Rapport annuel intégré 2024

Groupe Co-operators limitée

co-operators

Table des matières

02 Introduction
05 Entrevue avec le chef de la direction
08 Importance relative pour nos rapports
10 Raison d'être, vision, valeurs
11 Stratégie d'entreprise 2023 à 2026
14 Objectifs à long terme
15 Création de valeur

17 Notre raison d'être
20 Indemnités et prestations
24 Solutions d'assurance
28 Conseils et services financiers
29 Placements et gestion d'actifs
30 Investissement d'impact et de transition climatique
35 Innovation et nouveaux modèles d'affaires

37 Incidence de nos activités
38 Cibles et progrès en matière de décarbonation
42 Pratiques commerciales durables
44 Notre milieu de travail
46 Mobilisation de l'effectif et culture organisationnelle
48 Inclusion, diversité, équité et accessibilité (IDEA)
51 Vérité et réconciliation
53 Respect, traitement et satisfaction de la clientèle

57 Résultats financiers
58 Entrevue avec la haute direction : cheffe des finances
59 Performance financière et situation de trésorerie

61 Nos collectivités
62 Responsabilité sociale et investissement communautaire
64 Notre cadre d'impact social
68 Bénévolat et soutien aux collectivités

70 Notre gouvernance coopérative
72 Notre CA et ses comités
73 Pleins feux sur notre gouvernance
77 Nos membres

80 Renseignements supplémentaires
81 Objectifs de développement durable
85 Résultats stratégiques
89 Mesures et cibles à long terme
90 États financiers
97 Processus de définition de l'importance relative pour nos rapports
105 Informations supplémentaires

À propos de ce rapport

Ce rapport souligne notre performance environnementale, sociale, financière et de gouvernance en lien avec les enjeux et tendances qui ont de l'importance pour les gens à qui nous offrons nos services. Faisant office de déclaration annuelle, ce rapport explique en toute transparence les mesures prises par notre groupe de sociétés pour faire progresser notre raison d'être, qui est d'assurer la sécurité financière des Canadiennes, des Canadiens et de nos collectivités. Les données et les commentaires figurant dans ce rapport reflètent les activités menées entre le 1er janvier et le 31 décembre 2024.

Une mine d'informations

Les informations supplémentaires du rapport intégré de même que l'index du contenu de la norme GRI sont également accessibles à la page rapportintegre.cooperators.ca.

Vous trouverez d'autres informations, comme notre Rapport sur le climat, le rapport annuel de La Compagnie d'assurance générale Co-operators et les rapports archivés, au cooperators.ca/rapports.

Rapport de Co-operators sur le climat

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

Gouvernance des données

Pour garantir la qualité et la fiabilité des données, nous utilisons un système centralisé d'archivage. Il s'agit d'une plateforme en ligne où tous les principaux résultats quantitatifs doivent être documentés, validés et approuvés.

Pour renforcer le protocole de validation, nos Services d'audit interne ont évalué l'intégrité de plusieurs mesures et informations financières et non financières comprises dans le présent rapport. Ces mesures et informations reposent sur un classement du risque. Nous avons appliqué les recommandations de nos Services d'audit interne sur les contrôles liés à la production de rapports et nous ferons de même pour les prochains 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.

Informations supplémentaires

La section Informations supplémentaires contient des renseignements additionnels sur notre performance, notre incidence et nos politiques environnementales, sociales, financières et de gouvernance.

- 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 Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE) avec le secteur financier : déclaration annuelle des progrès
- Produits et services d'assurance et de gestion de patrimoine axés sur le développement durable
- Traitement équitable de la clientèle
- Politiques sur l'investissement durable et l'investissement d'impact
- Cotes de crédit
- Informations sur l'effectif
- Associations, affiliations et partenariats

Reconnaissance des terres

Notre organisation a été fondée en 1945 à Regina, en Saskatchewan, sur le territoire visé par le traité n° 4, sur les terres ancestrales des Cris, des Saulteaux, des Dakota, des Lakota et des Nakoda ainsi que sur les terres natales des Métis. De nos jours, notre coopérative exerce ses activités dans des collectivités à la grandeur du pays. Nous reconnaissons que les divers lieux où nous vivons et travaillons sont situés sur les terres ancestrales des peuples inuit, métis et des Premières Nations passés, présents et futurs. Le Groupe Co-operators limitée reconnaît que son siège social établi à Guelph, en Ontario, se trouve sur le territoire visé par l'acte de l'Achat entre les lacs (traité n° 3), sur les terres ancestrales de la Première Nation des Mississaugas de Credit ainsi que des peuples anichinabé, haudenosaunee et attawandaron. Nous reconnaissons que les peuples autochtones sont des gardiens de cette terre et que nous exerçons nos activités sur les terres ancestrales des Premières Nations, des Inuit et des Métis. C'est dans cette perspective que nous cheminons vers la vérité et la réconciliation avec notre voisinage, notre clientèle, nos membres, notre personnel et nos partenaires autochtones.

Rob Wesseling (à droite)
Président et chef de la direction

John Harvie (à gauche)
Président du conseil d'administration

Entrevue avec le chef de la direction et le président du conseil d'administration

Rob Wesseling, président et chef de la direction chez Co-operators, et John Harvie, président du conseil d'administration, discutent des défis, des réussites, des risques et des possibilités de 2024, et expliquent comment notre raison d'être nous propulse vers un avenir résilient, durable et axé sur la sécurité financière.

Ce n'est qu'en mettant de côté nos différences et en nous donnant la main que nous réussirons à relever les défis de taille qui sont devant nous. Ensemble, nous décuplons nos forces et augmentons notre résilience.

Quels étaient les enjeux et tendances prioritaires pour vous en 2024?

Rob Wesseling (RW) : En 2024, les phénomènes météorologiques extrêmes au Canada, et plus principalement les quatre événements survenus à la fin de l'été, ont entraîné 8,5 milliards de dollars de sinistres dans l'ensemble du secteur. Ce montant record ne tient pas compte des pertes non assurées ni des lourdes conséquences émotionnelles et sociales découlant de ces catastrophes. Je suis fier de nos équipes des réclamations, qui ont répondu avec rapidité et minutie aux besoins financiers de nos collectivités. À titre d'assureur, il est plus important que jamais de redéfinir nos modèles d'affaires pour renforcer la résilience des foyers et des collectivités du pays, car c'est ainsi que nous aiderons notre société à affronter les risques croissants et à se relever plus forte à la suite d'une catastrophe.

Sur le plan technologique, nous assistons à une progression rapide de l'intelligence artificielle (IA). Alors que ces outils gagnent en popularité, nous devons les étudier attentivement et adopter de bonnes pratiques de gouvernance afin de nous assurer de les utiliser de façon transparente, conforme à nos principes et avantageuse pour nos membres, notre clientèle et nos collectivités.

Enfin, je suis sensible aux fossés qui se creusent entre les groupes sociaux et à la polarisation croissante à laquelle nous assistons. La formation de camps adverses – qu'ils soient économiques, idéologiques ou politiques – freine la recherche de solutions aux enjeux toujours plus complexes de notre époque. Ce n'est qu'en mettant de côté nos différences et en nous donnant la main que nous réussirons à relever les défis de taille qui sont devant nous. Pour trouver des moyens judicieux d'avancer vers un avenir résilient et durable, nous devons bénéficier d'une diversité d'opinions, d'horizons, d'expertise et d'expériences.

Comment notre identité coopérative a-t-elle contribué à notre succès?

John Harvie (JH) : Notre identité coopérative est une structure organisationnelle qui nous permet de gérer les occasions et les défis qui se présentent. Cette identité est ancrée dans tout ce que nous faisons. Elle nous aide à trouver des solutions pertinentes, collaboratives et durables aux tendances et aux changements sociétaux complexes actuels et futurs.

Notre coopérative, qui se compose de 46 organisations membres, représente une grande diversité régionale et sectorielle ainsi qu'un vaste spectre social, culturel et politique. Nous faisons preuve d'ouverture à l'égard de toutes ces philosophies et perspectives différentes (dans notre conseil d'administration et nos comités, et parmi nos membres), ce qui nous permet de représenter les intérêts de millions de Canadiens et Canadiennes. À titre de coopérative, nous réfléchissons à l'influence de nos décisions sur le bien-être et la résilience des collectivités que nous servons. Nous accordons la priorité aux besoins des générations canadiennes d'aujourd'hui et de demain.

Comment progressons-nous vers notre raison d'être, qui est d'assurer la sécurité financière des Canadiennes, des Canadiens et de nos collectivités?

RW : Nous cherchons constamment à améliorer nos produits et services pour que notre clientèle soit adéquatement assurée contre les risques actuels, mais aussi pour qu'elle soit en position de faire face aux catastrophes de demain. C'est dans cette optique que nous avons récemment lancé SécurFutur[MC]. Lorsqu'un toit est endommagé, cet avenant d'assurance habitation couvre non seulement le coût de l'ancien toit, mais il offre également un montant supplémentaire pour l'installation de matériaux résistants au vent, à la grêle et au feu. Nous repensons le modèle d'assurance traditionnel et ce produit est le fruit de cette réflexion.

Grâce à nos nombreuses solutions financières et de placement, nous avons servi plus de Canadiens et Canadiennes que jamais! Nous gérons et administrons maintenant plus de 3,4 milliards de dollars d'actifs de la clientèle au détail dans nos divers fonds communs de placement et nos autres produits d'investissement, qui ont été conçus pour toutes les situations financières.

À titre de gestionnaire d'actifs, nous investissons une bonne partie des 13,5 milliards de dollars de nos capitaux sous gestion pour bâtir une société plus résiliente et durable. À la fin de l'année 2024, nous avions consacré 52,6 % de nos actifs, soit 7,1 milliards de dollars, à des investissements d'impact et de transition climatique. Dans le cadre de notre initiative d'investissement de résilience, nous trouvons de nouvelles occasions d'investir dans des projets novateurs de résilience climatique et dans des infrastructures adaptées au climat d'un océan à l'autre.

JH : Je suis fier de notre réputation d'entreprise qui améliore la résilience et la durabilité des collectivités par les partenariats qu'elle noue et les investissements qu'elle fait chaque année. En 2024, nous avons versé 13,3 millions de dollars à des œuvres de bienfaisance, à des organismes sans but lucratif et à des coopératives, ce qui représente 3,8 % de notre bénéfice avant impôt. De ce montant, 1,8 million de dollars ont été remis à des coopératives qui offrent des services importants dans leur milieu.

Je voudrais également souligner certains ajouts que nous avons faits à nos politiques et procédures de gouvernance pour veiller à concrétiser notre raison d'être à long terme : nous avons approuvé une nouvelle politique en matière de traitement équitable de la clientèle, qui officialise notre engagement à l'égard de concepts tels que le comportement éthique, la bonne foi et l'interdiction des pratiques abusives; et nous avons mis sur pied le comité de planification démocratique de la relève, qui suit une approche démocratique pour cibler les compétences et les aptitudes nécessaires à l'amélioration de nos futurs conseils d'administration (CA). Chaque année, notre CA évolue en accueillant des membres qui solidifient notre gouvernance. Et ce n'est qu'un début puisque notre politique d'inclusion, de diversité, d'équité et d'accessibilité (IDEA) dans la gouvernance nous aidera à faire progresser la diversité de façon globale au sein du CA.

Quels ont été nos plus grands défis en 2024?

RW : L'année n'a pas été de tout repos sur le plan financier : les phénomènes météo extrêmes, les vols de véhicules, la hausse des fraudes à l'assurance et l'explosion des coûts de réparation attribuable à la forte inflation sont tous des facteurs importants qui ont plombé nos résultats.

Notre entreprise a évolué au fil du temps et nous cherchons davantage à renforcer la résilience afin de limiter au maximum les pertes futures, même si nous savons que les risques continueront d'augmenter. Il est impératif que nous – c'est-à-dire notre coopérative, notre secteur, nos partenaires externes ainsi que les gens et les collectivités que nous servons – changions notre vision de l'assurance et de son fonctionnement. L'assurance doit aller au-delà de l'indemnisation et devenir un levier pour la résilience. Même si ce changement de cap ne se fera pas du jour au lendemain, Co-operators est déterminée à promouvoir cette transformation et à encourager les autres à en faire autant.

Malgré tous les défis auxquels nous faisons face, notre situation de trésorerie demeure solide. À la fin de l'exercice, notre résultat net avant impôt s'est établi à 463,3 millions de dollars. Notre raison d'être repose sur la vigueur de notre capital. En effet, c'est notre point d'appui pour aider notre clientèle et nos collectivités à se relever après un sinistre et c'est aussi le pilier nous permettant d'assurer leur sécurité financière dans un monde en évolution rapide.

JH : Notre coopérative croît et devient plus complexe chaque année. Malgré les défis évoqués par Rob, notre coopérative demeure résiliente et prospère. Cette réussite repose sur les liens solides que nous avons tissés avec le chef de la direction et les membres de la haute direction, mais aussi sur notre planification stratégique et nos activités de surveillance.

En tant qu'organisation complexe englobant plus de 75 entités, nous devons nous assurer d'instaurer une gouvernance efficace et judicieuse, surtout dans le contexte actuel où les exigences législatives et réglementaires, y compris celles des autorités, évoluent rapidement. Nous nous efforçons d'améliorer notre surveillance afin d'identifier les risques, de déceler les occasions et d'améliorer les processus de déclaration à l'échelle de notre groupe de sociétés.

Du point de vue de la gouvernance, les défis représentent une occasion de mieux servir nos collectivités. Nous croyons fermement qu'un plus large éventail d'expériences et une plus grande diversité nous aideront à mieux faire face aux défis complexes qui se profilent et à prendre des décisions qui assureront notre réussite à long terme. Nous avons encore du chemin à faire pour véritablement intégrer la diversité dans nos systèmes et nos processus de gouvernance, et notre politique IDEA dans la gouvernance nous permettra de progresser en ce sens.

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

JH : C'est ma dernière année en tant que président du CA de Co-operators, un rôle que j'ai eu l'honneur d'assumer au cours de la dernière décennie. Quand je repense à mes 14 années au sein du CA, je peux dire que je suis extrêmement fier de cette entreprise et des réalisations que nous avons accomplies ensemble au fil du temps. Notre CA travaille d'arrache-pied et la nature collaborative de notre entreprise exige la coopération. C'est cette entraide qui permet à notre organisation de devenir plus forte et résiliente, même quand le chemin est parsemé d'embûches.

Je suis tellement encouragé par les progrès que nous faisons pour propulser notre raison d'être, notre vision et nos valeurs, et par notre aptitude à nous adapter et à évoluer pour répondre aux besoins de nos membres, de notre clientèle et de nos collectivités. J'aimerais d'ailleurs saluer le travail de nos représentants et représentantes et de leur personnel, sans qui nous ne pourrions donner vie à notre raison d'être. Grâce aux relations solides que ces personnes ont bâties avec nos millions de clients et clientes, nous sommes en position d'élaborer les solutions créatives et collaboratives dont nous avons besoin pour relever les défis complexes et pressants qui sont à nos portes. Je suis d'avis que l'esprit coopératif qui nous anime sera toujours notre plus grande force.

RW : J'envisage l'avenir du point de vue de notre vision, qui est d'être un levier pour une société résiliente et durable. Quand je pense aux innombrables possibilités devant nous, je me sens inspiré par cet énoncé, car il nous pousse à faire figure de proue, à soutenir toutes les parties qui travaillent pour la cause et enfin, à encourager les autres à emboîter le pas. C'est en demeurant fidèles à notre raison d'être et à notre vision de l'avenir que nous contribuerons à la prospérité des générations actuelles et futures. Dans les périodes d'incertitude et les moments de crise, il est nécessaire de coopérer. Cela ne veut pas dire qu'il faut être en accord sur tout. Nous devons simplement répondre à l'appel, accepter de collaborer et envisager nos différences comme un tremplin vers un monde de solutions et comme une explication des divers défis auxquels nous faisons face. Même si ces principes peuvent sembler cliché, je crois réellement que c'est la solution. Ensemble, nous décuplons nos forces et augmentons notre résilience.

Points abordés dans le rapport

Nous mettons l'accent sur ce qui compte vraiment pour les gens que nous servons

Tout au long de l'année, nous échangeons avec les personnes, les organisations et les institutions qui nous permettent, directement et indirectement, de concrétiser notre raison d'être. Nos divers groupes de parties prenantes se chevauchent et interagissent régulièrement entre eux et avec notre coopérative.

Groupe de parties prenantes	**Nos façons d'interagir avec ce groupe**
Clientèle	Sondages, groupes de discussion, études d'utilisation et enquêtes de marché
Membres	Assemblée générale annuelle, réunions des comités régionaux, sondages, et rencontres en personne et en ligne
Personnel	Sondages, réunions générales, intranet, plateformes internes de médias sociaux et groupes de discussion
Représentants et représentantes et leur personnel	Réunions générales, congrès annuels des ventes, sondages, webinaires, et rencontres en personne et en ligne
Collectivités et partenaires communautaires	Sondages, recherches, activités, conférences, forums, et collaborations en personne et en ligne
Gouvernement et autorités de réglementation	Programmes publics, rencontres et consultations, actions de sensibilisation et associations sectorielles

Nos thèmes prioritaires

Pour déterminer les thèmes prioritaires à aborder dans notre rapport annuel intégré 2024, nous avons passé en revue une liste d'enjeux pressants et de tendances dominantes, puis avons retenu les points les plus importants. Notre sélection a ensuite été examinée par nos principales parties prenantes et leurs mandataires.

Dans le cadre de ce processus, nous avons demandé à nos parties prenantes d'évaluer les thèmes qui pourraient :

1. être touchés, positivement ou négativement, par les activités de Co-operators (incidence);
2. avoir un effet sur le rendement financier de Co-operators (performance financière);
3. avoir des répercussions sur la sécurité financière des Canadiens, des Canadiennes et de nos collectivités (raison d'être).

La troisième dimension, soit la raison d'être, est indispensable, car Co-operators est une organisation engagée. Ainsi, c'est un aspect qui distingue la façon dont nous prenons des décisions et mesurons le succès.

Nos principales parties prenantes ont classé par importance un total de 23 thèmes en fonction des catégories « incidence », « performance financière » et « raison d'être ». Les 12 thèmes ci-contre ont été retenus comme étant prioritaires. Consultez la section Renseignements supplémentaires pour obtenir la liste complète des thèmes importants, une description plus détaillée de notre processus de classement et des renseignements sur nos parties prenantes.

Thèmes importants

1. Prévention des sinistres en assurance de dommages
2. Offres de services financiers
3. Inclusion financière
4. Adaptation et résilience climatiques
5. Traitement équitable de la clientèle
6. Bien-être du personnel
7. Environnement macroéconomique
8. Investissements durables, d'impact et de transition climatique
9. Confiance numérique
10. Déchets (sinistres)
11. Évolution des attentes de la clientèle
12. Société et valeurs coopératives

Autres thèmes d'intérêt*

- Décarbonation
- IDEA et réconciliation
- Biodiversité
- Intelligence artificielle (IA)
- Polarisation sociale

** Même si ces thèmes ont été classés comme étant « moins importants » par nos parties prenantes et leurs mandataires, ce sont tout de même des thèmes d'intérêt pour Co-operators.*

Notre histoire

Propulsée par notre raison d'être. Orientée par notre vision. Guidée par nos valeurs.

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

Nous voulons que nos membres, notre clientèle et nos collectivités atteignent la sécurité financière. À titre d'assureur, de fournisseur de services financiers, d'investisseur, de gestionnaire d'actifs, de partenaire communautaire et d'employeur, nous prenons des décisions qui nous rapprochent de cet objectif. Nous n'existons pas pour maximiser les profits. Nous cherchons plutôt à être rentables afin de pouvoir concrétiser notre raison d'être au profit des gens que nous servons, aujourd'hui et demain. En soutenant notre clientèle et nos collectivités, nous solidifions notre coopérative et lui permettons de mieux faire face aux périodes difficiles.

Notre vision : être un levier pour une société résiliente et durable

Notre vision nous incite à créer et à favoriser les conditions sociétales menant à la résilience et à la durabilité, ce qui aura aussi pour effet de consolider notre raison d'être. Nous faisons partie de systèmes plus grands que nous et nous serons en meilleure position pour réussir si notre société est résistante aux risques et aux chocs, et si elle adopte des principes de développement durable pour réduire ces risques et l'impact de ces chocs à long terme.

Nos valeurs : le reflet de 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 conseillers et conseillères, et nos partenaires.

Inclusion : Nous faisons nôtre la diversité canadienne, gage de notre succès.

Ces valeurs reflètent notre identité coopérative, laquelle nous permet de donner vie à notre raison d'être et de concrétiser notre vision.

Nos principes coopératifs : nos valeurs en action

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

Notre stratégie d'entreprise et nos objectifs à long terme

Un plan quadriennal tourné vers l'avenir

À mi-chemin de notre plan stratégique 2023 à 2026, nous travaillons toujours à construire un pont qui nous permettra de réaliser notre raison d'être, dans un monde de perturbations et de transformations rapides. Nos objectifs et nos cibles à long terme nous aident à garder les yeux fixés sur un avenir résilient et durable qui protégera notre raison d'être pendant des décennies à venir et au profit des générations futures.

Stratégie d'entreprise 2023 à 2026

Notre plan stratégique contient cinq dimensions. Ensemble, celles-ci nous permettent de réaliser notre raison d'être, qui est d'assurer la sécurité financière des Canadiennes, des Canadiens et de nos collectivités.

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

Consultez la section Renseignements supplémentaires pour tout savoir sur résultats stratégiques en 2024.

Résultats stratégiques 2024

Identité coopérative	2024	Cible (d'ici 2026, sauf s'il est indiqué « chaque année »)	Bilan*
Volume d'affaires avec les coopératives	1,58 milliard $	1,6 milliard $	Supérieur aux attentes
Mobilisation des membres	93 % (2023)	S. O.	Sur la bonne voie
Contributions aux collectivités	3,8 %	4 % à 4,5 % du résultat net avant impôt (chaque année)	Cible non atteinte
Mobilisation de la clientèle			
Notoriété et connaissance de la marque Co-operators	46 %	À 5 % près de la moyenne de nos concurrents en assurance et gestion de patrimoine (chaque année); 47 % en 2024	Cible atteinte
Expérience client omnicanal	3e rang (ex æquo)	Occuper l'un des cinq premiers rangs parmi nos pairs (chaque année)	Cible atteinte
Rentabilité et croissance			
Croissance des produits d'exploitation	6,50 milliards $	7,7 milliards $	Supérieur aux attentes
Croissance des actifs sous gestion et administration de la clientèle au détail	6,86 milliards $	7,9 milliards $	Supérieur aux attentes
Croissance de la clientèle	1,03 million de clients et clientes	1,07 million de clients et clientes	Sur la bonne voie
Croissance des produits d'exploitation de GCL, à l'exclusion de l'assurance pour les véhicules de tourisme	4,37 milliards $	5,4 milliards $	Inférieur aux attentes
Croissance des produits d'exploitation des représentants et représentantes, à l'exclusion de l'assurance pour les véhicules de tourisme	317 millions $	345 millions $	Sur la bonne voie
Ratio frais-primes en assurance de dommages	28,9 %	Ratio équivalent ou inférieur à celui de l'industrie	Sur la bonne voie
Ratio combiné en assurance de dommages	102,2 %	95,7 %	Inférieur aux attentes

Rentabilité et croissance	**2024**	**Cible (d'ici 2026, sauf s'il est indiqué « chaque année »)**	**Bilan***
Ratio des frais généraux en assurance vie	19,1 %	17,5 %	Sur la bonne voie
Rendement des capitaux propres de l'assurance vie (actionnaires)	8,5 %	13 % à 17 % (chaque année)	Cible non atteinte
Rendement des capitaux propres de GCL	6,6 %	10 % à 12 % (chaque année)	Cible non atteinte
Capacités opérationnelles			
Modèles d'affaires émergents	Voir la section Renseignements supplémentaires pour en savoir plus	S. O.	S. O.
Modèles d'affaires adjacents	Voir la section Renseignements supplémentaires pour en savoir plus	S. O.	S. O.
Capital humain			
Cadre de référence sur la diversité, l'équité et l'inclusion (GDEIB)	4,2	GDEIB global de niveau « Avant-gardiste » à « Meilleure pratique » (>4,2/5,0)	Sur la bonne voie
Indice de mobilisation du personnel	77	Indice égal ou supérieur à la moyenne de l'industrie des services financiers (chaque année); 76 % en 2024	Cible atteinte
Indice de mobilisation des représentants et représentantes	38 %	55 % à 60 %	Inférieur aux attentes

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

Objectifs à long terme

Nos objectifs à long terme nous permettent de nous consacrer à renforcer la résilience et à préconiser la durabilité. Plus précisément, il s'agit d'objectifs et de cibles pour 2030, 2040 et 2050 qui nous obligent à rendre des comptes périodiquement.

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

1. Sécurité financière

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

2. Résilience aux risques

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

3. Prospérité, durabilité et inclusivité

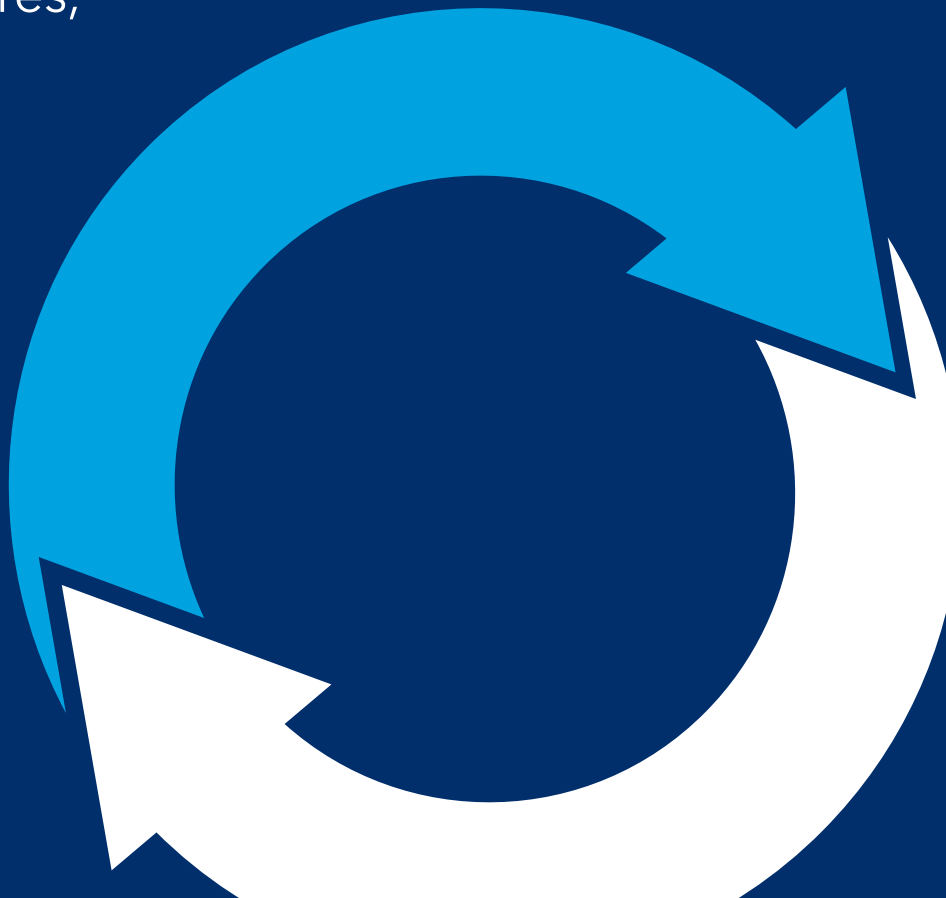
Nous aurons contribué à la prospérité durable et à l'inclusivité de la population et des collectivités canadiennes.

Consultez la section Renseignements supplémentaires pour obtenir d'autres précisions sur nos objectifs, mesures et cibles pour 2030 ainsi que sur notre rendement à cet égard. Vous y trouverez également des renseignements additionnels sur nos cibles net zéro pour 2040 et 2050.

Création de valeur

Cercles vertueux

Nous créons une valeur circulaire. Les placements, les assurances et les conseils que nous offrons visent à répondre aux besoins de nos membres, de notre clientèle et de nos collectivités. Ces services produisent des résultats positifs, qui améliorent autant la sécurité financière que la durabilité et la résilience. Au fil du temps, ces résultats renforcent notre coopérative. Puis le cycle recommence.



Les personnes que nous servons	Apports	Extrants	Résultats	Retombées
Il s'agit des personnes pour qui nous créons de la valeur. Ces groupes se recoupent et interagissent les uns avec les autres.	**Les personnes et les collectivités que nous servons nous procurent les connaissances, capitaux, partenariats et ressources nécessaires pour mettre au point des produits, des services et des solutions qui répondent à leurs besoins.**	**Nous offrons des conseils et des solutions qui contribuent à consolider la sécurité financière et la résilience communautaire.**	**Nos relations, nos produits, nos placements et nos activités génèrent des retombées positives pour les personnes que nous servons.**	**Notre raison d'être nous pousse à créer des conditions qui favorisent la sécurité financière.**
Clientèle (assurance vie et placements)	6,50 milliards $ en produits d'exploitation (primes et frais)	3,16 milliards $ en indemnités et prestations ont été versés aux clients et clientes	Nos assurances, nos services financiers et nos conseils procurent une protection et la paix d'esprit	Nos clients et clientes et leurs familles bénéficient d'une plus grande sécurité financière
Clientèle (gestion d'actifs)	71,5 milliards $ en actifs sous administration	Nous aidons les investisseurs institutionnels et la population canadienne à bâtir leur patrimoine	Nos stratégies d'investissement durable, d'impact et de transition climatique offrent le taux de rendement du marché et des solutions aux problèmes environnementaux et sociaux	Il y a plus de capital alloué à une économie résiliente, durable et net zéro
Organisations membres et leurs membres	Volume d'affaires de 1,58 milliard $ avec les membres et les coopératives	Il y a eu 26,2 millions $ en paiements de fidélisation aux membres	Nos organisations membres et leurs membres font preuve d'une grande mobilisation et reçoivent des paiements qui renforcent leur sécurité financière	La force de nos membres favorise un secteur coopératif canadien prospère et solide financièrement
Collectivités et partenaires communautaires	La collaboration et les partenariats* communautaires nous aident à comprendre les besoins non comblés de nos collectivités	13,3 millions $ ont été versés à des œuvres de bienfaisance, à des organismes sans but lucratif et à des coopératives	Grâce à nos partenariats communautaires, nous élargissons l'accès aux ressources en santé mentale, à des environnements sains et à des emplois valorisants	Les collectivités canadiennes font meilleure figure sur les plans de la durabilité, de la résilience et de la sécurité financière
Main-d'œuvre	7 493 membres du personnel qui donnent vie à notre raison d'être	834,7 millions $ en salaires, en avantages sociaux et en rémunération incitative versés aux membres du personnel	Notre personnel bénéficie d'une plus grande sécurité financière et prend son travail à cœur	Notre effectif diversifié et inclusif a les outils nécessaires pour vivre pleinement et sainement
Représentants et représentantes	424 représentantes et représentants exclusifs qui offrent des conseils et des services financiers à l'échelle du Canada	404 millions $ en produits d'exploitation des représentants et représentantes	Notre marque solide et nos produits de pointe permettent à nos représentants et représentantes d'accroître leur portefeuille	Nos représentants et représentantes ont les outils nécessaires pour répondre aux besoins de leur clientèle et faire fructifier leurs affaires

* Pour consulter la liste complète de nos membres, affiliations et partenaires, *consultez la section Informations supplémentaires sur le site cooperators.ca/rapports*.

Donner vie à notre raison d'être

Que ce soit par ses activités d'assurance, de placements et de gestion d'actifs ou ses initiatives novatrices pour l'avenir, notre groupe de sociétés aspire à offrir la sécurité financière aux Canadiennes, aux Canadiens et à nos collectivités.

Co-operators en bref

Les produits et services que nous offrons

Notre gamme de produits d'assurance et de solutions financières ainsi que nos services personnalisés servent un vaste éventail de personnes et d'organisations partout au Canada.

Nous assurons

965 000
habitations

635 000
personnes

44 000
exploitations agricoles

1,7 million
de véhicules

443 000
Canadiens et Canadiennes au moyen de l'assurance crédit

326 000
entreprises

260 000
employés et employées et leurs personnes à charge au moyen de nos régimes d'assurance collective

Nous servons

185
caisses d'épargne et de crédit

Plus de 6 millions
de membres de caisses d'épargne et de crédit

Nous gérons les placements de

216
institutions et investisseurs et investisseuses

pour un actif total évalué à plus de
40 milliards $

Nous aidons les Canadiens et Canadiennes à planifier leur avenir financier en nous occupant de

plus de
73 000
comptes de gestion de patrimoine

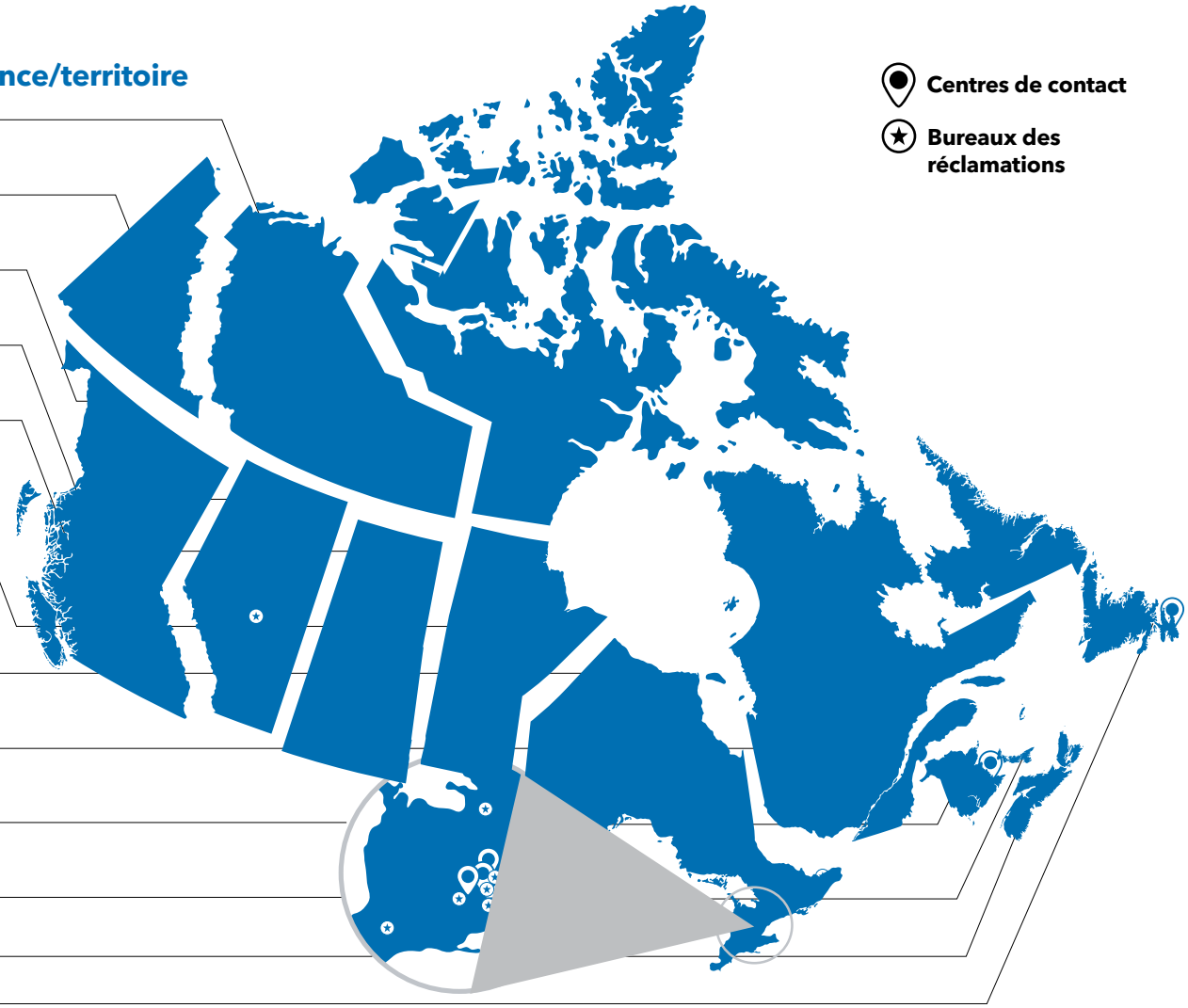
Notre réseau de représentants et représentantes

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

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

Agences et bureaux de service par province/territoire

Territoires du Nord-Ouest	2
Yukon	1
Colombie-Britannique	46
Alberta	127
Saskatchewan	32
Manitoba	13
Ontario	294
Québec	19
Nouveau-Brunswick	26
Île-du-Prince-Édouard	9
Nouvelle-Écosse	22
Terre-Neuve-et-Labrador	22



Indemnités et prestations

Notre promesse

Lorsqu'un imprévu survient, nous offrons la tranquillité d'esprit en épaulant nos clients et clientes qui en ont besoin. En 2024, les événements météorologiques majeurs ainsi que le nombre élevé et persistant de vols de voitures se sont soldés par des coûts de sinistres supérieurs aux prévisions dans l'ensemble du secteur. Cette situation a eu d'importantes répercussions financières sur nos activités, notre clientèle et nos collectivités, ainsi que sur l'ensemble du secteur de l'assurance. Malgré cela, notre organisation reste bien capitalisée et financièrement stable, ce qui nous permet de tenir notre promesse et de continuer d'honorer notre raison d'être, qui est d'assurer la sécurité financière des Canadiennes, des Canadiens et de nos collectivités.

Augmentation des coûts liés aux changements climatiques

Les pertes attribuables aux phénomènes météorologiques violents ont atteint un niveau record en 2024 dans le secteur de l'assurance au Canada. Selon CatIQ (Catastrophe Indices and Quantification Inc.), les événements météorologiques extrêmes ont entraîné 8,5 milliards de dollars de sinistres en 2024, soit une hausse considérable par rapport à 3,1 milliards de dollars en 2023 et au précédent record de 6,2 milliards de dollars en 2016, à la suite des feux de forêt de Fort McMurray. Quatre événements survenus en juillet et en août ont entraîné à eux seuls des pertes assurées d'un montant vertigineux de 7,5 milliards de dollars : les inondations à Toronto et dans le sud de l'Ontario, les feux de forêt à Jasper (Alberta), la tempête de grêle à Calgary (Alberta) et les graves inondations causées par l'ouragan Debby au Québec. Sur un total de 3,16 milliards de dollars en indemnités et prestations payées par Co-operators en 2024, ces quatre événements représentaient environ 331 millions de dollars.

Traitement des réclamations et soutien sur le terrain dans les moments difficiles

Nous maintenons systématiquement des niveaux de service élevés pour notre clientèle. Durant la période de pointe survenue à l'été 2024, nos équipes des réclamations ont travaillé sans relâche pour soutenir nos clients et clientes et traiter leurs demandes d'indemnité. Dans le centre de l'Alberta, une tempête de grêle catastrophique (le deuxième événement le plus coûteux de l'histoire du pays selon le Bureau d'assurance du Canada) a causé des dommages considérables aux véhicules – essentiellement des pertes totales – ainsi qu'aux caravanes, aux maisons et à d'autres bâtiments. Notre personnel des réclamations a réagi rapidement, et Co-operators a été la première compagnie d'assurance à se mobiliser dans la collectivité pour venir en aide à sa clientèle. Pour gagner du temps, des inspectrices et inspecteurs ont été dépêchés sur les lieux afin d'évaluer l'état des véhicules et améliorer l'efficacité du processus pour les clients et clientes. Des bureaux d'aide ont également été mis sur pied pour effectuer des inspections en personne des dommages subis par les véhicules. Ces bureaux sont restés en place pendant plus de sept semaines pour que les réclamations soient traitées le plus rapidement et efficacement possible. Grâce aux efforts considérables de notre personnel des réclamations, nous avons abordé la saison des événements majeurs de pied ferme : nous avons pu mettre l'accent sur les sinistres découlant de cet événement ainsi que des catastrophes subséquentes, de manière à réduire considérablement le nombre de réclamations non résolues dans les semaines suivant l'événement.

Total versé en indemnités et prestations en 2024

3,16 milliards $

2023 : 2,77 milliards $ 2022 : 2,39 milliards $

Types d'indemnités et de prestations versées en 2024

Dommages matériels (45 %)
Incendie (37 %) / Eau (28 %) / Vent, grêle ou glace (19 %) / Vol ou vandalisme (12 %) / Autre (4 %)

Réparations après une collision (27 %)

Blessures (13 %)

Décès et invalidité (7 %)

Soins médicaux et dentaires (4 %)

Autres (4 %)

Intégration de la circularité dans nos processus de réclamation

Le secteur de l'assurance est confronté à un problème de déchets : les débris de construction et de démolition sont l'une des principales sources de déchets solides municipaux au Canada, et les travaux de construction, de démolition et de rénovation liés aux réclamations ne font qu'empirer la situation. En Amérique du Nord, la grande majorité des déchets générés par le secteur de l'assurance aboutissent dans des sites d'enfouissement, et la plupart des reconstructions sont faites avec des matériaux traditionnels qui génèrent de fortes émissions. En général, lorsqu'un client ou une cliente subit un sinistre, les assureurs remplacent les biens endommagés par des matériaux de qualité similaire, ce qui contribue lourdement à un cycle de gaspillage nocif pour l'environnement et générateur d'émissions.

Afin d'insuffler un vent de changement pour résoudre ces problèmes, nous avons intégré la circularité dans notre gestion des réclamations. Nous cherchons également à promouvoir cette pratique au sein de notre secteur par des collaborations et des partenariats continus. Avec le séchage sur place, le recyclage des pare-chocs et des pare-brise, ou encore le nettoyage des matériaux souples, nous mettons en œuvre de nouvelles technologies et méthodes dans le but de façonner une approche non traditionnelle et plus écologique de l'assurance au Canada.

Séchage sur place

Lorsqu'une habitation a été mouillée par de l'eau propre, au lieu de tout arracher, nous installons du matériel spécialisé dans les 72 heures afin de sécher et de restaurer les cloisons sèches, les sols et les tapis. Cette technique prévient la moisissure, réduit considérablement les désagréments pour les clientes et clients, préserve l'environnement et coûte moins cher.

Nettoyage des tissus

Au lieu de jeter les meubles, vêtements et autres articles en tissu, nous utilisons des outils de nettoyage spéciaux pour les remettre dans leur état d'origine, ou même en meilleur état.

Programme pilote de recyclage des pare-chocs et des pare-brise

En collaboration avec nos fournisseurs partenaires, nous avons lancé un programme pilote visant à détourner les plastiques et le verre automobiles non réparables des décharges vers des installations de recyclage, où ils sont utilisés comme matières premières pour des articles comme des boîtes de rangement en plastique et des isolants en fibre de verre.

Projets pilotes de détournement des déchets

Afin de réduire encore plus les déchets générés par les réclamations, nous participons au projet pilote de processus de récupération et de recyclage de l'économie circulaire avec le Circular Opportunity Innovation Launchpad. Fruit d'une collaboration avec notre réseau national de fournisseurs de services de restauration, ce projet pilote vise à détourner les déchets de construction, de rénovation et de démolition des décharges en les envoyant à des partenaires de recyclage.

Enjeu clé : Conditions météorologiques extrêmes et lacunes croissantes en matière de protection

Les coûts résultant des phénomènes météorologiques extrêmes et des catastrophes naturelles ne cessent d'augmenter. Même en ajoutant les coûts de réponse du gouvernement aux catastrophes, les pertes assurées ne représentent qu'une fraction des coûts économiques totaux des phénomènes météorologiques extrêmes et ne tiennent pas compte des lourdes répercussions sur la santé mentale et physique. Comme les risques et les coûts liés au climat continuent de s'alourdir pour la société et le secteur, le coût de l'assurance pourrait également augmenter. Cela pourrait mettre de la pression sur le caractère abordable des produits et, pour une partie de la population, se traduire par une exposition accrue aux risques et une menace à la sécurité financière.

Solutions d'assurance

Des protections d'assurance dans un monde rempli de risques

Des millions de personnes au Canada font affaire avec nous, que ce soit en assurance collective, en assurance de dommages (habitation, auto, entreprise, agricole) ou en assurance de personnes (vie, maladie, voyage). Nos solutions d'assurance contribuent à la sécurité financière de notre clientèle. C'est pourquoi nous voulons concevoir et offrir des solutions tout autant axées sur la prévention que sur la protection contre les risques en évolution dans un monde en mutation.

« Comme assureur, nous avons la responsabilité de protéger notre clientèle et nos collectivités. Pour y parvenir dans un contexte de changements climatiques, nous devons réinventer notre approche. »

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

Une assurance habitation axée sur la résilience

Nous croyons qu'à titre d'assureur, nous pouvons concevoir des produits qui protègent financièrement notre clientèle tout en augmentant sa résilience face aux sinistres futurs. Par exemple, si un toit doit être remplacé, les indemnités versées devraient permettre aux propriétaires d'en installer un nouveau qui est résistant au vent, à la grêle et au feu. En 2024, nous avons lancé une nouvelle protection qui prône une résilience accrue : SécurFutur^MC fait évoluer les modèles d'assurance traditionnels afin d'aider la clientèle à reconstruire de façon plus résiliente.

Cet avenant à valeur ajoutée, pouvant être annexé aux polices d'assurance habitation, agricole et entreprise admissibles, est propre à Co-operators. Il offre aux personnes assurées admissibles jusqu'à 3 000 $ pour la modernisation de leur toiture afin de la rendre plus résistante aux intempéries et jusqu'à 1 000 $ pour des mesures de prévention comme l'installation de systèmes de sécurité, de pompes de puisard ou de parasurtenseurs. À nos yeux, reconstruire dans une optique résiliente crée un cercle vertueux : les pertes et les dommages diminuent au fil du temps, ce qui soutient un modèle d'assurance plus durable et abordable dans un contexte de changements climatiques.

L'assurance inondation la plus complète au Canada

Nous veillons à ce que nos produits protègent adéquatement les gens contre les risques réels qui les menacent. Alors que le climat continue de changer au Canada, les inondations deviennent plus fréquentes et plus graves. Bon nombre de personnes ne sont tout simplement pas assurées pour faire face à ces risques accrus. Nous avons été le premier assurées au pays à offrir une assurance inondation terrestre à l'ensemble de nos clients et clientes, quel que soit leur niveau de risque. À la fin de 2024, nous étions toujours le seul assureur canadien à offrir une protection pour tous les niveaux de risque d'inondation, y compris les ondes de tempête. L'importance de cette assurance a été mise en évidence en 2024 dans le sillage de l'ouragan Debby, qui a provoqué des inondations un peu partout au Québec. Plus de 90 % de nos clientes et clients propriétaires occupants dans la région possédaient une assurance Eau multirisque, qui leur a conféré une couverture adéquate et a protégé leur sécurité financière.

739 058

ménages au pays couverts par Eau multirisque

Une évaluation du risque d'inondation personnalisée

Pour mieux faire connaître le risque et aider les Canadiennes et Canadiens à comprendre leur niveau d'exposition, nous avons créé un outil d'évaluation du risque d'inondation disponible à l'adresse eau.cooperators.ca, où il suffit d'entrer son code postal pour connaître son niveau de risque d'inondation.

Un programme de lutte contre les vols de véhicules au Canada

Malgré des améliorations en 2024 par rapport aux tendances de l'année précédente en matière de vols d'automobiles, un rapport du début de l'année 2024 de l'organisme sans but lucratif Équité Association, spécialisé dans la prévention de la fraude, indiquait qu'en moyenne, un véhicule était volé toutes les cinq minutes au Canada. Pour relever ce défi, nous défendons les intérêts du secteur à tous les paliers de gouvernement. Nous participons notamment au Sommet national pour lutter contre le vol de véhicules et à la table ronde sur le vol d'automobiles de l'Ontario, et nous collaborons avec les membres du secteur, les associations comme Équité, les forces de l'ordre et l'industrie automobile. Pour sensibiliser les gens à ce problème et aider à réduire le risque de vol de véhicules, nous partageons de l'information et des ressources avec nos représentants, nos représentantes, notre clientèle et notre personnel, et nous fournissons des systèmes antivol et de repérage aux clients et clientes. Et pour continuer de faire progresser notre stratégie de lutte contre les vols de véhicules, nous avons conclu un partenariat avec TAG (systèmes de repérage) ainsi qu'avec KYCS et Domino (dispositifs antivol) en Ontario et au Québec, les deux provinces les plus touchées par les vols de véhicules.

Enjeu clé : Améliorer l'accès des populations vulnérables à l'assurance

Devant l'augmentation des risques et des coûts d'assurance, bon nombre de personnes au pays ne sont pas suffisamment assurées ou ne sont simplement pas assurées, ce qui met en péril leur sécurité financière et leur résilience. Dans une volonté de soutenir les efforts pour améliorer l'accès des populations vulnérables à l'assurance, Co-operators participe à la table ronde sur l'accès équitable à l'assurance, qui rassemble de multiples collaborateurs et collaboratrices du secteur de l'assurance, du gouvernement, d'organismes sans but lucratif et du monde universitaire. L'objectif de cette table ronde est de trouver et de promouvoir des solutions aux obstacles à l'assurance et de renforcer la résilience des ménages vulnérables face aux événements perturbateurs, surtout ceux liés aux changements climatiques.

Élargissement de la couverture d'assurance vie pour les personnes nouvellement arrivées au pays

Afin d'améliorer l'accès à l'assurance vie pour un vaste éventail de clients, de clientes et de collectivités, nous avons révisé nos règles de sélection des risques pour les nouveaux arrivants et les nouvelles arrivantes. Cela nous a permis d'offrir à un plus grand nombre de personnes – qui représentent une population vulnérable au Canada – la protection dont elles ont besoin, avec des montants de couverture plus élevés. En outre, afin de renforcer la sécurité financière et la résilience d'un nombre accru de personnes, nous avons réduit les taux de prime de notre produit d'assurance vie temporaire.

Une assurance collective bonifiée pour favoriser des milieux de travail inclusifs

En 2024, nous avons lancé de nouvelles options d'assurance qui reposent sur les principes d'inclusion, de diversité, d'équité et d'accessibilité. Conçues pour notre clientèle en assurance collective et nos promoteurs de régime, ces nouvelles couvertures permettent aux employeurs de soutenir la diversité ainsi qu'une main-d'œuvre en santé et productive en levant les obstacles aux soins et en élargissant l'accès à des garanties inclusives axées sur la santé et le bien-être. Voici les nouvelles options d'assurance inclusive :

- Élargissement de la famille – Aide pour les employées et employés qui veulent élargir leur famille de la manière la plus pertinente à leurs yeux.
- Affirmation de genre – Soutien pour les employées et employés issus de la diversité de genre dans leur démarche d'affirmation de genre et de transition.
- Soins de santé autochtones – Offre de soins enracinés dans le savoir culturel et les pratiques de guérison traditionnelles autochtones.
- Gestion du poids – Accès accru à des solutions pour accompagner les employées et employés dans leur parcours vers le mieux-être.

Un nouveau radar de surveillance des risques de feux de forêt pour les entreprises canadiennes

Aujourd'hui, plus de 1 000 représentants et représentantes de Co-operators et leur personnel offrent des produits d'assurance entreprise ainsi que des conseils sur la gestion des risques et la protection aux propriétaires d'entreprises dans tout le pays. En outre, nous proposons des solutions d'assurance de dommages spécialisées aux entreprises canadiennes par l'entremise de Souveraine, notre filiale en propriété exclusive, et de son réseau de courtage, de partenaires stratégiques et d'AGP (agentes et agents généraux principaux). Afin de mieux aider les entreprises à faire face aux risques et aux conséquences des sinistres liés au climat, Souveraine a lancé le Radar de catastrophes naturelles, un outil qui intègre l'imagerie satellite, des données gouvernementales et des renseignements sur les polices de Souveraine pour repérer de manière proactive les entreprises clientes qui risquent d'être touchées par des feux de forêt actifs.

Des couvertures spécialisées pour les coopératives et leurs membres

Grâce au principe de la coopération entre les coopératives et à notre éventail de produits et de services, nous nous employons à renforcer un secteur qui œuvre à la construction d'un avenir meilleur et durable pour l'ensemble de la population canadienne. Notre Programme d'avantages aux membres offre des avantages exclusifs aux membres de nos membres, c'est-à-dire des protections d'assurance et des rabais personnalisés. Au total, 194 159 foyers en ont bénéficié dans l'ensemble du Canada. Afin de protéger la sécurité financière de milliers de coopératives partout au pays, nous offrons également une gamme d'options d'assurance personnalisables conçues pour répondre aux besoins uniques des coopératives canadiennes avec nos solutions d'assurance Garde-coop.

1,58 milliard $

Volume d'affaires avec les membres et les coopératives

2023 : 1,46 milliard $

24 %

Revenu provenant des membres et des coopératives

194 159

Ménages participant au Programme d'avantages aux membres

Promotion du changement

Qu'il s'agisse d'améliorer l'accès, la disponibilité et la couverture en matière d'assurance dans un contexte de changements climatiques, ou de maintenir des taux compétitifs et adaptés aux risques, nous travaillons avec les administrations publiques et nouons des partenariats avec des organisations pour transformer les systèmes et les politiques afin de créer les conditions nécessaires à la sécurité financière et à la résilience de nos collectivités.

Réforme de l'assurance auto

Co-operators continue de plaider en faveur d'une réforme de l'assurance auto auprès des gouvernements de tout le pays. Le but est de proposer des solutions d'assurance auto qui donnent la priorité aux consommateurs et consommatrices dans la prise de décision et protègent la viabilité et la compétitivité à long terme du système d'assurance auto au Canada.

Programme national d'assurance contre les inondations

Nous collaborons activement avec le gouvernement fédéral pour influencer la conception et le déploiement du programme national d'assurance pour les zones à haut risque d'inondation. Nous avons concentré nos efforts sur l'atténuation des risques d'inondation et sur la mise en œuvre d'une tarification en fonction du risque afin de garantir la viabilité et la durabilité du programme à long terme.

Codes du bâtiment résilient au climat

En collaboration avec l'Institut de prévention des sinistres catastrophiques, nous préconisons la mise à jour des codes du bâtiment dans l'ensemble des provinces et territoires afin de renforcer la résilience devant l'augmentation des phénomènes météorologiques violents. Nous faisons également partie du Resilient Homes Task Force, qui s'efforce de créer des solutions fondées sur des données probantes pour accroître la résilience des nouvelles habitations, des rénovations et de l'entretien des maisons.

Réduction des risques de feu incontrôlé dans les collectivités

Nous travaillons en étroite collaboration avec Intelli-feu Canada pour promouvoir la résilience aux feux de forêt dans les collectivités à l'échelle nationale. En 2024, un total de 381 collectivités ont reçu des allocations pour soutenir des événements dans le cadre de la Journée de préparation des collectivités contre les incendies de forêt, soit une augmentation notable par rapport à 230 collectivités en 2023.

Conseils et services financiers

Des parcours personnalisés pour atteindre la sécurité financière

Grâce à ses produits, solutions et conseils de placement et de planification du patrimoine, Co-operators s'efforce de procurer à sa clientèle les outils et les renseignements dont elle a besoin pour progresser dans son parcours personnel vers la sécurité et la résilience financières.

Une approche inclusive à la résilience financière

La conjoncture économique au Canada a continué de mettre sous pression la résilience financière de nombreux ménages en 2024, touchés notamment par l'inflation persistante, les défis constants liés au coût de la vie, une offre limitée de logements et un manque troublant de littératie financière générale. Outre ces défis, nombreuses sont malheureusement les personnes qui ne demandent pas de conseils financiers. En effet, 70 % des Canadiennes et Canadiens âgés de 18 à 34 ans préfèrent s'occuper eux-mêmes de leur planification financière, sans recourir à une aide professionnelle. Cela met en lumière un besoin important de services et de conseils financiers tout-en-un pour renforcer la résilience financière de notre clientèle.

Nous avons conçu nos produits financiers dans une optique d'inclusion, en veillant à ce qu'ils soient accessibles à tous et à toutes, quel que soit leur niveau de richesse. Nous ne demandons pas à nos clients et clientes de maintenir des seuils minimums pour investir, ce qui permet à un plus grand nombre de personnes, quel que soit leur statut financier, d'accéder à des placements, à des conseils et à des services de planification de patrimoine. Notre société de courtage en épargne collective offre une gamme de produits de fonds communs de placement portant la marque Co-operators, par l'entremise de notre réseau pancanadien de spécialistes en épargne collective. Ces représentants et représentantes aident leur clientèle à planifier et à bâtir son patrimoine.

« Chaque personne a des besoins uniques. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos clients et clientes pour obtenir les données et les mesures nécessaires à la conception d'un plan financier détaillé qui les aideront à atteindre leurs objectifs et à renforcer leur résilience financière. »

Josée Brisson, conseillère en sécurité financière et spécialiste en épargne collective, Co-operators, Ottawa, Ontario

3,42 milliards $

Actifs sous gestion et administration de la clientèle au détail

Enjeu clé : Améliorer la résilience financière des jeunes au Canada

Co-operators pense qu'une bonne base en finances aide les jeunes à prendre des décisions éclairées pour assurer leur avenir financier. C'est dans cet esprit que nous avons lancé notre propre programme de littératie financière, Se préparer aux étapes importantes, qui vise à donner aux Canadiens et Canadiennes les connaissances et les outils financiers nécessaires pour traverser les périodes de grands changements.

Placements et gestion d'actifs

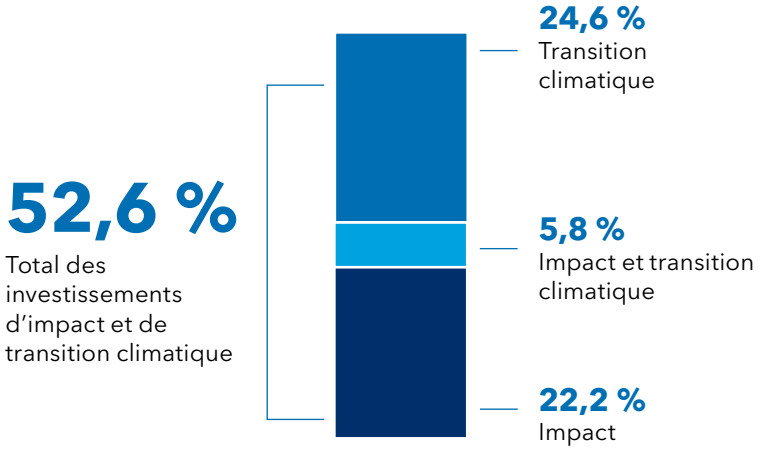
Gestion d'actifs pour un avenir net zéro durable

Co-operators, par l'intermédiaire de sa société de gestion d'actifs, Addenda Capital, gère plus de 40 milliards de dollars d'actifs. Nous nous engageons à mettre notre force financière et nos activités d'intendance au service de la transition vers une économie net zéro, durable et résiliente.

Investissements d'impact, de résilience et de transition climatique

Co-operators détient 13,5 milliards de dollars en actifs, dont une grande partie est investie de manière à générer des rendements financiers solides ainsi que des retombées environnementales, sociales et économiques positives. En plus de gérer tous nos placements par le prisme de notre politique d'investissement durable, nous avons pris l'engagement de consacrer 60 % de nos actifs à des investissements d'impact, de résilience et de transition climatique d'ici 2030. À la fin de 2024, nous avions placé 52,6 % du total de notre portefeuille dans des investissements d'impact et de transition climatique.

Répartition des investissements d'impact et de transition



7,05 milliards $

en investissements d'impact et de transition climatique

Investissement d'impact

L'investissement d'impact génère à la fois des rendements financiers intéressants et des retombées sociales ou environnementales positives qui peuvent être mesurées, suivies et communiquées. Cette stratégie d'investissement s'articule autour de six grands thèmes : les changements climatiques, l'eau, le développement communautaire, la santé et le mieux-être, l'éducation ainsi que l'alimentation, l'agriculture et les ressources naturelles. Nous avons ajouté le thème de l'eau en 2024, en mettant pour le moment l'accent sur l'eau douce. Nous prévoyons d'ajouter dans le futur d'autres critères relatifs aux océans et à la vie marine.

L'investissement d'impact en chiffres

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

Changements climatiques

51,2 millions de MWh d'énergie renouvelable produite, ce qui équivaut à alimenter plus de 4,4 millions de maisons pendant un an

Développement communautaire

Investissements dans des projets de logements qui ont fourni 57 305 logements abordables

Santé et mieux-être

Investissements dans des hôpitaux qui ont effectué 11 513 opérations

Éducation

Investissements dans des établissements postsecondaires qui ont remis 302 123 diplômes

Alimentation, agriculture et ressources naturelles

Investissements dans des entreprises qui ont permis d'économiser plus de 569 millions de litres d'eau, assez pour remplir environ 150 piscines olympiques

** Ces chiffres se rapportent aux exercices financiers 2022 et 2023. Ces impacts ne sont pas uniquement attribuables à nos investissements; il s'agit des résultats totaux des projets dans lesquels nous investissons.*

Étude de cas d'impact

Capital Power Corporation

Thème : Changements climatiques
Axe stratégique : Énergie renouvelable, efficacité énergétique
Montant investi : 19,7 millions $
Impact* : 2,43 millions de MWh d'énergie renouvelable produite en 2022, ce qui équivaut à alimenter environ 220 000 maisons pendant un an

En 2022, Capital Power, une société de production d'électricité canadienne, a publié son premier cadre de financement vert pour financer le développement de technologies d'énergie propre, notamment solaire, éolienne et de stockage de l'énergie, contribuant ainsi à l'abandon progressif de la production d'électricité à partir du charbon.

**Ces impacts ne sont pas uniquement attribuables à nos investissements; il s'agit des résultats totaux des projets dans lesquels nous investissons.*

Investissement de transition climatique

Il est urgent de décarboner notre économie, puisqu'il s'agit de l'un des principaux mécanismes permettant à la société d'aborder un avenir zéro émissions nettes. Pour appuyer cette transition, Addenda propose actuellement des fonds d'actions canadiens et internationaux axés sur la transition climatique et travaille activement avec des entreprises pour s'assurer qu'elles joignent le geste à la parole en ce qui concerne leurs engagements en matière de transition climatique. Nous pensons que ces appuis permettront de faire face à l'évolution des préférences des consommateurs et consommatrices, des technologies, des stratégies d'affaires et des politiques et seront susceptibles d'accélérer la transition vers une société à zéro émissions nettes.

Étude de cas sur la transition climatique

Fonds communs d'actions canadiennes axés sur la transition climatique – WSP Global

WSP est une firme de génie-conseil et de services professionnels mondiale, qui est considérée comme étant relativement avancée en ce qui a trait à la stratégie canadienne de transition climatique d'Addenda. Parmi les services qu'elle offre, WSP aide sa clientèle à devenir plus durable et résiliente aux changements climatiques, grâce à plus de 90 000 projets actifs de par le monde. Dans son propre plan de transition climatique, WSP détaille sa stratégie net zéro, qui s'appuie sur des objectifs ambitieux (dont des objectifs régionaux) et des méthodes visant à réduire les émissions des champs d'application 1 et 2, ainsi que du champ d'application 3 dans sa chaîne de valeur en amont. Elle s'est également engagée à utiliser 100 % de sources d'énergie renouvelable d'ici à 2030. WSP se distingue en matière de leadership climatique par son approche à deux volets : fournir des services complets pour aider les entreprises et les industries à élaborer des plans de transition et à se décarboner au fil du temps, tout en prenant des engagements significatifs pour ses propres activités.

Montant investi : 63,2 millions $

Un modèle novateur pour accélérer la résilience climatique au Canada

Partout au Canada, l'urgence se fait sentir d'accélérer les efforts d'adaptation dans nos collectivités afin de réduire l'impact de l'aggravation des risques climatiques physiques. Co-operators et Addenda Capital travaillent avec des municipalités, des partenaires autochtones, des scientifiques et des entreprises à trouver des avenues pour accélérer le développement de projets de résilience climatique au Canada, afin de libérer le potentiel des investissements privés qui seront nécessaires pour protéger notre population, notre économie et notre environnement contre ce risque systémique croissant. En 2024, nous avons exploré des possibilités de renforcer la résilience des collectivités, notamment des pratiques de gestion forestière pour réduire les risques de feux de forêt, la reconstruction après une catastrophe pour rendre les habitations résilientes et à zéro émissions nettes, ainsi que des améliorations de la gestion des eaux pluviales qui permettront de développer de nouvelles habitations résilientes dans les bassins versants inondables.
Nous avons également continué de soutenir les efforts pour changer les systèmes, dans le cadre de partenariats avec la Fédération canadienne des municipalités, ICLEI Canada, l'Institut de prévention des sinistres catastrophiques, Un Canada résistant au climat et la Climate Bonds Initiative.

Mobilisation des marchés vers une économie durable

En qualité de propriétaire et de gestionnaire d'actifs, nous ne nous contentons pas de tirer parti des investissements de Co-operators pour stimuler le changement. Nous œuvrons pour influer concrètement sur la transition vers une économie zéro émissions nettes tout en créant un impact environnemental et social positif. Notre société de gestion d'actifs, Addenda Capital, adopte une approche d'investissement durable afin de créer des retombées favorables à long terme pour la clientèle et produire des résultats bénéfiques pour la planète et la société. Si l'on ajoute à cela que toutes les stratégies d'investissement d'Addenda prennent en compte les facteurs ESG, nous offrons des solutions durables et d'impact précises à l'appui de la transition vers un avenir plus durable.

Fonds revenu fixe d'impact
Ce fonds est conçu pour générer un impact social ou environnemental positif ainsi que des revenus et une croissance du capital à long terme. Il investit dans des domaines qui soutiennent la lutte contre les changements climatiques, les soins de santé, l'éducation et la résilience des collectivités.

Stratégies de transition climatique
Grâce à ces stratégies, nous travaillons avec des sociétés ouvertes qui partagent notre volonté de créer une société net zéro. Nous misons sur des titres canadiens et internationaux pour mobiliser les entreprises à l'aide de plans d'action, afin de nous assurer qu'elles contribuent de manière significative à créer une société résiliente à zéro émissions nettes d'ici 2050.

Fonds sans combustible fossile – actions mondiales
Cette approche d'investissement est conçue pour les clients et clientes qui souhaitent délaisser complètement les combustibles fossiles, mais tout de même bénéficier de rendements financiers convaincants, ajustés au risque.

Fonds commun Addenda Éco-social – hypothèques commerciales
Ce fonds vise à soutenir les objectifs de développement durable adoptés par l'ONU pour améliorer le monde d'ici 2030. Il investit dans des domaines comme le logement abordable, les immeubles verts, les groupes sous-représentés, les initiatives culturelles, les organismes sans but lucratif et communautaires, ainsi que dans la santé et l'éducation.

« En qualité de gestionnaire d'actifs, nous avons la conviction que nous devons aller au-delà de la réduction des émissions financées des portefeuilles de placement de nos clients et clientes. En travaillant de concert avec les sociétés de portefeuille, nous positionnons les stratégies net zéro comme un avantage concurrentiel à long terme et accélérons le changement dans l'économie réelle. Nous pouvons encourager les autres à nous emboîter le pas, et utiliser notre capacité d'intendance et d'influence pour travailler avec les clients et clientes en faveur d'une transformation réelle et positive. »

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

Promotion du changement

En qualité d'investisseur et de gestionnaire d'actifs, nous misons sur l'intendance et la défense des intérêts afin de faire prospérer notre économie, de soutenir une transition ordonnée vers une société net zéro, de protéger la biodiversité et la santé de nos écosystèmes et de générer des résultats positifs pour la société.

Engagement climatique Canada

Addenda Capital est l'un des partenaires à l'origine d'Engagement climatique Canada, une coalition qui regroupe aujourd'hui 41 institutions financières détenant au total environ 7 000 milliards de dollars d'actifs sous gestion et suscite le dialogue entre la finance et l'industrie afin de promouvoir une transition équitable vers une économie net zéro. Cette initiative dirigée par le secteur financier vise à amener les principaux émetteurs de la Bourse de Toronto à aider le Canada à entrer dans une économie net zéro.

Nature Action 100

Addenda Capital participe à Nature Action 100 (NA100), une initiative mondiale qui rassemble des investisseurs institutionnels dans le but d'inciter les entreprises à lutter davantage contre la destruction de la nature et de la biodiversité. Le réseau cible huit secteurs clés lourdement tributaires des ressources naturelles ou ayant un impact considérable sur elles, comme les produits chimiques, la foresterie, l'exploitation minière, les biens de consommation et bien d'autres encore. Le groupe a récemment publié un indice de référence de base des résultats des 100 plus grandes entreprises ciblées par le réseau.

Climate Bonds Initiative – Une taxonomie de la résilience

Outre le Bureau des Nations Unies pour la réduction des risques de catastrophe, Co-operators soutient la Climate Bonds Initiative à titre de membre d'un groupe consultatif de spécialistes chargé de mettre au point une taxonomie mondiale de la résilience pour codifier les investissements de résilience dans l'espoir de débloquer des investissements privés au profit de l'adaptation aux changements climatiques et de la résilience. La taxonomie de la résilience a été lancée en 2024 pendant la Semaine du climat à New York.

Un Canada résistant au climat

Co-operators a participé à titre de membre à cette coalition multipartite qui milite pour l'adoption de meilleures politiques d'adaptation au climat à l'échelle nationale. Cette collaboration a donné lieu au Sommet national sur l'adaptation au climat, qui s'est tenu à Ottawa en octobre et qui a rassemblé les principaux partis fédéraux, le secteur financier, le monde communautaire et la société civile.

« Travailler avec Co-operators au lancement de la taxonomie de la résilience fut un processus gratifiant qui aidera à concentrer les efforts collectifs pour débloquer le financement mondial de la résilience et de l'adaptation. Ensemble, nous pouvons profiter de cet élan et encourager les marchés à investir dans un avenir plus durable et résilient aux changements climatiques. »

Ujala Qadir, directrice de la stratégie et des programmes, Climate Bonds Initiative

Innovation et nouveaux modèles d'affaires

Vers de nouveaux horizons

Le monde change, et nous changeons avec lui. Afin de nous assurer que nos produits et services répondent aux besoins en évolution de notre clientèle, nous ne cessons d'explorer de nouveaux modèles d'affaires et sommes à l'affût d'occasions d'élargir notre offre. Au cœur de nos incursions dans l'avenir se pose une question fondamentale : Ces initiatives permettront-elles d'améliorer la sécurité financière des Canadiennes, des Canadiens et de nos collectivités dans un monde en mutation rapide?

Nous sommes la première société au Canada à intégrer l'assurance auto pour une protection simplifiée

Nous avons adopté une tendance mondiale significative, où des entreprises qui ne sont pas des assureurs intègrent des produits d'assurance dans leur parcours client. Co-operators intègre déjà des produits de protection spécialisés, comme l'assurance voyage lors de la réservation d'un vol. Toutefois, il est désormais possible de proposer des produits d'assurance personnelle grand public.

Afin de faciliter l'accès à l'assurance auto, nous avons été le premier assureur canadien à intégrer un produit d'assurance directement dans le processus d'achat d'un véhicule, en partenariat avec l'un des plus grands constructeurs automobiles au pays. Nous bénéficions ainsi d'un autre canal de distribution. De plus, tout comme nos partenaires qui ne sont pas des assureurs, nous en tirons un avantage concurrentiel.

« Le marché se transforme : de plus en plus de consommateurs et consommatrices se tournent vers l'achat en ligne. Notre organisation existe depuis près de 80 ans et nous n'avons jamais cessé d'explorer de nouvelles façons de fournir nos produits à plus d'un million de Canadiens et Canadiennes. Avec cet élan de confiance, nous savions qu'il n'y avait pas d'autre assureur mieux équipé pour fournir cette solution intégrée et adopter cette tendance. »

Steve Phillips, premier vice-président aux modèles d'affaires émergents et adjacents

Nous aidons les caisses d'épargne et de crédit à gérer les risques climatiques

Les autorités de réglementation dans l'ensemble du pays – notamment la British Columbia Financial Services Authority et l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers – ont établi la nécessité pour les caisses d'épargne et de crédit de commencer à gérer les risques climatiques dans leurs activités de prêts et autres opérations. Dans le cadre d'un programme pilote de gestion des risques climatiques, nous avons travaillé en partenariat avec onze caisses d'épargne et de crédit en Colombie-Britannique et en Ontario pour comprendre comment des évaluations avancées des risques d'inondations et d'incendies pouvaient répondre à leurs besoins. Ces évaluations ont été réalisées grâce à l'initiative CHARM (aléas climatiques et modélisation avancée des risques) de Co-operators, qui utilise des modèles fondés sur les données pour projeter les risques d'inondations et de feux de forêt ainsi que les sinistres qui en découlent. Grâce à ce projet pilote, les caisses d'épargne et de crédit participantes sont mieux outillées pour anticiper et atténuer les répercussions d'inondations catastrophiques, ce qui vient renforcer leur résilience et l'assurance qu'elles demeurent prêtes à réagir en temps de crise. Cette initiative consolide notre engagement en faveur de l'innovation et illustre comment des modèles avancés fondés sur les données peuvent favoriser une croissance durable dans le secteur financier.

Nous élargissons nos services pour bâtir un écosystème de résilience immobilière

Dans le marché immobilier actuel, trouver un logement à la fois abordable et adapté à ses besoins n'est pas une mince affaire. L'achat d'une maison est probablement l'investissement le plus important que fera une personne au cours de sa vie, et sans doute un moment de plus en plus décisif sur la voie de la sécurité financière.

En 2024, Co-operators a accompli deux réalisations majeures pour renforcer la résilience des propriétaires occupantes et occupants : l'acquisition de Carson Dunlop, un cabinet de services-conseils en ingénierie et en inspection résidentielle, et celle de Custodia, une société de services de gestion domiciliaire. Avec notre incursion officielle dans le secteur des services résidentiels, nous avons pris les devants pour mieux guider les Canadiens et Canadiennes tout au long de leur parcours vers l'accession à la propriété en tant que partenaire de confiance et de longue date, sur lequel on peut compter pour fournir des conseils spécialisés et un service exceptionnel dans les domaines suivants :

- Prise de décisions d'achat plus éclairées et impartiales, grâce à des rapports d'inspection hors pair;
- Entretien de la maison et de la propriété, procurant ainsi la tranquillité d'esprit et réduisant les risques de réparations coûteuses et imprévues;
- Possibilité de vieillir chez soi confortablement et en toute confiance tout au long de la retraite, pour une meilleure qualité de vie.

Custodia outille les propriétaires occupants et occupantes ainsi que les personnes âgées en créant des plans de gestion domiciliaire personnalisés par le biais de son processus exclusif de gestion et d'entretien efficaces et fiables du domicile, réduisant ainsi le stress et l'anxiété associés à ces tâches.

Carson Dunlop, qui offre des services d'inspection immobilière, est une société de conseil impartiale et de confiance qui aide les propriétaires à prendre des décisions éclairées. Elle est également la principale formatrice en inspection en bâtiments au sein du secteur.

Nous investissons dans une plateforme visionnaire axée sur la finance coopérative et durable

Notre fonds de capital-risque nous permet de tirer parti de notre capital pour collaborer avec de jeunes entreprises à la fine pointe des nouvelles technologies et de l'innovation, ce qui nous aide, en retour, à répondre aux besoins et aux préférences en évolution de notre clientèle. Créé pour encourager les partenariats avant-gardistes, le fonds vise à concevoir des solutions aux enjeux auxquels nous faisons face, comme organisation et comme société. En 2024, dans le but de promouvoir le modèle coopératif et de contribuer à remodeler le paysage économique, Co-operators a mené un cycle de financement de préamorçage de l'entreprise de technologies financières en démarrage, Coop Exchange. Cette plateforme mondiale a pour mission de lutter contre l'inégalité des richesses en facilitant l'acquisition de parts de coopératives négociables et en encourageant la croissance des coopératives et des sociétés mutuelles d'assurance. Cette initiative intéresse au plus haut point les investisseuses et investisseurs d'impact ainsi que les gestionnaires de fonds durables, c ar elle permet à la fois d'obtenir des rendements financiers et d'avoir un impact social tangible.

« À une époque où les capitaux coopératifs prennent une importance majeure, Coop Exchange joue un rôle unique et essentiel, en donnant accès à un nouveau marché pour la finance durable. Le fait que Co-operators mène notre cycle de préamorçage témoigne de sa nature prospective et coopérative, et ce partenariat nous comble de joie. »

Stephen Gill, chef de la direction, Coop Exchange

Incidence de nos activités

Il y a un lien inextricable entre notre coopérative et les systèmes environnementaux, sociaux et économiques dans lesquels elle évolue. Ainsi, toutes les décisions que nous prenons à titre d'entreprise ont une incidence sur ces systèmes. Qu'il s'agisse de l'empreinte environnementale de nos activités et de nos placements ou de la façon dont nous soutenons notre personnel et traitons notre clientèle, nous cherchons toujours à agir dans le respect de nos valeurs coopératives et de nos principes de durabilité.

Cibles et progrès en matière de décarbonation

Notre parcours vers le net zéro

Pour éviter les changements climatiques catastrophiques, nous n'avons d'autre choix que de réduire les émissions mondiales. Et comme le réchauffement planétaire a pour la première fois dépassé le seuil de 1,5 °C en 2024, il est plus important que jamais d'entreprendre des actions concertées. Co-operators s'est engagée à atteindre le net zéro (ou zéro émissions nettes) dans ses activités et ses portefeuilles de placements, et elle préconise la mise en place de conditions qui permettront à une multitude d'organisations d'adhérer au mouvement.

Décarbonation opérationnelle

Nous avons comme cible provisoire de réduire les émissions liées à nos activités de 45 % entre 2019 et 2030, en vue d'arriver à zéro émissions nettes au plus tard en 2040. Cela comprend les émissions obligatoires des champs d'application 1 et 2, et plusieurs catégories d'émissions du champ d'application 3.

Les émissions que nous ciblons dans les champs d'application 1, 2 et 3

Nos émissions des champs d'application 1 et 2 sont celles de nos bureaux administratifs et de nos parcs de véhicules loués. En ce qui a trait au champ d'application 3, nous ciblons les sources d'émission importantes qui sont les plus pertinentes pour notre entreprise et pour lesquelles les méthodologies et les données sont accessibles : voyages d'affaires, agences, déplacements entre le travail et le domicile, télétravail, et actifs et services des technologies de l'information (TI).

Lier l'atteinte des cibles net zéro et la rémunération des cadres

Les cibles zéro émissions nettes font partie des objectifs à long terme et des priorités de notre organisation. Ainsi, pour encourager la réduction des émissions et tenir notre organisation responsable, nous avons lié l'atteinte de ces cibles à la rémunération des cadres. Plus précisément, en 2023, nous avons intégré des cibles net zéro au programme de rémunération incitative à long terme de notre président et chef de la direction, puis en 2024, nous avons élargi ces cibles aux postes de vice-présidence et aux échelons supérieurs.

Notre performance en 2024

À la fin de 2024, nos émissions de gaz à effet de serre étaient 32 % moins élevées que les niveaux de base de 2019. Alors que nous avançons vers le net zéro, nous continuons de maintenir notre carboneutralité en utilisant des compensations carbone qui ont été vérifiées selon des normes reconnues et consignées dans un registre public pour en garantir la qualité. Nous effectuons également une analyse des documents de projets et une revue des médias pour orienter nos achats vers des certificats d'énergie renouvelable et des initiatives de compensation qui ne soulèvent aucune préoccupation en ce qui concerne la qualité. Nos investissements compensatoires en 2024 incluaient notamment des projets de compostage des déchets et de réutilisation des biens informatiques.

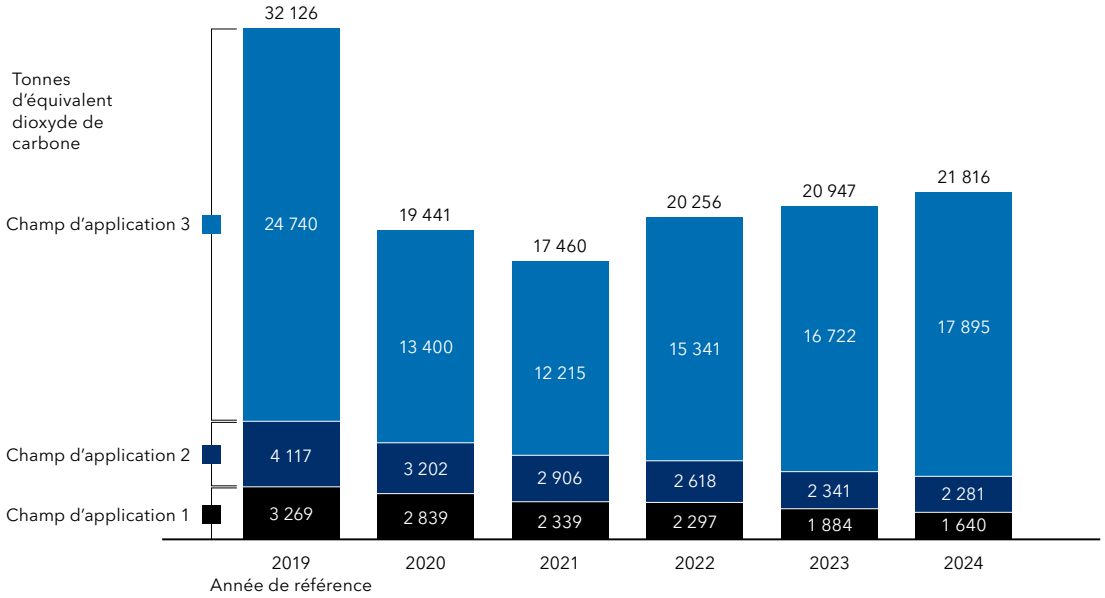
En 2024, les émissions liées à nos activités ont été plus élevées qu'en 2023. Les hausses, qui ont été enregistrées dans les catégories du transport aérien, des biens et des services informatiques, des déplacements entre le travail et le domicile et du télétravail, s'expliquent toutes par l'accroissement des activités commerciales. Elles ont en partie été neutralisées par des réductions attribuables à la consolidation des espaces de bureaux, incluant notre déménagement dans notre nouveau siège social à Guelph. Alors que nous nous attendions à une augmentation marquée des émissions provenant des biens informatiques, la hausse fut minime grâce à notre plus grand fournisseur, qui a revu sa méthodologie liée à l'empreinte carbone de ses produits.

En 2024, nous avons continué de collaborer avec les différentes unités opérationnelles de l'entreprise pour trouver et mettre en œuvre des initiatives qui nous permettront d'aller au bout de notre engagement net zéro. Nous avons mené une enquête ciblée auprès de fournisseurs TI, incorporé des données sur l'empreinte carbone dans notre sélection de biens informatiques, et modifié notre politique sur les déplacements de même que nos messages de réservation pour encourager les déplacements à plus faible impact. Pour atteindre nos cibles, il faudra conjuguer nos efforts au sein de notre organisation et de la société en général. Dans cette optique, nous continuerons à chercher de nouvelles façons de réduire nos émissions à l'interne tout en prônant une transformation de la chaîne de valeur et un changement sociétal.

Réduction brute des émissions de carbone depuis 2019

32 %

Émissions de carbone* liées à nos activités



** Les résultats de 2021 à 2023 ont été retraités. Pour en savoir plus à ce sujet, consultez notre Rapport sur le climat, que vous trouverez en ligne au cooperators.ca/rapports.*

Enjeu clé : La complexité de la décarbonation systémique

Beaucoup d'émissions liées aux activités de Co-operators échappent à son contrôle direct. Cela signifie qu'il nous sera impossible d'atteindre nos cibles zéro émissions nettes par nous-mêmes. Nous nous engageons donc à agir comme levier pour une société net zéro. Il faudra déployer des efforts considérables tout au long de la chaîne de valeur pour diminuer les émissions. Il sera notamment nécessaire de prôner la décarbonation des réseaux énergétiques des provinces, d'inciter nos fournisseurs et nos propriétaires de biens d'entreprise à limiter au maximum les émissions, et d'encourager notre personnel à choisir des modes de transport plus durables et à adopter des comportements écoénergétiques à la maison. Nous devrons également modifier nos comportements et offrir des incitatifs pour influencer les foyers, les gouvernements et les décisions opérationnelles, jusqu'à ce que les mesures requises soient prises pour réduire les émissions de l'ensemble de la société et limiter la hausse des risques climatiques physiques.

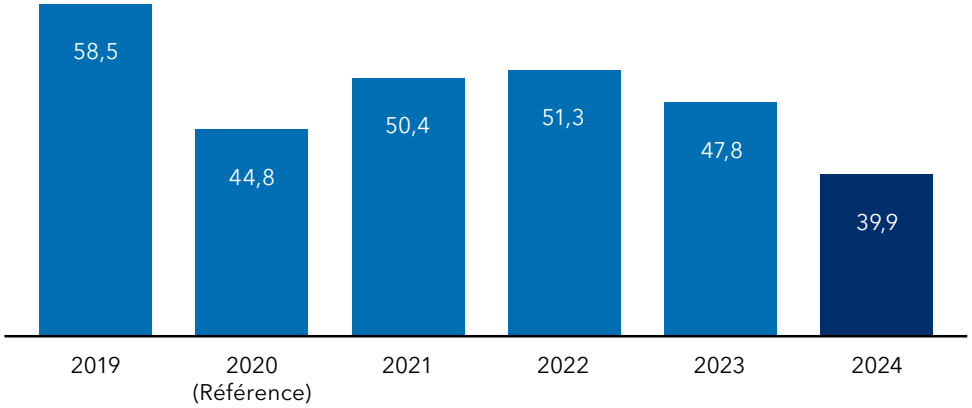
Décarbonation de nos portefeuilles de placements

Nos actifs investis constituent un levier important de l'action climatique pour un avenir net zéro. D'ici 2025, nous aspirons à réduire de 25 % l'intensité des émissions financées de nos placements par rapport aux niveaux de 2020 (portefeuilles d'actions de sociétés ouvertes et d'obligations de sociétés cotées en bourse). Et notre objectif est qu'au plus tard en 2050, l'ensemble de notre portefeuille de placements ait atteint la cible net zéro. En cours de route, nous fixerons de nouvelles cibles intermédiaires et publierons nos progrès au moins une fois par année. En outre, notre société de gestion d'actifs, Addenda Capital, s'est fixé pour objectif que 75 % de ses actifs sous gestion respectent le principe zéro émissions nettes d'ici 2030, ce qui signifie qu'ils seront gérés de manière à atteindre l'objectif net zéro au plus tard en 2050. Depuis 2021, Co-operators et Addenda font partie de l'Alliance des propriétaires d'actifs net-zéro (NZAOA) et de l'initiative Net Zero Asset Managers (NZAM) respectivement (il convient toutefois de noter que l'initiative NZAM a été suspendue en janvier 2025). Ces regroupements permettent à nos organisations de tisser des liens avec des pairs aux vues similaires qui mettent au point des pratiques exemplaires et des moyens d'atteindre ces objectifs ambitieux.

Notre performance en 2024

En 2024, les placements en actions et en obligations de sociétés cotées en bourse détenus par Co-operators avaient une intensité des émissions financées de 39,9 tonnes d'équivalent dioxyde de carbone par million de dollars investi. L'intensité de nos émissions financées a diminué de 10,9 % par rapport à 2020, notre nouvelle année de référence (l'année de la pandémie de COVID-19), et de 31,8 % comparativement à 2019 (l'année de référence initiale de Co-operators). En 2023, nous avons changé notre année de référence de 2019 à 2020, ce qui a eu une grande incidence sur notre rendement relatif par rapport à nos cibles puisque la pandémie de COVID-19 avait eu d'importantes répercussions économiques et environnementales. Pour en savoir plus à ce sujet, consultez notre Rapport sur le climat, que vous trouverez en ligne au cooperators.ca/rapports.

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



tonnes d'équivalent dioxyde de carbone par million de dollars investi

Réduction de l'intensité des émissions financées depuis 2020 :

10,9 %

Promotion du changement

Pour faciliter la transition des marchés canadiens et mondiaux vers une économie net zéro, nous préconisons activement la décarbonation et défendons l'ensemble des taxonomies, politiques et cadres réglementaires qui créent les conditions nécessaires à l'atteinte de cet objectif.

Alliance des propriétaires d'actifs net-zéro des Nations Unies et initiative Net Zero Asset Managers

Co-operators a été la première compagnie d'assurance du pays et la deuxième organisation canadienne à se joindre à l'Alliance des propriétaires d'actifs net-zéro, convoquée par les Nations Unies, un groupement international d'investisseurs institutionnels qui agit pour la transition zéro émissions nettes des portefeuilles de placements d'ici 2050. Par la suite, notre société de gestion d'actifs, Addenda Capital, a adhéré à l'initiative Net Zero Asset Managers, un mouvement international de gestionnaires d'actifs déterminés à appuyer l'objectif d'atteindre zéro émissions nettes de gaz à effet de serre d'ici 2050.

Conseil d'action en matière de finance durable – Taxonomie de transition climatique

Avec nos pairs du secteur canadien des services financiers, nous avons activement siégé au Conseil d'action en matière de finance durable du Canada (CAFD), dont le mandat était de formuler des recommandations clés sur l'infrastructure de marché nécessaire pour attirer et faire progresser les finances durables. En octobre 2024, le gouvernement fédéral a annoncé qu'il allait mettre en œuvre deux recommandations clés du CAFD : l'élaboration d'une taxonomie de la finance durable comprenant des éléments de finance verte et de transition; et la présentation obligatoire d'informations financières liées au climat pour les grandes sociétés privées constituées sous le régime fédéral. Ayant elle-même adopté une stratégie d'investissement climatique axée sur la transition, Co-operators est heureuse de constater l'inclusion d'une feuille de route de la taxonomie de transition dans les recommandations adoptées.

Portrait global de notre action climatique et de notre impact

Notre Rapport sur le climat contient des renseignements détaillés sur la gouvernance, les stratégies, la gestion des risques, les mesures et les objectifs liés au climat. Ce rapport est accessible en ligne à la page cooperators.ca/rapports.

Enjeu clé : Changer les opinions géopolitiques opposées aux engagements net zéro

La multiplication des phénomènes météorologiques extrêmes et des catastrophes naturelles menace clairement notre raison d'être, qui est d'assurer la sécurité financière des Canadiennes, des Canadiens et de nos collectivités. Néanmoins, les conditions socioéconomiques difficiles et les contextes géopolitiques mouvants ont provoqué une levée de boucliers contre les alliances internationales et les engagements en faveur du net zéro. Les défis posés par les changements climatiques sont considérables, complexes et difficiles à surmonter. Pour y faire face, notre société devra trouver une approche unifiée et collaborative. Co-operators et Addenda Capital croient fermement en cet esprit de coopération et gardent le cap sur leurs cibles net zéro. Nous continuons de mettre en œuvre des actions mesurables pour réduire les émissions de nos activités et de nos placements, en plus d'encourager les autres à emboîter le pas. Nous travaillons aussi avec détermination à renforcer la résilience des collectivités par l'intermédiaire de nos produits, services, placements, partenariats et campagnes de sensibilisation.

Pratiques commerciales durables

Intégrer les principes de développement durable

Nous cherchons à exercer toutes nos activités selon les principes fondamentaux de la durabilité, en vue de renforcer la résilience environnementale, sociale et financière des Canadiennes, des Canadiens et de nos collectivités. À cette fin, Co-operators s'est employée à intégrer des principes de développement durable dans sa stratégie, sa prise de décisions, ses placements, ses produits et ses services, et de le faire d'une façon qui cadre avec sa raison d'être et privilégie le bien-être de notre planète, de notre économie et de notre société.

Une stratégie en phase avec les objectifs de développement durable des Nations Unies

Nos priorités stratégiques cadrent avec les objectifs de développement durable de l'Organisation des Nations Unies (ODD de l'ONU), un effort mondial collectif visant à protéger le bien-être environnemental, sociétal et financier des générations actuelles et futures. Conformément aux ODD de l'ONU, nous avons élaboré un cadre qui définit les retombées que nous générons en qualité d'assureur, d'investisseur, d'entreprise et de coopérative, maximisant ainsi notre impact dans tous les domaines possibles, tout en contribuant à améliorer de façon significative la vie des collectivités au Canada et ailleurs dans le monde. Pour en savoir plus sur l'incidence de notre travail lié aux ODD de l'ONU, consultez la section Renseignements supplémentaires.

La valeur commerciale du développement durable

En 2024, 26,4 % de notre chiffre d'affaires total étaient tournés vers un avenir résilient, durable, prospère et inclusif. Ce pourcentage est établi selon la mesure du « revenu durable » de la taxonomie de l'économie durable de Corporate Knights. En mesurant la proportion de nos revenus qui respecte cette norme mondiale, nous évaluons l'incidence de nos efforts pour intégrer la durabilité dans nos activités, et abordons de manière critique les moyens que nous prenons pour améliorer ou élargir notre offre. Nous cherchons constamment à intégrer les principes de développement durable à nos produits et services, et cela se reflète notamment par le rendement de nos investissements d'impact et par nos solutions d'assurance axées sur la résilience, la durabilité et l'amélioration du climat.

Reconnaissance de notre leadership en développement durable

Grâce aux efforts que nous avons déployés en 2024, nous avons raflé la troisième place au palmarès des 50 meilleures entreprises responsables au Canada. Figurant au classement pour la 15e année consécutive, Co-operators est au premier rang des compagnies d'assurance et au deuxième rang des institutions financières à l'échelle mondiale.

Notre milieu de travail

Un nouveau siège social avant-gardiste

En 2024, Co-operators a inauguré son nouveau siège social net zéro à Guelph, en Ontario. L'ouverture de ce bureau ultramoderne a permis de réunir environ 1 200 personnes auparavant réparties sur cinq sites différents dans le sud de l'Ontario. Conçu pour favoriser le bien-être physique et mental du personnel, cet immeuble propose un nouveau type d'environnement hybride. De plus, ses caractéristiques écoénergétiques et durables de pointe nous ont déjà permis de réduire nos coûts d'exploitation.

« Que ce soit pour notre personnel ou pour les gens que nous servons au quotidien, bâtir un avenir meilleur commence de l'intérieur. Notre nouveau siège social est la preuve qu'il est possible de repousser les limites en matière de développement durable tout en offrant un espace de travail exceptionnel et centré sur le bien-être qui attire les meilleurs talents. »

Shawn Fitzgerald, vice-président aux services immobiliers et organisationnels

Un milieu de travail en adéquation avec nos valeurs

Co-operators est carboneutre depuis 2020, et notre nouveau siège social nous aidera à atteindre nos objectifs, qui sont de réduire de 45 % nos émissions opérationnelles entre 2019 et 2030 pour parvenir à un bilan net zéro d'ici 2040. La conception entièrement électrique de l'immeuble, l'éclairage à DEL, le système hydrothermique hautement performant et les panneaux solaires sur le toit font partie des caractéristiques qui nous permettront de diminuer les émissions de carbone. Notre nouvel immeuble a obtenu la certification Norme du bâtiment à carbone zéro – Design et est en voie de recevoir les certifications environnementales LEED Or et BOMA BEST. Nous convoitons aussi la certification WELL Platine, qui reflète notre engagement à l'égard du bien-être de notre personnel. Par ailleurs, en déménageant notre siège social dans ce bâtiment, nous avons abaissé nos coûts opérationnels nets, ce qui renforce notre situation de trésorerie et nous permet de consacrer encore plus de fonds pour répondre aux besoins de notre clientèle et de nos collectivités.

Des espaces de travail centrés sur le bien-être

Pour nous assurer de créer des espaces qui contribuent au bien-être, nous avons adhéré au programme WELL à grande échelle et en 2024, nous avons décroché la certification WELL Or pour notre bureau de Calgary. Parmi les caractéristiques qui ont mené à cette reconnaissance, notons les toilettes unisexes, les salles d'allaitement et les espaces multiconfessionnels. Quant à notre nouveau siège social à Guelph, en Ontario, celui-ci affermit encore plus notre leadership en matière de bien-être, avec une salle de mise en forme, un mur végétal et un sentier de marche extérieur.

L'aménagement de cet immeuble a été soigneusement pensé pour offrir un accès équitable à la lumière naturelle et un meilleur confort acoustique, mais aussi pour encourager le mouvement et la coopération. Nous sommes en bonne voie d'obtenir la certification WELL Platine pour notre bureau de Guelph, et grâce à nos efforts en faveur du bien-être de notre personnel, nous avons remporté un prix de l'industrie du milieu de travail pour notre leadership en matière de bien-être.

Un milieu de travail hybride pour appuyer notre personnel et concrétiser notre raison d'être

Notre nouveau siège social de Guelph s'ajoute à la réalisation d'autres espaces de travail à Regina, à Calgary, à Edmonton et à Toronto. Alors que nous nous adaptons pour devenir une entreprise priorisant le travail hybride, notre stratégie en milieu de travail continue d'évoluer tout en demeurant fidèle à notre vision d'offrir des lieux de travail collaboratifs et productifs qui créent une capacité financière pour l'organisation. Pour nous, nos espaces de travail sont plus que des immeubles : ce sont des modèles de milieux professionnels conçus dans un esprit de progrès, de durabilité et d'inclusivité. Nos nouveaux environnements ont entraîné une hausse importante de la présence au bureau. En effet, ils incitent notre personnel à travailler davantage sur place dans le cadre de notre modèle de travail hybride. Ces espaces qui sont à la fois invitants et centrés sur le bien-être démontrent que les milieux de travail de haute performance peuvent refléter les valeurs coopératives, respecter la planète et renforcer une culture de communauté.

Mobilisation de l'effectif et culture organisationnelle

Comment nous appuyons et mobilisons notre personnel

Nous croyons au pouvoir de notre plus grand atout : notre personnel qui est là chaque jour pour donner vie à notre raison d'être. Pendant que nos employées et employés s'efforcent de répondre aux besoins de notre clientèle et de nos collectivités, nous tâchons de soutenir leur sécurité financière, leur santé et leur bien-être.

Une main-d'œuvre diversifiée, talentueuse et tournée vers l'avenir

Quel que soit le secteur, la main-d'œuvre d'aujourd'hui recherche de plus en plus d'avantages, comme des modèles de travail flexibles et des initiatives axées sur le bien-être. Cela démontre une évolution des priorités par rapport à ce qu'on avait l'habitude de voir il y a une dizaine d'années. La nouvelle génération sur le marché du travail réfléchit aussi davantage à la façon dont elle souhaite investir son temps et son énergie, avec qui et pour qui elle veut travailler, et quels seront les fruits de ses efforts. Ainsi, elle n'évalue plus de la même façon ses perspectives d'emploi, ce qui a intensifié la concurrence sur le marché de travail canadien. Nous nous appliquons à attirer et à fidéliser des talents d'exception en mettant de l'avant une combinaison de facteurs, dont une rémunération et des avantages concurrentiels, des stratégies de reconnaissance du personnel, la valorisation de la formation et du perfectionnement, un travail engagé, et la promotion du bien-être et de l'inclusion.

À l'écoute de ce qui compte vraiment pour notre personnel

Nous demandons activement l'avis des membres du personnel au moyen de sondages d'accueil et d'intégration, de sondages d'opinion, de sondages thématiques et de sondages de départ. Les commentaires ainsi obtenus permettent aux gestionnaires et au personnel de collaborer, de manière agile et appliquée, dans un environnement de haute performance qui favorise l'inspiration, l'appréciation, le travail engagé et la réalisation de notre raison d'être.

Nous avons réalisé deux sondages d'opinion en 2024, soit un au printemps et un à l'automne. Notre indice de mobilisation de 78 à la fin de 2024 représente une augmentation de trois points par rapport à notre sondage d'opinion du printemps et constitue un résultat de deux points supérieur à l'indice de référence de l'industrie financière. Les membres du personnel nous ont dit sentir que nous les valorisions et soutenions au travail, notamment grâce au climat de respect qui règne et à l'établissement de liens solides avec leurs collègues et gestionnaires. Le traitement respectueux, la communication au sein des équipes et la rétroaction des gestionnaires sont les catégories ayant obtenu les meilleurs résultats dans les sondages de mars et de septembre. La prise de mesures et la rapidité des décisions, quant à elles, sont ressorties comme étant nos plus grandes occasions d'amélioration.

L'incidence de la transformation organisationnelle sur nos agences

Alors que notre organisation accorde de plus en plus d'importance à la prestation de services financiers tout-en-un, nous demandons à nos agences de prendre les mesures nécessaires pour se conformer à notre stratégie de gestion de patrimoine au détail. En 2024, notre équipe des ventes au détail et du service a établi de nouveaux axes prioritaires pour s'assurer que les représentants et représentantes participent pleinement à la création d'occasions de croissance rentable, et que nous travaillons ensemble à répondre aux besoins émergents et changeants de la clientèle.

Indice de mobilisation moyen

Indice de référence dans le secteur financier en 2023 : 76

Salaires

646,1 millions $

Avantages sociaux

129,0 millions $

Programmes de rémunération incitative

59,7 millions $

Taux de rétention

89 %

2023 : 90 % 2022 : 89 %

Ratio entre le salaire du chef de la direction et celui des travailleuses et travailleurs moyens (2023)

20:1

Indice de référence : 210:1*

Co-operators s'est hissée au palmarès des 100 meilleurs employeurs au Canada en 2024. Ce classement reconnu à l'échelle nationale salue notre détermination à créer un milieu de travail collaboratif, inclusif et positif pour notre personnel.

** Selon les salaires des 100 cheffes et chefs de la direction les mieux payés au Canada (Source : « Company Men », Centre canadien de politiques alternatives, 2025).*

Inclusion, diversité, équité et accessibilité (IDEA)

Notre engagement en faveur des principes IDEA

Nous faisons nôtre la diversité de notre personnel grâce à une culture inclusive qui reflète nos valeurs coopératives et notre raison d'être. En intégrant l'inclusion, la diversité, l'équité et l'accessibilité (IDEA) dans tout ce que nous faisons, nous générons des retombées positives pour nos membres, notre clientèle, notre personnel et nos collectivités.

Utilisation du cadre de référence sur la diversité, l'équité et l'inclusion pour mesurer notre succès

Nous avons lancé une toute nouvelle stratégie IDEA pour 2024 à 2026. Celle-ci nous guide à toutes les étapes de notre parcours visant à intégrer les principes IDEA dans la façon dont nous remplissons nos divers rôles et mettons en avant nos différentes identités au sein de notre entreprise, de la collectivité et de l'industrie. Pour mesurer notre succès et nous obliger à rendre des comptes, nous utilisons le cadre de référence sur la diversité, l'équité et l'inclusion (GDEIB), qui indique les meilleures pratiques à l'échelle mondiale. Notre organisation aspire à adopter des pratiques exemplaires sur le plan IDEA, et nous avons officiellement intégré cet objectif à notre plan stratégique quadriennal. Nous avons pour cible d'atteindre le niveau « Avant-gardiste » ou « Meilleure pratique » du GDEIB, les cinq niveaux étant : 1. Inactif; 2. Réactif; 3. Proactif; 4. Avant-gardiste; et 5. Meilleure pratique. Chaque année, nous menons une enquête à l'échelle de l'entreprise pour savoir où nous en sommes par rapport au cadre de référence, afin de mesurer les progrès réalisés. Pour en savoir plus sur la stratégie IDEA de Co-operators, consultez le cooperators.ca.

4,20

Résultat GDEIB sur une échelle de 1 à 5

Recrutement, mobilisation et fidélisation de talents d'exception venant de tous les horizons

Pour soutenir nos efforts d'inclusion, la stratégie d'acquisition de talents insiste maintenant davantage sur les valeurs IDEA, notamment en misant sur de nouveaux partenaires communautaires et en utilisant une approche ciblée visant à s'assurer que les affichages de postes rejoignent des populations diversifiées. Les guides d'entrevue ont aussi été modifiés pour qu'une question IDEA obligatoire soit toujours posée aux candidats et candidates. Nous continuons de promouvoir et de faire connaître les moments qui comptent vraiment pour le personnel grâce à nos groupes-ressources des employés et employées ainsi qu'à nos influenceurs et influenceuses IDEA qui tiennent des conversations constructives avec notre effectif.

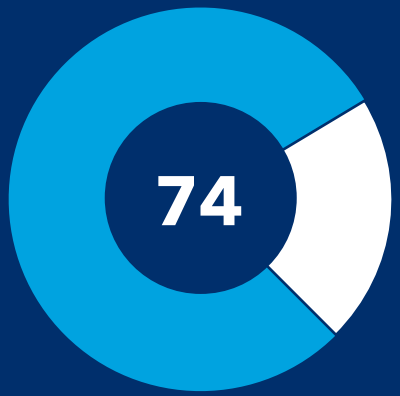
Un engagement reconnu à l'égard des principes IDEA

En 2024, le magazine Forbes a nommé Co-operators dans son palmarès des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada – une place que nous avons décrochée pour une deuxième année consécutive! Cette reconnaissance vient consolider notre réputation en tant qu'entreprise qui célèbre la diversité et prend des mesures concrètes pour bâtir un milieu de travail inclusif.

Perspective du personnel

Dans le cadre d'un sondage thématique portant sur l'inclusion et le bien-être, nous avons recueilli les commentaires de notre personnel et mieux compris la vision générale en ce qui concerne notre nouvelle stratégie IDEA, notre stratégie de vérité et de réconciliation, notre engagement en faveur de l'inclusion et d'un environnement de travail inclusif, et nos efforts axés sur le bien-être – ce dernier point a d'ailleurs servi de tremplin pour le développement de notre stratégie de bien-être.

Indice IDEA



Notre indice IDEA dépasse d'un point l'indice de référence du secteur financier. Cet indice donne un aperçu du sentiment d'appartenance des membres du personnel et de leur perception des gestionnaires qui valorisent des points de vue différents dans le milieu de travail. Voici nos points forts, aux yeux des employés et employées : le réseau de relations au travail; l'appréciation des divers points de vue au sein des équipes; et la valorisation de l'authenticité, grâce à laquelle chaque personne se sent libre d'être elle-même au travail. Quant à nos occasions d'amélioration, celles-ci incluent : l'égalité des chances; la résilience nécessaire pour faire face au stress professionnel; et l'engagement visible des cadres (vice-présidence et échelons supérieurs) à l'égard de la diversité.

Il y a un domaine précis où nous avons constaté pouvoir certainement faire mieux. Nos derniers sondages sur la mobilisation ont révélé que les membres du personnel vivant avec un handicap, incluant les personnes qui s'identifient comme neuroatypiques, affichent un taux d'inclusion en déclin constant d'une année à l'autre. Conformément à notre stratégie IDEA, nous menons une première évaluation de notre modèle de gestion de l'accessibilité – incluant nos programmes, nos politiques, nos formations et notre culture d'entreprise – afin d'élaborer un plan d'action visant à rehausser le sentiment d'inclusion des membres du personnel vivant avec un handicap. Pour nous aider à mieux comprendre la diversité de notre effectif ainsi que les lacunes, les obstacles et les occasions qui existent, nous continuons d'encourager une participation accrue à l'initiative d'auto-identification volontaire, et à promouvoir l'établissement d'objectifs pour les gestionnaires qui renforcent la responsabilité d'intégrer et d'incarner les valeurs IDEA et les principes de réconciliation et de bien-être dans tout ce que nous faisons.

Pour assurer une planification de la relève et des processus de recrutement axés sur les principes IDEA, nous avons pris la décision de participer au Projet Prospérité. Notre but est de multiplier les occasions de mentorat, d'accélérer le recrutement et de mieux comprendre les besoins des femmes, y compris de celles aux identités intersectionnelles, dans des positions de leadership.

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

55 %

2023 : 55 % 2022 : 36 %

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

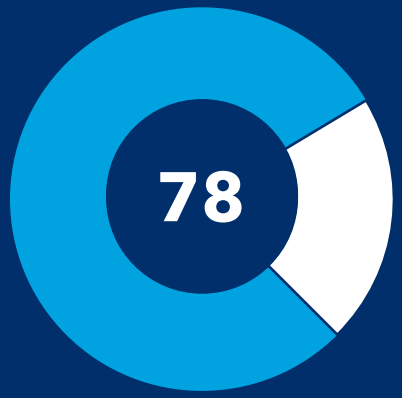
38 %

2023 : 42 % 2022 : 38 %

Accent sur le bien-être

En 2024, notre personnel et nos gestionnaires ont cocréé une stratégie de bien-être. Bien ancrée dans notre stratégie IDEA, celle-ci vise à « mettre à l'avant-plan une culture de bien-être holistique en milieu de travail, au sein duquel chacun et chacune peut s'épanouir sur le plan autant personnel que professionnel ». Nous continuons à prioriser notre culture et le bien-être en milieu de travail, notamment en organisant des activités en personne dans nos bureaux administratifs (p. ex. des journées d'appréciation du personnel) et en faisant la promotion du bien-être physique et mental par l'intermédiaire de cours et de programmes de mise en forme, en ligne et en personne. Notre sondage sur la mobilisation de fin d'année a démontré une amélioration notable de l'indice de bien-être, ce qui prouve que les efforts que nous déployons en faveur du bien-être sont accueillis positivement.

Indice de bien-être moyen



Enjeu clé : L'importance des valeurs IDEA dans un monde socioéconomique et politique divisé

Les progrès stratégiques en matière d'inclusion, de diversité, d'équité et d'accessibilité (IDEA) ne s'accomplissent pas du jour au lendemain. Il faut un ferme engagement, des efforts considérables et beaucoup de temps pour tisser des relations solides avec les partenaires communautaires qui nous aideront à atteindre nos objectifs et à vivre pleinement selon nos valeurs. Chaque année, de nouveaux défis socioéconomiques freinent les élans de certaines organisations en matière d'équité, de diversité et d'inclusion. Malgré tout, notre organisation demeure fidèle à son programme IDEA et est déterminée à investir en ce sens, parce que cela fait partie de son identité coopérative, en plus d'être étroitement lié à sa raison d'être, à sa vision et à ses valeurs. En continuant à privilégier les principes IDEA, nous bâtirons les meilleures équipes possible et serons en position de concrétiser notre raison d'être, qui est d'assurer la sécurité financière des Canadiennes, des Canadiens et de nos collectivités.

Promotion de la vérité et de la réconciliation en partenariat avec l'Université des Premières Nations du Canada

Notre engagement à l'égard de la vérité et de la réconciliation est un exemple concret de nos valeurs coopératives en action. Nous croyons que la vérité et la réconciliation s'inscrivent dans un effort permanent et, dans le cadre de notre engagement, nous cherchons des occasions de nous associer à des communautés autochtones pour assurer un avenir empreint de collaborations significatives et centré sur la prospérité économique des peuples autochtones.

Nous démontrons notre engagement concret en faveur de la réconciliation en surveillant notre progression au regard de l'appel à l'action n° 92 de la Commission de vérité et réconciliation (CVR) : Les entreprises et la réconciliation. En 2024, nous avons pris les mesures suivantes en réponse à des extraits de l'appel à l'action n° 92 :

« S'engager à tenir des consultations significatives et à établir des relations respectueuses. »

En septembre 2024, Co-operators a annoncé un partenariat pluriannuel avec l'Université des Premières Nations du Canada (FNUniv). Notre investissement triennal de 390 000 $, par l'intermédiaire des Fonds communautaires de Co-operators, soutiendra la création d'un centre de carrière et d'une initiative d'apprentissage intégré à l'emploi offrant à la communauté étudiante autochtone une formation et des programmes en adéquation avec ses enseignements et ses valeurs, et les outils dont elle a besoin pour son perfectionnement professionnel. Aux côtés de nos partenaires de la FNUniv, nous avons eu l'honneur de participer à la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation de l'Université. Cet événement nous a permis de réfléchir davantage à la signification de cette Journée et d'annoncer notre partenariat d'action en faveur de la réconciliation.

« Veiller à [...] un accès équitable aux emplois, à la formation et aux possibilités de formation dans le secteur des entreprises. »

Nous avons pris l'engagement de jumeler et d'embaucher au moins deux personnes de chacune des catégories suivantes : nouvelle cohorte, communauté étudiante, et personnes diplômées de la FNUniv. Nous avons fait la promesse de le faire chaque année, et d'offrir à ces recrues des emplois intéressants dans un environnement accueillant et solidaire à leur égard. Notre propre équipe d'acquisition des talents affiche des postes sur des sites d'emplois autochtones (comme celui de la FNUniv) et participe à des activités de mobilisation autochtones (p. ex. activité de réseautage avec des corps étudiants et professionnels autochtones).

« Donner aux cadres supérieurs et aux employés de l'information sur l'histoire des peuples autochtones. »

Nous avons intégré des séances d'apprentissage culturel autochtone au parcours d'apprentissage IDEA, lequel offre une série de formations pour aider les membres du personnel de Co-operators à progresser dans leur propre cheminement IDEA et à contribuer à nos objectifs stratégiques visant à créer un environnement propice à l'inclusion et à la sécurité psychologique. En 2024, nous avons organisé des séances d'apprentissage avec des sages, des professionnels et professionnelles autochtones ainsi que des gardiens et gardiennes du savoir, et plus de 2 100 membres de notre personnel y ont assisté. Nous avons également collaboré avec la FNUniv pour intégrer une formation sur la réconciliation dans le parcours d'apprentissage IDEA 2025.

Respect, traitement et satisfaction de la clientèle

Placer la clientèle au cœur de nos affaires

Nous ne tenons pas pour acquis le lien de confiance que nous avons avec nos clients et clientes, lequel nous permet de leur offrir la sécurité financière. Nous cherchons continuellement à améliorer nos pratiques et à placer la clientèle au premier plan dans tout ce que nous faisons. Nous nous efforçons d'être là pour notre clientèle à l'endroit et au moment qui lui convient, et d'agir de manière équitable, éthique et responsable afin de protéger ce qui compte vraiment.

Expérience OMNI encadrée : une stratégie axée sur les relations conçue pour le monde moderne

Nous vivons dans un monde où tout évolue rapidement. Ainsi, pour pouvoir améliorer l'expérience de nos clients et clientes, nous devons nous assurer de véritablement comprendre leurs besoins et leurs attentes. Notre approche OMNI encadrée nous amène à repenser notre modèle de service pour offrir une expérience client connectée, tout en maintenant l'équilibre entre les demandes et les besoins de notre entreprise. Nous voulons être là pour répondre aux besoins, que ce soit en matière d'assurance, de placements ou de conseils financiers tout-en-un. Nous guidons les gens vers le canal qui leur convient le mieux – que ce soit en personne, en ligne ou par téléphone (centre d'appels) – et nous leur proposons d'autres modes d'interaction et d'autres façons d'obtenir des conseils et des services au fil du temps. Dans notre écosystème de ventes connecté, nos clients et clientes peuvent facilement passer d'un canal de service à un autre, en fonction de leurs besoins et de leurs attentes. Cette stratégie permet à nos équipes de vente de passer plus de temps à cultiver les relations avec la clientèle.

Dans le cadre de nos efforts continus pour améliorer l'expérience client numérique, nous avons, en 2024, commencé à appliquer notre modèle OMNI encadré : environ 39 % de nos soumissions d'assurance nous sont parvenues en ligne et approximativement 47 % des nouvelles personnes qui ont commencé à faire affaire avec nous au cours de la dernière année avaient entre 18 et 34 ans – un groupe cible de croissance rentable. Notre plan consiste désormais à tirer parti de la technologie tout en conservant notre touche humaine. Notre but est de créer une synergie qui nous permettra de conquérir de nouveaux marchés et d'établir des liens solides avec divers publics malgré les limites géographiques.

« Nous envisageons de mener nos activités non seulement dans un milieu physique, mais aussi dans un écosystème connecté de canaux orchestrés de façon à soutenir notre clientèle. »

Arthur Gomes, vice-président à l'expérience client OMNI encadrée

Engagement à l'égard du traitement équitable de la clientèle

Chez Co-operators, nous valorisons l'intégrité. C'est pourquoi nous traitons notre clientèle avec respect et nous la plaçons au cœur de nos activités, de notre stratégie et de nos services. Dans le prolongement de ces valeurs, nous avons adopté une politique en matière de traitement équitable de la clientèle (TEC), qui vient renforcer notre énoncé public sur le TEC. En 2024, les membres du personnel de Co-operators ont suivi une formation sur le TEC afin de mieux comprendre ce qui était attendu de leur part. Consultez la section Renseignements supplémentaires pour en savoir plus à ce sujet.

95 %

de notre effectif et des représentants et représentantes (incluant leur personnel) ont suivi la formation sur le traitement équitable de la clientèle

Protection des renseignements personnels

Notre monde foisonne de données personnelles, ce qui permet souvent d'offrir de meilleurs produits et services, mais peut aussi poser un plus grand risque pour les personnes qui divulguent leurs informations. En effet, une mauvaise protection ou une utilisation non éthique des renseignements personnels peut donner lieu au vol d'identité, à la fraude ou à d'autres types d'atteinte à la vie privée. Nos pratiques opérationnelles sont axées sur la sécurité des données de la clientèle, des personnes qui présentent des réclamations et des gens avec lesquels nous interagissons ou collaborons pour donner vie à notre raison d'être, qui est d'assurer la sécurité financière des Canadiennes et des Canadiens. Nous avons pris des mesures importantes pour nous assurer d'établir des pratiques judicieuses en matière de protection de la vie privée et de nous conformer aux exigences réglementaires actuelles. Cependant, il nous reste encore du travail à faire pour vraiment bien comprendre, réduire et gérer l'éventail de risques à l'échelle de notre organisation.

Nous cherchons constamment à améliorer nos pratiques de protection des renseignements personnels, notre capacité de gestion des risques et la confiance de notre clientèle. Nous avons pris diverses initiatives pour veiller à toujours respecter nos obligations réglementaires et les attentes de notre clientèle. Nous avons notamment :

- peaufiné nos processus d'évaluation en vue d'identifier plus efficacement les risques d'atteinte à la vie privée et de mettre en œuvre des solutions pertinentes;
- renforcé nos capacités de formation pour nous assurer que notre effectif connaît les pratiques actuelles dans le domaine et gère adéquatement les renseignements personnels;
- révisé la marche à suivre pour veiller à répondre aux demandes de droits individuels d'une façon qui améliore l'expérience client.

Notre programme de protection de la vie privée est fondé sur nos valeurs fondamentales de responsabilité, d'intégrité et d'inclusion. Nos politiques de protection des renseignements personnels et nos déclarations de confidentialité reflètent notre approche transparente et responsable, et démontrent que nos pratiques de gestion de données reposent sur l'honnêteté et le respect. Pour en savoir plus sur nos pratiques de protection des renseignements personnels, consultez le cooperators.ca/vie-privee.

La protection des renseignements personnels au premier plan

Dans notre organisation, la sécurité de l'information est primordiale et nous en faisons l'affaire de tout notre personnel. Notre politique de sécurité de l'information est chapeautée par notre cheffe de la sécurité de l'information, avec le soutien du chef de l'information, et est supervisée par le comité du risque du conseil d'administration.

Notre programme global de formation et de sensibilisation, qui s'adresse à notre effectif, aux parties que nous embauchons sur une base contractuelle, aux représentants et représentantes (et leur personnel) et à notre clientèle, expose les menaces et les risques en matière de sécurité de l'information et offre les outils nécessaires pour prendre des cyberdécisions sécuritaires. Nous effectuons régulièrement des simulations d'hameçonnage pour renforcer la résilience des membres de notre personnel face au piratage psychologique, les sensibiliser aux risques et les aider à réagir avec prudence en cas de vraies tentatives.

Nous utilisons le cadre de cybersécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST CSF) pour augmenter la protection contre les cybermenaces. Nous nous en servons notamment pour permettre la prise de conscience, mettre en œuvre des politiques et des normes cohérentes, intégrer des contrôles à plusieurs niveaux, exercer une surveillance accrue et réaliser des tests poussés. Le système pointu de gestion des risques de Co-operators est constamment à l'affût des dangers; il cerne les menaces pour la sécurité et réduit les risques. Nous demeurons au fait des menaces émergentes et des pratiques de sécurité exemplaires en travaillant étroitement avec des organismes gouvernementaux, des autorités de réglementation, des firmes de consultation et des spécialistes de l'industrie, de même qu'en participant régulièrement à des conférences et événements portant sur la sécurité. Nous utilisons également des outils sophistiqués pour surveiller en permanence notre environnement opérationnel, ce qui nous permet de déceler les problèmes potentiels de sécurité informatique, de réagir adéquatement et d'y remédier.

Par l'intermédiaire de campagnes électroniques, de ressources en ligne et de conseils sur la prévention de la fraude, nous enseignons à notre clientèle comment faire preuve de prudence en ligne et protéger ses renseignements personnels. Pour en savoir plus sur nos mesures de sécurité, consultez le cooperators.ca/fr-ca/publicpages/security.

En 2024, nous avons apporté des améliorations considérables à notre programme de sécurité de l'information. Nous avons notamment :

- renforcé la résilience technologique;
- automatisé les processus et les contrôles de sécurité pour réduire le nombre de manœuvres manuelles;
- élargi nos capacités en matière de continuité des activités et de reprise après sinistre.

Grâce à notre engagement à maintenir de solides pratiques de sécurité de l'information, nous n'avons connu aucune violation importante et il n'y a eu aucune mesure de réglementation prise en 2024. Par souci d'amélioration continue, nous revoyons et testons régulièrement nos programmes, peaufinons nos politiques et nos normes, renforçons les services essentiels, investissons dans les technologies nécessaires et perfectionnons nos méthodes de signalement.

99 %

de l'effectif et des représentants et représentantes (y compris leur personnel) ont suivi la formation annuelle sur la sécurité de l'information

Enjeu clé : Adoption et utilisation responsables de l'intelligence artificielle

L'intelligence artificielle (IA) s'impose rapidement comme technologie incontournable pour l'avenir des affaires. Cet outil pourrait toutefois amplifier les risques actuels auxquels les organisations sont confrontées, notamment pour ce qui concerne la gestion des données, la propriété intellectuelle et la partialité des décisions. Chez Co-operators, nous reconnaissons que cette technologie prometteuse peut améliorer les solutions que nous proposons, mais nous devons l'utiliser en tenant compte des intérêts de la clientèle. Pour y arriver, nous avons mis sur pied un conseil de gouvernance de l'IA, qui supervise les initiatives d'IA générative de l'organisation d'un point de vue technologique, juridique et de gestion des risques. Le conseil de gouvernance de l'IA a établi des principes d'utilisation éthique de l'IA générative qui sont axés sur l'identification adéquate des biais, l'équité, l'autonomie et la responsabilisation. Les cadres guident notre approche d'évaluation de l'utilisation, de l'élaboration et de l'acquisition d'applications d'IA générative, et nous aident à réfléchir soigneusement aux dangers potentiels de cette technologie et à les réduire au maximum. Grâce au travail du conseil et de notre centre d'excellence de l'intelligence artificielle, nous suivrons le rythme des progrès de notre secteur sur le plan de l'IA et définirons plus clairement nos règles d'adoption de cette technologie, de sorte à multiplier les retombées pour notre clientèle, notre personnel et nos partenaires.

Performance et position financières pour 2024

Notre solidité financière nous permet de continuer à générer des retombées positives pour la société tout en répondant aux besoins changeants de nos membres, de notre clientèle, de notre personnel et de nos collectivités. Pour nous, le profit n'est pas une fin en soi. Si nous voulons être rentables, c'est pour réaliser notre raison d'être, qui est d'assurer la sécurité financière de la population et des collectivités canadiennes, tout en bâtissant un avenir plus résilient et durable.

Entrevue avec la haute direction

Entrevue avec la cheffe des finances

Karen Higgins, cheffe des finances de Co-operators, parle des résultats financiers de notre groupe de sociétés : des problèmes et tendances qui se présentent, des défis financiers rencontrés et des secteurs où nous avons le mieux réussi. Fidèles à notre identité coopérative, nous continuons de prioriser la résilience financière à long terme pour notre coopérative. Nous misons sur notre capitalisation solide pour réaliser notre raison d'être : assurer la sécurité financière de la population et des collectivités canadiennes.

Karen Higgins
Première vice-présidente aux finances et cheffe des finances

Quels ont été les enjeux et tendances prioritaires du point de vue de notre performance financière en 2024?

Karen Higgins (KH) : L'année 2024 a été la plus coûteuse jamais enregistrée pour les sinistres catastrophiques assurés au Canada. L'ancien record a été pulvérisé par plus de 35 pour cent. Ces catastrophes, qui ont entraîné une baisse de plus de 300 millions de dollars de notre résultat net avant impôt, ont beaucoup nui à notre performance. Outre les sinistres catastrophiques, l'assurance de dommages – plus particulièrement le volet auto – continue de souffrir de la nature changeante des réclamations, qui sont plus fréquentes et plus coûteuses en raison de l'inflation. Pour réduire la pression sur notre rentabilité, nous avons procédé à une augmentation ciblée des taux et pris des mesures pour mieux gérer nos dépenses à l'échelle de l'entreprise.

Quelle a été notre performance financière globale en 2024?

KH : Nous avons beaucoup mieux fait qu'en 2023, notre résultat net total ayant augmenté de 113 millions de dollars. Par contre, nous n'avons pas atteint nos cibles de rentabilité. Les marchés des actions et la conjoncture macroéconomique globale ont été très favorables au cours de l'année, et nous avons su tirer profit du rendement élevé de nos placements, ce qui a engendré une hausse de notre résultat net.

En plus des défis en assurance de dommages évoqués précédemment, notre résultat net a été tiré vers le bas par certaines activités émergentes ou nouvellement acquises, notre segment d'assurance voyage et des révisions d'hypothèses actuarielles défavorables en assurance vie.

Quels ont été les points forts de notre performance financière?

KH : Un peu comme l'an dernier, la croissance de notre chiffre d'affaires et l'économie étaient solides, mais je tiens aussi à souligner la gestion rigoureuse de nos dépenses en 2024. Et grâce aux mesures prises pour mieux gérer nos dépenses à l'échelle de l'entreprise, nous avons gagné en efficacité dans de nombreux secteurs d'activités et amélioré nos ratios frais-primes par rapport à 2023. Une fois encore, la croissance de notre chiffre d'affaires a été au-delà de nos attentes et nous avons dépassé nos cibles dans quatre des cinq domaines d'importance stratégique. L'économie était favorable, les marchés boursiers se sont bien portés et nous avons su tirer parti des rendements de réinvestissement plus élevés de notre portefeuille de titres à revenu fixe.

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

KH : C'est à notre identité coopérative que nous devons notre solidité et notre stabilité financières, puisque nous priorisons la résilience à long terme plutôt que les gains immédiats. Nous devons nous assurer que notre capital reste suffisant et assez solide pour que nous puissions faire face à l'incertitude et à la volatilité. C'est ainsi que nous donnerons vie à notre raison d'être : la sécurité financière de la population et des collectivités canadiennes, pour les années et les générations à venir. La résilience à long terme et notre raison d'être sont au cœur de la planification financière et stratégique de l'entreprise. Ce n'est pas le cas de nombreuses institutions financières, qui cherchent à maximiser à court terme les profits d'une poignée d'actionnaires. Nous croyons qu'en ajoutant une raison d'être à la recherche de profits, nous serons en meilleure position pour faire face à l'incertitude et à la volatilité pendant les périodes d'instabilité ou de transition.

Survol de nos résultats financiers en 2024

La hausse du coût des réclamations résultant d'événements météorologiques catastrophiques et de sinistres auto plus fréquents a été compensée par le bon rendement de nos placements et une croissance rentable pour bon nombre de nos secteurs d'activité. Nous avons fini l'année avec un résultat net de 361,9 millions de dollars et 5,3 milliards de dollars en capitaux propres. Nous misons sur notre situation de trésorerie solide et stable pour répondre aux besoins des personnes et des collectivités que nous servons.

Sommaire de notre position financière en 2024

Le total de nos actifs a augmenté de plus de 8 % et nos capitaux propres ont connu une hausse dépassant 9 %. Nous avons maintenu une position financière très solide, et nous devons la conserver pour continuer d'assurer une sécurité financière à nos titulaires de police malgré l'incertitude de l'économie et du secteur de l'assurance, et face à l'impact grandissant des événements météorologiques et des changements climatiques sur nos collectivités.

Total des actifs	20,7 milliards $
– Total des passifs	15,4 milliards $
= Total des capitaux propres	**5,3 milliards $**

Survol du compte de résultat en 2024

En 2024, notre rentabilité s'est accrue, mais nous n'avons pas connu les résultats escomptés en termes de rendement. Ce n'est pas facile de composer avec la hausse du coût des réclamations en assurance de dommages, surtout avec l'année record que nous venons de vivre au chapitre des pertes nettes attribuables aux événements majeurs. Nous avons connu une croissance rentable solide dans de nombreux secteurs d'activités, des retombées favorables résultant de nos initiatives de gestion des dépenses ainsi qu'un impact positif considérable attribuable aux conditions macroéconomiques avantageuses.

Total des produits	7 327,3 millions $
– Total des charges	6 965,4 millions $
= Résultat net	**361,9 millions $**

Situation de trésorerie pour 2024

Afin d'incarner notre raison d'être, il est essentiel que nous ayons le capital nécessaire pour honorer notre promesse à la population et aux collectivités canadiennes. Avec une situation de trésorerie solide, nous pouvons promouvoir une société durable et résiliente, et prouver que les investissements peuvent générer des rendements convaincants tout en étant avantageux sur le plan social et environnemental.

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

216 %

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

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

168 %

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

Pour en savoir plus sur les tendances historiques, notre performance financière pour 2024 et les tests sur le capital, consultez la section Renseignements supplémentaires du rapport.

Nos collectivités

Notre raison d'être va au-delà de la sécurité financière des Canadiennes et Canadiens : nous voulons également rendre nos collectivités plus résilientes. Par nos partenariats, nos investissements et les activités bénévoles et caritatives de notre personnel et de nos agences, nous nous engageons à améliorer les conditions sociales, environnementales et économiques de nos collectivités.

Nos partenariats ont un impact social

Chez Co-operators, la responsabilité sociale est au cœur de nos pratiques et de notre incidence positive sur la population et les collectivités canadiennes. Conformément à notre cadre d'impact social, nous investissons dans des collaborations et des partenariats significatifs qui génèrent des retombées positives sur divers plans : environnement, société, finances et esprit coopératif.

Nous investissons dans les collectivités canadiennes

Chez Co-operators, nous rêvons d'une société durable où les entreprises, les collectivités et l'économie prospèrent dans le respect des cycles de la nature. Nous tenons à changer les choses en nous imposant comme organisation partenaire stratégique, collaborative et passionnée. Grâce à nos investissements et à nos partenariats communautaires, nous appuyons des programmes novateurs qui changent la donne en créant de la valeur et en insufflant des changements au sein de nos collectivités.

13,3 millions $

investis directement dans les collectivités

2023 : 12,2 millions 2022 : 10,6 millions

soit

3,8 %

de notre bénéfice avant impôt

Une approche engagée en matière de responsabilité sociale

Nous tirons parti de l'énergie et de la solidité financière de nos coopératives en les mettant au service de l'innovation sociale pour trouver des solutions durables à des problèmes complexes et soutenir notre raison d'être. Nous suivons la même approche pour faire équipe avec nos collectivités et les appuyer. Nous cultivons et développons le meilleur des partenariats et des investissements triés sur le volet qui se sont déjà révélés comme un net avantage pour les collectivités, et dont les résultats inspirent nos décisions d'affaires. Nous pouvons ainsi étendre notre impact au lieu de nous limiter aux retombées des actions philanthropiques ou des produits et services plus « traditionnels ».

En plus d'appuyer l'impact communautaire, nous souhaitons établir des relations et atteindre une expertise qui nous aideront à élaborer de nouveaux produits et services qui satisferont les besoins changeants de la population et des collectivités canadiennes, en plus de soutenir notre raison d'être. Ce n'est pas le capital social qui manque pour appuyer nos investissements. Plus encore, à travers ces interactions de personne à personne, nous favorisons une culture d'engagement et une raison d'être dans notre travail quotidien.

« Co-operators reconnaît et appuie le travail complexe que nous faisons pour offrir aux jeunes Autochtones des expériences d'apprentissage fondées sur la terre et la culture. En tant que partenaire, l'organisation prend le temps d'écouter véritablement leurs besoins et cet investissement permet de créer des occasions de transformation pour les jeunes d'un océan à l'autre. »

Adam Robb, fondateur et codirecteur de Howl

Notre cadre d'impact social

Le fil conducteur qui relie notre raison d'être, nos objectifs à long terme et notre cadre d'impact social est la résilience des collectivités, soit leur capacité à réagir aux pressions négatives et aux circonstances changeantes pour que la population puisse non seulement se remettre d'un choc, mais aussi améliorer son bien-être global. En ayant à l'esprit que la résilience véritable pour une collectivité suppose un vaste ensemble d'éléments, nous avons décidé de nous concentrer sur quatre axes qui couvrent diverses dimensions de cette résilience.

Société coopérative

Nous appuyons les jeunes leaders et les coopératives du pays qui contribuent au mieux-être et à la résilience des collectivités et qui magnifient l'impact du secteur coopératif.

Partenaire en vedette : International Centre for Co-operative Management (ICCM), Saint Mary's University

Nous avons versé 90 000 $ à l'organisation pour contribuer aux bourses d'études et à sa mission globale : offrir de la formation en gestion des coopératives au Canada et ailleurs.

Économie inclusive

Nous contribuons à rendre l'économie plus inclusive en aidant les Canadiennes et Canadiens à bâtir leur résilience personnelle et financière.

Partenaire en vedette : Financial Resilience Institute

Nous avons remis 344 000 $ au Financial Resilience Institute pour soutenir son mandat qui consiste à aider les organisations engagées à comprendre, à mesurer et à améliorer la résilience financière de leur clientèle, de leurs parties prenantes et de leurs collectivités. Par notre apport en argent et en nature comme membre du conseil consultatif de l'institut, nous avons contribué à des articles de leadership éclairé qui soulignent le manque d'éducation et de soutien en matière de résilience financière pour toutes les classes de revenus, notamment les rapports Financial Vulnerability Challenges for Low-Income Canadians et Money Types, Financial Resilience and Financial Well-being (en anglais seulement).

Résilience environnementale

Nous renforçons la résilience environnementale des collectivités d'un océan à l'autre en sensibilisant la population aux risques climatiques et en mettant en œuvre des actions et des mesures d'adaptation pertinentes.

Partenaire en vedette : Partenaires pour l'action

En 2023, nous avons versé 150 000 $ au groupe Partenaires pour l'action de l'Université de Waterloo afin d'appuyer le lancement de leur indice de vulnérabilité sociale pour 2024. Cet outil permet de localiser les populations marginalisées et à faible revenu par rapport aux zones d'inondation cartographiées, afin de déterminer dans quelles régions des programmes et des ressources supplémentaires sont nécessaires pour réduire l'impact des inondations.

Mieux-être social

Nous valorisons le mieux-être social et la santé de la population canadienne, et plus particulièrement le bien-être mental des jeunes de 18 à 25 ans.

Partenaire en vedette : Enactus Canada

Nous avons offert 200 000 $ et notre expertise à Enactus Canada, pour collaborer à la création (avec notre partenaire Jack.org) d'un programme d'ambassadeurs et d'ambassadrices en santé mentale. L'objectif est de favoriser la résilience psychologique des étudiantes et étudiants d'Enactus de plus de 40 universités et collèges au pays, qui pourront ensuite aider leurs pairs au moyen de formations, de ressources et d'apprentissage en personne lors des compétitions Enactus.

Nous faisons la promotion d'une société canadienne coopérative

Nous soutenons l'éducation coopérative à la Saint Mary's University depuis des décennies.

Nous mettons tout en œuvre pour assurer la pérennité d'un modèle coopératif fort au Canada car nous croyons qu'il contribue à la résilience financière en plus d'engendrer des retombées positives pour la société. C'est pour cette raison que Co-operators appuie, à titre de membre, la Co-operative Management Education Co-operative (CMEC) de la Saint Mary's University, à Halifax en Nouvelle-Écosse, depuis plus de 20 ans. La CMEC est une structure qui appuie l'International Centre for Co-operative Management de l'université, qui réunit des partenaires des secteurs des coopératives et de l'éducation de partout dans le monde. Au fil des ans, Co-operators a grandement contribué au développement des programmes d'enseignement et au lancement de ce qui est devenu le carrefour international des connaissances, de la recherche, du réseautage et de la gestion dans le secteur des coopératives. En plus de verser des dons et des bourses, Co-operators s'implique en partageant l'expérience et l'expertise de son personnel qui a participé au programme, contribué aux formations, fait des présentations ou siégé au conseil d'administration de la CMEC depuis des années.

« Notre partenariat de longue date avec Co-operators a permis au centre de déployer ses activités et d'enrichir sa base de connaissances relatives à la gestion et à la gouvernance des coopératives. Leur soutien permet de faire des changements positifs et durables pour les coopératives et les collectivités, à l'échelle locale et mondiale. »

Erin Hancock, directrice de programme, International Centre for Co-operative Management, Saint Mary's University

Programme de développement des coopératives

Avec son Programme de développement des coopératives, Co-operators soutient des projets qui favorisent la croissance des coops émergentes et en expansion. Grâce à leurs produits et services, celles-ci peuvent alors répondre aux besoins collectifs de la population canadienne et contribuer au bien-être global et à la résilience des collectivités. Lors du tour de financement de 2024, nous avons investi au total 500 000 $ dans 41 coopératives canadiennes qui offrent des services importants à leurs collectivités. Nous soutenons des coops comme BIZZ coopérative de solidarité en alimentation locale, située à Chicoutimi, au Québec. Sa mission est de rendre accessibles des aliments sains et locaux dans une démarche de durabilité, en favorisant la production régionale, en réduisant l'empreinte écologique de la chaîne alimentaire et en facilitant l'accès à des produits de qualité pour tout le monde.

1,8 million $

en financement pour appuyer les coopératives

Une année record pour les Fonds communautaires de Co-operators

Les Fonds communautaires de Co-operators (FCC) appuient des programmes qui permettent aux jeunes en situation précaire et aux personnes souffrant de problèmes de santé mentale de progresser sur la voie de l'employabilité. Devant le nombre exceptionnel de demandes reçues en 2024, le conseil d'administration des CCF a décidé de dépasser le contingent des versements de 5 % (établi par l'Agence du revenu du Canada pour les fondations caritatives) et d'accorder des subventions totalisant 1 389 000 $ à un nombre record de 59 organisations (œuvres de bienfaisance, organismes sans but lucratif et coopératives) partout au Canada.

En plus des répercussions pour les organismes communautaires locaux qui reçoivent du financement, les actifs investis des FCC sont mis à profit pour créer des retombées sociales et environnementales positives, outre un rendement financier intéressant, favorisant ainsi la résilience des collectivités à une plus grande échelle que ne le permettrait le seul octroi de subventions. Cette volonté d'investir dans le développement durable se reflète également dans la politique d'investissement des FCC, afin de prioriser les investissements qui ont un impact positif sur la transition vers une société inclusive, durable et à faibles émissions, tout en préservant la stabilité financière à long terme des FCC.

Pour en savoir plus sur les organismes subventionnés par les FCC et les retombées en 2024, consultez le rapport des Fonds en ligne.

1,39 million $

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

2023 : 1,1 million 2022 : 900 000 $

Enjeu clé : Les pressions macroéconomiques sociétales accentuent la demande de services communautaires

Les problèmes sociaux et d'abordabilité s'étant complexifiés depuis la pandémie, les organismes sans but lucratif canadiens font face à de nombreux défis comme la baisse des dons, la rareté des bénévoles et le fardeau croissant découlant de la crise en santé mentale et de l'explosion du coût des aliments et du logement. Les organismes communautaires subissent énormément de pression pour offrir des services tout en cherchant continuellement du financement. En 2024, nous avons reçu le plus grand nombre de demandes de subventions de l'histoire des FCC. Cela reflète la demande de services et les pressions sans précédent auxquelles le secteur caritatif et à but non lucratif canadien est confronté. C'est pour faire face à ces besoins grandissants que le conseil d'administration des FCC a approuvé de nouvelles directives permettant de dépasser le contingent des versements pour mieux répondre aux demandes de financement croissantes des collectivités.

Nous changeons les choses, ensemble

Co-operators soutient les collectivités et leur accorde du financement, mais ce n'est pas tout. Notre personnel, nos représentantes et représentants s'impliquent activement à l'échelle locale en faisant du bénévolat et des dons. Grâce à des journées de bénévolat payées, des partenariats, des récompenses et des campagnes de dons annuelles, nous aidons les membres de l'organisation à donner en retour à des causes qui leur tiennent à cœur.

Co-operators s'engage : notre campagne de dons annuelle

En 2024, nous avons lancé une nouvelle campagne de bénévolat et de dons appelée Co-operators s'engage, qui permet aux membres du personnel de changer les choses selon ce qui leur importe le plus et la façon dont ils et elles veulent soutenir leurs collectivités.

Dans le cadre de cette campagne de dons annuelle, nous incitons les membres de notre personnel à soutenir un organisme caritatif de leur choix par des dons personnels. Outre la campagne de dons annuelle de Co-operators à Centraide, les employés et employées ont voté pour distribuer un montant de 100 000 $ à Banques alimentaires Canada et à Arbres Canada. Ces dons contribueront à soulager l'insécurité alimentaire et à appuyer la revitalisation des écosystèmes forestiers partout au pays.

189 994 $

Contribution totale du personnel

312 040 $

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

Bénévolat des employées et employés

Chaque année, les équipes et les personnes au sein de notre coopérative donnent de leur temps pour soutenir les initiatives et les associations caritatives qui leur tiennent le plus à cœur. Nous offrons aux membres de notre personnel des journées de bénévolat payées pour leur permettre de consacrer du temps et de l'énergie à leurs collectivités.

1 479 905 $

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

45 %

Pourcentage des employés et employées ayant utilisé une partie de leurs journées de bénévolat payées en 2024

31 711

Total des heures de bénévolat consignées

Pleins feux sur nos bénévoles

Joane Tremblay est une employée de Co-operators basée au Québec qui se consacre à aider sa communauté. C'est une bénévole dans l'âme qui aime changer le monde et donner le sourire aux autres. À titre de membre de l'équipe d'action bénévole de sa région et de participante à la campagne Co-operators s'engage, Joane mobilise les troupes et crée des liens entre les employées et employés qui souhaitent s'impliquer pour améliorer leur collectivité. Chaque été, avec ses collègues de Québec et de Montréal, Joane prépare l'ouverture d'un camp d'été pour les familles. Depuis 20 ans, elle participe aussi à Opération Père Noël, une initiative qui permet de donner des cadeaux à des enfants en milieu défavorisé ou en famille d'accueil. Entre autres, elle aide à organiser le groupe de Co-operators qui offre des présents pendant le temps des Fêtes.

« Le bénévolat nous donne un sentiment d'accomplissement qui transcende nos tâches quotidiennes. C'est l'occasion de tisser des liens avec nos collègues et d'avoir un impact positif au sein de nos collectivités. »

Joane Tremblay, adjointe de direction, Co-operators

Une récolte pour la collectivité

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

Plus de 400

bénévoles ont participé à la Journée annuelle de la pomme

Environ 33 000 kg

de pommes cueillies, soit l'équivalent du poids d'environ six éléphants,

distribuées à plus de

100

organismes communautaires qui luttent contre l'insécurité alimentaire

Les représentantes et représentants dans nos collectivités

Les représentants et représentantes de Co-operators travaillent sur le terrain dans plus de 360 collectivités d'un océan à l'autre pour donner vie à notre raison d'être, notre vision et nos valeurs. En plus des produits, services et conseils offerts à leur clientèle pour renforcer sa sécurité financière, nos représentantes et représentants donnent du temps et de l'argent pour améliorer les conditions sociales, environnementales et économiques de leurs collectivités. Par l'entremise de notre Fonds d'appui aux projets communautaires, nos représentants et représentantes reçoivent un financement supplémentaire de Co-operators pour accroître les retombées de leurs dons locaux.

Contributions totales des représentantes et représentants

472 489 $

Contribution totale de Co-operators

1 050 282 $

Fonds d'appui aux projets communautaires - total versé en 2024

1,5 million $

« Investir dans votre collectivité ne se résume pas à aider les autres. Cela permet aussi de faire des rencontres et de créer des liens. En travaillant ensemble vers un but commun, nous pouvons accomplir tellement plus. Les membres des communautés tissées serrées sont en meilleure santé mentale et physique, et ces liens solides créent un sentiment d'appartenance. »

Scott Lutz, conseiller en sécurité financière et récipiendaire du Prix d'action communautaire de Co-operators, Yarmouth (Nouvelle-Écosse)

Notre gouvernance coopérative

Basé sur le principe démocratique « une voix par membre », notre modèle de gouvernance coopérative se distingue de celui de la plupart des organisations de services financiers. Notre gouvernance place notre raison d'être au premier plan, renforce notre identité coopérative, reflète la force du mouvement coopératif au Canada et représente une foule de régions, de secteurs et de collectivités.

Notre gouvernance

Notre CA et ses comités

Notre conseil d'administration guide l'organisation dans la réalisation de sa vision, de ses valeurs et de sa raison d'être.

Notre CA

Le conseil d'administration détermine l'orientation générale des activités de Co-operators en assumant le mandat suivant :

- participer au développement des valeurs fondamentales et de la mission de Co-operators, les approuver, et surveiller leur performance;
- adopter un processus de planification stratégique et approuver, au moins une fois par année, un plan quadriennal qui prend en compte les possibilités et les risques de Co-operators;
- approuver le processus de sélection et de nomination du président et chef de la direction ou de la présidente et cheffe de la direction et procéder à sa nomination ainsi qu'à celle du secrétaire général ou de la secrétaire générale; et
- représenter Co-operators auprès de divers groupes externes.

Les administratrices et administrateurs de notre coopérative sont indépendants de la direction et de l'exploitation de l'entreprise, et il n'existe aucun lien entre leur rémunération et la performance de l'organisation.

Comités du conseil d'administration

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

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

Rangée arrière (de gauche à droite) : François Hastir, Alexandra Wilson, Phil Baudin, Brent Clode (président du comité du risque), Mike Csversko (président du comité du développement durable), Jim MacFarlane (président du comité de planification démocratique de la relève), Rod Wilson, Nicole Waldron, Chris Johnson (président du comité d'éthique et de conformité), Jack Wilkinson, Michael Barrett

Rangée avant (de gauche à droite) : Pierre Dorval, Robert Moreau (vice-président du CA et président du comité des ressources humaines), Lorna Knudson, Jim Laverick (président du comité d'audit et des finances), Jennifer Uhren, John Harvie (président du CA), Jessica Provencher (présidente du comité de la gouvernance et de l'identité coopérative), Hazel Corcoran

Personnes absentes : Kate Hill, Shelley McDade, Christie Stephenson

Pleins feux sur notre gouvernance

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

121
Personnes déléguées qui nomment et élisent les membres de notre CA

22
Membres du CA

Composition du CA

10
hommes

9
femmes

3
personnes dont le genre n'est pas précisé

7
francophones

0
Autochtones

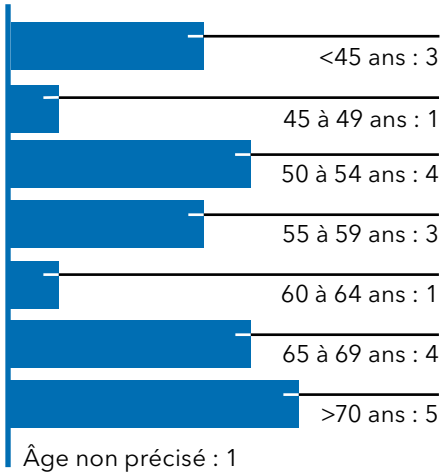
1
membre d'une minorité visible

0
personne ayant un handicap

41 %
d'administratrices

2023 : 41 % 2022 : 36 %
Cible : 50 % d'ici la fin de 2025

Groupes d'âge des membres du CA



+ de 650
Cumul des années d'expérience des membres du CA dans le secteur coopératif et des caisses de crédit/caisses populaires

+ de 50
Nombre de jours de formation et de perfectionnement individuel des membres du CA

9
Nombre de membres ayant un titre IAS.A ou un autre titre lié à la gouvernance

8
Nombre de membres ayant un titre professionnel

Accent accru sur le développement durable

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

Pour connaître les principales mesures en faveur du climat prises par les comités du CA en 2024, consultez la section sur la gouvernance de notre Rapport sur le climat.

Notre identité coopérative

Notre philosophie coopérative mène à des décisions responsables qui permettent de réussir sur le plan économique sans nuire aux enjeux environnementaux et sociaux.

La Déclaration de notre identité coopérative a été approuvée par le conseil d'administration en 2023. Elle définit les valeurs et les principes qui guident l'ensemble de nos actions tout en reflétant notre engagement à agir de façon responsable et intègre, et à incarner et célébrer la diversité canadienne. Le CA s'efforce de lui donner vie grâce à nos pratiques de gestion responsables, nos engagements envers nos membres et nos efforts pour renforcer le mouvement coopératif.

Inclusion, diversité, équité et accessibilité (IDEA) dans la gouvernance

Co-operators reconnaît les avantages d'un conseil d'administration diversifié, et considère la diversité comme un élément clé de son identité coopérative, de son succès concurrentiel et de sa force de gouvernance. La première stratégie IDEA dans la gouvernance a été approuvée en décembre 2023. En 2024, avec la supervision du comité de la gouvernance et de l'identité coopérative, le CA a poursuivi la stratégie selon un plan d'action s'appuyant sur une approche proactive et continue axée sur l'apprentissage, la surveillance et l'amélioration. Le comité de planification démocratique de la relève a également soutenu l'exécution de la stratégie en renforçant la mobilisation et la participation des personnes déléguées.

Planification de la relève

Le conseil d'administration continue d'insister sur la planification de la relève en s'assurant qu'il se compose de personnes apportant la bonne combinaison de compétences, d'expérience et de perspectives pour superviser et guider le succès futur de Co-operators. En 2024, l'accent a été mis sur la planification de la relève pour les postes de direction du CA, les mécanismes de renouvellement et les possibilités de faire progresser l'IDEA dans la stratégie de gouvernance. Pour la première fois en 2024, une évaluation de perfectionnement des compétences des administratrices et administrateurs a été élaborée, à partir de la grille des compétences des membres du CA et du sondage annuel. Elle sert à cibler les domaines de compétences à optimiser au sein du conseil actuel, en tenant compte des départs à la retraite prévus pour 2025, et à guider le processus de mise en candidature.

Comité de planification démocratique de la relève

Le comité de planification démocratique de la relève a été formé en 2024 pour aider le comité de la gouvernance et de l'identité coopérative et le conseil d'administration à superviser la relève et le renouvellement délibérés de la structure de gouvernance démocratique de Co-operators ainsi qu'à collaborer avec les membres pour établir une composition de gouvernance efficace. Le comité de planification démocratique de la relève soutient les nominations de personnes déléguées, les mises en candidature d'administrateurs et d'administratrices, et les processus d'élection démocratique visant à ce que la composition du CA soit conforme à la grille des compétences des membres du conseil d'administration et à notre stratégie IDEA dans la gouvernance. Il fait aussi le suivi des candidatures aux postes de personne déléguée et d'administrateur et d'administratrice, et formule des recommandations au comité de la gouvernance et de l'identité coopérative en vue d'améliorer l'orientation, la formation et les occasions de perfectionnement des personnes déléguées.

Orientation du CA et perfectionnement continu de ses membres et comités

Les administratrices et administrateurs qui se joignent au conseil d'administration de Co-operators participent à un programme d'orientation formel qui comprend une formation sur divers sujets liés au développement durable. Ce programme a été repensé en 2024. Il suit désormais une approche progressive et met l'accent sur une communication claire afin de bien définir les attentes et les priorités.

Le CA consacre deux jours par année aux activités de formation de ses membres afin de favoriser leur apprentissage et leur perfectionnement continus. Une journée annuelle de formation du comité d'audit et des finances, des ateliers de formation pour les comités et des activités individuelles de formation et de perfectionnement des administratrices et administrateurs viennent compléter ces séances semestrielles. Les journées de formation des membres du conseil ont porté principalement sur les principes IDEA, l'investissement durable, la gouvernance des filiales, les sinistres, l'élaboration de produits, le développement de l'entreprise et la rémunération des représentants et représentantes.

Gouvernance des filiales

Co-operators a une stratégie opérationnelle globale, mais sa structure d'entreprise continue d'évoluer. Elle comprend maintenant plus de 75 entités, dont certaines sont des filiales à part entière et d'autres des partenariats et des investissements. En 2024, le conseil d'administration s'est penché sur la gouvernance des filiales, notamment sur l'élaboration d'une politique en la matière qu'il a approuvée au mois d'août. Cette politique vise à définir précisément le rôle de surveillance du conseil par rapport aux filiales. L'objectif est d'assurer une gouvernance efficace et judicieuse des filiales, en tenant compte des exigences législatives et réglementaires en constante évolution, des attentes des organismes de réglementation, des besoins opérationnels pour réaliser la stratégie et des pratiques de gouvernance des filiales. De plus, le CA a continué à renforcer la supervision de la gouvernance des filiales en améliorant les rapports destinés au CA et aux comités.

« Nous tenons à maintenir un conseil d'administration fort, composé d'une diversité de points de vue, d'aptitudes et d'expériences, qui s'engage à donner vie à nos valeurs coopératives. Grâce à notre planification démocratique de la relève, nous travaillons avec nos membres pour établir une composition de gouvernance efficace et outillée pour faire face aux défis et aux tendances qui se présentent. »

Jim MacFarlane, président du comité de planification démocratique de la relève

Gouvernance

Nos membres

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

Notre façon d'écouter et d'appuyer nos membres

Nos membres participent à notre gouvernance, notamment en proposant des candidatures et en élisant les membres du conseil d'administration, et exercent une grande influence sur notre façon de mener nos activités. Tous les deux ans, nous effectuons un sondage auprès de nos organisations membres pour évaluer la réussite de nos activités actuelles et guider nos initiatives futures. Pour le dernier sondage mené en 2023, nous avons obtenu un taux de participation de 100 % et un résultat global de 93 %.

Notre sommet des membres de 2024 leur a donné l'occasion, ainsi qu'aux personnes-ressources des organisations membres, d'en apprendre plus sur nos activités et notre réseau, et de partager leur savoir grâce à une série de tables rondes, de présentations et de forums de discussion. Le sommet de 2024 a eu lieu en personne au nouveau siège social de Guelph. On y a présenté des séances sur nos produits et processus favorisant la résilience et la durabilité, sur l'intelligence artificielle et sur la cybersécurité.

Des avantages mutuels pour nos membres

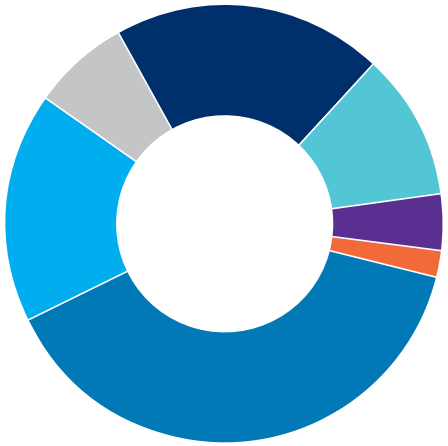
Fidèles à nos principes coopératifs, nous offrons une valeur financière à nos membres. Via le programme de fidélisation des membres, nous leur remettons une part de nos profits annuels dont le montant repose principalement sur leur volume d'affaires avec nous. En 2024, nous avons versé 26,2 millions de dollars à nos membres, ce qui témoigne des avantages mutuels de notre relation coopérative.

Gouvernance

Pleins feux sur nos membres

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

Secteurs représentés par nos organisations membres



- Agriculture (production) 20 %
- Agriculture (organismes représentant le milieu agricole) 11 %
- Agriculture (détail) 4 %
- Agriculture (détail/production) 2 %
- Fédérations de coopératives, services communautaires et autres (39 %)
- Services financiers (17 %)
- Détail et consommation (7 %)

46

organisations membres

Personnes déléguées représentant

7

régions au Canada

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

« Être membre de Co-operators, c'est faire partie d'une communauté qui priorise l'entraide et la collaboration. Nous travaillons ensemble vers des buts communs et pour avoir un impact positif dans nos collectivités. C'est ce qui rend le mouvement si fort et si efficace. »

Dave Walsh, directeur général, Newfoundland-Labrador Federation of Co-operatives

Renseignements sur les membres

Nos organisations membres

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 Solutions Co-operative

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

Atlantique

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

†Membre multirégion

Consultez nos renseignements détaillés

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

Objectifs de développement durable des Nations Unies

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

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

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

ODD des Nations Unies	Objectif ou indicateur de l'ODD	Faits saillants de 2024
1: Pas de pauvreté	1.2 Réduire la pauvreté 1.4 Viser l'égalité d'accès aux services financiers 1.5 Renforcer la résilience des pauvres et des personnes en situation vulnérable à l'égard des phénomènes climatiques	1.2 – Nous avons investi 3,0 millions de dollars en 2024 au moyen des dons d'entreprise et des FCC pour soutenir l'employabilité et la résilience personnelle et financière. 1.4 – Co-operators participe à la table ronde sur l'accès équitable à l'assurance dont l'objectif est de promouvoir des solutions aux obstacles à l'assurance et de renforcer la résilience des ménages vulnérables face aux événements perturbateurs, surtout ceux liés aux changements climatiques. 1.5 – En 2023, nous avons versé 150 000 $ au groupe Partenaires pour l'action à l'Université de Waterloo, entre autres pour soutenir le lancement de leur indice de vulnérabilité sociale. Cet outil permet de localiser les populations marginalisées et à faible revenu par rapport aux zones d'inondation cartographiées afin de déterminer quelles régions ont besoin de programmes et de ressources supplémentaires.
2: Faim « zéro »	2.4 Assurer la viabilité et la résilience des systèmes agricoles et alimentaires	2.4 – Dans la poursuite de nos efforts d'investissement d'impact, nous avons investi 41,5 millions de dollars dans le secteur de l'alimentation, de l'agriculture et des ressources naturelles afin de soutenir des projets de sécurité alimentaire et de renforcer la durabilité et la résilience des terres agricoles et des systèmes alimentaires.
3: Bonne santé et bien-être	3.4 Santé mentale et bien-être	3.4 – Nous avons payé 37,3 millions de dollars en règlements d'assurance collective liés à la santé mentale en 2024.
4: Éducation de qualité	4.4 Augmenter les compétences nécessaires à l'emploi	4.4 – Par l'intermédiaire des Fonds communautaires de Co-operators (FCC), nous soutenons des programmes qui favorisent l'acquisition de compétences et qui permettent aux jeunes en situation précaire et aux personnes souffrant de problèmes de santé mentale de progresser sur la voie de l'employabilité. Devant le nombre exceptionnel de demandes en 2024, le conseil d'administration des FCC a décidé de dépasser le remboursement maximal de 5 % prévu par l'Agence du revenu du Canada et d'accorder des subventions totalisant 1 389 000 $ à un nombre record de 59 organisations (dont des œuvres de bienfaisance, des organismes sans but lucratif et des coopératives) partout au Canada.
5: Égalité entre les sexes	5.1 Enrayer la discrimination 5.5 Prôner l'égalité des chances d'accéder à la direction (5.5.2 Proportion de femmes occupant des postes de direction)	5.1 – Nous avons 8 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. 5.5 – Les personnes qui s'identifient comme femmes représentent 38 % des membres de notre haute direction (rôles de vice-présidence et échelons supérieurs).
6: Eau propre et assainissement	6.6 Protéger et restaurer les écosystèmes liés à l'eau	6.6 – Par l'intermédiaire d'Addenda Capital, nous sommes signataire et membre du comité consultatif de l'initiative Valuing Water Finance, un projet mondial mené par des investisseurs et coordonné par l'organisation non gouvernementale Ceres afin de guider les entreprises dans l'évaluation et la gestion de l'eau en tant que risque financier, et de les amener à effectuer les changements nécessaires à grande échelle pour mieux protéger les réseaux aquatiques, notamment l'eau douce et les écosystèmes liés à l'eau.
7: Énergie propre et d'un coût abordable	7.2 Accroître la part de l'énergie renouvelable 7.3 Améliorer l'efficacité énergétique	7.2 – Nos investissements d'impact ont appuyé des projets qui ont permis de produire 51,2 millions de MWh d'énergie renouvelable*. 7.3 - Notre siège social de Guelph en Ontario a obtenu la certification Norme du bâtiment à carbone zéro – Design et est en voie de recevoir les certifications environnementales LEED Or et BOMA BEST. Des solutions comme l'éclairage à DEL, un système hydrothermique hautement performant et des panneaux solaires sur le toit permettent d'augmenter l'efficacité énergétique et de réduire les émissions de carbone.

ODD des Nations Unies	Objectif ou indicateur de l'ODD	Faits saillants de 2024
8: Travail décent et croissance économique	8.4 Améliorer l'efficience des ressources 8.6 Réduire la proportion de jeunes sans emploi 8.10 Généraliser l'accès de tous aux services financiers	8.4 – Nous participons à un programme de détournement de déchets et misons sur l'économie circulaire dans le traitement des sinistres grâce à nos processus favorisant la résilience et nos pratiques durables de gestion des réclamations. 8.6 – Selon l'axe stratégique d'économie inclusive de notre programme de dons d'entreprise des Fonds communautaires de Co-operators et du programme d'employabilité pour les jeunes autochtones, nous cherchons à financer des initiatives qui ont pour but de réduire le nombre de jeunes sans emploi. 8.10 – Voir la description de l'objectif 1.4 Viser l'égalité d'accès aux services financiers.
9: Industrie, innovation et infrastructure	9.1 Mettre en place une infrastructure résiliente 9.4 Moderniser l'infrastructure et l'industrie afin de réduire les émissions de carbone et rationaliser les ressources	9.1 – Dans la poursuite de nos efforts d'investissement de résilience, nous investissons dans des infrastructures résilientes au climat partout au Canada. 9.4 – Nous avons émis 21 816 tonnes d'équivalent CO_2 en 2024, qui ont été compensées par des crédits de carbone.
10: Inégalités réduites	10.1 Faire croître les revenus des 40 % les plus pauvres de la population 10.2 Intégrer toutes les personnes	10.1 – Dans la continuité de nos efforts d'investissement d'impact liés aux Fonds communautaires de Co-operators, nous avons investi 125 000 $ pour une période de trois ans (de 2023 à 2026) dans l'organisme caritatif Windmill Microlending qui accorde des microprêts abordables à des personnes vulnérables financièrement. 10.2 – En 2024, nous avons lancé de nouvelles options d'assurance collective qui reposent sur les principes d'inclusion, de diversité, d'équité et d'accessibilité. Conçues pour la clientèle de l'assurance collective et les promoteurs de régime, ces nouvelles protections éliminent les obstacles aux soins et élargissent l'accès à des avantages sociaux inclusifs en matière de santé et de mieux-être, comme les soins d'affirmation de genre, les soins de santé autochtones incluant les pratiques de guérison traditionnelles, et d'autres.
11: Villes et communautés durables	11.1 Favoriser l'accès à des logements abordables 11.2 Assurer l'accès à des systèmes de transport viables 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	11.1 et 11.2 – Nos investissements d'impact ont appuyé des projets qui ont permis de créer 57 305 logements abordables pour personnes âgées en plus des obligations vertes qui ont servi à financer le transport durable*. 11.5 Par l'entremise du projet de financement d'infrastructures résilientes, nous avons également collaboré avec ICLEI Canada et dix municipalités canadiennes pour dégager des profils de projets d'infrastructures. Ensemble, nous avons lancé la boîte à outils Se préparer au financement, conçue pour aider les praticiennes et praticiens municipaux à élaborer des projets d'infrastructures résilientes en vue d'un financement. 11.b – Notre partenariat avec la Fédération canadienne des municipalités a pour but d'accroître la capacité de bâtir des infrastructures résilientes au climat.

ODD des Nations Unies	Objectif ou indicateur de l'ODD	Faits saillants de 2024
12: Consommation et production responsables	12.5 Réduire la production de déchets 12.6 Encourager les entreprises à adopter des pratiques durables 12.8 Sensibiliser le public aux modes de vie durables	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. 12.6 – Addenda Capital prône l'intégration des principes ESG et des objectifs zéro émissions nettes, et soutient les entreprises dans cette démarche. 12.8 – Nous appuyons plusieurs initiatives de sensibilisation de la population canadienne au développement durable. Notre bourse pour le journalisme communautaire en partenariat avec l'organisme Future of Good appuie les journalistes qui rédigent des articles sur la résilience des collectivités; notre financement de base consacré à Partenaires pour l'action a permis de produire une large gamme de ressources en ligne sur la prévention des risques d'inondation sur le site floodsmartcanada.ca; notre contribution financière versée à Green Economy Canada soutient ses efforts pour aider les petites et moyennes entreprises à réduire leurs émissions et à mettre en œuvre des plans de transition vers le net zéro.
13: Lutte contre les changements climatiques	13.1 Renforcer la résilience face aux aléas climatiques 13.2 Incorporer des mesures climatiques dans les politiques et la planification nationales 13.3 Améliorer la sensibilisation en ce qui concerne l'adaptation aux changements climatiques, l'atténuation de leurs effets, la réduction de leur impact et les systèmes d'alerte rapide	13.1 – En 2024, nous avons lancé une nouvelle protection qui prône une résilience accrue : SécurFutur[MC] fait évoluer les modèles d'assurance traditionnels afin d'aider la clientèle à reconstruire de façon plus résiliente. Elle offre aux personnes assurées admissibles jusqu'à 3 000 $ pour la modernisation de leur toiture afin de la rendre résistante aux intempéries et jusqu'à 1 000 $ pour des mesures de prévention comme l'installation de systèmes de sécurité, de pompes de puisard ou de parasurtenseurs. 13.2 – Nous préconisons d'intégrer les solutions, la résilience et l'action climatiques dans l'économie et les politiques canadiennes. En 2024, par l'intermédiaire de la coalition Un Canada résistant au climat, nous avons milité pour l'adoption de meilleures politiques d'adaptation au climat à l'échelle nationale. Cette collaboration a donné lieu au Sommet national sur l'adaptation au climat, qui s'est tenu à Ottawa en octobre et qui a rassemblé les principaux partis fédéraux, le secteur financier, le monde communautaire et la société civile. 13.3 – Nous avons envoyé 25 978 alertes météorologiques aux clients et clientes pour les aider à se préparer et à protéger leurs biens à l'approche d'événements météorologiques extrêmes.
14: Vie aquatique	14.2 Accroître la résilience et restaurer les écosystèmes marins	14.2 – Voir la description de l'objectif 6.6 Protéger et restaurer les écosystèmes liés à l'eau.
15: Vie terrestre	15.1 Préserver, restaurer et exploiter de manière durable les écosystèmes et leurs services connexes	15.1 – Addenda Capital a rejoint le mouvement de Nature Action 100 qui a pour mission d'inciter les entreprises à prendre des mesures pour atténuer la dégradation de la nature et de la biodiversité.
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 – Notre stratégie pour l'inclusion, la diversité, l'équité et l'accessibilité dans la gouvernance a été approuvée en décembre 2023. En 2024, avec la supervision du comité de la gouvernance et de l'identité coopérative, notre CA a poursuivi la stratégie selon un plan d'action s'appuyant sur une approche proactive et continue axée sur l'apprentissage, la surveillance et l'amélioration. Le comité de planification démocratique de la relève a également soutenu l'exécution de la stratégie en renforçant la mobilisation et la participation des personnes déléguées.
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.

[*] *Ces chiffres se rapportent aux exercices financiers 2022 et 2023. Ces impacts ne sont pas uniquement attribuables à nos investissements; il s'agit des résultats totaux des projets dans lesquels nous investissons.*

Nos résultats stratégiques en 2024

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

Identité coopérative

ICP stratégique	Cible	Description	2024	2023	Bilan	Observations
Volume d'affaires avec les coopératives*	1,6 milliard $ d'ici la fin de 2026	Primes et dépôts des clients et clientes qui font affaire avec nous par l'intermédiaire d'un programme d'avantages aux membres (y compris l'assurance créanciers offerte par CUMIS), de garde-coop ou d'autres produits si la coopérative ne fait pas partie de nos organisations membres.	1,58 milliard $	1,46 milliard $	Supérieur aux attentes	Le volume d'affaires total avec les coopératives demeure supérieur aux prévisions avec une croissance de 7,5 % d'une année à l'autre. La croissance est attribuable à la fidélisation proactive de la clientèle en assurance entreprise et aux solides résultats du Programme d'avantages aux membres. Grâce aux efforts de promotion et de collaboration déployés auprès du nouveau membrariat, le programme compte maintenant plus de 194 000 ménages.
Mobilisation des membres	S. O.	Qualité des relations avec les membres telle que perçue par leurs personnes déléguées et personnes-ressources.	S. O. (biennal)	93 %	Sur la bonne voie	(Observation biennale – 2023) Nous avons préparé notre plan d'action à partir des commentaires de nos membres pour améliorer leur expérience et leur mobilisation. Depuis le sondage de 2021, nous avons constaté un roulement des personnes déléguées et des directions au sein de nos organisations membres. Nous avons fourni des trousses de marketing pour le Programme d'avantages aux membres et invité les membres à participer à notre stratégie au moyen d'ateliers sur mesure lors d'événements essentiels comme le Sommet sur l'expérience membre, les réunions des comités régionaux et l'assemblée générale annuelle.
Contributions aux collectivités	4 % à 4,5 % du résultat net avant impôt chaque année	Bénéfices avant impôt (attribuables aux membres) versés aux collectivités par l'intermédiaire de coopératives, d'organismes sans but lucratif et d'organismes caritatifs canadiens. Calculés selon les contributions de l'année courante et la moyenne sur cinq ans des bénéfices avant impôt.	3,8 %	4,1 %	Cible non atteinte	Notre cadre d'impact social favorise le bien-être et la résilience des collectivités. Nous avons versé 1,1 million de dollars de plus qu'en 2023, ce qui porte le total de nos investissements communautaires à plus de 13,2 millions de dollars. Notre impact dans les collectivités est multiplié par nos partenariats avec des coopératives et des organisations aux valeurs similaires pour répondre aux besoins non comblés de nos collectivités.

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

Mobilisation de la clientèle

ICP stratégique	Cible	Description	2024	2023	Bilan	Observations
Notoriété et connaissance de la marque Co-operators	À 5 % près de la moyenne annuelle de nos concurrents en assurance et gestion de patrimoine (47 %)	Étude nationale de suivi de la santé de la marque menée par Northstar, mesurant combien de consommateurs et consommatrices ont déjà entendu parler de notre marque, par rapport aux marques comparables.	Notoriété : 46 %	Notoriété : 47 %	Cible atteinte	Notre indice de notoriété de la marque est demeuré à 5 % près de la moyenne de nos concurrents. Ce résultat reflète notre présence continue dans les médias et l'optimisation permanente de nos dépenses médiatiques. Nous maintiendrons cette performance en perfectionnant notre message et notre stratégie médiatique afin de maintenir la visibilité de la marque.
Expérience client omnicanal	Se classer dans les cinq premiers rangs parmi nos pairs chaque année	Le taux de recommandation net (TRN) mesure la probabilité que les clients et clientes recommandent Co-operators aux personnes de leur entourage. Le résultat est une moyenne des résultats trimestriels comparés à ceux des concurrents en assurance habitation et automobile.	3e rang (ex æquo)	3e rang (ex æquo)	Cible atteinte	Notre taux de recommandation net (2) témoigne de notre engagement continu à offrir une expérience homogène et positive selon le type d'interaction choisie par la clientèle dans le modèle OMNI encadré.

Rentabilité et croissance

ICP stratégique	Cible	Description	2024	2023	Bilan	Observations
Croissance des produits d'exploitation	7,7 milliards $ d'ici la fin de 2026	Somme des produits tirés de l'assurance et des autres revenus, qui représente notre chiffre d'affaires provenant des services d'assurance et des autres services.	6,50 milliards $	5,81 milliards $	Supérieur aux attentes	Les produits d'exploitation de GCL, soutenus par une croissance solide dans la plupart des secteurs d'activité, ont dépassé les attentes, bien que la croissance de l'assurance pour les véhicules de tourisme a dépassé les prévisions en raison de la clause limitative en cas de faible rentabilité.
Croissance des ASG et ASA en gestion de patrimoine	7,9 milliards $ d'ici la fin de 2026	Actifs sous gestion (ASG) et actifs sous administration (ASA), qui sont des indicateurs du volume d'affaires. Comprend les fonds distincts, les fonds communs de placement et les contrats de placement. Sont exclus les actifs d'Addenda et d'Aviso.	6,86 milliards $	5,79 milliards $	Supérieur aux attentes	Nos activités de gestion de patrimoine ont bénéficié de rendements solides sur les marchés en 2024 et d'une croissance continue des dépôts par l'intermédiaire de notre réseau de conseillers et conseillères.
Croissance de la clientèle	1,07 million de clients et clientes d'ici la fin de 2026	Nombre total de clients et clientes au sein du modèle OMNI encadré.	1 031 692 clients et clientes	982 547 clients et clientes	Sur la bonne voie	L'expérience OMNI encadrée est offerte à environ 49 000 Canadiens et Canadiennes de plus que l'an dernier. La croissance de la clientèle a été exceptionnelle en assurance des particuliers et de dommages.

ICP stratégique	Cible	Description	2024	2023	Bilan	Observations
Croissance des produits d'exploitation de GCL, à l'exclusion de l'assurance pour les véhicules de tourisme	5,4 milliards $ d'ici la fin de 2026	Produits d'exploitation à l'exclusion de l'assurance pour les véhicules de tourisme. Comprend les revenus de tous les canaux de distribution.	4,37 milliards $	4,04 milliards $	Inférieur aux attentes	Nos revenus, excluant l'assurance pour les véhicules de tourisme, ont été inférieurs aux attentes et à la cible, en raison des déficits dans les secteurs de l'assurance voyage et de l'assurance crédit.
Croissance des produits d'exploitation des représentants et représentantes, à l'exclusion de l'assurance pour les véhicules de tourisme	345 millions $ d'ici la fin de 2026	Produits d'exploitation des représentants et représentantes à l'exclusion de l'assurance pour les véhicules de tourisme. Il s'agit de revenus pour les représentants et représentantes et d'une charge pour GCL.	317 millions $	287 millions $	Sur la bonne voie	Les revenus d'exploitation des représentants et représentantes ont surpassé les attentes en 2024 en raison des commissions sur les produits d'assurance habitation, agricole, vie, gestion de patrimoine et Edge ainsi que des bonis d'assurance vie et de gestion de patrimoine. Ce résultat a été partiellement contrebalancé par des commissions inférieures aux attentes en assurance vie, gestion de patrimoine et en assurance auto (excluant les véhicules de tourisme).
Ratio frais-primes en assurance de dommages	Ratio égal ou supérieur à la moyenne de l'industrie d'ici la fin de 2026	Rapport entre toutes les charges et les revenus de l'assurance. Exclut Souveraine.	28,9 %	30,3 %	Sur la bonne voie	Notre ratio frais-primes en 2024 s'est amélioré par rapport à l'an dernier. Nos projets pour réduire les dépenses dans l'ensemble de l'organisation ont été fructueux et nous avons réduit nos dépenses liées aux projets par rapport aux années précédentes.
Ratio combiné en assurance de dommages	95,7 % d'ici la fin de 2026	Rapport entre toutes les charges, majorées des sinistres et des frais de règlement, et les revenus d'assurance. Exclut l'actualisation et l'ajustement au titre du risque. Inclut Souveraine.	102,2 %	104,4 %	Inférieur aux attentes	Notre résultat est inférieur aux attentes principalement en raison des sinistres pour l'année de survenance, qui ont été plus élevés que prévu en Ontario et dans l'Ouest pour tous les produits excluant l'assurance agricole, du développement défavorable des réserves et d'événements majeurs plus nombreux qu'attendu.
Ratio des frais généraux en assurance vie	17,5 % d'ici la fin de 2026	Ratio des frais généraux par rapport aux primes nettes acquises, plus les honoraires et autres revenus. Exclut les revenus des placements dans Aviso et AZGA Service Canada Inc.	19,1 %	22,2 %	Sur la bonne voie	Notre ratio des frais généraux dépasse la cible en raison de la réduction des dépenses liées aux projets et de la diminution des primes à payer, ce qui reflète des résultats financiers défavorables.
Rendement des capitaux propres de l'assurance vie (actionnaires)	13 % à 17 % par année	RCP total, à l'exclusion des titulaires de police avec participation, des participations ne donnant pas le contrôle et du cumul des autres éléments du résultat étendu.	8,5 %	17,2 %	Cible non atteinte	Les activités d'assurance vie ont subi l'incidence négative des changements aux modèles et aux hypothèses en assurance individuelle et des résultats inférieurs aux attentes en assurance voyage.
Rendement des capitaux propres de GCL	10 % à 12 % par année	RCP total, à l'exclusion des titulaires de police avec participation, des participations ne donnant pas le contrôle et du cumul des autres éléments du résultat étendu. Rajusté pour tenir compte de l'impact des actifs investis à SFCL.	6,6 %	5,3 %	Cible non atteinte	Le déficit par rapport à notre cible est attribuable à une performance négative dans plusieurs activités, mais principalement à des résultats techniques défavorables dans La Compagnie d'assurance générale Co-operators.

Capacités opérationnelles

ICP stratégique	Cible	Description	2024	2023	Bilan	Observations
Modèles d'affaires émergents	S. O.	Nous créons de nouveaux partenariats et développons de nouvelles capacités dans le domaine de l'assurance intégrée pour mieux répondre aux préférences changeantes de la clientèle et lui garantir une expérience positive selon son mode d'interaction de prédilection.	S. O.	S. O.	S. O.	Nous avons lancé notre première solution d'assurance intégrée pour l'assurance auto avec l'un des principaux fabricants automobiles canadiens. Ce partenariat permet à la clientèle de prendre des décisions d'assurance éclairées qui s'intègrent de manière homogène au processus d'achat d'un véhicule.
Modèles d'affaires adjacents	S. O.	Nous recherchons de nouvelles occasions liées à nos principales activités, qui contribuent à la résilience des collectivités canadiennes.	S. O.	S. O.	S. O.	Nous avons poursuivi notre expansion sur le marché des services à domicile en faisant l'acquisition de Carson Dunlop, cheffe de file de l'inspection résidentielle, et de Custodia, entreprise en démarrage novatrice dans le domaine des services résidentiels. Ces acquisitions dans le domaine des services résidentiels représentent une occasion de croissance et offrent de précieuses synergies avec nos produits d'assurance de dommages. Nous nous engageons à fournir des conseils impartiaux et des services de haute qualité pour soutenir les propriétaires tout au long de leur processus d'achat.

Capital humain

ICP stratégique	Cible	Description	2024	2023	Bilan	Observations
Cadre de référence sur la diversité, l'équité et l'inclusion (GDEIB)	GDEIB global de niveau « Avant-gardiste » à « Meilleure pratique » (>4,2 sur 5) d'ici la fin de 2026	Le cadre de référence sur la diversité, l'équité et l'inclusion (GDEIB) est le principal indicateur mondial en matière de diversité, d'équité et d'inclusion.	4,2	3,93	Sur la bonne voie	Notre programme IDEA s'enrichit grâce à la diffusion massive de nos programmes d'apprentissage et de perfectionnement en matière de DEI. Nous avons amélioré trois autres catégories GDEIB qui progressent vers le niveau « Avant-gardiste ». Notre stratégie de réconciliation est un élément essentiel du programme élargi et nous nous réjouissons du nouveau partenariat pluriannuel avec l'Université des Premières Nations du Canada.
Indice de mobilisation du personnel	Indice égal ou supérieur à la moyenne de l'industrie des services financiers	Sondages d'opinion menés par Glint pour mesurer le niveau de satisfaction à travailler chez Co-operators et indiquer si le personnel recommanderait l'organisation comme un endroit où il fait bon travailler. Le résultat représente la moyenne des sondages d'opinion réalisés durant l'année.	77	78	Cible atteinte	Notre indice de mobilisation est de nouveau supérieur à la moyenne du secteur financier, qui est de 76. Notre transition vers les sondages d'opinion GLINT continue d'être bien reçue avec un taux de réponse impressionnant à 86 %. Parmi les points forts, soulignons le traitement respectueux, la communication au sein de l'équipe et la rétroaction des gestionnaires. Nous avons reconnu que la prise de mesures et la rapidité de décision sont des occasions d'amélioration.
Indice de mobilisation des représentants et représentantes	55 à 60 d'ici la fin de 2026	Sondage annuel mesurant la mobilisation et la satisfaction des représentants et représentantes.	38	44	Inférieur aux attentes	Nous reconnaissons l'importance cruciale de nos représentants et représentantes, et leurs défis. Nous nous devons de les aider à prospérer et à se développer de manière rentable. Nous nous engageons à renforcer leur mobilisation, à solliciter leur avis et à favoriser leur collaboration. Ainsi, nous pouvons équilibrer leurs besoins avec nos initiatives stratégiques afin d'atteindre notre réussite commune.

Mesures et cibles à long terme

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

Mesure	Description	Cible	Cible intermédiaire	Résultat 2024	Résultat 2023
Objectifs pour 2030					
Pourcentage de notre portefeuille placé dans des investissements d'impact, de résilience et de transition climatique	Le pourcentage de notre portefeuille global placé dans des investissements d'impact, de résilience ou de transition climatique, lesquels contribuent tous à créer des collectivités plus résilientes et durables.	60 % d'ici 2030	50 % d'ici 2026	52,6 %	48,4 %
Pourcentage des revenus favorisant un avenir résilient, durable, prospère et inclusif	Corporate Knights définit cette mesure comme « revenus durables » dans son classement de l'économie durable. En mesurant la proportion de nos revenus qui respecte cette norme mondiale, nous évaluons l'incidence de nos efforts pour intégrer la durabilité dans nos activités, et abordons de manière critique les moyens que nous prenons pour améliorer ou élargir notre offre.	À déterminer	S. O.	26,4 %	24,7 %
Objectif pour 2040					
Émissions provenant de nos activités	Cela comprend à la fois les émissions directes (champ d'application 1) et indirectes (champs d'application 2 et 3), y compris les émissions provenant des bureaux administratifs, des agences, de notre parc automobile, des déplacements d'affaires, des déplacements entre le travail et le domicile, du télétravail de même que des biens et services informatiques.	Objectif zéro émissions nettes d'ici 2040	Réduction de 45 % d'ici 2030	Réduction de 32,1 %	Réduction de 35,1 %*
Objectif pour 2050					
Pourcentage de réduction de l'intensité d'émissions financées	En réduisant les émissions associées à notre portefeuille de placements, nous pouvons mesurer notre progression vers l'atteinte du net zéro dans nos placements, un objectif que nous comptons réaliser d'ici 2050.	Zéro émissions nettes d'ici 2050 au plus tard	Réduction de 25 % d'ici 2025	Réduction de 10,9 %	Hausse de 6,7 %

** Les résultats de 2023 ont été retraités.*

États financiers de 2024

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 14,4 % en raison de l'augmentation des primes moyennes et de la croissance des ventes de polices dans tous les secteurs d'activité et dans toutes les régions.

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 4,0 % en 2024 (croissance de 10,1 % après la normalisation des transferts inclus en 2023) grâce à la croissance continue de nos produits de gestion de patrimoine des particuliers et des groupes, à la forte rétention en assurance collective et à la solide progression en assurance individuelle. Ces résultats ont été partiellement contrebalancés par des pertes dans les secteurs de l'assurance crédit et de l'assurance voyage qui ont subi des difficultés. Les dépôts de fonds communs de placement, qui font partie intégrante de notre offre complète d'outils de planification financière, ont augmenté de 19,8 % d'une année à l'autre.

Revenus et profits nets de placement
Nos résultats de placement, qui ont continué de souffrir de la volatilité des taux d'intérêt et des marchés boursiers, ont essentiellement stagné d'une année à l'autre, la baisse des gains ayant contrebalancé les revenus d'intérêt élevés. Les revenus d'intérêt ont augmenté principalement en raison de l'arrivée à échéance et du renouvellement de notre portefeuille d'obligations, qui a été réinvesti à des taux plus élevés. En 2024, la baisse des rendements à court terme et la hausse des rendements à long terme ont contribué à un retour à la normale de la courbe de rendement. De façon générale, les valeurs des obligations se sont stabilisées par rapport à 2023, année marquée par des baisses dans l'ensemble de la courbe. Notre portefeuille d'obligations a ainsi réalisé des gains importants. Les marchés des actions ordinaires et privilégiées ont très bien performé en 2024, ce qui a entraîné des gains réalisés et non réalisés au sein de ces portefeuilles. En 2023, le marché des actions ordinaires avait reculé tandis que le marché des actions privilégiées avait stagné.

Groupe Co-operators limitée

Sommaire de l'état consolidé des résultats
Exercice clos le 31 décembre

(en millions de dollars)	**2024**	**2023**
Revenus d'assurance	6 272,5	5 627,7
Charges afférentes aux activités d'assurance	(5 604,1)	(4 884,2)
Charges nettes liées aux contrats d'assurance	(56,1)	(171,6)
Résultat des activités d'assurance	**576,3**	**571,9**
Revenus et profits nets de placement (pertes)	824,4	835,6
Évolution des passifs des contrats d'investissement	(10,9)	(8,0)
Revenu financier net (charges) des contrats d'assurance	(297,9)	(477,5)
Revenu financier net (charges) des contrats de réassurance	15,8	37,7
Résultat net de placements et d'assurance	**531,4**	**387,8**
Honoraires et autres revenus	230,4	186,5
Autres charges d'exploitation	(874,8)	(835,6)
Autres revenus et charges d'exploitation	**(644,4)**	**(649,1)**
Résultat avant impôt sur le résultat	**463,3**	**310,6**
Charge d'impôts	(101,4)	(61,9)
Résultat net	**361,9**	**248,7**
Résultat net attribuable aux :		
Membres	267,6	200,9
Titulaires de police avec participation	83,5	36,8
Participations ne donnant pas le contrôle	10,8	11,0
Résultat net	**361,9**	**248,7**

Sommaire de l'état consolidé de la situation financière

Forte d'un capital de plus de 5,3 milliards de dollars, notre situation financière demeure solide. Ainsi, nous sommes en mesure de soutenir les titulaires de police et de stimuler la croissance de même que nos initiatives stratégiques. Notre capital réglementaire, mesuré au moyen du test du capital minimal (TCM) et du test de suffisance du capital des sociétés d'assurance-vie (TSAV), demeure aussi solide puisque nos ratios sont bien au-delà des exigences réglementaires. Les actifs investis ont augmenté de 9,0 % au cours de l'année en raison d'un réinvestissement de liquidités générées par les revenus de placement et de la hausse des évaluations due à l'embellie du marché. Les obligations constituent 60,2 % de notre portefeuille; elles sont réparties dans plusieurs régions et secteurs, et plus de 98 % d'entre elles sont considérées comme étant de première qualité.

Groupe Co-operators limitée

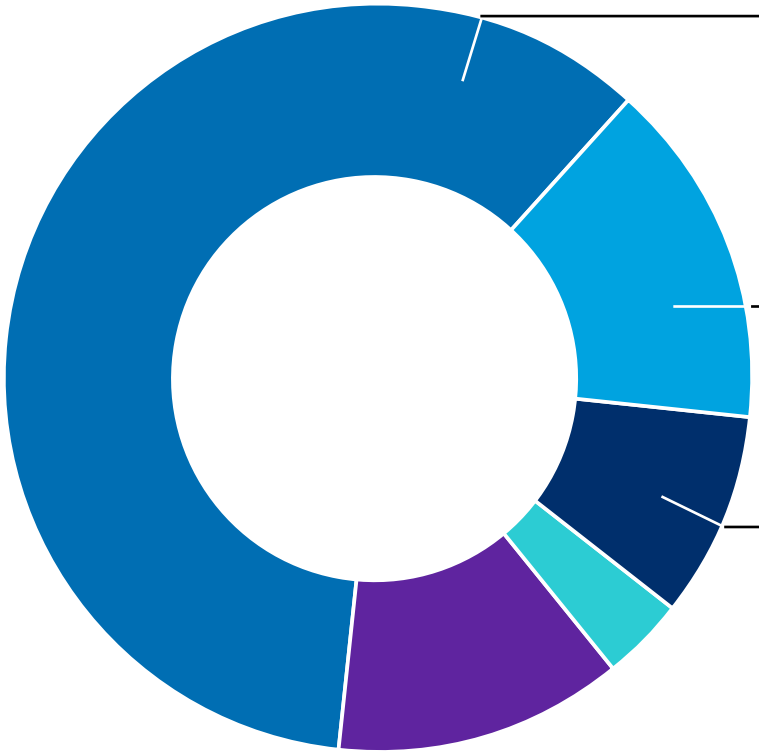
Sommaire de l'état consolidé de la situation financière
Au 31 décembre

(en millions de dollars)	**2024**	**2023**
ACTIFS		
Actifs investis	13 456,8	12 344,6
Actifs des fonds distincts	4 065,0	3 766,0
Autres actifs	3 194,8	3 008,2
Total des actifs	**20 716,6**	**19 118,8**
PASSIFS		
Passifs des contrats d'assurance et d'investissement	9 733,1	8 906,9
Passifs des fonds distincts	4 065,0	3 766,0
Autres passifs	1 597,5	1 583,7
Total des passifs	**15 395,6**	**14 256,6**
CAPITAUX PROPRES		
Capitaux propres des membres	4 144,9	3 789,0
Capitaux propres des titulaires de police avec participation	963,4	863,7
Participations ne donnant pas le contrôle	212,7	209,5
Total des capitaux propres	**5 321,0**	**4 862,2**
Total des passifs et des capitaux propres	**20 716,6**	**19 118,8**

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 (60,2 %)
- Actions (14,8 %)
- Prêts hypothécaires (8,9 %)
- Placements à court terme (3,8 %)
- Autres (12,3 %)

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	23,3 %	BBB	16,8 %
AA	31,8 %	Inférieur à BBB	1,9 %
A	26,2 %	Non coté	0 %

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

Actions canadiennes 53,8 %	Actions américaines 14,6 %
Actions canadiennes privilégiées 29,3 %	Actions internationales 2,3 %

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

Ratio sinistres-primes de 0,51 % au cours des cinq dernières années.

Cotes

Des agences de notation externes attribuent une cote à nos sociétés et reconnaissent notre excellente situation de trésorerie ainsi que la grande notoriété de notre marque dans l'industrie, nos activités diversifiées et notre stratégie de distribution multicanal. 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.

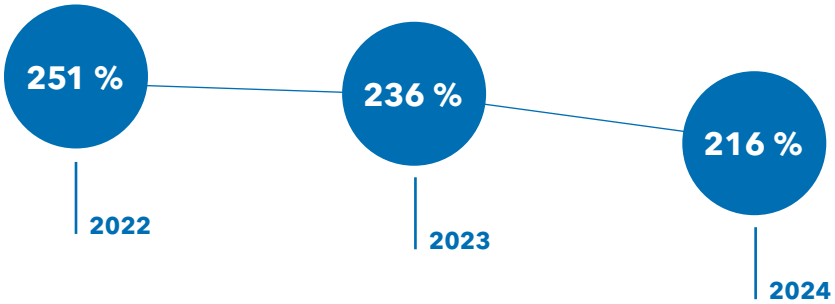
Tests du capital

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

Notre capital nous permet de protéger nos titulaires de police malgré l'instabilité de l'économie et du secteur de l'assurance, pour respecter les attentes des autorités de réglementation et des agences de notation, investir dans des initiatives stratégiques et de croissance afin d'atteindre nos objectifs à court et à long terme, et de maintenir notre investissement et la poursuite de la résilience dans les collectivités. Notre situation de trésorerie demeure solide, ce qui nous permet d'affronter avec confiance les incertitudes du marché.

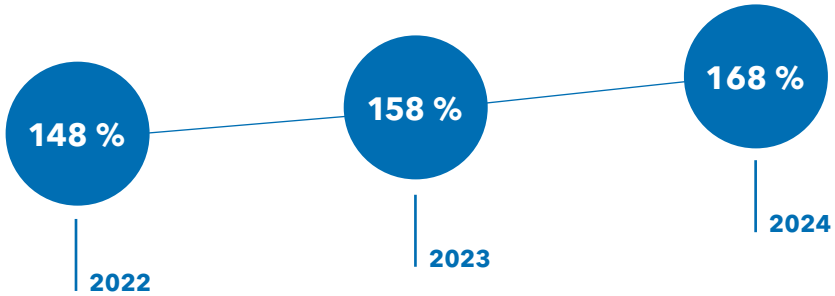
Note : Le TCM et le TSAV sont des ratios que nous calculons et que nous surveillons de près afin de nous assurer que nous avons suffisamment de capitaux pour soutenir nos activités réglementées. Le TCM s'applique aux assureurs de dommages (activités consolidées de CAGC), tandis que le TSAV s'applique 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



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

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



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

Gestion des risques

Nous respectons un processus de gestion des risques solide et continu

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

Notre programme de gestion des risques

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

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.

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.

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.

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

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

Comment nous définissons notre propension au risque

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

Notre univers de risques

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

Type de risque	Principal risque en 2024
Enjeux mondiaux Inclut le risque de changement de notre environnement interne ou externe en raison de changements dans les partis politiques au pouvoir ou de tensions ou conflits géopolitiques.	**Risque géopolitique** Ce risque continue de mobiliser l'attention et de soulever plusieurs préoccupations importantes sur d'éventuelles répercussions : politique américaine, tensions au Moyen-Orient, relations Chine-Taïwan, conflit Russie-Ukraine, et dans une moindre mesure, relations Canada-Inde.
Risque d'assurance Ce type comprend le risque de perte financière découlant du paiement d'indemnités et de prestations plus élevées que prévu. Il englobe l'exposition à des risques catastrophiques qui nous empêcheraient d'atteindre nos objectifs d'affaires commerciaux, notamment les catastrophes climatiques. Il inclut aussi les risques liés à nos activités d'assurance vie, maladie et voyage.	**Conditions météorologiques extrêmes et changements climatiques** Avec l'augmentation en fréquence des phénomènes météorologiques extrêmes, nous faisons face au risque croissant que nos produits d'assurance des biens ne restent pas abordables à long terme. Pour pallier la situation, nous continuons d'élargir notre offre de produits d'assurance novateurs et durables, et poursuivons nos efforts de sensibilisation à l'importance de la lutte contre les risques liés aux changements climatiques. Notre équipe chargée de la modélisation avancée des risques et des dangers climatiques a considérablement investi dans la recherche et le développement afin de présenter des perspectives stratégiques basées sur l'analytique et la modélisation avancées, notamment la quantification de la capitalisation de notre portefeuille dans les différentes régions. Selon CatIQ et le BAC, l'année 2024 a été la plus coûteuse pour le secteur en matière d'événements catastrophiques.

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** Les incertitudes persistent 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 de nous positionner comme chef de file en matière de mobilisation de la clientèle.
Risque d'atteinte à la réputation Ce type comprend les risques découlant d'une activité, d'une décision ou d'une action qui porte atteinte à notre intégrité au sein de la collectivité.	**Risque lié à la cybersécurité** Les cyberattaques sont de plus en plus sophistiquées à l'échelle mondiale, ce qui nous expose à un risque accru si nous ne restons pas à jour dans la lutte contre les vulnérabilités. Les atteintes à la confidentialité des données pourraient entraîner des perturbations pour notre clientèle et peuvent être lourdes de conséquences pour l'entreprise en termes de pertes financières et d'atteinte à la réputation. Ces dernières années, nous avons considérablement investi dans la modernisation de nos plateformes technologiques afin de nous protéger contre les cybervulnérabilités, tout en tirant parti des nouvelles technologies pour offrir à notre clientèle un niveau supérieur de service, d'adaptabilité et d'accessibilité. Nous avons établi des partenariats avec des firmes de cybersécurité de premier plan qui nous donnent accès en temps réel à des blogues et à des fils d'information sur les cybermenaces et avec qui nous entretenons des dialogues réguliers sur les acteurs et les activités derrière ces menaces. Notre Centre de sécurité des opérations intègre ces renseignements dans notre outil de surveillance des incidents et des activités aux fins de la prévention, de la détection rapide et du renforcement de nos stratégies d'atténuation.

En 2024, nous avons poursuivi notre travail pour veiller à ce que nos politiques de gestion des risques et nos rapports respectent la ligne directrice B-15 publié par le BSIF en mars 2023. Mentionnons la production d'une autoévaluation de la préparation, la conception d'un parcours de conformité, la création de séances avec diverses unités opérationnelles afin d'établir un cadre de référence pour la réglementation et l'attribution des responsabilités liées aux points d'action nécessaires pour perfectionner les pratiques de gestion des risques de l'entreprise.

Processus de définition de l'importance relative pour nos rapports

Résumé : Comment nous déterminons l'importance relative pour nos rapports

Afin de déterminer les thèmes importants les plus pertinents à inclure dans notre rapport annuel intégré, nous avons fait appel à l'expertise interne, mené des recherches externes et recueilli les commentaires de nos principales parties prenantes et de leurs mandataires. En 2024, nous avons réalisé une évaluation de l'importance relative selon un processus structuré incluant des analyses environnementales et des recherches sur les tendances et les enjeux pertinents dans le monde et le secteur ainsi qu'un sondage auprès des parties prenantes internes et externes et de leurs mandataires pour établir nos principaux thèmes prioritaires.

Trois catégories de l'importance relative : performance financière, incidence et raison d'être

Notre évaluation reposait sur une approche de l'importance relative double : comprendre comment les thèmes influencent les finances de notre organisation (importance relative financière) et comment notre organisation influence ces thèmes (importance relative de l'incidence). Toutefois, cette approche ne tient pas compte d'un troisième point de vue crucial pour une organisation motivée par des objectifs comme la nôtre. Par conséquent, nous avons ajouté une troisième catégorie de l'importance relative pour évaluer les thèmes susceptibles d'avoir une incidence majeure sur notre raison d'être, soit la sécurité financière pour les Canadiennes et Canadiens et nos collectivités, à court et à long terme.

Résultats de l'évaluation de l'importance relative

Résultats 2024

Sur une liste de 23 thèmes, les 12 thèmes principaux se trouvent dans la section supérieure droite du graphique. Ces thèmes ont été jugés comme les plus importants à inclure dans le rapport. Cependant, il existe cinq autres thèmes qui ont été classés comme étant moins importants par nos parties prenantes, mais qui demeurent essentiels pour Co-operators (indiqués plus bas sous « Autres thèmes d'intérêt »). Ils ont donc été jugés importants pour notre rapport annuel intégré.

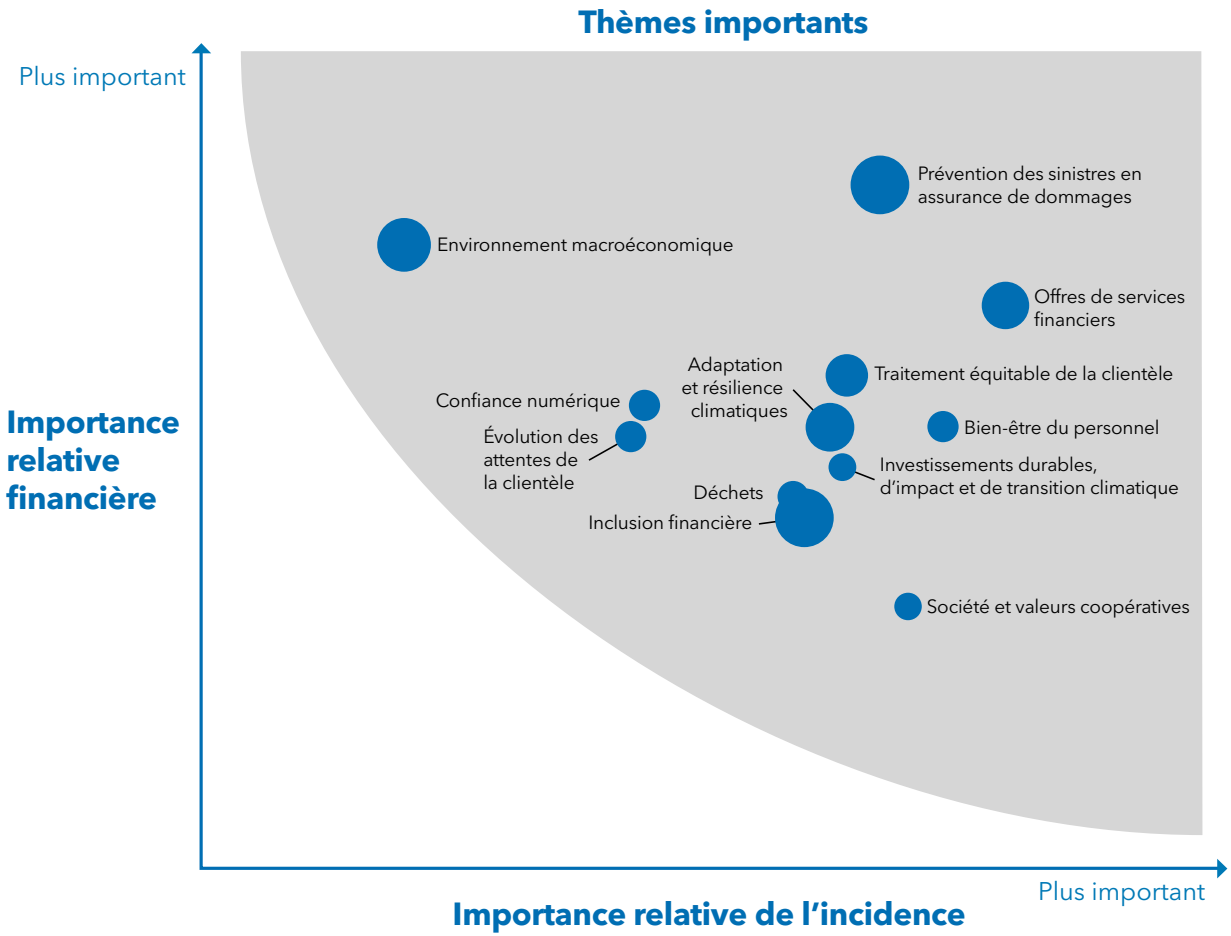
Les quatre sujets suivants sont en tête du classement dans les trois catégories que sont la performance financière, l'incidence et la raison d'être : Offres de services financiers; Prévention des sinistres en assurance de dommages; Traitement équitable de la clientèle; Adaptation et résilience climatiques.

Principaux thèmes importants

1. Prévention des sinistres en assurance de dommages
2. Offres de services financiers
3. Inclusion financière
4. Adaptation et résilience climatiques
5. Traitement équitable de la clientèle
6. Bien-être du personnel
7. Environnement macroéconomique
8. Investissements durables, d'impact et de transition climatique
9. Confiance numérique
10. Déchets (réclamations)
11. Évolution des attentes de la clientèle
12. Société et valeurs coopératives

Autres thèmes d'intérêt (Ne figurent pas dans le graphique)

13. Changements démographiques
14. Éthique des affaires
15. Tendances du marché du travail
16. Mieux-être social
17. Réconciliation
18. IA et progrès technologiques
19. Inclusion, diversité, équité et accessibilité (IDEA)
20. Décarbonation
21. Tendances sociopolitiques
22. Approvisionnement responsable
23. Biodiversité et nature



L'illustration ci-dessus montre les thèmes qui sont actuellement considérés comme les plus importants, classés par nos parties prenantes. La taille des cercles correspond à la troisième catégorie de la raison d'être.

Notre processus

Afin de déterminer les thèmes les plus importants en matière de développement durable, nous avons fait appel à l'expertise interne et aux connaissances de nos principales parties prenantes internes et externes.

Sélection des thèmes

Les spécialistes de la durabilité de Co-operators ont dressé une longue liste de thèmes (207 thèmes) provenant des analyses environnementales, d'un ensemble de normes de durabilité, comme le GRI, des Principes pour une assurance responsable (PSI) et des objectifs de développement durable (ODD), ainsi que d'autres sources externes comme le Rapport sur les risques mondiaux 2024 du Forum économique mondial et Sustainalytics. L'information recueillie auparavant de sources internes, notamment des évaluations de l'importance relative, des sondages et des analyses environnementales, a également été utilisée.

Tous les thèmes ont été évalués par des spécialistes internes de la durabilité selon leur pertinence par rapport aux trois catégories d'importance relative de Co-operators (performance financière, incidence et raison d'être). Les doublons et les thèmes similaires ont été fusionnés ou regroupés, ce qui a pemis de réduire la liste à 23 thèmes.

Sélection des parties prenantes

Notre liste existante des parties prenantes a été revue et elle demeure pertinente. Nous avons tenu compte des groupes suivants pour l'évaluation de l'importance relative :

- Clientèle : les personnes, entreprises, coopératives, organismes communautaires et OSBL du Canada.
- Membres : les coopératives, centrales de caisses de crédit, organismes représentant le milieu agricole et autres organisations aux valeurs similaires qui nous gouvernent.
- Notre personnel : les personnes que nous employons partout au pays.
- Représentants et représentantes et leur personnel : les personnes au service de notre clientèle dans les collectivités partout au pays.
- Collectivités et partenaires communautaires : les personnes et les endroits qui unissent nos principales parties prenantes.
- Gouvernement et organismes de réglementation : les décideuses et décideurs, élus ou non, qui légifèrent et réglementent notre industrie.

Parmi ces groupes, nous avons sélectionné qui participerait à l'évaluation de l'importance relative, incluant leurs mandataires. Le sondage en ligne a été distribué aux personnes sélectionnées.

Évaluation

Les parties prenantes devaient classer les thèmes dans un sondage en ligne structuré, selon une approche de l'importance relative double (avec une troisième catégorie « raison d'être ») pour renseigner leurs décisions.

Selon le concept d'importance relative double, un thème est important d'un point de vue financier (comment il influence les finances de Co-operators) ou en fonction de l'incidence (comment Co-operators influence un thème). Notre troisième catégorie analyse les thèmes en fonction de la raison d'être (l'incidence d'un thème sur la capacité de Co-operators à réaliser sa raison d'être). Questions posées :

1. Incidence : Classez chaque thème selon l'incidence que vous croyez que Co-operators peut avoir sur ce thème (positive ou négative) au cours des deux prochaines années. Avec cette question, nous voulons évaluer quels thèmes subiront le plus d'incidence de Co-operators à court terme (interactions de l'intérieur vers l'extérieur).
2. Performance financière : Classez (probabilité/ampleur) chaque thème selon l'incidence que vous croyez qu'il peut avoir sur la performance financière de Co-operators au cours des deux prochaines années. Avec cette question, nous voulons évaluer quels thèmes auront la plus grande incidence sur la performance financière de Co-operators à court terme (interactions de l'extérieur vers l'intérieur).
3. Raison d'être : Classez (probabilité/ampleur) chaque thème selon l'incidence que vous croyez qu'il peut avoir sur la sécurité financière des Canadiennes et des Canadiens et de nos collectivités au cours des deux prochaines années. Avec cette question, nous voulons évaluer quels thèmes auront la plus grande incidence sur la raison d'être de Co-operators à court terme (interactions de l'extérieur vers l'intérieur).

Analyse des résultats

Nous avons reçu 28 réponses au sondage de tous les groupes de parties prenantes. Les résultats du sondage ont été analysés par les spécialistes internes de la durabilité et une liste de thèmes importants a été dressée. Les résultats ont été tracés sur un graphique et ceux figurant dans la section supérieure droite ont été jugés les plus importants.

Résultats de validation

Les résultats ont été consolidés, résumés et transmis au comité consultatif de la haute direction pour le rapport annuel intégré ainsi qu'à notre groupe de gestion principal. Les résultats ont été présentés aux membres de notre comité du développement durable pour qu'ils soient examinés et validés lors de leur réunion en novembre 2024.

Processus de définition de l'importance relative pour nos rapports

Mobilisation annuelle des parties prenantes

Nous échangeons avec nos principales parties prenantes sur ce qui compte vraiment, notamment sur l'importance relative. 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
Clientèle : les personnes, entreprises, coopératives, organismes communautaires et OSBL du Canada.	Sondages, groupes de discussion, études d'utilisation et enquêtes de marché.
Membres : les coopératives, centrales de caisses de crédit, organismes représentant le milieu agricole et autres organisations aux valeurs similaires qui nous gouvernent.	Assemblée générale annuelle, assemblées des comités régionaux, sondages et rencontres en personne et virtuelles.
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 et échanges virtuels.
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.

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 71,5 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.

Carson Dunlop
Fournit des services d'inspection résidentielle, de rédaction de rapports et de formation pour les inspecteurs et inspectrices.

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.

Custodia
Fournit des services d'entretien du domicile ainsi qu'une assistance privée aux personnes âgées.

Duuo par Co-operators
Agit comme cheffe de file dans le domaine de l'assurance intégrée et mise sur la distribution auprès de ses partenaires.

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

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

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

La Souveraine, Compagnie d'assurance générale
Offre des solutions de risque personnalisées aux entreprises canadiennes par l'intermédiaire de nombreux canaux de distribution.

Smart Employee Benefits Inc.
Fournit des logiciels, des solutions et des services de traitement d'avantages sociaux aux employeurs et aux promoteurs de régimes.

Renseignements supplémentaires sur notre effectif

Notre effectif est notre plus grande force

Les employés et employées de notre groupe de sociétés jouent un rôle essentiel pour donner vie à notre stratégie. 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 total d'employés et employées*

7 493

Représentation des genres – Effectif total**

61 % Femmes

39 % Hommes

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

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

Colombie-Britannique :
temps plein 202 / temps partiel 25

Alberta :
temps plein 766 / temps partiel 18

Saskatchewan :
temps plein 581 / temps partiel 14

Manitoba :
temps plein 24 / temps partiel 1

Ontario :
temps plein 4 366 / temps partiel 58

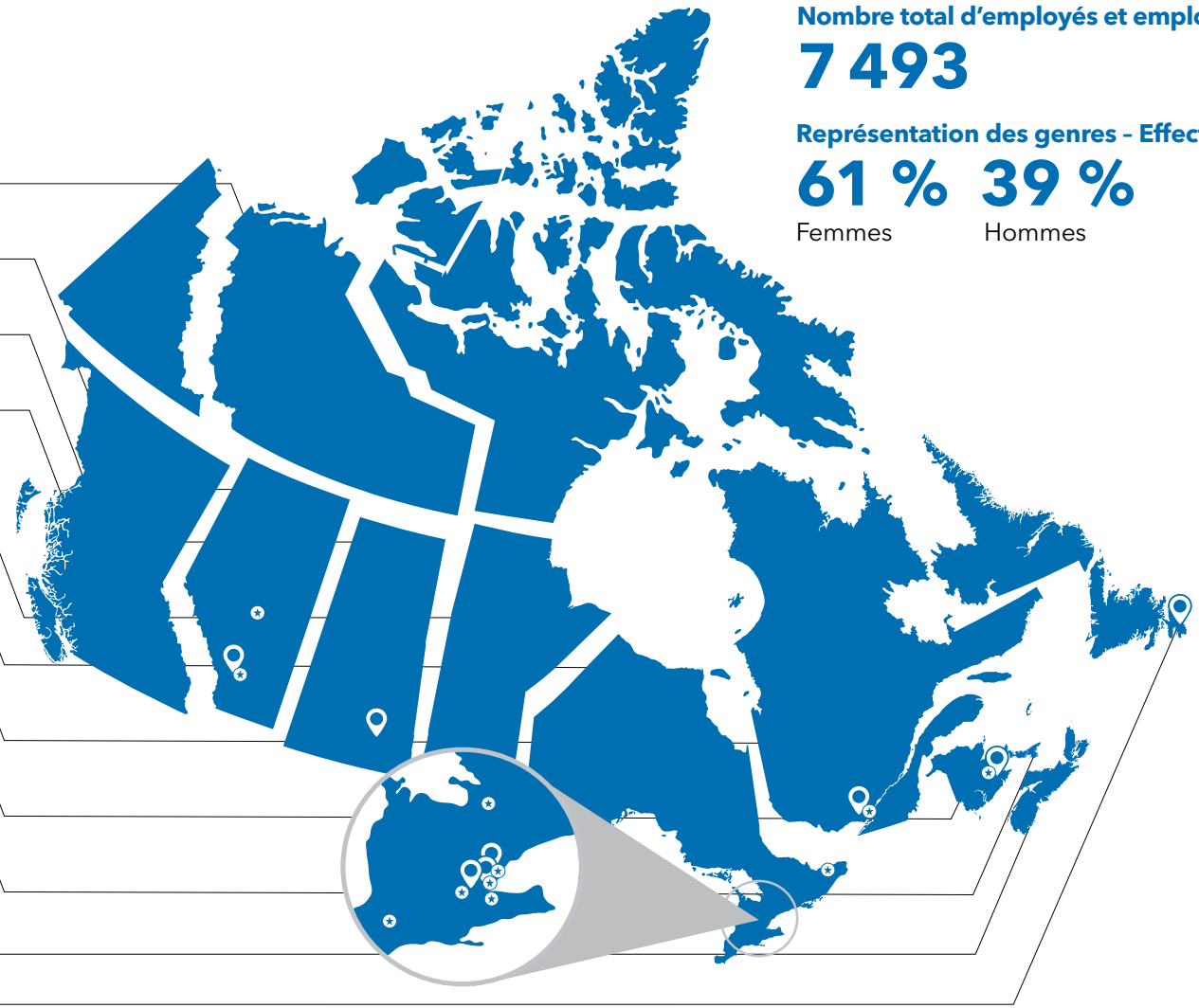
Québec :
temps plein 660 / temps partiel 25

Nouveau-Brunswick :
temps plein 624 / temps partiel 4

Île-du-Prince-Édouard :
temps plein 1 / temps partiel 0

Nouvelle-Écosse :
temps plein 44 / temps partiel 0

Terre-Neuve-et-Labrador :
temps plein 59 / temps partiel 2



** Comprend les employés et employées de Carson, Dunlop & Associates Ltd., CU Agencies Alliance Ltd., Custodia Group Inc., Premier group of companies, Smart Employee Benefits Inc. et The Edge Benefits Inc. Le groupe NPI, une filiale de Carson Dunlop & Associates Ltd., compte 15 employés et employées à temps plein et 2 à temps partiel au Nebraska. Les éléments d'information non financière de ces entités ne figurent pas dans le présent rapport, sauf indication contraire. ** Nos systèmes des RH sont configurés pour saisir les options inclusives (c.-à-d. un autre genre), toutefois nous ne disposons pas de données suffisantes pour inclure ces résultats.*

Déclaration annuelle

Notre rapport annuel intégré 2024 présente à nos principales parties prenantes de l'information et des données sur notre performance économique, sociale et environnementale.

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

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

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

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 L.P, AZGA Service Canada Inc., Carson Dunlop & Associates Ltd., CU Agencies Alliance Ltd., Custodia Group Inc., Services d'assurance Duuo Inc., Premier group of companies, Smart Employee Benefits Inc., The Edge Benefits Inc. et UNIFED Insurance Brokers Limited.

Notre rapport annuel intégré brosse un portrait des activités du Groupe Co-operators limitée et de ses filiales les plus importantes, à moins d'avis contraire, pour l'année civile 2024. 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.

Total de l'impôt et des taxes payés/payables (perçus/exigibles) en 2024[1] (en milliers de dollars canadiens)

	Impôt sur le revenu et sur le capital	Taxe sur les primes	Total
Fédéral	80 674	-	80 674
Provincial			
Alberta	7 429	56 854	64 283
Colombie-Britannique	8 203	17 259	25 462
Manitoba	2 146	4 493	6 639
Nouveau-Brunswick	2 251	5 206	7 457
Terre-Neuve-et-Labrador	2 151	8 389	10 540
Nouvelle-Écosse	2 690	8 074	10 764
Ontario	23 443	98 577	122 020
Île-du-Prince-Édouard	777	1 982	2 759
Québec	7 211	11 105	18 316
Saskatchewan	2 802	8 953	11 755
Territoires	446	1 749	2 195
Total provincial	59 549	222 641	282 190
Total	**140 223**	**222 641**	**362 864**
Autres taxes[2]			**142 144**
Total de l'impôt et des taxes payés/payables (perçus/exigibles)			**505 008**

[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 2024*

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 $	13	53 622 $
25 000 $ à 99 999 $	1	92 246 $
100 000 $ à 249 999 $	2	296 679 $
250 000 $ à 499 999 $	8	3 095 336 $
500 000 $ à 999 999 $	13	9 046 903 $
1 000 000 $ à 4 999 999 $	36	89 201 094 $
5 000 000 $ et plus	26	219 152 543 $
Total	**99**	**320 938 422 $**

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

Informations supplémentaires

- Informations sur la gouvernance
- Notes biographiques du groupe de gestion de Co-operators
- Politique de développement durable de Co-operators
- Principes pour une assurance responsable de l'Initiative de collaboration du PNUE avec le secteur financier – bilan annuel des progrès
- Produits et services d'assurance et de gestion de patrimoine axés sur le développement durable
- Traitement équitable de la clientèle
- Politiques sur l'investissement durable et l'investissement d'impact
- Cotes de crédit
- Informations sur l'effectif
- Associations, affiliations et partenariats

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

Co-operators, 101 Cooper Dr. Guelph, ON N1C 0A4
Téléphone: 519-824-4400 | cooperators.ca | service@cooperators.ca
Disponible en anglais ~ Available in English
Publication : 7 mai 2025 | CA1919F (05/25)