

## Index du contenu GRI – Rapport annuel intégré 2020

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	Couverture
	102-2	Activités, marques, produits et services	6
	102-3	Emplacement du siège social	Guelph, Ontario, Canada
	102-4	Emplacement des activités	Canada
	102-5	Propriété et forme juridique	6, 22
	102-6	Marchés desservis	6, 88
	102-7	Taille de l'organisation	7, 78, 88, 69, 71
	102-8	Renseignements sur le personnel et les autres travailleurs	78, 88 <a href="#">Informations sur l'effectif</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	18-19
	102-11	Principe ou démarche de précaution	<a href="#">Politique de développement durable</a>
	102-12	Initiatives externes	5, 56-57, 58, 102-103, contreplat verso
	102-13	Collaboration à des associations	50, 54-55, 56, contreplat verso

	Numéro	Titre	Numéro(s) de page/lien/note
Stratégie	102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé de l'organisation	8, 9
Éthique et intégrité	102-16	Valeurs, principes, normes et règles en matière de comportement	5 <a href="#">Gouvernance coopérative</a>
	102-17	Mécanismes pour obtenir des conseils ou pour signaler des préoccupations relativement à l'éthique	<a href="#">Conformité et éthique</a>
Gouvernance	102-18	Structure de gouvernance	22, 25 <a href="#">Gouvernance coopérative</a>
	102-23	Président de l'instance supérieure de gouvernance	22
	102-24	Processus de nomination et de sélection pour l'instance supérieure de gouvernance	22, 24 <a href="#">Gouvernance coopérative</a>
	102-27	Connaissance collective de l'instance supérieure de gouvernance	<a href="#">Gouvernance coopérative</a>
	102-30	Efficacité des processus de gestion des risques	<a href="#">Gouvernance coopérative</a>
	102-38	Ratio de rémunération totale annuelle	85
Mobilisation des intervenants	102-40	Liste des groupes d'intervenants	2
	102-41	Conventions collectives	Une convention collective s'applique à 1,6 % des employés.
	102-42	Identifier et choisir les intervenants	2
	102-43	Approche à l'égard de la mobilisation des intervenants	2
	102-44	Thèmes et préoccupations clés soulevés	3, 36, 40, 81, 84
Pratiques d'établissement de rapports	102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	104
	102-46	Définition du contenu du rapport et du périmètre des sujets	2, 3
	102-47	Liste des sujets importants	3
	102-48	Reformulation d'informations	62, 63
	102-49	Modifications dans l'établissement de rapports	2
	102-50	Période de déclaration	104
	102-51	Date du dernier rapport	2019
	102-52	Cycle de déclaration	104
	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="#">Rapports annuels</a>
102-56	Vérification externe	104	

## ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION

### Enjeu décisif : Résilience et sécurité financière des clients et des membres

Norme GRI	Numéro	Titre	Numéro(s) de page/liens/note
GRI 103 : Approche managériale 2016	103-1	Explications des sujets importants et de leurs périmètres	3, 26
	103-2	L'approche managériale et ses composantes	30-43, 48
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	30-43, 48
		Indemnités et prestations versées	30
		Nombre de ménages clients assurés	36
		Chiffre d'affaires provenant des produits et services durables	37
		Volume d'affaires total avec les membres et les coopératives	48

### Enjeu décisif : Changements climatiques et transition vers une économie sobre en carbone

Norme GRI	Numéro	Titre	Numéro(s) de page/liens/note
GRI 103 : Approche managériale 2016	103-1	Explications des sujets importants et de leurs périmètres	3
	103-2	L'approche managériale et ses composantes	62-63 <a href="#">Communication de l'empreinte carbone</a>
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	62-63 <a href="#">Communication de l'empreinte carbone</a>
GRI 302 : Énergie 2016	302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	63 <a href="#">Communication de l'empreinte carbone</a>
GRI 305 : Émissions 2016	305-1	Émissions de GES directes (champ d'application 1)	<a href="#">Communication de l'empreinte carbone</a>
	305-2	Émissions de GES indirectes (champ d'application 2)	<a href="#">Communication de l'empreinte carbone</a>
	305-3	Autres émissions de GES indirectes (champ d'application 3)	<a href="#">Communication de l'empreinte carbone</a>
	305-4	Intensité des émissions de GES Réduction des émissions de carbone	<a href="#">Communication de l'empreinte carbone</a> 62

### Enjeu décisif : Innovation et confiance numérique

Norme GRI	Numéro	Titre	Numéro(s) de page/liens/note
GRI 103 : Approche managériale 2016	103-1	Explications des sujets importants et de leurs périmètres	3
	103-2	L'approche managériale et ses composantes	28-30, 32, 34, 37, 39, 92-98
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	28-30, 32, 34, 37, 39, 92-98
		Pourcentage des ménages inscrits aux Services en ligne	28
		Nombre de transactions d'assurance auto et habitation réalisées en ligne	28

**Enjeu décisif : Perfectionnement, bien-être et mobilisation du personnel**

<b>Norme GRI</b>	<b>Numéro</b>	<b>Titre</b>	<b>Numéro(s) de page/liens/note</b>
GRI 103 : Approche managériale 2016	103-1	Explications des sujets importants et de leurs périmètres	3
	103-2	L'approche managériale et ses composantes	76, 84-85, 87, 90-91
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	76, 84-85, 87, 90-91
GRI 401 : Emploi 2016	401-1	Nouveaux employés et roulement du personnel	<a href="#">Informations sur l'effectif</a>
	401-2	Avantages offerts aux employés à temps plein, mais pas aux employés temporaires ou à temps partiel	<a href="#">Informations sur l'effectif</a>
		Indice global de mobilisation des employés	84
		Indice de satisfaction des conseillers en sécurité financière	84

**Enjeu décisif : Résilience, développement et bien-être des collectivités**

<b>Norme GRI</b>	<b>Numéro</b>	<b>Titre</b>	<b>Numéro(s) de page/liens/note</b>
GRI 103 : Approche managériale 2016	103-1	Explications des sujets importants et de leurs périmètres	3, 44
	103-2	L'approche managériale et ses composantes	48-57, 86
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	48-57, 86
		Montant total versé à l'appui des coopératives	48
		Pourcentage et total du bénéfice avant impôt versé en dons	50

**Enjeu décisif : Investir pour créer un impact positif**

<b>Norme GRI</b>	<b>Numéro</b>	<b>Titre</b>	<b>Numéro(s) de page/liens/note</b>
GRI 103 : Approche managériale 2016	103-1	Explications des sujets importants et de leurs périmètres	44, 58
	103-2	L'approche managériale et ses composantes	42-43, 58-61
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	42-43, 58-61
		Investissements d'impact (pourcentage total des actifs investis)	58

**Enjeu décisif : Performance financière et avantage concurrentiel**

<b>Norme GRI</b>	<b>Numéro</b>	<b>Titre</b>	<b>Numéro(s) de page/liens/note</b>
GRI 103 : Approche managériale 2016	103-1	Explications des sujets importants et de leurs périmètres	3
	103-2	L'approche managériale et ses composantes	64-75
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	64-75
GRI 201 : Performance économique 2016	201-2	Implications, possibilités et autres risques financiers découlant des changements climatiques	34-35, 37, 54, 56, 62-63 Rapport du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC), pages 14-15 <a href="#">Rapports annuels</a>
		Résultat net	69
		Total des capitaux propres	71

**Enjeu décisif : Diversité, inclusion et équité**

<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	24, 76, 80-81
	103-2	L'approche managériale et ses composantes	80-81
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	80-81
GRI 405 : Diversité et équité emploi 2016	405-1	Diversité des équipes de gouvernance et des employés	25, 79 <a href="#">Informations sur l'effectif</a>

**Enjeu décisif : Expérience et satisfaction des clients et des membres**

<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	26
	103-2	L'approche managériale et ses composantes	36, 40, 46
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	36, 40, 46
		Taux de recommandation net	36, 40
	Indice des relations avec les membres	46	

**Enjeu décisif : Confiance des acteurs et relations**

<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	<a href="#">Conformité et éthique</a>
	103-2	L'approche managériale et ses composantes	<a href="#">Conformité et éthique</a>
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	<a href="#">Conformité et éthique</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="#">Conformité et éthique</a>

**Enjeu décisif : Identité coopérative et structure de gouvernance démocratique**

<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	22
	103-2	L'approche managériale et ses composantes	5, 22-25, 46, 48-49
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	5, 22-25, 46, 48-49
		Déboursement du programme de fidélisation des membres	48