

Faits saillants du rapport annuel intégré 2017

# nous sommes

Co-operators

# Co-operators

Le Groupe Co-operators limitée est une coopérative canadienne de premier plan dans le domaine de l'assurance multiproduit et des services financiers. Ses filiales intégrées sont actives dans quatre principaux domaines : l'assurance de dommages, l'assurance vie, la gestion d'actifs institutionnels et les opérations de courtage.

## En chiffres

**48,5 G\$** en actifs sous administration  
Cela comprend les actifs sous gestion provenant de nos propres produits, de nos produits de gestion de patrimoine et des placements institutionnels de nos clients.

**43** organisations membres\*

**5 044** employés\*\*

**2 820** représentants en assurance, dont

**512** conseillers en sécurité financière exclusifs

**643** points de vente

Nous assurons :

**843 000** maisons

**1,3** million de véhicules

**220 000** employés par l'entremise d'un régime d'assurance collective

**692 000** personnes

Nous couvrons :

**39 000** exploitations agricoles et **290 000** entreprises.

Nous offrons une assurance crédit à **597 000** Canadiens.

Nous gérons des actifs pour le compte de **151** institutions, y compris des caisses de retraite, des compagnies d'assurance, des coopératives, des fonds de dotation et des fondations.

Nous servons plus de **300** caisses d'épargne et de crédit comptant plus de

**5,5** millions de membres.

Nous détenons la :

**4<sup>e</sup>** part du marché canadien de l'assurance de dommages

**9<sup>e</sup>** part du marché canadien de l'assurance vie

\*Nous sommes régis par 43 organisations membres, notamment des coopératives, des caisses centrales d'épargne et de crédit ainsi que des organismes représentant les agriculteurs. Vous trouverez la liste complète de nos membres dans la version intégrale du rapport.

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



# Définis par notre mission, notre vision et nos valeurs

En tant que coopérative, nous aspirons à croître et à être rentables dans l'intérêt des gens et des collectivités que nous servons. En d'autres mots, nous mettons nos profits au service des gens.

## Notre mission

Sécurité financière  
pour les Canadiens  
et leurs collectivités

*Nous œuvrons dans un monde en transformation rapide et sommes animés par la volonté de protéger la prospérité financière et la tranquillité d'esprit des générations actuelles et futures. Nous étudions l'influence que peuvent avoir les enjeux du monde qui nous entoure sur les besoins de nos clients à court et à long terme. Nous cherchons à faire ce qui est juste sans sacrifier notre solidité financière.*

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

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

*En consultation continue avec nos membres et nos clients, nous concevons des produits et des solutions qui comblent un large éventail de besoins des particuliers et des entreprises.*

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

*Nos valeurs coopératives nous guident et nous permettent de mettre au point des solutions uniques pour répondre aux besoins de nos membres et de nos clients. Afin d'être un chef de file du secteur des services financiers, nous nous engageons à rester efficaces et novateurs.*

Un promoteur actif  
d'une société durable

*Les valeurs environnementales et sociales vont de pair avec la prospérité financière. En intégrant le développement durable dans tout ce que nous faisons, nous pouvons jouer un rôle rassembleur afin de promouvoir avec d'autres un avenir durable.*

## Nos valeurs

Co-operators...

- > vise à faire preuve d'une intégrité irréprochable;
- > favorise l'ouverture et la transparence des communications;
- > incarne les valeurs et les principes coopératifs;
- > adapte avec précaution ses objectifs financiers aux impératifs environnementaux et au bien-être de la société en général;
- > anticipe et dépasse les attentes des clients en proposant des solutions novatrices soutenues par des partenariats mutuellement avantageux.

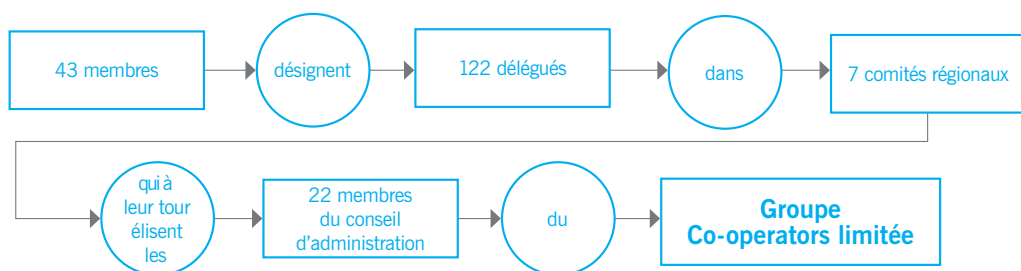
# nous sommes

## une société différente

« À titre de coopérative, nous profitons d'un avantage unique face au changement et à l'incertitude : la richesse des perspectives, des expériences et des contributions variées de nos membres. Nos organisations membres, qui représentent une grande part de notre vaste pays, guident nos décisions et orientent nos actions selon nos valeurs coopératives. »

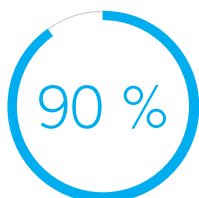
– John Harvie, président du conseil d'administration

Par notre structure de gouvernance, nous nous distinguons de la plupart des sociétés de services financiers qui attribuent le pouvoir de vote et de contrôle en fonction du nombre d'actions détenues. Sur la base du principe « un membre, une voix », nos organisations membres prennent des décisions qui influent sur notre façon de gérer notre entreprise et d'offrir des produits, des services et des solutions qui répondent aux besoins des Canadiens.

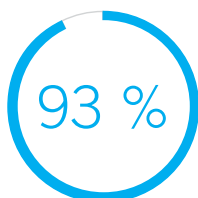


### À l'écoute de nos organisations membres

Co-operators est régie par 43 membres, notamment des coopératives, des caisses centrales d'épargne et de crédit ainsi que des organismes représentant les agriculteurs. Ensemble, nous avons bâti une coopérative nationale solide, stable et prospère qui offre divers avantages aux Canadiens et à leurs collectivités.



Indice de mobilisation des membres  
Objectif : 85 %



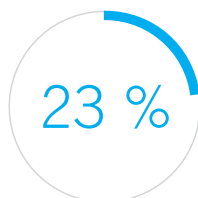
Indice des relations avec les membres  
Objectif : 85 %

14,8 M\$

versés aux organisations membres via notre programme de fidélisation des membres en 2017

### Ouverts aux différentes perspectives de notre conseil d'administration

Co-operators, qui reconnaît et valorise les avantages d'un C. A. diversifié, considère la diversité comme un élément clé de son avantage concurrentiel et de sa force de gouvernance. L'augmentation du nombre d'administratrices et de déléguées étant l'un de nos domaines d'action prioritaires, nous continuons à poser des gestes dans ce sens.



Représentation des femmes au sein du C. A.  
Objectif : 30 % de femmes d'ici la fin de 2020\*

Moyenne de l'industrie : 29,5 %\*\*

\*À long terme, nous aspirons à la parité hommes-femmes au C. A.

\*\*PhaseNyne : Annual Report Card™ 2017.

# présents pour nos clients

Nos clients ont des besoins uniques et variés, et nous sommes résolus à leur offrir la sécurité financière et la tranquillité d'esprit. Pour y arriver, nous devons évoluer au même rythme que le changement et saisir toutes les occasions d'innover et de nous positionner en tête de l'industrie en matière de mobilisation de la clientèle.

## Créateurs de produits et services pour un monde changeant

Depuis notre fondation, nous créons des produits d'assurance afin de répondre aux besoins changeants et non comblés de nos clients. Par exemple, nous avons récemment conçu Eau multirisque, une protection en cas d'inondation qui couvre même les clients les plus exposés à ce risque. Offert en Ontario et en Alberta pour le moment, cet avenant sera mis à la disposition de tous les Canadiens en 2018.

# 250 297

Avenants Eau multirisque souscrits  
Objectif : 330 000 d'ici la fin de 2019

## Prêts à élargir notre gamme de produits et services de gestion de patrimoine

La mise en œuvre en 2017 de formations, d'outils, de rapports et d'analytique pour les conseillers en sécurité financière favorise l'adoption des produits de gestion de patrimoine au sein de notre réseau d'agences.

# 3,69 G\$

Actifs sous gestion des particuliers et des groupes (gestion de patrimoine – assurance vie)  
Objectif : 3,88 G\$ d'ici la fin de 2018

## Résolus à protéger la sécurité financière et la tranquillité d'esprit

Nous nous efforçons d'améliorer sans cesse notre façon d'évaluer, de tarifier et de gérer les risques, tout en adoptant une approche novatrice pour traiter les sinistres dans un monde changeant.

# 1,97 G\$

Indemnités et prestations versées aux clients en 2017

## Le chef de file de l'industrie en matière de satisfaction de la clientèle

En 2017, Co-operators a remporté quatre des cinq prix J.D. Power sur la satisfaction de la clientèle en matière d'assurance habitation et auto. Cela reflète les progrès accomplis en vue de notre objectif de devenir le chef de file de l'industrie sur le plan de la mobilisation de la clientèle.

### Prix de satisfaction de la clientèle J.D. Power



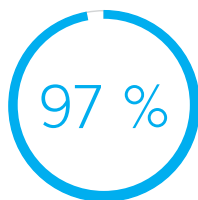
## En croissance pour répondre aux besoins d'un plus grand nombre de Canadiens

En plus d'être de bons indicateurs de notre avantage concurrentiel et de la satisfaction des clients, les taux élevés de rétention et de croissance de la clientèle illustrent notre aptitude à répondre aux besoins des clients et à offrir la sécurité financière aux Canadiens et à leurs collectivités au fil du temps.

# 1,03 million

Nombre de ménages clients  
Comprend Co-operators Générale, Co-operators Vie et COSECO, toutes gammes de produits confondues

Objectif : 1,02 million de ménages clients d'ici la fin de 2018



Rétention des clients de catégorie Or

Objectif : Maintenir un taux de rétention annuel d'au moins 96 %

# instigateurs d'un changement positif

Par les investissements que nous faisons, les partenariats que nous forçons, les discussions auxquelles nous participons et les gestes que nous posons, nous nous attaquons à des enjeux importants pour préparer les Canadiens à relever leurs défis d'aujourd'hui et de demain.

## Alliés des collectivités

Au moyen de contributions et d'investissements, nous soutenons des groupes qui revendiquent la durabilité environnementale, sociale et financière des collectivités partout au Canada et ailleurs dans le monde.

**Investissement communautaire**  
Montant total versé à des coopératives,  
à des organismes sans but lucratif et  
à des organismes caritatifs canadiens

8,34 M\$

4,8 %  
Pourcentage du bénéfice  
avant impôt

## Au centre des efforts de revendication pour un avenir durable

Par l'entremise de ces partenariats et affiliations, nous entreprenons et poursuivons des échanges et des projets qui orientent l'industrie et les marchés mondiaux dans la voie du développement durable, et nous plaidons en faveur de collectivités plus résilientes et durables.



## À la recherche de retombées financières, sociales et environnementales

Nous comptons destiner de 6 à 10 pour cent de nos actifs investis à des investissements d'impact d'ici la fin de 2018. Ce pourcentage était de 7,7 pour cent en 2017, et nous l'augmentons constamment chaque trimestre.

### Que sont les investissements d'impact?

Les investissements d'impact procurent du capital afin d'aborder, de façon intentionnelle et mesurable, les problèmes sociaux et environnementaux les plus criants de la planète. Ils produisent un rendement financier approprié, ajusté au risque, et font l'objet d'un rapport annuel.

7,7 %

Total des investissements d'impact\*  
(pourcentage des actifs investis)

Objectif : De 6 à 10 % d'ici la fin de 2018

\*Comprend les investissements d'impact réalisés intentionnellement depuis le lancement de notre stratégie et ceux antérieurs à notre stratégie.

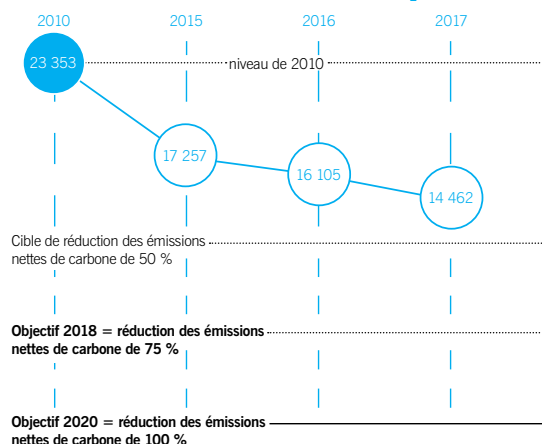
4,5 %

Investissements d'impact depuis le lancement  
de notre stratégie (pourcentage des actifs investis)

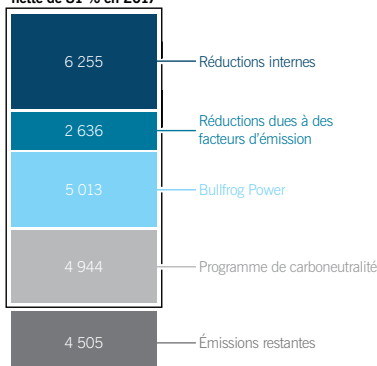
## Sensibles à notre empreinte carbone

Nous sommes déterminés à devenir équivalents carboneutres d'ici 2020. Nous prouverons ainsi que notre entreprise peut être rentable tout en étant respectueuse de l'environnement. Par cette initiative, nous voulons contribuer à réduire le risque de changements climatiques.

### Émissions de carbone (tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>)



Comment nous sommes parvenus à une réduction nette de 81 % en 2017



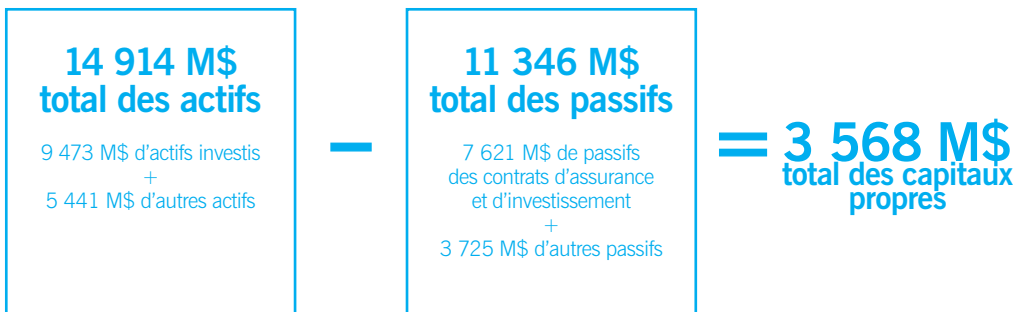
# déterminés à rester concurrentiels

« Afin de mener à bien notre mission, nous devons être concurrentiels et faire croître notre entreprise. Notre réussite nous permet d'offrir prospérité et tranquillité d'esprit aux gens que nous servons par l'intermédiaire de nos produits et services, de nos investissements communautaires et de nos efforts de revendication d'un changement positif. Nous sommes guidés par le principe des profits au service des gens. »

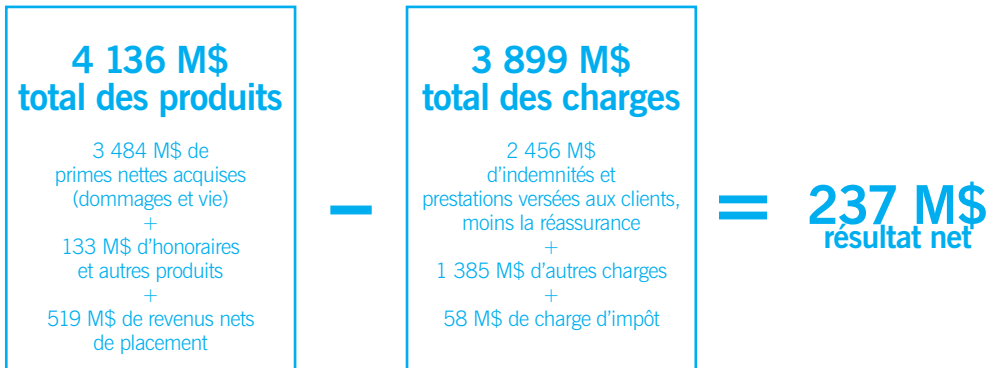
– Rob Wesseling, président et chef de la direction

La résilience de notre organisation repose sur notre capacité d'être rentables tout en répondant aux besoins des clients, qui évoluent rapidement. Les résultats financiers de nos nombreux secteurs d'activité, la solidité de nos placements ainsi que la compétence et la mobilisation de notre effectif contribuent tous à notre croissance et à notre réussite à long terme.

## Résumé de l'état de la situation financière



## Résumé du compte de résultat



## Une équipe

Notre force réside dans nos ressources humaines, qui incarnent notre vision et nos valeurs, s'efforcent de répondre aux besoins changeants de nos clients et mènent à bien nos objectifs stratégiques. Leur bien-être et leur dévouement nous permettent de satisfaire les besoins des clients et des collectivités, tout en contribuant à la résilience à long terme de notre organisation. Nous suivons de près la mobilisation de nos employés et évaluons la satisfaction de nos conseillers en sécurité financière pour nous assurer de continuer à combler leurs besoins.



Objectif : Maintenir un indice annuel d'au moins 80 %

# nous sommes

## une place de choix

### Rapport complet en ligne

Pour obtenir un portrait détaillé de nos réalisations financières et autres, de nos faits saillants et de nos défis de 2017 et pour découvrir comment nous créons de la valeur pour nos parties prenantes, consultez [cooperators.ca/rapport-integre](http://cooperators.ca/rapport-integre).

### Prix et distinctions

- > Employeurs de choix Aon (niveau platine)
- > 50 meilleures entreprises citoyennes du Canada de Corporate Knights
- > Prix Or, Santé mentale au travail, Excellence Canada
- > Prix Workplace Benefits Award pour la santé mentale

### Autres affiliations et partenariats

- > Alliance coopérative internationale
- > Association pour l'investissement responsable
- > Conseil du capitalisme durable de Corporate Knights
- > Coopératives et mutuelles Canada
- > Fédération internationale des coopératives et mutuelles d'assurance
- > Fonds canadien d'investissement coopératif
- > Institut de prévention des sinistres catastrophiques
- > Insurance Development Forum
- > LOMA et LIMRA International, Inc.

### Co-operators

130 Macdonell Street, Guelph (Ontario) N1H 6P8  
Téléphone : 519-824-4400  
[cooperators.ca](http://cooperators.ca) | [service@cooperators.ca](mailto:service@cooperators.ca)  
Disponible en anglais ~ Available in English  
Publié le 4 avril 2018 (COR611F)



Une fois votre lecture terminée, veuillez faire circuler ce document ou le recycler.



100%



Garant  
des forêts  
intacts<sup>SM</sup>



PERMANENT

Imprimé sur du papier Rolland Enviro Print, composé à 100 % de fibre postconsommation et fabriqué au moyen d'énergie renouvelable produite par biogaz. Ce papier est certifié FSC<sup>®</sup>, Procédé sans chlorure, Garant des forêts intacts et ECOLOGO 2771.