la liste
Bilan : cible atteinte

Tableau de bord des résultats stratégiques 2022

Avantage concurrentiel

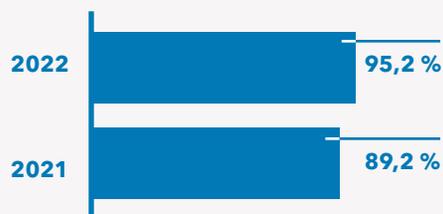
La solidité et la stabilité financières de notre coopérative sont essentielles pour répondre aux besoins de nos membres et de notre clientèle, investir dans la résilience et la durabilité de nos collectivités et soutenir nos effectifs.

Ratio frais-primés en assurance de dommages



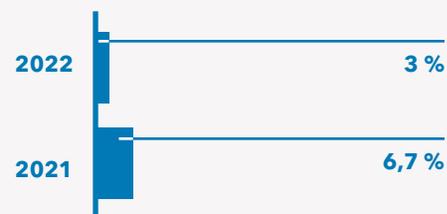
Cible : égal ou supérieur à la moyenne de l'industrie d'ici la fin de 2022
Bilan : cible non atteinte

Ratio combiné en assurance de dommages



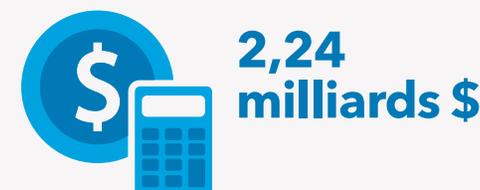
Cible : 98 % d'ici la fin de 2022
Bilan : cible atteinte

Rendement des capitaux propres des titulaires de police avec participation



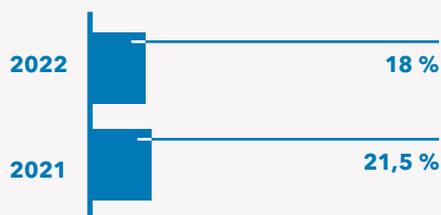
Cible : 4,5 % à 6,5 % chaque année
Bilan : cible non atteinte

Actifs en gestion de patrimoine au détail sous gestion et administration



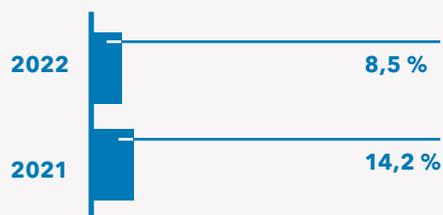
2021 : 2,31 milliards \$
Cible : 3 milliards \$ d'ici la fin de 2022
Bilan : cible non atteinte

Ratio d'efficacité en assurance vie



Cible : 17,7 % d'ici la fin de 2022
Bilan : cible non atteinte

Rendement des capitaux propres des membres



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

Croissance des ventes de produits de gestion de patrimoine au détail

21 %

Taux de croissance annuel composé jusqu'en 2022

Cible : taux de croissance annuel composé de 36,4 % jusqu'en 2022
Bilan : cible non atteinte

Croissance des nouvelles primes annuelles en assurance individuelle

(1,9 %)

Taux de croissance annuel composé jusqu'en 2022

Cible : taux de croissance annuel composé de 7 % jusqu'en 2022
Bilan : cible non atteinte

Tableau de bord des résultats stratégiques 2022

Capital humain

Notre plus grande force est notre capital humain. Notre personnel, qui interagit avec la clientèle d'un océan à l'autre, joue un rôle essentiel au succès de notre stratégie.

Avantage concurrentiel (suite)

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

10,4 %

Taux de croissance annuel composé jusqu'en 2022

Croissance des primes d'assurance collective

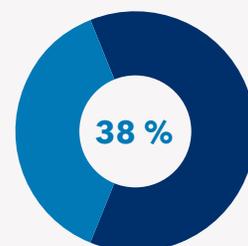
6,5 %

Taux de croissance annuel composé jusqu'en 2022

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

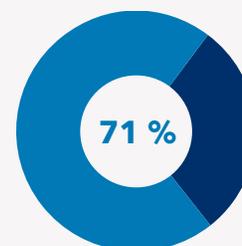
Bilan : cible non atteinte

Représentation des femmes au sein de la haute direction



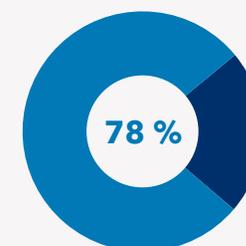
2021 : 34 %
Cible : 35 % d'ici la fin de 2022
Bilan : cible atteinte

Indice global de mobilisation des employés et employées



2021 : 80 %
Cible : maintenir un indice annuel d'au moins 80 %
Bilan : cible non atteinte

Indice de santé mentale



2021 : 80 %



Mobilisation de la clientèle

Notre clientèle est composée d'un vaste éventail de personnes, de familles, d'entreprises, de coopératives, de caisses d'épargne et de crédit et d'investisseurs et investisseuses. Nous lui offrons des produits, des solutions et des conseils très variés, ainsi que des services qui contribuent à garantir sa sécurité financière, sa résilience et son bien-être général.

Mobilisation de la clientèle : Des conseils financiers pour les Canadiens et Canadiennes

Des conseils pour vous, dans votre collectivité

Notre réseau de représentants et représentantes est ancré dans les collectivités d'un océan à l'autre. Ces membres à part entière de la collectivité ont ainsi établi des relations significatives avec notre clientèle – des relations qui leur permettent d'offrir des solutions et des conseils adaptés à ses besoins uniques.

Comité de révision du service

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

Une approche communautaire

Forte d'un réseau de représentants et représentantes dans de nombreuses villes et collectivités rurales au Canada, Co-operators a pour principe que la connaissance du tissu social est essentielle à sa capacité de servir une clientèle très diversifiée. Ce réseau aide les clients et clientes à bâtir leur sécurité et leur résilience financières, grâce à des conseils financiers ainsi qu'à des produits d'assurance et de gestion de patrimoine sur mesure qui leur procurent la sécurité et la tranquillité d'esprit à long terme. Notre approche personnalisée est conçue pour aider les personnes à trouver des solutions d'assurance et de planification du patrimoine adaptées à leur situation complexe, plutôt que de se contenter d'une approche universelle.

Notre engagement à l'égard de la clientèle

Grâce à notre Garantie du Service des réclamations, nos clientes et clients peuvent communiquer avec nous pour signaler un sinistre, obtenir une évaluation des dommages et connaître l'incidence sur leur prime avant de décider s'ils veulent présenter une réclamation. La décision de ne pas aller de l'avant avec la réclamation n'aura aucune incidence sur leur police. Certaines exclusions s'appliquent. Pour en savoir plus sur la Garantie du Service des réclamations, consultez le site cooperators.ca/sinistres.

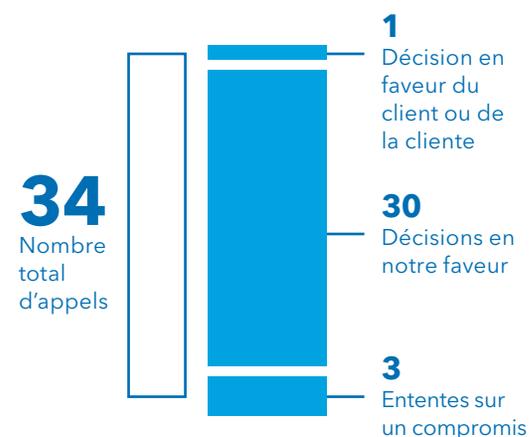
Nous nous distinguons en matière de satisfaction de la clientèle

En 2022, la firme Pollara Strategic Insights a mené un sondage auprès de la clientèle en assurance auto et habitation pour établir la probabilité qu'elle recommande une entreprise. Pour la deuxième année consécutive, nous sommes au premier rang en assurance auto et habitation.



(Ex-aequo à la première place)

Comité de révision du service



Article vedette

Une approche communautaire

Nos représentants et représentantes font partie intégrante de la collectivité et comprennent les besoins uniques de leur clientèle. Nous avons parlé avec Bill Bachra, conseiller en sécurité financière chez Co-operators, de l'importance d'établir des relations de confiance et d'insuffler une raison d'être à son entreprise et à sa collectivité.

Comment décriez-vous la différence Co-operators en matière d'expérience client?

Bill Bachra : Nous prenons le temps d'apprendre à connaître nos clients et clientes pour leur offrir les meilleurs services et produits possibles. Nous allons un peu plus loin pour comprendre leurs besoins et leurs risques afin de leur recommander les meilleures protections adaptées à leurs besoins uniques. Ces besoins évoluent avec le temps. Nous devons donc offrir un soutien continu et établir une relation avec nos clients et clientes pour nous assurer que nos conseils et nos suggestions sont les mieux adaptés aux différentes étapes de la vie. Lorsque nous sommes en mesure de les soutenir dans les différents aspects de leur vie, qu'il s'agisse d'assurance, de placements ou de conseils, nous devenons un guichet unique pour toutes leurs questions et préoccupations financières.

Que signifie « adopter une approche communautaire pour répondre aux besoins de la clientèle »?

Avec une approche communautaire, nous nous immergeons au cœur de notre collectivité. En nous impliquant ainsi, nous pouvons mieux nous faire connaître, établir des relations avec les gens, comprendre leurs besoins et devenir une source de confiance dans les temps difficiles.

Comment donnez-vous vie à notre raison d'être – Sécurité financière pour les Canadiennes et Canadiens et nos collectivités?

Lorsque nous rencontrons nos clients et clientes pour discuter de leurs besoins financiers, il est important de nous assurer que leurs objectifs sont clairs. Nous les aidons à clarifier ceux-ci, et nous leur donnons des conseils, nous les éduquons et nous les aidons à comprendre les risques en fonction de leur situation unique pour les amener à atteindre ces objectifs. Nous donnons à notre personnel la confiance nécessaire pour poser les bonnes questions au bon moment afin de mettre en place des plans pertinents pour garantir la sécurité financière de notre clientèle. Nous devons avoir le courage de poser toutes les questions nécessaires et utiliser nos connaissances et nos conseils pour éduquer notre entourage.

« J'aime mon travail parce qu'au bout du compte, je soutiens ma clientèle dans les périodes difficiles, et je l'aide à atteindre ses objectifs financiers. Je sais combien mes conseils et mon expérience peuvent aider une famille et satisfaire ses besoins. »

Bill Bachra (sur la photo), conseiller en sécurité financière et représentant en épargne collective



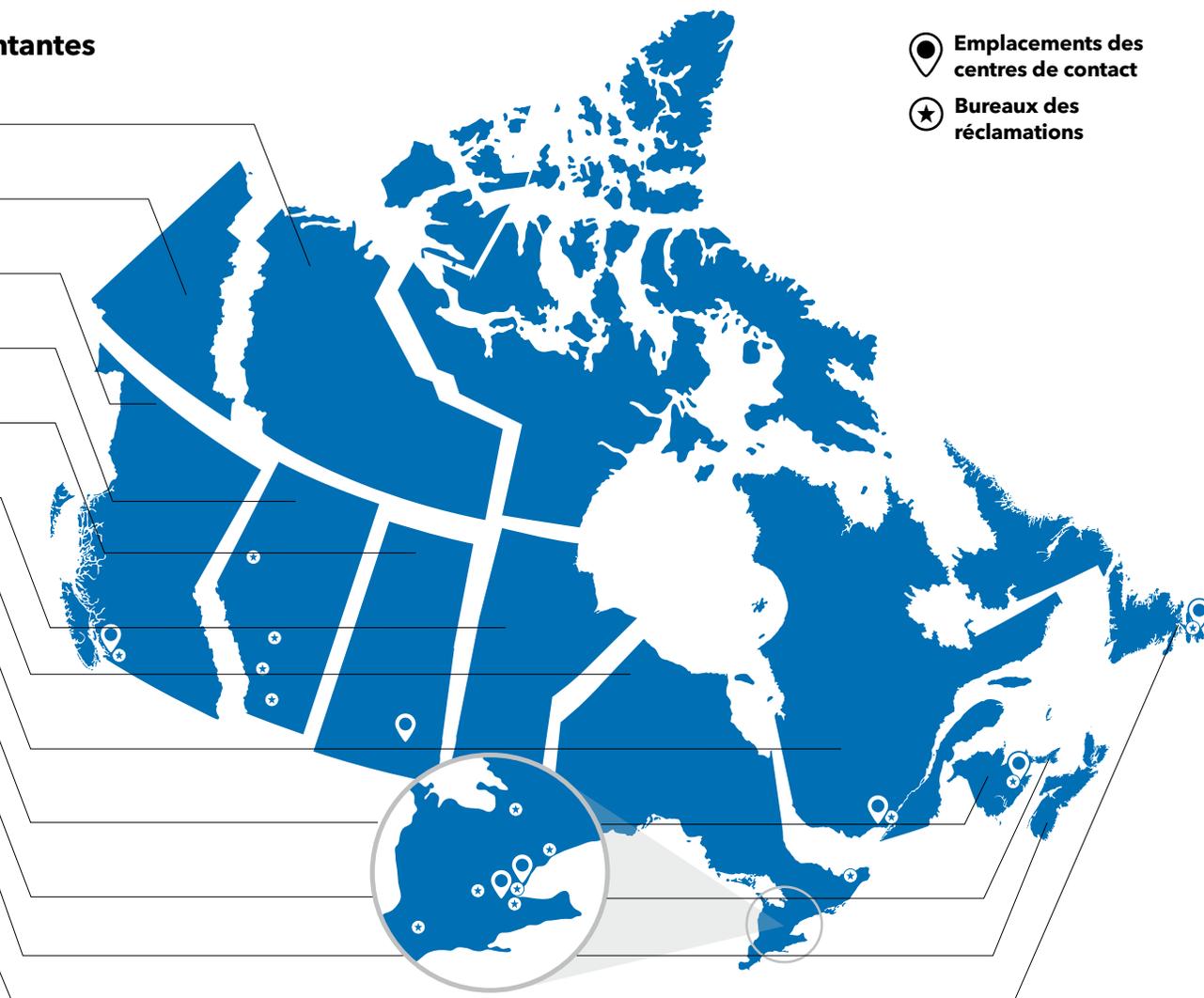
Mobilisation de la clientèle : Notre réseau de représentants et représentantes

Nous servons notre clientèle partout au pays

Nous sommes là pour cultiver, promouvoir et célébrer la réussite financière de notre clientèle dans plus de 370 villages, villes et collectivités rurales.

Bureaux des représentants et représentantes par province/territoire :

Territoires du Nord-Ouest	1
Yukon	1
Colombie-Britannique	48
Alberta	127
Saskatchewan	33
Manitoba	14
Ontario	304
Québec	19
Nouveau-Brunswick	27
Île-du-Prince-Édouard	9
Nouvelle-Écosse	18
Terre-Neuve-et-Labrador	19





« Nos clientes et clients choisissent de faire affaire avec nous parce qu'ils recherchent des solutions financières personnalisées. Ils s'adressent à nous pour la qualité des relations humaines. Nous comprenons comment leurs objectifs financiers les aideront à atteindre la sécurité financière et à avancer dans leur cheminement personnel. »

Senthu Punithavel, spécialiste en épargne collective et conseiller en sécurité financière

Des placements simples qui mettent les gens au premier plan

Nous proposons une myriade de produits, de solutions et de conseils qui répondent aux besoins très variés de notre clientèle en matière de placements et de planification du patrimoine. Dans tous les cas, nous nous efforçons de bâtir la prospérité et la stabilité financières à long terme nécessaires pour traverser les périodes d'incertitude et se relever avec force face à l'adversité.



Défi à surmonter

Mieux faire connaître notre offre en gestion de patrimoine

L'instabilité de la conjoncture économique et des placements en 2022 a constitué un obstacle de taille au lancement et à la promotion de notre nouvelle offre en gestion de patrimoine – des produits et des services de placement soutenus par des représentantes et des représentants bien équipés pour élaborer un plan financier détaillé. Notre détermination à relever ce défi réside dans notre objectif à long terme consistant à fournir des services-conseils tout-en-un qui répondent aux objectifs individuels de la clientèle, accompagnés des solutions adaptées à ses besoins. Nous continuerons de promouvoir cette offre et d'informer la clientèle de notre expertise dans ce domaine.

Bâtir la prospérité des Canadiens et Canadiennes

Quel que soit leur niveau de richesse, tous nos clients et clientes peuvent bénéficier de conseils financiers. Notre société de courtage en épargne collective et notre gamme de produits de fonds communs de placement portant la marque Co-operators sont offerts par 664 spécialistes en épargne collective partout au Canada qui aident leurs clients et clientes à bâtir leur patrimoine et à planifier leur avenir. Notre gamme de fonds communs de placement de qualité provenant des principaux gestionnaires de fonds du Canada, ainsi que les portefeuilles de placement durable, les fonds distincts, les comptes à option à taux variable et à option à taux garanti ainsi que les rentes aident à répondre aux besoins de planification du patrimoine de notre clientèle. Nous nous efforçons de faire en sorte que nos produits, nos services et nos conseils ne laissent pas les personnes à faible revenu pour compte. C'est pourquoi nous n'imposons aucun montant minimum pour investir, sinon les petits montants minimums requis pour investir dans certains fonds communs de placement. Cela signifie que tout le monde peut obtenir des conseils, des services de planification du patrimoine et des placements, quelle que soit sa situation financière actuelle. À la fin de 2022, nous avons plus de 2,2 milliards de dollars d'actifs de produits de gestion de patrimoine au détail sous gestion et administration.

Améliorer notre offre et élargir la distribution de produits d'épargne et retraite collectives

En 2022, le Service d'épargne et retraite collectives a continué d'élargir sa gamme de fonds de placement en vue de renforcer son offre. Il a également amélioré les services aux promoteurs et aux participants et participantes de régimes et élaboré des solutions de mise en marché dans le canal de distribution externe. À la fin de l'année, nous avons 2,8 milliards de dollars d'actifs en administration et en gestion de patrimoine des groupes. Afin d'améliorer notre gamme de fonds, nous avons ajouté une nouvelle série de fonds indiciaires et mondiaux, lancé un régime de participation différée aux bénéfices pour combler un écart avec la concurrence et produit une série de vidéos éducatives en ligne sur la planification des revenus de retraite.

Gérer les actifs investis des organisations canadiennes

Par l'intermédiaire d'Addenda Capital, notre société de gestion d'actifs, nous avons géré plus de 34,2 milliards de dollars d'actifs d'investisseuses et investisseurs fortunés et institutionnels en 2022. Au début de 2022, le secteur a reconnu le rendement exceptionnel d'un fonds à revenu fixe géré activement par Addenda pour Evolve Funds Group Inc. lors des Fundata FundGrade A+ Awards 2021.



Article vedette

Les investissements durables visent à créer de la richesse pour un monde meilleur

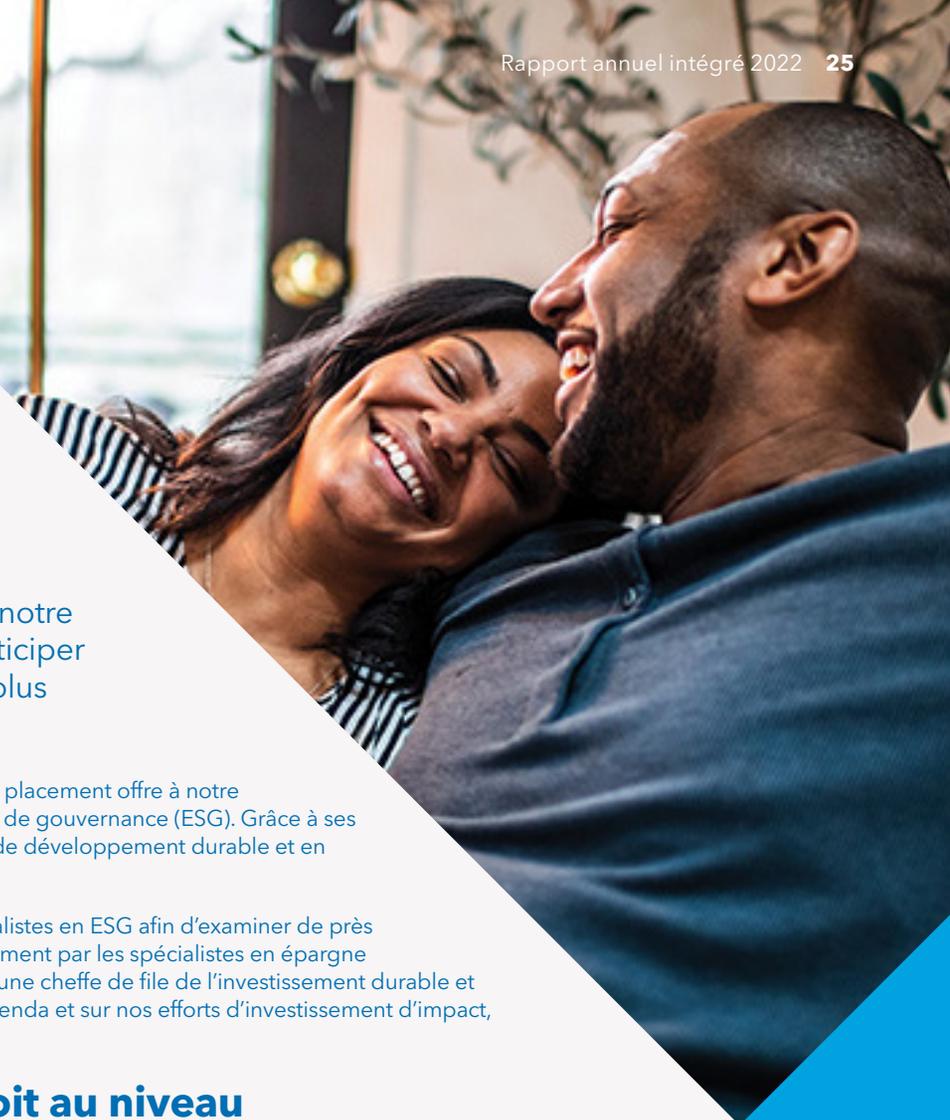
Nos placements servent de levier au développement durable : nous tirons parti de notre solidité financière pour investir dans des solutions aux défis environnementaux et sociaux. Ainsi, nous assurons notre prospérité à long terme. Nous invitons maintenant notre clientèle à participer à cet effort par le biais de portefeuilles durables qui donnent un sens plus profond à notre slogan, Planifier l'avenir. Ensemble.

Lancée en 2022 en partenariat avec Addenda Capital, notre nouvelle gamme de fonds communs de placement offre à notre clientèle des placements individuels qui tiennent compte des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG). Grâce à ses décisions de placement, la clientèle bâtit son patrimoine personnel tout en respectant les principes de développement durable et en atténuant un grand nombre des risques associés aux défis environnementaux et sociaux croissants.

Outre ses analyses internes, Addenda travaille avec des sociétés de recherche externes et des spécialistes en ESG afin d'examiner de près comment les facteurs ESG peuvent influencer sur le rendement global des placements. Offerts exclusivement par les spécialistes en épargne collective de Co-operators, les cinq portefeuilles contiennent des fonds gérés par Addenda Capital, une cheffe de file de l'investissement durable et notre propre gestionnaire d'actifs. Pour en savoir plus sur l'approche d'investissement durable d'Addenda et sur nos efforts d'investissement d'impact, consultez la page 48.

« Nos décisions de placement comptent. Que ce soit au niveau institutionnel ou individuel, elles interpellent les entreprises sur l'importance de la performance sociale et environnementale pour atteindre la réussite financière à long terme. »

Monika Freyman, vice-présidente à l'investissement durable, Addenda Capital



Mobilisation de la clientèle : Solutions d'assurance pour les Canadiens et Canadiennes

Protéger notre clientèle dans un monde en mutation rapide

Que l'on pense aux changements climatiques ou à la santé, les risques actuels et émergents menacent le monde d'aujourd'hui. En ces temps de changement, nous offrons tranquillité d'esprit et protection. Notre groupe de sociétés offre aux Canadiens et Canadiennes une variété de produits et de solutions d'assurance qui répondent à leurs besoins uniques et changeants.



Défi à surmonter

Composer avec l'inflation et les revers économiques

La hausse des coûts provoquée par les pénuries dans la chaîne d'approvisionnement, l'inflation et les pressions salariales a entraîné une augmentation des paiements au titre des réclamations d'assurance auto et habitation ainsi que des délais d'attente pour les réparations. La croissance du portefeuille d'assurance automobile a été mise à mal par la réduction des stocks de véhicules neufs. La flambée des prix des véhicules provoquée par les retards de fabrication et les pénuries de puces électroniques a entraîné une baisse des achats de voitures et freiné la croissance des polices d'assurance automobile. En même temps, la volatilité du secteur immobilier modifie les tendances en matière d'accession à la propriété et met en lumière de nouveaux besoins d'assurance sur le marché locatif. Nous continuons à surveiller ces tendances et restons à l'affût d'occasions de soutenir notre clientèle.

Offrir une protection contre les inondations pour faire face aux changements climatiques

Notre produit Eau multirisque est le seul produit d'assurance contre les inondations au Canada, offert même aux personnes qui sont le plus à risque. C'est également le premier produit au pays à couvrir les ondes de tempête – un besoin mal satisfait dans nos collectivités côtières qui a fait les manchettes dans le sillage de l'ouragan Fiona. Ce produit couvre maintenant 672 674 foyers au Canada. Et puisque la protection d'assurance ne constitue qu'un maillon de la chaîne de la résilience, nous encourageons également nos clients et clientes à prendre des mesures pour prévenir les sinistres. Nous offrons notamment jusqu'à 5 000 \$ pour aider à couvrir les coûts liés à la protection des lieux assurés en cas d'alerte d'inondation imminente.

Soutenir les clientes et clients qui s'installent au Canada

En 2022, nous avons ajouté de nouveaux produits et services pour aider cette clientèle, notamment le crédit de conduite pour les nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants au Canada, qui permet aux titulaires qui ont obtenu leur permis de conduire en dehors de l'Amérique du Nord et qui n'ont aucune réclamation de bénéficier d'un crédit de trois ans sur la tarification de leur police. Ces offres reflètent notre identité coopérative et contribuent à donner un accès inclusif et équitable aux produits et services visant à renforcer la sécurité financière. Elles témoignent de nos efforts pour répondre aux besoins des collectivités et des individus qui pourraient s'adresser à nous dans des périodes de transition, souvent difficiles.

Améliorer l'offre de produits d'assurance vie pour les besoins à long terme

Les produits d'assurance vie entière avec participation offrent une protection permanente ainsi que des occasions d'accroître la sécurité financière grâce aux participations et à l'accumulation de liquidités au titre de la police. Les améliorations apportées à nos produits d'assurance vie entière ont généré une croissance des ventes de 72 % d'une année sur l'autre.



Mobilisation de la clientèle : Contribuer au développement durable et à la résilience

Nous soutenons les mentalités axées sur la résilience et le développement durable

Nous aspirons, par nos conseils, nos produits et nos solutions, à soutenir la résilience de notre clientèle et à être un levier pour le développement durable dans l'ensemble de notre société.

Nous offrons des conseils et des solutions pour renforcer la résilience

En plus d'assurer la tranquillité d'esprit grâce à nos produits, nous offrons des conseils et de l'information dans le but de développer des mentalités et des pratiques axées sur la résilience et le développement durable. Pour Isabel Delaney, les conversations sur la sécurité financière doivent insister sur la résilience individuelle et communautaire, surtout dans les périodes de changement.

Nous offrons des produits d'assurance au service du développement durable et de la résilience

Nos produits, services et rabais contribuent au développement durable dans nos collectivités. Notre Rabais véhicule hybride/électrique, notre rabais Envirochoix^{MD} pour les propriétaires de maisons admissibles certifiées LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) et notre protection Envirogarde^{MD}, qui encourage les réparations écologiques et durables ou les rénovations éconergétiques, sont autant de produits qui favorisent la prise de décisions durables et résilientes. Pour une liste complète des produits et services à caractéristiques durables, consultez le site cooperators.ca.

Nous encourageons la sécurité incendie à domicile dans tout le Canada

À l'occasion du 100^e anniversaire de la Semaine de la prévention des incendies, nous avons élargi notre partenariat avec la National Fire Protection Association en 2022 pour soutenir cet événement. En collaboration avec 200 représentants et représentantes dans tout le Canada, nous avons distribué des trousseaux de prévention des incendies aux services d'incendie locaux afin d'inviter les gens à préparer et à pratiquer leurs plans d'évacuation avec l'ensemble des membres de leur foyer.

« Nous avons choisi ce métier pour aider les gens dans leurs pires moments. Il est essentiel de passer en revue leurs protections pour nous assurer que nous couvrons leurs risques, comme c'est le cas avec Eau multirisque. Le fait de pouvoir offrir une protection contre les ondes de tempête à nos clients et clientes vivant dans des régions côtières crée une réelle différence. »

Isabel Delaney (sur la photo), conseillère en sécurité financière, Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)



Mobilisation de la clientèle : Des solutions d'assurance et d'assurance collective pour les entreprises canadiennes

Nous répondons aux besoins des entreprises pour qu'elles puissent répondre aux besoins de leur clientèle

Les entreprises et les organisations canadiennes sont confrontées à des risques uniques dans des cadres opérationnels en évolution rapide. Nous offrons une vaste gamme de solutions d'assurance, d'assurance collective et de gestion des risques sur mesure pour répondre à leurs besoins, dans toutes les industries et dans tous les secteurs.

Prévenir les pertes dans les exploitations agricoles canadiennes

En partenariat avec PrevTech Innovations inc., nous avons amélioré la protection des exploitations agricoles canadiennes grâce à des dispositifs de surveillance électrique qui peuvent être installés dans les granges et autres bâtiments agricoles pour détecter et prévenir les incendies. Offert d'abord en Ontario et au Québec, ce programme a été étendu à l'échelle nationale en 2022. Plus de 40 000 clients et clientes de l'assurance agricole peuvent à présent s'en prévaloir dans tout le pays.

Explorer les points de vue autochtones en assurance collective

Co-operators Compagnie d'assurance-vie (CCAV) s'est associée au fonds d'éducation communautaire Many Nations, conçu pour accroître la participation des Premières Nations dans le secteur des services financiers. Nous continuerons d'étudier les possibilités d'élargir et d'améliorer les programmes d'assurance collective du point de vue des Premières Nations.

Offrir des services de gestion des risques pour renforcer la sécurité des caisses d'épargne et de crédit canadiennes

Nous continuons de mettre l'accent sur les services de gestion des risques pour nos caisses d'épargne et de crédit clientes. Nous mettons à leur disposition des outils, des ressources et des formations pour les aider à gérer leur exposition aux risques, sans frais supplémentaires. Nous proposons des mises à jour du bulletin sur les risques et des alertes sur des sujets tels que les risques liés aux biens, les risques climatiques et davantage, ainsi que des séances de formation, des visites des lieux et des rencontres en personne pour aider les caisses d'épargne et de crédit à comprendre les risques, à les surveiller et à y réagir.

**Nous avons à cœur
la protection des
entreprises canadiennes
et des collectivités
qu'elles servent.
Nous avons conscience
que pour y parvenir, il ne
suffit pas d'offrir des
produits d'assurance et
des solutions de gestion
des risques de qualité.
Nous devons incarner
nos valeurs et notre
raison d'être.**



Mobilisation de la clientèle : Traitement des réclamations

Intégrer les principes de développement durable dans nos processus de traitement des réclamations

Nos méthodes de traitement des réclamations offrent la possibilité d'agir comme un levier pour la résilience et le développement durable après un événement, en utilisant des pratiques plus respectueuses de l'environnement, en encourageant nos clients et clientes à reconstruire plus solidement avec des matériaux plus résistants et en contribuant à atténuer les effets des déchets générés au cours du processus de traitement des réclamations.



Défi à surmonter

Croissance du nombre de facteurs externes influant sur le processus de traitement des réclamations

Entre la fin de 2021 et de 2022, nous avons assisté à trois des dix principaux événements majeurs de l'histoire du Canada, qui ont touché notre clientèle et nos collectivités, augmenté les volumes des réclamations et mis de la pression sur nos fournisseurs et partenaires. En même temps, les problèmes de chaîne d'approvisionnement, les ralentissements du système juridique dus à la pandémie et l'inflation ont également augmenté les coûts et la complexité du processus de traitement des réclamations. Pour relever ces défis, nous nous appuyons sur notre solide réseau de fournisseurs privilégiés de confiance, nos pratiques d'approvisionnement en pièces recyclées ou en produits de remplacement ainsi que le règlement des litiges en dehors des canaux habituels. Nous communiquons également les corrections attendues de la chaîne d'approvisionnement et du marché du travail.

Réduction de l'empreinte environnementale des réclamations

Les déchets de construction et de démolition constituent l'une des principales sources de déchets solides municipaux au Canada. La fabrication de nouveaux produits génère quant à elle 45 % des émissions mondiales de carbone. De plus, 98 % des déchets du secteur de l'assurance en Amérique du Nord aboutissent dans des sites d'enfouissement, et la vaste majorité des reconstructions sont faites avec des matériaux traditionnels qui génèrent de fortes émissions. En 2022, nous avons lancé deux options de réclamations résilientes et durables auprès des clients et clientes de Co-operators à Edmonton et à Calgary, que nous comptons déployer à l'échelle nationale en 2023. Voici certaines de ces options :

Séchage sur place

Au lieu d'arracher les cloisons sèches qui ont été mouillées par de l'eau propre, nous installerons des ventilateurs puissants dans les 72 heures afin d'entreprendre le processus de séchage. En plus de coûter moins cher, cela prévient la moisissure, réduit considérablement le dérangement et les inconforts pour notre clientèle ainsi que les répercussions sur l'environnement.

Nettoyage des tissus

Au lieu de jeter les meubles, les vêtements et autres articles en tissu, il est possible d'utiliser un équipement de nettoyage spécial pour leur permettre de retrouver leur propreté d'origine, voire mieux.

Pour en savoir plus nos efforts de réduction des déchets et de promotion de l'économie circulaire grâce à nos processus de traitement des réclamations et à nos partenariats, consultez la page 39.

Solutions durables après sinistres

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



Total versé en indemnités et prestations
en 2022

2,39 milliards \$

Types d'indemnités et de prestations
versées en 2022



« Nous nous engageons à trouver des solutions créatives et durables à nos méthodes de traitement des réclamations. »

Karen Flamand (sur la photo), vice-présidente associée aux réclamations nationales.

Mobilisation de la clientèle : Risques climatiques et prévention des sinistres

Renforcer la résilience face aux aléas climatiques

Nous menons des recherches, établissons des partenariats avec des organisations et soutenons des initiatives qui contribuent à sensibiliser la population aux risques auxquels elle est confrontée et à lui donner accès aux outils et aux renseignements de prévention des sinistres.

Modéliser les scénarios climatiques pour améliorer nos produits et services

Notre plateforme des aléas climatiques et de modélisation avancée des risques (CHARM) nous permet d'estimer la concentration et l'accumulation des risques climatiques dans notre portefeuille. Nous avons également mis au point un tableau de bord qui utilise nos capacités de modélisation de scénarios climatiques pour mieux comprendre et prévoir les effets anticipés des changements climatiques sur notre clientèle et nos activités pour plusieurs risques naturels, notamment les inondations, les ouragans et les conditions météorologiques extrêmes. En 2022, nous avons amélioré le niveau de précision et de sophistication de nos modèles d'ondes de tempête, ce qui nous permet d'offrir la protection d'assurance contre les ondes de tempête côtières la plus exhaustive au Canada. Nous avons également élaboré un ensemble de simulations de feux incontrôlés pour les villes de Whitehorse, Thunder Bay et Grande Prairie, qui modélisent des feux de friches de l'allumage à la dispersion et prévoient des estimations des dommages. Ces prototypes sont encourageants quant à notre capacité à modéliser ce type de risque naturel.

Partager les expertises en matière de risques climatiques

Nous partageons nos capacités et notre expertise de pointe en matière de modélisation des risques climatiques par des consultations qui permettent aux autres organisations de mieux comprendre leurs propres expositions et risques climatiques. En 2022, notre équipe de spécialistes chargée des aléas climatiques et de la modélisation avancée des risques a mené un projet pilote visant à élaborer des rapports sur les risques d'inondation et de feu incontrôlé pour une importante caisse d'épargne et de crédit canadienne afin de déterminer l'exposition au risque climatique de son portefeuille de prêts. Cette caisse d'épargne et de crédit effectue désormais une évaluation trimestrielle de son portefeuille à l'aide de ces outils.

Favoriser la résilience des collectivités aux feux incontrôlés

Nous sommes membre fondateur de la Journée de préparation des collectivités contre les incendies de forêt, un programme national lancé en collaboration avec FireSmart Canada, la National Fire Protection Association (NFPA), l'Institut de prévention des sinistres catastrophiques (IPSC) et plusieurs provinces et territoires. Co-operators a versé 25 000 \$ aux collectivités participantes dans tout le Canada afin de soutenir 161 événements et activités visant à accroître la résilience aux feux incontrôlés à l'échelle des habitations, des quartiers et des collectivités.

Renforcer la résilience aux conditions météorologiques extrêmes

En 2022, nous avons envoyé 302 043 alertes météorologiques pour informer nos clients et clientes à l'avance des intempéries et autres tendances météorologiques saisonnières extrêmes susceptibles de menacer leur propriété ou leur sécurité. Ces messages les aident à se préparer et à protéger leurs biens en vue de réduire les pertes et de rester en sécurité. En collaboration avec l'Institut de prévention des sinistres catastrophiques, nous avons contribué à faire connaître auprès de notre réseau de représentants et représentantes un programme pour la ville de Calgary, qui offre aux propriétaires un rabais sur l'installation de toitures résistantes aux chocs afin d'atténuer les dommages causés par les intempéries. Nous avons également plaidé en faveur d'améliorations du code du bâtiment de l'Ontario pour que les maisons résistent mieux au vent, comme la tempête de type « derecho » qui a balayé l'Ontario et le Québec en 2022, causant des pertes assurées estimées à 875 millions de dollars dans l'ensemble de l'industrie selon Catastrophe Indices and Quantification (CatIQ).



Mobilisation de la clientèle : Transformation numérique

Nous avons accéléré notre parcours numérique

Le monde est plus branché que jamais. Dans leur parcours et leurs interactions avec nous, les clients et clientes attendent des options numériques, grâce aux capacités de libre-service. En investissant dans nos plateformes et processus numériques internes et externes, nous permettons aux représentants et représentantes de se concentrer davantage sur les services-conseils financiers et au personnel en contact direct avec la clientèle de personnaliser les interactions.

Poursuivre la numérisation de nos produits d'assurance auto et habitation

En 2022, nous avons accéléré nos travaux en vue d'offrir une expérience numérique à la hauteur des attentes aux points d'interaction en ligne afin de faciliter l'obtention d'une soumission pour les produits d'assurance habitation et automobile ainsi que la souscription d'assurance en ligne, par téléphone ou en personne, selon les préférences de la clientèle. Cette étape importante dans notre transformation numérique soutiendra la croissance de nos principaux secteurs d'activité tout en ouvrant des points d'accès aux conversations sur la planification financière tout-en-un.

Faciliter la souscription en assurance vie

Pour faciliter l'accès à l'assurance vie, nous proposons davantage d'options pratiques. Avec le nouveau Portail Vie, nos clients et clientes peuvent choisir de répondre au Questionnaire sur leurs antécédents personnels par téléphone avec un fournisseur de soins de santé externe, avec leur représentant ou représentante ou directement sur leur propre appareil. À ce jour, 46 % des clients et clientes ont répondu au questionnaire en ligne ou avec leur représentant ou représentante.

Assurer la sécurité des renseignements personnels de la clientèle

Avec l'augmentation de la mobilisation numérique, il est primordial d'assurer la sécurité de tous les renseignements personnels. Nous surveillons en permanence les différentes menaces, et nous éduquons et formons notre personnel et notre clientèle en matière de cybersécurité. Nous investissons dans de nouvelles technologies, de nouveaux processus et de nouveaux talents pour garantir la protection des renseignements personnels. Pour en savoir plus, visitez le site cooperators.ca/fr-CA/PublicPages/security.

Bâtir la confiance par la confidentialité

Compte tenu des préoccupations croissantes en matière de confidentialité, il est essentiel de veiller à la collecte, à l'utilisation et à la communication adéquates des renseignements personnels. Nous faisons preuve de transparence et d'imputabilité en expliquant clairement pourquoi nous recueillons des renseignements personnels dans le cadre de nos affaires et nous nous assurons que notre personnel est bien formé en matière de protection des renseignements personnels. Pour en savoir plus, consultez le site cooperators.ca/vie-privee.



Identité coopérative

Socle de nos décisions, notre identité coopérative nous définit comme organisation et nous stimule à créer un changement positif. Elle façonne notre engagement communautaire, guide notre soutien aux membres et aux coopératives, et concentre nos efforts pour investir dans un avenir meilleur, plus durable et résilient.

Identité coopérative : Soutien aux membres et aux coopératives canadiennes

Nous soutenons les coopératives canadiennes afin de renforcer le tissu social de nos collectivités

Notre coopérative est régie par 46 organisations membres, avec lesquelles nous offrons une grande variété d'avantages à nos membres, à leurs membres, à notre clientèle et à nos collectivités. Grâce aux solutions et services uniques que nous offrons, nous cherchons à dynamiser un secteur qui a pour objectif commun de construire un avenir meilleur et plus durable.



Défi à surmonter

Croissance de notre coopérative

Dans un contexte où le marché de l'assurance s'est resserré et où les liens avec nos membres sont demeurés difficiles après la pandémie, nous avons dû redoubler d'efforts pour promouvoir les produits et services de notre coopérative ainsi que ceux des personnes membres. Même si nous avons connu une forte croissance durant les quatre dernières années, il reste de nombreuses occasions à saisir, notamment la possibilité de puiser dans l'énorme potentiel que représentent les membres de nos organisations membres. Pour ce faire, nous avons ajouté à notre offre un programme exclusif en assurance entreprise pour les personnes membres et lancé une trousse de marketing pour que nos membres et les équipes des agences puissent promouvoir le programme d'avantages aux membres.

Offrir des avantages aux coopératives canadiennes et à leurs membres

Sous réserve de l'approbation de notre conseil d'administration, nous effectuons un versement annuel à nos membres dans le cadre de notre programme de fidélisation, dont le montant dépend en grande partie des affaires que les membres mènent avec notre entreprise. En 2022, nous leur avons versé 32,6 millions de dollars, ce qui illustre parfaitement les avantages mutuels de notre relation coopérative.

Partout au pays, les coopératives et les caisses d'épargne et de crédit œuvrent dans les domaines de l'alimentation et de l'habitation, et fournissent des biens, des services, des emplois valorisants et des solutions financières. Notre programme d'avantages permet aux organisations membres d'offrir à leurs membres des protections d'assurance et des rabais personnalisés. En 2022, 165 952 ménages à travers le Canada ont bénéficié de ce programme.

Améliorer l'expérience de nos membres

Les relations solides que nous bâtissons avec nos membres nous aident à dégager des perspectives et des connaissances uniques sur les collectivités de partout au Canada. Lors de notre Sommet sur l'expérience membre de 2022, nous avons accueilli sur place des personnes-ressources des organisations membres, qui ont eu l'occasion de se rencontrer et de faire connaissance avec nous. Nous avons également présenté aux membres des projets de développement durable, notamment l'investissement durable, des occasions de développer l'économie circulaire, les enjeux liés aux chaînes d'approvisionnement et la sensibilisation aux impacts des risques climatiques sur les coopératives et l'assurance.

Article vedette

Nous faisons la lumière sur les risques et les occasions découlant des changements climatiques

Les caisses d'épargne et de crédit canadiennes doivent tenir compte des impacts potentiels causés par les changements climatiques accélérés, qu'il s'agisse de risques graves comme les événements météorologiques extrêmes ou de risques liés aux transitions causées par les changements de préférence de la clientèle, les politiques gouvernementales et les nouvelles technologies.

Il est primordial de comprendre les risques liés au climat et les occasions qui en découlent pour que les caisses d'épargne et de crédit puissent affronter ces transformations et préserver la sécurité financière de leur clientèle. En adoptant un cadre de travail commun en ce qui concerne l'information financière relative aux changements climatiques, les caisses d'épargne et de crédit seront en mesure de mieux comprendre ces risques et ces occasions, ainsi que leurs répercussions sur le secteur.

Nous avons organisé des séances sur les risques climatiques pour présenter aux membres des caisses d'épargne et de crédit, à la clientèle et aux partenaires comment nous avons adopté et mis en œuvre les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques. Nous avons aussi engagé un dialogue sur l'action climatique avec les principales caisses d'épargne et de crédit au pays.

« Partout au Canada, les phénomènes météorologiques extrêmes ont révélé l'importance de comprendre les risques climatiques. Dans le cadre de notre travail initial avec Co-operators, nous saisissons mieux notre exposition aux risques et comment nous pouvons les atténuer. Devant un avenir incertain, il est crucial que les caisses d'épargne et de crédit partout au pays prennent conscience de l'incidence des risques climatiques sur leurs portefeuilles et qu'elles commencent à prendre des mesures dès maintenant. »

Nezihe Aquino, cheffe de la gestion des risques, Vancity



Identité coopérative : Impact social

Des gens bien avec d'excellentes idées qui construisent un monde meilleur

Nous contribuons à un large éventail d'organisations communautaires qui favorisent la résilience environnementale et le mieux-être social, créent une économie plus inclusive et prônent une société coopérative. Ces dimensions, qui sont essentielles pour rendre les collectivités plus résilientes, forment ce qu'on appelle notre cadre d'impact social.

Renforcer notre résilience environnementale

Les dommages et les pertes causées par les événements météorologiques ne cessent d'augmenter. Face aux risques climatiques, l'assurance est cruciale, bien qu'incomplète, car l'accroissement des risques nuit à son abordabilité. Afin de minimiser les perturbations et de favoriser une transition équitable, nous avons besoin d'une infrastructure de résilience pour préparer nos collectivités à mieux résister aux changements climatiques. Dans le but d'aider les municipalités canadiennes à cerner les risques, les occasions et les besoins relatifs à l'infrastructure de résilience, nous appuyons la Fédération canadienne des municipalités et sommes partenaires d'ICLEI Canada et de l'Institut de prévention des sinistres catastrophiques. Pour découvrir comment nous investissons dans la résilience climatique et préconisons ce principe, consultez la page 46.

Les changements climatiques ne touchent pas toutes les collectivités ou tous les groupes de la même façon. Les populations vulnérables et les personnes marginalisées sont affectées par ce type de risques et d'événements de manière disproportionnée. Dans le cadre d'un partenariat de trois ans avec le réseau Partenaires pour l'action à l'Université de Waterloo, nous verserons 500 000 \$ pour réduire la vulnérabilité de nos collectivités aux risques d'inondation. L'indice de vulnérabilité socio-économique obtenu dans un sondage mené par le réseau Partenaires pour l'action nous permettra d'explorer des approches pour intégrer des aspects relatifs à l'équité dans la prévision, la planification et la gestion des risques d'inondation et de catastrophe au Canada.

Nous avons encouragé un cycle de production de déchets de construction et de démolition plus durable en investissant 350 000 \$ dans le lancement du programme Zero Waste Economic Transformation Lab, en partenariat avec le Circular Opportunity Innovation Launchpad (COIL) et la ville de Guelph, en Ontario. Le programme permet de trouver de nouveaux marchés pour les matériaux de construction récupérables et de déterminer comment et où ils seront employés à d'autres fins. L'objectif est d'écarter les déchets de construction des sites d'enfouissement, mais aussi de fabriquer moins de nouveaux matériaux pour réduire les émissions et l'utilisation des ressources.

« Les partenariats efficaces permettent d'innover et d'être agile. Nous partons d'une vision commune de la résilience et concevons des projets pour la réaliser. »

Ewa Jackson, directrice principale, ICLEI Canada

Valoriser le mieux-être social

Selon l'organisme Youth Mental Health Canada, 70 % des problèmes de santé mentale commencent pendant l'enfance ou l'adolescence, et les jeunes de 15 à 24 ans risquent plus que tout autre groupe d'âge de développer une maladie mentale ou un trouble lié à l'usage de substances psychoactives. En 2022, nous avons maintenu notre engagement d'améliorer la santé mentale des jeunes de 18 à 25 ans par l'intermédiaire d'un grand nombre de partenariats qui ont pour mission de prioriser la santé mentale des jeunes grâce à des programmes de prévention, de gestion efficace et de soutien en situation de crise.

En partenariat avec Enactus Canada, nous avons aidé 355 jeunes à suivre une formation approfondie de quatre heures sur les premiers soins en santé mentale visant à leur donner les connaissances et les compétences nécessaires pour faire face à leurs propres difficultés ou à celles des autres. Nous avons également appuyé le certificat Être là de Jack.org, un cours auto-dirigé en ligne qui enseigne aux jeunes comment soutenir une personne qui vit des difficultés. Depuis son lancement en mars 2022, 15 955 jeunes ont suivi le cours.

Dans le cadre de notre soutien à long terme pour le service Crisis Text Line de Jeunesse, J'écoute, nous finançons depuis 2021 la plateforme Communauté Jeunesse, qui a permis à 239 000 jeunes d'interagir dans des forums de soutien virtuel pour clavarder avec des pairs, partager leurs expériences, apprendre des choses et accéder à des ressources. Sachant que la plupart du temps les jeunes se confient d'abord à des pairs, la plateforme Communauté Jeunesse répond à un besoin non comblé dans l'écosystème de la santé mentale des jeunes.

« J'ai reçu un texto d'un ami qui avait des pensées suicidaires. Et c'est grâce aux ressources que Jack.org m'a données pour lui venir en aide qu'il est toujours vivant aujourd'hui. »

Jeune participante au cours Être là de Jack.org



ODD 3 : Bonne santé et bien-être | Cible 3.4 - Favoriser la santé mentale et le bien-être

ODD 8 : Travail décent et croissance économique | Cible 8.4 - Améliorer l'efficacité des ressources

ODD 13 : Lutte contre les changements climatiques | Cible 13.1 - Renforcer la résilience aux aléas climatiques; Cible 13.3 - Améliorer la sensibilisation en ce qui concerne l'atténuation des changements climatiques et les systèmes d'alerte rapide

« Co-operators comprend l'importance d'offrir aux organismes sans but lucratif un financement souple et fondé sur la confiance pour les aider à accomplir un travail constructif et à renforcer la résilience. »

Char San Pedro, fondatrice et directrice générale,
GOOD TO BE GOOD

Créer une économie plus inclusive

Une économie inclusive ne laisse personne en marge, particulièrement les personnes vulnérables. Par l'intermédiaire des Fonds communautaires de Co-operators (FCC), nous aidons les jeunes des groupes défavorisés et les personnes ayant des problèmes de santé mentale à se construire une sécurité financière. En 2022, des subventions totalisant 900 000 \$ ont été versées à 42 organisations. Projet phare des FCC, le programme Accès à l'employabilité a permis, dans le cadre de 11 partenariats, d'allouer 815 000 \$ à des programmes qui soutiennent la relance post-pandémie pour les jeunes au Canada qui ont perdu leur emploi ou n'ont pas pu poursuivre leur formation en raison de la COVID-19. Nous avons ainsi établi des partenariats avec des entreprises sociales sans but lucratif, des coopératives et des organismes de bienfaisance afin de mettre en place des ressources pour recruter des jeunes, les embaucher, les former et les maintenir en poste au sein de ces organisations à long terme. Pour en savoir plus sur tous les programmes des FCC et leurs impacts, consultez le rapport annuel des FCC à cooperators.ca.

En partenariat avec Prospérité Canada, nous avons exploré les pistes vers un meilleur accès à des services financiers abordables, appropriés et fiables pour les personnes à faible revenu. Cette collaboration a principalement permis à Prospérité Canada de préparer un mémoire qui présente aux responsables politiques et aux parties prenantes du secteur des services financiers les lacunes auxquelles sont confrontées les personnes à faible revenu et les obstacles qu'elles doivent surmonter en la matière.

Nous avons également travaillé avec GOOD TO BE GOOD, un organisme sans but lucratif dont la mission est d'aider les femmes, les filles et les personnes de la diversité de genre qui vivent dans des groupes historiquement défavorisés, discriminés et visés par des barrières systémiques. Notre soutien a permis d'offrir un accès gratuit et sans obstacle à 19 personnes inscrites au programme de soutien à l'entrepreneuriat Change Make-Her en 2022. Nous collaborons fièrement avec cet organisme pour financer sa mission de fournir des services, du soutien et des ressources aux femmes et aux personnes de la diversité de genre issues de groupes prioritaires, notamment les personnes ayant un handicap, les femmes racisées, noires ou autochtones, les personnes trans, les personnes avec genre expansif et non binaires, ainsi que les femmes âgées, à faible revenu et immigrantes.



ODD 4 : Éducation de qualité | Cible 4.4 - Augmenter les compétences nécessaires à l'emploi
ODD 10 : Inégalités réduites | Cible 10.2 - Intégrer toutes les personnes

Militer pour une société coopérative

Nous avons offert une contribution de 2,5 millions de dollars pour l'évolution et le développement continu du secteur coopératif canadien en 2022. Ce financement vient en grande partie de notre Programme de développement des coopératives (PDC), qui a versé 500 000 \$ à 36 coopératives canadiennes émergentes et en expansion. Voici quelques bénéficiaires du PDC en 2022 :

- Black Women Professional Worker Co-op à Richmond Hill, en Ontario, aide les femmes autochtones, noires et de couleur à faire croître leurs entreprises dans le domaine alimentaire en leur offrant des outils et des ressources qui élargissent l'accès aux canaux de vente au détail locaux et aux marchés internationaux.
- Yellowknife Car Share Co-operative dans les Territoires du Nord-Ouest, a pour mission de diminuer les émissions de carbone et de rendre plus accessible le système de transport public aux personnes qui n'ont pas les moyens de posséder leur propre véhicule.
- River Select Fishery Co-operative à Williams Lake, en Colombie-Britannique, a été fondée par trois groupes des Premières Nations, qui travaillent avec plus de 20 entreprises de pêche autochtones afin d'aider les membres de la coopérative à créer un environnement de commerce responsable géré par et pour les fournisseurs de produits de la mer, d'encourager la pêche durable, d'appuyer la pisciculture locale et de contribuer à leur sécurité alimentaire.

Les coopératives que nous finançons par l'intermédiaire du PDC couvrent tout le pays et représentent une grande variété de secteurs dans lesquels elles répondent aux besoins non comblés ou mal comblés de nos collectivités.

De plus, afin de soutenir et de mobiliser les jeunes générations pour le mouvement coopératif, le Prix des jeunes leaders Co-operators qui fait partie du programme Accès à l'employabilité des Fonds communautaires de Co-operators (voir la page 40) a été remis à 12 jeunes de 18 à 35 ans qui font bouger les choses dans le secteur des coopératives et des mutuelles au Canada. Chaque jeune leader a reçu un montant de 1 000 \$ et a eu l'occasion de communiquer et de réseauter avec les leaders du secteur coopératif. Créé en collaboration avec Coopératives et mutuelles Canada (CMC), ce prix vise à soutenir les jeunes leaders du secteur coopératif canadien qui sont la relève du milieu.

« Ce prix m'a permis de progresser et de m'impliquer davantage comme membre de la communauté coopérative. En plus d'apprendre auprès de spécialistes du domaine, j'ai rencontré des jeunes ayant le savoir et la motivation nécessaires pour créer plus de possibilités dans le secteur et au sein du mouvement coopératif dans son ensemble. »

Marla Gagnier, BC Co-operative Association
Gagnante du Prix des jeunes leaders Co-operators en 2022

 ODD 1 : Pas de pauvreté | Cible 1.2 - Réduire la pauvreté

Nous investissons dans les collectivités canadiennes



10,6 millions \$

investis dans des investissements communautaires

Fonds communautaires de Co-operators

900 000 \$

versés à des organismes caritatifs et sans but lucratif et à des coopératives

815 000 \$

versés au programme Accès à l'employabilité

Article vedette

Unir nos efforts pour bâtir une économie solidaire

Issu d'un partenariat pluriannuel de 2022 à 2024 avec les Fonds communautaires de Co-operators, l'organisme Solid State Community Industries s'adresse aux jeunes personnes défavorisées provenant principalement de groupes racialisés. Il a pour mission de leur donner les moyens d'élaborer des solutions coopératives adaptées à leur culture pour répondre aux besoins non satisfaits ou mal satisfaits de leur communauté.

Établi à Surrey, en Colombie-Britannique, l'organisme Solid State Community Industries aide les jeunes à créer leur propre entreprise, principalement des coopératives de travail. En participant aux activités de Solid State, les jeunes acquièrent des compétences pratiques en plus de gagner un revenu. Notre financement pluriannuel permettra à cet organisme ainsi qu'à ses participants et participantes (sur la photo) d'atteindre leur objectif de lancer neuf nouvelles coopératives au cours des trois prochaines années. Depuis 2017, les efforts de Solid State ont permis la création de 20 coopératives.

« Nous tenons vraiment à inculquer les valeurs coopératives à notre collectivité, car elles donnent aux gens de Surrey les outils nécessaires pour devenir autonomes. »

Vanessa Fajemisin, codirectrice de Solid State et mentore à Daily Dose of Blackness



Identité coopérative : Co-operators dans votre collectivité

Nous soutenons les gens qui prennent soin de nos collectivités

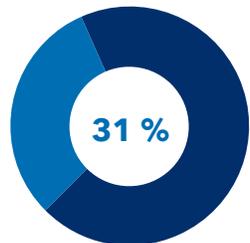
Chaque année, les membres du personnel et nos représentants et représentantes soutiennent leur collectivité sous forme de bénévolat, de dons ou d'engagement communautaire. Par le biais de journées de bénévolat rémunérées, de récompenses et de campagnes de dons annuelles, nous aidons nos employés et employées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

Bénévolat dans les collectivités

Équivalent en salaire du total d'heures de bénévolat du personnel

 902 084 \$

Pourcentage des employés et employées ayant utilisé une partie de leurs journées de bénévolat payées en 2022



Total des heures de bénévolat consignées

 20 835

Soutien aux collectivités

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

 160

Environ

44 000 kg

de pommes cueillies

Distribuées à plus de

100

organismes communautaires

Fonds d'appui aux projets communautaires

Contribution totale des représentants et représentantes

 299 761 \$

Contribution totale de Co-operators

 756 747 \$

Campagne annuelle de dons à Centraide

Contribution totale du personnel

 279 971 \$

Contribution totale de Co-operators

 416 439 \$

« C'est important d'aider nos collectivités financièrement et bénévolement. Nous avons la chance de pouvoir compter sur le formidable soutien de nos collectivités, et nous pouvons donner en retour aux organisations et aux organismes sans but lucratif locaux. »

Todd Ritchie, conseiller en sécurité financière et récipiendaire du Prix d'action communautaire de Co-operators

Nous franchissons une étape cruciale vers l'objectif zéro émissions nettes

Devant l'urgence de réduire de façon draconienne les émissions mondiales afin d'éviter des changements climatiques catastrophiques, les entreprises et les gouvernements doivent éliminer de manière systématique les émissions produites par leurs activités et leurs placements. Co-operators s'engage dans ces deux voies et a établi un plan pour atteindre l'objectif zéro émissions nettes.



Défi à surmonter

Décarbonisation interdépendante

L'élimination de nos émissions de carbone est grandement tributaire de décisions qui sont indépendantes de notre volonté. Parmi les nombreux facteurs qui déterminent notre empreinte, mentionnons les émissions des réseaux électriques provinciaux, la disponibilité des infrastructures de recharge pour les véhicules électriques, les processus de décarbonisation des fournisseurs et des propriétaires, les choix en matière de déplacement du personnel pour se rendre au travail et l'efficacité énergétique du télétravail. Pour entraîner une action coordonnée, nous encourageons les équipes essentielles dans l'ensemble de l'organisation à emprunter la voie de la décarbonisation et nous continuons de promouvoir les mesures zéro émissions nettes au Canada.

De la carboneutralité à zéro émissions nettes

Nous sommes carboneutres depuis 2020 et avons atteint cet objectif en réduisant nos émissions de 35 % par rapport aux niveaux de base de 2019; nous avons contrebalancé le reste de nos émissions en utilisant la compensation carbone qui a été vérifiée selon des normes reconnues pour en assurer la qualité. Nous nous engageons à aller plus loin et avons établi des cibles pour devenir net zéro dans nos activités et nos placements selon le délai recommandé par le Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat. Pour nous aider à mesurer les progrès accomplis, nous avons défini des cibles provisoires et des jalons qui nous permettront de rendre des comptes.

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

23 gigajoules / 1 million \$

2021 : 20 gigajoules / 1 million \$

2020 : 21 gigajoules / 1 million \$

Objectif zéro émissions nettes dans nos activités d'ici 2040

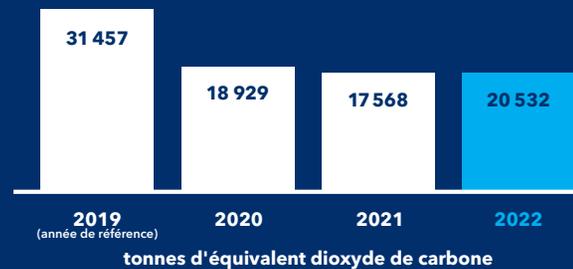
Nous tendons à réduire les émissions liées à nos activités de 45 % d'ici 2030 pour arriver à zéro émissions nettes au plus tard en 2040. Cela comprend à la fois les émissions directes (portée 1) et indirectes (portées 2 et 3), y compris les émissions provenant des bureaux administratifs, des agences, du parc automobile et des déplacements d'affaires. Afin de démontrer notre influence et d'adopter une comptabilité carbone qui corresponde aux modes de travail hybride et virtuel, nous mesurons également les émissions attribuables au télétravail, aux déplacements du personnel pour se rendre au travail ainsi qu'au matériel et aux services informatiques. Pour encourager les progrès et nous obliger à rendre des comptes, notre conseil d'administration a amorcé en 2022 un processus visant à lier l'atteinte des cibles zéro émissions nettes dans nos activités au programme de rémunération incitative à long terme du chef de la direction en 2023.

* Les résultats concernant la consommation d'énergie ont été retraités - Consultez la section Informations supplémentaires sur le site cooperators.ca/rapports.

Incidence de la reprise post-pandémie sur les émissions en 2022

Les émissions liées à nos activités ont augmenté par rapport aux niveaux de 2021, une hausse qui était prévisible puisque les déplacements d'affaires étaient quasi inexistantes et que le personnel était en télétravail. Nous nous attendons à ce que cette tendance se maintienne en 2023 et, en collaboration avec diverses équipes, nous renforçons notre engagement d'atteindre nos objectifs zéro émissions nettes en suivant la voie de la décarbonisation.

Émissions de carbone provenant de nos activités**



Placements zéro émissions nettes d'ici 2050

Nos actifs investis constituent l'un des principaux leviers nous permettant de lutter contre les changements climatiques pour un avenir net zéro. D'ici 2025, nous réduirons de 25 % l'intensité économique des émissions de nos placements par rapport aux niveaux de 2020 (y compris les portefeuilles d'actions de sociétés ouvertes et d'obligations de sociétés cotées en bourse). Au plus tard en 2050, l'ensemble de notre portefeuille d'investissement aura atteint notre objectif zéro émissions nettes. En cours de route, nous fixerons de nouveaux objectifs intermédiaires tous les quatre ans et publierons nos progrès au moins une fois par année. En outre, notre société de gestion d'actifs, Addenda Capital, s'est fixée pour objectif que tous les actifs sous gestion respectent le principe zéro émissions nettes d'ici 2050.

En 2022, nous avons changé notre méthodologie pour calculer les émissions financées (empreinte carbone) afin d'en améliorer l'exactitude. Par conséquent, nos résultats de 2022 ne doivent pas être comparés à ceux de l'année précédente, et nous tentons de les retraiter en 2023.

Intensité économique des émissions des portefeuilles d'actions et d'obligations de sociétés cotées en bourse de Co-operators en 2022

57,5 t éq. CO₂ / 1 million \$ investi

Résultats obtenus avec la méthodologie précédente
2021 : 67 t éq. CO₂ / 1 million \$ investi
2020 : 77,7 t éq. CO₂ / 1 million \$ investi

Tout savoir sur les risques, les occasions et les impacts en matière de climat

Notre rapport du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques présente l'information sur la gouvernance, la stratégie et la gestion des risques, les mesures et les objectifs liés au climat. Ce rapport est disponible en ligne sur le site cooperators.ca/rapports. Pour savoir comment nous calculons notre consommation d'énergie et l'empreinte carbone liée à nos activités, et voir la répartition des émissions directes et indirectes, consultez la section *Informations supplémentaires – Notre empreinte carbone* sur le site cooperators.ca/rapports. Pour en savoir plus sur les émissions de carbone liées à nos placements, consultez la section *Informations supplémentaires – Empreinte carbone de nos portefeuilles de placements*.

** Les résultats concernant les émissions de carbone provenant de nos activités ont été retraités – Consultez la section *Informations supplémentaires* sur le site cooperators.ca/rapports.



Identité coopérative : Plaidoyer et action climatique

Nous défendons ardemment un avenir durable et résilient aux changements climatiques

Nous profitons activement de notre voix à titre de coopérative pour préconiser et défendre des politiques, des projets et des idées qui guideront notre industrie, notre économie et notre société vers des pratiques durables.

Un mouvement mondial pour décarboniser l'économie

Grâce à ses efforts continus pour respecter les Principes pour une assurance responsable de l'Initiative de collaboration du Programme des Nations Unies pour l'environnement avec le secteur financier, Co-operators est devenue le premier assureur canadien et la deuxième organisation canadienne à se joindre à la Net-Zero Asset Owner Alliance des Nations Unies, un groupe international d'investisseurs institutionnels qui agit pour la transition zéro émissions nettes des portefeuilles d'investissement d'ici 2050. Par la suite, Addenda Capital a adhéré à la Net Zero Asset Managers Initiative, un mouvement mondial d'institutions financières géré par six réseaux internationaux. C'est avec fierté que nous joignons un réseau de sociétés mondiales dont le capital engagé en faveur du climat totalisait plus de 150 billions de dollars américains à la fin de 2022. Vous trouverez tous les détails sur les cibles zéro émissions nettes d'Addenda capital et les progrès accomplis dans son rapport du GIFCC sur le site addendacapital.com.

Encourager une transition équitable vers un avenir net zéro

Les changements climatiques et la transition vers un avenir net zéro ne toucheront pas tous les individus ou toutes les collectivités de la même façon. Nous faisons partie d'un groupe de travail canadien sur les Principes pour une assurance responsable de l'Initiative de collaboration du Programme des Nations Unies pour l'environnement avec le secteur financier, qui réunit des assureurs afin de mieux comprendre comment nous pouvons soutenir une transition équitable et durable vers une économie à faibles émissions de carbone en mobilisant et en sensibilisant la population, l'industrie et les gouvernements. Le groupe explorera l'impact des changements climatiques sur les populations vulnérables, notamment sur leur santé, leur bien-être et leur sécurité financière. La priorité sera de rédiger un livre blanc pour souligner les effets connus et anticipés des changements climatiques sur la santé et le bien-être, et formuler des recommandations à l'intention de l'industrie afin de réduire les risques et d'orienter les interventions auprès des collectivités et des personnes.

Influencer la Stratégie nationale d'adaptation du Canada

Co-operators a contribué à l'élaboration de la Stratégie nationale d'adaptation du gouvernement fédéral en participant à une table consultative, à des coalitions comme Un Canada résistant au climat, à des réunions avec les responsables gouvernementaux et à la rédaction d'une proposition détaillée pour aider à mettre en œuvre la stratégie publiée en novembre 2022. Nous avons présenté quatre recommandations globales préconisant d'appuyer les efforts pluridimensionnels pour mieux préparer les collectivités aux risques climatiques et à leurs impacts : 1) Favoriser l'investissement dans la résilience pour protéger les collectivités canadiennes; 2) Soutenir l'amélioration des données et l'éducation sur les risques climatiques ainsi que la compréhension des enjeux; 3) Adopter une approche inclusive pour garantir une transition équitable; 4) Offrir des solutions qui incitent à agir.

Conseil d'action en matière de finance durable

En collaboration avec nos pairs du secteur des services financiers, nous siégeons activement au Conseil d'action en matière de finance durable du Canada, qui a pour mandat de formuler des recommandations sur l'infrastructure de marché essentielle qui est nécessaire pour attirer et faire progresser les finances durables. À titre de membre du conseil, nous prônons la mobilisation de capitaux privés afin d'accélérer la transition du Canada vers une société résiliente et à zéro émissions nettes. Nous croyons que le secteur privé joue un rôle important pour favoriser les mesures d'adaptation aux changements climatiques et leur atténuation.

Vous trouverez une liste complète de nos efforts de promotion et de nos initiatives dans la section Informations supplémentaires à l'adresse cooperators.ca/rapports.



ODD 1 : Pas de pauvreté | Cible 1.5 - Renforcer la résilience des pauvres et des personnes en situation vulnérable et réduire leur exposition aux phénomènes climatiques
ODD 13 : Lutte contre les changements climatiques | Cible 13.1 - Renforcer la résilience face aux aléas climatiques
ODD 17 : Partenariats pour la réalisation des objectifs | Cible 17.17 - Promouvoir les partenariats multipartites

Article vedette

Accélérer l'adaptation aux changements climatiques au Canada

Nous cherchons des partenariats créatifs avec l'ensemble de la société et des idées originales pour répondre à la crise climatique. Pour y arriver, nous travaillons avec les municipalités, les investisseuses et investisseurs, et tous les paliers de gouvernement pour financer, renforcer et accélérer les projets d'adaptation aux changements climatiques au pays.

Don Iveson, conseiller cadre en investissement climatique et résilience collective chez Co-operators, comprend les risques qui pèsent sur les municipalités. Lorsqu'il était maire d'Edmonton, il a travaillé pour établir des partenariats afin de s'attaquer à des enjeux complexes comme les changements climatiques. Partout au pays, les infrastructures vieillissantes, le manque de financement et la capacité limitée des administrations locales forcent les collectivités à réclamer plus de soutien pour faire face aux changements climatiques. Co-operators collabore à l'élaboration de solutions créatives pour relever cet immense défi.

Dans le cadre de notre projet d'investissement de résilience, nous nous intéressons à la question des capitaux privés et préparons une étude de cas pour le financement des projets d'infrastructure qui sont nécessaires pour bâtir des collectivités plus résilientes et mieux adaptées aux changements climatiques. Avec des partenaires comme ICLEI Canada, GLOBE, l'Institut de prévention des sinistres catastrophiques, la Fédération canadienne des municipalités, Un Canada résistant au climat et l'Institute for Sustainable Finance, nous encourageons des échanges cruciaux et rendons possible l'élaboration de solutions originales et collaboratives en matière d'adaptation aux changements climatiques.

« Le Canada doit poser des gestes audacieux pour améliorer la résilience aux changements climatiques, qui se font déjà sentir et qui malheureusement ne feront que s'aggraver. Je suis très fier de collaborer avec Co-operators de manière créative et engagée pour bâtir un avenir plus résilient grâce à des partenariats multipartites avec les collectivités, la population, les propriétaires d'actifs, les gouvernements et les investisseurs et investisseuses. »

Don Iveson (sur la photo), ancien maire d'Edmonton et conseiller cadre en investissement climatique et résilience collective de Co-operators



ODD 9 : Industrie, innovation et infrastructure | Cible 9.4 - Moderniser l'infrastructure et adapter les industries afin de réduire les émissions de carbone, par une utilisation plus rationnelle des ressources
 ODD 11 : Villes et communautés durables | Cible 11.b - Accroître le nombre de villes qui adoptent des politiques et plans d'action en faveur de l'insertion, de l'utilisation rationnelle des ressources, de l'adaptation aux effets des changements climatiques et de la résilience

Identité coopérative : Investissement durable

À l'avant-garde de l'investissement durable

Les actifs investis de Co-operators respectent les principes de l'investissement durable qui impliquent l'analyse des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) liés à notre portefeuille et conduisent à une meilleure compréhension des occasions et risques inhérents à nos investissements.



Défi à surmonter

La demande pour des placements ESG mène à l'écoblanchiment

De 2019 à 2021, les investissements annuels dans des fonds communs de placement durables et des placements ESG à l'échelle mondiale sont passés de 172,4 à 596,2 milliards de dollars américains. Alors que les fonds se bousculent pour répondre à la demande, la confusion règne chez les investisseurs et investisseuses qui se soucient de plus en plus de l'écoblanchiment. Les aspects essentiels de l'investissement durable sont scrutés à la loupe, surtout en ce qui concerne la crédibilité des pratiques ESG. Attendu depuis longtemps, cet examen s'inscrit dans un processus naturel de maturation qui aboutira à une normalisation accrue et à plus de transparence. Addenda Capital soutient vivement cette approche et croit que le renforcement des normes et de la transparence permettra d'y voir plus clair et de démasquer les faux produits ESG.

Notre approche d'investissement durable

Notre société de gestion d'actifs Addenda Capital investit en vue de générer des rendements intéressants tout en tenant compte des défis de notre époque. Addenda propose des stratégies d'investissement durable axées sur une transformation sociale et environnementale positive et tournées vers un avenir plus vert. Notre approche d'investissement durable à quatre volets vise à ajouter de la plus-value comme suit : 1) Promouvoir les marchés financiers durables afin d'affronter les enjeux systémiques en matière de développement durable; 2) Intégrer pleinement les critères ESG dans notre analyse; 3) Assurer l'intendance à l'aide du vote par procuration et de la mobilisation; 4) Proposer des solutions utiles et durables pour investir dans des projets qui ont des retombées positives sur la société. Pour connaître les politiques sur l'investissement durable et l'investissement d'impact de Co-operators, consultez la section [Informations supplémentaires](#) en ligne.

Se mobiliser pour la transition climatique

Le Fonds commun Addenda de transition climatique—actions canadiennes et le Fonds commun Addenda de transition climatique—actions internationales ont été lancés en 2021 avec une mise de fonds initiale de 100 millions de dollars versée par Co-operators. Les deux fonds ont une approche zéro émissions nettes. Notre stratégie de transition climatique privilégie une solide mobilisation des entreprises qui sont appelées à accélérer la transition climatique en vue d'atteindre l'objectif zéro émissions nettes. Depuis la création des fonds, nous avons tenu 23 réunions avec les entreprises pour discuter de leurs stratégies climatiques et des progrès réalisés.

Article vedette

Nous aidons les marchés à faire la transition vers un avenir net zéro

Nous plaidons en faveur de cibles zéro émissions nettes et soutenons les entreprises dans l'atteinte de ce but. Nous exigeons qu'elles rendent des comptes si elles n'intègrent pas la transition climatique dans leur stratégie, leur performance, leur gouvernance, leur rémunération ou leur approche des risques.

Président et chef de la direction d'Addenda Capital, Roger Beauchemin est également président du conseil d'administration de l'Association pour l'investissement responsable, l'un des quatre réseaux d'investissement qui ont fondé Engagement climatique Canada. Cette coalition regroupe des leaders du secteur financier qui se réunissent pour susciter le dialogue entre la finance et l'industrie afin de promouvoir une transition équitable vers une économie à zéro émissions nettes.

Addenda Capital est partenaire fondatrice de cette coalition regroupant plus de 40 entreprises et dont l'actif sous gestion totalise 3,8 billions de dollars. Cette initiative dirigée par le secteur financier vise à aider les principales sociétés émettrices cotées à la Bourse de Toronto à faire entrer le Canada dans une économie net zéro.

« Nous plaçons l'engagement au cœur de nos activités d'intendance. La nature collaborative d'Engagement climatique Canada ne pourra qu'accélérer la transition vers l'objectif zéro émissions nettes. »

Roger Beauchemin, président et chef de la direction, Addenda Capital

Nos solutions d'investissement durable et d'impact



Investissement d'impact

Les investissements d'impact génèrent à la fois des rendements financiers intéressants ainsi que des retombées sociales et environnementales positives que l'on peut mesurer, suivre et déclarer de manière adéquate. Pour connaître en détail les cibles et le rendement de nos investissements d'impact, consultez la page 50.



Investissements pour la transition climatique

L'approche de transition climatique d'Addenda vise les portefeuilles qui collaborent étroitement avec des entreprises qui ont établi des stratégies crédibles visant l'objectif zéro émissions nettes. Nous encourageons les entreprises à créer des plans d'action pour le climat afin de contribuer au changement collectif, à savoir une société résiliente et à zéro émissions nettes d'ici 2050. Pour en savoir plus sur nos stratégies d'investissement pour la transition climatique, consultez la page 48.



Actions mondiales sans combustible fossile

À la clientèle désireuse d'exclure complètement le secteur des combustibles fossiles de sa stratégie de placement, nous offrons le Fonds commun Addenda sans combustible fossile – actions mondiales. Le fonds cherche à répondre aux besoins des clients et clientes qui priorisent une stratégie d'exclusion, tout en procurant des rendements ajustés au risque intéressants.



Éco-social - hypothèques commerciales

L'un des premiers du genre au Canada, ce fonds vise à appuyer les objectifs de développement durable des Nations Unies en agissant dans les domaines où le Canada peut faire des progrès, notamment le logement, la durabilité dans les villes et les collectivités, la réduction des inégalités, la santé et le bien-être, et l'éducation de qualité. Le fonds Éco-social d'Addenda investit dans des domaines prioritaires : logement abordable, immeubles verts, groupes sous-représentés, installations culturelles sans but lucratif et communautaires, et santé et éducation.



ODD 12 : Consommation et production responsables | Cible 12.6 – Encourager les entreprises à adopter des pratiques viables

Identité coopérative : Investissement d'impact

Nous investissons pour avoir un impact positif et apporter la prospérité

L'investissement d'impact génère des rendements financiers intéressants et aide à réduire les risques pour notre économie et nos collectivités grâce à des investissements dans des systèmes énergétiques moins polluants, des infrastructures résilientes, des logements abordables, des ressources en santé mentale, et plus.

Tracer la voie vers les investissements d'impact

Avant la fin de 2022, nous avons investi 23,6 % de notre portefeuille total dans des investissements d'impact qui contribuent de manière mesurable à enrayer les problèmes environnementaux et sociaux urgents dans le monde, dépassant de loin notre objectif initial. Lorsque nous prenons en compte nos investissements de transition, cette proportion grimpe à 45 %, ce qui nous rapproche de notre objectif pour 2026. Nos efforts ont été reconnus par Environmental Finance qui nous a décerné le prix de l'assureur de l'année.

2,69 milliards de dollars investis dans des investissements d'impact avant la fin de 2022

Nous nous engageons à renforcer l'impact



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

Afin de promouvoir l'afflux de capitaux privés nécessaires pour résoudre les enjeux du développement durable comme le logement abordable, l'efficacité énergétique, les systèmes de transport moins polluants et l'accès à de meilleurs soins de santé, Addenda a lancé le premier fonds commun d'investissement d'impact à revenu fixe au Canada en 2018. À la fin de l'exercice 2022, le fonds avait plus de 237 millions de dollars d'actifs sous gestion, et il poursuit sa croissance. Le fonds nous permet d'investir dans des valeurs mobilières d'entités qui financent des projets dans les domaines de la lutte contre les changements climatiques, la santé et le mieux-être, l'éducation et le développement communautaire.

Investissements d'impact par thème



Changements climatiques
74,1 %



Développement communautaire
21,6 %



Santé et mieux-être
2,1 %



Éducation
1,4 %



Alimentation, agriculture et ressources naturelles
0,8 %

Investissements d'impact en 2022

Analyse détaillée de l'impact de nos investissements

Nos investissements sont axés sur cinq grands thèmes : les changements climatiques, le développement communautaire, la santé et le mieux-être, l'éducation ainsi que l'alimentation, l'agriculture et les ressources naturelles. Dans chaque domaine, nous surveillons et divulguons l'impact* créé par les projets dans lesquels nous investissons de manière active. Ces résultats ne reviennent pas à Co-operators seule, mais reflètent ce qui devient possible lorsque des investisseurs et investisseuses mettent leurs fonds en commun pour créer un changement positif et que nous unissons nos efforts.



Crise climatique

86,5 millions de MWh d'énergie renouvelable produite, ce qui équivaut à alimenter plus de 7,5 millions de maisons pendant un an.



Développement communautaire

Investissements dans des caisses d'épargne et de crédit qui ont versé 401 millions de dollars en ristournes et dividendes aux membres.



Santé et mieux-être

Investissements dans des projets qui ont mené à 1 040 logements sans but lucratif pour personnes âgées.



Éducation

Investissements dans des établissements postsecondaires qui ont remis 61 042 diplômes.



Alimentation, agriculture et ressources naturelles

Investissements dans des entreprises qui ont permis d'économiser plus de 250 000 m³ d'eau, assez pour remplir environ 70 piscines olympiques.



ODD 1 : Pas de pauvreté | Cible 1.2 - Réduire la pauvreté
 ODD 2 : Faim zéro | Cible 2.4 - Améliorer la viabilité et la résilience des systèmes agricoles et alimentaires
 ODD 4 : Éducation de qualité | Cible 4.3 - Permettre l'accès à un enseignement postsecondaire
 ODD 7 : Énergie propre et d'un coût abordable | Cible 7.2 - Accroître la part de l'énergie renouvelable
 ODD 11 : Villes et communautés durables | Cible 11.1 - Favoriser l'accès à des logements abordables

* 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, ces chiffres se rapportent à l'exercice financier 2021.

Identité coopérative : Investissement d'impact

Pleins feux sur les investissements d'impact

Les investissements d'impact génèrent des rendements financiers tout en créant intentionnellement ou en reflétant des avantages sociaux et environnementaux mesurables. Voici deux exemples d'investissements d'impact en 2022 qui illustrent comment la prospérité financière peut s'orienter vers la construction d'une société plus durable et résiliente.

Obligations vertes du gouvernement du Canada

Thème : Changements climatiques

Axe d'intervention : Efficacité énergétique

Montant investi : 159,7 millions \$

Description : Le gouvernement du Canada a créé le cadre de ses premières obligations vertes pour appuyer son engagement de lutter contre les changements climatiques et de préserver la biodiversité et l'environnement. Ce cadre lui permet de mobiliser des fonds pour des projets visant à réduire les émissions de carbone et à améliorer la résilience face aux changements climatiques tout en garantissant un avenir équitable et prospère pour toute la population canadienne.

Financement vert de Dream Industrial REIT

Thème : Changements climatiques

Axe d'intervention : Efficacité énergétique

Montant investi : 1,4 million \$

Description : Dream Industrial REIT a établi son cadre de financement vert pour soutenir sa transition vers un avenir durable et son engagement en matière d'investissement d'impact, de développement durable et de projets ESG. Ce cadre permettra de financer des projets axés principalement sur des bâtiments écologiques et l'efficacité énergétique.

A photograph of a woman with voluminous curly hair, wearing a dark blazer, smiling broadly while talking to a man in profile. They are on a city street with buildings and traffic in the background. The woman is holding a coffee cup. The overall tone is positive and professional.

**Grâce aux investissements
d'impact, nous composons
des portefeuilles qui
jetteront les bases pour
une société résiliente et
un avenir meilleur.**



Avantage concurrentiel

Nous recherchons le profit dans un but social. Grâce à une assise financière et à une situation de trésorerie solide, nous offrons dorénavant des services et des conseils financiers tout-en-un, et concevons des solutions qui permettent aux Canadiens et Canadiennes de s'engager dans un avenir plus résilient et durable.

Avantage concurrentiel : Résultats financiers

Sommaire de nos résultats financiers en 2022

Notre solidité financière nous permet de prendre des décisions durables pour les générations futures, tout en persévérant dans les périodes de volatilité. Malgré une année 2022 éprouvante pour les économies nationales et mondiales qui ont dû composer avec l'inflation, l'incertitude boursière et le risque de récession, nous avons la certitude que notre situation de trésorerie et la résilience de notre coopérative nous permettront de rester fidèles à notre raison d'être et de continuer à répondre aux besoins de nos membres, de notre clientèle et des collectivités.

L'année 2022 a été turbulente pour l'économie mondiale, mais grâce à nos valeurs fondamentales, nous avons été en mesure d'atteindre nos objectifs de rentabilité et de maintenir notre solide situation de trésorerie. Nous avons accompli de grandes choses durant notre stratégie quadriennale. Notre solidité financière nous permet de continuer à bâtir le pont vers notre avenir en réalisant notre prochaine stratégie et en prenant des décisions durables pour les générations futures, tout en composant avec l'instabilité financière.

Même si nos résultats nets ont été inférieurs à ceux de 2021, nous avons tout de même dégagé des rendements qui se situent dans notre fourchette cible. Notre performance est attribuable, encore une fois, aux solides résultats techniques en assurance de dommages et aux effets positifs globaux des hausses des taux d'intérêt et de la rentabilité de nos activités principales d'assurance vie.

Les hausses des taux d'intérêt annoncées par les banques centrales pour contrer l'inflation ont nui aux marchés boursiers en 2022. Même si la Bourse de Toronto (TSX) a enregistré un rendement négatif pour la première fois depuis 2018, le Canada a surpassé d'autres marchés grâce à la vigueur du secteur de l'énergie. Bien que la hausse de la courbe de rendement et son incidence sur l'évaluation de notre portefeuille d'obligations biaisent nos gains de placement dans notre compte de résultat, nous continuons de bénéficier de revenus de placement soutenus grâce à la hausse des revenus d'intérêts et des dividendes par rapport à l'année précédente. La hausse de la courbe de rendement a également favorisé nos activités principales puisque nos provisions étaient actualisées selon les rendements les plus élevés.

De plus, nos efforts continus pour soutenir une croissance durable de la souscription se sont soldés par des résultats positifs en assurance de dommages cette année. Notre ratio sinistres-primas a augmenté dans tous les secteurs d'activité, sauf en assurance agricole, en raison de la hausse des pertes importantes et de la fréquence

des sinistres, mais il est resté conforme aux attentes. Même si la fréquence des sinistres a augmenté en 2021, elle est demeurée inférieure aux niveaux d'avant la pandémie. Nous avons enregistré une solide croissance du chiffre d'affaires dans tous nos principaux secteurs d'activité, principalement grâce à une bonne tarification et à forte croissance des ventes de polices d'assurance entreprise.

Les changements climatiques et les événements météorologiques extrêmes continuent de nuire à notre clientèle, à nos collectivités et à notre organisation. En 2022, le derecho (tempête de vent) qui a frappé l'Ontario et le Québec en mai, et l'ouragan Fiona qui s'est abattu sur les provinces de l'Atlantique ont eu une incidence nette avant impôt d'environ 140 millions de dollars en pertes assurées (sans la réassurance). Les changements climatiques continuent de poser d'importants défis pour nos activités. Il sera donc essentiel de maintenir notre solide situation de trésorerie pour gérer ces incertitudes et risques croissants qui guettent notre clientèle et notre coopérative à long terme. Les résultats généraux ont également souffert de l'accélération des dépenses affectées cette année à des initiatives stratégiques destinées à préparer notre succès futur.

Nous prévoyons d'autres transformations dans le futur et nous avons fait des progrès considérables pour poser les jalons de notre stratégie à long terme. Toutefois, nous savons qu'il reste beaucoup à faire. Nous prévoyons que la volatilité continuera de toucher les économies mondiales et canadiennes et que le risque d'événements climatiques s'amplifiera.

Nous restons fidèles à notre mission, qui est d'offrir la sécurité financière aux Canadiens et Canadiennes, et nous nous engageons à optimiser nos résultats financiers afin de pouvoir continuer de le faire pour de nombreuses années encore.

Karen Higgins

Première vice-présidente aux finances et cheffe des finances



Vue d'ensemble de l'état de la situation financière et du compte de résultat

Notre solide situation de trésorerie et notre motivation à renforcer l'efficacité et la rentabilité nous permettent de répondre aux besoins de notre clientèle, aujourd'hui et demain.

Résumé de l'état de la situation financière en 2022

Malgré une diminution de 6 % du total des actifs, nos positions en capital global et réglementaire restent très solides, ce que les agences de notation externes ont reconnu en rehaussant nos cotes de solidité financière. Nous sommes ainsi en position pour faire face à l'incertitude persistante qui nous attend tout en assurant la sécurité financière de nos membres et de nos clients et clientes.



Total des actifs

19,4
milliards \$



Total des passifs

14,9
milliards \$



Total des capitaux
propres

4,5
milliards \$

—

=

Survol du compte de résultat en 2022

Par rapport à notre année record inégalée de 2021, 2022 demeure une excellente année. Notre ratio sinistres-primés en assurance de dommages a continué de dépasser les attentes et les hausses des taux d'intérêt ont un impact positif sur notre résultat net. Ces résultats ont été partiellement neutralisés par les répercussions des marchés boursiers et deux événements catastrophiques liés au climat.



Total des produits

4 457,5
millions \$



Total des charges

4 148,6
millions \$



Résultat net

308,9
millions \$

—

=

Avantage concurrentiel : Évolution de la marque

Protéger ce qui compte et épargner pour ce qui vous tient à cœur

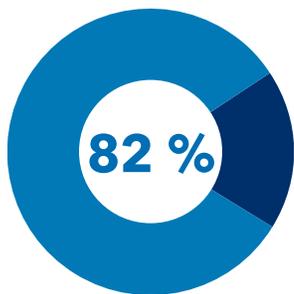
Il y a quatre ans, nous avons entrepris de faire évoluer notre marque afin de devenir un fournisseur de services financiers digne de confiance qui offre des solutions-conseils pour préserver la sécurité financière de notre clientèle. Avec notre nouvelle marque, nous avons maintenant franchi un nouveau jalon et nous progressons rapidement afin d'offrir aux Canadiens et Canadiennes les solutions qui répondent à leurs besoins en matière de placements, d'assurances et de services financiers tout-en-un.

Une transformation qui répond aux besoins financiers de toute notre clientèle

Grâce à nos nouveaux produits de fonds communs de placement et à notre réseau en pleine expansion composé de spécialistes en épargne collective, nous avons transformé nos principales activités dans le but de répondre à tous les besoins de planification financière de notre clientèle. Les spécialistes en épargne collective de notre réseau national ont reçu l'autorisation des organismes provinciaux de réglementation et suivi notre formation interne sur la gestion de patrimoine.

Étendre nos solutions-conseils

Proportion des agences qui vendent activement des fonds communs de placement



Total des dépôts en gestion de patrimoine (détail)

506,7 millions \$

Article vedette

Aider les Canadiens et Canadiennes à préparer leur avenir financier

Selon une étude commandée par Co-operators et réalisée en 2022 par Angus Reid, 85 % des professionnels et professionnelles du secteur financier croient que la culture de la « gratification instantanée » mène une majorité de Canadiens et Canadiennes à négliger la planification de leur retraite, ce qui nuit à leur sécurité financière à long terme et dévoile un besoin dans le marché.

Pour cerner les occasions d'accroître nos services-conseils et mieux comprendre les difficultés et les lacunes, nous avons réalisé une étude auprès de professionnels et professionnelles de l'industrie financière canadienne qui travaillent dans les secteurs des banques, des finances, de la gestion de patrimoine ou des assurances et qui conseillent les clients et clientes sur les REER et les CELI.

Principales conclusions de l'étude

- 93 % des personnes interrogées croient que la majorité des clients et clientes n'ont pas encore maximisé les bienfaits associés à la planification REER, aux CELI ou à d'autres solutions de planification à long terme.
- 80 % affirment que lorsque des gens subissent des pertes ou des mésaventures financières, ils sont tenaillés par le doute, ce qui les laisse indécis et incapables d'agir.
- 76 % pensent que de nombreuses personnes vivant en centre urbain n'ont plus les moyens d'accéder à la propriété. De ce fait, elles cherchent à élaborer elles-mêmes des stratégies de placement à court terme, dans l'espoir d'assurer leur sécurité à long terme.
- 73 % constatent même que certaines personnes ressentent de la honte d'avoir subi des pertes.
- 57 % estiment que la plupart des gens sont trop gênés pour poser des questions sur le fonctionnement de solutions à long terme comme les REER et les CELI.

Ces résultats révèlent des lacunes dans la littératie financière et l'hésitation des gens à planifier à long terme. En 2022, l'inflation a créé un stress financier additionnel pour les ménages canadiens, et les hausses marquées des taux d'intérêt ont fait grimper les niveaux d'endettement. La sécurité financière à long terme est donc devenue un enjeu important et nous sommes en bonne position pour répondre à ce besoin non comblé.

« Plus que jamais, nous encourageons les Canadiens et Canadiennes à communiquer avec leur représentant ou représentante pour établir une stratégie de placement qui répondra à leurs besoins particuliers. »

Jennifer Cook (sur la photo), conseillère en sécurité financière et spécialiste en épargne collective, Co-operators



Avantage concurrentiel : Croissance de l'assurance entreprise

Unir nos efforts pour soutenir les entreprises canadiennes

Avec des produits concurrentiels, des solutions personnalisées et des conseils sur mesure, nous pouvons servir nos entreprises clientes en leur offrant l'assurance qui répond à leurs besoins uniques et variés. Nous formons également des partenariats stratégiques avec des firmes de courtage, des tiers administrateurs et administratrices ainsi que des agents généraux principaux et agentes générales principales (AGP) qui ont établi des relations constructives et positives avec des entreprises de nombreux secteurs partout au Canada afin de leur offrir des conseils spécialisés

Prendre de l'expansion pour mieux servir les entreprises canadiennes

Nous voyons une occasion de croissance importante du côté de l'assurance des biens des petites et moyennes entreprises, et voulons nous tailler une place prépondérante sur ce marché. À la fin de notre stratégie quadriennale 2019 à 2022, nous avons établi 108 114 polices d'assurance entreprise par l'intermédiaire de notre réseau de représentants et représentantes, et les primes totales ont augmenté de plus de 68 %, ce qui dépasse largement nos cibles de croissance. Nous avons également renforcé notre présence dans les collectivités canadiennes et aidé un plus grand nombre d'entreprises clientes.

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

Par l'intermédiaire de Souveraine Assurance, notre filiale desservant les entreprises spécialisées et de grande taille, nous appliquons une stratégie de distribution diversifiée qui offre aux entreprises canadiennes davantage de possibilités de se protéger. Compte tenu de la diversité des produits, des services et des solutions que nous offrons, ainsi que de notre vaste éventail de clients et clientes, il est essentiel que nous puissions les joindre de la manière qui leur convient le mieux. Nous savons que les entreprises spécialisées sont confrontées à des enjeux particuliers. Grâce aux relations profondes que nous entretenons avec les firmes de courtage et les AGP, nous pouvons compter sur les forces de chacun et chacune pour trouver des solutions convaincantes et pertinentes qui répondent à leurs besoins spécifiques. Ces partenariats nous aident à tisser des liens solides et constructifs qui entraîneront la croissance et l'expansion de nos affaires respectives.



Les risques auxquels les propriétaires d'entreprise se heurtent ne sont plus les mêmes qu'il y a trois ans et il n'existe pas de solution unique. Notre approche personnalisée vise à offrir des conseils exhaustifs pour gérer tous les types de risques.

Article vedette

Tracer la voie en cette année marquée par la volatilité

L'inflation galopante, la hausse des taux d'intérêt et l'aggravation des risques climatiques accentuent la pression sur les Canadiens et Canadiennes, et créent une instabilité à laquelle nous devons nous adapter comme entreprise. Il sera crucial de gérer efficacement nos risques, nos dépenses et nos pratiques commerciales pour conserver la stabilité et la solidité qui nous permettront de répondre à long terme aux besoins de notre clientèle.

L'inflation bouscule la vie des gens et leurs finances, particulièrement les populations à faible revenu et les personnes qui sont plus vulnérables aux changements économiques. Que ce soit pour nos placements, nos activités ou notre personnel, nous avons pris des mesures afin de nous ajuster à la conjoncture tout en veillant à préserver adéquatement la sécurité financière des gens que nous servons et à favoriser la résilience dans un environnement volatil.

Placements

Les marchés financiers sont instables à la suite des ajustements de taux par la Banque du Canada, qui ont entraîné la hausse des taux d'intérêt. Combinées à l'incertitude boursière, ces hausses ont fait chuter la valeur des obligations et des actions et la volatilité a nui aux rendements de nos placements et à nos résultats financiers globaux. Toutefois, notre solide situation de trésorerie et notre politique de placement prudente nous offrent l'avantage d'une perspective de placement à plus long terme qui résiste à la volatilité à court terme ambiante, comme les rendements négatifs de nos investissements accusés en 2022 attribuables au glissement des marchés mondiaux.

Assurances

Vu l'aspect à long terme de l'assurance vie, notre performance financière dans ce portefeuille a grandement souffert des hausses de taux d'intérêt. La vigueur de nos placements est essentielle pour payer les indemnités dans le futur. En ce qui concerne l'assurance de dommages, des facteurs comme le coût de la vie, le prix des biens et services, et le coût des réparations ont un effet sur les primes, car ils modifient fondamentalement la valeur des biens que nous assurons. Les représentants et représentantes procèdent régulièrement à la révision des polices avec les clients et clientes afin de confirmer que leur protection est adéquate. L'exercice permet également de les sensibiliser à l'importance d'assurer leurs biens à la pleine valeur, rajustée en fonction de l'inflation.

Notre organisation

La hausse du coût de la vie a aussi des répercussions sur notre personnel pour qui la croissance des salaires a été inférieure au taux d'inflation, selon une étude de Statistique Canada en 2022. Nous nous faisons un devoir d'offrir un programme complet d'avantages sociaux, incluant la rémunération. Nous le comparons de façon régulière au marché externe pour veiller à ce qu'il demeure concurrentiel et continue de soutenir notre ressource la plus précieuse, nos employés et employées. De même, nos efforts pour réduire les dépenses se sont traduits par la mise en place d'un programme d'optimisation des coûts axé sur l'établissement de centres d'expertise, l'impartition et l'utilisation avantageuse de tiers, l'amélioration de l'efficacité grâce à l'automatisation des processus, et la priorisation nécessaire des initiatives clés au détriment de certaines tâches afin de réaliser nos objectifs stratégiques.



Avantage concurrentiel : Rentabilité et croissance

Notre solidité financière protégera le futur de nos clients et clientes

Notre solide situation de trésorerie nous place en bonne position pour affronter les risques et les répercussions qui s'aggraveront inévitablement dans le contexte des changements climatiques et de la volatilité financière, pour ne nommer que cela. En gérant efficacement nos risques, nos dépenses et nos pratiques commerciales, nous garantirons la stabilité à long terme qui est nécessaire pour répondre aux besoins des personnes que nous servons.



Défi à surmonter

Croissance limitée en assurance vie

En raison des changements importants touchant notre réseau de représentants et représentantes et des effets persistants de la pandémie, la croissance des ventes a été lente en assurance vie. Cette situation a une incidence sur la croissance globale de Co-operators Vie et sur notre ratio frais-primés. Afin de cibler un plus grand nombre de gens au Canada et de mieux diversifier nos canaux de distribution, nous exécutons une stratégie de distribution externe dans plusieurs secteurs d'activité. Les améliorations que nous apportons aux produits et aux services profiteront à tous nos canaux, et la croissance qui en résultera améliorera notre avantage concurrentiel et notre rentabilité.

Lors du lancement de notre stratégie d'entreprise 2019 à 2022, nous avons pour objectif de renforcer la rentabilité de nos activités principales et d'améliorer notre ratio frais-primés pour faire face à la volatilité qui se profilait à l'horizon. Aujourd'hui, nous avons largement atteint cet objectif et sommes en meilleure position financière. Notre entreprise est prête à se tourner vers l'avenir avec confiance.

Les deux difficultés majeures liées à la gestion des dépenses étaient attribuables au contexte actuel de forte inflation et à l'accélération de nos dépenses stratégiques. L'inflation a exercé une énorme pression à la hausse sur nos salaires et avantages sociaux – notre dépense la plus importante – et nous avons dû trouver un équilibre entre la progression prioritaire de nos objectifs stratégiques et la rentabilité globale, tout en veillant à offrir un programme de reconnaissance et de rémunération incitative pour retenir les talents. Grâce à diverses mesures de gestion des dépenses, nous avons pu atteindre nos objectifs stratégiques tout en maintenant nos frais généraux conformes aux attentes globales.

« Notre solide position financière procure à nos membres et titulaires de police la tranquillité d'esprit de savoir que nous serons en mesure de réaliser notre raison d'être, soit d'offrir la sécurité financière aux Canadiens et Canadiennes, que ce soit après un sinistre ou un événement marquant de la vie. Notre position nous permet également de réinvestir dans nos collectivités et de financer des projets pour la planète. »

Lesley Christodoulou, vice-présidente aux services financiers de l'entreprise



Capital humain

Nos effectifs font rayonner notre entreprise et nous nous faisons un devoir de prioriser leur santé, leur bien-être ainsi que leur développement personnel et professionnel. Prendre soin de notre main-d'œuvre équivaut également à cultiver les idées qui renforcent notre coopérative et nous font avancer.

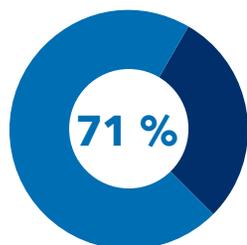
Capital humain : Mobilisation du personnel

Notre réussite commune repose sur la mobilisation de notre personnel

En période de transformation profonde, il est particulièrement important de prendre soin de nos effectifs et de leur offrir les ressources et le soutien dont ils ont besoin pour s'adapter aux changements, non seulement comme employés et employées, mais également en tant que membres à part entière de notre société.

Dans un contexte où la pandémie a modifié la nature du travail et où les problèmes complexes de ce monde sont source de pression mentale, émotionnelle et économique, la mobilisation de la main-d'œuvre est devenue un enjeu de taille dans l'ensemble des secteurs. Comme notre organisation a aussi évolué, notre personnel a dû faire face à des défis internes et externes, et cela s'est traduit par des niveaux de mobilisation plus bas.

Indice de mobilisation global du personnel



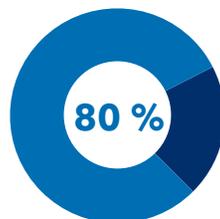
Chaque année, nous visons un indice de mobilisation de 80 % ou plus. Cette cible n'a toutefois pas été atteinte en 2022.

Ce que le personnel nous a dit en 2022

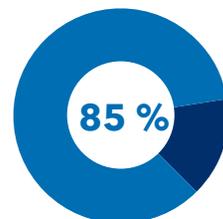
Le niveau de mobilisation était très élevé en ce qui concerne la diversité et l'inclusion, le soutien des gestionnaires et la collaboration au sein de l'organisation. Parmi les points à améliorer, mentionnons les récompenses et la reconnaissance, la mesure dans laquelle nous mettons en place l'infrastructure nécessaire à la réalisation efficace des tâches, ainsi que la perception du personnel de notre capacité à attirer des talents d'exception, à les conserver et à leur accorder des promotions.

Catégories du sondage 2022 ayant obtenu les meilleurs résultats

Diversité et inclusion

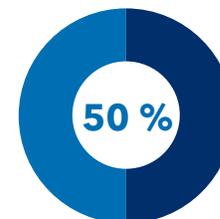


Soutien des gestionnaires

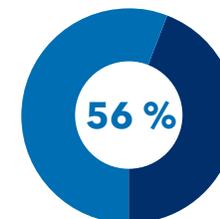


Catégories du sondage 2022 ayant obtenu les résultats les plus faibles

Talent et dotation



Récompenses et reconnaissance



Mesures prises pour améliorer la situation

Pour veiller à attirer, à perfectionner et à retenir les personnes de talent, nous repensons notre modèle de récompense et de rémunération, nous améliorons notre programme de gestion du rendement, et nous raffinons la manière dont les projets sont définis et priorisés pour gérer les changements liés à notre transformation.

Mobilisation des représentants et représentantes

Transformation et défis

Nos représentants et représentantes, qui sont propriétaires d'agences indépendantes, n'ont pas eu la vie facile pendant la pandémie. Qui plus est, au cours de cette même période, il leur a fallu apporter des transformations opérationnelles importantes pour atteindre les objectifs de notre stratégie quadriennale. Un nouveau sondage sur la mobilisation des représentants et représentantes a révélé leurs difficultés et leurs irritants pendant cette saison mouvementée. Avec un indice de mobilisation global de 43 %, nous reconnaissons qu'il y a un problème et nous nous engageons à faire mieux.

Les représentants et représentantes ont signalé ce qui les irritait le plus dans le cadre de notre virage numérique et ont révélé le besoin d'avoir une technologie et des systèmes de soutien qui contribueront à la réussite. En améliorant nos services dédiés à la clientèle, comme nos centres d'appels, et en libérant les représentants et représentantes de certaines tâches, nous leur permettons de se concentrer sur la prestation de conseils et les besoins de la clientèle.

** Il s'agissait d'un indicateur de performance stratégique au cours des années précédentes. Cependant, comme nous avons changé notre méthode d'enquête en 2022, nous avons décidé de ne pas faire de comparaison avec les résultats précédents et de nous servir de ce pourcentage comme point de référence pour les années à venir.*

Mesures prises pour améliorer la situation

Programme de santé mentale pour les représentants et représentantes

Ce programme a été conçu pour améliorer et renforcer la résilience et le bien-être mental des représentants et représentantes et de leur personnel. L'objectif est de motiver, d'inspirer, mais aussi d'encourager les compétences et les comportements axés sur le bien-être général et la bonne santé mentale.

Équipe des relations avec la clientèle

Nous avons mis sur pied une équipe pour aider les représentants et représentantes à gérer les plaintes de la clientèle. Les représentants et représentantes peuvent dorénavant utiliser la base de données nationale des plaintes pour acheminer les plaintes à un échelon supérieur, et la clientèle peut aussi contacter l'équipe directement, par téléphone ou par courriel. Cette initiative fait donc d'une pierre deux coups : elle permet aux représentants et représentantes de passer plus de temps à offrir des conseils et des solutions, en plus d'améliorer l'expérience client.

Le lieu de travail peut être un environnement enrichissant.

En soutenant la santé, le bien-être et l'éducation permanente de notre personnel, nous pavons la voie à la haute performance. Nous investissons dans notre main-d'œuvre au moyen de la formation continue, des avantages sociaux, du régime de retraite, des ressources en matière d'invalidité et de mieux-être, et des programmes de reconnaissance. L'un des éléments essentiels est le soutien en santé mentale. Nous offrons aux membres du personnel jusqu'à 5 000 \$ par bénéficiaire par an pour les soins de santé mentale ainsi que des programmes d'aide pour la vie de tous les jours et les périodes de crise. Nous leur proposons aussi des séances de mise en forme virtuelles, un total individuel de 750 \$ dans des comptes de dépenses personnelles et de crédits-santé, et plus encore.

Promotion de la formation continue

Nous accordons la priorité à l'apprentissage et au perfectionnement, en veillant à ce que les employés et employées aient la possibilité de développer leurs capacités et d'élargir leurs perspectives.

Investissement moyen dans la formation et le perfectionnement du personnel

897 \$

Nous faisons partie de quelque chose de plus grand

Il est important de sentir qu'au-delà de nos tâches quotidiennes, nous contribuons à la réalisation d'une vision plus large au travail. Nous avons demandé à différentes personnes de nous dire ce que signifie pour elles le fait de faire partie de Co-operators.



Dwight Bennett,
conseiller en sécurité financière

« Ici, c'est facile d'en faire plus pour notre clientèle. »



Vijeta Manhas,
Centre de gestion des réclamations

« Ce n'est pas toujours facile de travailler au Service des réclamations, peu importe l'entreprise, mais nous avons beaucoup de soutien et cela facilite mon travail. »



Patrick Décarie,
Mobilisation de la clientèle

« Toutes les décisions sont prises au profit de nos collectivités et en fonction des besoins de la clientèle, ce qui s'arrime à mes valeurs personnelles et me rend fier de travailler ici. »

Capital humain : Roulement et rétention du personnel

Notre personnel nous aide à avancer

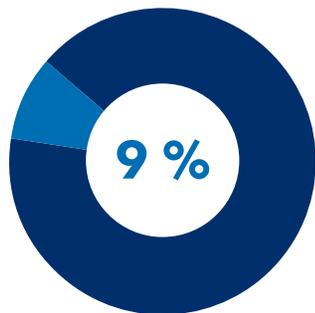
Dans tous les secteurs, des employés et employées quittent leur emploi pour saisir de nouvelles occasions, poursuivre une autre carrière ou trouver un meilleur équilibre travail-vie personnelle. Nous vivons un phénomène culturel surnommé la « grande démission » qui fait baisser les taux de rétention et accentue la compétition pour recruter des talents d'exception. Dans ce contexte, notre programme de rémunération incitative pour retenir les talents sera crucial dans la progression vers notre objectif.

Un lieu de travail où tout le monde se sent soutenu et valorisé est essentiel à notre réussite. Nous avons poursuivi nos efforts visant à conserver et à récompenser notre personnel, qui cherche constamment à mener à bien notre stratégie tout en répondant aux besoins de nos membres, de notre clientèle et de nos collectivités.

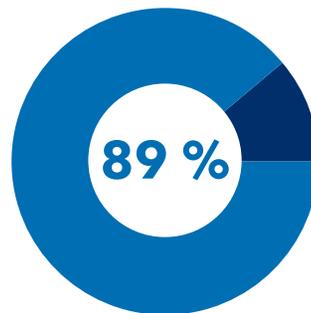
Recrutement et rétention des talents d'exception en période de roulement élevé

Au cours des deux dernières années, le roulement volontaire du personnel est passé de 4,3 % en 2020, à 8 % en 2021 et à 9,1 % en 2022. Ces pourcentages reflètent la tendance à la hausse observée dans l'ensemble du secteur. Pour pourvoir les nouveaux postes et les postes vacants, nous avons réussi à trouver et à embaucher des talents, à l'interne et à l'externe. En 2022, nous avons accueilli 1 153 nouvelles personnes au sein de notre organisation.

Taux de roulement volontaire du personnel



Taux de rétention du personnel



Incitatifs à l'intention du personnel dans un marché du travail concurrentiel

En tant qu'entreprise offrant un salaire suffisant, nous avons une structure de rémunération concurrentielle et équitable qui dépasse largement le salaire suffisant dans la plupart des cas.

Salaires

562,3 millions \$

Avantages sociaux

111,6 millions \$

Programmes de rémunération incitative

85,2 millions \$

Ratio entre le salaire du chef de la direction et celui des travailleuses et travailleurs moyens (2021)

20:1

Indice de référence : 243:1*

* Selon les salaires des 100 cheffes et chefs de la direction les mieux payés au Canada (Source : « Breakfast of Champions », Centre canadien de politiques alternatives, 2023).



Article vedette

Une coopérative très performante rêve d'un avenir audacieux

Nous sculptons l'avenir du travail par nos gestes, nos comportements et notre audace en milieu de travail. Dans notre vision du futur, les modèles de travail traditionnels ont été réimaginés et redéfinis pour permettre à l'organisation et aux personnes qui donnent vie à notre stratégie de se distinguer par l'excellence.

Nous cherchons à être une coopérative très performante et notre environnement professionnel fait partie des éléments qui nous permettront d'y arriver. Nous avons déjà adopté plusieurs modèles de travail (au bureau, hybride, à distance) pour nous assurer que notre lieu de travail correspond à la nature de nos tâches. Notre stratégie requiert des efforts d'intégration et d'orchestration de la part des gestionnaires et du personnel, dans l'ensemble de nos secteurs d'activité. Que l'on travaille au bureau ou à distance, nous croyons que la collaboration et les interactions humaines sont essentielles et qu'un environnement de confiance, d'entraide et de perfectionnement favorisera ces comportements. Nous considérons aussi que la combinaison du travail virtuel hautement efficace et des échanges réguliers en personne constitue la solution idéale pour notre organisation.

« Nos lieux de travail continueront d'être des espaces où notre culture rayonne, où les équipes se rencontrent et échangent, et où l'apprentissage, l'innovation et la créativité sont à l'honneur. »

Laura Mably (sur la photo), cheffe des ressources humaines



Capital humain : Retour au bureau

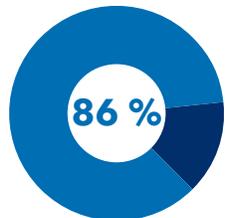
Une transition souple vers le travail au bureau

Pendant la pandémie, nous avons priorisé le bien-être de notre clientèle, de nos membres, de nos effectifs et de nos collectivités en maintenant les normes les plus élevées en matière de santé et sécurité. Nous avons adopté une approche graduelle de retour au bureau et en mai 2022, nous avons ouvert nos portes à l'ensemble de notre personnel.

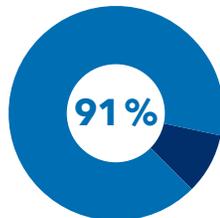
Durant cette période, Co-operators a privilégié le modèle hybride et a accueilli un grand nombre d'employés et employées au bureau à temps partiel, tout en continuant d'offrir l'option de travailler à distance. Afin de bien répondre à leurs besoins pendant la transition, nous avons effectué un sondage pour savoir comment le retour au bureau se passait.

Résultats du sondage sur le retour au bureau

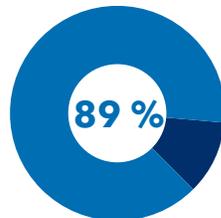
Satisfaction globale



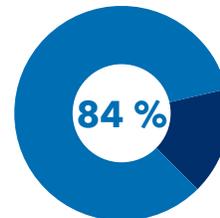
Santé, sécurité et préparation du bureau



Changement et communication



Préparation de l'infrastructure et de la technologie



Accent sur la santé et la sécurité pour notre personnel au bureau

Nos principaux bureaux administratifs ont obtenu la cote santé-sécurité WELL, ce qui démontre notre engagement à offrir un milieu de travail sain et sécuritaire à notre personnel – une qualité qui a revêtu une importance cruciale pendant la pandémie. Cette certification est émise à la suite d'une vérification par une tierce partie, fondée sur des données probantes, pour les édifices nouveaux ou existants. Elle vise à aider les équipes à mettre l'accent sur la santé et la sécurité du personnel et du public. Pendant le processus de certification, nous avons dû montrer comment nous gérons nos établissements dans les secteurs suivants :

- Nettoyage et désinfection
- Programmes de préparation aux situations d'urgence
- Ressources pour les services de santé
- Gestion de la qualité de l'air et de l'eau
- Mobilisation des parties prenantes et communication
- Innovation

Nos établissements ayant reçu cette certification sont les suivants : Guelph, Burlington, Mississauga, Regina, Moncton et Calgary.

Capital humain : Notre lieu de travail

L'avenir du travail évolue. Nos bureaux sont conçus pour s'adapter.

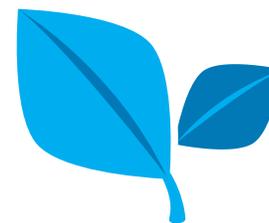
Notre milieu professionnel est tourné vers l'avenir : non seulement nos lieux de travail dépendent des tâches à accomplir et des différents styles de travail, mais notre environnement favorise également les activités de collaboration et les échanges entre collègues qui sont en présentiel et en télétravail.

Inauguration d'un milieu de travail primé

En 2022, nous avons inauguré un nouveau bureau administratif à Regina (Saskatchewan), qui a reçu deux prix de l'industrie : l'un pour le design d'intérieur et l'autre pour l'excellence du lieu de travail. L'aménagement de ce nouveau lieu de travail est la preuve que notre culture reflète nos valeurs coopératives de longue date, notre histoire et notre engagement à l'égard du développement durable. Le concept favorise le bien-être du personnel, avec des salles dédiées à la prière, à la méditation ou au repos. De plus, la lumière naturelle, le bois et les plantes vivantes en abondance créent un espace visuellement harmonieux et améliorent la qualité de l'air intérieur.

Réduction de l'empreinte environnementale de nos milieux de travail

Voilà déjà un an que nous participons à DIVERT, un programme de détournement des déchets fondé sur le partenariat. Ce programme nous aide à nous départir des biens dont nous n'avons plus besoin (p. ex. meubles, outils technologiques, matériaux de construction) de manière durable, en faisant appel à l'économie circulaire. Jusqu'à maintenant, 15 de nos projets se sont inscrits dans le programme DIVERT, qui revend les meubles usagés, envoie des dons aux organismes communautaires, ou défait les plus gros biens en petites pièces qui seront réutilisées ou recyclées.



123,54 tonnes

de déchets détournés

363,2 tonnes

d'émissions de CO₂ évitées

Article vedette

L'innovation au service d'un avenir durable

En 2022, nous avons commencé la construction de notre nouveau siège social à Guelph, en Ontario. Le bâtiment ultramoderne de près de 21 000 m² est fidèle à notre engagement de soutenir le développement durable ainsi que le mieux-être du personnel qui y travaillera dès 2024.

La construction du nouveau siège social à Guelph a bien avancé en 2022 et le Conseil du bâtiment durable du Canada lui a décerné la certification Bâtiment à carbone zéro-Design.

L'immeuble est aussi en voie d'avoir les trois certifications suivantes : LEED Or, WELL Platinum et Bâtiment à carbone zéro-Design. Nous aspirons à recevoir cette triple certification impressionnante, ce qui montre bien que le bâtiment est conçu pour réduire les émissions de carbone, économiser l'eau et l'énergie, réduire les déchets et améliorer la qualité de vie du personnel en offrant des conditions optimales pour la santé, le confort et la productivité, grâce à une meilleure qualité de l'air et un plus grand accès à la lumière naturelle.

Gage important de notre engagement à l'égard d'un avenir net zéro, notre nouveau siège social démontre ce qu'il est possible de faire pour réduire notre empreinte opérationnelle, en plus d'envoyer le message clair à la collectivité et au secteur que nous pouvons construire en vue d'un avenir meilleur.

« Nos milieux de travail reflètent nos valeurs coopératives et notre engagement à favoriser la santé et le bien-être de notre personnel et de l'environnement dont nous dépendons. »

Shawn Fitzgerald, vice-président aux services organisationnels

Sur la photo : bureau administratif de Regina. Voir la page 72.



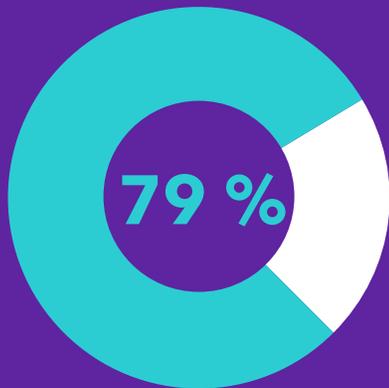
ODD 7 : Énergie propre et d'un coût abordable |
Cible 7.3 - Améliorer l'efficacité énergétique

Capital humain : Inclusion, diversité, équité et accessibilité

Stratégie pour l'inclusion, la diversité, l'équité et l'accessibilité (IDEA)

Pierres d'assise de notre culture organisationnelle, les principes IDEA favorisent notre succès en affaires et en société. Quant à la stratégie IDEA, elle nous permet d'intégrer ces valeurs à tout ce que nous faisons, car nous avons vraiment à cœur de célébrer la profondeur, les points de vue et le talent de nos employés et employées.

Indice global IDEA 2022



Indice IDEA : Analyse des obstacles, des forces et des occasions

Dans notre sondage annuel sur la mobilisation du personnel, nous avons inclus des questions sur la diversité pour comprendre les expériences et les sentiments de notre personnel en matière de diversité, d'équité et d'inclusion.

Dans l'ensemble, notre indice global IDEA était cohérent pour toutes les identités, à trois exceptions près : le personnel non binaire, le personnel queer et le personnel vivant avec un handicap. Les personnes non binaires ont attribué une note inférieure à l'indice global, mais ont indiqué que la perception de la valeur accordée à la diversité par notre coopérative s'était améliorée. Alors que les personnes queer et les personnes vivant avec un handicap ont donné une note inférieure à l'indice global pour la perception de la validation des pensées et des idées au travail, les personnes autochtones ont attribué la meilleure note dans cette catégorie.

Enquête liée au cadre de référence sur la diversité, l'équité et l'inclusion (GDEIB)

Le GDEIB est un cadre mondialement reconnu des pratiques exemplaires en matière de diversité, d'équité et d'inclusion, et nous aspirons à devenir une organisation phare dans cette sphère au fil du temps. Notre objectif pour les quatre prochaines années est d'atteindre le niveau avant-gardiste du GDEIB. Chaque année, nous menons une enquête à l'échelle de l'entreprise pour savoir où nous en sommes par rapport au cadre de référence, afin de mesurer les progrès de notre stratégie IDEA. Nous avons toujours atteint nos cibles d'avancement en fonction des indicateurs du GDEIB et en 2022, nous avons obtenu un score global de 3,79, un résultat en hausse par rapport à la note de 3,29 en 2021.

Définition d'IDEA

Inclusion

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

Diversité

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

Équité

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

Accessibilité

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



IDEA – éducation et soutien

Une formation obligatoire sur les préjugés inconscients a été offerte à l'ensemble des gestionnaires pour les aider à reconnaître les préjugés et à comprendre leur incidence sur les comportements, les décisions et le rendement. Par ailleurs, 95 % des membres du personnel ont suivi une formation de base sur IDEA pour renforcer leurs connaissances et se sensibiliser davantage aux concepts fondamentaux, comme l'inclusion, l'incidence de la discrimination sur la santé mentale et la compréhension des préjugés inconscients.

Par ailleurs, nous avons créé des groupes-ressources des employés et employées, lesquels sont dirigés par du personnel bénévole et ont pour but de favoriser un milieu de travail inclusif et équitable, en plus de donner une voix aux identités historiquement marginalisées ou sous-représentées. Ces groupes organisent des activités de sensibilisation et de réseautage et influencent les politiques et les programmes, afin de promouvoir une culture d'inclusion et de sécurité psychologique. À la fin de 2022, il y avait cinq groupes-ressources : pour les femmes dans les équipes des réclamations, des TI et des services opérationnels, pour les parents qui travaillent, ainsi que pour la communauté LGBTQ+.



Défi à surmonter

Représentation des femmes dans la haute direction

Actuellement, 62 % de notre main-d'œuvre s'identifie comme femme. Par contre, ce pourcentage chute à 38 % pour les postes de vice-présidence et des échelons supérieurs. Au sein de la haute direction, 36 % des personnes occupant des postes de première vice-présidence s'identifient comme femme. Bien que nous ayons atteint notre cible quadriennale de 35 % de femmes dans la haute direction, nous continuons à viser la parité hommes-femmes à tous les niveaux de l'organisation. C'est d'ailleurs un objectif que nous avons atteint dans notre bassin de talents de la relève, en veillant toujours à l'égalité des sexes pendant le processus.



Apprentissage en matière de vérité et de réconciliation

Lors de la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation (JNVR), plus de 950 employés et employées de notre groupe de sociétés ont participé à des séances d'apprentissage. Celles-ci étaient animées par Tanya Tourangeau, consultante en réconciliation et membre de la Nation Déné dans les Territoires du Nord-Ouest, ainsi que par Tim Fox (Natoyí'sokasiim), vice-président aux relations autochtones de la Calgary Foundation et membre de la Confédération des Pieds-Noirs (nation Kainai). Ces rencontres, qui portaient sur les principes de décolonisation et de réconciliation, ont démontré que les valeurs autochtones cadraient avec nos valeurs fondamentales et ont donné des pistes pour avancer vers la réconciliation, en tant que personnes et organisation.

Pour aider nos employés et employées dans leur cheminement, nous avons lancé une communauté de pratiques sur la réconciliation dans notre site intranet. Cet espace leur permet d'échanger, de poser des questions, d'apprendre des expériences des autres, puis de mettre leurs apprentissages en pratique afin de promouvoir la vérité et la réconciliation dans leurs vies personnelle et professionnelle.



Intégration de la stratégie IDEA dans les processus de recrutement et de planification de la relève

Nous avons commencé à utiliser des pratiques plus équitables et objectives lors du recrutement, de la planification de la relève et de l'évaluation des compétences et du rendement, afin de réduire les préjugés potentiels dans nos processus RH. Nous avons lancé un atelier à l'intention de la haute direction sur l'atténuation des préjugés dans la planification de la relève pour veiller à ce que notre bassin de talents en développement soit conforme à nos principes IDEA. Afin d'attirer et de retenir des talents encore plus diversifiés, nous avons volontairement insisté sur la création d'un bassin de recrues diversifié pour les postes de haute direction et nous avons établi des mesures de réussite IDEA claires pour le processus de recrutement de tout le personnel. Nous recueillons aussi de l'information sur les valeurs IDEA dans les sondages de départ afin de mieux comprendre les lacunes ou les obstacles organisationnels.

Article vedette : Vérité et réconciliation

Notre coopérative intègre les principes de vérité et de réconciliation

Nous avons pris l'engagement d'intégrer les principes de vérité et de réconciliation dans notre culture de travail, notre stratégie d'entreprise, notre gouvernance et nos partenariats communautaires, mais il nous reste beaucoup de chemin à faire. Nous continuons de réfléchir, mais aussi de nous informer et d'en apprendre plus sur l'histoire et les expériences de vie actuelles des autochtones au sein de notre coopérative et de nos collectivités.

Avec l'aide de Tanya Tourangeau (sur la photo), consultante en réconciliation et membre de la Nation Déné, nous élaborons une stratégie de réconciliation pour l'ensemble de l'entreprise. En 2022, nous avons misé sur l'éducation et la création d'une communauté, grâce au partage des connaissances sur la réconciliation avec notre personnel et à des séances mensuelles d'apprentissage culturel autochtone animées par des sages, des gardiens et gardiennes du savoir et des membres de communautés autochtones. Nous avons parlé avec Tanya de l'importance d'intégrer la vérité et la réconciliation à notre organisation, de même que des défis, des occasions et des expériences inspirantes qui se présentent en cours de route.

Quelle est la meilleure façon pour une entreprise d'intégrer les principes de vérité et de réconciliation à ses activités?

Tanya Tourangeau : J'aime le verbe « intégrer », car il me rappelle le terme « ubiquité », qui signifie « être partout à la fois ». La vérité et la réconciliation peuvent se répandre partout dans une entreprise : dans le plan d'affaires, les stratégies, les politiques et la culture organisationnelle. Mais pour y arriver, il faut commencer par répondre à l'appel à l'action n° 92 de la Commission de vérité et réconciliation du Canada (CVR).

Quels sont les principaux obstacles qu'une entreprise doit surmonter pour parvenir à la vérité et à la réconciliation?

Les gens doivent vouloir désapprendre les faux récits historiques qui circulent sur les Autochtones et avoir le désir d'en savoir plus sur nos vérités, nos forces et nos visions de l'avenir.

Quelles sont les meilleures occasions à saisir?

Les plus grandes occasions résident dans les partenariats que nous créons. Il y a des occasions mutuellement bénéfiques qui augmentent la capacité des entreprises à se démarquer dans une économie vacillante. Les personnes, les collectivités, les organisations, les gouvernements et les entreprises autochtones veulent bâtir des partenariats significatifs avec leur entourage, leurs alliés et alliées, et les entreprises non autochtones. Ce désir s'inscrit vraiment dans le travail de réconciliation qui doit être accompli dans notre société.

Quels sont les efforts en matière de vérité et de réconciliation qui vous inspirent le plus?

Les bénéfices de la réconciliation efficace et pertinente pour l'ensemble du Canada et les sept prochaines générations m'inspirent beaucoup. Par ailleurs, la raison d'être, la vision, les valeurs et la culture organisationnelle de Co-operators m'incitent à vouloir que la stratégie de réconciliation que nous cocréons soit efficace et significative, et qu'elle serve aussi de tremplin vers d'autres occasions et partenariats de qualité.



Capital humain : Inclusion, diversité, équité et accessibilité

Améliorer notre approche pour cerner les obstacles systémiques à l'inclusion

Nous analysons la démographie et la composition de notre main-d'œuvre globale afin de mieux la comprendre et de saisir les occasions en matière de représentation équitable. Nous devons aller plus loin pour recueillir avec précision les données que les employées et employés nous transmettent volontairement pour nous aider à mesurer nos progrès IDEA et à faire le suivi de la représentation au sein de l'organisation.

Dans le cadre de notre engagement à l'égard des principes IDEA, nous avons lancé un sondage d'auto-identification volontaire à la fin de 2022 pour recueillir des données sur le personnel et obtenir un meilleur portrait de notre effectif. L'auto-identification est un outil important pour mesurer l'équité au sein de l'organisation et c'est un moyen dont dispose notre personnel pour nous aider à augmenter l'inclusivité du groupe de sociétés Co-operators. Nous continuerons de travailler sur cette initiative en 2023 pour parvenir à mieux repérer les inégalités systémiques envers certains groupes et prendre des mesures pour les réduire.



Façonner l'avenir

Le changement fait naître de nouvelles possibilités. Nous pouvons façonner un avenir plus durable, équitable et résilient. Grâce à notre faculté d'innover, de nous adapter et de concevoir notre entreprise autrement, nous créons des produits et services qui répondent aux besoins des gens que nous servons.

Des solutions de pointe conçues pour l'avenir des partenariats

Par l'intermédiaire de Duuo, nous avons créé un mécanisme d'assurance novateur pour répondre aux besoins émergents dans l'économie numérique. Lors de la prochaine phase, nous élargirons notre technologie pour fournir des solutions intégrées aux partenaires qui veulent offrir à leur clientèle une expérience d'assurance fluide.

Avec Duuo, nous combinons l'innovation et la simplicité afin de rendre l'achat de produits d'assurance facile, accessible et intuitif. Partenaire de confiance en assurance de plus de 100 entreprises canadiennes, Duuo a obtenu un taux de satisfaction des partenaires de 94 %. Nos efforts nous ont permis d'atteindre nos objectifs de croissance, d'obtenir un taux de recommandation net de 79 et de recevoir une note Google de 4,8 sur 5.

Produits de Duuo



Assurance événements

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



Assurance exposant

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



Assurance locataire

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



Assurance pour petite entreprise

Assurance de type abonnement qui offre aux travailleurs et travailleuses autonomes du Canada une assurance responsabilité civile générale des entreprises pour leurs activités commerciales.

Article vedette

Partenariat pour l'assurance locataire intégrée

En 2022, nous avons conclu un partenariat avec Tenantcube pour lancer une solution intégrée qui permet aux locataires de partout au pays d'obtenir une assurance sur sa plateforme de gestion immobilière.

Cette nouvelle expérience d'achat simplifiée représente une réelle avancée dans le domaine de l'assurance en ligne, car elle permet de se procurer une assurance abordable en une seule démarche. L'intégration permet d'obtenir une soumission et de souscrire l'assurance locataire de Duuo en quelques clics.

« Lorsque nous avons décidé de faire équipe avec Duuo, nous étions très enthousiastes à l'idée d'offrir une protection intéressante et abordable. Avec l'ajout du processus intégré, les locataires peuvent obtenir une assurance sans naviguer hors de la plateforme. L'information sur la location et la preuve d'assurance sont par la suite envoyées aux propriétaires et aux gestionnaires d'immeuble dans une seule communication. »

Andrew Moses, fondateur et chef de la direction de Tenantcube



Article vedette

Modéliser les risques pour accroître la résilience

Geosapiens est une entreprise canadienne qui se spécialise dans la modélisation et l'analyse des risques d'inondation. Notre investissement initial lui a permis de déployer son modèle détaillé de cartographie des zones inondables partout au Canada en 2022.

Compte tenu de la fréquence et de la gravité accrues des risques climatiques, nous avons le devoir de rendre les collectivités plus résilientes aux changements climatiques. Notre investissement dans Geosapiens créera des occasions de collaboration pour mieux préparer et sensibiliser la population canadienne aux risques d'inondation et atténuer les effets des inondations extrêmes pour les personnes les plus à risque.

Geosapiens commercialise des produits et des services Web qui fournissent une cartographie dynamique et prédictive des zones inondables et une évaluation de leurs impacts sur les biens et les gens. L'offre de Geosapiens inclut également la modélisation financière des risques d'inondation liés aux bâtiments. L'objectif premier est d'augmenter la résilience de la société aux risques, particulièrement dans le contexte des changements climatiques. L'entreprise vise à fournir au public et aux organisations de tous genres des outils décisionnels fiables et intuitifs pour mieux comprendre, prévenir et gérer les risques. Pour réaliser sa vision, Geosapiens fait appel à une équipe de spécialistes possédant plusieurs années d'expérience dans la modélisation des risques et s'associe à des partenaires du secteur privé et universitaire.

Nouveaux partenaires dans le Fonds de capital-risque de Co-operators en 2022

Alate Partners

Ce « fonds de fonds » investit dans les technologies de l'immobilier émergentes et dans diverses équipes qui ont le potentiel de bousculer et de transformer le secteur immobilier en effervescence. Alate nous donne une perspective unique sur le point d'intersection entre la propriété immobilière et les services financiers.

Geosapiens

Geosapiens se spécialise dans la modélisation et l'analyse des risques d'inondation. Notre investissement créera des occasions de collaboration pour mieux préparer et sensibiliser la population canadienne aux risques d'inondation et atténuer les effets des inondations extrêmes pour les personnes les plus à risque.

Responsive AI

Cette entreprise canadienne de technologies financières a pour mission d'aider les institutions à maximiser leurs conseils financiers. Les représentants et représentantes de notre réseau utilisent les outils de productivité de Responsive AI, afin d'aider notre clientèle à développer son patrimoine et à gérer sa sécurité financière.

R-LABS

Créatrice d'entreprises, R-LABS s'attaque aux problèmes majeurs qui touchent le secteur immobilier et du logement pour améliorer la résilience des Canadiens et Canadiennes. Nous profitons de ce partenariat pour contribuer directement à la résolution de ces problèmes en tant que partenaire stratégique en matière d'assurance.

Vive Crop Protection

Cette entreprise se spécialise dans le développement de produits et de technologies qui augmentent le rendement du capital investi, l'efficacité et la durabilité des exploitations agricoles.

Pour consulter la liste complète des partenaires dans le Fonds de capital-risque de Co-operators, visitez le site cooperators.ca.

Façonner l'avenir : Investir dans le futur

Investir dans des entreprises et des solutions pour façonner l'avenir

Notre fonds de capital-risque favorise les partenariats audacieux qui permettent de concevoir des solutions pour surmonter les défis auxquels nous faisons face, comme organisation et comme société.

Nous mettons à profit notre capital pour aider de jeunes entreprises d'avant-garde

Le Fonds de capital-risque de Co-operators reflète notre engagement continu à répondre aux besoins non comblés des Canadiens et Canadiennes et de leurs collectivités en matière d'assurance et de services financiers, dans un contexte où l'économie numérique évolue à un rythme effréné. Notre fonds a pour mission d'apporter des changements positifs dans trois grandes sphères : les besoins financiers non comblés, la résilience des collectivités et les technologies émergentes.

« Grâce à nos investissements et à nos partenariats dans des secteurs prometteurs, nous renforçons notre entreprise et favorisons une société durable et résiliente. Ce fonds permet de créer des produits, des services et des partenariats qui atténuent et préviennent les risques afin d'améliorer notre résilience collective. »

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



Entrevue

Lever les obstacles à la protection financière grâce à l'assurance intégrée

Ryan Spinner, vice-président aux modèles d'affaires émergents (MAE), et Hashmat Rohian, vice-président aux MAE, Technologie, innovent pour un avenir où vous trouverez toujours l'assurance dont vous avez besoin quand vous en avez besoin. Dans leur vision du futur, le processus d'achat sera d'une grande simplicité. Grâce à des percées technologiques et à de nouveaux partenariats, nous élargissons nos solutions d'assurance intégrée pour garantir la sécurité financière de notre clientèle. Nous avons demandé à Ryan et à Hashmat ce qui les inspire dans l'avenir de l'assurance.

Hashmat : En intégrant les protections d'assurance aux produits et services de tous les jours et en tirant parti des technologies de pointe, de l'analytique des données et des écosystèmes numériques pour personnaliser les protections, l'assurance intégrée rend les conseils financiers et les services financiers plus pratiques, pertinents et proactifs.

Ryan : Les consommateurs et consommatrices réalisent combien l'assurance intégrée est simple et conviviale, et nous savons qu'elle nous permet d'adapter nos produits selon les besoins de la clientèle en lui évitant le tracas de chercher les meilleures options. L'avenir de l'assurance se trouve entièrement dans l'expérience d'achat.

« Nous pouvons faire en sorte que nos collectivités et notre clientèle obtiennent l'assurance et les conseils personnalisés au moment et à l'endroit où elles en ont besoin. »

Hashmat Rohian (à droite sur la photo, page 85), vice-président aux modèles d'affaires émergents, Technologie



« Notre industrie est à l'aube d'un virage numérique qui simplifiera l'expérience client. »

Ryan Spinner (à gauche sur la photo), vice-président aux modèles d'affaires émergents



Notre gouvernance

En tant que coopérative engagée, nous nous efforçons de répondre aux besoins actuels et futurs de nos membres, de notre clientèle et de nos collectivités. Reflet des valeurs d'un mouvement coopératif dynamique, notre gouvernance guide notre raison d'être et renforce notre identité coopérative.

Gouvernance : Structure et processus

Notre gouvernance est démocratique

Les délégués et déléguées de nos membres ainsi que notre conseil d'administration (CA) participent à la gouvernance en y apportant leurs idées, perspectives, compétences et connaissances uniques. Nous cherchons continuellement à améliorer nos structures, nos processus et nos pratiques de gouvernance pour assurer notre réussite continue et notre pertinence à long terme.

Une nouvelle structure des comités du CA axée sur l'efficacité

La nouvelle structure des comités, qui reflète les changements apportés aux exigences réglementaires ainsi que les pratiques exemplaires et notre cadre opérationnel, met à profit les forces de notre gouvernance, améliore l'efficacité et l'efficacité, et témoigne de l'évolution de notre coopérative. Pour en savoir plus sur la nouvelle structure des comités du CA et sur les tâches de chaque comité, consultez la page 91.

La planification de la relève pour assurer une bonne gouvernance

Nous avons mis l'accent sur l'amélioration des mesures de planification de la relève du CA, sous la direction du comité de la gouvernance et de l'identité coopérative. Le comité envisage toujours des tactiques nouvelles et améliorées qui tiennent compte de l'ensemble des candidatures potentielles au chapitre de la gouvernance (déléguées et délégués, membres du CA d'aujourd'hui et de demain, et présidentes et présidents actuels et futurs du CA et des comités). En 2023, le comité et le CA continueront de faire progresser leur approche de planification de la relève.

Une surveillance accrue du risque par le CA

Au cours des dernières années, l'évolution rapide de notre cadre opérationnel a complexifié et entremêlé les risques menaçant notre organisation. En 2022, pendant leur réunion conjointe annuelle, le comité du risque et le comité du développement durable se sont assurés que le CA surveillait efficacement la gestion des risques climatiques de l'organisation. Ils ont également renforcé le niveau de surveillance du CA en matière de cyberrisques et de risques technologiques, conformément au mandat du comité du risque.

L'adaptation et l'évolution de nos activités de gouvernance

Après deux ans de pandémie et de travail virtuel, le CA et ses comités ont repris les rencontres en personne en 2022, ce qui a multiplié les occasions de discussion, en plus d'encourager une culture plus chaleureuse et inclusive. Les activités de gouvernance qui avaient été laissées de côté, comme les évaluations de la gouvernance, ont repris. Les membres du CA ont aussi recommencé à se déplacer pour les évaluations de la gouvernance, les formations individuelles et en groupe ainsi que pour les AGA des membres. En même temps, nous avons appliqué les leçons apprises pendant la pandémie et avons adopté une approche plus flexible et efficace pour les réunions du CA et des comités.

Notre gouvernance coopérative



Une voix par membre

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

Mandat du CA :

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

Pour en savoir plus sur le profil des membres du CA et la gouvernance, visitez le site cooperators.ca.

Article vedette

Établissement de notre orientation stratégique

Le CA a travaillé en collaboration avec la haute direction pour élaborer notre stratégie d'entreprise 2023 à 2026, de façon à ce qu'elle reflète fidèlement nos valeurs coopératives, favorise notre réussite au vu des tendances et des enjeux actuels, et réponde aux besoins changeants de nos membres, de notre clientèle et de nos collectivités.

Notre CA joue un rôle fondamental dans l'établissement de l'orientation stratégique de notre coopérative. C'est également lui qui approuve notre stratégie quadriennale. Dans le cadre de ce travail, le CA a procédé à un examen approfondi de notre raison d'être, de notre vision et de nos valeurs, lesquelles ont été actualisées à la fin 2022. Il a réfléchi aux progrès, aux réalisations clés et aux leçons apprises dans le cadre de la stratégie actuelle. Il a également évalué les tendances de l'environnement opérationnel externe, les principaux risques de l'entreprise et les hypothèses clés qui sous-tendent la prochaine stratégie, pour discuter ensuite des éléments fondamentaux nécessaires à la réussite à long terme de Co-operators. Par ailleurs, le CA a passé en revue nos priorités stratégiques, dont notre transformation numérique, notre stratégie de distribution et notre évolution continue en tant qu'organisation offrant des services financiers tout-en-un, et a souligné l'importance croissante de renforcer la résilience des collectivités canadiennes, confrontées à des changements rapides.

À la fin de 2022, le CA a approuvé le plan stratégique final 2023 à 2026, y compris le plan financier et les critères appuyant sa réussite. Pour un aperçu de notre prochaine stratégie d'entreprise, consultez la page 97.

Selon Jim Laverick, membre du CA, le travail de collaboration pour définir l'orientation stratégique de Co-operators est l'une des plus importantes responsabilités de gouvernance du conseil.

« Notre nouveau plan stratégique trace un chemin vraiment clair pour permettre à notre coopérative de réaliser sa raison d'être au cours des quatre prochaines années et au-delà. »

Jim Laverick (sur la photo), membre du CA de Co-operators



Pleins feux sur notre gouvernance

Apprenez-en plus sur nos administrateurs et administratrices, nos délégués et déléguées, et notre gouvernance.



125

Délégués et déléguées qui nomment et élisent les membres de notre CA



22

Membres du CA



Composition du CA

14

Hommes

8

Femmes

0

Personne non binaire

7

Francophones

2

Autochtones

0

Personne ayant un handicap

1

Membre d'une minorité visible

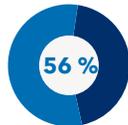


36 %

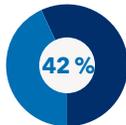
Pourcentage d'administratrices

2021 : 36 % 2020 : 32 %
Cible : 50 % d'ici la fin de 2025

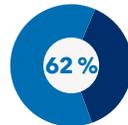
Pourcentage de déléguées dans chaque région



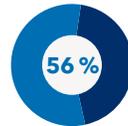
Colombie-Britannique



Alberta



Saskatchewan



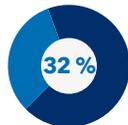
Manitoba



Ontario



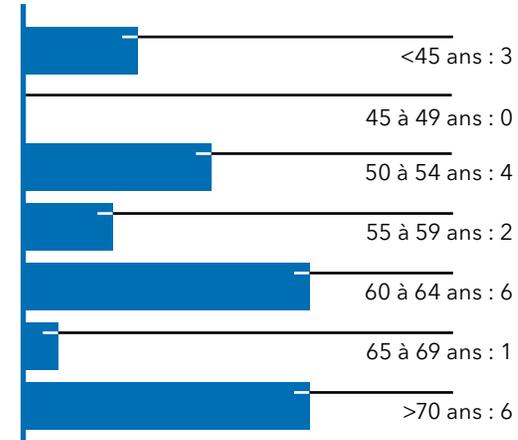
Québec



Atlantique

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

Groupes d'âge des membres du CA



673

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



18

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



5

Nombre de membres du CA détenant un titre professionnel

Gouvernance : Conseil d'administration

Notre conseil d'administration et ses comités

Notre CA a six comités permanents, chacun régi par un mandat qui précise son rôle et ses responsabilités, en vue de guider l'orientation générale de son travail. Pour la description complète du mandat des comités, consultez la section [Informations supplémentaires](#) en ligne.

Comités du conseil d'administration

Audit et finances

Surveillance de ce qui suit : qualité et intégrité des pratiques en matière de comptabilité, d'audit et de production de rapports; efficacité des contrôles internes; audits des états financiers et désignation de l'auditeur ou de l'auditrice externe; établissement et communication des réserves financières; plan d'exploitation annuel; et aspects financiers des propositions d'opérations commerciales importantes.

Conformité et éthique

Surveillance de ce qui suit : conformité réglementaire, y compris la culture de confidentialité, d'éthique et de conformité; les pratiques des membres du CA, de la direction et du personnel en matière de conformité; et les relations avec les organismes de réglementation.

Gouvernance et identité coopérative

Surveillance de ce qui suit : efficacité de la gouvernance et maintien de pratiques de gouvernance exemplaires; promotion de l'identité coopérative par l'intermédiaire des relations avec les membres et de la mobilisation des membres; notre position de leader dans le secteur coopératif; et programmes de responsabilité sociale.

Ressources humaines

Surveillance de ce qui suit : rémunération des cadres; stratégies de personnel et culture; gestion du régime de retraite; rémunération des membres du conseil; rémunération et gestion du rendement du président et chef de la direction; et gestion des plans de relève.

Risque

Surveillance de ce qui suit : programme de gestion des risques de l'entreprise (GRE), y compris l'identification des risques, notre propension au risque, les cadres et politiques connexes, l'analyse et l'évaluation, le suivi et la production de rapports, et la conformité du programme; programmes de prêt et de placement; risques technologiques et cyberrisques; plan de continuité des activités; programmes d'assurance et de réassurance de l'entreprise; programme de gestion des risques sismiques; et risques associés aux propositions d'opérations commerciales importantes. Ce comité examine également chaque année les besoins de capitaux de l'entreprise par rapport à son profil de risque et recommande des ratios minimums de capitaux internes à soumettre à l'approbation du conseil d'administration.

Développement durable

Surveillance de ce qui suit : initiatives qui favorisent une culture et l'utilisation de pratiques exemplaires en matière de responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance (ESG); performance de notre coopérative au chapitre du développement durable; questions, occasions et risques liés au développement durable et au climat; et politiques, stratégies et priorités qui intègrent le développement durable à l'échelle de l'organisation. Ce comité est composé d'un ou une membre de chaque autre comité pour encourager l'intégration des pratiques de développement durable dans notre gouvernance.

Gouvernance et risques climatiques

Le CA supervise la gestion de notre stratégie et de nos risques climatiques, principalement par l'intermédiaire du comité du développement durable et du comité du risque. Ces deux comités se rencontrent séparément sur une base régulière pour mesurer notre progression par rapport à nos objectifs climatiques, et surveiller, gérer et analyser les risques climatiques. Chaque année, ils tiennent également une réunion conjointe pour faire le point sur les risques et les initiatives climatiques, notamment les progrès accomplis concernant les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC). Pour en savoir plus sur nos risques climatiques et notre gouvernance, consultez notre rapport GIFCC à l'adresse cooperators.ca/rapports.

Gouvernance : Inclusion, diversité, équité et accessibilité (IDEA)

Élaboration d'une stratégie pour promouvoir les valeurs IDEA dans la gouvernance

Nous reconnaissons et apprécions les avantages d'un CA diversifié, et considérons la diversité comme un élément clé de notre identité coopérative, de notre succès concurrentiel et de notre force de gouvernance.



Défi à surmonter

Mise en œuvre des valeurs IDEA

Nous nous concentrons actuellement sur la représentation des femmes et sur la diversité des compétences au sein de la gouvernance. Cependant, il est essentiel d'élargir notre approche IDEA qui, au chapitre de la gouvernance, s'étend à tous les rôles, qu'il s'agisse de personnes déléguées, de membres du CA ou de la présidence du conseil d'administration. Notre conseil a commencé à intégrer formellement les principes IDEA à la stratégie de gouvernance, et continuera d'y travailler en 2023.

En 2022, le CA a collaboré avec une firme de consultation externe pour faire progresser les valeurs IDEA au sein de la gouvernance.

Séance de formation sur la gouvernance inclusive

Les membres du CA ont eu la chance d'améliorer leur connaissance de soi et d'autrui, en se penchant sur les multiples facettes de la diversité, notamment l'identité, l'éducation et l'expérience passée, qui influencent leur façon d'interagir avec les autres, de résoudre les problèmes et de prendre des décisions.

Approbation des principes, des lignes directrices et des processus IDEA

Le CA a approuvé les principes directeurs qui façonneront nos efforts en la matière, de même qu'une ligne directrice sur l'espace sûr qui encourage la sécurité psychologique au sein de conseil afin que chaque personne puisse exprimer ouvertement sa façon d'être, ses impressions, ses idées, ses opinions et ses sentiments, ainsi que ses expériences et perspectives uniques.

Groupes de discussion sur l'intégration des valeurs IDEA à la gouvernance

Les groupes de discussion ont été source d'informations importantes pour l'intégration des valeurs IDEA à la stratégie de gouvernance. Ils ont permis de mieux comprendre l'expérience des membres du CA au sein de notre système de gouvernance et ont mis en lumière le niveau d'intégration actuel des principes IDEA dans le bassin de gouvernance (délégués et déléguées, membres du CA, et présidente ou président du conseil d'administration).



« Un conseil coopératif inclusif valorise les compétences, les expériences, les points de vue et les perspectives diverses au sein de la gouvernance. »

Carmel Bellamy (sur la photo), vice-présidente, cheffe de la gouvernance et secrétaire générale

Article vedette

Intégration des valeurs IDEA dans la gouvernance

Nous avons parlé à Nicole Waldron, membre du CA de Co-operators, de l'importance d'intégrer les valeurs IDEA dans nos structures de gouvernance, des défis à relever dans ces domaines et des barrières systémiques que nous devons éliminer à mesure que nous allons de l'avant.

Comment les valeurs et pratiques IDEA améliorent-elles la gouvernance d'une entreprise?

Nicole Waldron (sur la photo) : La mise en œuvre du concept IDEA est une mesure progressiste au sein de n'importe quelle organisation, surtout maintenant. Pendant longtemps, de nombreuses personnes et identités ont été exclues des structures de gouvernance, étouffant par le fait même la diversité des voix qui forment notre société et représentent les marchés que nous desservons. Les valeurs et les pratiques IDEA sont essentielles à l'avancement et à la croissance positive d'une organisation. Les valeurs IDEA améliorent l'environnement de travail ainsi que les interactions avec les membres, la clientèle et les collectivités. Dès lors, elles contribuent à l'établissement de partenariats et d'alliances profitables, surtout au sein du mouvement coopératif.

Quels sont les plus grands obstacles que notre coopérative doit surmonter pour réussir à intégrer adéquatement les principes IDEA dans sa gouvernance?

Selon moi, le changement de perspectives comportera son lot de défis. Ce changement forcera chaque personne à réfléchir aux circonstances qui font naître en elle des préjugés conscients et inconscients, et à reconnaître les références historiques et sociales qui forgent sa façon de penser. Une fois ces vérités admises, il faut les accepter et chercher à modifier nos comportements, de sorte à nous affranchir de tous les préjugés qui déforment notre façon de percevoir les autres et la société. Souvent, nous ne voulons pas croire que nous entretenons des préjugés, surtout des préjugés inconscients. Il est donc important de vaincre cette incrédulité et d'aller plus loin en cherchant à comprendre comment nous pouvons contribuer à une société meilleure si nous acceptons de modifier nos comportements. À ce moment, notre esprit admettra que depuis longtemps, nous vivons dans des systèmes d'oppression axés tout particulièrement sur le genre, la race ou l'orientation sexuelle. Tout compte fait, le plus grand obstacle, c'est la vérité.

Que pouvons-nous faire pour abattre les barrières systémiques et faire rayonner les valeurs IDEA?

Nous devons continuer de chercher à comprendre les systèmes en place et leurs conséquences, puis redoubler d'ardeur pour faire tomber les barrières. Soyons à l'aise de faire ce qu'il faut jusqu'à ce que notre société devienne équitable et inclusive, et jusqu'à ce que les voix diverses ne soient pas seulement entendues, mais aussi écoutées et respectées. Il faut créer un monde où l'oppression n'est plus tolérée et où les personnes en position d'autorité et d'influence mettent l'accent sur le changement dans leur maison, leur milieu de travail et leur collectivité. Notre objectif d'entreprise est de pouvoir offrir à un large éventail de citoyens et citoyennes l'occasion de faire partie du CA. Soyons le changement que nous voulons voir dans ce monde. Reconnaissons que le système actuel n'est pas défaillant—il donne exactement les résultats escomptés. Ainsi, le travail de déconstruction est nécessaire avant la mise en place d'un nouveau système.

Comment percevez-vous l'intégration des principes IDEA à long terme dans la gouvernance de Co-operators?

Ma vision de l'inclusion, de la diversité, de l'équité et de l'accessibilité, c'est que la stratégie IDEA se concrétisera et qu'elle deviendra la norme chez Co-operators. Nous percevons et traiterons les autres en fonction de ces valeurs. Celles-ci influenceront aussi notre manière de communiquer avec nos organisations membres, notre clientèle, ainsi que nos administrateurs et administratrices. En somme, Co-operators sera une entreprise qui exercera ses activités dans le respect des principes IDEA.



Gouvernance : Organisations membres

L'union fait la force

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

Colombie-Britannique

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

Alberta

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

Saskatchewan

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

Manitoba

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

Ontario

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

Québec

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

Atlantique

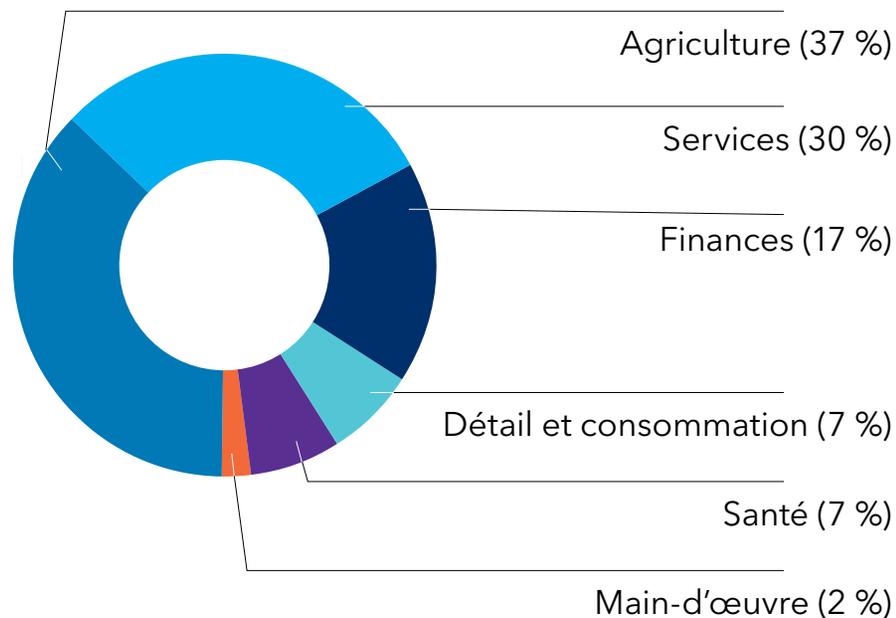
- Amalgamated Dairies Limited
- Atlantic Central
- Fédération canadienne des coopératives de travail†
- Fédération des coopératives de détail en Atlantique
- Newfoundland-Labrador Federation of Co-operatives
- Northumberland Cooperative Limited
- Scotian Gold Cooperative Limited
- UNI Coopération financière

† Membre multirégion

Pleins feux sur nos membres

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

Secteurs représentés par nos organisations membres



46

Organisations membres



7

Régions représentées au Canada

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

« Notre statut de membre nous a procuré de nombreux avantages et nous a fait découvrir l'importance d'interagir et de faire affaire avec des organisations membres qui partagent nos valeurs. Toute la communauté coopérative a le cœur sur la main et est toujours heureuse d'aider. Quel plaisir d'avoir intégré cette famille coopérative! »

Guy Chartier, chef de la direction, Miel Bee Maid limitée



À l'horizon

Le succès de notre stratégie précédente a jeté les bases de notre transformation. Nous offrirons des conseils financiers tout-en-un aux Canadiens et Canadiennes qui en ont besoin, nous servirons notre clientèle à l'endroit qu'elle choisira et nous continuerons d'investir pour bâtir un avenir plus résilient et durable pour les collectivités.

Notre stratégie d'entreprise 2023-2026

Le passé, tremplin vers l'avenir

Il y a quatre ans, nous savions qu'une transformation considérable allait toucher le monde de l'assurance. Nous constatons déjà l'évolution des moyens de transport personnel, notamment avec l'arrivée de l'automatisation et des véhicules autonomes. Les risques émergents et très changeants amplifiaient les lacunes dans les protections et renforçaient le besoin de conseils sur mesure. Les besoins, les attentes et les comportements en matière de consommation se transformaient. Par ailleurs, nous devons nous adapter à la demande généralisée pour des services financiers tout-en-un.

Aujourd'hui, face à l'avenir, nous allons continuer d'évoluer pour demeurer une entreprise pertinente et concurrentielle, guidée par sa raison d'être et ses valeurs. Dans une progression intuitive du parcours établi jusqu'à maintenant, nous avons remanié les dimensions de notre stratégie 2023 à 2026 pour tenir compte des éléments fondamentaux qui nous permettront de réaliser notre raison d'être.

Nos dimensions stratégiques

Notre motivation

Identité coopérative

Les résultats que nous atteindrons

Mobilisation de la clientèle

Rentabilité et croissance

Les éléments qui nous permettront de mener à bien notre stratégie

Capacités opérationnelles

Capital humain



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.



Mobilisation de la clientèle

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



Rentabilité et croissance

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



Capacités opérationnelles

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



Capital humain

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

Références pour le futur

Nous sommes en position de réussite et avons défini les critères essentiels pour maintenir notre ascension et consolider notre coopérative.



Expérience client omnicanal et numérique

La clientèle pourra aisément passer d'un canal à l'autre pour obtenir des conseils financiers en personne, nous joindre par téléphone ou utiliser nos services numériques.



Résilience climatique

Nous saisissons les occasions d'adapter nos produits, nos services, nos partenariats et nos investissements pour protéger nos collectivités contre les risques climatiques. Nous progresserons vers nos cibles zéro émissions nettes et prônerons la lutte contre les changements climatiques au Canada.



Croissance rentable et globale

Par nos services-conseils, nous réaliserons notre raison d'être et répondrons à l'ensemble des besoins financiers d'un plus grand nombre de gens.



Capacité

Nous deviendrons plus efficaces et trouverons des façons de prioriser le travail et de mieux collaborer.



Modèles d'affaires

Nous ouvrirons la porte à de nouveaux partenariats et à des entreprises connexes pour élaborer encore plus de modèles d'affaires intégrés permettant d'offrir des services tout-en-un.



Aptitudes

Nous optimiserons nos processus et renforcerons notre capital humain pour devenir une coopérative très performante et concurrentielle, mettre en œuvre notre stratégie et incarner notre raison d'être.

« Avec ses valeurs et sa raison d'être, notre organisation est parfaitement positionnée pour planifier à long terme, ce qui nous permet de poser les bons gestes pour notre clientèle tout en défendant notre vision d'une société résiliente et durable. Notre raison d'être et notre stratégie m'inspirent. »

Selena Edick (sur la photo), vice-présidente à la stratégie de l'entreprise





Nos informations en détail

Découvrez comment nous avons harmonisé notre stratégie avec les objectifs de développement durable des Nations Unies et voyez un sommaire de nos résultats stratégiques.

Obtenez plus de précisions sur nos résultats financiers consolidés, les évaluations de notre portefeuille de placements et les tests du capital.

Explorez également nos méthodes d'évaluation et de gestion des risques, et le processus que nous avons suivi pour déterminer les enjeux prioritaires à aborder dans ce rapport.

Objectifs de développement durable des Nations Unies

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

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

En 2022, pour veiller à respecter les ODD de manière efficace et stratégique, nous avons préparé un cadre illustrant notre impact à titre d'assureur, d'investisseur, d'entreprise et de coopérative. Bien que nous ayons adhéré à tous les ODD, nous reconnaissons que nos axes stratégiques doivent être le reflet d'objectifs et de cibles clés, afin que notre influence soit plus grande et pertinente.

Notre cadre ODD

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

Des efforts déployés à l'échelle mondiale pour mesurer la contribution du secteur de l'assurance aux ODD des Nations Unies

En 2022, nous avons pris part à un projet pilote avec la Fédération internationale des coopératives et mutuelles d'assurance (ICMIF) et le Swiss Re Institute. L'objectif était de concevoir un outil qui mesurerait la contribution positive et négative des compagnies d'assurance aux ODD des Nations Unies. Fruit de nos efforts, le calculateur d'ODD pour les assurances de l'ICMIF a été lancé à l'occasion de sa conférence du centenaire en Italie. Depuis, l'ICMIF a pris des mesures pour rendre cet outil accessible aux membres qui veulent mesurer leur apport aux ODD sous forme de note. Nous aspirons à ce que le calculateur de l'ICMIF devienne l'outil par excellence pour mesurer la contribution du secteur de l'assurance aux objectifs mondiaux.

Voici un aperçu des gestes que nous avons posés dans le cadre de notre performance stratégique pour faire avancer les ODD des Nations Unies. Vous trouverez d'autres précisions à ce sujet dans les pages de ce rapport.

ODD des Nations Unies	Objectif ou indicateur de l'ODD	Faits saillants de 2022	Renseignements supplémentaires	Orientation stratégique
1 : Pas de pauvreté	1.2 Réduire la pauvreté	1.2 - Nous avons investi un montant de 900 000 \$ au moyen des FCC.	Page 41	Mobilisation de la clientèle, identité coopérative
	1.4 Viser l'égalité d'accès aux services financiers	1.4 - Nous offrons des produits, des services et des conseils de gestion de patrimoine adaptés aux Canadiens et Canadiennes à faible revenu.	Page 24	
	1.5 Renforcer la résilience des pauvres et des personnes en situation vulnérable à l'égard des phénomènes climatiques	1.5 - Au sein d'un groupe de travail canadien sur les Principes pour une assurance responsable dans le cadre de l'Initiative de collaboration du Programme des Nations Unies pour l'environnement avec le secteur financier, nous évaluons l'impact des changements climatiques sur les populations vulnérables.	Page 46	
2 : Faim « zéro »	2.4 Assurer la viabilité et la résilience des systèmes agricoles et alimentaires	2.4 - Nous avons investi 2,2 millions de dollars dans des investissements d'impact concentrés sur les secteurs de l'alimentation, de l'agriculture et des ressources naturelles.	Page 51	Identité coopérative
3 : Bonne santé et bien-être	3.4 Favoriser la santé mentale et le bien-être	3.4 - Conformément à notre cadre d'impact social, nous finançons des organismes qui soutiennent la santé mentale des jeunes de 18 à 35 ans.	Page 39	Identité coopérative
4 : Éducation de qualité	4.4 Augmenter les compétences nécessaires à l'emploi	4.4 - Dans le cadre du programme Accès à l'employabilité, nous avons alloué plus de 815 000 \$ à l'employabilité post-pandémie des jeunes au Canada.	Page 40	Identité coopérative
5 : Égalité entre les sexes	5.1 Enrayer la discrimination	5.1 - L'ensemble des gestionnaires de notre organisation a suivi une formation sur les préjugés inconscients en 2022.	Page 75	Capital humain
	5.5 Prôner l'égalité des chances d'accéder à la direction (5.5.2 Proportion de femmes occupant des postes de direction)	5.5 - Les personnes qui s'identifient comme femmes représentent 38 % des membres de notre haute direction (rôles de vice-présidence et échelons supérieurs).	Page 75	
6 : Eau propre et assainissement	6.6 Protéger et restaurer les écosystèmes liés à l'eau	6.6 - Grâce aux Fonds communautaires de Co-operators, nous appuyons Water First, un organisme qui s'efforce d'améliorer la qualité de l'eau des communautés autochtones du nord de l'Ontario.		Identité coopérative
7 : Énergie propre et d'un coût abordable	7.2 Accroître la part de l'énergie renouvelable	7.2 - Nos investissements d'impact ont appuyé des projets qui ont permis de produire 86,5 millions de MWh d'énergie renouvelable*.	Page 51	Identité coopérative
	7.3 Améliorer l'efficacité énergétique	7.3 - Conçu pour économiser l'énergie, réduire les émissions de carbone et atténuer notre impact sur l'environnement, notre nouveau siège social a obtenu la certification Bâtiment à carbone zéro – Design en 2022.	Page 73	

ODD des Nations Unies	Objectif ou indicateur de l'ODD	Faits saillants de 2022	Renseignements supplémentaires	Orientation stratégique
8 : Travail décent et croissance économique	8.4 Améliorer l'efficacité des ressources	8.4 - Nous participons à un programme de détournement de déchets et misons sur l'économie circulaire lors de sinistres, dans le cadre du Zero Waste Economic Transformation Lab.	Page 39	Mobilisation de la clientèle, identité coopérative et capital humain
	8.6 Réduire la proportion de jeunes sans emploi	8.6 - Notre programme Accès à l'employabilité vise à réduire le nombre de jeunes sans emploi (voir l'ODD 4.4).	Page 41	
	8.10 Généraliser l'accès de tous aux services financiers	8.10 - Nos produits et services de gestion de patrimoine favorisent l'accès aux services financiers (voir l'ODD 1.4).	Page 24	
9 : Industrie, innovation et infrastructure	9.1 Mettre en place une infrastructure résiliente	9.1 - Dans le cadre de notre projet d'investissement de résilience, nous investissons dans des infrastructures résilientes au climat partout au Canada.	Page 47	Identité coopérative
	9.4 Moderniser l'infrastructure et l'industrie afin de réduire les émissions de carbone et rationaliser les ressources	9.4 - Nous avons émis 20 532 tonnes de CO ₂ en 2022, qui ont été compensées par des crédits de carbone. 9.4.1 - Notre consommation énergétique par rapport à notre revenu total (intensité énergétique) s'est établie à 23 gigajoules par million de dollars en 2022.	Page 45 Page 44	
	9.4.1 Émissions de CO ₂ par unité de valeur ajoutée			
10 : Inégalités réduites	10.1 Faire croître les revenus des 40 % les plus pauvres de la population	10.1 - En tant qu'employeur offrant un salaire suffisant, nous avons une structure de rémunération compétitive qui dépasse largement le salaire suffisant dans la plupart des cas.	Page 69	Identité coopérative et capital humain
	10.2 Intégrer toutes les personnes	10.2 - Fidèles à notre cadre d'impact social, nous soutenons GOOD TO BE GOOD, un OSBL qui offre formation, soutien et ressources aux femmes et aux personnes de la diversité de genre dans des collectivités ciblées.	Page 40	
11 : Villes et communautés durables	11.1 Favoriser l'accès à des logements abordables	11.1 et 11.2 - En 2022, nos investissements d'impact ont appuyé des projets qui ont mené à la création de 1 040 logements abordables pour personnes âgées en plus des obligations vertes qui ont servi à financer le transport durable*.	Page 51	Identité coopérative, mobilisation de la clientèle
	11.2 Assurer l'accès à des systèmes de transport viables	11.5 - Notre produit Eau multirisque est la seule solution d'assurance contre les inondations au Canada qui couvre tous les risques d'inondations terrestres, y compris les ondes de tempête.	Page 26	
	11.5 Réduire les pertes causées par les catastrophes			
	11.b Accroître le nombre de villes qui adoptent des mesures axées sur l'insertion, l'utilisation rationnelle des ressources et la résilience climatique	11.b - Nous avons conclu des partenariats avec ICLEI Canada et la Fédération canadienne des municipalités en vue d'accroître la capacité de bâtir des infrastructures résilientes au climat.	Page 47	

ODD des Nations Unies	Objectif ou indicateur de l'ODD	Faits saillants de 2022	Renseignements supplémentaires	Orientation stratégique
12 : Consommation et production responsables	12.5 Réduire la production de déchets	12.5 - Nous avons conçu des solutions de gestion des réclamations et établi des partenariats qui misent sur l'économie circulaire et la réduction des déchets.	Page 30	Mobilisation de la clientèle, identité coopérative
	12.6 Encourager les entreprises à adopter des pratiques viables	12.6 - Addenda Capital prône l'intégration des principes ESG et des objectifs zéro émissions nettes, et soutient les entreprises dans cette démarche.	Page 49	
	12.8 Sensibiliser le public aux modes de vie durables	12.8 - Le <i>Centre de ressources</i> sur notre site Web offre des conseils pour aider la population à mener un mode de vie durable et résilient.		
13 : Lutte contre les changements climatiques	13.1 Renforcer la résilience face aux aléas climatiques	13.1 - Nous avons contribué à l'élaboration de la Stratégie nationale d'adaptation du Canada, en assistant à une table de consultation, en prenant part à des coalitions intersectorielles, en présentant toutes nos recommandations et en participant à des rencontres individuelles.	Page 46	Identité coopérative, mobilisation de la clientèle
	13.2 Incorporer des mesures climatiques dans les politiques et la planification nationales	13.2 - Nous encourageons l'intégration de solutions climatiques et la participation active à l'économie et aux politiques canadiennes.	Page 46	
	13.3 Améliorer la sensibilisation à l'adaptation aux changements climatiques, à l'atténuation de leurs effets, à la réduction de leur impact et aux systèmes d'alerte rapide	13.3 - Nous avons envoyé 302 043 alertes météorologiques à l'avance pour aider nos clients et clientes à préparer et à protéger leur propriété face aux phénomènes météorologiques extrêmes.	Page 32	
14 : Vie aquatique	14.2 Accroître la résilience et restaurer les écosystèmes marins	14.2 - Dans le cadre de notre projet d'investissement de résilience, nous nous pencherons sur les infrastructures résilientes au climat qui incluent des solutions fondées sur la nature dans les zones côtières.	Page 47	Identité coopérative
15 : Vie terrestre	15.1 Préserver, restaurer et exploiter de manière durable les écosystèmes et leurs services connexes	15.1 - Dans le cadre de notre projet d'investissement de résilience, nous chercherons à mettre en place des infrastructures résilientes au climat qui protègent et exploitent de manière durable les écosystèmes et les services qu'ils procurent.	Page 47	Identité coopérative
16 : Paix, justice et institutions efficaces	16.7 Faire en sorte que le dynamisme, l'ouverture, la participation et la représentation caractérisent la prise de décisions	16.7 - Nous avons lancé un processus pour mettre en place une stratégie de réconciliation en 2022.	Page 76	Capital humain
17 : Partenariats pour la réalisation des objectifs	17.17 Promouvoir les partenariats multipartites	17.17 - Par l'intermédiaire de nos activités de sensibilisation et de nos investissements communautaires, nous établissons des partenariats multipartites et intersectoriels en vue de trouver des solutions novatrices aux problèmes environnementaux, sociaux et financiers les plus pressants.	Page 46	Identité coopérative

* Les impacts ne sont pas uniquement attribuables à nos investissements; il s'agit des retombées totales des projets dans lesquels nous investissons. En raison des périodes de déclaration, ces chiffres se rapportent à l'exercice financier 2021.

Nos résultats stratégiques en 2022

1. Mobilisation de la clientèle

	Cible	2022	2021	2020	2019	Bilan*	Observations
Pourcentage des ménages inscrits aux Services en ligne	40 % d'ici la fin de 2022	52 %	47 %	43 %	25 %	Cible dépassée	La pandémie a accéléré le taux d'adoption des Services en ligne (SEL), qui a dépassé notre cible initiale fixée en 2020 pour 2022. Cette hausse reflète nos efforts continus pour améliorer l'expérience numérique de notre clientèle.
Nombre de transactions d'assurance auto et habitation en ligne	s. o.	446 802	389 851	478 176	368 954		Le nombre accru de transactions en ligne illustre le succès de notre projet de soumission et d'achat à l'échelle nationale depuis son lancement le 3 août 2022.
Nombre de ménages clients¹ assurés	s. o.	950 174	946 585	948 844	950 873		Le secteur de l'assurance auto et habitation a connu une progression importante en 2022, attribuable en grande partie à l'initiative de croissance qui a redynamisé les ventes. Il faut également mentionner la croissance continue en assurance entreprise et une forte fidélisation de la clientèle.
Classement au sondage annuel de Pollara	Se classer au troisième rang ou mieux en assurance auto et habitation	Auto : 1 ^{er} rang (ex-aequo) Habitation : 1 ^{er} rang	Auto : 1 ^{er} rang (ex aequo) Habitation : 1 ^{er} rang	Auto : 2 ^e rang Habitation : 2 ^e rang	s. o.	Cible atteinte	Ce sondage mené auprès de la clientèle en assurance auto et habitation vise à établir la probabilité que nos clients et clientes nous recommandent à d'autres, en plus de nous fournir des données comparatives en matière de satisfaction de la clientèle. Notre classement au premier rang dans les sondages en assurance auto et habitation montre que nous demeurons le numéro un du secteur de l'assurance de dommages.
Taux de recommandation net	s. o.	+22	+20	s. o.	s. o.		Nous avons obtenu le meilleur taux comparativement aux résultats de nos concurrents. Notre excellent résultat de +22 sur cette échelle (qui varie de -100 à 100) démontre notre efficacité en matière de mobilisation de la clientèle.
Indice de l'expérience client – Assurance collective (bisannuel)	80 % d'ici la fin de 2022	78 %	s. o.	77 %	78 % (2018)	Cible non atteinte	Nous sommes sur la bonne voie : l'indice de l'expérience client a augmenté d'un facteur de 1 et la satisfaction globale a bondi de 4 %. Les nouveaux produits et services ont fait considérablement augmenter les cotes de rendement de toutes les mesures relatives aux produits en 2022. Nous continuons de faire progresser notre offre et d'apporter des améliorations numériques afin de maintenir nos cotes à des niveaux satisfaisants.

¹ Les ménages clients de Co-operators Générale et de Co-operators Vie sont inclus pour tous les secteurs d'activité au détail.

	Cible	2022	2021	2020	2019	Bilan*	Observations
Indice de l'expérience client des caisses d'épargne et de crédit (bisannuel)	80 % d'ici la fin de 2022	s. o.	79 %	s. o.	79 %	Cible non atteinte	Bien que nous ayons obtenu, dans l'ensemble, de bons résultats, nous continuerons d'améliorer les processus et de régler les enjeux technologiques aux points de vente afin d'éliminer les irritants pour les caisses d'épargne et de crédit clientes.
Chiffre d'affaires provenant des produits et services durables	20 % du chiffre d'affaires défini comme des « revenus durables » par Corporate Knights d'ici 2022	28,2 %	22,6 %	20,1 %	17,8 %	Cible dépassée	Nous surveillons le chiffre d'affaires provenant de produits et de services qui favorisent le développement durable et la résilience, comme notre produit Eau multirisque ou nos investissements d'impact. Nous avons dépassé nos cibles, ce qui témoigne de notre capacité à intégrer le développement durable dans nos décisions d'affaires. À l'avenir, nous offrirons l'assurance inondation à un plus grand nombre de personnes et d'entreprises. Nous allons également continuer de renforcer la participation de la clientèle aux investissements d'impact grâce au lancement des portefeuilles de placements durables.

* Les termes utilisés sont « cible dépassée », « cible atteinte » ou « cible non atteinte ».

2. Identité coopérative

	Cible	2022	2021	2020	2019	Bilan	Observations
Indice de mobilisation des membres² (bisannuel)	85 %	s. o.	96 %	s. o.	98 %	Cible dépassée	Malgré les difficultés liées à la mobilisation pendant la pandémie, nous avons gardé le contact avec nos membres et favorisé leur engagement. Nous avons lancé de nouvelles activités pour souligner leur pertinence et faire valoir leur importance aux yeux du personnel. Nous chercherons des moyens créatifs d'améliorer les éléments du sondage qui étaient inférieurs au résultat précédent et nous élaborerons une nouvelle stratégie 2023 à 2026.
Montant total versé aux coopératives en 2022	1,5 million \$ par année	2,5 millions \$	1,6 million \$	1,5 million \$	1,6 million \$	Cible dépassée	Nous avons dépassé notre cible grâce à des cotisations, à des programmes et à des partenariats (nationaux et internationaux) qui cadraient avec nos objectifs de dons communautaires. Dans notre cadre d'impact social, nous maintenons nos partenariats étroits avec des coopératives pour augmenter notre incidence, notamment en soutenant des coopératives qui favorisent le bien-être et la résilience des collectivités.

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

	Cible	2022	2021	2020	2019	Bilan	Observations
Volume d'affaires total avec les membres et les coopératives³	1,388 milliard \$ d'ici la fin de 2022	1,372 milliard \$	1,279 milliard \$	1,180 milliard \$	1,150 milliard \$	Cible non atteinte	Nous étions près d'atteindre notre cible, mais les difficultés dans le secteur de l'assurance crédit ont persisté en 2022. Nous avons toutefois observé une croissance modérée dans les domaines de l'assurance entreprise, des comptes liés aux organisations membres ainsi que d'autres catégories du Programme d'avantages aux membres. En 2023, nous espérons étendre nos activités de marketing pour développer notre programme.
Pourcentage de nos bénéficiaires avant impôt (attribuables aux membres) versé à des coopératives et à des organismes sans but lucratif et caritatifs canadiens (moyenne sur cinq ans)	Dépasser chaque année le seuil minimal d'Imagine Canada, qui est de 1 %	3,9 %	4,1 %	5,3 %	4,2 %	Cible atteinte	Nous avons atteint cette cible grâce à notre engagement inébranlable à l'égard de nos principes coopératifs, du bien-être environnemental et social, et de la résilience des collectivités canadiennes.
Pourcentage de l'actif de Co-operators investi dans des investissements d'impact	20 % d'ici la fin de 2022	23,6 %	21,2 %	20,8 %	19,4 %	Cible dépassée	Depuis 2021, les occasions d'investissement d'impact et les options de placements se sont multipliées. Même si les obligations vertes dominent toujours le marché, l'émergence rapide des obligations sociales, des obligations durables et des prêts liés au développement durable nous a permis de diversifier nos investissements d'impact et de demeurer au-dessus de notre cible.
Réduction de l'empreinte carbone	Maintenir la carboneutralité	100 %	100 %	100 %	80 %	Cible atteinte	Les niveaux d'émission ont augmenté en 2022 avec la reprise des déplacements d'affaires et des activités en personne. Nous continuons d'acheter de l'énergie renouvelable et de compenser nos émissions pour maintenir la carboneutralité. En collaboration avec diverses équipes, nous renforçons notre engagement d'atteindre nos objectifs zéro émissions nettes en suivant la voie de la décarbonisation.
Pourcentage de membres de la haute direction ayant un objectif SMART en lien avec le développement durable ou l'identité coopérative	100 % chaque année	98 %	95 %	s. o.	94 %	Cible non atteinte	Cette donnée mesure l'intégration des principes coopératifs et durables au sein de l'organisation. La majorité des cadres continue de se fixer des objectifs de développement durable SMART, ce qui démontre l'intégration de ces principes dans notre plan stratégique. Nous continuerons d'intégrer le développement durable dans nos décisions, processus et actions commerciales, y compris la rémunération des cadres.

³ 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.

	Cible	2022	2021	2020	2019	Bilan	Observations
Classement dans les 50 meilleures entreprises responsables au Canada de Corporate Knights	Rester sur la liste	14 ^e rang	3 ^e rang	4 ^e rang	1 ^{er} rang	Cible atteinte	Nos efforts pour intégrer le développement durable ont une fois de plus été reconnus en 2022 : nous avons obtenu une place au palmarès des 50 meilleures entreprises responsables au Canada de Corporate Knights pour une 13 ^e année consécutive. Nous avons surpassé les autres institutions financières, notamment grâce à notre forte proportion de revenus durables, aux liens entre la rémunération et le développement durable, aux jours de congé de maladie payés, et à la diversité hommes-femmes au sein de la haute direction. Nous continuons d'augmenter nos investissements d'impact et nos produits d'assurance favorisant la résilience climatique, qui sont des sources de revenus durables.

3. Avantage concurrentiel

	Cible	2022	2021	2020	2019	Bilan	Observations
Ratio frais-primés en assurance de dommages⁴	Ratio égal ou supérieur à la moyenne de l'industrie d'ici la fin de 2022	32,4 %	32,4 %	30,6 %	31,6 %	Cible non atteinte	En 2022, nous avons manqué la cible quant au ratio frais-primés en raison de l'accélération des dépenses stratégiques et d'une augmentation des salaires et des avantages sociaux. Nous avons augmenté les dépenses stratégiques afin de garantir la mise en œuvre de nos capacités numériques et de nos projets d'efficacité opérationnelle. Nous prévoyons que les dépenses stratégiques reviendront à des niveaux plus abordables en 2023 et nous continuerons de contrôler étroitement les autres dépenses.
Ratio d'efficacité en assurance vie	17,7 % d'ici la fin de 2022	18 %	21,5 %	20 %	19,2 %	Cible non atteinte	Nous n'avons pas atteint la cible relative au ratio d'efficacité en 2022, en raison d'une gestion serrée des dépenses directes en assurance vie et du maintien d'importantes dépenses stratégiques liées aux projets clés.
Ratio combiné en assurance de dommages	98 % d'ici la fin de 2022	95,2 %	89,2 %	95 %	101,1 %	Cible atteinte	Nos résultats favorables découlent de nos efforts constants pour assurer la rentabilité de la souscription à long terme, ce qui comprend l'utilisation de données et d'outils d'analytique à l'appui de nos évaluations du risque et les ajustements de la tarification en fonction du risque. La hausse annuelle est principalement attribuable à la fréquence des réclamations qui est légèrement remontée vers les niveaux d'avant la pandémie.

⁴ Comprend les résultats de CAGC et de CUMIS Générale.

	Cible	2022	2021	2020	2019	Bilan	Observations
Rendement des capitaux propres des membres	8 à 10 % chaque année	8,5 %	14,2 %	10,2 %	7,7 %	Cible atteinte	Nous avons atteint notre cible grâce aux solides résultats techniques en assurance de dommages et en assurance vie, malgré l'instabilité des marchés financiers et les dépenses stratégiques élevées en 2022.
Rendement des capitaux propres des titulaires de police avec participation	4,5 à 6,5 % chaque année	3 %	6,7 %	1,9 %	8,7 %	Cible non atteinte	Nous n'avons pas atteint notre cible quant au rendement des capitaux propres des titulaires de police, principalement en raison des facteurs économiques qui ont eu pour effet de contrebalancer les revenus générés par nos activités. Nos titulaires de police avec participation sont les clients et clientes qui détiennent l'une de nos polices d'assurance vie comportant un volet placement qui dure pour la plus grande partie ou la totalité de leur vie.
Croissance des ventes en gestion de patrimoine au détail	Taux de croissance annuel composé de 36,4 % jusqu'en 2022	Taux de croissance annuel composé de 21,1 % jusqu'en 2022				Cible non atteinte	Vu la volatilité des marchés et les taux d'intérêt élevés, l'objectif que nous avons fixé en 2022 était ambitieux. Même si nous n'avons pas atteint notre cible, nous avons réussi à dépasser les ventes de 2021 malgré le contexte difficile.
Actifs en gestion de patrimoine au détail sous gestion et administration	3 milliards \$ d'ici la fin de 2022	2,24 milliards \$	2,31 milliards \$	1,91 milliard \$	1,69 milliard \$	Cible non atteinte	L'instabilité des marchés et l'important ralentissement économique ont entraîné une diminution de l'actif sous gestion en 2022.
Croissance des nouvelles primes annuelles en assurance individuelle	Taux de croissance annuel composé de 7 % jusqu'en 2022	Taux de croissance annuel composé de (1,9 %) jusqu'en 2022				Cible non atteinte	Les conditions défavorables du marché et l'importance croissante accordée à la gestion de patrimoine au cours des dernières années ont entraîné le recul des ventes en assurance individuelle.
Croissance des revenus des activités consolidées de l'assurance de dommages des entreprises	s. o.	Taux de croissance annuel composé de 10,4 % jusqu'en 2022					La croissance des primes d'assurance entreprise a connu une tendance positive grâce à l'augmentation moyenne de la souscription de polices supérieure aux prévisions et aux rajustements de taux en fonction du risque dans la plupart des régions. Grâce à notre tarification significative, à notre propension au risque redéfinie et à notre croissance ciblée, nous prévoyons une croissance continue des revenus provenant de nos activités d'assurance entreprise.
Croissance des primes d'assurance collective	Taux de croissance annuel composé de 7,3 % jusqu'en 2022	Taux de croissance annuel composé de 6,5 % jusqu'en 2022				Cible non atteinte	Nous avons manqué notre cible en raison surtout des effets de la pandémie et de la contraction de l'industrie. Toutefois, les primes ont enregistré un taux de croissance annuel composé de 8,5 % depuis 2020. Cette hausse, qui est attribuable à la reprise post-pandémie, a aussi été fortement influencée par l'importante fidélisation de la clientèle, de bons résultats techniques et de meilleures ventes.

4. Capital humain

	Cible	2022	2021	2020	2019	Bilan	Observations
Représentation des femmes dans la haute direction⁵	35 % d'ici la fin de 2022	38 %	34 %	25 %	26 %	Cible atteinte	Dans nos efforts pour attirer, retenir et développer les talents, nous avons créé des bassins de main-d'œuvre plus diversifiés. Le nombre de femmes dans les postes de vice-présidence et de première vice-présidence a augmenté alors que la proportion globale dans les postes de vice-présidence a diminué. À l'avenir, nous accélérerons le rythme par l'intermédiaire des groupes-ressources des employés et employées, et des recommandations en matière de gestion des talents.
Indice global de mobilisation du personnel	Maintenir un indice annuel d'au moins 80 %	71 %	80 %	s. o.	77 %	Cible non atteinte	Chaque année, nous nous efforçons de figurer au palmarès des Employeurs de choix pour la mobilisation du personnel, mais nous avons raté la cible cette année. Le niveau de mobilisation était le plus élevé en ce qui concerne la diversité et l'inclusion, le soutien des gestionnaires et la perception de la collaboration au sein de l'organisation. Parmi les points à améliorer, mentionnons les récompenses et la reconnaissance, la mesure dans laquelle nous mettons en place l'infrastructure nécessaire à la réalisation efficace des tâches, ainsi que la perception de notre capacité à attirer des talents d'exception, à les conserver et à leur accorder des promotions.
Indice de santé mentale	s. o.	78 %	80 %	s. o.	78 %		Nous avons réitéré notre engagement à l'égard de la santé mentale dans le cadre de programmes de sensibilisation à l'intention des gestionnaires et des employés et employées. Nous avons également mis en place de nouvelles technologies en vue de renforcer les liens sociaux grâce à la reconnaissance entre pairs. En 2023, nous poursuivons la démarche en organisant des événements et des séances de mise en forme en personne afin de favoriser un milieu de travail positif.

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

États financiers de 2022

Résumé du compte de résultat

Assurance de dommages – primes directes souscrites par catégories de produits

Les primes directes souscrites de nos activités d'assurance de dommages ont augmenté de 7,3 %, essentiellement en raison de l'augmentation des primes moyennes en assurance habitation, entreprise et agricole, de la forte croissance des ventes de polices d'assurance entreprise, ainsi que de la hausse des primes d'assurance voyage par suite de la levée des mesures de confinement liées à la pandémie tout au long de l'année.

Assurance vie – primes et dépôts par catégories de produits

Le total des primes et des dépôts de nos activités d'assurance vie a augmenté de plus de 8 % en 2022, en partie grâce à la croissance continue de nos produits de gestion de patrimoine et à la solide progression dans nos secteurs de l'assurance voyage, collective et individuelle. La croissance des produits de gestion de patrimoine est attribuable à une hausse de 80 % des dépôts dans des fonds communs de placement.

Revenus et profits nets de placement

Nos résultats de placement ont été affectés par la hausse des taux d'intérêt, ce qui a eu une incidence négative sur la juste valeur de notre portefeuille d'obligations, et par la faiblesse du marché des actions privilégiées. La volatilité des profits et pertes de placements découle en grande partie de nos activités d'assurance vie; toutefois, cette volatilité est largement compensée par nos frais de règlement en raison de nos programmes d'adéquation de l'actif et du passif. Durant l'année, nous avons rééquilibré le portefeuille en raison des perspectives macroéconomiques pessimistes pour 2023; nous avons ainsi réalisé des gains sur les actions ordinaires qui ont partiellement compensé les pertes sur les obligations et les actions privilégiées.

Groupe Co-operators limitée

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

(en millions de dollars)	2022	2021	2020
PRODUITS			
Primes nettes acquises	4 918,1	4 617,8	4 431,9
Revenus et profits nets de placement (pertes)	(642,6)	373,1	751,8
Honoraires et autres revenus	182,0	173,2	166,9
Total des produits	4 457,5	5 164,1	5 350,6
PRESTATIONS ET CHARGES D'EXPLOITATION			
Frais de règlement, moins la réassurance	2 149,3	2 710,7	3 329,3
Autres charges	1 915,3	1 831,4	1 652,5
Total des charges	4 064,6	4 542,1	4 981,8
Résultat avant impôt sur le résultat	392,9	622,0	368,8
Charge d'impôts	84,0	147,0	85,0
Résultat net	308,9	475,0	283,8
Résultat net attribuable aux :			
Membres	271,8	407,6	258,1
Titulaires de police avec participation	26,5	57,1	15,8
Participations ne donnant pas le contrôle	10,6	10,3	9,9
Résultat net	308,9	475,0	283,8

Sommaire de l'état consolidé de la situation financière

Forte d'un capital de près de 4,5 milliards de dollars, notre situation financière demeure solide. Notre capital réglementaire, mesuré au moyen du test du capital minimal (TCM) et du test de suffisance du capital des sociétés d'assurance-vie (TSAV), demeure également solide puisque nos ratios sont bien au-delà des exigences réglementaires. Les actifs investis ont diminué de 8,4 % au cours de l'année en raison de la hausse des taux d'intérêt qui a fait diminuer la juste valeur de notre portefeuille d'obligations, et de la faiblesse des marchés boursiers. Malgré ce recul, les actifs investis dépassent toujours de 24,3 % la valeur totale de nos contrats d'assurance et d'investissement, moins la réassurance. Les obligations constituent 55,6 % de notre portefeuille; elles sont réparties dans plusieurs régions et secteurs, et plus de 97 % d'entre elles sont considérées comme étant de première qualité.

Groupe Co-operators limitée

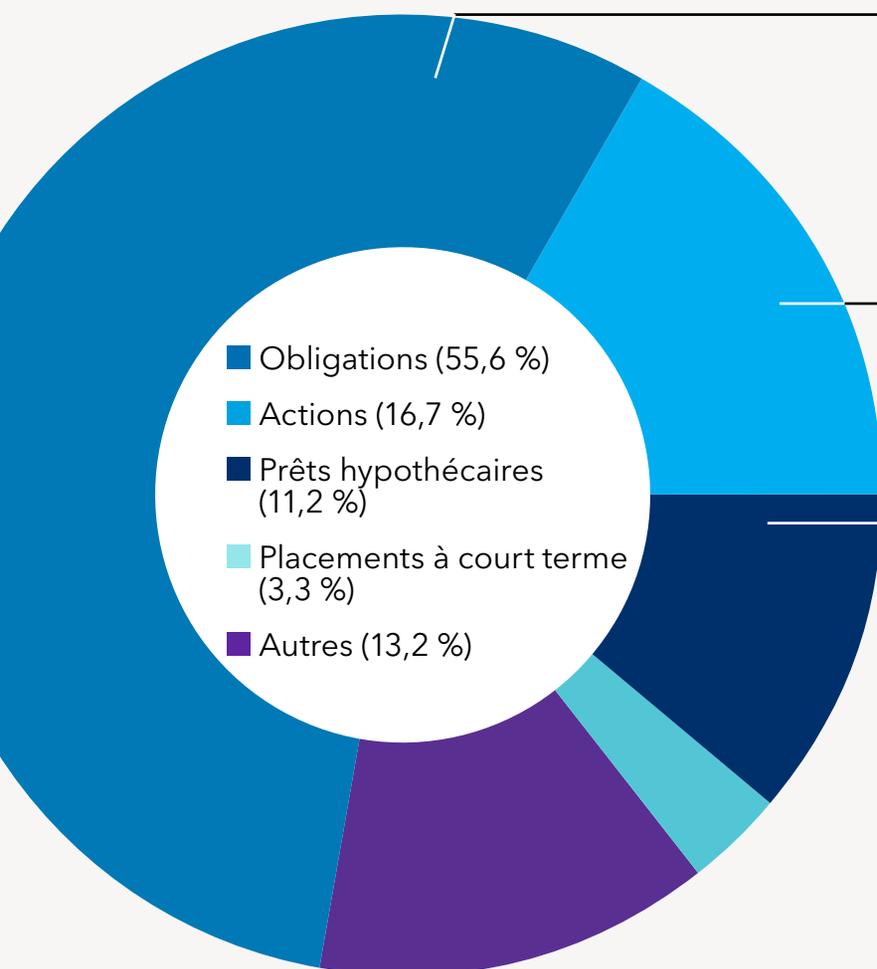
Sommaire de l'état consolidé de la situation financière
Au 31 décembre

(en millions de dollars)	2022	2021	2020
ACTIFS			
Actifs investis	11 425,6	12 478,4	11 789,9
Actifs des fonds distincts	3 595,3	3 926,0	3 426,4
Autres actifs	4 367,1	4 236,2	3 664,2
Total des actifs	19 388,0	20 640,6	18 880,5
PASSIFS			
Passifs des contrats d'assurance et d'investissement	9 815,0	10 471,9	9 868,7
Passifs des fonds distincts	3 595,3	3 926,0	3 426,4
Autres passifs	1 478,8	1 638,1	1 623,2
Total des passifs	14 889,1	16 036,0	14 918,3
CAPITAUX PROPRES			
Capitaux propres des membres	3 349,9	3 423,0	2 851,3
Capitaux propres des titulaires de police avec participation	940,1	971,8	907,6
Participations ne donnant pas le contrôle	208,9	209,8	203,3
Total des capitaux propres	4 498,9	4 604,6	3 962,2
Total des passifs et des capitaux propres	19 388,0	20 640,6	18 880,5

Répartition des actifs investis

Nous investissons nos actifs de manière responsable pour nos parties prenantes

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



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

AAA	25,6 %	BBB	14,7 %
AA	30,4 %	Inférieur à BBB	2,5 %
A	26,5 %	Non coté	0,3 %

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

Actions canadiennes	50,2 %	Actions américaines	12,9 %
Actions canadiennes privilégiées	32,1 %	Actions internationales	4,8 %

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

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

Cotes

Des agences de notation externes attribuent une cote à nos sociétés et reconnaissent notre excellente situation de trésorerie. En octobre 2022, DBRS a rehaussé les cotes de crédits de l'émetteur de SFCL de BBB à BBB (élevé), et les cotes de solidité financière de CAGC et de la Souveraine de A (faible) à A. Ces mises à niveau reflètent la robustesse du groupe de sociétés, une croissance soutenue et une meilleure rentabilité des activités de souscription, ainsi que le niveau de liquidité prudent, la situation de trésorerie et l'effet de levier consolidés. 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.

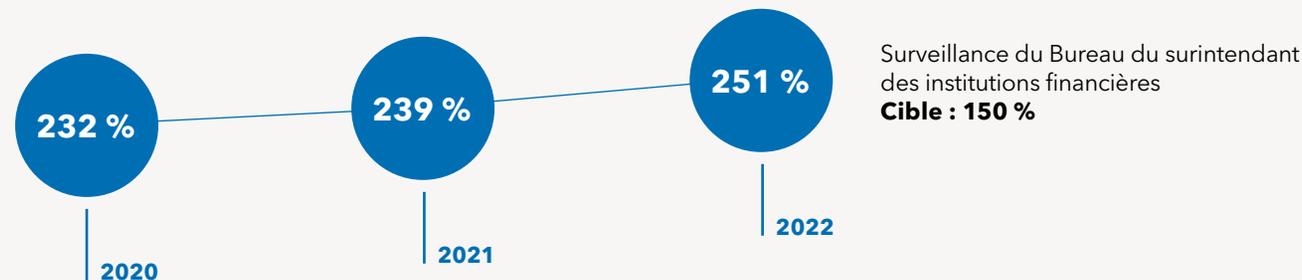
Tests du capital

Nous sommes là pour assurer la sécurité financière dans des temps difficiles

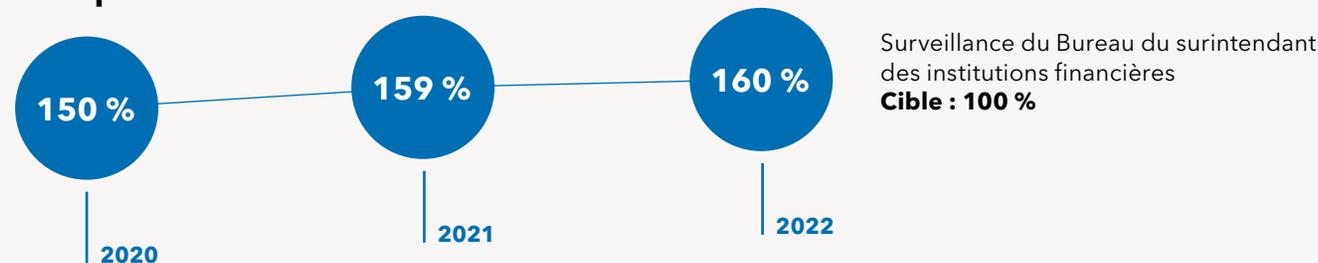
Notre capital nous permet de respecter les promesses faites à notre clientèle, peu importe l'évolution de la conjoncture, pour respecter les attentes des autorités de réglementation et des agences de notation, pour investir dans des initiatives stratégiques afin d'atteindre nos objectifs à court et à long terme et pour saisir les occasions d'affaires qui se présentent. À la fin de l'année, nous restions bien capitalisés et en bonne position pour affronter les incertitudes.

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

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



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



Nous respectons un processus de gestion des risques solide et continu

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

Notre programme de gestion des risques

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

1. Définition

Nous définissons les risques au moyen de sondages internes, d'entretiens et de discussions avec tous les services de l'entreprise. Nous détectons les risques nouveaux ou en évolution à l'aide d'une variété d'analyses environnementales et de sondages sur les risques émergents.

2. Évaluation

Nous classons les risques les plus importants pour l'organisation et évaluons leurs effets possibles. Nous demandons l'avis des conseillers et conseillères en risque sur la façon de gérer ces risques et obtenons leurs points de vue sur les tendances.

4. Suivi et déclaration

Notre équipe de GRE surveille constamment les risques et les déclare périodiquement au comité du risque du conseil d'administration, à la direction et aux organismes de réglementation.

3. Quantification

Nous quantifions notre exposition aux risques à l'aide de divers outils, modèles et mesures, comme la simulation de crise et l'analyse de sensibilité.

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

Nous suivons un processus rigoureux pour comprendre les risques et les occasions qui se présentent à nous et nous y préparer. Une gestion efficace des risques nous permet de transformer notre stratégie et nos activités ainsi que nos processus décisionnels en vue de répondre aux besoins de nos membres, de notre clientèle et de nos collectivités, aujourd'hui et demain.

Comment nous définissons notre propension au risque

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

Notre univers de risques

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

Type de risque

Principal risque en 2022

Risque financier et d'investissement

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

Taux d'intérêt à la hausse

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

Risque d'assurance

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

Conditions météorologiques extrêmes et changements climatiques

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

Risques liés à la hausse de l'inflation

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

Risque opérationnel

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

Avenir du travail

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

Risque stratégique

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

Évolution des préférences et des comportements de la clientèle

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

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

Risque d'atteinte à la réputation

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

Risque lié à la cybersécurité

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

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

Processus de définition de l'importance relative pour nos rapports

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

Tout au long de l'année, nous restons en contact avec les personnes, les organisations et les institutions qui sont les plus essentielles à notre mission.

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

Comment nous avons validé les enjeux prioritaires à aborder dans le présent rapport avec les principales parties prenantes en 2022

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

Nous avons discuté du contenu du rapport avec le comité du développement durable du conseil d'administration pour obtenir son accord, mais aussi son point de vue sur la pertinence des points que nous pensions aborder. Cette discussion a révélé que les sujets suivants revêtaient une importance particulière pour nos parties prenantes en 2022 :

- Conseils et pratiques de vente responsables dans le cadre de notre stratégie de gestion de patrimoine
- Performance financière et résilience de l'entreprise
- Adaptation aux changements climatiques, atténuation de leurs effets et résilience des collectivités
- Transformation de la nature du travail
- Notre rôle en tant qu'entreprise au service de la durabilité

Processus de validation des enjeux prioritaires à aborder dans ce rapport

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

Enjeux prioritaires

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

Les façons dont nous contribuons à assurer la prospérité et la résilience de notre clientèle et de nos membres dans un monde de plus en plus marqué par l'incertitude et la volatilité, notamment par des services de littératie et de planification financières et l'accès à des assurances abordables afin de protéger la clientèle contre les risques changeants.

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

Nos réactions aux causes et aux répercussions des changements climatiques, par des stratégies d'atténuation, de résilience et de gestion des risques, des investissements, la réduction de l'empreinte carbone, des revendications et la communication des données sur le climat.

3. Perfectionnement, bien-être et mobilisation du personnel

Les gestes que nous posons pour mobiliser notre capital humain et veiller à son bien-être mental, émotionnel et physique, ainsi que nos façons de mobiliser, d'attirer, de retenir et de développer un bassin de talents inclusif et diversifié.

4. Innovation et confiance numérique

Nos manières d'intégrer l'innovation au sein de nos activités et de notre culture, autant dans la gestion du changement que dans les produits et les services, ou encore dans nos réponses aux modèles d'affaires émergents et aux tendances mondiales. Les mesures que nous prenons pour garder la confiance de notre clientèle grâce à des interactions accrues dans les marchés numériques et au moyen de nouvelles technologies.

5. Investissement à impact positif

Comment nous utilisons notre capital pour aider à bâtir, pour les générations futures, des collectivités résilientes sur les plans environnemental, social et financier grâce à nos décisions d'investissement durable et d'impact.

6. Résilience, développement et bien-être des collectivités

Nos façons de contribuer à la résilience, au développement et au bien-être de nos collectivités dans un contexte de volatilité environnementale, sociale et économique accrue.

7. Performance financière et avantage concurrentiel

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

Autres grands enjeux décisifs

- Pratiques de développement durable et impacts opérationnels
- Diversité, inclusion et équité
- Expérience et satisfaction de la clientèle et des membres
- Confiance des parties prenantes et relations
- Identité coopérative et structure de gouvernance démocratique

Enjeux abordés dans ce rapport

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



À propos du Groupe Co-operators limitée

Notre groupe de sociétés contribue à bâtir et à consolider la sécurité financière des gens

À titre de coopérative canadienne de services financiers de premier plan forte de plus de 58,2 milliards de dollars d'actifs sous administration, le Groupe Co-operators limitée offre des produits et services d'assurance de dommages, d'assurance vie, de gestion de placements, de gestion d'actifs institutionnels et de courtage.

Groupe Co-operators limitée

Découvrez notre groupe de sociétés et voyez comment nous répondons aux besoins des clients et clientes à travers le pays.

Addenda Capital inc.

Offre des services de gestion de placements discrétionnaires à un large éventail d'organisations, de fondations, de fonds de dotation et d'individus, ainsi qu'aux sociétés du Groupe Co-operators limitée.

La Compagnie d'assurance générale Co-operators

Offre de l'assurance habitation, automobile, agricole et entreprise à travers le pays et distribue des produits d'assurance vie et de gestion de patrimoine pour Co-operators Compagnie d'assurance-vie.

Co-operators Compagnie d'assurance-vie

Fournit des produits d'assurance de personnes et de gestion de patrimoine aux particuliers et aux groupes partout au pays.

Services d'investissement financier

Co-operators inc.

Distribue des fonds communs de placement de tierces parties par l'intermédiaire de son réseau de représentantes et représentants exclusifs dans tout le Canada.

CUMIS Générale

Offre des produits et des services d'assurance, dont l'assurance voyage, aux caisses d'épargne et de crédit et aux caisses populaires canadiennes et à leurs membres.

Duuo

Offre une variété croissante de solutions d'assurance intégrée.

Federated Agencies Limited

Offre des produits d'assurance des particuliers et des entreprises, ainsi que des services financiers à des partenaires d'affaires stratégiques.

Technicost

Offre des solutions de crédit logicielles aux caisses d'épargne et de crédit de partout au Canada.

The Edge Benefits Inc.

Offre des produits d'assurance invalidité simplifiés, en ciblant principalement le marché des travailleurs et travailleuses autonomes au Canada.

Premier group of companies

Offre des produits d'assurance de la responsabilité civile professionnelle, des produits spécialisés d'assurance de dommages et des produits généraux d'assurance des biens par l'intermédiaire d'un réseau de courtage.

La Souveraine, Compagnie d'assurance générale

Offre des solutions de risque personnalisées aux entreprises canadiennes par l'intermédiaire de nombreux canaux de distribution.

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

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

Nous assurons



889 000

habitations



1,6 million

de véhicules



220 000

employés et employées et leurs personnes à charge

Nous protégeons



623 000

personnes



490 000

Canadiens et Canadiennes au moyen d'une assurance crédit

Nous gérons les placements de



233

institutions et investisseuses et investisseurs individuels



dont les actifs sont évalués à plus de

34,2 milliards \$

Nous couvrons



42 000

exploitations agricoles



279 000

entreprises

Nous servons



209

caisses d'épargne et de crédit



5,9 millions+

membres d'une caisse d'épargne et de crédit

Nous aidons les Canadiens et Canadiennes à planifier leur avenir financier



plus de

51 000

comptes de gestion de patrimoine

Renseignements supplémentaires sur notre effectif

Notre effectif est notre plus grande force

Les employés et employées de notre groupe de sociétés jouent un rôle essentiel pour donner vie à notre stratégie. Ils travaillent dans des collectivités partout au pays pour répondre aux besoins de nos membres, de nos clients et clientes et de nos collectivités.

Nombre d'employés et employées à temps plein et à temps partiel par province

Territoires du Nord-Ouest :
temps plein 1 / temps partiel 0

Yukon :
temps plein 1 / temps partiel 0

Colombie-Britannique :
temps plein 273 / temps partiel 13

Alberta :
temps plein 705 / temps partiel 19

Saskatchewan :
temps plein 611 / temps partiel 21

Manitoba :
temps plein 32 / temps partiel 2

Ontario :
temps plein 4 056 / temps partiel 44

Québec :
temps plein 556 / temps partiel 18

Nouveau-Brunswick :
temps plein 502 / temps partiel 6

Île-du-Prince-Édouard :
temps plein 9 / temps partiel 0

Nouvelle-Écosse :
temps plein 34 / temps partiel 0

Terre-Neuve-et-Labrador :
temps plein 58 / temps partiel 1

Nombre total d'employés
et employées*

6 962

Représentation des
genres – Effectif total**

62 % 38 %

Femmes Hommes

* Comprend les employés et employées de Premier group of companies et de The Edge Benefits Inc. Les éléments d'information non financière de ces entités ne figurent pas dans le présent rapport, sauf indication contraire.
** Nous ne disposons pas de données suffisantes pour inclure les personnes non binaires, mais nous mettrons tout en œuvre pour le faire dans le rapport de 2023.

Déclaration annuelle

Notre rapport annuel intégré 2022 présente à nos principales parties prenantes de l'information et des données sur notre performance économique, sociale et environnementale.

Conformément au Règlement sur la déclaration annuelle de la *Loi sur les sociétés d'assurances*, le présent rapport fait état des activités pertinentes de La Compagnie d'assurance générale Co-operators, qui détient des capitaux propres de plus de 1 milliard de dollars, et des activités de certaines de nos principales sociétés réglementées détenues par le Groupe Co-operators limitée, notamment :

- La Souveraine, Compagnie d'assurance générale (Souveraine Assurance)
- Co-operators Compagnie d'assurance-vie (Co-operators Vie)
- Federated Agencies Limited (Federated)
- Addenda Capital inc. (Addenda)
- La Compagnie d'Assurance Générale CUMIS
- Services d'investissement financier Co-operators inc. (SIFC)

Pour de plus amples renseignements sur ces sociétés, consultez le site cooperators.ca.

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 certaines de nos plus petites filiales ont été exclus du rapport, en raison de la taille de ces filiales ou de la participation de Co-operators dans celles-ci, soit : Patrimoine Aviso S.E.C., AZGA Service Canada Inc., CU Agencies Alliance Ltd., Services d'assurance Duuo Inc., H.B. Gestion d'assurance collective ltée (Groupe H.B.), Premier group of companies, Les Systèmes de gestion Technicost Inc., The Edge Benefits Inc. et UNIFED Insurance Brokers Limited.

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

Notre rapport annuel intégré brosse un portrait des activités du Groupe Co-operators limitée et de ses filiales les plus importantes, à moins d'avis contraire, pour l'année civile 2022. Ce rapport peut être consulté en français et en anglais sur le site rapportintegre.cooperators.ca.

Pour en obtenir un exemplaire imprimé ou pour en savoir plus, écrivez-nous à service@cooperators.ca.

Notre processus de validation du rapport

Afin de resserrer les mécanismes de validation, notre Service d'audit interne a évalué l'intégrité de plusieurs mesures et informations financières et non financières comprises dans le présent rapport. Les mesures et informations incluses dans l'évaluation de l'intégrité des données effectuée au moyen d'un audit interne reposent sur un classement du risque. Nous avons incorporé les recommandations de notre Service d'audit interne sur les mécanismes de contrôle concernant la production de rapports, le cas échéant, et nous ferons de même pour les futurs rapports. Dans le cadre d'un processus distinct, nos états financiers consolidés sont soumis à un audit externe annuel. Plusieurs données financières importantes découlant de ce processus ont été intégrées au rapport.

Total de l'impôt et des taxes payés/payables (perçus/exigibles) en 2022¹ (en milliers de dollars canadiens)

	Impôt sur le revenu et sur le capital	Taxe sur les primes	Total
Fédéral	(10 141)	-	(10 141)
Provincial			
Alberta	(2 708)	44 355	41 647
Colombie-Britannique	501	15 678	16 179
Manitoba	(386)	3 594	3 208
Nouveau-Brunswick	(459)	4 323	3 864
Terre-Neuve-et-Labrador	(257)	7 784	7 527
Nouvelle-Écosse	(372)	6 437	6 065
Ontario	1 934	76 469	78 403
Île-du-Prince-Édouard	(150)	1 740	1 590
Québec	694	9 599	10 293
Saskatchewan	(645)	8 438	7 793
Territoires	(122)	1 189	1 067
Total provincial	(1 970)	179 606	177 636
Total	(13 430)	179 606	167 495
Autres taxes²			121 978
Total de l'impôt et des taxes payés/payables (perçus/exigibles)			289 473

¹ Tous les montants peuvent 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 2022*

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

	Nombre d'autorisations	Montant autorisé
0 \$ à 24 999 \$	6	8 814 \$
25 000 \$ à 99 999 \$	2	134 112 \$
100 000 \$ à 249 999 \$	7	1 308 114 \$
250 000 \$ à 499 999 \$	7	2 305 595 \$
500 000 \$ à 999 999 \$	22	15 634 910 \$
1 000 000 \$ à 4 999 999 \$	35	87 966 219 \$
5 000 000 \$ et plus	4	38 580 654 \$
Total	83	145 938 418 \$

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

** Le financement par emprunt inclut les émissions de prêts hypothécaires et les autres prêts commerciaux privés.*

Informations supplémentaires

- Informations sur la gouvernance
- Notes biographiques du groupe de gestion de Co-operators
- Politique de développement durable de Co-operators
- Principes pour une assurance responsable de l'Initiative de collaboration du PNUF avec le secteur financier – bilan annuel des progrès
- Notre empreinte carbone
- Empreinte carbone de nos portefeuilles de placements
- Produits et services d'assurance et de gestion de patrimoine axés sur le développement durable
- Éthique et protection des renseignements personnels
- Politiques sur l'investissement durable et l'investissement d'impact
- Cotes de crédit
- Informations sur l'effectif
- Associations, affiliations et partenariats



Co-operators, 130 Macdonell Street, Guelph, ON N1H 6P8
Téléphone : 519-824-4400 | cooperators.ca | service@cooperators.ca
Disponible en anglais ~ Available in English
Publication : 9 mai 2023 | COR1039F (05/23)