

## Index du contenu GRI – Rapport annuel intégré 2019

Le présent rapport a été préparé conformément aux normes GRI selon l’option relative aux critères essentiels. Aux fins de l’évaluation de la pertinence, la GRI a constaté que l’index du contenu GRI est présenté de façon claire et que les références aux éléments généraux d’information 102-40 à 102-49 renvoient aux sections appropriées du rapport. Soulignons que c’est la version anglaise du rapport qui a servi à l’évaluation.

Ce rapport tient compte des normes GRI suivantes :

- GRI 101 : Fondation 2016
- GRI 102 : Éléments généraux d’information 2016
- GRI 103 : Approche managériale 2016
- GRI 201 : Performance économique 2016
- GRI 302 : Énergie 2016
- GRI 305 : Émissions 2016
- GRI 401 : Emploi 2016
- GRI 405 : Diversité et équité emploi 2016
- GRI 418 : Confidentialité des clients 2016

## ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D’INFORMATION

### GRI 102 : Éléments généraux d’information 2016

	Numéro	Titre	Numéro(s) de page/liens/note
Profil de l’organisation	102-1	Nom de l’organisation	Contreplat recto
	102-2	Activités, marques, produits et services	20 à 39, 42, 50, 62, 64, 66, 88
	102-3	Emplacement du siège social	Guelph, Ontario, Canada
	102-4	Emplacement des activités	Canada
	102-5	Propriété et forme juridique	Contreplat recto, 15
	102-6	Marchés desservis	22
	102-7	Taille de l’organisation	11, 70, 71, 84
	102-8	Renseignements sur le personnel et les autres travailleurs	70, 71 <a href="https://www.cooperators.ca/en//en/-/media/Cooperators-Media/Section-Media/AboutUs/sustainable-communities/PDF/supplementary-disclosures/en/Employee_Relations_2019_FR.pdf">https://www.cooperators.ca/en//en/-/media/Cooperators-Media/Section-Media/AboutUs/sustainable-communities/PDF/supplementary-disclosures/en/Employee_Relations_2019_FR.pdf</a> Nos conseillers en sécurité financière sont des propriétaires d’entreprise indépendants.
	102-9	Chaîne d’approvisionnement	Notre chaîne d’approvisionnement est constituée principalement d’entreprises situées au Canada qui offrent des produits et services à l’ensemble du groupe, pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>• soutenir les services essentiels à la mission de l’organisation et les services de base dans tous les secteurs d’activité, p. ex. services informatiques et logiciels propres à l’assurance, services de réhabilitation et de restauration des biens, services de réparation automobile en cas de collision et services de consultation spécialisés.</li> <li>• soutenir les services non essentiels et les services généraux de l’organisation, de même que ses infrastructures, p. ex. matériel informatique et logiciels de bureautique, services d’entretien du bâtiment, mobilier et fournitures de bureau, et services d’impression.</li> </ul>
	102-10	Changements substantiels à l’organisation et à sa chaîne d’approvisionnement	Aucun changement

	Numéro	Titre	Numéro(s) de page/lien/note
	102-11	Principe ou démarche de précaution	<a href="https://www.cooperators.ca/fr-CA/-/media/Cooperators-Media/Section-Media/AboutUs/sustainable-communities/PDF/Sustainability-Policy_FR.pdf">https://www.cooperators.ca/fr-CA/-/media/Cooperators-Media/Section-Media/AboutUs/sustainable-communities/PDF/Sustainability-Policy_FR.pdf</a>
	102-12	Initiatives externes	6, 7, 14, 46 à 48, contreplat verso
	102-13	Collaboration à des associations	42, 43, 47, 56, contreplat verso
Stratégie	102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé de l'organisation	2, 3
Éthique et intégrité	102-16	Valeurs, principes, normes et règles en matière de comportement	14 <a href="https://www.cooperators.ca/fr-CA/About-Us/why-coops-are-better/co-operative-governance.aspx">https://www.cooperators.ca/fr-CA/About-Us/why-coops-are-better/co-operative-governance.aspx</a>
	102-17	Mécanismes pour obtenir des conseils ou pour signaler des préoccupations relativement à l'éthique	<a href="https://www.cooperators.ca/en//en/-/media/Cooperators-Media/Section-Media/AboutUs/sustainable-communities/PDF/supplementary-disclosures/en/Compliance_and_ethics_2019_FR.pdf">https://www.cooperators.ca/en//en/-/media/Cooperators-Media/Section-Media/AboutUs/sustainable-communities/PDF/supplementary-disclosures/en/Compliance_and_ethics_2019_FR.pdf</a>
Gouvernance	102-18	Structure de gouvernance	15 <a href="https://www.cooperators.ca/fr-CA/About-Us/why-coops-are-better/co-operative-governance.aspx">https://www.cooperators.ca/fr-CA/About-Us/why-coops-are-better/co-operative-governance.aspx</a>
	102-23	Président de l'instance supérieure de gouvernance	15
	102-24	Processus de nomination et de sélection pour l'instance supérieure de gouvernance	15, 19 <a href="https://www.cooperators.ca/fr-CA/About-Us/why-coops-are-better/co-operative-governance.aspx">https://www.cooperators.ca/fr-CA/About-Us/why-coops-are-better/co-operative-governance.aspx</a>
	102-27	Connaissance collective de l'instance supérieure de gouvernance	<a href="https://www.cooperators.ca/fr-CA/About-Us/why-coops-are-better/co-operative-governance.aspx">https://www.cooperators.ca/fr-CA/About-Us/why-coops-are-better/co-operative-governance.aspx</a>
	102-30	Efficacité des processus de gestion des risques	<a href="https://www.cooperators.ca/fr-CA/About-Us/why-coops-are-better/co-operative-governance.aspx">https://www.cooperators.ca/fr-CA/About-Us/why-coops-are-better/co-operative-governance.aspx</a>
	102-38	Ratio de rémunération totale annuelle	78
Mobilisation des intervenants	102-40	Liste des groupes d'intervenants	8, 87
	102-41	Conventions collectives	Une convention collective s'applique à 1,8 % des employés.
	102-42	Identifier et choisir les intervenants	8, 87
	102-43	Approche à l'égard de la mobilisation des intervenants	87
	102-44	Thèmes et préoccupations clés soulevés	9, 72, 73
Pratiques d'établissement de rapports	102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	88
	102-46	Définition du contenu du rapport et du périmètre des sujets	87
	102-47	Liste des sujets importants	9
	102-48	Reformulation d'informations	49
	102-49	Modifications dans l'établissement de rapports	8, 9
	102-50	Période de déclaration	88
	102-51	Date du dernier rapport	2018
	102-52	Cycle de déclaration	88

Numéro	Titre	Numéro(s) de page/lien/note
102-53	Personne à contacter pour toute question sur le rapport	Contreplat verso
102-54	Conformité aux exigences de déclaration selon les normes GRI	1
102-55	Index du contenu GRI	<a href="http://www.cooperators.ca/rapports">www.cooperators.ca/rapports</a>
102-56	Vérification externe	88

## ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION

Norme GRI	Numéro	Titre	Numéro(s) de page/lien/note	
Enjeu décisif : Résilience et sécurité financière des clients et des membres				
GRI 103 : Approche managériale 2016	103-1	Explications des sujets importants et de leurs périmètres	9, 20, 21	
	103-2	L'approche managériale et ses composantes	21, 24 à 39, 42, 50, 54	
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	Nombre de ménages clients assurés	24
			Produits et services durables	25
			Indemnités et prestations versées	27
			Volume d'affaires total avec les membres et les coopératives	30
Enjeu décisif : Changements climatiques et transition vers une économie sobre en carbone				
GRI 103 : Approche managériale 2016	103-1	Explications des sujets importants et de leurs périmètres	9, 40	
	103-2	L'approche managériale et ses composantes	48, 49 <a href="https://www.cooperators.ca/fr-CA/About-Us/sustainable-communities/sustainable-business-practices/carbon-footprint.aspx">https://www.cooperators.ca/fr-CA/About-Us/sustainable-communities/sustainable-business-practices/carbon-footprint.aspx</a>	
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	48, 49 <a href="https://www.cooperators.ca/fr-CA/About-Us/sustainable-communities/sustainable-business-practices/carbon-footprint.aspx">https://www.cooperators.ca/fr-CA/About-Us/sustainable-communities/sustainable-business-practices/carbon-footprint.aspx</a>	
GRI 302 : Énergie 2016	302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	<a href="https://www.cooperators.ca/fr-CA/About-Us/sustainable-communities/sustainable-business-practices/carbon-footprint.aspx">https://www.cooperators.ca/fr-CA/About-Us/sustainable-communities/sustainable-business-practices/carbon-footprint.aspx</a>	
GRI 305 : Émissions 2016	305-1	Émissions de GES directes (champ d'application 1)	<a href="https://www.cooperators.ca/fr-CA/About-Us/sustainable-communities/sustainable-business-practices/carbon-footprint.aspx">https://www.cooperators.ca/fr-CA/About-Us/sustainable-communities/sustainable-business-practices/carbon-footprint.aspx</a>	
	305-2	Émissions de GES indirectes (champ d'application 2)	<a href="https://www.cooperators.ca/fr-CA/About-Us/sustainable-communities/sustainable-business-practices/carbon-footprint.aspx">https://www.cooperators.ca/fr-CA/About-Us/sustainable-communities/sustainable-business-practices/carbon-footprint.aspx</a>	
	305-3	Autres émissions de GES indirectes (champ d'application 3)	<a href="https://www.cooperators.ca/fr-CA/About-Us/sustainable-communities/sustainable-business-practices/carbon-footprint.aspx">https://www.cooperators.ca/fr-CA/About-Us/sustainable-communities/sustainable-business-practices/carbon-footprint.aspx</a>	
	305-4	Intensité des émissions de GES	49 <a href="https://www.cooperators.ca/fr-CA/About-Us/sustainable-communities/sustainable-business-practices/carbon-footprint.aspx">https://www.cooperators.ca/fr-CA/About-Us/sustainable-communities/sustainable-business-practices/carbon-footprint.aspx</a>	
		Réduction des émissions de carbone	48	

Norme GRI	Numéro	Titre	Numéro(s) de page/lien/note
<b>Enjeu décisif : Innovation et confiance numérique</b>			
GRI 103 : Approche managériale 2016	103-1	Explications des sujets importants et de leurs périmètres	9, 62
	103-2	L'approche managériale et ses composantes	24, 30, 34, 45, 62 à 67, 72, 82
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	24, 30, 34, 45, 62 à 67, 72, 82
		Dépenses en recherche et développement exprimées en pourcentage du résultat net	62
		Nombre de clients inscrits aux Services en ligne	66
<b>Enjeu décisif : Perfectionnement, bien-être et mobilisation du personnel</b>			
GRI 103 : Approche managériale 2016	103-1	Explications des sujets importants et de leurs périmètres	9, 68, 69
	103-2	L'approche managériale et ses composantes	69, 72, 73, 76, 77
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	69, 72, 73, 76, 77
GRI 401 : Emploi 2016	401-1	Nouveaux employés et roulement du personnel	<a href="https://www.cooperators.ca/en/en-/media/Cooperators-Media/Section-Media/AboutUs/sustainable-communities/PDF/supplementary-disclosures/en/Employee_Relations_2019_FR.pdf">https://www.cooperators.ca/en/en-/media/Cooperators-Media/Section-Media/AboutUs/sustainable-communities/PDF/supplementary-disclosures/en/Employee_Relations_2019_FR.pdf</a>
		Avantages offerts aux employés à temps plein, mais pas aux employés temporaires ou à temps partiel	<a href="https://www.cooperators.ca/en/en-/media/Cooperators-Media/Section-Media/AboutUs/sustainable-communities/PDF/supplementary-disclosures/en/Employee_Relations_2019_FR.pdf">https://www.cooperators.ca/en/en-/media/Cooperators-Media/Section-Media/AboutUs/sustainable-communities/PDF/supplementary-disclosures/en/Employee_Relations_2019_FR.pdf</a>
		Indice global de mobilisation des employés	72
		Indice de satisfaction des conseillers en sécurité financière	72
<b>Enjeu décisif : Résilience, développement et bien-être des collectivités</b>			
GRI 103 : Approche managériale 2016	103-1	Explications des sujets importants et de leurs périmètres	9, 40
	103-2	L'approche managériale et ses composantes	41 à 43, 46, 47, 56 à 61, 74, 75
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	41 à 43, 46, 47, 56 à 61, 74, 75
Pourcentage et total du bénéfice avant impôt versé en dons		56	
<b>Enjeu décisif : Investir pour créer un impact positif</b>			
GRI 103 : Approche managériale 2016	103-1	Explications des sujets importants et de leurs périmètres	9, 40, 41, 50
	103-2	L'approche managériale et ses composantes	36, 50 à 55
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	36, 50 à 55
Pourcentage de l'actif de Co-operators investi dans des investissements d'impact		50	
<b>Enjeu décisif : Performance financière et avantage concurrentiel</b>			
GRI 103 : Approche managériale 2016	103-1	Explications des sujets importants et de leurs périmètres	9, 80, 81
	103-2	L'approche managériale et ses composantes	81 à 85
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	81 à 85

Norme GRI	Numéro	Titre	Numéro(s) de page/lien/note
GRI 201 : Performance économique 2016	201-2	Implications, possibilités et autres risques financiers découlant des changements climatiques	42 à 49, <a href="http://www.cooperators.ca/rapports">www.cooperators.ca/rapports</a>
		Résultat net	83
		Total des capitaux propres	83
<b>Enjeu décisif : Diversité, inclusion et équité</b>			
GRI 103 : Approche managériale 2016	103-1	Explications des sujets importants et de leurs périmètres	19, 68, 69, 78, 79
	103-2	L'approche managériale et ses composantes	19, 78, 79
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	19, 78, 79
GRI 405 : Diversité et équité emploi 2016	405-1	Diversité des équipes de gouvernance et des employés	17, 78 <a href="https://www.cooperators.ca/en/en/-/media/Cooperators-Media/Section-Media/AboutUs/sustainable-communities/PDF/supplementary-disclosures/en/Employee_Relations_2019_FR.pdf">https://www.cooperators.ca/en/en/-/media/Cooperators-Media/Section-Media/AboutUs/sustainable-communities/PDF/supplementary-disclosures/en/Employee_Relations_2019_FR.pdf</a>
<b>Enjeu décisif : Expérience et satisfaction des clients et des membres</b>			
GRI 103 : Approche managériale 2016	103-1	Explications des sujets importants et de leurs périmètres	20
	103-2	L'approche managériale et ses composantes	17, 24 à 27, 31, 33, 34, 39
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	17, 24 à 27, 31, 33, 34, 39
		Taux de recommandation net	25
		Indice de mobilisation des membres	33
<b>Enjeu décisif : Confiance des acteurs et relations</b>			
GRI 103 : Approche managériale 2016	103-1	Explications des sujets importants et de leurs périmètres	<a href="https://www.cooperators.ca/en/en/-/media/Cooperators-Media/Section-Media/AboutUs/sustainable-communities/PDF/supplementary-disclosures/en/Compliance_and_ethics_2019_FR.pdf">https://www.cooperators.ca/en/en/-/media/Cooperators-Media/Section-Media/AboutUs/sustainable-communities/PDF/supplementary-disclosures/en/Compliance_and_ethics_2019_FR.pdf</a>
	103-2	L'approche managériale et ses composantes	<a href="https://www.cooperators.ca/en/en/-/media/Cooperators-Media/Section-Media/AboutUs/sustainable-communities/PDF/supplementary-disclosures/en/Compliance_and_ethics_2019_FR.pdf">https://www.cooperators.ca/en/en/-/media/Cooperators-Media/Section-Media/AboutUs/sustainable-communities/PDF/supplementary-disclosures/en/Compliance_and_ethics_2019_FR.pdf</a>
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	<a href="https://www.cooperators.ca/en/en/-/media/Cooperators-Media/Section-Media/AboutUs/sustainable-communities/PDF/supplementary-disclosures/en/Compliance_and_ethics_2019_FR.pdf">https://www.cooperators.ca/en/en/-/media/Cooperators-Media/Section-Media/AboutUs/sustainable-communities/PDF/supplementary-disclosures/en/Compliance_and_ethics_2019_FR.pdf</a>
GRI 418 : Confidentialité des clients 2016	418-1	Plaintes maintenues concernant les atteintes à la vie privée et les pertes de données des clients	Aucune
		Enquêtes sur des questions de confidentialité	<a href="https://www.cooperators.ca/en/en/-/media/Cooperators-Media/Section-Media/AboutUs/sustainable-communities/PDF/supplementary-disclosures/en/Compliance_and_ethics_2019_FR.pdf">https://www.cooperators.ca/en/en/-/media/Cooperators-Media/Section-Media/AboutUs/sustainable-communities/PDF/supplementary-disclosures/en/Compliance_and_ethics_2019_FR.pdf</a>
<b>Enjeu décisif : Identité coopérative et structure de gouvernance démocratique</b>			

<b>Norme GRI</b>	<b>Numéro</b>	<b>Titre</b>	<b>Numéro(s) de page/lien/note</b>
GRI 103 : Approche managériale 2016	103-1	Explications des sujets importants et de leurs périmètres	12, 13
	103-2	L'approche managériale et ses composantes	14, 15, 17 à 19, 30 à 33, 60, 61
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	14, 15, 17 à 19, 30 à 33, 60, 61
		Paiement de fidélisation aux membres	32