



Intact Corporation financière
Rapport sur notre contribution
à la société et nos engagements ESG 2023



Rapport sur notre contribution à la société et nos engagements ESG

4 À propos de nous

5 Ce que nous faisons

6 Ce que nous voulons accomplir

7 Notre plan stratégique

8 Structure du rapport

9 Rencontre au sommet

11 Points saillants de nos progrès

12 Nos clients sont nos porte-paroles

- 13 Aider les clients en assurance des biens à repartir du bon pied
- 16 Aider les clients en assurance automobile à repartir du bon pied
- 17 Prendre soin des clients
- 18 Améliorer l'expérience client
- 19 Retombées de notre engagement envers le client
- 20 Aider les courtiers à offrir un excellent service à la clientèle

22 Nos employés sont engagés

- 23 Notre stratégie liée aux employés
- 23 Nos facteurs de succès en leadership
- 24 Être un employeur de choix
- 25 Être une destination de choix pour les meilleurs talents et experts
- 27 Développer les compétences spécialisées de nos gens
- 28 Aider nos gens à réaliser leur plein potentiel
- 30 Nos employés et nos dirigeants représentent la diversité des collectivités que nous servons

34 Être l'une des sociétés les plus respectées

- 35 Bâtir des collectivités résilientes sur les plans climatique et économique
- 36 Notre baromètre de la résilience
- 37 Bâtir des collectivités résilientes au climat
- 41 Renforcer la résilience économique dans nos collectivités
- 42 Bien-être des collectivités
- 43 Notre stratégie climatique
- 43 Nos avancées quant à notre stratégie climatique
- 44 Notre engagement à atteindre le zéro émission nette d'ici 2050 et à réduire les émissions de nos opérations de moitié d'ici 2030
- 45 Utiliser notre plateforme pour influencer le comportement des clients
- 48 Favoriser la transformation en appuyant les industries nouvelles et existantes essentielles à la transition
- 49 Collaborer avec les gouvernements et le secteur privé pour accélérer l'action climatique

Performance ESG

- 51 Gouvernance
- 53 Gestion du capital humain
- 56 Souscription et placements
- 58 Gouvernance de l'IA et des modèles, cybersécurité et protection des données
- 59 Éthique des affaires
- 62 Groupe de travail sur l'information financière liée au climat (GIFC)
- 74 Normes du Sustainability Accounting Standards Board (SASB)
- 79 Déclaration annuelle

Table des matières

Portée et limites du rapport

Dans le présent rapport, « Intact », « nous », « notre » ou « nos » désignent Intact Corporation financière et, s'il y a lieu, ses filiales, par exemple, dans le cas d'initiatives ou de particularités régionales. Sauf indication contraire, les montants sont indiqués en dollars canadiens. Le présent rapport porte sur la performance non financière des activités mondiales d'Intact Corporation financière pendant l'exercice du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023, mais il n'a pas pour but de remplacer ou de compléter tout rapport ou instrument de divulgation pouvant être requis par la loi dans toute juridiction où certaines filiales d'Intact exercent leurs activités et produisent des rapports conformément aux exigences légales locales.

Mise en garde concernant les énoncés de nature prospective

Intact Corporation financière n'est pas tenue de préparer ni de déposer le présent rapport en application des lois canadiennes sur les valeurs mobilières. Certains énoncés inclus dans le présent rapport concernant nos plans actuels et futurs, nos attentes et nos intentions, nos résultats, nos niveaux d'activité, notre performance, nos objectifs ou nos réalisations ou d'autres événements ou développements futurs sont des énoncés de nature prospective. Ces énoncés comprennent, entre autres, des déclarations concernant nos convictions et nos intentions, notre vision, nos priorités et nos objectifs stratégiques à l'égard de nos impacts sociaux, économiques et de gouvernance, y compris nos actions liées à la diversité, à l'équité et à l'inclusion, à la pauvreté infantile, aux changements climatiques et à l'adaptation à ceux-ci, ainsi que nos objectifs et nos cibles de réduction pour atteindre le zéro émission nette de gaz à effet de serre (GES), et nos objectifs intermédiaires de réduction des émissions. Les lecteurs ne devraient pas se fier outre mesure à ces déclarations, étant donné que nos résultats et nos intentions pourraient différer sensiblement des attentes exprimées ou sous-entendues dans ce rapport, en raison d'un certain nombre de facteurs. Ces énoncés prospectifs représentent nos attentes, nos estimations et nos projections actuelles concernant les événements à venir, mais ils ne sont pas garants de la performance future. Les énoncés prospectifs portant sur le climat comportent des risques et des incertitudes inhérents et sont fondés sur un ensemble de facteurs et d'hypothèses difficilement prévisibles, dont bon nombre échappent à notre contrôle, notamment : les progrès technologiques; le développement des méthodologies pour suivre les mesures liées au climat; les variations des efforts

de décarbonisation déployés par les différentes économies; les mesures gouvernementales ou réglementaires; les enjeux géopolitiques impactant les besoins énergétiques mondiaux; les défis liés à l'atteinte des objectifs de réduction des émissions tout en assurant une transition ordonnée, juste et inclusive; l'évolution du comportement des clients; notre capacité à recueillir et à vérifier des données; la participation de diverses parties prenantes ou notre capacité à mettre en œuvre diverses initiatives dans l'ensemble de nos activités mondiales dans un délai précis. Au besoin, nous pourrions devoir réviser nos objectifs et nos cibles de réduction des émissions de la manière que nous jugeons appropriée, à mesure que la qualité des données et les méthodologies s'améliorent et au fil de l'évolution des meilleures pratiques, de la réglementation et de la climatologie. Pour qu'Intact puisse atteindre sa cible de zéro émission nette de GES d'ici 2050, il se peut qu'elle doive se procurer des instruments de compensation carbone, tels que les crédits carbone pour les émissions résiduelles. Le marché pour ce type d'instruments étant en développement, leur disponibilité pourrait être limitée. Ces instruments peuvent également être annulés ou convertis, ou des changements peuvent être apportés à la réglementation et aux normes applicables susceptibles de modifier leur éventuelle utilisation. La législation, la réglementation, la taxonomie, les normes et les définitions sur la carboneutralité ou le zéro émission nette de GES sont en évolution. En conséquence, l'utilisation de ces termes par Intact peut changer au fil du temps.

Tous les énoncés de nature prospective contenus dans le présent rapport sont visés par ces mises en garde, les mises

en garde de la section Gestion des risques aux pages 71 à 96 du rapport de gestion pour l'exercice clos le 31 décembre 2023 et les notes au sujet des estimations de nos émissions de GES visant nos opérations et nos placements à la [page 73](#) du présent rapport. Sauf indication contraire, tous les énoncés de nature prospective du rapport sont formulés en date du 19 avril 2024 et sont susceptibles de changer après cette date.

Aucune représentation n'est faite et aucune garantie n'est donnée, expressément ou implicitement, relativement à l'exactitude, à la fiabilité ou à l'exhaustivité des renseignements contenus dans le présent rapport.

Intact Corporation financière, La Compagnie d'assurance Belair inc., Brokerlink Inc., RSA Insurance Group Limited, On Side Developments Ltd. et leurs sociétés affiliées respectives utilisent des marques de commerce liées à leurs activités commerciales et/ou en sont propriétaires. Ces marques de commerce (déposées ou non déposées) sont la propriété exclusive d'Intact Corporation financière, de La Compagnie d'assurance Belair inc., de Brokerlink Inc., de RSA Insurance Group Limited, d'On Side Developments Ltd. et/ou de leurs sociétés affiliées respectives.

© Intact Corporation financière, 2024. Tous droits réservés. Les termes « important » et « importance » utilisés dans le présent rapport ne sont pas équivalents aux termes similaires utilisés dans les lois sur les valeurs mobilières applicables, et ne doivent pas lui donner le caractère significatif des informations à fournir dans les documents déposés aux termes des lois sur les valeurs mobilières.

belairdirect.

 **BrokerLink**
Assurance

 **[intact]**
ASSURANCE

 **[intact]** prestige
ASSURANCE

 **[intact]** public
entities

 **[intact]** solutions
spécialisées
ASSURANCE

 **ON SIDE**
APRÈS-SINISTRE
La performance au quotidien.

 **RSA**

123.ie

À propos de nous

Nous sommes motivés par notre raison d'être

Nous sommes là pour aider les gens, les entreprises et la société à aller de l'avant dans les bons moments et à être résilients dans les moments difficiles.

Nous sommes guidés par nos valeurs

Nos valeurs guident nos décisions, nous inspirent, nous aident à nous dépasser et sont la clé de notre succès.



L'intégrité

Être honnête,
ouvert et équitable

Se fixer des
standards élevés

Défendre ce
qui est juste



Le respect

Être bienveillant

Voir la diversité
comme une force

Favoriser l'inclusion
et collaborer



L'engagement envers le client

Être à l'écoute
des clients

Simplifier l'expérience,
trouver des solutions

Offrir une
expérience hors
du commun



L'excellence

Agir avec rigueur,
toujours se
surpasser

Accueillir le
changement,
s'améliorer
chaque jour

Célébrer les
réussites tout en
restant soi-même



La générosité

Aider les autres

Protéger
l'environnement

Rendre nos
communautés
plus résilientes

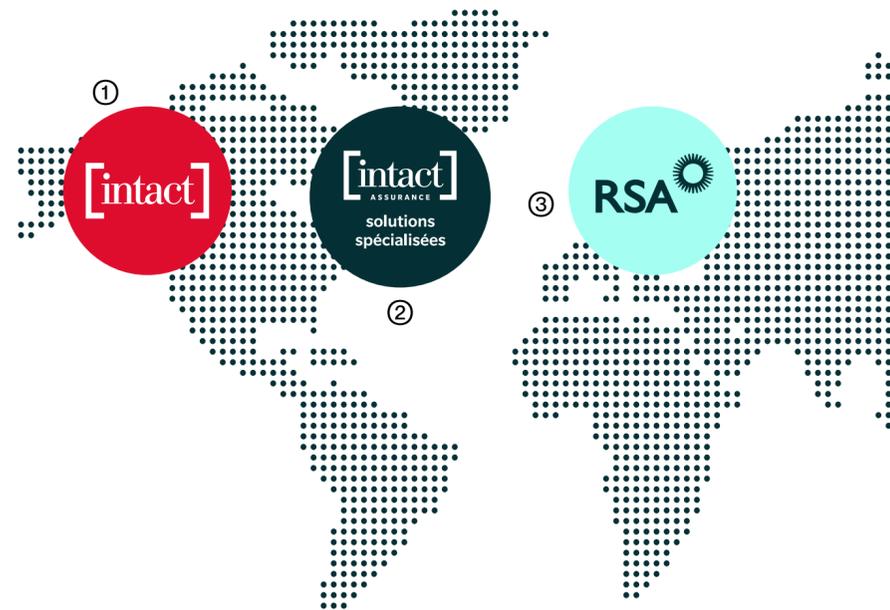
Nous sommes animés par une conviction profonde

Notre entreprise ne perd jamais de vue sa raison d'être. Elle est basée sur des valeurs et la conviction que l'assurance doit d'abord s'intéresser aux personnes, et non aux choses.

Ce que nous faisons

Intact est le plus important fournisseur d'assurance de dommages au Canada, l'un des principaux fournisseurs d'assurance spécialisée ayant une expertise dans le monde, et un chef de file de l'assurance des entreprises au Royaume-Uni et en Irlande.

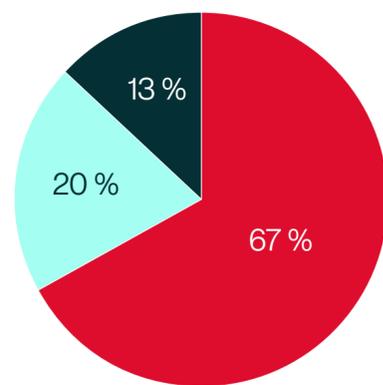
- ① Le plus important fournisseur d'assurance de dommages au Canada
- ② Une plateforme mondiale d'assurance spécialisée de premier plan
- ③ Un chef de file de l'assurance des entreprises au R.-U. et en Irlande



Notre équipe mondiale de plus de **30 000 employés** offre un service hors pair à partir de plus de **350 bureaux**.

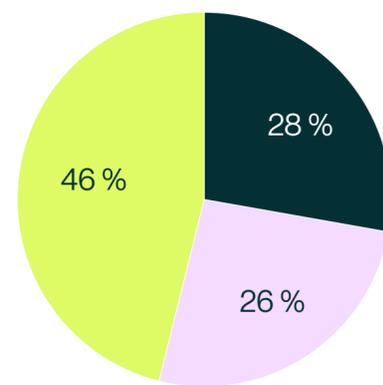
Notre entreprise a connu une croissance interne et par acquisition, et nos primes directes souscrites opérationnelles¹ annuelles totalisent plus de **22 milliards \$**.

Nos segments d'assurance de dommages²



■ Canada ■ R.U.&I ■ É.-U.

Nos secteurs d'activité²



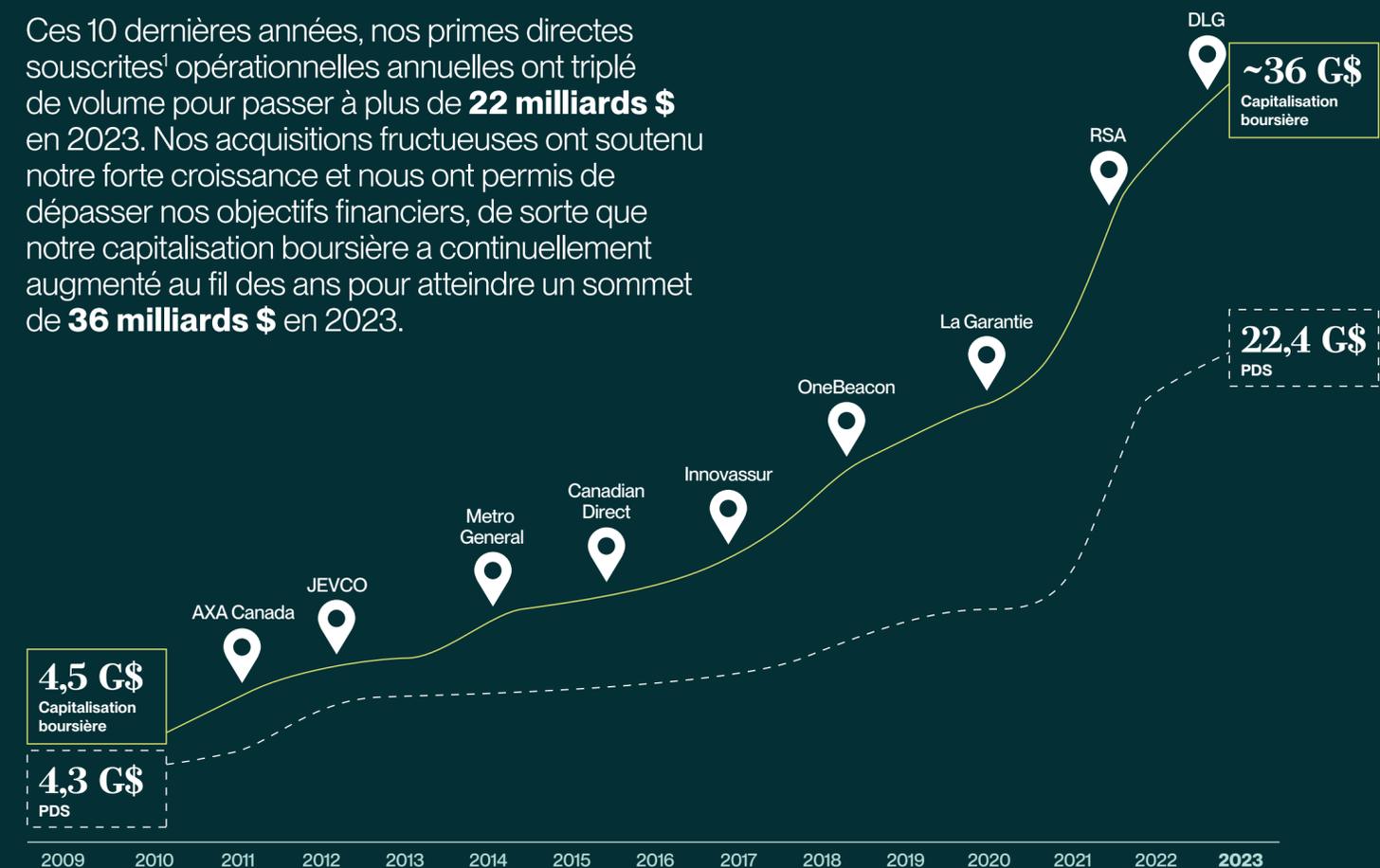
■ Assurance des particuliers ■ Assurance des entreprises ■ Assurance spécialisée

¹ Voir la section 31 – Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières du rapport de gestion pour plus de détails.

² Selon les PDS opérationnelles en 2023 (des activités poursuivies, sur une base pro forma). Cela reflète l'acquisition des activités d'assurance des entreprises par courrage de DLG pour 12 mois et exclut les PDS des activités d'assurance des particuliers au Royaume-Uni afin de mieux représenter nos PDS annuelles futures. Voir la section 31 – Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières du rapport de gestion pour plus de détails.



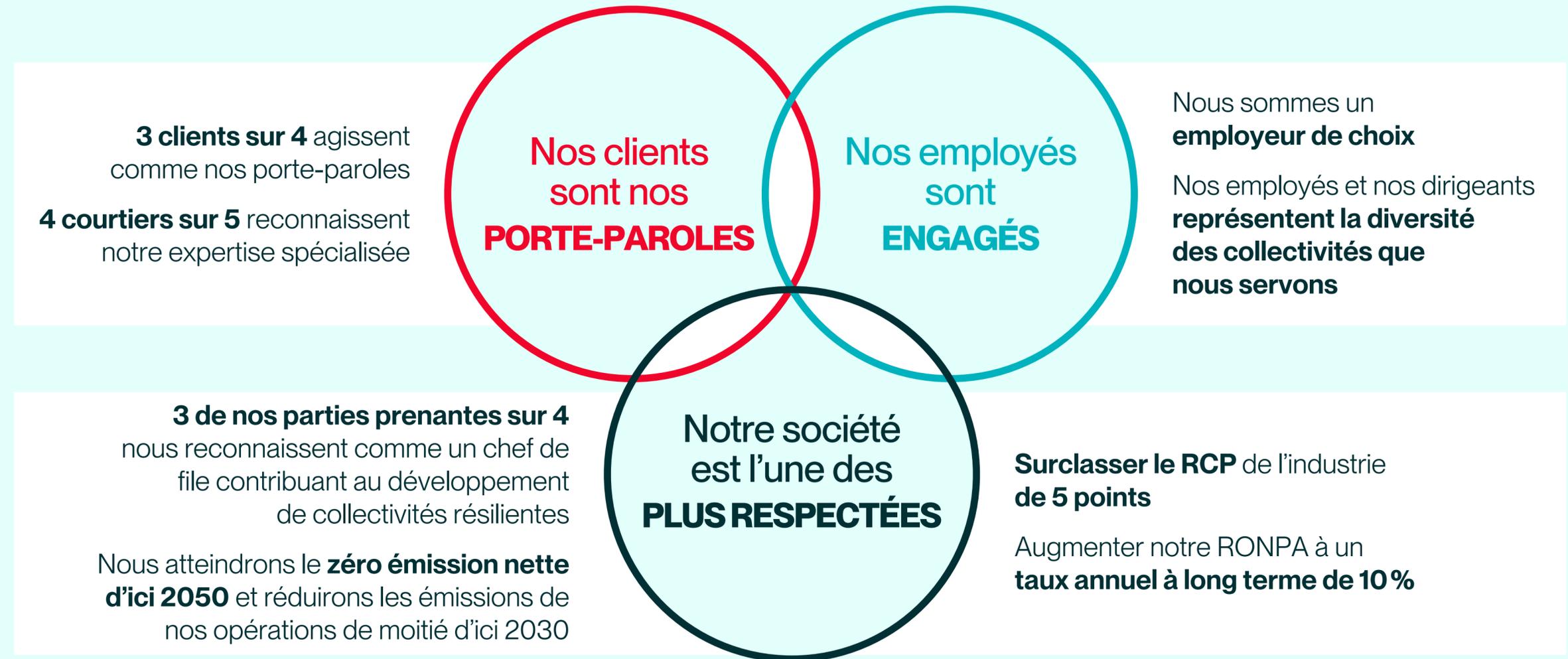
Ces 10 dernières années, nos primes directes souscrites¹ opérationnelles annuelles ont triplé de volume pour passer à plus de **22 milliards \$** en 2023. Nos acquisitions fructueuses ont soutenu notre forte croissance et nous ont permis de dépasser nos objectifs financiers, de sorte que notre capitalisation boursière a continuellement augmenté au fil des ans pour atteindre un sommet de **36 milliards \$** en 2023.



¹ Voir la section 31 – Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures financières du rapport de gestion pour plus de détails.

Ce que nous voulons accomplir

Les trois objectifs stratégiques d'Intact orientent l'organisation et font que ses 30 000 employés s'entraident pour aller dans la même direction en ne perdant pas de vue la surperformance. C'est ce que nous voulons accomplir.



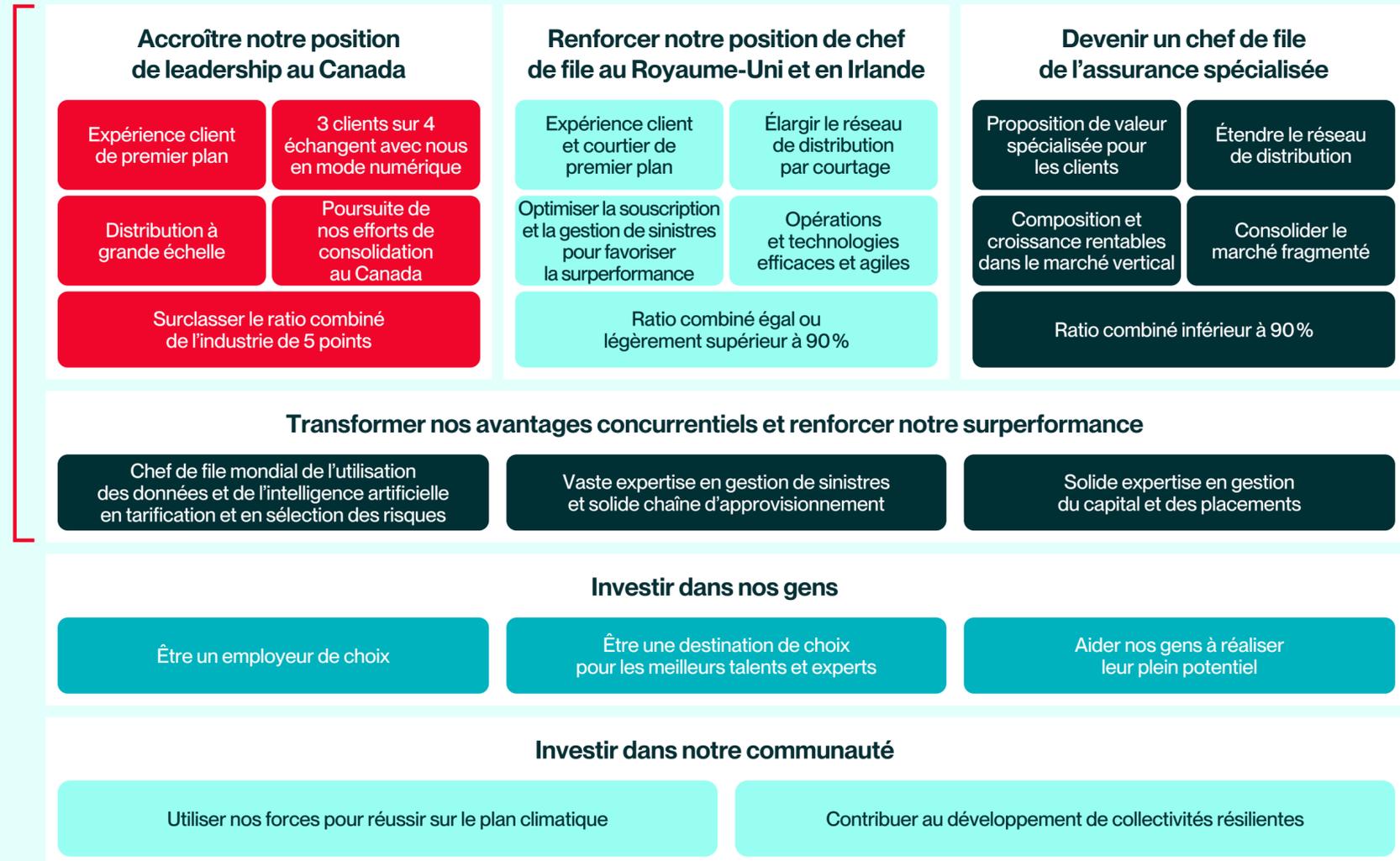
Notre plan stratégique

De nombreuses entreprises ont une stratégie environnementale, sociale et de gouvernance (ESG) distincte de leur stratégie d'entreprise. Mais pour Intact, les considérations ESG font partie intégrante de la stratégie et de la culture de l'entreprise. Comment faisons-nous cela? Nous tenons compte du monde qui nous entoure pour faire évoluer notre stratégie. Nous la développons en tenant d'abord compte de facteurs externes et en évaluant les enjeux sociétaux et environnementaux importants qui sont pour nous à la fois des occasions à saisir et des facteurs à prendre en considération. Par exemple :

- Les clients s'attendent à des interactions simples et transparentes et recherchent un bon rapport qualité-prix.
- Les économies accélèrent leur transition au zéro émission nette alors que les phénomènes météorologiques extrêmes s'accroissent et sont plus fréquents.
- La technologie et les logiciels changent nos modes de vie et nos façons d'accéder aux données et de les sécuriser.
- Les attentes des employés changent, le vieillissement de la population entraîne des changements démographiques, et l'automatisation de plus en plus présente change la nature du travail.
- Les défis socio-économiques se multiplient, avec notamment la hausse du coût de la vie, les inégalités de richesse et l'escalade des troubles sociaux.

Comprendre l'environnement externe nous permet d'évaluer comment nos forces, notre expertise, notre taille et nos ressources nous aident à croître dans cet environnement, à accélérer notre surperformance et à pousser plus loin notre contribution à la société.

Croissance du RONPA à un taux annuel à long terme de **10%**



Surperformance annuelle de **500 pdb** par rapport au RCP de l'industrie*

* Selon la moyenne pondérée du RCP du groupe de référence composé des assureurs de dommages les plus importants au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni.

Structure du rapport

Le rapport sur notre contribution à la société et nos engagements ESG 2023 est divisé en deux parties :

1. Performance par rapport à nos objectifs stratégiques :

Intact a un seul ensemble d'objectifs globaux où ses buts financiers et non financiers se rejoignent alors que nous visons toujours les chevauchements entre aider la société et gagner sur le marché.

La stratégie d'Intact s'articule autour de trois objectifs : nos clients sont nos porte-paroles, nos employés sont engagés, et nous sommes l'une des sociétés les plus respectées.

La première moitié du rapport décrit les domaines qui cadrent avec notre stratégie d'affaires globale et là où nos actions ont la plus grande portée possible. Elle montre comment chacun de nos trois objectifs est guidé par nos valeurs et enraciné dans notre raison d'être : aider les gens, les entreprises et la société à aller de l'avant dans les bons moments et à être résilients dans les moments difficiles.

2. Performance ESG :

La seconde moitié du rapport décrit notre performance ESG dans des secteurs d'intervention prioritaires liés à nos activités.

Elle comprend des tableaux de données et des mesures sur les facteurs ESG, une description des grands axes d'intervention dont nous faisons état, ainsi que les normes et politiques auxquelles nous nous conformons. Ces éléments témoignent de la façon dont nous vivons nos valeurs dans l'ensemble de notre chaîne de valeur.

En 2023, nous avons redéfini nos approches pour l'engagement des parties prenantes pour nous assurer d'avoir une compréhension actuelle des possibilités, des risques et des enjeux clés pour nos parties prenantes et nos investisseurs importants quant aux questions ESG et de contribution à la société.

Vous trouverez des précisions à ce sujet à la [page 52](#).

Rencontre au sommet



Charles Brindamour, chef de la direction d'Intact Corporation financière et **William (Bill) Young**, président du conseil d'administration d'Intact Corporation financière.

Le monde d'aujourd'hui connaît une instabilité sociale, politique et environnementale. Comment Intact s'orientait-elle dans ce contexte?

Charles : L'année 2023 a été difficile pour la société, c'est certain. Il faut s'interroger sur le rôle que nous jouons comme entreprise quand des enjeux complexes comme la crise du coût de la vie et les catastrophes naturelles préoccupent les clients, et quand des conflits viennent compliquer le débat politique et la prise de décisions.

Il faut être réalistes : on ne peut pas s'attaquer à tous les problèmes, mais on peut surveiller les grandes tendances et concentrer nos efforts là où notre expertise pourra le plus changer la donne. Aider les collectivités à devenir plus résilientes, surtout face aux phénomènes météo extrêmes, est un très bon exemple. C'est notre travail et nous le faisons à merveille. Nous cherchons toujours à nous améliorer pour aider les collectivités à mieux se préparer aux catastrophes naturelles.

Dans les périodes difficiles, que fait le conseil d'administration pour appuyer Intact dans son engagement de contribuer au développement de collectivités résilientes?

Bill : Les problèmes qu'évoque Charles sont vastes et touchent toute la société. C'est pour cette raison que le conseil est encouragé par les efforts soutenus d'Intact pour atteindre ses trois objectifs stratégiques qui intègrent à la fois nos résultats financiers et non financiers. C'est la meilleure façon d'avoir le plus grand impact.

Le rôle du conseil est de mettre son expérience collective au service d'Intact pour l'aider à bâtir des collectivités résilientes, à être un employeur de choix et à être l'une des sociétés les plus respectées. Ce sont des éléments indissociables de notre façon de faire les choses.

Les clients sont toujours la priorité numéro un d'Intact. Mais il est tout aussi important de regarder vers l'avenir et d'aider les gens et les collectivités à mieux se préparer aux effets des changements climatiques, et de s'assurer qu'elle peut elle-même y faire face. C'est pourquoi le conseil a participé à l'analyse de différents scénarios de réchauffement planétaire de plus de 1,5 degré et leurs conséquences potentielles sur des secteurs clés de l'entreprise. C'est une question de gestion : le conseil a un rôle d'intendant à jouer pour garantir qu'Intact, qui apporte une contribution vitale à la société, continuera d'être là longtemps après nous.

Quelles sont les priorités du conseil d'administration au chapitre de la contribution à la société et des questions ESG?

Bill : Le rôle du conseil est de veiller à ce qu'Intact livre de bons rendements financiers et reste fidèle à sa raison d'être d'aider les gens, les entreprises et la société à aller de l'avant dans les bons moments et à être résilients dans les moments difficiles. Intact s'est distinguée sur tous les aspects de sa stratégie et de sa raison d'être en 2023, comme en témoignent ses résultats financiers et non financiers, de même que la hausse des résultats de son baromètre de la résilience, comme on le verra dans ce rapport.

Le changement climatique est un enjeu déterminant du siècle à venir. Pour cette raison, le conseil porte très attention aux efforts qu'Intact investit dans sa stratégie climatique et ses partenariats avec de grandes ONG qui travaillent sur des solutions novatrices pour favoriser la résilience et l'adaptation aux changements climatiques. Ce travail répond à un besoin croissant de sensibilisation et de prévention à la fois chez les clients et dans la société en général.

Quels effets ont eu les changements climatiques pour les clients et comment Intact y réagit-elle?

Charles : C'est notre travail d'aider les clients à repartir du bon pied, et 2023 n'a pas manqué d'occasions pour nous de le faire. Intact a versé plus d'un milliard de dollars en indemnités pour des sinistres liés à des catastrophes naturelles, et a malgré tout livré d'excellents résultats financiers. Pour en arriver là, il a fallu travailler fort. Au cours des dix dernières années, Intact a repensé ses produits pour continuer de prospérer malgré l'évolution des conditions météorologiques. C'est ce qui nous permet aujourd'hui de continuer à aider les collectivités. En transformant nos produits d'assurance habitation pour tenir compte des risques d'inondations plus élevés, nous avons non seulement amélioré notre rentabilité, mais aussi augmenté la notoriété et l'attrait de notre offre auprès des clients pour combler le fossé qui existe dans la population sur le plan des assurances.

C'est la recherche de cette intersection entre aider les gens et gagner sur le marché qui nous a amenés à développer notre stratégie climatique, qui repose sur cinq piliers et mise sur nos forces pour changer la donne. Avec cette stratégie, Intact s'engage

à atteindre le zéro émission nette, à redoubler d'efforts sur le plan de l'adaptation, à utiliser sa plateforme pour influencer le comportement des clients, à appuyer les industries nouvelles et existantes dans la transition, et à collaborer avec les gouvernements. Nous sommes fiers de nos progrès, que nous présentons dans ce rapport.

Aider les collectivités à devenir plus résilientes demande l'appui d'employés partout dans l'entreprise et dans tous nos marchés. Comment Intact investit-elle dans ses employés?

Charles : Nos employés sont notre plus grande force, il n'y a aucun doute là-dessus. Pour aider les collectivités à devenir plus résilientes, il faut innover, être dévoués et avoir des gens qui croient en ce qu'ils accomplissent.

Notre stratégie liée aux employés comporte trois champs d'action pour les aider à incarner nos valeurs auprès des clients. Nous voulons être un employeur de choix en honorant notre promesse aux employés; être une destination de choix pour les meilleurs talents et experts qui nous aideront à être résilients dans un avenir marqué par le changement, et aider nos gens à réaliser leur plein potentiel en investissant en eux de différentes

manières pour assurer leur bien-être et leur développement.

Nos gens apprécient beaucoup ce qu'Intact leur offre. Nous mesurons l'engagement des employés sur la base des sondages de Kincentric et je suis fier qu'on nous ait décerné le titre d'Employeur de choix au Canada et aux États-Unis et de l'augmentation significative des scores d'engagement dans le secteur Royaume-Uni et international depuis que nous y avons introduit le sondage l'an dernier.

Bill, parlant des gens, quel est votre point de vue sur le rôle de la diversité, de l'équité et de l'inclusion dans la gouvernance et la performance de l'entreprise?

Bill : Une diversité de points de vue nous rend plus forts comme organisation. Cela nous aide à prendre de meilleures décisions, à augmenter l'engagement des employés et, au bout du compte, à connaître du succès.

C'est pourquoi nous travaillons sans relâche pour que les employés et les dirigeants d'Intact représentent la diversité des collectivités que nous servons. Créer un milieu de travail où chaque personne peut se reconnaître nous permet de puiser dans un

immense bassin de talents et reflète les valeurs d'Intact.

Avec l'appui de ses conseils régionaux de la diversité, Intact continue d'investir dans la formation et les activités qui créeront un milieu de travail attrayant et inclusif pour tous les employés. Nous sommes fiers d'avoir atteint la parité hommes-femmes à tous les postes de direction au niveau mondial; il est important que nous continuions à progresser pour la diversité, l'équité et l'inclusion.

Comment le conseil d'administration voit-il le regain d'intérêt des investisseurs pour la contribution à la société et la performance ESG?

Bill : Les investisseurs ont joué un rôle clé dans le regain d'intérêt pour les questions ESG. Nous les rencontrons régulièrement pour comprendre quelles sont leurs priorités et de quelles façons nous pouvons les refléter dans notre travail. Nous avons rencontré 10 des 20 principaux actionnaires d'Intact en 2023, et la contribution à la société et la performance ESG a été au cœur de chaque conversation.

Il est utile pour nous de savoir ce que pensent les investisseurs, comment ils font face aux grands enjeux qui

façonnent la société et comment ils appliquent ces principes dans leurs propres entreprises et auprès des autres dans lesquelles ils investissent.

Ce n'est pas une discussion à sens unique. Nous veillons à ce que nos parties prenantes comprennent la formule qu'Intact a mise au point pour ses activités. Ce qui distingue l'approche d'Intact, c'est l'intégration de la contribution à la société dans sa stratégie; c'est l'importance qu'elle accorde tant à la performance financière qu'à la performance non financière; c'est son engagement clair à contribuer au développement de collectivités résilientes. Nous attachons beaucoup de valeur à ces propriétés uniques à la stratégie d'Intact.

Charles, pour terminer, comment Intact répond-elle aux grandes tendances qui définiront la société en 2024 et au-delà?

Charles : La résilience d'Intact vient de son analyse des grands phénomènes sociétaux qui touchent les clients, les employés, et qui la touchent elle-même comme entreprise. L'impact des changements climatiques est au sommet de cette liste. L'économie de plus en plus numérique, la montée

« Pour réussir dans un monde dynamique qui change aussi vite qu'aujourd'hui, **il faut miser sur nos forces. Montrer notre leadership dans les domaines où il est possible pour nous d'aider la société et de gagner sur le marché**, comme on le démontre dans ce rapport, c'est de mon point de vue le moyen le plus efficace de continuer notre surperformance. »

en puissance de l'intelligence artificielle et l'évolution des attentes des clients et des employés sont d'autres sujets qui alimentent les discussions au niveau de la direction et du conseil d'administration.

Nous nous demandons comment utiliser nos avantages concurrentiels pour tirer le meilleur parti du marché qui évolue. Notre défi comme entreprise, c'est de croître, de réduire les risques des nouvelles réalités d'aujourd'hui, d'aider la société et de continuer à livrer de bons rendements financiers.

Pour réussir dans un monde dynamique qui change aussi vite qu'aujourd'hui, il faut miser sur nos forces. Montrer notre leadership dans les domaines où il est possible pour nous d'aider la société et de gagner sur le marché, comme on le démontre dans ce rapport, c'est de mon point de vue le moyen le plus efficace de continuer notre surperformance.

Points saillants de nos progrès

Pour plus d'information sur notre performance et nos résultats financiers, consultez notre rapport annuel au www.intactfc.com.

Nos clients
sont nos
PORTE-PAROLES

3 clients sur 4 agissent comme nos porte-paroles¹

71 %

des clients au Canada
sont nos porte-paroles

64 %

des clients au
Royaume-Uni sont
nos porte-paroles

67 %

des clients en Irlande
sont nos porte-paroles

4 courtiers sur 5 reconnaissent notre expertise spécialisée²

81 %

des courtiers en
assurance des
particuliers, en assurance
des entreprises
et en assurance
spécialisée au Canada
reconnaissent notre
expertise spécialisée

86 %

des courtiers en
assurance spécialisée
aux États-Unis
reconnaissent notre
expertise spécialisée

84 %

des courtiers en
assurance des
entreprises au
Royaume-Uni
reconnaissent notre
expertise spécialisée

¹ Nous mesurons ces données uniquement pour les clients en assurance des particuliers. Les clients en assurance des entreprises et en assurance spécialisée ne sont pas inclus. Pour obtenir des précisions sur la mesure et le calcul des données, consultez la [page 19](#).

² Nous travaillons à harmoniser la méthode de calcul dans tous nos marchés; nous avons pour objectif que nos activités en Irlande aient la même méthodologie en 2024. Pour obtenir des précisions sur la mesure et le calcul des données, consultez la [page 21](#).

Nos employés
sont
ENGAGÉS

Être un employeur de choix

Employeur de choix au
Canada en 2023 selon
Kincentric pour une
8^e année de suite

Employeur de choix
aux États-Unis en 2023
selon Kincentric pour
une 5^e année de suite

Progrès vers l'atteinte
du titre d'Employeur
de choix pour le
secteur Royaume-Uni
et international : une
amélioration de 6 points
de l'engagement des
employés en 2023

Représenter la diversité des collectivités que nous servons

40 %

des postes de vice-
présidents et d'échelons
supérieurs chez Intact
sont occupés par des
femmes (taux global
incluant le Canada, les
États-Unis, le secteur
Royaume-Uni et
international)

14 %

des postes de vice-
présidents et d'échelons
supérieurs chez
Intact³ sont occupés
par des employés qui
s'identifient comme des
personnes noires et
de couleur (taux global
incluant le Canada et les
États-Unis)

³ Excluant On Side Après-Sinistre.

Notre société
est l'une des
PLUS RESPECTÉES

57 %

de nos parties prenantes au Canada
reconnaissent Intact comme un chef
de file contribuant au développement
de collectivités résilientes, un gain de
3 points par rapport à 2022⁴

Réduction de
16 %

des émissions de nos activités
globales⁶ par rapport à notre base
de référence de 2019⁷

53 %

de nos parties prenantes à l'échelle
mondiale nous reconnaissent
comme un chef de file contribuant
au développement de collectivités
résilientes; il s'agit de la première
fois que nous calculons un score
mondial⁵

⁴ Résultats fondés sur notre baromètre de la résilience 2023.

⁵ Résultats fondés sur notre baromètre de la résilience 2023.

⁶ Y compris les émissions de portée 1, de portée 2, et de portée 3 en ce qui concerne les voyages d'affaires, les déchets, l'eau et le papier.

⁷ Fondé sur le marché.

Nos clients sont nos porte-paroles



En tant qu'entreprise centrée sur les besoins des clients, nous avons pour objectif qu'au moins trois clients sur quatre soient nos porte-paroles.

Notre raison d'être est d'aider les gens dans les moments difficiles. Malgré tous les défis que l'année 2023 a présentés, nous avons continué de soutenir les clients, particulièrement ceux qui ont subi les effets des catastrophes naturelles causées par les changements climatiques.

Au Canada seulement, nous avons traité plus de 30 000 réclamations liées à des catastrophes naturelles en 2023 et déployé des efforts pour offrir un service exceptionnel dans un contexte sans précédent.

Aider les clients en assurance des biens à repartir du bon pied

« Au Service de l'indemnisation, notre **attention se concentre** d'abord et avant tout sur les clients. Qu'il s'agisse d'un ouragan, d'une inondation, d'une tempête de verglas ou de toute autre situation, **notre priorité est d'aider les clients à traverser ces périodes difficiles.** »

— Étienne Berlinguet, premier vice-président, Indemnisation, Canada

L'amélioration continue : l'objectif pour le service clientèle en indemnisation

Il est possible d'offrir un excellent service à la clientèle lorsque l'équipe a la taille et les capacités nécessaires pour agir. C'est pourquoi notre équipe d'indemnisation a embauché massivement du personnel pour s'agrandir en 2023. Aujourd'hui, elle compte plus de 7 000 personnes talentueuses, ce qui représente 23 % de notre effectif à l'échelle mondiale.

Dans nos efforts pour bonifier l'expérience client, nous avons également investi fortement dans la technologie. Cela comprend notamment l'ajout de la fonctionnalité par message texte pour la communication bidirectionnelle.

Nous utilisons aussi des drones et des images satellites pour évaluer l'ampleur des sinistres. Les drones peuvent couvrir de larges superficies et produire des images de grande qualité ainsi que des mesures précises, ce qui permet d'évaluer plus

rapidement et précisément les dommages et d'accélérer le traitement et le règlement des réclamations, pour un processus d'indemnisation plus fluide pour les clients.

Évaluer la satisfaction des clients tout au long du processus d'indemnisation nous aide à améliorer continuellement notre service. Les clients ont accès à de multiples points de contact pour nous faire part de leurs commentaires, depuis l'ouverture d'une réclamation jusqu'à la fin de son traitement, en passant par les sondages en cours de réclamation.

Principaux éléments de l'expérience d'indemnisation au Canada :



Équipe d'experts en sinistre sur la route : Nous voulons créer un meilleur processus de bout en bout pour les clients qui déclarent un sinistre en assurance des biens.



Réseau Confiance : Notre réseau de professionnels certifiés en réparation a traité 67 % des réclamations en assurance auto et 59 % des réclamations en assurance des biens.



On Side Après-Sinistre : En 2023, On Side a aidé plus de 35 000¹ clients commerciaux et résidentiels à repartir du bon pied. Sa grande équipe d'intervention agit rapidement à la suite d'une catastrophe pour apporter son aide. Le fait d'être sur le terrain avec les clients et de pouvoir leur offrir un soutien direct a amélioré l'expérience client. À la suite d'une acquisition en 2023 pour renforcer sa capacité, On Side a grandi et compte maintenant près de 50 succursales et quelque 2 000 employés répartis à travers le Canada pour aider les clients à repartir du bon pied.

Plus de 14 milliards \$

versés en indemnités à l'échelle mondiale en 2023².

Plus de 1 milliard \$

versé en indemnités pour aider les clients à repartir du bon pied après un phénomène météorologique violent.

¹ Ce chiffre comprend autant les clients assurés que non assurés chez Intact.

² Cette donnée comprend les réclamations et les autres frais de service d'assurance payés, déduction faite de la réassurance. Il s'agit de la nouvelle mesure aux termes de l'IFRS 17. Vous trouverez des précisions dans nos états financiers consolidés, disponibles sur notre site Web, à l'adresse www.intactfc.com.



Aider les clients au Royaume-Uni à repartir du bon pied

- **Véhicules d'intervention d'urgence** : Au Royaume-Uni, notre équipe de spécialistes collabore avec les services d'urgence et les groupes communautaires locaux pendant les phénomènes météorologiques extrêmes pour fournir un soutien vital à la collectivité lorsque les gens en ont le plus besoin. Aux périodes de pointe, cette équipe répond aux clients qui ont été touchés à répétition par des phénomènes météorologiques.
- **Gestion des sinistres** : Nous avons investi dans Claims Connect, un nouvel outil de gestion des fournisseurs grâce auquel nos fournisseurs peuvent échanger des renseignements et des étapes importantes entre eux, une fonctionnalité à laquelle ils n'avaient pas accès auparavant. Ainsi, le parcours du client sera plus fluide, et le cycle de vie de la réclamation sera moins long.
- **Plateforme pour les réclamations** : L'adoption de Guidewire comme principal système de traitement des réclamations a donné un accès numérique aux clients, leur permettant de vérifier l'état de leur réclamation à partir de n'importe quel appareil, de communiquer avec nous et de téléverser des photos et des documents directement dans leur dossier.

« Les assureurs jouent un **rôle essentiel dans la société** pour faciliter la reprise après un phénomène météorologique violent et aider les gens à devenir plus résilients face aux événements futurs. Nous prenons ce rôle très au sérieux en donnant aux clients l'attention et le soutien dont ils ont besoin. »

— Karl Helgesen, chef de l'exploitation, RSA



Dans les coulisses d'une catastrophe naturelle

Comme les phénomènes météorologiques extrêmes touchent chaque année un plus grand nombre de personnes, le rôle d'Intact pour aider ces dernières à devenir plus résilientes face aux effets des changements climatiques est plus important que jamais. Cela a été particulièrement vrai au Canada en 2023, alors que de multiples phénomènes météorologiques extrêmes sont survenus.

En situation de catastrophe, nos équipes d'indemnisation se mobilisent rapidement et efficacement pour soutenir les clients. Notre équipe attitrée se déploie au premier signe d'une catastrophe naturelle ou d'un sinistre de grande envergure pour évaluer la situation et déterminer le type d'intervention et de soutien requis. Les experts en sinistre sont mobilisés dans les centres d'évacuation et d'autres lieux communautaires où ils fournissent des solutions rapides et des conseils clairs.

Nous nous sommes démarqués par notre présence sur le terrain et notre disponibilité auprès des gens (y compris ceux qui ne sont pas assurés chez Intact), en répondant à leurs questions et en les aidant à transmettre leur avis de sinistre. Par exemple, si un feu de forêt force une évacuation, nous indiquons proactivement aux clients que les frais d'évacuation sont couverts pour qu'ils aient l'esprit tranquille.

Nous croyons également à l'importance des échanges en personne pour mieux soutenir les clients durant ces moments difficiles; c'est pourquoi un membre de l'équipe d'indemnisation se rend sur les lieux sinistrés dès l'ouverture du dossier de réclamation.

À la fin du processus, nous collaborons étroitement avec le client à l'étape de restauration pour lui fournir le soutien dont il a besoin pour reconstruire. Parfois, notre soutien va au-delà du processus standard d'indemnisation; par exemple, nous pouvons aider le client à remplir les documents requis pour une demande d'aide financière urgente au gouvernement provincial.

« Il est plus que temps que j'exprime ma **reconnaissance** pour la **communication et la gestion de cette réclamation complexe**. Comme courtier, je suis passé à travers plusieurs processus d'indemnisation par le passé, mais aucun n'avait l'envergure de cet incendie, et aucun n'a été traité avec une telle coordination et une si bonne atténuation des problèmes majeurs que ce qu'a fait Intact Public Entities. »

— **Sheldon Bos, courtier partenaire, NFP**

Au sujet du soutien d'Intact Public Entities dans le rétablissement de la Little Red River Cree Nation, une Première Nation du nord de l'Alberta touchée par les feux de forêt en 2023.

Aider les clients en assurance automobile à repartir du bon pied

Nos centres de service ont permis à 32 000 clients en assurance automobile de repartir du bon pied

Nos Centres de service Intact sont un exemple des façons dont nous mettons à profit notre expertise en gestion de sinistres et le réseau de notre chaîne d'approvisionnement pour obtenir un avantage concurrentiel. Ils proposent aux clients une expérience simplifiée pour échanger leur véhicule contre une voiture de location à un seul endroit.

Nos 31 centres – dont 15 ont ouvert en 2023 – offrent un traitement 30 % plus rapide et ont un indice de recommandation client supérieur de 15 points à ceux des ateliers de réparation automobile standards. L'an dernier, ils ont aidé 32 000 clients à repartir du bon pied.

En 2023, dans le cadre de nos efforts visant à favoriser la réconciliation, la prospérité et la résilience dans les communautés autochtones, nous avons ouvert un Centre de service géré par un partenaire à la Première Nation de Fort William. Celui-ci servira les clients de la Première Nation de Fort William, de Thunder Bay et du nord-ouest de l'Ontario.



« Pour nous, ce partenariat est une excellente occasion de faire tomber des obstacles et **de créer de nouvelles occasions d'affaires** pour l'avenir entre les **entreprises** et les **communautés autochtones**. Notre partenariat avec Intact prouve qu'il est possible d'avoir l'esprit ouvert et d'améliorer la chaîne d'approvisionnement et l'expérience des clients. »

— Roy Pelletier, propriétaire et exploitant de Pelletier's Autobody

Prendre soin des clients

Il est primordial pour nous d'offrir un service à la clientèle exceptionnel, et garantir un traitement équitable pour tous les clients est un aspect important de notre approche. Cela passe notamment par l'élaboration de politiques à l'égard des clients qui sont adaptées aux spécificités régionales, et par la mise en place de systèmes internes pour recueillir et traiter les commentaires des clients.

Jeter les bases du service – nos politiques centrées sur le client

Nos politiques de service à la clientèle décrivent comment notre stratégie, nos décisions, nos produits, nos processus et nos communications contribuent à améliorer les choses pour les clients. Cela comprend notre approche visant à protéger les données des clients et à veiller à ce qu'elles soient utilisées de façon appropriée, ainsi que l'accès à des services de règlement des différends, lorsque nécessaire. De même, nous agissons de façon équitable et responsable dans nos relations avec les courtiers, les fournisseurs et les autres parties prenantes.

Pour obtenir des précisions sur notre politique de confidentialité des données des clients, consultez la [page 59](#).

Être à l'écoute des clients

En étant à l'écoute des clients, nous pouvons mieux comprendre leurs besoins et y répondre, et améliorer leur expérience. Le fait d'utiliser des outils perfectionnés – comme l'analyse de la parole pour percevoir les émotions du client – nous aide à mieux comprendre les défis auxquels les clients font face et à peaufiner notre approche. Nous organisons également des groupes de discussion et menons des sondages sur la satisfaction de la clientèle en plus de recourir à une vaste gamme de techniques

d'étude de marché pour cibler les besoins et les attentes des consommateurs, notre objectif étant de créer une expérience client supérieure au moyen de canaux numériques et traditionnels.

Aider les clients à comprendre leur police

RSA a conclu un partenariat de trois ans avec Plain Numbers, une organisation établie au Royaume-Uni qui aide les entreprises à mieux soutenir leurs clients qui ont de la difficulté en numératie. Selon des recherches initiales menées en partenariat avec la Banque d'Angleterre, des sociétés de premier plan et des partenaires de recherche, cette approche double le nombre de clients qui comprennent ce que sont des renseignements essentiels. Nous comptons maintenant plus de 100 employés ayant reçu la formation Plain Numbers dans l'ensemble de l'entreprise, dont 13 ont le titre de « Practitioner » et les autres, le titre de « Champion », dans le cadre du programme novateur Plain Numbers Champions de RSA.

Cette approche fait maintenant partie intégrante des nouvelles normes pour le contenu des communications de RSA, qui respectent les exigences du règlement *Consumer Duty* du Royaume-Uni, qui est entré en vigueur en juillet 2023. Aux termes de celui-ci, les entreprises assument une responsabilité accrue pour ce qui



est de veiller à ce que tous les particuliers, y compris ceux en situation de vulnérabilité, obtiennent les meilleurs résultats possibles. RSA s'efforce d'y parvenir notamment en améliorant le soutien offert aux clients dans l'ensemble de ses processus et en rendant ses communications à leur intention plus faciles à comprendre. Les nouveaux principes de soutien à la compréhension du client et les nouvelles normes pour le contenu des communications (y compris Plain Numbers) favorisent la pérennité de l'engagement de RSA à l'égard du règlement *Consumer Duty*.

Soutien quant au coût de la vie

En plus d'être une source de stress important pour les clients, la conjoncture économique instable alimente également la crise généralisée du coût de la vie. Nous proposons donc une gamme de solutions dans différents marchés – comme l'accès à des options de paiement souples – pour les soutenir et les aider à maintenir leur assurance en vigueur.

Améliorer l'expérience client

Nos clients veulent une expérience numérique rapide, sécuritaire et harmonieuse. Pour la leur offrir, Intact Lab utilise l'apprentissage machine, la science des données, le génie logiciel, l'IA, l'expérience utilisateur et la conception créative.

Nos investissements dans des fonctionnalités automatisées de tarification et de souscription – comme des services de clavardage au Royaume-Uni et des services de clavardage et de robot conversationnel au Canada – nous aident à mieux servir les clients. Cela nous permet de choisir les meilleurs produits et d'offrir des taux selon les besoins des clients.

Nous avons également amélioré nos plateformes technologiques dans nos principaux secteurs d'activité au Royaume-Uni pour donner une plus grande autonomie aux clients en leur fournissant des outils numériques qui leur assurent une bonne expérience en ligne.

Ces améliorations nous permettent de rajuster les prix au besoin, d'accélérer les délais de réparation et de rehausser l'expérience client globale.



Répondre aux besoins des clients* : Nous continuons d'améliorer nos outils libre-service en ligne auxquels ont accès les clients dans l'Espace client et l'application mobile. En 2023, les clients ont profité de la simplicité et de la convivialité de ces outils pour, entre autres, faire des paiements, présenter des réclamations et modifier leur police eux-mêmes; au total, une opération sur cinq visant une police a été faite en ligne en 2023. Le volume d'opérations concernant des polices effectuées en ligne a augmenté de 23 % par rapport à 2022.



Créer une expérience harmonieuse en ligne* : Nous avons atteint un nouveau record en 2023 et dépassé notre objectif : 58 % des clients d'Intact ont maintenant un compte en ligne sur notre plateforme. L'ajout de nouvelles fonctionnalités à valeur ajoutée à notre application et la promotion de la version 4.0 de notre programme de télématique en assurance automobile se sont traduits par une augmentation de 20 % des ouvertures de session dans l'application par rapport à l'année dernière. Les clients constatent les avantages de notre programme : en 2023, un nouveau client sur deux s'est inscrit et a activé le programme.

* Dans ces sections, les mots « nous » et « nos » renvoient au Canada seulement.

Conformément à notre objectif stratégique visant à ce que trois clients sur quatre échangent avec nous en mode numérique, ceux qui utilisent notre programme de télématique font plus de modifications à leur police et soumettent plus de réclamations en ligne, dans des proportions respectives de 31 % et de 150 %.



Utiliser l'IA pour améliorer la rapidité et l'efficacité* : En 2023, l'introduction d'outils d'analyse de la parole a amélioré la rapidité et l'efficacité des appels pour nos centres d'appel, nos agents des ventes et nos experts en sinistre. Ces outils procurent plusieurs autres avantages qui augmentent la rapidité et l'efficacité de nos agents des centres d'appels, notamment en rendant les échanges plus rapides et plus précis, et en cernant les cas où du coaching serait pertinent. Nous avons également déployé un outil d'IA pour les réclamations pour pertes totales en assurance auto des particuliers afin de réduire le temps d'évaluation et d'améliorer l'expérience client.

58 %

des clients d'Intact avaient un compte en ligne auprès de nous en 2023

Canada

- En septembre 2023, pour la première fois, un client de belairdirect a souscrit une police d'assurance automobile en ligne sans l'aide d'un agent; c'est la toute première vente automatisée de bout en bout de notre entreprise. Cette expérience est le fruit d'un long travail par Intact Lab, en collaboration avec des équipes de partout dans l'entreprise, et réaffirme notre engagement à offrir aux clients une expérience numérique simple et exceptionnelle.
- L'optimisation continue de notre programme de télématique nous a permis de mieux comprendre les clients et de mieux échanger avec eux; nous calculons maintenant leurs primes sur une base personnalisée en fonction de leurs comportements individuels et de leurs habitudes de conduite. Notre application leur offre maintenant une expérience à valeur ajoutée, grâce à de nouvelles fonctionnalités utiles comme l'écoconduite, la consommation d'essence et la sécurité, une première sur le marché canadien.

Pour obtenir des précisions sur la fonctionnalité d'écoconduite du programme de télématique, consultez la section **Stratégie climatique**, à la [page 46](#).

Royaume-Uni

- Un membre de notre équipe responsable du numérique a reçu la formation de Plain Numbers et a maintenant le titre de « Practitioner ». Nous pouvons ainsi veiller à ce que l'ensemble des communications en ligne soient inclusives et faciles à comprendre pour les clients qui ont des difficultés de numérotation.
- Nous avons investi dans des outils de pointe pour comprendre la performance des plateformes numériques et les optimiser pour les clients. Nous avons ainsi amélioré les processus en ligne pour ceux qui veulent obtenir une soumission, en plus de mettre en place des outils qui repèrent rapidement les irritants pour les clients et nous aident à prioriser les changements les plus significatifs.
- Nous avons maintenant une escouade agile pleinement opérationnelle pour appuyer nos activités en assurance des entreprises. Entre autres, elle fournit des tableaux de bord à l'échelle de l'entreprise pour mesurer la performance de nos plateformes, elle crée des sondages à l'intention des utilisateurs pour recueillir des renseignements, et elle améliore la collecte de données. Le pourcentage de demandes de renseignements faites en ligne et le taux de conversion de ces demandes en soumissions ont augmenté considérablement en 2023.

Irlande

- En 2023, la stratégie numérique de 123.ie – notre marque d'assurance des particuliers en Irlande – a porté essentiellement sur les moyens d'améliorer les taux de recommandation client et de faciliter l'atteinte de notre objectif d'avoir trois clients sur quatre qui échangent avec nous en mode numérique. Parmi les principaux éléments, mentionnons le développement d'une expérience de soumission et de souscription de premier ordre pour les clients, ainsi que l'amélioration constante de nos produits et services pour les clients. 123.ie s'investit continuellement dans le développement de notre expérience numérique de premier plan, en veillant à ce que nous servions tous les clients de la façon dont ils préfèrent être servis.

« Dès le début de notre réclamation, nous avons senti qu'on **nous écoutait** et **tenait compte de nos soucis**. Nous n'avons jamais vécu une telle situation et étions bouleversés à notre retour à la maison après deux semaines d'évacuation. Notre expert en sinistre n'a **jamais fait pression** sur nous pendant que nous tentions de trouver comment ramener notre maison dans un état habitable. Pouvoir **compter sur Intact nous a enlevé à tous les deux une grande partie du stress** causé par les feux de forêt. »

— Client d'Intact à Calgary, Alberta

Retombées de notre engagement envers le client

Nous voulons que les clients soient nos porte-paroles. C'est en leur offrant une expérience exceptionnelle et en les aidant à repartir du bon pied rapidement que nous gagnons leur confiance. À chaque point de contact avec eux, qu'il soit question de conception ou de développement de produits, de ventes et de marketing, du traitement des réclamations ou d'autres aspects de notre travail, nous tenons à ce qu'ils sachent que ce qui est important pour eux l'est aussi pour nous.

Mesurer la satisfaction des clients nous donne de précieux renseignements sur notre approche pour les aider. C'est pourquoi nous sondons des milliers de clients à la fin de leurs réclamations. En 2023, 71 % des clients sondés au Canada ont indiqué qu'en raison de leur expérience avec nous, ils recommanderaient probablement Intact à un ami ou à un collègue.

En 2023, nous avons travaillé à harmoniser les mesures utilisées dans nos marchés. Ainsi, à l'avenir, nous obtiendrons des données uniformes pour mesurer les progrès vers notre objectif d'avoir trois clients sur quatre qui agissent comme nos porte-paroles à l'échelle mondiale.

Nos clients sont nos porte-paroles¹

71 %

des clients au Canada sont nos porte-paroles

64 %

des clients au Royaume-Uni sont nos porte-paroles

67 %

des clients en Irlande sont nos porte-paroles

¹ Nous faisons le suivi de ces données uniquement pour les clients en assurance des particuliers. Ceux en assurance des entreprises et en assurance spécialisée ne sont pas inclus dans ces données.

Aider les courtiers à offrir un excellent service à la clientèle

En 2023, nos réseaux de distribution par courtage ont été à l'origine de 80 % des primes directes souscrites d'Intact au Canada et de 75 % de celles-ci au Royaume-Uni et à l'international. Les courtiers sont des partenaires importants dans l'offre d'une expérience client exceptionnelle au nom d'Intact et de RSA. Quand les courtiers connaissent du succès, nous savons qu'ils offrent un excellent service aux clients.

Intact reconnaît l'importance des courtiers dans le service à la clientèle; c'est pourquoi nous leur fournissons plusieurs outils et programmes, notamment les suivants :

Soutenir la formation des courtiers (programme Pathways) :

Lorsque des courtiers nous ont dit qu'ils avaient besoin d'aide pour recruter, former et retenir des talents, nous avons créé le programme Pathways en 2022 pour les appuyer. Ce programme de formation, qui propose plus de 80 cours exclusifs aux courtiers d'Intact de l'Ouest du Canada, de l'Ontario et des provinces de l'Atlantique, est conçu pour les aider à constituer une équipe performante qui comprend et soutient activement la proposition de valeur d'Intact. Qu'il s'agisse de cours de base sur l'assurance de dommages ou de cours fondés sur la science comportementale pour l'efficacité des ventes, le travail au sein d'équipes ingénieuses, les communications et plus encore, le programme Pathways fournit aux courtiers les compétences pour offrir une excellente expérience client.

Au Québec, l'Académie Intact propose plus de 1 000 activités qui favorisent la réussite des courtiers et facilitent leur agrément, tant en assurance des particuliers qu'en assurance des entreprises. De plus, les courtiers

peuvent profiter d'un parcours qui combine de la formation sur les systèmes et les produits dès qu'ils obtiennent leur certification. Ils ont également accès à une bibliothèque contenant différents parcours d'apprentissage pour développer leur expertise technique et offrir une excellente expérience client. Un parcours pour les gestionnaires de première ligne est en cours d'élaboration.

Broker Leader Programme :

Le Broker Leader Programme, finaliste pour les British Insurance Awards de 2023 et les Insurance Times Awards, est une pierre angulaire de notre expérience courtier et un élément clé de notre approche pour renforcer et développer notre bassin de talents parmi les courtiers au Royaume-Uni. Nous sommes incroyablement fiers que le programme réponde depuis toujours aux normes d'accréditation du Chartered Insurance Institute à l'égard du perfectionnement professionnel continu.

Le programme est donné par des formateurs chevronnés de l'industrie

de l'assurance et un mentor attitré du groupe de direction de RSA. Il combine des discussions virtuelles, des activités de groupe et des activités de réseautage, en plus de comprendre une analyse approfondie de grands thèmes d'affaires, dont la stratégie, la gestion des talents, les compétences en matière de gestion financière et de résultats, la gestion du changement, la gestion d'équipe et les habiletés de présentation. Plus de 100 futurs gestionnaires dans des cabinets de courtage ont bénéficié de ce programme depuis son lancement en 2015.

Proposer des solutions financières pour les courtiers :

Solutions financières courtiers offre un soutien financier aux courtiers sous forme de prêts ou de prises de participation dans leur cabinet. En 2023, nous avons prêté 94 millions de dollars à des courtiers au Canada, parce que nous savons que les courtiers bien financés et financièrement viables offrent un bon service à la clientèle.

« **L'apprentissage** est la clé pour **renforcer la confiance**, et la confiance est l'une des **clés de la réussite**. Plus on apprend et plus on se familiarise avec les nuances de l'industrie, les produits et les techniques de vente, mieux on peut répondre aux préoccupations des clients, aussi complexes soient-elles. »

— Anne Fortin, présidente, Intact Assurance

Résultats du sondage La voix du courtier 2023

Recueillir les commentaires des courtiers et échanger avec eux est essentiel pour comprendre comment adapter nos stratégies afin de mieux les soutenir. Nos équipes mènent des sondages La voix du courtier pour mesurer la satisfaction des courtiers à l'égard de nos produits, de nos outils et de nos niveaux de service. Par la suite, nos équipes de direction utilisent les résultats de ces sondages pour améliorer la satisfaction des courtiers concernant nos produits et services.

Les résultats des sondages de 2023 indiquent clairement que les relations sont la clé de la satisfaction des courtiers, tout secteur d'activité confondu.

Au Canada, les commentaires des courtiers ont réaffirmé notre priorité stratégique d'être le premier choix des courtiers et de simplifier les façons pour eux de faire affaire et de croître avec nous. En plus du développement et de l'amélioration continue du programme

de formation Pathways, nous fournissons aux courtiers des outils de développement des affaires axés sur le client, des occasions de comarquage, du soutien en matière de cybersécurité, de planification de la relève et de solutions financières, ainsi que des occasions de formation personnalisées. Nous appuyons également leurs activités de dons à la collectivité au moyen de programmes comme notre Programme d'appui à l'action communautaire. Du côté informatique, nous avons continué d'améliorer la plateforme de soumissions en assurance des particuliers pour aider les courtiers à rendre leurs processus plus efficaces, et nous avons développé une plateforme de soumissions pour l'assurance des entreprises (lancement en 2024), ainsi que des outils provisoires conçus pour éliminer la duplication du travail pour les courtiers.

Au Royaume-Uni, en 2023, nous avons actualisé notre stratégie pour nous

assurer d'avoir une idée plus précise de l'expérience des courtiers avec nous. Nous avons tenu compte de leurs commentaires dans l'élaboration de notre projet Leading Broker Service, qui repose sur trois piliers : les communications, la réactivité et les relations. Tout au long de l'année, nous avons apporté des changements qui ont amélioré ces trois aspects. Nous avons notamment simplifié la façon dont les courtiers peuvent communiquer avec nous, amélioré notre outil de négociation en ligne au moyen de nouvelles fonctionnalités et d'un processus plus direct pour la prise de décision, lancé notre « promesse aux courtiers » et créé de nouveaux postes, comme ceux de directeurs des services de courtage en ligne, qui sont là pour soutenir les courtiers. Nous avons aussi nettement accru nos communications avec les courtiers en améliorant notre marketing et au moyen de tournées en personne partout au pays.

81 %

des courtiers au Canada en assurance des particuliers, en assurance des entreprises et en assurance spécialisée reconnaissent notre expertise spécialisée

86 %

des courtiers en assurance spécialisée aux États-Unis reconnaissent notre expertise spécialisée

84 %

des courtiers en assurance des entreprises au Royaume-Uni reconnaissent notre expertise spécialisée



Nos employés sont engagés



↑ La vie chez Intact : Chantal Harvey et Ashley MacNeil.
Crédit photo : Michael Faubert.

Nos gens sont au cœur de notre succès. C'est pourquoi nous investissons dans le bien-être et le développement de nos employés et créons un milieu de travail où ils peuvent être résilients et s'épanouir. S'assurer que nos équipes sont motivées par leur travail et représentatives de la diversité des collectivités que nous servons est ce qui fait de nous une destination de choix pour les meilleurs talents.

Notre équipe mondiale compte maintenant plus de
30 000 employés.

Notre stratégie liée aux employés

Chez Intact, les gens sont au cœur de tout ce que nous faisons. Cela comprend nos employés, qui sont fidèles à notre raison d'être et contribuent à la surperformance d'Intact. C'est pourquoi l'un de nos objectifs stratégiques est de veiller à ce que *nos employés soient engagés* et qu'*investir dans nos gens* est un aspect clé de notre stratégie.

Les trois piliers de notre stratégie liée aux employés nous permettront d'effectuer ce qui suit : être un employeur de choix, être une destination de choix pour les meilleurs talents et experts, et aider nos gens à réaliser leur plein potentiel. Le fait de concrétiser ces ambitions permettra à nos employés de soutenir à leur tour les collectivités où nous sommes présents et d'aider Intact à atteindre ses objectifs.

Investir dans nos gens



Être un employeur de choix



Être une destination de choix pour les meilleurs talents et experts



Aider nos gens à réaliser leur plein potentiel

Nos facteurs de succès en leadership

Nos leaders mettent en œuvre notre stratégie liée aux employés. Nous savons que le comportement des leaders influence sur l'engagement des employés. C'est pour cette raison que nous sommes déterminés à former et à soutenir d'excellents leaders qui incarnent nos facteurs de succès en leadership, notamment en vivant nos valeurs.



Vivez nos valeurs

- L'intégrité
- Le respect
- L'engagement envers le client
- L'excellence
- La générosité



Prenez soin des gens

- Soutenez votre équipe.
- Soyez franc dans votre rétroaction.
- Reconnaissez la performance.



Soyez ouvert et honnête

- Faites face aux situations difficiles.
- Sollicitez différents points de vue.
- Faites confiance à vos collègues et engagez-vous.



Assumez vos responsabilités

- Concentrez-vous sur ce qui est important.
- Collaborez pour trouver des solutions.
- Répondez du résultat.



Provoquez le changement

- Soyez curieux et posez des questions.
- Soyez audacieux, remettez en question le statu quo.
- Motivés les autres par votre attitude positive.



Être un employeur de choix

Susciter l'engagement des employés : notre promesse aux employés

Pour être un employeur de choix, nous devons honorer notre promesse aux employés. C'est notre engagement à leur fournir le soutien et les possibilités qui les aideront à façonner l'avenir, à réussir en équipe et à évoluer avec nous. Notre promesse aux employés oriente nos priorités et nos investissements annuels à l'égard de nos gens. Elle nous aide à attirer et à retenir les talents dont nous avons besoin pour continuer de nous surpasser. Nous créons ainsi un environnement où nos employés peuvent être engagés.



Façonner l'avenir

Aidez-nous à transformer l'assurance pour que les gens, les entreprises et la société soient mieux protégés.



Réussir en équipe

Collaborez avec des personnes inspirantes, donnez le meilleur de vous-mêmes tous les jours et, ensemble, défendons ce qui est juste.



Évoluer avec nous

Poussez plus loin vos compétences, réinventez-vous, apprenez de vos collègues partout dans l'organisation, inspirez-les et grandissez.

« Notre promesse aux employés, **ce n'est pas des paroles en l'air**. C'est un **engagement réel** envers nos employés parce que nous croyons qu'ils sont notre plus grande force. Nous pouvons offrir la tranquillité d'esprit à nos clients, car nos employés s'engagent à être là lorsqu'ils en ont besoin. »

— Tracy Laughlin, première vice-présidente et chef des ressources humaines, Intact Corporation financière, Canada

Mesurer l'engagement des employés

Depuis plus d'une décennie, nous évaluons l'engagement de nos employés au moyen d'un sondage annuel indépendant qui nous compare à d'autres employeurs d'importance. Usant de la même rigueur que celle que nous appliquons à la gestion de nos résultats financiers, nous élaborons et mettons en œuvre des plans d'action liés à l'engagement en réponse aux commentaires formulés par nos employés. Cette constance nous a permis d'atteindre et de maintenir des niveaux élevés d'engagement des employés.

En 2023, pour une 8^e année consécutive au Canada et une 5^e année consécutive aux États-Unis, Intact a une fois de plus été désignée Employeur de choix par Kincentric. Les commentaires des employés sont comparés à ceux des employés des meilleures organisations faisant partie de la base de données exhaustive de Kincentric, la plus complète du secteur, qui compile les données de près de 15 millions d'employés de partout dans le monde. Nous avons mené le sondage dans le secteur Royaume-Uni et international pour la première fois en 2022; nous y constatons déjà une amélioration des niveaux d'engagement et nous nous concentrons sur l'atteinte du titre d'Employeur de choix.

77 %

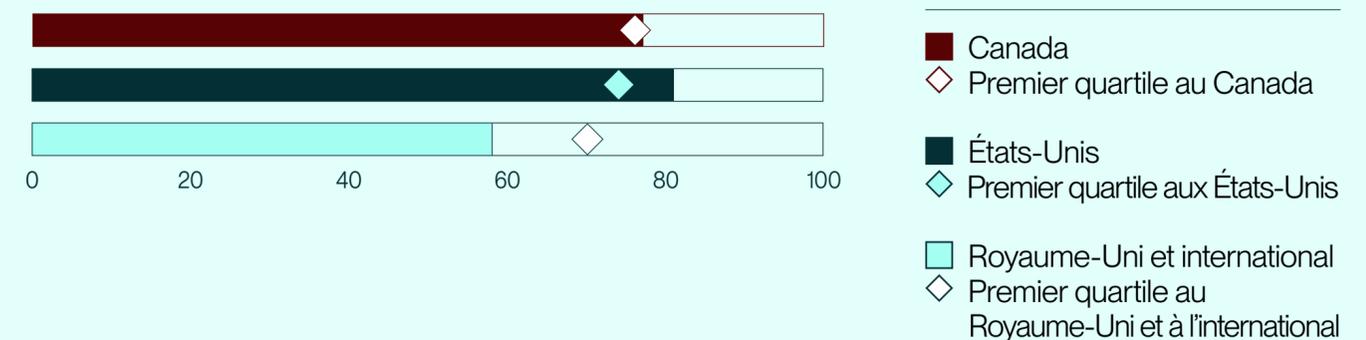
au Canada; Intact nommée Employeur de choix par Kincentric pour une 8^e année consécutive.

81 %

aux États-Unis; Intact nommée Employeur de choix par Kincentric pour une 5^e année consécutive.

58 %

dans le secteur Royaume-Uni et international; une amélioration de six points depuis le rapport initial de 2022.



Être une destination de choix pour les meilleurs talents et experts

Pour assurer l'exécution de notre stratégie, nous devons élargir notre bassin de talents au rythme de nos ambitions commerciales. C'est pourquoi pour être une destination de choix pour les meilleurs talents et les experts, il est crucial d'investir en conséquence afin d'attirer les gens qui nous aideront à réussir aujourd'hui et dans l'avenir.

« Nous voulons que chaque personne ait le sentiment que **RSA est un endroit où elle peut s'épanouir** et ait confiance en notre capacité à créer le bon environnement et les bonnes occasions pour favoriser sa réussite et sa prospérité. »

— Ken Norgrove, chef de la direction, RSA

Solides compétences en leadership

Dans notre sondage sur l'engagement de 2023, nos employés de toutes nos régions nous ont dit qu'ils appréciaient nos leaders. En incarnant nos facteurs de succès en leadership et en investissant continuellement dans leurs compétences de leadership, nos gestionnaires se surpassent.

Efficacité des gestionnaires

88 %

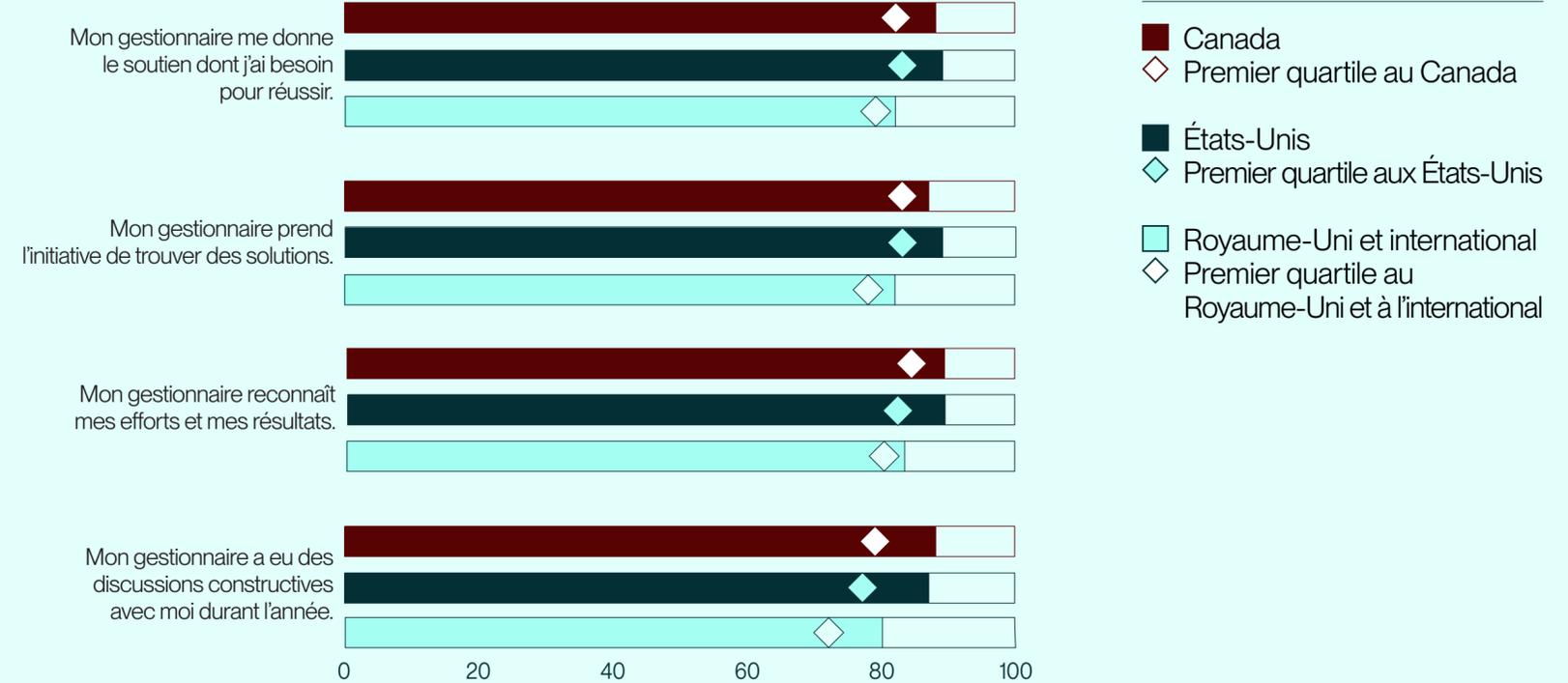
Canada

88 %

États-Unis

82 %

Royaume-Uni et international





Nous avons mis en place divers programmes pour continuer à soutenir et à faire progresser nos leaders :

- En 2023, 77 % des postes vacants de directeurs et de niveau supérieur ont été pourvus en interne, ce qui témoigne de notre programme de formation et de développement ainsi que de notre solide processus de planification de la relève.
- Notre programme de développement du leadership au Canada, offert conjointement avec la Ivey School of Business de l'Université Western, en Ontario, a accueilli 30 dirigeants.
- Aux États-Unis, notre équipe de direction est composée d'experts chevronnés qui comptent plus de 13 années de service chez Intact et plus de 20 ans dans leur domaine, et qui sont en mesure de susciter un engagement, comme en témoigne notre taux de rétention de 100 % des employés les plus performants.
- En 2023, dans le secteur Royaume-Uni et international, à la suite du déploiement de nos valeurs en 2022, nous avons lancé nos facteurs de succès en leadership et les avons intégrés à nos principaux programmes de leadership : Welcome to Leadership@RSA et Licence to Lead, ainsi qu'à notre nouveau programme de développement et d'encadrement des leaders au Royaume-Uni (lancé au quatrième trimestre). Nous avons créé le site intranet de nos facteurs de succès en leadership, qui contient des conseils,

des ressources et des vidéos à l'intention des leaders, et nous en avons fait une caractéristique clé de nos communications à l'intention des employés. Nous avons intégré les facteurs de succès en leadership à nos programmes et plateformes internes de reconnaissance en les harmonisant avec les mises en nomination dans la catégorie des « leaders inspirants ».

Promouvoir nos talents

La gestion des talents va bien au-delà du recrutement et de la rétention. Nous reconnaissons l'avantage stratégique à long terme d'intégrer des pratiques qui identifient les talents et accélèrent le développement professionnel de nos gens. Nous tirons parti de diverses tactiques, dont le calibrage de la performance et la rétroaction régulière, les plans de développement complets et les changements de poste conçus pour approfondir l'apprentissage et l'expérience.

Voici les principaux faits saillants mondiaux de 2023 :

- Nous avons recruté 690 étudiants dans l'ensemble des régions et de nos unités d'affaires.
- Près du quart de nos employés ont été mutés à un nouveau poste et ont fait progresser leur carrière, ce qui leur a permis d'évoluer avec nous tout en nous donnant l'occasion d'élargir notre bassin de talents à l'échelle mondiale.

- En 2023, nous avons lancé un centre de carrière au Canada. Celui-ci donne facilement accès à des outils d'autoévaluation, à des renseignements sur les parcours professionnels, à des conseils sur l'établissement d'objectifs et à des coachs de carrière.
- Notre philosophie consiste à donner aux leaders les moyens d'appuyer concrètement les gens dans leur développement. Au Royaume-Uni, en plus d'atteindre notre objectif annuel de croissance des bassins de nouveaux talents dans le cadre de nos programmes Bright Future, nous avons tenu notre première édition de l'atelier U.K. Career Conversations, qui a été une réussite et qui vise à aider les leaders à soutenir les membres de leur équipe. De plus, nous avons créé des groupes internes de réseautage pour les nouveaux diplômés et les stagiaires afin de favoriser la collaboration et de créer de nouvelles possibilités de perfectionnement.

Développer les compétences spécialisées de nos gens

Afin de transformer notre avantage concurrentiel, nous devons aider nos gens à acquérir des compétences dans des domaines poussés comme les données et l'IA, le numérique, la conception et la souscription spécialisée. En investissant dans les compétences nécessaires pour une surperformance soutenue, nous donnons à tous les employés la possibilité d'être fiers et optimistes quant à l'avenir.

Souscription spécialisée

En 2023, nous avons commencé à récolter les avantages de notre présence mondiale dans trois secteurs d'activité hautement spécialisés. Dans le secteur de l'assurance maritime, par exemple, nous avons modifié notre structure de façon à ce que toutes nos équipes, dans toutes les régions, relèvent d'un seul leader mondial. Cette structure permettra d'accélérer les échanges techniques entre les souscripteurs, de faire preuve d'agilité dans l'analyse de dossiers complexes et de renforcer notre bassin de relève technique.

Données et IA

Nous sommes déterminés à mettre l'innovation au service des clients grâce à la nouvelle génération d'assurance, notamment en explorant les diverses applications de l'IA.

Nous avons des partenariats avec des acteurs clés de l'innovation pour élaborer des solutions numériques et répondre à des questions parmi les plus complexes et les plus difficiles. Ces partenariats jouent également

un rôle important dans le développement de notre bassin de talents en favorisant les relations avec les étudiants susceptibles de devenir des employés d'Intact.

Voici certains de ces partenariats :

IVADO : Comprend l'Université de Montréal, HEC Montréal et Polytechnique Montréal. Nous avons investi 1 million de dollars depuis 2017 dans cette collaboration, grâce à laquelle des universitaires de renom forment les employés et les gestionnaires d'Intact en détection de fraude, en télématique, en traitement du langage naturel et en actuariat.

Université Laval : Dans le cadre d'un engagement de 2 millions de dollars sur cinq ans qui a commencé en 2018, Intact travaille en partenariat avec des chercheurs de cette université pour explorer les possibilités d'applications de l'IA à nos activités courantes. Cette collaboration comprend la création de deux chaires (l'une en enseignement et l'autre en recherche) consacrées à l'étude et au déploiement du potentiel de l'IA et des mégadonnées dans le domaine de l'assurance.

Université de Waterloo : Notre collaboration avec le AI Institute de l'Université de Waterloo – ou Waterloo. AI – a commencé en 2022. Évaluée à 1 million de dollars, elle vise à mobiliser des universitaires en génie pour résoudre certains de nos problèmes d'IA les plus difficiles. Parmi nos réalisations, mentionnons le recours aux techniques de traitement du langage naturel pour accélérer le traitement de grandes quantités de documents, ainsi que la correction des erreurs dans les transcriptions de reconnaissance vocale automatique lors des appels des clients à notre centre d'appels.

Établir un partenariat avec l'Institut Périmètre

La science et les technologies quantiques sont à l'avant-garde de la recherche et de l'innovation, et elles recèlent un potentiel énorme de commercialisation et d'avancées révolutionnaires, notamment pour améliorer les prévisions climatiques et la navigation et innover dans les technologies propres. Nous avons investi 1,5 million de dollars dans l'Institut Périmètre, un leader de la recherche en physique théorique, afin de soutenir la croissance continue de ce secteur émergent, qui contribue à stimuler l'économie canadienne tout en développant des emplois hautement spécialisés.

Ce partenariat est un exemple concret de la façon dont nous atteindrons notre objectif d'être un chef de file mondial de l'utilisation des données et de l'IA en tarification et en sélection des risques tout en améliorant nos activités. Intact facilitera l'échange de connaissances entre les employés de son Lab de données et les chercheurs de l'Institut Périmètre et offrira des stages aux talents clés. Notre position aux premières loges de la découverte devrait nous ouvrir de nouvelles perspectives qui favoriseront des innovations de pointe dans le secteur en lien avec l'inférence causale, l'apprentissage machine, l'intelligence artificielle et le service centré sur le client.

Aider nos gens à réaliser leur plein potentiel

Nous croyons que tous les employés d'Intact devraient pouvoir réaliser leur plein potentiel et s'épanouir. Nous exprimons cette conviction en investissant dans des occasions de croissance professionnelle globale et en offrant des programmes qui soutiennent la santé et le bien-être des employés.

Favoriser la résilience et le bien-être des employés

Nous donnons la priorité au bien-être global de nos employés – y compris leur santé financière, physique, sociale et mentale – en leur offrant divers avantages :

Canada

- Nous avons mis sur pied avec succès une nouvelle plateforme intégrée pour notre Programme d'aide aux employés et nos services de télémédecine, conformément à notre engagement à l'égard du bien-être global. Nous avons amélioré les protections et élargi les types de soutien offerts.
- Nos efforts continus centrés sur la santé mentale ont notamment compris une formation sur les compétences émotionnelles et la résilience.
- Nous avons souligné notre première journée de sensibilisation à la ménopause et publié notre nouveau guide sur la ménopause et le travail.
- Nous avons également mis en place une politique de vacances élargie pour nos employés, qui est entrée en vigueur en janvier 2024.

États-Unis

- Nous avons négocié un taux fixe sur les coûts des soins de santé et des régimes d'avantages sociaux, ce qui est contraire à la tendance du secteur où l'on note plutôt des hausses de 8 %. Par ailleurs, nous avons lancé des webinaires sur le bien-être financier axés sur la planification de la retraite, ainsi que des webinaires sur la santé mentale centrés sur l'adoption de saines habitudes de vie, la gestion de l'anxiété sociale et le manque de sommeil.

Royaume-Uni

- La politique sur la ménopause de RSA, lancée en 2022, a été présélectionnée dans la catégorie ESG: Diversity and Inclusion Initiative of the Year des British Insurance Awards de 2023. La politique vise à améliorer la sensibilisation, l'information et le soutien pour tous les employés.
- Notre politique pour les aidants prévoit cinq jours de congé payé par année pour les employés qui prennent soin d'une personne à charge handicapée. Nous avons aussi lancé l'application myStrength, un service de bien-être personnalisé pour les employés et leur famille.

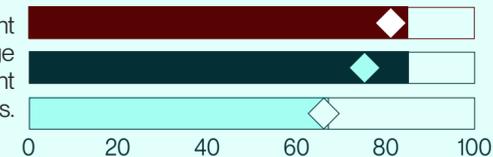
- Nous avons mis en place une nouvelle politique de congé pour violence familiale et publié des conseils à l'intention des leaders et des employés.
- En janvier 2024, RSA a mis en place une politique de congé parental égal, offrant à tous les parents un maximum de 52 semaines de congé, dont 26 seront entièrement payées.



Formation et développement

Dans notre sondage sur l'engagement de 2023, les employés nous ont dit qu'ils appréciaient notre soutien à l'égard de la formation et du développement.

Cette organisation soutient fermement l'apprentissage et le développement de ses employés.



- Canada
- ◇ Premier quartile au Canada
- États-Unis
- ◇ Premier quartile aux États-Unis
- Royaume-Uni et international
- ◇ Premier quartile au Royaume-Uni et à l'international

En 2023, nous avons investi dans la croissance professionnelle de nos employés :

- ✓ Nous avons offert plus de 13 500 cours couvrant un large éventail de sujets d'apprentissage, y compris le leadership, les compétences en affaires, la souscription technique.
- ✓ Nos employés ont suivi plus de 540 000 cours, combinant l'apprentissage en personne et en ligne.



Donner aux employés les moyens d'exceller

Une façon dont nous pouvons aider nos employés à s'épanouir est de leur fournir des outils qui facilitent leur travail ou le rendent plus stimulant. Voici quelques exemples de ces moyens d'exceller que nous avons donnés aux employés en 2023 :

États-Unis

- Plusieurs sources de données de tiers peuvent maintenant remplir automatiquement nos systèmes de souscription dans nos unités d'affaires pour les risques de transport et les risques divers de même qu'en assurance spécialisée des biens, améliorant ainsi les renseignements dont disposent nos employés et permettant une analyse plus rapide et plus précise.

Canada

- Grâce aux changements apportés au système, les employés accèdent plus facilement à l'information lorsque les clients interagissent par différents canaux (p. ex., clavardage, textos, en ligne), ce qui leur permet d'avoir une vue d'ensemble et de mieux aider les clients en temps réel.

Royaume-Uni et international

- Nous avons déployé la gamme d'outils Python/R à l'échelle de l'entreprise pour 140 employés de la tarification, permettant le partage des codes et des modèles et facilitant la collaboration entre les équipes.

Nos employés et nos dirigeants représentent la diversité des collectivités que nous servons

Le respect est une des valeurs d'Intact. Pour nous, cela veut dire voir la diversité comme une force, favoriser l'inclusion et encourager la collaboration. Nous valorisons la diversité et tâchons de créer un milieu de travail inclusif et motivant où tous se sentent appréciés, respectés et écoutés.

Diversité, équité et inclusion

Dans notre sondage sur l'engagement de 2023, nos employés ont indiqué que nos efforts en matière de diversité, d'équité et d'inclusion portent leurs fruits.

88 %

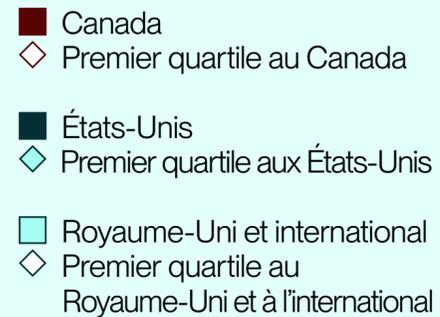
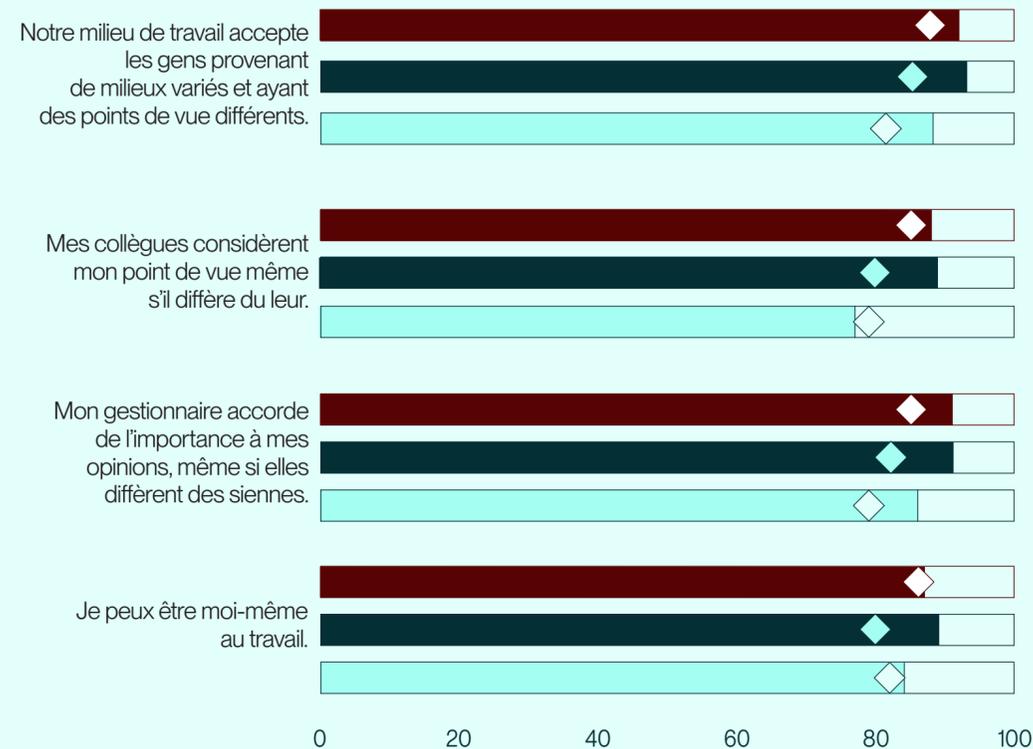
Canada

90 %

États-Unis

81 %

Royaume-Uni et international



Réseaux d'employés

Nous avons 16 réseaux d'employés à l'échelle mondiale qui célèbrent les différentes dimensions de la diversité et fournissent de l'information à ce sujet. Nous organisons des semaines axées sur la diversité, l'équité et l'inclusion qui se veulent des sources d'inspiration et qui visent à favoriser la compréhension et l'inclusion dans l'ensemble de notre milieu de travail. Voici quelques exemples de ces réseaux :

- RSA REACH fait la promotion d'un environnement inclusif pour les collègues des minorités noires, asiatiques et ethniques.

- RSA Building Pride crée un milieu de travail inclusif, sécuritaire et confidentiel pour nos collègues de la communauté LGBTQ+ et leurs alliés.
- Au Canada, le cercle d'inclusion autochtone, lancé en 2023, vise à favoriser l'inclusion et à susciter l'engagement des employés autochtones chez Intact, et à conseiller l'entreprise sur les mesures à prendre à l'égard de la vérité et de la réconciliation.

- Au Canada, notre Réseau des jeunes professionnels vise à fournir aux employés en début de carrière le soutien dont ils ont besoin pour se constituer un réseau de relations et se faire connaître dans leur milieu de travail.

- Aux États-Unis, le réseau Proud & Professional, lancé en 2023, s'est donné pour mission de soutenir les membres de la communauté LGBTQIA+ et leurs alliés. Ce réseau s'engage à promouvoir un environnement de travail positif et inclusif tout en offrant du soutien et des occasions aux employés, créant ainsi un espace sûr pour des discussions ouvertes et franches.
- Aux États-Unis, Power of Women, le plus important groupe-ressource d'employés, a pour mission d'encourager, de mobiliser et d'inspirer les femmes dans l'ensemble de l'organisation au pays en favorisant l'inclusion et les encourageant à s'épanouir.

Nos employés et nos dirigeants représentent la diversité des collectivités que nous servons

Respecter notre engagement : conseils de la diversité, de l'équité et de l'inclusion et plans d'action

Même si nous collaborons et diffusons les meilleures pratiques à l'échelle mondiale, nous reconnaissons également que nos programmes de diversité, d'équité et d'inclusion doivent refléter les collectivités et les régions où ils sont offerts. C'est pourquoi nos trois régions sont individuellement responsables de mettre en œuvre des stratégies et des plans d'action locaux personnalisés en matière de diversité, d'équité et d'inclusion.

Canada

Le conseil de la diversité, de l'équité et de l'inclusion au Canada a été mis sur pied en 2006 avec le mandat de veiller à ce qu'Intact favorise un milieu de travail inclusif qui saurait attirer un vaste bassin de talents diversifiés. Les premières initiatives étaient axées sur le genre; de nos jours, le conseil centre aussi son attention sur les expériences des personnes noires et des personnes de couleur, la réconciliation avec les Autochtones, la promotion de l'alliance inclusive et la santé mentale.

Nous avons constaté des progrès au fil des ans, notamment :

- La représentation des femmes dans des postes de vice-présidentes et d'échelons supérieurs est passée de 29 % en 2012 à 44,8 % à la fin de 2023.
- La proportion des employés qui s'identifient comme des personnes noires et de couleur occupant un poste de vice-président ou d'un échelon supérieur est maintenant de 16,7 %.
- Pour l'ensemble de nos employés, la représentation des employés qui s'identifient comme des personnes noires et de couleur est passée de 14 % en 2012 à 29,9 % à la fin de 2023.

Voici quelques exemples de notre progression en 2023 :

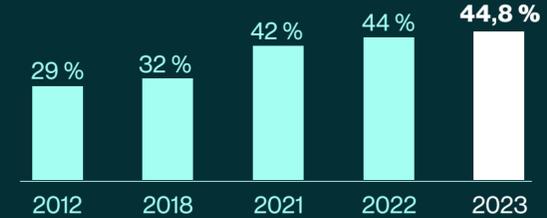
- Nous avons conclu un partenariat avec Black Professionals in Tech Network et participé à sa conférence connue sous le nom de BFUTR pour attirer et embaucher des talents diversifiés.
- Nous avons donné de la formation à l'équipe d'acquisition de talents afin de réduire au minimum les préjugés dans le processus de recrutement.

- Parmi nos étudiants embauchés pour un emploi d'été en 2023, 56 % s'identifient comme des personnes noires et de couleur. Parmi eux, 7 % étaient des étudiants noirs, soit deux points de plus que notre engagement dans le cadre de l'Initiative Black North.
- Nous avons lancé la formation obligatoire intitulée *Les 4 saisons de la réconciliation* en partenariat avec l'Université des Premières Nations dans le cadre de nos engagements en matière de réconciliation. Ce programme offre des connaissances de base sur la réconciliation et vise à promouvoir le renouvellement des relations entre les peuples autochtones et les Canadiens par l'entremise d'un apprentissage transformateur sur la vérité et la réconciliation. Les employés avaient jusqu'en février 2024 pour suivre les modules.

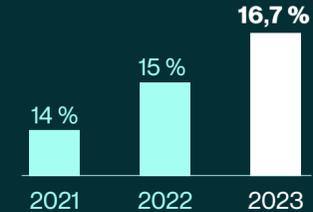
Nous poursuivons notre progression vers l'atteinte de nos objectifs de diversité à long terme pour 2025. Cela comprend l'atteinte de la parité entre les genres au sein de la direction et une plus grande diversité au sein de l'entreprise conformément à la disponibilité sur le marché du travail d'ici 2025.

Au Canada, nous avons fait des avancées au fil des ans, notamment :

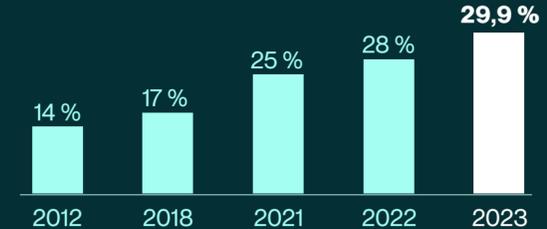
Femmes occupant un poste de vice-présidente ou d'échelon supérieur



Personnes noires et de couleur occupant un poste de vice-président ou d'échelon supérieur



Personnes noires et de couleur parmi l'ensemble des employés



Pour en savoir plus sur nos progrès au chapitre de la diversité, de l'équité et de l'inclusion, veuillez consulter la [page 55](#).



Nos employés et nos dirigeants représentent la diversité des collectivités que nous servons



États-Unis

Le conseil de la diversité, de l'équité et de l'inclusion aux États-Unis a été mis sur pied en 2021 afin d'aider à établir un cadre fondamental pour notre stratégie de diversité, d'équité et d'inclusion. En mettant délibérément l'accent sur la dotation en personnel, la facilitation et les communications, le conseil donne une voix aux collectivités autrement marginalisées en prônant et en adoptant un leadership inclusif et en favorisant une culture d'appartenance.

En 2023, nous avons établi un certain nombre d'initiatives ancrées dans notre cadre fondamental, notamment :

- Nous avons mis à l'essai avec succès notre programme de parrainage, qui vise à jumeler les talents prometteurs et diversifiés aux premiers vice-présidents pour assurer une visibilité et une expérience d'encadrement toute l'année.
- Nous avons élargi notre bassin de talents pour englober les jeunes étudiants sous-représentés du secondaire, en commençant par un programme de stages en actuariat à Plymouth.
- Nous avons collaboré à divers programmes de l'industrie sur la diversité, l'équité et l'inclusion et des initiatives liées aux talents : nous avons commandité sept conférences ou associations sectorielles portant sur la diversité, l'équité et l'inclusion, et participé à trois groupes de travail sur le sujet.
- Nous avons déployé une formation en ligne portant sur un milieu de travail inclusif à l'intention de tous les employés non-cadres; le taux de participation a été de 92 %. Nous avons mis sur pied un groupe de travail sur l'accessibilité, qui fera le bilan de nos composants technologiques améliorant l'accessibilité pour notre campagne de sensibilisation 2024.

Nous sommes sur une lancée depuis les dernières années et nos efforts ne passent pas inaperçus. En 2023, notre vice-président de la diversité, de l'équité et de l'inclusion aux États-Unis a reçu le prix Diversity & Inclusion Individual of the Year décerné par l'American Property Casualty Insurance Association. Nous sommes fiers de nos progrès à ce jour et continuerons de favoriser une culture d'inclusion par la formation, le dialogue et le parrainage.

Nos employés et nos dirigeants représentent la diversité des collectivités que nous servons

Royaume-Uni et international

Le conseil de la diversité, de l'équité et de l'inclusion au Royaume-Uni et à l'international est parrainé par notre équipe de direction. Il représente chaque secteur d'affaires et a pour mandat de promouvoir une plus grande diversité au sein de notre organisation ainsi qu'une culture d'inclusion qui attire, encourage et met à profit des points de vue variés, établissant des bases plus solides pour la réussite de RSA.

En 2023, nous avons mis en œuvre plusieurs initiatives visant à soutenir des groupes diversifiés et à créer un environnement plus inclusif, notamment :

- Nous avons élargi la portée de la nouvelle politique de congé parental de RSA pour que tous les parents y aient droit, peu importe leur genre.
- Au Royaume-Uni, nous avons lancé les programmes Enable Me et Step Forward 2023, offrant du parrainage aux personnes issues de minorités ethniques et aux femmes qui ne sont pas membres de la direction.
- En Irlande, nous avons présenté l'initiative Rise, qui soutient les femmes talentueuses au moyen de divers programmes, comme le mentorat, le développement en leadership et les occasions de visibilité.

- Nous avons établi des partenariats avec From Babies with Love, GAIN et Stonewall, des organismes qui soutiennent les enfants dans le besoin, les jeunes femmes et les membres de la communauté LGBTQ+.

Nos progrès pendant la première année :

- Nous avons atteint notre objectif de représentation féminine de 36 % dans les postes de vice-présidents et d'échelons supérieurs avant la fin de 2023 et nous sommes en voie d'atteindre notre objectif de 40 % d'ici 2025.
- Nous avons amélioré notre collecte de données de façon à mieux suivre nos progrès dans les années à venir : 54 % des employés ont indiqué leur diversité jusqu'à maintenant au Royaume-Uni, et 78 % en Irlande.
- Nous avons également réduit l'écart de rémunération entre les genres dans la région, le resserrant de 1 % en Irlande et de 1,4 % au Royaume-Uni.

Nos efforts sont soulignés. En 2023 :

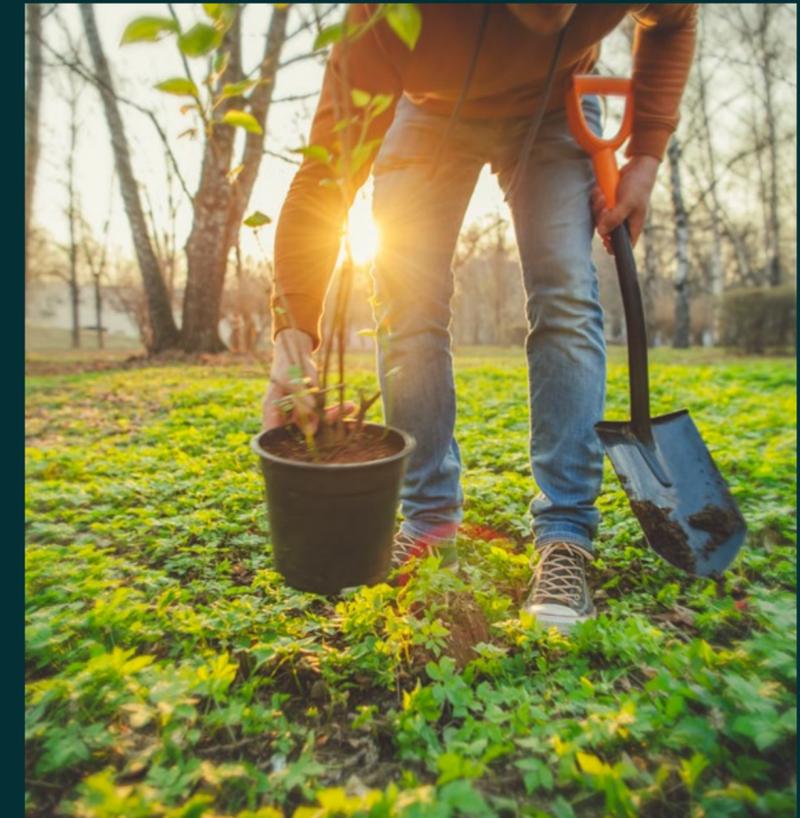
- Au Royaume-Uni, RSA a été reconnue lors de la remise des prix 5 Star Best Diversity, Equity & Inclusion in the Workplace d'Insurance Business.

- En Irlande, nous avons été finalistes dans la catégorie diversité, équité et inclusion des Financial Services Awards.
- Nous avons été récompensés lors de la remise des prestigieux prix du Insurance Times avec deux nominations pour le Diversity and Inclusion Excellence Award; nous sommes ainsi devenus le premier assureur officiellement reconnu comme ouvert à la ménopause, et nous avons obtenu le prix Bronze pour notre engagement envers les gens en début de carrière et le perfectionnement des talents.

Nous sommes fiers des progrès réalisés à ce jour dans la mise en œuvre de notre stratégie de diversité, d'équité et d'inclusion au Royaume-Uni et en Irlande. La stratégie, lancée en 2023, comporte notamment notre ambition d'être le leader du secteur de l'assurance d'ici 2026 et un leader du marché, tous secteurs confondus, d'ici 2030.



Être l'une des sociétés les plus respectées



Être l'une des sociétés les plus respectées nécessite une surperformance financière et un accent mis sur l'aide à la société. Nous redoublons d'efforts au chapitre de l'adaptation climatique au Canada et élargissons ceux-ci à nos marchés régionaux dans notre quête de réduire nos propres répercussions par notre stratégie climatique.

Depuis 2010, nous avons affecté

26,4 millions

de dollars au financement d'actions d'adaptation climatique.

Bâtir des collectivités résilientes sur les plans climatique et économique

Pour atteindre notre objectif d'être l'une des sociétés les plus respectées, nous appliquons notre approche à l'égard des changements climatiques et notre stratégie de contribution à la société :

1. Notre approche à l'égard des changements climatiques :

Il s'agit d'une stratégie en cinq points axée sur la gestion des répercussions de nos activités et le soutien à la transition vers une économie à faibles émissions de GES.



2. Notre stratégie de contribution à la société :

Celle-ci vise à bâtir des collectivités résilientes sur les plans climatique et économique, ainsi qu'à pousser plus loin la générosité des employés.



La section qui suit décrit notre performance clé à l'égard de ces deux stratégies.

Points saillants de nos progrès

57 %

des parties prenantes au Canada reconnaissent Intact comme un chef de file contribuant au développement de collectivités résilientes¹.

16 %

Réduction de 16 % des émissions de nos activités globales² par rapport à notre base de référence de 2019³.

¹ Résultats fondés sur notre sondage baromètre de la résilience 2023.
² Comprend les émissions de portée 1, de portée 2, et de portée 3 en ce qui concerne les voyages d'affaires, les déchets, l'eau et le papier.
³ Fondée sur le marché.

Notre baromètre de la résilience

La mesure est un élément essentiel à la réussite de toute stratégie. Notre objectif de performance – soit que 3 de nos parties prenantes sur 4 nous reconnaissent comme un chef de file contribuant au développement de collectivités résilientes – est axé sur notre compréhension de l'expérience des personnes que nous souhaitons aider. Notre baromètre de la résilience, unique en son genre, fait le suivi de nos progrès par rapport à notre objectif en évaluant la perception de nos parties prenantes par rapport à notre stratégie de contribution à la société et leur appréciation de notre leadership¹.

En 2021, nous avons établi notre objectif de performance et, depuis, nous suivons les commentaires des parties prenantes et les mesurons à l'égard de quatre segments précis de notre capacité à soutenir des collectivités résilientes :



Aider les collectivités à s'adapter aux changements climatiques.



Réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES).



Créer des possibilités pour les familles vivant dans la pauvreté.



Contribuer au bien-être de la collectivité grâce à la générosité.

¹ Le baromètre de la résilience est une mesure utilisée en interne par Intact. Il a été développé en collaboration avec le cabinet d'études de marché Ipsos.



Nous avons fait appel à six groupes de parties prenantes dans nos régions qui sont essentiels à notre réussite pour connaître leur avis sur notre performance dans l'atteinte de nos objectifs de contribution à la société :

- Clients
- Employés
- Courtiers
- Investisseurs
- Gouvernements
- ONG et associations de l'industrie

En 2022, nous avons publié les résultats de notre premier sondage au Canada; en 2023, nous avons élargi la représentation géographique du baromètre pour inclure les parties prenantes des États-Unis, du Royaume-Uni et de l'Union européenne.

Résultats

57 %

de nos parties prenantes nous reconnaissent comme un chef de file contribuant au développement de collectivités résilientes au Canada, en hausse comparativement à 54 % en 2022.

53 %

de nos parties prenantes à l'échelle mondiale nous reconnaissent comme un chef de file contribuant au développement de collectivités résilientes; il s'agit de notre première donnée mondiale.

89 %

des parties prenantes estiment qu'Intact a la responsabilité d'aider les collectivités à devenir plus résilientes.



« Pour notre industrie et la société en général, il est essentiel de préconiser les **investissements dans l'adaptation**. Quoi que nous fassions, nous devons évoluer pour composer avec la fréquence et la gravité plus élevées des catastrophes. L'un des rôles que nous pouvons jouer est de promouvoir les investissements – qu'ils viennent des gouvernements ou des consommateurs eux-mêmes – pour **renforcer notre résilience**. »

— **Carla Smith, première vice-présidente exécutive et chef des ressources humaines, de la stratégie et du climat, Intact Corporation financière**

Le fait de bâtir des collectivités résilientes au climat en aidant les gens à s'adapter aux changements climatiques a un double objectif pour notre objectif d'être l'une des sociétés les plus respectées, soit de renforcer la résilience des collectivités et de faire progresser notre stratégie climatique.

Grâce à notre expérience et à notre expertise, et en raison du rôle de l'assurance dans la société, nous occupons une position privilégiée pour aider à faire progresser et à diriger les mesures d'adaptation climatique qui soutiendront la résilience des collectivités face aux répercussions des changements climatiques.

Depuis 2010, nous avons affecté 26,4 millions de dollars au financement d'actions d'adaptation climatique.

Un élément clé de notre stratégie consiste à établir des partenariats axés sur des actions concrètes pour rendre les collectivités plus résilientes face au nombre croissant de phénomènes météorologiques extrêmes. Ces actions comprennent aussi l'accélération et l'intensification de la recherche pour continuer à trouver des solutions aux défis que posent les inondations, les vents violents, la chaleur extrême et les feux de forêt.



« Nous devons continuer à limiter la production de gaz à effet de serre. Il faut aussi reconnaître que, tout au plus, nous pouvons ralentir les changements climatiques, mais pas les inverser. Il est donc non négociable de s'adapter rapidement aux conditions météorologiques extrêmes. **Chaque jour où nous ne le faisons pas est une journée de perdue.** »

— Blair Feltmate, président, Centre Intact d'adaptation au climat, Université de Waterloo

Développer des solutions d'adaptation concrètes : le Centre Intact d'adaptation au climat à l'Université de Waterloo

Le Centre Intact d'adaptation au climat est un centre de recherche appliquée qui est rattaché à la Faculté de l'environnement de l'Université de Waterloo. Il vise à rendre les collectivités plus résilientes aux changements climatiques en développant des outils pour les personnes, les organisations, les municipalités et les collectivités, et en étendant son influence par des actions de sensibilisation et un leadership éclairé.

En 2023, le Centre Intact a participé à différents travaux de recherche et de mobilisation des connaissances axés sur le climat, notamment :

Fournir des renseignements conviviaux au moyen d'infographies :

Ces infographies sur les inondations, la chaleur extrême et les infrastructures

naturelles ont été largement distribuées par diverses municipalités et entreprises à plus de 500 000 ménages partout au Canada. Infrastructure Canada a demandé au Centre Intact de soumettre une proposition pour l'élaboration d'une série d'infographies axées sur des habitations et des édifices publics résilients.

Offrir de la formation sur l'adaptation :

Le Centre Intact est le principal conseiller du vice-président, Enseignement du Mohawk College, en appui à l'élaboration de programmes de formation sur l'adaptation climatique reconnus par des professionnels pour divers secteurs.

Développer la résilience face aux inondations au Nouveau-Brunswick :

Dans le cadre du plan d'action sur les changements climatiques du Nouveau-Brunswick, le gouvernement provincial a nommé le Centre Intact pour diriger la préparation de documents d'information et de sensibilisation sur les inondations à l'intention du public

et des administrations locales.

Mettre en valeur l'expertise du Centre Intact en matière d'adaptation climatique par un programme exhaustif de leadership éclairé :

Plus de 250 articles ont été publiés dans les médias, plus de 120 présentations ont été faites, et des membres de l'équipe ont assisté aux comités permanents de la Chambre des communes et ont siégé à plus de 60 conseils consultatifs, renforçant ainsi la position du Centre Intact en tant qu'autorité reconnue en matière d'adaptation climatique.

Publier des rapports percutants :

En 2023, le Centre Intact a publié trois rapports : *Passer de la rhétorique à l'action : intégrer le changement climatique physique et les risques liés aux phénomènes météorologiques extrêmes dans les investissements institutionnels*, lequel propose aux gestionnaires de portefeuille un outil pratique appelé la matrice de risques climatiques, qu'ils peuvent utiliser pour évaluer l'exposition des sociétés détenues

dans notre portefeuille aux phénomènes météorologiques extrêmes; *Préparation aux feux de forêt : des conseils pratiques pour renforcer la résilience des résidences et des collectivités du Canada*, qui présente une synthèse conviviale des meilleures pratiques recommandées par le Conseil national de recherches Canada et Intelli-feu Canada^{MC}; et *Gestion des inondations et de l'érosion à l'échelle du bassin versant*, qui conseille les gouvernements sur l'utilisation des solutions fondées sur la nature.

En 2023, le Centre Intact a fait l'objet de 1 849 couvertures médiatiques, ses rapports ont été téléchargés à 4 720 reprises et il a cumulé plus de 200 000 impressions sur les médias sociaux.

« On connaît bien les inondations à Gloucestershire; c'est donc extraordinaire de pouvoir montrer aux personnes et aux collectivités le rôle qu'elles peuvent jouer pour lutter contre les répercussions des changements climatiques. On veut que les gens agissent pour la nature à la maison et qu'ils reconnaissent qu'ils ont un rôle à jouer. **Chaque action individuelle nous aide collectivement** et, ultimement, permet de bâtir des **endroits plus résilients** où les collectivités peuvent profiter d'une relation plus étroite avec la nature. »

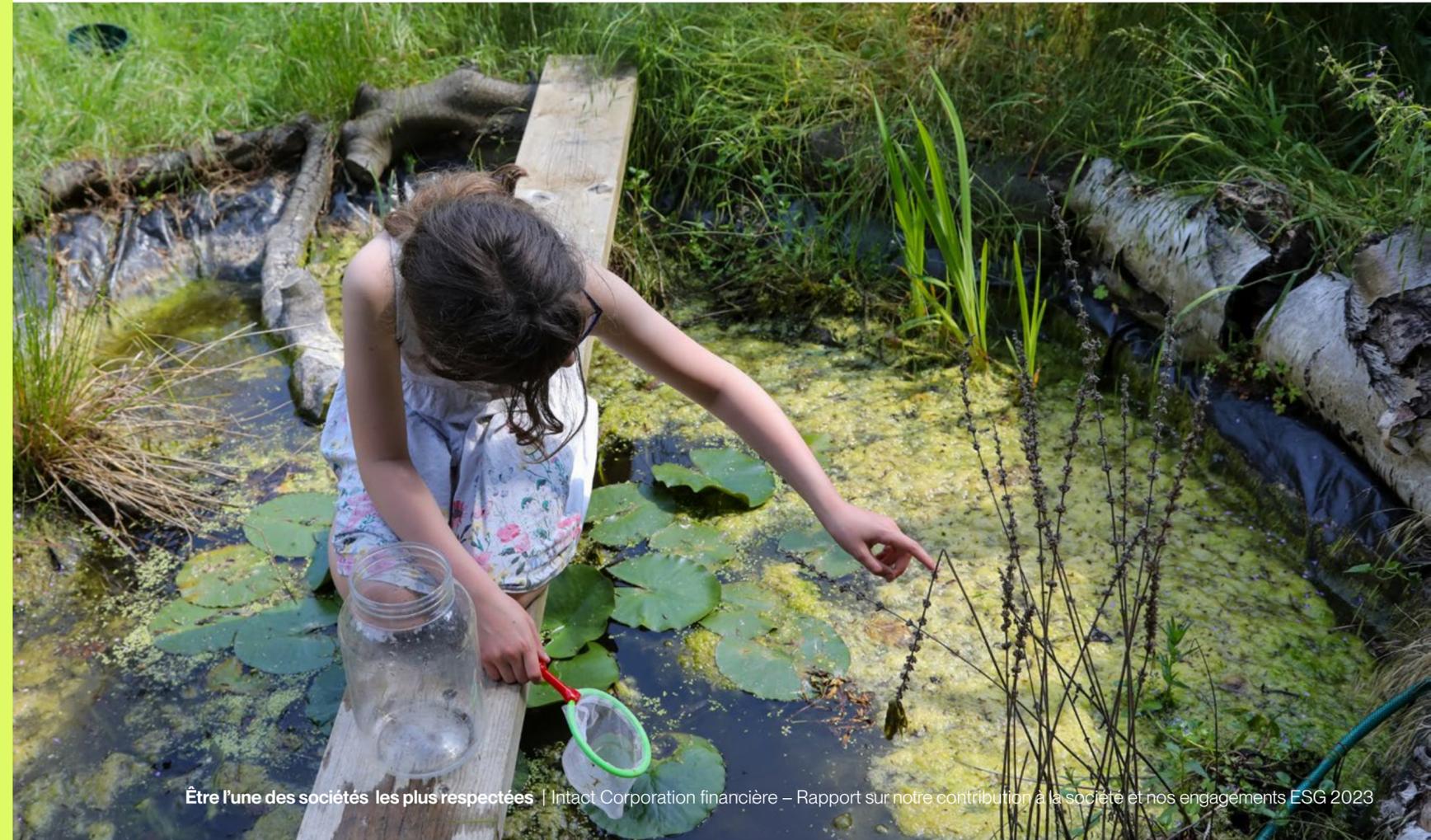
— Andrew McLaughlin, chef de la direction, Gloucestershire Wildlife Trust

Utiliser la nature pour gérer le risque d'inondation : Gloucestershire Wildlife Trust

Dans le cadre de son partenariat avec le Gloucestershire Wildlife Trust, RSA a investi 400 000 livres sterling pour aider à limiter les répercussions des inondations, soutenir les propriétaires, améliorer la résilience des collectivités et contribuer à protéger les habitats locaux.

Au cours des quatre prochaines années, nous investirons dans des solutions fondées sur la nature afin de limiter les conséquences des inondations sur les habitats locaux et d'aider les collectivités à devenir plus résilientes. Reconnaisant l'importance des solutions individuelles, le projet montrera comment des activités comme le dépavage des entrées, les jardins pluviaux et les abribus à toit vert incitent les collectivités à faire preuve de résilience face aux

changements climatiques d'une façon qui est respectueuse de la faune. Notre soutien aide aussi des programmes de sensibilisation locaux conçus pour aider les enfants et les adultes à en apprendre davantage sur les inondations et les mesures qu'ils peuvent prendre pour réduire les risques d'inondation dans leur région.





La nature comme première ligne de défense : Conservation de la nature Canada (CNC)

Le partenariat d'Intact avec CNC vise la protection et la restauration des milieux humides, l'accélération des efforts pour mesurer et quantifier la biodiversité et les avantages financiers, sociaux et en aval découlant de la conservation des milieux humides, et l'élaboration d'un protocole pour la compensation carbone misant sur les milieux humides.

Protection et restauration des milieux humides : Les milieux humides jouent un rôle essentiel dans la lutte contre les changements climatiques et l'adaptation à ceux-ci. En plus de stocker le dioxyde de carbone et d'être des îlots de fraîcheur en temps de canicule, ils contribuent à réduire les risques d'inondation lors de précipitations abondantes pour les localités avoisinantes en absorbant une grande quantité d'eau. Selon le Centre Intact d'adaptation au climat, préserver les milieux humides peut réduire les coûts des dommages causés par les inondations de presque 40 %. Dans le cadre de ce partenariat avec CNC, Intact a contribué à protéger plus de 10 000 hectares d'écosystèmes névralgiques, y compris 1 251 hectares de milieux humides.

Protocole pour la compensation carbone misant sur les milieux humides : Nous nous penchons également avec CNC sur l'élaboration d'un protocole pour la compensation carbone des émissions évitées misant sur les tourbières. En 2023, CNC a mis sur pied un groupe de travail technique composé d'experts en la matière qui évaluent la viabilité de ce protocole afin de déterminer s'il sera un outil utile pour encourager le capital privé à protéger et à conserver les tourbières.

Actions de résilience dans la collectivité

En 2022, nous avons fait équipe avec Intact Public Entities pour verser 1 million de dollars à 10 collectivités du Canada afin d'élaborer des solutions pratiques pour aider les municipalités à faire face aux phénomènes météorologiques extrêmes comme les inondations et les feux de forêt. Un an plus tard, nous avons mobilisé ce financement dans le cadre de notre programme de subventions aux municipalités pour la résilience climatique, en finançant les projets suivants :

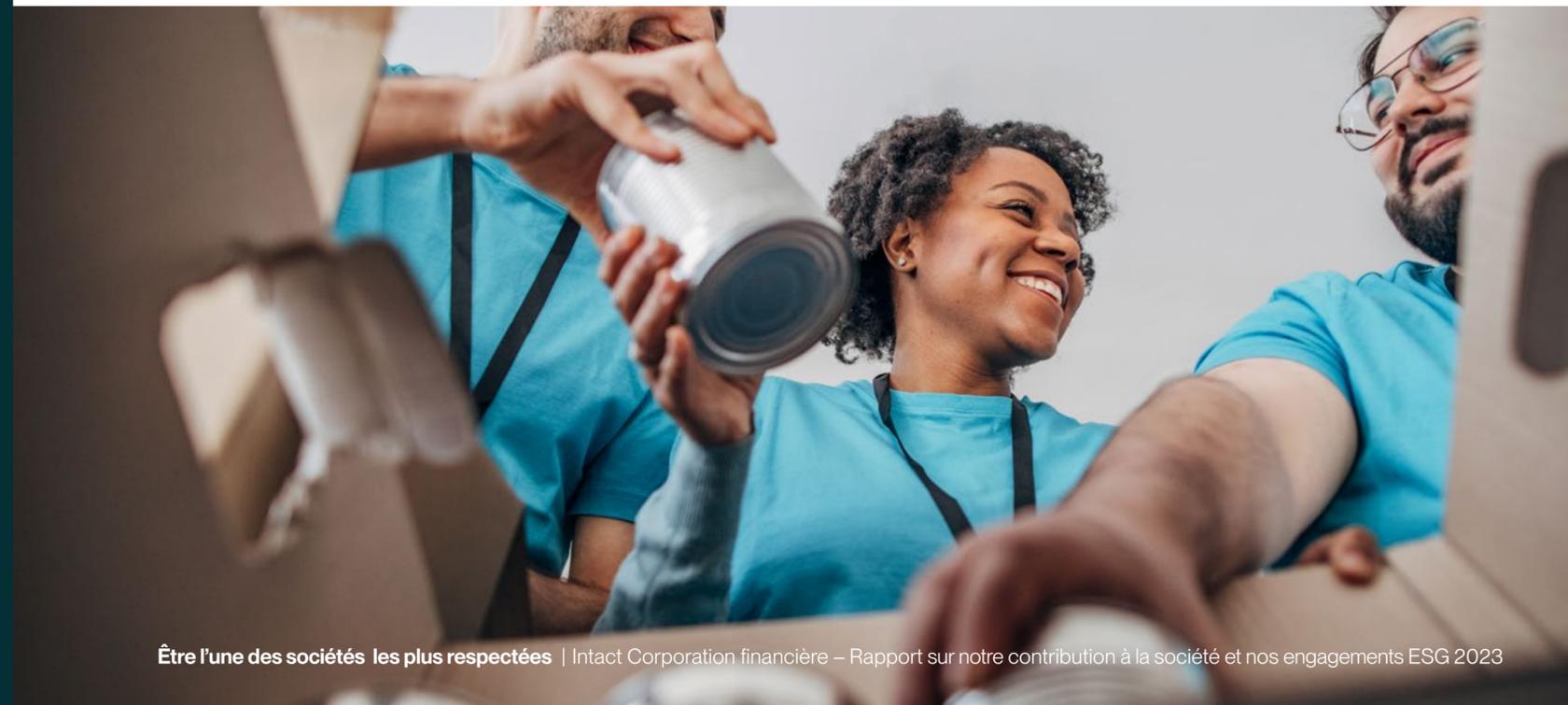
Préparer les résidents aux inondations : Afin d'aider les résidents à se préparer aux tempêtes, Intact Public Entities

et Intact ont remis 80 000 dollars à la Ville de Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard, pour financer son programme de rabais pour des installations de plomberie visant à prévenir et à se protéger des inondations, et à la Ville de Fredericton, au Nouveau-Brunswick, pour développer un portail à l'intention des propriétaires contenant des renseignements précis sur les risques d'inondation pour chaque propriété.

Réduire le risque de feux de forêt dans les collectivités : Avec plus de 18,5 millions d'hectares brûlés par des feux de forêt au Canada cette année seulement, la région de Wood Buffalo et la Ville de Whitecourt, en Alberta, et la Confederacy of Mainland Mi'kmaq, en Nouvelle-Écosse, prennent des mesures pour mieux

protéger leurs résidents. Ces régions ont utilisé leur subvention pour offrir des rabais et des évaluations Intelli-feu afin d'apporter des améliorations pour rendre les maisons résistantes au feu et de créer des coupe-feu dans la collectivité pour ralentir la propagation des feux de forêt.

Lutter à l'aide de solutions axées sur la nature : Nature-Action Québec, bénéficiaire d'une de nos subventions au Québec, a dressé la liste des secteurs prioritaires et proposé des solutions pour concentrer ses efforts d'adaptation dans le bassin versant de la rivière à la Raquette. Une fois mises en œuvre, ces solutions contribueront à stabiliser les rives et les côtes, et à réduire le risque d'inondation des collectivités en aval.





Renforcer la résilience économique dans nos collectivités

Pour Intact, la résilience se définit par la capacité de résister aux changements climatiques et de prospérer économiquement. La résilience économique consiste à créer des possibilités pour ceux qui en ont le plus besoin. Contribuer au développement de collectivités résilientes nécessite non seulement un soutien financier, mais aussi des efforts concrets pour améliorer les conditions de vie. En plus de nos partenariats stratégiques, nous versons des dons de bienfaisance à l'échelle de l'organisation et soutenons l'engagement communautaire chez nos employés.

Nos principaux partenariats

Centraide : Organisée en partenariat avec Centraide, notre campagne annuelle Générosité en action a pour principal objectif de donner aux employés l'occasion de se rallier à notre valeur de générosité en rendant les collectivités plus résilientes et en fournissant un soutien essentiel aux membres les plus vulnérables de nos collectivités.

Dans le cadre de cette campagne, nous doublons les dons faits par les employés à un organisme de bienfaisance de leur choix et dont les programmes sont axés sur la création de possibilités pour les enfants et les familles qui vivent dans la pauvreté. En 2023, en consultation avec Centraide, nous avons versé 2,3 millions de dollars en dons de contrepartie à des programmes dont la mission est de lutter contre l'insécurité alimentaire et la résilience économique.

Club des petits déjeuners : Depuis 2018, nous faisons équipe avec le Club des petits déjeuners avec un engagement à hauteur de 3 millions de dollars pour aider à l'élargissement et au maintien des programmes de petits déjeuners pour les enfants de partout

au Canada, afin de veiller à ce qu'un plus grand nombre de jeunes aient accès aux besoins nutritionnels leur permettant de réussir.

Indigenous Works : Dans le cadre de notre engagement continu à l'égard de la réconciliation au Canada, nous nous sommes engagés à verser 300 000 de dollars à Indigenous Works, une organisation nationale à vocation sociale qui a pour mandat de favoriser l'inclusion et d'accroître la participation des Autochtones dans l'économie canadienne.

Institut Dallaire pour les enfants, la paix et la sécurité : À la fin de 2022, nous avons renouvelé notre partenariat avec l'Institut Dallaire pour un autre cinq ans. Cet engagement de 1,25 million de dollars vise à soutenir les efforts déployés pour mettre fin à l'utilisation des enfants dans les conflits armés. Depuis, l'Institut a réussi à étendre sa présence mondiale en ouvrant un centre d'excellence en Amérique latine, établissant ainsi sa présence permanente en Amérique latine et dans les Caraïbes.

U.K. Youth : Nous nous sommes engagés à établir un partenariat de deux ans pour aider les jeunes du nord-

ouest de l'Angleterre à développer leurs compétences liées au travail et à accroître leur mobilité sociale. Le programme Building Aspirations ciblera les jeunes qui ne suivent pas de formation officielle et qui sont loin du marché de l'emploi, pour leur donner la possibilité de se fixer des objectifs, de renforcer leur confiance et de planifier leur avenir.

Nos partenariats en Irlande : Nous avons versé des dons stratégiques totalisant 71 500 euros, partagés entre le Trinity Centre for People with Intellectual Disabilities et le programme EPIC de Business in the Community Ireland, afin d'ouvrir des possibilités d'apprentissage et d'emploi aux groupes marginalisés et d'appuyer nos initiatives de diversité, d'équité et d'inclusion en Irlande.

Nos partenariats aux États-Unis : Notre programme d'engagement communautaire aux États-Unis comprend maintenant des équipes réparties dans 11 bureaux partout au pays et met principalement l'accent sur la mobilité sociale et la résilience économique. Par ailleurs, nous avons continué d'affirmer notre valeur de générosité en soutenant le

bénévolat individuel des employés et des producteurs-partenaires, et en facilitant les études postsecondaires grâce à notre programme de bourses d'études collégiales. Globalement, la Intact Charitable Trust a donné 450 000 dollars américains à 107 organismes à but non lucratif qui appuient nos divers programmes, y compris en devenant un partenaire clé de la Insurance Industry Charitable Foundation, une association mondiale qui unit l'industrie pour redonner aux collectivités dans le besoin.

Bien-être des collectivités



Nous avons versé

11,7 millions de dollars

à **3 000 organismes** au Canada, aux États-Unis ainsi qu'au Royaume-Uni et à l'international.¹

À l'échelle mondiale, nos employés ont versé

2,9 millions de dollars en dons.

Nos employés ont fait plus de

25 500 heures

de bénévolat auprès de plus de **400 organismes**.

¹ Cette somme comprend les programmes de dons jumelés des employés.

Générosité des employés

Dons de bienfaisance des employés

Dons de bienfaisance des employés : Cette année, RSA au Royaume-Uni a remis directement 1,24 million de livres sterling à des initiatives caritatives, soutenant des causes comme la pauvreté alimentaire, l'éducation et la santé mentale et physique.

Nous tirons parti de la générosité et de l'enthousiasme des employés pour soutenir des personnes parmi les plus vulnérables de la société en offrant le service de dons de bienfaisance jumelés de RSA.

Un total de 336 employés de RSA au Royaume-Uni sont inscrits à notre programme Give As You Earn (GAYE), qui leur permet de faire des dons de bienfaisance d'une façon fiscalement avantageuse. RSA verse des dons de contrepartie jusqu'à concurrence de 10 livres sterling par mois, par employé. Au total, RSA a versé 130 000 livres sterling en dons de contrepartie dans le cadre de la campagne GAYE. En Irlande, les cotisations salariales amassées ont permis de verser un don total de 5 750 euros, qui fut égalé par RSA, à l'organisme de bienfaisance Barnardos.

Au Canada, les employés ont fait don de plus de 2,4 millions de dollars à des organismes de bienfaisance qui répondent à des besoins urgents dans leurs collectivités, comme la pauvreté alimentaire, le logement et la santé mentale. Leurs dons ont été acheminés

par l'intermédiaire de notre Programme d'action communautaire, qui est notre programme de dons des employés visant à accroître la portée de leur contribution, ainsi que de notre campagne annuelle Générosité en action.

Bénévolat des employés : En novembre, nous avons réuni des collègues de tous nos bureaux de RSA pour célébrer leur engagement à bâtir des collectivités résilientes lors de notre Sommet de la générosité annuel. Collectivement, nos collègues ont amassé plus de 260 000 livres sterling et ont fait plus de 8 600 heures de bénévolat pour soutenir les collectivités, ce qui représente une augmentation de 150 % du taux de participation.

Au Canada, nos employés ont fait 16 500 heures de bénévolat auprès de 300 organismes. Ces heures de bénévolat nous ont permis de remettre à ces derniers un don de plus de 200 000 dollars, soutenant des initiatives essentielles.

Considérations relatives à la diversité, à l'équité et à l'inclusion dans le processus de dons

Nous avons fait des progrès dans les domaines cernés dans le cadre d'une évaluation de l'équité raciale menée en 2022 :

- Nous avons amélioré le cadre décisionnel pour notre contribution à la société en y intégrant des

considérations relatives à la diversité, à l'équité et à l'inclusion.

✓ Nous avons amélioré notre processus de contrôle diligent en incluant des points de vérification qui nous permettent de déterminer si nos partenaires potentiels tiennent compte de la diversité, de l'équité et de l'inclusion dans leurs organisations et projets et, le cas échéant, comment ils en tiennent compte.

✓ Nous avons mis à jour notre fiche d'évaluation pour la prise de décisions afin de nous assurer que les projets que nous avons financés démontrent clairement qu'ils peuvent avoir une incidence sur les collectivités vulnérables, en particulier les collectivités racisées.

- Nous avons donné le coup d'envoi du processus d'élaboration d'une politique de dons fondée sur des principes à l'échelle de l'entreprise afin d'harmoniser nos pratiques d'investissement communautaire pour l'ensemble des marques et d'inclure les pratiques en matière de diversité, d'équité et d'inclusion dans les décisions de financement.

Les travaux se poursuivront en 2024 alors que nous établirons des partenariats centrés sur la diversité, l'équité et l'inclusion.

Notre stratégie climatique

Nous sommes aux premières loges des changements climatiques depuis des décennies et nous comprenons que c'est l'un des plus grands risques systémiques de notre époque.

Qu'il s'agisse de feux de forêt, d'inondations, de chaleur extrême ou de sécheresse, les répercussions des phénomènes météorologiques extrêmes causés par les changements climatiques surviennent à un rythme accéléré. Contribuer à atténuer ces

répercussions fait partie intégrante de notre rôle en tant qu'assureur de dommages, soit par le biais de conseils sur les façons de mieux se préparer aux phénomènes météorologiques extrêmes ou en aidant nos clients à repartir du bon pied lorsque le pire se produit. Pour nous préparer pour l'avenir, nous nous concentrons sur les menaces et les possibilités que présentent les changements climatiques, tout en réfléchissant attentivement aux façons d'aider nos clients à réduire les risques et de faciliter les changements de comportement

nécessaires pour progresser vers le zéro émission nette et la résilience climatique.

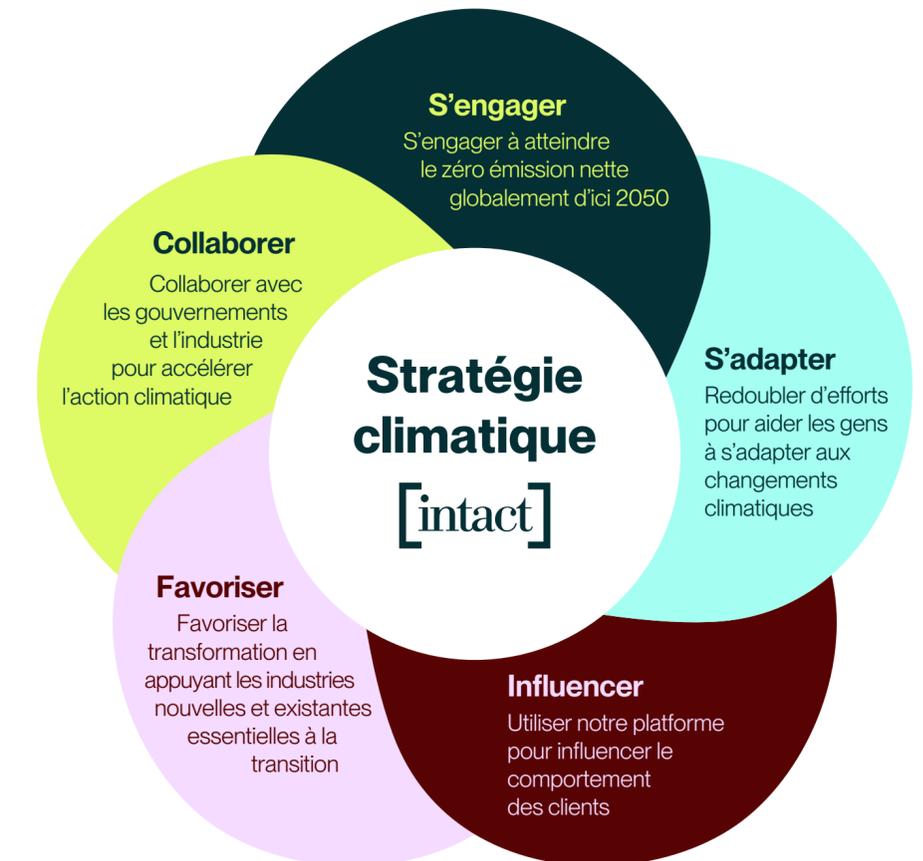
Alors que nous nous tournons vers l'avenir, nous mettons à profit plus d'une décennie de travail d'adaptation climatique, en plus de porter notre attention sur la transition vers le zéro émission nette d'ici 2050 et en ayant à l'esprit un objectif intermédiaire de réduire de moitié les émissions de GES de nos opérations d'ici 2030 (par rapport à la base de référence de 2019).

« **Les changements climatiques doivent être au cœur de notre stratégie**, car c'est l'enjeu déterminant du siècle. Nous reconnaissons également que nous devons **utiliser une stratégie offensive pour assurer notre croissance dans ce contexte**, et que nous devons nous concentrer sur les **aspects qui nous permettent à la fois d'aider la société et de réussir en tant qu'organisation**. C'est la façon de voir d'Intact en ce qui a trait au climat. Nous avons aussi la responsabilité de partager et de mettre à profit les connaissances que nous avons acquises dans le cadre de notre travail. C'est pourquoi nous avons financé la création du Centre Intact d'adaptation au climat. »

— Charles Brindamour, chef de la direction, Intact Corporation financière

Nos avancées quant à notre stratégie climatique

Notre stratégie climatique repose sur cinq grandes intentions, l'adaptation climatique étant un objectif commun de notre approche de contribution à la société (voir la [page 37](#)) et de notre stratégie climatique.



Notre engagement à atteindre le zéro émission nette d'ici 2050 et à réduire les émissions de nos opérations de moitié d'ici 2030

Nous nous engageons à mettre en œuvre des stratégies réfléchies pour réduire nos émissions et faire le suivi de notre performance au fil du temps. Notre engagement à atteindre le zéro émission nette d'ici 2050 s'applique à l'ensemble de nos opérations et est conforme aux principes pertinents de l'Accord de Paris¹.

Émissions de nos opérations²

Comme nous nous y attendions pour la première année complète après la pandémie de COVID-19, les émissions de nos opérations ont augmenté par rapport à 2022. Toutefois, nous sommes toujours en voie d'atteindre notre objectif intermédiaire de réduire les émissions de nos opérations de moitié d'ici 2030 (par rapport à l'année de référence 2019). Les émissions totales provenant de nos opérations ont baissé de 16 % par rapport à 2019 (calculées selon la méthode basée sur le marché).

Voir les données détaillées et les notes pour interpréter cet indicateur à la page 73.

Nos progrès à ce jour comprennent ce qui suit :

- Nous avons amorcé la transition de notre parc automobile mondial de quelque 2 000 véhicules vers des véhicules électriques : 26 % de notre parc est maintenant constitué de véhicules hybrides, électriques rechargeables ou entièrement électriques à batterie. Au Royaume-Uni, 71 % des véhicules sont électriques rechargeables ou entièrement électriques à batterie.

- Nous avons réduit le nombre de bureaux de 17 % en moyenne à l'échelle mondiale en regroupant les bureaux et en éliminant les locaux sous-utilisés.
- En moyenne, nous avons réduit les émissions liées aux voyages d'affaires à l'échelle mondiale de 14 % par rapport à l'année de référence 2019. Nous continuons d'explorer des façons de réduire ces émissions, tout en tenant compte des solutions de transport qui varient selon les régions où nous exerçons nos activités.
- Au Royaume-Uni et en Irlande, près de 100 % de l'approvisionnement en électricité de nos bureaux bénéficie de certificats de garantie d'énergie d'origine renouvelable (REGO), qui sont des instruments axés sur le marché qui favorisent l'écologisation du réseau électrique en augmentant la proportion de l'électricité provenant de sources renouvelables. Nous continuons d'explorer les possibilités de réduire les émissions de nos bureaux, ce qui comprend l'approvisionnement en électricité renouvelable de ceux situés en Amérique du Nord.

Émissions liées à notre portefeuille de placements³

Nous avons collaboré avec un conseiller externe pour évaluer l'importance des émissions de GES de portée 3 et avons déterminé que les Émissions liées aux placements constituent la catégorie la plus importante des émissions de portée 3⁴.

En 2022, nous avons communiqué nos Émissions liées aux placements pour la première fois, en ce qui concerne les actions ordinaires, les actions privilégiées et les obligations de sociétés de notre portefeuille. Ces émissions ont été estimées conformément à la méthode de calcul des émissions de GES du Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF).

En 2023, nous avons réalisé une réduction de 35 % de l'intensité des Émissions liées aux placements (actions ordinaires, actions privilégiées et obligations de sociétés du portefeuille) par rapport à notre année de référence de 2019⁵ (voir les données détaillées à la page 56 et les notes sur l'interprétation de cet indicateur à la page 73).



Nous avons établi des objectifs intermédiaires pour ce portefeuille et progressons vers leur réalisation :

- D'ici 2025, engager un dialogue avec les 20 plus grands émetteurs parmi les sociétés dans lesquelles nous avons investi, qui représentent actuellement plus de 50 % de l'intensité des émissions de notre portefeuille d'actions ordinaires, d'actions privilégiées et d'obligations de sociétés.
- D'ici 2030, réduire d'au moins 40 % l'intensité des émissions de notre portefeuille de placements (actions ordinaires, actions privilégiées et obligations de sociétés) par rapport à l'année de référence 2019.

Pour obtenir des précisions, consultez la section sur les facteurs ESG à considérer dans les placements, à la page 56, ainsi que le tableau des objectifs et mesures du rapport GIFC, à la page 72.

Émissions liées à notre portefeuille d'assurance et à notre chaîne d'approvisionnement⁶

Les émissions liées à l'assurance et à la chaîne d'approvisionnement sont importantes pour nos opérations et sont en voie d'être intégrées à nos mesures des émissions.

Parallèlement à ce travail, nous modifions nos normes de souscription et nos exigences pour les fournisseurs. Des précisions sont données ci-après dans les sections Influencer et Favoriser.

¹ Conformément aux principes pertinents de l'Accord de Paris, afin de limiter la hausse de la température mondiale à 1,5 °C, il est nécessaire de réduire les émissions d'au moins 45 % d'ici 2030 et d'atteindre le zéro émission nette d'ici 2050. Pour plus de précisions, consultez le site Web suivant : <https://www.un.org/fr/climatechange/net-zero-coalition>.

² Les émissions de nos opérations comprennent celles de portée 1, de portée 2, et de portée 3 en ce qui concerne les voyages d'affaires, les déchets, l'eau et le papier.

³ Les Émissions liées aux placements rentrent dans la catégorie 15 de la portée 3 du Protocole sur les émissions de GES.

⁴ Les Émissions liées aux placements rentrent dans la catégorie 15 de la portée 3 du Protocole sur les émissions de GES.

⁵ En 2023, nous avons travaillé à améliorer la précision des données sur les émissions des sociétés dans lesquelles nous avons investi. Le projet de précision des données sur les émissions, en collaboration avec notre tiers fournisseur de données est actuellement en cours.

⁶ Les émissions liées à l'assurance entrent dans la catégorie 15 de la portée 3 (placements) du Protocole sur les émissions de GES. Les émissions de la chaîne d'approvisionnement entrent dans les catégories 1 (biens et services achetés) et 2 (biens d'équipement) de la portée 3 du Protocole sur les émissions de GES.

Utiliser notre plateforme pour influencer le comportement des clients



Une action climatique significative exigera que les gens et les entreprises changent leurs comportements, modifient leurs façons de voyager et revoient les produits qu'ils consomment et leurs façons de consommer. Nous reconnaissons l'occasion qui nous est donnée d'influencer ces comportements par les actions suivantes.

Comprendre les risques climatiques

Notre Centre d'analyse climatique et géospatiale (CACG) encadre l'évaluation et la gestion des risques climatiques, mettant à profit l'expertise de 500 spécialistes dans les domaines de l'intelligence artificielle, de l'apprentissage machine, de l'actuariat, de la climatologie et de la science des données. Voici des exemples de contributions du CACG à la compréhension des risques climatiques :

- Nous utilisons des données et l'IA pour identifier les propriétés dont le toit risque de s'effondrer sous le poids de la neige. Intact utilise cette information pour accorder ensuite aux clients des subventions qui les inciteront à déneiger leur toit afin de prévenir les sinistres.
- Nous avons cartographié les zones à risque afin de repérer les secteurs à risque élevé, ce qui vient appuyer notre stratégie de contribution à la société dans la mesure où nous choisissons des emplacements qui pourraient bénéficier de mesures d'adaptation et de résilience climatiques.

- Nous avons fourni un soutien technique pour mieux comprendre les futurs scénarios climatiques au moyen de données sur les projections des changements climatiques pour certains risques. nge projections for selected perils.

Pour obtenir des précisions, consultez la section sur le Groupe de travail sur l'information financière liée au climat (GIFC), à la [page 62](#).

Appliquer les considérations relatives aux changements climatiques dans la souscription du secteur de l'énergie

L'atteinte des objectifs de zéro émission nette nécessite de transformer les industries existantes. Afin de promouvoir des pratiques commerciales durables, Intact continuera de centrer son attention sur ses activités liées à l'énergie renouvelable, en assurant divers projets à travers le monde. Nous analyserons également les plans de transition des clients du secteur de l'énergie, mettant l'accent notamment sur la divulgation de leurs émissions, sur leurs objectifs et leurs stratégies pour atteindre le zéro émission nette ainsi que sur leur

gouvernance en matière de climat. Nous communiquerons avec les clients du secteur de l'énergie dont les plans de transition sont insatisfaisants.

Pour obtenir des précisions, consultez la section sur les facteurs ESG à considérer dans la souscription du secteur de l'énergie, à la [page 56](#).

Utiliser notre plateforme pour influencer le comportement des clients

Créer une économie circulaire dans le traitement des réclamations

Nous reconnaissons l'importance de réduire les effets sur l'environnement de notre processus de traitement des réclamations. En conséquence, nous avons mis en œuvre des initiatives pour créer une économie circulaire dans le traitement des réclamations, via notamment l'adoption d'une approche *réparer au lieu de remplacer*.

Méthode d'assèchement restauratif d'On Side Après-Sinistre : À la suite de dommages causés par l'eau, notre méthode d'assèchement restauratif réduit le temps nécessaire pour terminer le processus de restauration et la quantité de matériaux de construction requis pour réparer les dommages. Nous utilisons des instruments spécialisés

pour détecter les niveaux d'humidité dans un immeuble, repérer les zones endommagées et déterminer la gravité des dommages. En 2023, nous avons utilisé la méthode d'assèchement restauratif dans environ 5 000 projets et continuons d'investir dans ce service.

Normes de développement durable pour la restauration de propriétés d'On Side

Après-Sinistre : Ces normes nous permettent d'intégrer les principes de l'économie circulaire dans le processus de traitement des réclamations en assurance des biens en optimisant l'utilisation des matériaux et en priorisant l'achat de matériaux recyclés ou recyclables, durables et faits localement, ainsi que la réutilisation ou la remise en état des matériaux, dans la mesure du possible.

Accroître les connaissances sur le climat des parties prenantes

En tant qu'entreprise fondamentalement touchée par les changements climatiques, nous considérons que nous avons la responsabilité d'informer nos principales parties prenantes et de les sensibiliser aux effets de ces changements.

Voici quelques faits saillants touchant précisément nos parties prenantes :

- **Clients :** Nous avons lancé une fonction d'écoconduite utilisant la télématic qui permet aux clients ayant souscrit aux assurances basées sur l'utilisation d'apprendre comment améliorer leur efficacité énergétique en modifiant leur style de conduite.
- **Employés :** Environ 22 000 de nos employés, soit plus de 70 % de notre effectif mondial, ont suivi un module d'introduction sur les changements climatiques. Nous avons également lancé un deuxième module dont l'objectif est d'améliorer leurs connaissances en matière de climat. Ces modules font partie d'une démarche globale visant à les aider à comprendre les changements climatiques et leur impact sur nos opérations et nos collectivités.
- **Courtiers :** En 2023, nous avons commencé à offrir des formations aux courtiers sur les changements climatiques, en partenariat avec le Centre Intact d'adaptation au climat au Canada.

Soutenir la capacité des administrations locales

Intact Public Entities investit plus de 125 000 \$ dans un nouveau partenariat avec la Municipal Natural Assets Initiative (Initiative des actifs naturels municipaux – MNAI) pour commanditer le programme Natural Asset Management Roadmap en faveur des municipalités de l'Ontario et des provinces de l'Atlantique. Le programme, dirigé par la MNAI, fournit des directives, du soutien et des conseils aux administrations locales afin qu'elles élaborent des plans généraux pour tenir compte de la nature dans leurs stratégies de gestion des actifs. Intact Public Entities parrainera les clients municipaux pour qu'ils participent à ce programme hautement bénéfique.

« **Les actifs naturels** – comme les forêts et les milieux humides – **sont des sources d'air et d'eau purs** et contribuent à **réduire les risques d'inondations**, en plus de fournir de nombreux services essentiels sur lesquels nous comptons chaque jour. La résilience climatique étant une priorité pour toutes les collectivités canadiennes, le soutien d'Intact Public Entities, qui servira à élargir notre programme, signifie qu'un plus grand nombre d'administrations locales comprendront, géreront et utiliseront la nature et ses ressources inestimables pour les intégrer dans leurs objectifs liés au climat et au développement durable. »

— Roy Brooke, directeur général, MNAI



Favoriser la transformation en appuyant les industries nouvelles et existantes essentielles à la transition



La création de nouvelles industries et la transformation d'industries existantes peuvent conduire Intact à jouer un rôle plus important dans la réduction des risques des entreprises essentielles à la transition.

Assurer la transition

Notre offre de produits et notre expertise nous permettent d'être en bonne position pour soutenir la croissance des technologies propres essentielles à un avenir à faibles émissions de GES, comme la production d'énergie renouvelable¹.

- En 2023, nous avons assuré un large éventail de projets énergétiques à faibles émissions de GES partout dans le monde, notamment :

- ✓ Au Royaume-Uni, exploitation d'une usine de bioénergie ayant une capacité de production de 1 000 m³ de gaz naturel renouvelable et de 1 MWh d'électricité². Cette usine devrait permettre d'éviter que 95 000 tonnes de déchets alimentaires soient détournées vers des sites d'enfouissement chaque année, ce qui équivaut au gaspillage alimentaire annuel d'environ 380 000 ménages au Royaume-Uni³.

- ✓ En Alberta, au Canada, construction et exploitation d'un parc éolien de 145 MW, ce qui permettrait de répondre aux besoins annuels en électricité d'environ 60 000 ménages dans la province⁴.

- ✓ Aux États-Unis, construction d'un projet éolien et de lignes de transmission associées, ayant une capacité de production d'énergie propre de plus de 3 500 MW acheminée à trois millions de résidents de l'ouest des États-Unis⁵.

- Nous poursuivons notre objectif de soutenir les entreprises proposant des technologies de transition essentielles en nommant un président des énergies renouvelables, qui a la responsabilité de développer et de renforcer nos capacités en matière d'énergie renouvelable à l'échelle mondiale.

Appliquer les considérations relatives aux changements climatiques dans les placements⁶

En tant qu'investisseurs, nous pouvons appuyer la transition des industries existantes ainsi que la transition de l'économie vers le zéro émission nette.

- Nous évaluons les plans de transition des entreprises dans notre univers de placements dont, selon les estimations⁷, plus de 25 % de leurs revenus proviennent de l'extraction de charbon thermique ou dont plus de 25 % de l'énergie produite, des revenus ou des profits proviennent du charbon thermique. Nous faisons progresser la mise en œuvre de notre politique sur le charbon et désinvestissons de toute entreprise visée par cette politique qui ne dispose pas d'un plan de se départir entièrement de tout actif lié au charbon d'ici 2035. Nous pourrions continuer d'investir dans les obligations vertes (*green bonds*) émises par ces entreprises.

- Nous continuons de mettre en œuvre notre politique sur le pétrole et le gaz pour soutenir la transition vers le zéro émission nette. Nous communiquons avec les entreprises dans lesquelles nous investissons dont les plans de transition ne sont pas satisfaisants⁸, et nous attendons des améliorations tangibles.

- Nous échangeons également avec les sociétés de notre portefeuille par l'entremise d'Engagement climatique Canada, en tant que membre fondateur, pour favoriser un dialogue avec les émetteurs canadiens sur les risques et les possibilités découlant des changements climatiques dans la transition vers une économie à zéro émission nette.

¹ Par énergie renouvelable, on entend les biocarburants, le biogaz, la biomasse, l'hydrogène, la géothermie, l'hydroélectricité, l'énergie éolienne, l'énergie solaire et l'énergie marémotrice.

² Renseignements fournis par le client.

³ Gaspillage moyen des ménages : [Household Food and Drink Waste in the United Kingdom 2021-22 | WRAP](#).

⁴ Renseignements fournis par le client.

⁵ Renseignements fournis par le client.

⁶ Dans cette section, « nous », « notre » et « nos » renvoient à Intact Gestion de Placements (IGP), une filiale d'Intact.

⁷ Selon un ensemble de données de tiers couvrant plus de 15 000 entreprises à l'échelle mondiale.

⁸ En tenant compte de facteurs comme les voies de transition sectorielles disponibles, les cibles à l'échelle du pays et les cibles intermédiaires d'Intact Gestion de placements.

Collaborer avec les gouvernements et le secteur privé pour accélérer l'action climatique

La lutte contre les changements climatiques exige un partenariat et une collaboration entre les gouvernements et le secteur privé. Chez Intact, nous cherchons à tirer parti de notre expertise pour exercer notre influence sur les politiques et accélérer la prise d'actions.

Adaptation aux changements climatiques

Ce volet d'initiatives de collaboration vise à créer et à améliorer les occasions d'adaptation et de résilience, en bâtissant pour l'avenir et aux endroits adéquats, en gérant les risques actuels avec des programmes de rénovation et de relocalisation, en rendant les infrastructures essentielles à l'épreuve du temps et en investissant dans des solutions axées sur la nature comme premières lignes de défense. En 2023, nous avons collaboré avec les gouvernements et le secteur privé, notamment :

- Nous avons participé au Sommet national sur l'adaptation aux changements climatiques de la coalition Un Canada résistant au climat. À cette occasion, nous avons rencontré des représentants clés des gouvernements auxquels nous avons recommandé des mesures d'adaptation climatique et avec qui nous avons discuté du financement essentiel pour la Stratégie nationale d'adaptation.
- Nous avons tenu des discussions bilatérales avec les gouvernements fédéral et provinciaux au sujet de l'adaptation aux changements climatiques et des priorités.

- Nous avons contribué à l'élaboration de la Stratégie nationale d'adaptation du Canada par l'intermédiaire du Centre Intact d'adaptation au climat et de son travail de sensibilisation.

Financement durable

Ce volet de collaboration vise à débloquer du capital pour l'action climatique, ce qui comprend des données permettant de répartir du capital et de publier de l'information financière sur les effets des changements climatiques, ainsi que les besoins de renforcer les capacités pour accélérer les systèmes de financement durable. En 2023, nous avons notamment joué un rôle de chef de file et fourni une expertise sur le climat à plusieurs organisations clés de financement durable, y compris le Conseil d'action en matière de finance durable au Canada, et ClimateWise, au Royaume-Uni.

En Irlande, RSA a coprésidé le groupe de travail du Climate Risk and Sustainable Finance Forum Capacity Building Working Group de la Banque centrale d'Irlande. Ce groupe de travail a achevé ses travaux en 2023 par la mise en place d'une feuille de route comprenant des recommandations de mesures concrètes susceptibles d'aider le secteur des services financiers irlandais à accélérer la création et le renforcement des capacités de financement durable.

Viabilité des produits d'assurance

Dans le cadre de nos efforts pour bâtir des collectivités résilientes, nous tâchons de combler les lacunes dans les secteurs où l'assurance est inaccessible ou inabordable sur le marché privé. Ainsi, nous avons collaboré dans ce qui suit :

Programme national d'assurance contre les inondations au Canada :

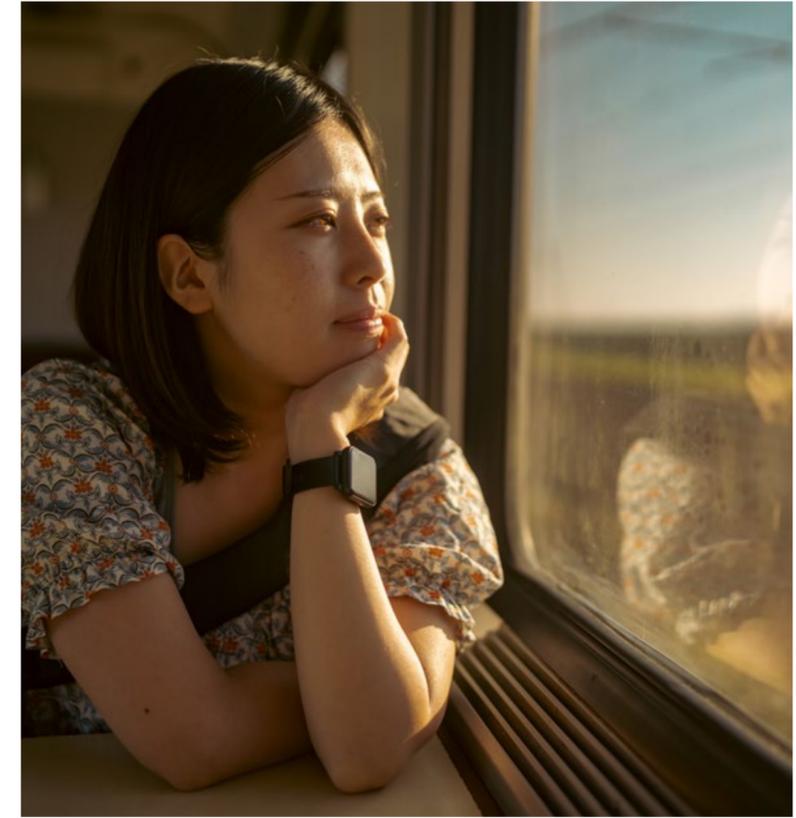
Nous avons amorcé des discussions en vue d'élaborer un programme national d'assurance contre les inondations dans les zones à risque élevé et de combler les lacunes en matière de protection contre les catastrophes naturelles.

Bureau d'assurance du Canada (BAC) :

À titre de membre actif du BAC – l'association nationale des assureurs de dommages au Canada –, Intact travaille en étroite collaboration avec celui-ci et les gouvernements sur les défis auxquels font face les Canadiens et notre industrie, sur l'importance d'un marché concurrentiel et durable et sur les façons d'exercer notre influence pour parvenir à des changements significatifs dans les politiques d'intérêt public, notamment en s'attaquant aux effets croissants des changements climatiques.



Performance ESG



La deuxième moitié du rapport décrit notre performance quant aux principaux engagements ESG. Elle présente entre autres des mesures sur les facteurs ESG, des tableaux de données et des cadres ESG.

Supervision des facteurs ESG par le conseil d'administration

Le conseil d'administration veille à ce que les principales questions ESG fassent l'objet d'une supervision et à ce que la performance ESG soit soumise à un examen. Ainsi, le conseil d'administration est appuyé par le comité de gouvernance et de durabilité, qui s'est vu officiellement déléguer la responsabilité de superviser le cadre ESG d'Intact, y compris l'approche globale, la mobilisation des parties prenantes, la divulgation et les stratégies de communication liées aux facteurs ESG.

Le conseil d'administration confie toutefois toujours à d'autres comités certaines fonctions de supervision des facteurs ESG liées à leurs domaines d'expertise respectifs.

Pour en savoir plus sur les responsabilités du conseil d'administration et de ses comités, veuillez consulter notre circulaire de sollicitation de procurations de la direction de 2024.

Pour obtenir des précisions sur le rôle du conseil d'administration dans la gestion des risques climatiques, veuillez consulter le rapport de notre Groupe de travail sur l'information financière liée au climat (GIFC), à la [page 63](#).

Supervision des facteurs ESG par la direction

La performance ESG est intégrée à notre stratégie. Notre chef de la direction et notre comité opérationnel élaborent et supervisent directement les plans d'action liés à notre stratégie. Ils assurent un leadership direct à l'égard de la contribution à la société et de la performance ESG, y compris la performance liée à nos clients, à nos employés, aux changements climatiques et au développement de collectivités résilientes.

Nos priorités concernant nos employés, les changements climatiques et notre contribution à la société sont intégrées à notre stratégie et révisées chaque année par les leaders des unités d'affaires en collaboration avec notre chef des ressources humaines, de la stratégie et du climat et de notre équipe responsable de la contribution d'Intact à la société.

Le comité opérationnel examine et surveille les progrès réalisés à l'égard des principales initiatives.

Notre équipe de direction, y compris notre chef de la direction, assure un leadership direct dans le cadre de notre approche ESG et prône publiquement l'action climatique, y compris l'adaptation climatique pour bâtir des collectivités résilientes, auprès d'associations de l'industrie, de représentants du gouvernement et d'organismes de réglementation.

Des exemples de notre approche mise en œuvre en 2023 à l'égard de ces enjeux se trouvent à la section Collaborer de notre mise à jour sur notre stratégie climatique, à la [page 49](#).

Liens entre les facteurs ESG et la rémunération des dirigeants

Notre programme de rémunération des dirigeants vise à aligner la rémunération des dirigeants sur la réalisation des objectifs financiers et stratégiques d'Intact, qui comprennent la performance ESG, et sur les intérêts à long terme des actionnaires et des autres parties prenantes, comme nos employés, les clients et les collectivités. Ainsi, certains des objectifs individuels ou personnels des dirigeants dans le cadre du programme de rendement à court terme (PRCT) sont directement liés aux employés, à la société et au climat afin d'aligner la rémunération sur nos objectifs stratégiques liés aux facteurs ESG.

Par exemple, les objectifs du PRCT du chef de la direction et des autres dirigeants comprennent l'engagement des employés, la diversité, l'équité et l'inclusion, ainsi que les initiatives centrées sur le client. Certains dirigeants qui supervisent les activités d'Intact Gestion de placements ont des objectifs précis dans le cadre du PRCT pour l'élaboration et la mise en œuvre d'initiatives ESG au sein de la stratégie de gestion de portefeuille d'Intact Gestion de placements. Certains dirigeants doivent également remplir des objectifs du PRCT liés aux facteurs ESG dans le cadre de la stratégie climatique d'Intact. Par ailleurs, Intact incite les dirigeants qui

ont droit à une voiture de fonction à opter pour un véhicule hybride rechargeable ou entièrement électrique.

Le respect des principes énoncés dans le document « Vivre nos valeurs » est au cœur de la culture d'Intact et constitue une condition nécessaire à l'avancement professionnel et à la progression salariale à tous les échelons. Ces principes sont pleinement pris en compte dans le programme de planification de la relève d'Intact au moment d'évaluer et de nommer des personnes à des postes de dirigeants.

De plus amples renseignements sur notre approche en matière de rémunération des dirigeants se trouvent dans notre circulaire de sollicitation de procurations de la direction de 2024.

Gestion des risques ESG

La gestion des risques ESG est intégrée à notre cadre de gestion des risques d'entreprise. Ce cadre exhaustif et nos procédures de contrôle interne sont conçus pour déterminer, évaluer, gérer, surveiller et signaler divers risques, y compris les risques ESG. Notre stratégie de gestion des risques d'entreprise vise à établir le lien entre nos stratégies et notre tolérance au risque et à expliquer comment nous gérons les risques afin d'atteindre nos objectifs stratégiques. La responsabilité de la gestion des risques ESG incombe manifestement aux dirigeants.

Nous utilisons une taxonomie des risques uniforme dans toutes les régions où nous exerçons nos activités afin d'assurer une approche cohérente pour déterminer, évaluer et signaler les risques. En 2023, nous avons accru la gouvernance des risques liés à l'assurance en élaborant des principes directeurs régissant la gouvernance de la souscription qui seront mis en œuvre en 2024 dans toutes les régions.

Nous cernons les risques ESG puis les mettons en correspondance avec les principaux risques de notre entreprise et les intégrons aux processus d'évaluation, de gestion et de signalement des risques continus. Pour obtenir des précisions sur les principaux risques d'entreprise et

les risques émergents, dont les risques climatiques, leurs éventuelles répercussions et la façon dont nous les gérons, y compris notre appétit pour le risque, consultez notre rapport de gestion du quatrième trimestre de 2023.

Pour en savoir plus sur la gestion des risques climatiques, consultez le rapport de notre GIFC, à la [page 67](#).

Principes pour une assurance responsable des Nations Unies

Intact est devenue signataire des Principes pour une assurance responsable (PSI) de l'Initiative financière du Programme des Nations unies pour l'environnement en juillet 2018. Intact intègre les facteurs ESG aux objectifs stratégiques de l'organisation, et les quatre principes des PSI sont intégrés aux renseignements du présent rapport, s'il y a lieu. Le conseil d'administration s'assure que les principaux enjeux ESG sont surveillés et que notre chef de la direction et notre comité opérationnel élaborent et supervisent les plans d'action liés à notre stratégie.

Mobilisation des parties prenantes

À la fin de 2023, nous avons effectué des recherches pour valider les enjeux sociaux et environnementaux qui, selon nos parties prenantes, étaient les plus pertinents pour la mise en œuvre de notre stratégie, ainsi que les aspects où, selon elles, nous pourrions avoir la plus grande incidence. Les parties prenantes ont également eu l'occasion de cerner de nouveaux enjeux qui, à leur avis, étaient importants pour nous de prendre en considération.

Une entreprise de recherche indépendante a réalisé des entrevues et des sondages auprès de représentants de notre équipe de direction et de parties prenantes externes, notamment des investisseurs, des gouvernements, des organismes non gouvernementaux et des associations sectorielles, ainsi que des clients et des employés potentiels.

Le tableau suivant illustre les domaines ESG les plus pertinents dans lesquels nos parties prenantes croient que

nous pouvons avoir une incidence. Cette recherche confirme notre approche stratégique, qui consiste à nous concentrer sur les clients, à aider nos employés à réaliser leur plein potentiel et à aider la société à devenir plus résiliente, répond aux attentes de nos parties prenantes à l'égard d'Intact.



Service à la clientèle

Accessibilité de l'assurance

Transparence du service à la clientèle



Changements climatiques et biodiversité

Aider la société à s'adapter aux changements climatiques

Collaborer avec les gouvernements et le secteur privé pour faire face aux changements climatiques

Aider les clients et les fournisseurs à réduire leurs émissions de GES

Gérer la perte de biodiversité



Cybersécurité et confidentialité des données

Protéger les données des clients

Gérer les risques de cybersécurité



Bien-être des employés

Veiller au bien-être mental et physique des employés

Offrir des salaires et des avantages sociaux concurrentiels

Offrir des possibilités de carrière et de la formation



Diversité, équité et inclusion

Diversité, équité et inclusion de notre effectif



Intelligence artificielle

Assurer la transparence de notre utilisation de l'IA

Partager nos connaissances sur l'IA et son incidence sur la société



Stabilité économique

Investir pour renforcer la résilience économique dans nos collectivités

Aider les familles vivant dans la pauvreté

Offrir des chances égales d'accès à l'éducation dans nos collectivités

Gestion du capital humain

Politiques en matière de ressources humaines

Nos politiques en matière de ressources humaines (RH) varient d'une région à l'autre. Cependant, toutes les filiales d'Intact ont des politiques pertinentes en ce qui a trait à la sécurité, à la santé, au bien-être et au perfectionnement des employés. De plus, les politiques régissent d'importants aspects opérationnels, notamment :

- la gouvernance des données et la cybersécurité;
- le traitement équitable des clients;
- le respect au travail;
- la dénonciation et le signalement des incidents;
- la formule hybride et les aménagements de travail flexibles.

Rémunération globale et avantages sociaux en RH

Nous offrons aux employés des avantages sociaux concurrentiels, qui comprennent des options d'assurance pour soins médicaux et dentaires et d'assurance vie ainsi qu'un régime de retraite. Notre programme d'avantages sociaux fournit des ressources et des outils pour veiller au bien-être de nos employés et de leur famille. La rémunération globale est conçue et adaptée dans chaque pays pour attirer les talents conformément aux pratiques locales.

Nos employés peuvent choisir les options de garanties individuelles qui leur conviennent le mieux en matière de santé et de bien-être, comme l'assurance soins dentaires, les options de loisirs et de style de vie (dons de bienfaisance, achat de jours de congé, etc.), et les programmes de protection financière, y compris l'assurance vie, les conseils financiers et le soutien en cas d'accident.

Voici certains des avantages que nous offrons à nos employés :

- Au Canada, dans le cadre du régime à participation facultative d'achat d'actions des employés, Intact verse une cotisation correspondant à 50 % des actions nettes des employés, et ce, à la fin de chaque année civile. Au Royaume-Uni, nos régimes Sharebuild et Sharesave offrent la possibilité d'acheter des actions d'Intact de

manière fiscalement avantageuse. Pour ce qui est de notre régime Sharebuild, nous offrons à nos employés une action gratuite pour quatre actions achetées.

- Programme de jumelage de dons.
- Avantages en matière de bien-être physique et mental, y compris des vacances et des congés mobiles concurrentiels, des comptes de dépenses mieux-être, des soins de santé virtuels, un programme d'aide aux employés et à la famille et un programme Flex d'avantages sociaux.

Équité de genre et raciale

Intact est déterminée à offrir un milieu de travail équitable et inclusif. C'est pourquoi nous avons en place un cadre solide et des processus normalisés conçus pour garantir l'impartialité à toutes les étapes du processus de rémunération.

Nous surveillons la rémunération de près afin d'évaluer l'équité salariale. En 2023, après ajustement en fonction du niveau de poste, du lieu de travail et du rôle, nous avons observé ce qui suit dans l'ensemble de nos activités d'assurance canadiennes :

- les femmes gagnent l'équivalent des hommes;
- les personnes noires et de couleur gagnent en moyenne 99 cents pour chaque dollar gagné par les employés qui ne s'identifient pas comme telles.

Au-delà de la rémunération, nous avons évalué les cadres de référence, les politiques et les procédures en place au Canada du point de vue de l'équité raciale. À cette fin, nous avons utilisé des sources internes et externes, et les résultats ont indiqué que nous avons de forts taux d'attraction et de rétention pour les employés qui s'identifient comme des personnes noires et de couleur et que la représentation s'améliore à tous les échelons conformément à nos objectifs.

Nous avons de solides processus et cadres en place pour chacun des éléments suivants : attraction, promotion, rétention et équité salariale des employés. Nous avons aussi cerné des éléments à améliorer.



Gestion du capital humain

Par suite de l'intégration de RSA, nous sommes maintenant en mesure d'accéder aux données des RH et d'en produire des rapports sur une plus grande échelle. Ainsi, nous avons pu revoir la portée de nos rapports en 2023 pour englober toutes les régions et entités, et redéfinir nos paramètres afin d'assurer l'harmonisation, l'inclusion et l'uniformité dans toutes les régions.

Les données ont été regroupées selon trois régions, chacune composée de sous-régions et d'entités, comme suit :

- Le Canada comprend : Intact Corporation financière au Canada, Intact Public Entities (IPE), BrokerLink (BL), On Side Après-Sinistre (On Side) et l'Intact Lab à Hong Kong (Hong Kong).
- Le secteur Royaume-Uni et international comprend le Royaume-Uni, l'Irlande, l'Europe, le Moyen-Orient et l'Asie.
- Les États-Unis comprennent uniquement les États-Unis.
- Les données concernant la diversité, l'équité et l'inclusion pour les personnes noires et de couleur ne comprendront que le Canada (à l'exception d'On Side Après-Sinistre) et les États-Unis puisqu'elles ne sont pas disponibles dans les autres régions. La proportion de personnes noires et de couleur est établie en fonction des données autodéclarées dans le cadre de notre campagne « Comptez-moi! »; elle est calculée par rapport au nombre total d'employés et pourrait être inférieure à cette population.

Données générales sur les employés

Paramètres/population cible	Région	Échelle mondiale	Canada	États-Unis	Royaume-Uni et international
Tous les employés	Échelle mondiale	30 035	22 938	1 590	5 507
Tous les employés à temps plein	Échelle mondiale	28 412	22 138	1 573	4 701
Tous les employés à temps partiel	Échelle mondiale	1 623	800	17	806
Tous les employés temporaires	Échelle mondiale	448	362	5	81
Tous les employés de la technologie	Échelle mondiale	3 518	2 636	251	631
Taux de roulement volontaire	Échelle mondiale	11,4 %	11,8 %	5,2 %	11,6 %
Employé ayant le plus d'années d'ancienneté (nombre d'années de service)	Échelle mondiale	50	50	50	50
Nombre total d'employés ayant obtenu une promotion ou une mutation latérale	Échelle mondiale	7 139*	6 364*	224	551
Pourcentage d'employés touchés par un changement d'emploi (mutation latérale ou promotion)	Échelle mondiale	25,4 %*	30,3 %*	14,1 %	10,0 %
Pourcentage de postes de direction et d'échelons supérieurs pourvus à l'interne	Échelle mondiale	77,0 %	79,0 %	57,0 %	74,0 %
Sondage sur l'engagement des employés : taux de participation	Échelle mondiale	s. o.	86 %	82 %	84 %
Sondage sur l'engagement des employés : taux d'engagement	Échelle mondiale	s. o.	77 %	81 %	58 %

* À l'exclusion d'On Side Après-Sinistre en raison de l'indisponibilité des données.

Gestion du capital humain

Diversité des employés selon le niveau, la région et l'âge

Paramètres/population cible	Frontières régionales	Échelle mondiale	Canada	États-unis	Royaume-uni et international
Nombre total de membres au conseil d'administration	Échelle mondiale	13	s. o.	s. o.	s. o.
Nombre de femmes siégeant au conseil d'administration	Échelle mondiale	6	s. o.	s. o.	s. o.
Pourcentage de femmes siégeant au conseil d'administration	Échelle mondiale	46,2 %	s. o.	s. o.	s. o.
Nombre de personnes noires et de couleur siégeant au conseil d'administration	Échelle mondiale	1	s. o.	s. o.	s. o.
Pourcentage de personnes noires et de couleur siégeant au conseil d'administration	Échelle mondiale	7,7 %	s. o.	s. o.	s. o.
Nombre total d'employés ayant communiqué des renseignements sur la diversité	Canada et États-Unis seulement*	18 004	16 522	1 482	s. o.
Pourcentage des employés ayant communiqué des renseignements sur la diversité	Canada et États-Unis seulement*	79,8 %	78,8 %	93,2 %	s. o.
Nombre total de dirigeants	Échelle mondiale	17	s. o.	s. o.	s. o.
Nombre de femmes occupant un poste de direction	Échelle mondiale	6	s. o.	s. o.	s. o.
Pourcentage de femmes occupant un poste de direction	Échelle mondiale	35,3 %	s. o.	s. o.	s. o.
Nombre de personnes noires et de couleur occupant un poste de direction	Canada et États-Unis seulement*	0	s. o.	s. o.	s. o.
Pourcentage de personnes noires et de couleur occupant un poste de direction	Canada et États-Unis seulement*	0 %	s. o.	s. o.	s. o.
Nombre total de personnes occupant un poste de vice-présidence ou d'échelon supérieur	Échelle mondiale	343	192	38	113
Nombre de femmes occupant un poste de vice-présidence ou d'échelon supérieur	Échelle mondiale	136	86	9	41
Pourcentage de femmes occupant un poste de vice-présidence ou d'échelon supérieur	Échelle mondiale	39,7 %	44,8 %	23,7 %	36,3 %
Nombre de personnes noires et de couleur occupant un poste de vice-présidence ou d'échelon supérieur	Canada et États-Unis seulement*	31	30	1	s. o.
Pourcentage de personnes noires et de couleur occupant un poste de vice-présidence ou d'échelon supérieur	Canada et États-Unis seulement*	14,2 %	16,7 %	2,6 %	s. o.

Paramètres/population cible	Frontières régionales	Échelle mondiale	Canada	États-unis	Royaume-uni et international
Nombre total de personnes occupant un poste de gestion ou d'échelon supérieur	Échelle mondiale	4 355	2 950	346	1 059
Nombre de femmes occupant un poste de gestion ou d'échelon supérieur	Échelle mondiale	2 278	1 634	161	483
Pourcentage de femmes occupant un poste de gestion ou d'échelon supérieur	Échelle mondiale	52,3 %	55,4 %	46,5 %	45,6 %
Nombre de personnes noires et de couleur occupant un poste de gestion ou d'échelon supérieur	Canada et États-Unis seulement*	617	579	38	s. o.
Pourcentage de personnes noires et de couleur occupant un poste de gestion ou d'échelon supérieur	Canada et États-Unis seulement*	19,7 %	20,8 %	11,0 %	s. o.
Nombre total de personnel non-cadre	Échelle mondiale	25 680	19 988	1 244	4 448
Nombre de femmes non-cadres	Échelle mondiale	15 164	11 941	744	2 479
Pourcentage de femmes non-cadres	Échelle mondiale	59,0 %	59,7 %	59,8 %	55,7 %
Nombre de personnes noires et de couleur non-cadres	Canada et États-Unis seulement*	5 956	5 688	268	s. o.
Pourcentage de personnes noires et de couleur non-cadres	Canada et États-Unis seulement*	30,7 %	31,3 %	21,5 %	s. o.
Nombre total d'employés à l'échelle mondiale	Échelle mondiale	30 035	22 938	1 590	5 507
Nombre de femmes dans l'ensemble du personnel	Échelle mondiale	17 442	13 575	905	2 962
Pourcentage de femmes dans l'ensemble du personnel	Échelle mondiale	58,1 %	59,2 %	56,9 %	53,8 %
Nombre de personnes noires et de couleur dans l'ensemble du personnel	Canada et États-Unis seulement*	6 573	6 267	306	s. o.
Pourcentage de personnes noires et de couleur dans l'ensemble du personnel	Canada et États-Unis seulement*	29,1 %	29,9 %	19,2 %	s. o.
Nombre d'employés par groupe d'âge :	Échelle mondiale	30 035	22 938	1 590	5 507
Nombre d'employés âgés de moins de 25 ans	Échelle mondiale	1 698	1 165	51	482
Pourcentage d'employés âgés de moins de 25 ans	Échelle mondiale	5,7 %	5,1 %	3,2 %	8,8 %
Nombre d'employés âgés de 25 à 45 ans	Échelle mondiale	17 108	13 431	671	3 006
Pourcentage d'employés âgés de 25 à 45 ans	Échelle mondiale	57,0 %	58,6 %	42,2 %	54,6 %
Nombre d'employés âgés de plus de 45 ans	Échelle mondiale	11 229	8 342	868	2 019
Pourcentage d'employés âgés de plus de 45 ans	Échelle mondiale	37,4 %	36,4 %	54,6 %	36,7 %

* À l'exclusion d'On Side Après-Sinistre en raison de l'indisponibilité des données.

Souscription et placements

Facteurs ESG à considérer dans la souscription du secteur de l'énergie

Grâce à notre offre de produits et à notre expertise, nous sommes bien placés pour soutenir la croissance des technologies propres essentielles à un avenir à faibles émissions de GES, comme l'énergie renouvelable et d'autres sources de production d'énergie à faibles émissions.

À cette fin, nos équipes de gestion des risques aident les clients à gérer les risques physiques associés aux technologies essentielles à la transition, comme les panneaux solaires, les éoliennes et les systèmes de stockage d'énergie à batterie.

En 2023, nos activités liées à l'énergie renouvelable à l'échelle mondiale ont soutenu un large éventail de projets partout dans le monde; des précisions à ce sujet se trouvent à la section sur notre stratégie climatique, à la [page 48](#).

Les activités suivantes ne font pas partie de l'appétit pour le risque d'Intact¹ dans le domaine de l'assurance de l'énergie :

- Exploration, extraction et production de pétrole et de gaz dans l'Arctique.
- Comptes autonomes pour les sables bitumineux.
- Extraction de charbon thermique.
- Entreprises dont plus de 25 % des revenus proviennent de la production d'électricité au charbon².

La transformation des secteurs existants est essentielle pour atteindre l'objectif mondial de zéro émission nette. Nous reconnaissons la complexité avec laquelle le secteur de l'énergie doit composer pour tracer la voie vers l'atteinte de zéro émission nette. À cette fin, Intact continuera de soutenir, dans la mesure de son appétit pour le risque, les clients du secteur de l'énergie qui démontrent leur engagement

à réduire leurs émissions de GES. Par exemple, en Nouvelle-Galles du Sud (Australie), nous assurons l'installation du système de stockage d'énergie à batterie de 700 MW d'un client, à proximité de sa centrale au charbon en cours de désaffectation, soutenant ainsi la transition de la région vers l'énergie renouvelable.

Nous passerons en revue les plans de transition des clients du secteur de l'énergie, en mettant l'accent sur la divulgation de leurs émissions, sur leurs objectifs et stratégies pour atteindre le zéro émission nette, ainsi que sur leur gouvernance climatique. Nous communiquerons avec les clients du secteur de l'énergie dont les plans de transition sont insatisfaisants.

Facteurs ESG à considérer dans les placements

Intact Gestion de placements est une filiale en propriété exclusive d'Intact établie à Montréal. L'équipe interne grandissante d'experts en placement d'Intact Gestion de placements gère des actifs pour des investisseurs institutionnels, y compris des actifs d'Intact, de ses filiales et de son fonds de pension. L'engagement à l'égard des enjeux ESG demeure un élément important du processus de gestion des placements d'Intact Gestion de placements pour l'ensemble des portefeuilles de placements.

Émissions liées aux placements³

Conformément à la méthodologie du Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), Intact Gestion de placements a évalué les émissions absolues et l'intensité carbone moyenne pondérée (ICMP⁴) de nos placements. Ces estimations couvrent les émissions attribuables aux actions ordinaires⁵, aux actions privilégiées et aux obligations de sociétés détenues par le groupe Intact au 31 décembre de chaque année. Ce portefeuille représente environ 36 % de notre actif total investi.

Intact Gestion de placements a estimé que la valeur absolue des Émissions liées aux placements (actions ordinaires, actions privilégiées et obligations de sociétés) a diminué de 13 % et que l'ICMP a diminué de 35 % en 2023 par rapport à l'année de référence 2019.

Nous avons établi des objectifs intermédiaires pour ce portefeuille et nous progressons vers leur réalisation :

- D'ici 2025, échanger avec les 20 plus grands émetteurs parmi nos entreprises détenues, qui représentent actuellement plus de 50 % de l'intensité des émissions (ICMP) des actions ordinaires, des actions privilégiées et des obligations de sociétés. Nous insisterons notamment sur la divulgation des émissions, les stratégies, les ambitions et la progression à l'égard de l'objectif zéro émission nette ainsi que sur la gouvernance climatique.
- D'ici 2030, réduire d'au moins 40 % l'ICMP de notre portefeuille de placements (actions ordinaires, actions privilégiées et obligations de sociétés) par rapport à l'année de référence 2019.

Au fil du temps, nous prévoyons d'estimer les émissions attribuables à d'autres catégories d'actif au moyen d'approches comme l'application de méthodologies nouvelles ou récentes et de méthodologies améliorées de saisie des données.

Pour obtenir des précisions sur nos Émissions liées aux placements, veuillez consulter le rapport de notre GIFC, à la [page 72](#).

Pour en savoir plus sur la manière dont nous calculons ces émissions, veuillez consulter les Notes au sujet des estimations des Émissions liées aux placements, à la [page 73](#).

Mobilisation des entreprises dans lesquelles nous investissons en vue de l'atténuation des changements climatiques

L'engagement à l'égard des enjeux ESG demeure un élément important du processus de gestion des placements d'Intact Gestion de placements pour l'ensemble des portefeuilles de placements. Intact Gestion de placements mène ses activités de mobilisation par de multiples canaux, y compris une initiative collaborative de l'industrie et des communications bilatérales avec les entreprises dans lesquelles nous investissons. Nous prenons plusieurs mesures pour mobiliser les principales entreprises qui génèrent des émissions dans le cadre de leur transition et de leurs objectifs de zéro émission nette, notamment :

- Nous poursuivons nos échanges avec les entreprises dans lesquelles nous investissons par l'entremise d'Engagement climatique Canada (ECC), en tant que membre fondateur, pour encourager le dialogue avec les émetteurs canadiens au sujet des risques et des possibilités climatiques dans la transition vers une économie à zéro émission nette. Six gestionnaires de portefeuille et analystes d'Intact Gestion de placements ont participé activement à quatre des engagements collaboratifs d'ECC en 2023.
- Nous continuons d'évaluer les plans de transition des entreprises dans notre univers de placements qui, selon les estimations⁶, génèrent plus de 25 % de leurs revenus de l'extraction de charbon thermique ou dont plus de 25 % de l'énergie produite, des revenus ou des profits proviennent du charbon thermique.

¹ Le 1^{er} octobre 2023, le portefeuille d'activités d'assurance des entreprises par courtage de Direct Line Group a été transféré à Royal & Sun Alliance Insurance Limited (RSA), une filiale d'Intact Corporation financière, et peut comprendre des polices qui ne cadrent pas avec l'appétit pour le risque d'Intact. Lorsque l'intégration complète sera terminée, ces polices feront l'objet d'une nouvelle souscription conformément à l'appétit pour le risque de RSA, y compris par rapport à sa politique en matière de changements climatiques et de faibles émissions de carbone (RSA's *Climate Change and Low Carbon Policy*).

² 25 % au Canada; 30 % dans le secteur Royaume-Uni et international. Sous cette limite, Intact peut procéder à la souscription des risques de clients qui se sont engagés à réduire leurs émissions de GES.

³ Dans la présente section, « nous », « notre » et « nos » renvoient à Intact Gestion de placements, une filiale d'Intact.

⁴ Calculée en tonnes d'équivalent CO₂/millions de dollars de revenus d'entreprises.

⁵ Seules les stratégies « longues » d'Intact Corporation financière quant aux actions ordinaires ont été examinées, excluant ainsi les positions vendeur et les positions mixtes acheteur et vendeur détenues dans des actions ordinaires.

⁶ Selon un ensemble de données de tiers couvrant plus de 15 000 entreprises à l'échelle mondiale.

Souscription et placements

- Nous faisons progresser la mise en œuvre de notre politique sur le charbon. Nous désinvestirons de toute entreprise visée par cette politique qui ne dispose pas d'un plan pour se départir entièrement de tout actif lié au charbon d'ici 2035. Nous pourrions continuer d'investir dans les obligations vertes (*green bonds*) émises par ces entreprises.
- Nous continuons de mettre en œuvre notre politique sur le pétrole et le gaz pour soutenir la transition vers le zéro émission nette. Nous communiquons avec les entreprises dans lesquelles nous investissons dont les plans de transition ne sont pas satisfaisants¹, nous attendant à des améliorations tangibles.

Mobilisation des entreprises dans lesquelles nous investissons en vue de l'adaptation aux changements climatiques

En 2023, les experts en placement d'Intact Gestion de placements ont collaboré directement avec 77 entreprises dans lesquelles nous investissons dans 10 secteurs au sujet de la résilience aux changements climatiques. En plus de permettre à Intact Gestion de placements d'analyser la gestion des risques physiques des entreprises détenues, ces réunions sont aussi l'occasion de sensibiliser ces entreprises aux problèmes météorologiques liés au climat et à l'importance des efforts d'adaptation.

Nos efforts de sensibilisation font partie d'un mouvement de plus en plus populaire qui prône la nécessité de s'adapter aux événements liés au climat. Intact Gestion de placements a constaté une amélioration du niveau de sensibilisation des entreprises détenues à l'égard des risques physiques liés au climat par rapport au moment où ce programme a été mis en place il y a trois ans².

Parmi les enjeux liés au climat identifiés par ces entreprises, le principal risque serait lié à l'eau. Les enjeux liés aux incendies et aux vents sont perçus comme des risques importants, mais dans une moindre mesure. Les autres enjeux décelés concernent les chutes de neige, les tempêtes de grêle et les températures élevées. Les tableaux ci-dessous couvrent les résultats de trois années d'efforts de mobilisation concernant les risques liés aux changements climatiques auprès des entreprises dans lesquelles nous investissons³.

Détermination des enjeux perçus liés au climat

Eau	40 %
Incendie	15 %
Vent	13 %
Autre	32 %

Détermination des enjeux perçus liés au climat, par secteur

Secteur	Eau	Incendie	Vent	Autre	Nombre total d'enjeux
Matériaux	44 %	11 %	11 %	35 %	123
Énergie	32 %	36 %	8 %	24 %	50
Immobilier	48 %	12 %	5 %	35 %	35
Industries	39 %	9 %	17 %	35 %	23
Services publics	26 %	11 %	37 %	26 %	19
Consommation discrétionnaire	36 %	21 %	7 %	36 %	14
Technologies de l'information	40 %	10 %	20 %	30 %	10
Soins de santé	22 %	0 %	33 %	44 %	9
Services financiers	86 %	14 %	0 %	0 %	7
Biens de consommation de base	29 %	0 %	29 %	43 %	7
Communications	50 %	0 %	0 %	50 %	4

Politique de vote par procuration et résultats

La politique de vote par procuration d'Intact Gestion de placements, qui est révisée annuellement, établit nos lignes directrices en matière de vote pour les placements afin de les harmoniser avec les meilleures normes d'entreprise et les pratiques d'Intact. La politique a été mise à jour en 2022 puis en 2023; les changements portent notamment sur la nomination d'administrateurs qui contribuent à la diversité des compétences, des expériences et des parcours des membres du conseil (y compris la diversité de genres, dans une proportion minimale de 30 %, et la représentation de minorités visibles, de peuples autochtones, de personnes handicapées et de membres de la communauté LGBTQ+), et en faveur de l'adoption et de la communication de mesures favorisant cette diversité (p. ex., des politiques, des cibles, des compétences et une matrice liées à la diversité).

En 2023, Intact Gestion de placements a voté sur 347 propositions d'actionnaires liées aux questions ESG, réparties comme suit :

Propositions liées aux facteurs environnementaux	Propositions liées aux facteurs sociaux	Propositions liées à la gouvernance
96	158	93

Pour obtenir des précisions sur la politique de vote par procuration, consultez notre [Énoncé de politique sur le vote par procuration](#).

¹ En tenant compte de facteurs comme les voies de transition sectorielles disponibles, les cibles à l'échelle du pays et les cibles intermédiaires d'Intact Gestion de placements.

² Selon les données qui ont été collectées auprès des entreprises détenues au moyen de questionnaires et d'entrevues de 2020 à 2023 et qui ont été analysées à l'interne par Intact Gestion de placements.

³ Les données fournies sont cumulatives de la fin de 2020 (début des activités d'engagement) à la fin de 2023; elles représentent une moyenne pondérée des données recueillies durant cette période.

Gouvernance de l'IA et des modèles, cybersécurité et protection des données

Principes de gouvernance de l'IA et des modèles et processus d'examen éthique

Nous avons adopté une approche équilibrée et responsable en ce qui concerne le développement, l'utilisation et la surveillance des données et des modèles algorithmiques (y compris pour l'IA) en vue de protéger les renseignements personnels. Nous avons établi cinq principes dans les domaines suivants :

Sécurité : Nous utilisons des mesures de sécurité de pointe pour protéger les données personnelles des clients.

Soutien à la société : Nous utilisons nos compétences en matière de données pour créer des solutions qui contribuent au bien-être de la société.

Qualité des données : Nous utilisons des données de haute qualité pour créer des solutions qui répondent aux besoins des clients.

Excellence scientifique : Nous maintenons des normes élevées d'excellence scientifique pour veiller à l'exactitude et à l'efficacité de nos solutions.

Responsabilisation : Nous tenons compte de l'incidence que nos produits et services peuvent avoir sur les clients et favorisons des solutions, des processus et des modèles responsables.

Notre groupe de travail sur la gouvernance des données et des modèles éthiques et son comité directeur veillent à ce que nos activités canadiennes respectent nos principes de gouvernance des données dans le cadre du développement et de la mise en œuvre des modèles dans l'ensemble de nos activités. Le comité supervise la façon dont l'entreprise tire parti des données et des modèles pour créer et offrir les meilleures solutions à l'interne et pour les clients, tout en traitant ces derniers et leurs données avec respect, intégrité et le plus haut degré d'éthique.

Les évaluations éthiques des modèles sont structurées en fonction de trois piliers :

Création d'un cadre (le quoi et le pourquoi) : Nous examinons l'algorithme et les données pour remettre en question ce que nous essayons d'accomplir avec le modèle et veiller à la conformité aux lois et aux règlements, ainsi qu'à nos principes de gouvernance des données.

Objectif et consentement : Nous remettons en question l'objectif du modèle, nous veillons à ce que les consentements appropriés aient été reçus et nous confirmons que le modèle ne repose pas sur des facteurs qui sont discriminatoires et que les substituts utilisés dans les modèles d'essai sont fondés sur des concepts réels.

Équité et préjugés injustifiés : Nous veillons à ce que les préoccupations concernant les concepts sociaux comme l'équité et les préjugés injustifiés soient soulevées et résolues.

Processus et pratiques de souscription

En 2023, nous avons continué d'étendre la portée du cadre de surveillance éthique aux processus et aux pratiques de souscription et d'indemnisation :

- L'évaluation éthique des règles et pratiques de souscription actuelles et proposées se poursuit, y compris sous l'angle de l'équité raciale et socioéconomique.
- La direction et le personnel clé des équipes de souscription et d'indemnisation ont reçu une formation sur la détermination des questions d'ordre éthique à transmettre au groupe de travail et au comité directeur.

Nous travaillons constamment à élaborer nos programmes d'apprentissage et de formation pour promouvoir des pratiques inclusives et équitables, et nous continuerons de le faire en 2024.

Cybersécurité

Au Canada, un tiers externe effectue un examen indépendant de la posture de cybersécurité d'Intact tous les deux ans; le dernier a eu lieu en 2022.

- En 2022, nous avons déterminé que la maturité informatique d'Intact répondait aux normes du secteur. D'autres investissements sont continuellement effectués pour renforcer la posture de sécurité d'Intact et protéger les contrôles des données des clients.
- Les organismes de réglementation effectuent des examens périodiques de nos processus et contrôles en matière de cybersécurité. Sous la direction du chef de la sécurité de l'information, l'équipe évalue également l'efficacité des mesures de contrôle et de conformité. Nous effectuons des évaluations internes de la conformité, y compris aux nouvelles exigences, pour favoriser l'utilisation de pratiques exemplaires. Notre comité de gestion des risques du conseil d'administration supervise nos stratégies de cybersécurité et examine régulièrement nos contrôles.
- Les Services de vérification interne élaborent un plan d'audit annuel qui englobe les risques liés à la cybersécurité. Ils réalisent des mandats d'audit à l'égard des cyberrisques, fournissant une assurance indépendante et objective au moyen de l'évaluation et de l'amélioration de l'efficacité des processus de gestion des risques, de contrôle et de gouvernance. La qualité des audits est examinée tous les cinq ans et attestée par l'Institute of Internal Auditors.
- Des exercices de simulation sont effectués pour tester l'état de préparation d'Intact en ce qui a trait à la cybersécurité, lesquels sont effectués par un cabinet tiers. Le chef de l'exploitation chapeaute ces exercices, qui comprennent plusieurs équipes : Technologies de l'information, Affaires juridiques et conformité, Communications, Ressources humaines, Gestion des risques. Les chefs de la direction et les membres du conseil sont informés pendant et après les exercices. Les simulations de formation comprennent des

exercices sur les atteintes à la sécurité des données et les rançongiciels. Nos principaux partenaires des technologies de l'information participent également à ces exercices au Royaume-Uni.

- Au Royaume-Uni, nos contrôles de sécurité ont été au cœur de la protection des renseignements et des systèmes essentiels dans la région. Parmi les réalisations de cette année, notons d'autres améliorations apportées à notre cadre de sécurité qui renforcent notre capacité à déjouer les menaces. Nous avons remanié et optimisé des guides qui orientent notre équipe, en décrivant les étapes à suivre pour désactiver rapidement les comptes compromis et bloquer les menaces.
- Il est essentiel de s'adapter au contexte numérique en constante évolution; en conséquence, dans le secteur Royaume-Uni et international, nous avons intensifié nos efforts de gestion des vulnérabilités afin d'assurer une protection complète. Nous avons également réagi au périmètre numérique évolutif de nos activités par la migration et la mise hors service réussies d'anciennes entreprises régionales de RSA en Scandinavie, au Canada, aux États-Unis et au Moyen-Orient.

Formation des employés sur la cybersécurité

- Des exercices d'hameçonnage sont effectués chaque mois pour tester la vigilance des employés et leur fournir un apprentissage en temps réel. Nous faisons état de notre taux de réussite sur 12 mois à la fin de 2023 : au Canada, les utilisateurs ont repéré correctement les tentatives d'hameçonnage dans 96 % des cas, et au Royaume-Uni, dans 95 % des cas. Les tests sont effectués à l'échelle mondiale et ciblent des groupes précis, comme les utilisateurs ayant un accès privilégié et les dirigeants.
- La formation sur la cybersécurité est obligatoire pour tous, y compris les employés à temps plein et les entrepreneurs. La formation est exhaustive et doit être

suivie chaque année. Nous améliorons continuellement nos programmes de formation afin que les employés soient bien outillés pour protéger les données sensibles, reconnaître les attaques par hameçonnage et signaler les activités suspectes. Au Royaume-Uni, notre engagement à l'égard de la formation et de la sensibilisation comprenait la tenue de cinq tournées virtuelles dans des bureaux à l'échelle nationale. Ces séances, qui ont attiré plus de 300 participants, ont eu un important effet de mobilisation et ont favorisé une posture de sécurité plus résiliente dans l'ensemble de l'organisation.

Confidentialité des données des clients

- Nous respectons toutes les lois applicables en matière de protection de la vie privée qui visent nos activités, dont la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* au Canada et le General Data Protection Regulation au Royaume-Uni et dans l'Union européenne.
- Nous avons mis en œuvre des politiques de protection des données qui concernent la collecte, l'utilisation et la divulgation des données et des renseignements personnels.
- Nous ne recueillons que les renseignements personnels dont nous avons besoin pour assurer le développement et la prestation de nos produits et services. Seuls les employés qui ont un besoin commercial légitime d'accéder à des renseignements personnels des clients peuvent y avoir accès.
- Lorsque nous détruisons des renseignements personnels ou des données, nous le faisons de façon sécuritaire.

- Nous avisons les clients, les organismes de réglementation et d'application de la loi et les fournisseurs indépendants des atteintes à la sécurité des données, conformément à la réglementation et aux lois sur la protection des renseignements personnels. Le cas échéant, les avis aux clients doivent contenir suffisamment de détails pour leur permettre de comprendre la portée et les conséquences de l'atteinte, ainsi que les mesures qu'ils peuvent prendre afin d'atténuer les risques auxquels ils pourraient être exposés.

Droits des clients en matière de données

Nous avons examiné, simplifié et republié notre Promesse en matière de protection de la vie privée des clients au Canada. Celle-ci indique les données que nous recueillons, la façon dont nous les utilisons et les détruisons, ainsi que les moyens dont disposent les clients pour faire valoir leurs droits en vertu des lois applicables en matière de protection de la vie privée. Au Royaume-Uni et en Irlande, ces principes sont intégrés à notre Promesse en matière de protection de la vie privée. Aux États-Unis, ils sont énoncés dans notre Politique de confidentialité des clients ainsi que dans les Promesses en matière de protection de la vie privée connexes.

Nous utilisons les renseignements sur les clients pour plusieurs raisons, notamment pour :

- vérifier leur identité et leur propriété;
- évaluer et souscrire les risques d'assurance, y compris l'analyse;
- déterminer les tarifs, les frais et les primes;
- effectuer des enquêtes après sinistre et évaluer les réclamations d'assurance;

- concevoir de nouveaux produits et services, y compris l'amélioration des produits et services existants;
- promouvoir les produits et services que nous offrons ou qui sont offerts par nos entreprises affiliées ou nos partenaires ou alliés stratégiques;
- effectuer des études de marché;
- nous conformer à toutes les lois applicables et satisfaire aux exigences des autorités fiscales;
- détecter, prévenir et contenir la fraude ainsi que les activités non autorisées ou illégales.

Les clients peuvent nous aviser de leur volonté de retirer ou de modifier leur consentement à l'utilisation de leurs données dans certaines circonstances. Toutefois, cela pourrait nous empêcher de renouveler leurs assurances ou de leur fournir une couverture, ou d'administrer leurs réclamations.

Code de conduite

Des campagnes de communication régulières adaptées à chaque région nous permettent de tenir à jour notre engagement à vivre nos valeurs. Par exemple, au Canada et aux États-Unis, les membres de nos équipes signent une déclaration officielle confirmant qu'ils ont lu et compris notre code de conduite, « Vivre nos valeurs ».

Nos politiques et nos processus nous permettent de maintenir nos normes et de respecter toutes les lois et tous les règlements pertinents. Les employés d'Intact reçoivent des communications et de la formation sur la conformité et y sont sensibilisés de façon régulière pour s'assurer qu'ils comprennent les valeurs et les politiques d'Intact et qu'ils les mettent en œuvre correctement.

Le document « Vivre nos valeurs » définit les comportements, les décisions et les actions attendus et renforce le fait que nous avons tous la responsabilité de respecter l'ensemble des règlements, des politiques et des procédures d'Intact.

Pour obtenir des précisions, consultez la section sur l'engagement de notre personnel, à la [page 22](#).

Code de conduite des fournisseurs

Notre code de conduite des fournisseurs du secteur Royaume-Uni et international décrit nos attentes à l'égard des fournisseurs en ce qui a trait aux droits de la personne, à la gestion de l'environnement, à l'éthique commerciale et aux investissements communautaires. Le code est inclus dans les nouveaux contrats et les nouvelles ententes et fait l'objet d'un suivi au moyen de notre processus de contrôle diligent.

RSA est aussi abonnée au Financial Services Qualification System (FSQS) exploité par Hellios, une communauté regroupant plus de 50 institutions financières qui collaborent à l'établissement d'une norme unique pour la

collecte d'information des fournisseurs de façon à assurer la conformité, y compris les politiques ESG, comme l'esclavage moderne et l'incidence environnementale. Parmi les fournisseurs de RSA visés, 470 (58 % du bassin) sont abonnés au FSQS. Notre objectif est de sensibiliser les gens aux problèmes pertinents, de comprendre les pratiques et les procédures de gestion mises en place par les fournisseurs pour prévenir les violations et d'effectuer un contrôle diligent approprié.

Protection des droits de la personne et prévention de l'esclavage moderne

Nous sommes déterminés à protéger les droits de la personne. Conformément aux exigences de la loi britannique de 2015 sur l'esclavage moderne, la déclaration annuelle de RSA sur l'esclavage moderne (en anglais seulement) décrit les mesures que nous prenons à l'égard de nos affaires menées au Royaume-Uni pour prévenir l'esclavage et la traite de personnes dans nos activités ou notre chaîne d'approvisionnement. En 2023, aucun cas lié à l'esclavage moderne n'a été signalé par les canaux officiels de RSA.

RSA prend des mesures pour prévenir les violations des normes du travail par ses fournisseurs. Entre autres, nous examinons régulièrement les tarifs que nous payons aux fournisseurs pour veiller à ce qu'ils soient suffisamment élevés pour leur permettre de verser des salaires acceptables à leurs employés tout en demeurant concurrentiels sur le marché. Nos contrats stipulent que les fournisseurs doivent se conformer aux lois et aux règlements pertinents pour protéger les droits de la personne et appliquer des pratiques de travail éthiques. Nous enquêtons sur toute violation connue de ces dispositions.

Lutte contre la corruption

Nous ne tolérons pas les pots-de-vin ni la corruption. Nous nous efforçons d'éviter les conflits d'intérêts réels et perçus, et nous cherchons à respecter toutes les lois

et tous les règlements en matière de concurrence et de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes. Nous maintenons des politiques de gestion des conflits d'intérêts et des offres de cadeaux et de marques d'hospitalité. Nous maintenons des politiques de lutte contre la corruption qui décrivent les contrôles en place pour atténuer les risques ainsi que nos procédures de consignation et de transmission à un échelon supérieur.

Nous distribuons aux employés notre trousse de lutte contre la corruption, qui comprend un module d'apprentissage en ligne sur la reconnaissance de la corruption et la lutte contre la corruption ainsi que d'autres documents pour les aider. Les personnes occupant des postes à risque élevé recevront une formation supplémentaire et seront soumises à une vérification de probité financière et de criminalité.

Programme de signalement

Les procédures de signalement des incidents dans toutes nos régions permettent à nos employés, aux autres travailleurs et aux parties externes de signaler en toute confidentialité toute violation du code de conduite « Vivre nos valeurs », de nos contrôles ou de nos politiques, ou des lois ou des règlements, toute inconduite professionnelle ou toute préoccupation d'ordre éthique. Nous communiquons régulièrement avec tous les employés au sujet de notre ligne de signalement, qu'ils peuvent utiliser pour rapporter leurs préoccupations en ligne ou par téléphone. Le service de signalement téléphonique est exploité par EthicsPoint, un outil de signalement indépendant et confidentiel qui est accessible en tout temps.

La Ligne de signalement vise à garantir que nous incarnons pleinement nos valeurs, ce qui implique de respecter l'intégrité de nos dénonciateurs et de les protéger.

Chaque enquête est unique en soi et le processus dépend de plusieurs facteurs. Lorsqu'un incident est signalé, l'équipe de la conformité commence une enquête préliminaire. Si celle-ci révèle une dérogation possible à nos valeurs ou politiques, ou aux lois ou règlements, nous effectuerons une enquête plus approfondie et confidentielle. Les dirigeants et les membres du conseil d'administration se font un devoir

d'incarner nos valeurs et de protéger quiconque signale de bonne foi un incident.

Transparence fiscale

Le fait de payer des impôts est un élément important de notre contribution aux économies où nous exerçons nos activités. Nous sommes déterminés à gérer nos affaires fiscales de façon responsable. Nous gérons activement nos paiements et nos affaires fiscales pour veiller à nous conformer à nos obligations fiscales en tout temps.

La responsabilité générale de la fonction fiscale d'Intact incombe au chef de la fiscalité du groupe, qui relève du chef des finances du groupe. Le responsable de la fiscalité de chaque région assume la responsabilité générale des activités quotidiennes liées à la fonction fiscale dans son territoire de compétence. Les modifications apportées à la législation fiscale sont surveillées activement et communiquées à la direction et aux autres secteurs d'activité touchés. Lorsque de nouvelles lois ont une incidence sur l'organisation, nous gérons activement les risques et l'incidence pour veiller à nous conformer à la nouvelle législation.

Pour en savoir plus, consultez la section Déclaration annuelle (Canada), à la page 81, et la stratégie fiscale de RSA au Royaume-Uni (en anglais seulement).

Respect des sanctions internationales

Intact s'efforce de respecter toutes les lois nationales et internationales relatives aux sanctions financières et commerciales qui visent nos affaires partout dans le monde.

Intact ne se livrera pas sciemment à des affaires ou à des opérations qui sont contraires aux lois ou aux règlements sur les sanctions applicables. Nous mettons en œuvre à l'échelle du groupe notre programme exhaustif de sanctions fondées sur le risque, qui comprend ce qui suit :

- l'utilisation d'outils de dépistage des sanctions qui permettent de filtrer l'ensemble de nos clients, politiques, réclamations et paiements en fonction de toutes les listes de sanctions applicables à ces opérations;
- la prise de toutes les mesures raisonnables pour repérer et éviter les opérations qui font l'objet de sanctions;
- l'application de notre cadre pour les pays à risque élevé à l'échelle du groupe afin d'assurer la prise de mesures de précaution supplémentaires lorsque les opérations comprennent l'exposition à des pays et à des régions plus susceptibles de faire l'objet de sanctions internationales.

Engagements et contributions politiques

Nous croyons qu'il est important pour nous d'être un bon partenaire des gouvernements dans les périodes de prospérité et les moments plus difficiles. Tout au long de 2023, nous avons continué de renforcer nos relations avec les gouvernements, en leur fournissant une expertise en gestion des risques et en renforçant notre engagement continu à travailler avec eux de façon à aider les clients et les collectivités à traverser les périodes d'incertitude.

Déclaration sur les contributions politiques

Toutes les contributions politiques versées respectent les limites prescrites par la loi. Les contributions servent à exprimer un esprit de citoyenneté responsable, et non pas à obtenir des avantages indus. Intact respecte l'ensemble des lois, des règlements et des principes d'éthique lorsqu'elle offre des biens de valeur à un parti politique, à un candidat ou à un fonctionnaire de tout palier de gouvernement. Toutes les contributions versées au nom d'Intact sont préalablement approuvées par la personne responsable des relations gouvernementales.

Canada

Au Canada, Intact travaille en étroite collaboration avec le Bureau d'assurance du Canada et collabore directement avec les gouvernements sur les défis auxquels font face les Canadiens et notre industrie. Voici quelques exemples :

- Veiller à ce que les consommateurs aient accès à des produits d'assurance automobile abordables, novateurs et durables.
- Favoriser des cadres de réglementation souples qui répondent aux attentes des consommateurs.
- Veiller à ce que les Canadiens soient bien protégés contre les conditions météorologiques extrêmes en proposant des solutions d'adaptation aux changements climatiques auprès des gouvernements et des propriétaires occupants.

- Travailler avec les intervenants des gouvernements pour protéger les Canadiens et notre économie contre l'incidence d'un tremblement de terre majeur.

Royaume-Uni et Irlande

RSA participe aux discussions sur les politiques principalement par l'intermédiaire de l'Association of British Insurers, d'Insurance Ireland, de l'International Underwriters Association et de TheCityUK.

Toutes les communications de RSA avec des représentants du gouvernement ou des politiciens sont consignées et menées conformément à nos politiques en matière de pots-de-vin, de conflits d'intérêts et de lutte contre la corruption.

États-Unis

Aux États-Unis, Intact Assurance Solutions spécialisées verse des cotisations à l'American Property Casualty Insurance Association (APCIA), qui en utilise une partie pour des activités de lobbying et des contributions à ses comités d'action politique. Intact Assurance Solutions spécialisées participe par ailleurs au dialogue sur les politiques publiques par l'intermédiaire de notre adhésion à l'APCIA.

Intact Assurance Solutions spécialisées est également membre du Council of Insurance Agents & Brokers, de la Surety & Fidelity Association of America et de la Wholesale & Specialty Insurance Association. Une partie de nos cotisations à ces organisations sert à soutenir des activités de lobbying. Aucun employé d'Intact Assurance Solutions spécialisées n'était un lobbyiste enregistré ni n'a participé à d'importantes activités de lobbying en 2023. Toutes les activités d'engagement auprès de représentants du gouvernement se sont déroulées conformément à la politique de lobbying d'Intact Assurance Solutions spécialisées.



Groupe de travail sur l'information financière liée au climat (GIFC)¹

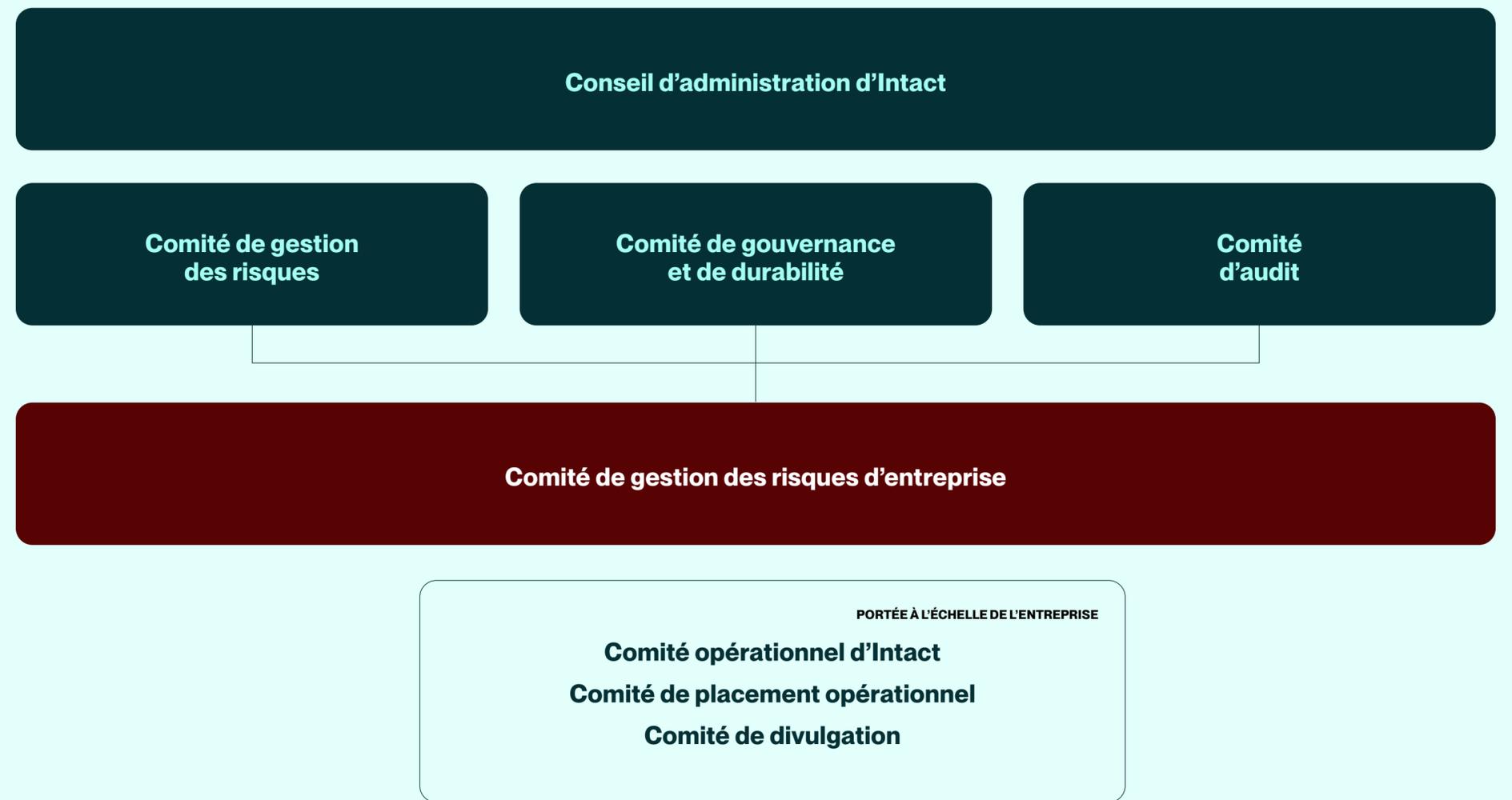
Nos objectifs stratégiques, nos systèmes de gouvernance, notre processus de gestion des risques d'entreprise et notre stratégie climatique à l'échelle de l'entreprise témoignent de l'accent que nous mettons sur les efforts visant à gérer les risques que comportent les changements climatiques pour nos activités et à tirer parti des possibilités qu'ils présentent.

Gouvernance

Nos objectifs stratégiques comprennent notre engagement à atteindre le zéro émission nette d'ici 2050 et à réduire de moitié les émissions de nos opérations d'ici 2030 par rapport à l'année de référence 2019, ainsi qu'à être reconnus par trois de nos parties prenantes sur quatre comme un chef de file contribuant au développement de collectivités résilientes.

Les risques liés aux changements climatiques sont examinés dans le cadre de notre processus de gestion des risques d'entreprise pour assurer la détermination, l'évaluation, le traitement, la surveillance et la déclaration des risques.

La gouvernance de nos objectifs stratégiques, de notre stratégie climatique et de notre gestion des risques d'entreprise est intégrée à notre structure organisationnelle, tant au niveau du conseil d'administration qu'à celui de la direction. L'organigramme ci-contre montre les principaux comités d'Intact chargés de la gouvernance relative aux questions climatiques. Dans tous les cas, leur mandat s'étend à l'ensemble de l'entreprise.



Pour en savoir plus, consultez notre circulaire de sollicitation de procurations de la direction de 2024.

¹ RSA Insurance Group publie également un rapport obligatoire sur l'information financière liée au climat, parallèlement à son rapport et à ses états financiers annuels. Vous trouverez des précisions à ce sujet sur le site Web de RSA.

Supervision du conseil d'administration

Le conseil d'administration est ultimement responsable de superviser l'orientation stratégique et les initiatives d'Intact, y compris la stratégie climatique d'Intact. Les risques liés aux changements climatiques font partie des responsabilités partagées du comité de gestion des risques, du comité d'audit et du comité de gouvernance et de durabilité. Le comité de gestion des risques est chargé d'évaluer et de gérer les risques liés aux changements climatiques, ainsi que d'élaborer les stratégies destinées à gérer ces risques. Le comité d'audit doit veiller à l'intégrité, à la fiabilité et à l'exhaustivité des informations financières sur les changements climatiques. Le comité de gouvernance et de durabilité supervise la divulgation des renseignements sur les changements climatiques à l'échelle de l'entreprise et aide le conseil d'administration à superviser notre stratégie et nos objectifs à l'égard des enjeux climatiques. Le conseil d'administration dans son ensemble participe à l'élaboration de la stratégie ainsi qu'à la surveillance.

Les risques liés aux changements climatiques comprennent les risques physiques, y compris les effets potentiels des pertes assurées découlant de dommages aux biens et aux actifs causés par des catastrophes naturelles liées au climat. Ils incluent aussi les risques de transition, comme les risques associés à la transition à une économie zéro émission nette et résiliente aux changements climatiques, susceptibles d'entraîner une baisse de l'évaluation des actifs que nous détenons dans certains secteurs vulnérables à ces risques.

Le tableau ci-dessous résume les rôles et responsabilités du conseil d'administration et de ses comités, ainsi que leur lien avec les sujets liés au climat :

Comité	Rôles et responsabilités liés au climat
Conseil d'administration	<ul style="list-style-type: none"> Supervise la mise en œuvre de la stratégie climatique et l'atteinte des objectifs stratégiques d'Intact (qui comprennent des objectifs axés sur les changements climatiques), ainsi que la gestion globale des risques et des possibilités liés aux changements climatiques.
Comité de gestion des risques	<ul style="list-style-type: none"> Supervise l'évaluation et la gestion des risques physiques et de transition (y compris les risques de responsabilité) liés aux changements climatiques. Révisé les programmes de surveillance des risques (y compris les risques liés aux changements climatiques) et reçoit des rapports trimestriels sur les activités de surveillance des risques, y compris le contrôle des risques liés aux placements. Examine la pertinence du programme de réassurance d'Intact par rapport à l'exposition au risque de catastrophes météorologiques. Établit la tolérance au risque de catastrophe naturelle d'Intact.
Comité de gouvernance et de durabilité	<ul style="list-style-type: none"> Aide le conseil d'administration à superviser la stratégie et les objectifs d'Intact à l'égard des enjeux climatiques; surveille les progrès, les initiatives et la performance sur ces questions. Se tient également informé des tendances émergentes, des normes et des pratiques exemplaires en matière de changements climatiques. Supervise la divulgation par l'entreprise des informations relatives aux changements climatiques, ainsi que la gestion des risques climatiques.
Comité d'audit	<ul style="list-style-type: none"> Supervise l'intégrité, la fidélité et l'exhaustivité de nos états financiers et autres rapports financiers, y compris la divulgation de l'information financière liée au climat. Surveille la qualité et l'intégrité de nos contrôles et procédures internes, y compris la gestion et la divulgation des risques climatiques. Contrôle nos pratiques actuarielles pour que les pratiques de constitution de réserves soient adaptées à nos risques, y compris ceux liés aux changements climatiques et aux tendances en matière de catastrophes et de phénomènes météorologiques extrêmes.



Supervision de la direction

Notre comité de gestion des risques d'entreprise, qui est au cœur de la gestion des risques chez Intact, est dirigé par notre chef de la gestion des risques et rend compte trimestriellement au comité de gestion des risques du conseil d'administration. Le chef de la gestion des risques et le comité de gestion des risques d'entreprise supervisent le processus de gestion des risques d'entreprise, qui est intégré à toutes les activités commerciales et à la planification stratégique. Cela comprend la détermination, l'évaluation, le traitement, la surveillance et la déclaration des risques, y compris ceux liés aux facteurs ESG et au climat.

Tous les trimestres, l'équipe de la gestion des risques d'entreprise rencontre les responsables des risques au sein de l'entreprise – y compris Intact Gestion de placements, les chefs de la souscription et les dirigeants – pour enquêter sur les principaux risques d'entreprise et les risques émergents et s'assurer que des plans de gestion des risques sont en place. Les équipes régionales de gestion des risques rendent compte des principaux risques, des risques régionaux et des risques persistants et émergents au chef de la gestion des risques, qui gère la Politique de gestion des risques d'entreprise d'Intact au nom du comité responsable de la gestion de ces risques.

L'équipe de direction, notamment le chef de la direction, joue un rôle de premier plan dans la stratégie et plaide publiquement en faveur de l'action climatique auprès d'associations sectorielles, comme l'Association de Genève, en plus de collaborer avec des gouvernements et des organismes de réglementation, ce qui implique entre autres des communications bilatérales avec des représentants de divers ordres de gouvernement.

La chef des ressources humaines, de la stratégie et du climat dirige notre stratégie climatique pour assurer l'intégration continue des changements climatiques dans notre stratégie centrale. Ce poste relève directement du chef de la direction. De plus, la rémunération des dirigeants d'Intact est directement liée à la mise en œuvre de notre stratégie climatique.

Des précisions sur la façon dont la réalisation de notre stratégie climatique est liée à la rémunération des dirigeants se trouvent à la section Liens entre les facteurs ESG et la rémunération des dirigeants, à la [page 51](#).

Groupe de travail sur l'information financière liée au climat (GIFC)

Les comités de gestion ayant des responsabilités précises en matière de changements climatiques sont présentés dans le tableau ci-dessous :

Comité	Rôles et responsabilités liés au climat	Mesures prises en 2023
Comité opérationnel	<ul style="list-style-type: none"> Supervise la stratégie climatique, les progrès vers l'objectif zéro émission nette, les initiatives d'adaptation climatique et les approches de gestion des risques climatiques. Comprend le chef de la direction du groupe, le chef de la gestion des risques et la chef des ressources humaines, de la stratégie et du climat d'Intact ainsi que d'autres dirigeants. Les risques et les possibilités découlant des changements climatiques qui pourraient avoir une incidence sur Intact dans son ensemble, ou qui nécessitent une intervention stratégique ou opérationnelle, sont présentés à ce comité aux fins de discussion. 	<ul style="list-style-type: none"> A examiné l'état d'avancement de la stratégie climatique et discuté de ce dernier tout au long de 2023. A examiné et approuvé les priorités de la stratégie climatique pour 2024.
Comité de gestion des risques d'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> Dirigé par notre chef de la gestion des risques, ce comité supervise les priorités en matière de gestion des risques, évalue l'efficacité des programmes, des politiques et des mesures de gestion des risques de chaque fonction clé de l'entreprise, et fait rapport trimestriellement au comité de gestion des risques du conseil d'administration. A pour mandat d'identifier les risques qui pourraient avoir une incidence importante sur l'entreprise, d'évaluer leur incidence sur les ressources financières et la réputation, de gérer et de surveiller les risques conformément à notre énoncé sur l'appétit pour les risques, et de rendre compte des risques au comité de gestion des risques du conseil d'administration. 	<ul style="list-style-type: none"> A analysé les risques émergents liés aux changements climatiques. S'est entretenu chaque trimestre avec les dirigeants des secteurs d'activité de l'assurance des entreprises, de l'assurance des particuliers et de l'assurance spécialisée, ainsi qu'avec les dirigeants des secteurs d'activité d'Intact Gestion de placements pour vérifier que des plans d'évaluation et d'atténuation des risques appropriés sont en place. Évalue continuellement le programme de réassurance et sa couverture. A examiné les résultats des modèles prédictifs et des indices climatiques pour évaluer les répercussions à court terme de l'évolution de la situation météorologique. A consulté les organismes de réglementation sur la divulgation des renseignements relatifs aux changements climatiques. A examiné les risques de catastrophes, les risques climatiques et les plans visant à renforcer davantage nos capacités de modélisation.
Comité de placement opérationnel	<ul style="list-style-type: none"> Aide la direction à établir, à mettre en œuvre et à surveiller les objectifs et les stratégies de placement qui tiennent compte des facteurs ESG, y compris les risques climatiques. Examine les stratégies de placement, surveille le rendement et discute des risques de placement. Supervise les stratégies de mobilisation des entreprises détenues à l'égard des changements climatiques, les engagements à l'égard d'initiatives climatiques comme Engagement climatique Canada, et les progrès réalisés en ce qui a trait aux objectifs de placement zéro émission nette. Intact Gestion de placements rend compte régulièrement et directement à ce comité de toutes les questions ESG liées à la gestion des placements. 	<ul style="list-style-type: none"> A examiné les stratégies de placement pour confirmer leur alignement avec la stratégie climatique, a identifié les lacunes et a travaillé à y remédier. A supervisé la mobilisation des entreprises détenues et la quantification des Émissions liées aux placements. A supervisé l'établissement des objectifs de réduction des Émissions liées aux placements.
Comité de divulgation	<ul style="list-style-type: none"> Supervise toutes les déclarations d'entreprise, y compris le rapport sur notre contribution à la société et nos engagements ESG. 	<ul style="list-style-type: none"> A mené des discussions sur les tendances de la réglementation en matière de déclaration de l'information sur le climat dans les régions où Intact exerce ses activités. A examiné notre rapport sur notre contribution à la société et nos engagements ESG, y compris la section sur le GIFC.

Stratégie

Nos objectifs stratégiques comprennent notre engagement à atteindre le zéro émission nette d'ici 2050 et à réduire de moitié les émissions de nos opérations d'ici 2030, ainsi qu'à être reconnus par trois de nos parties prenantes sur quatre comme un chef de file contribuant au développement de collectivités résilientes.

Pour obtenir des précisions sur notre stratégie climatique mondiale et notre performance, consultez la [page 43](#).

Analyse de scénarios de changements climatiques

La température mondiale a augmenté de 1,1 à 1,2 °C depuis l'industrialisation, et nous avons pu constater l'incidence des changements climatiques, qui ont entraîné environ cinq fois plus de phénomènes naturels au cours des cinq dernières décennies¹. En 2023, nous avons analysé des scénarios de changements climatiques pour évaluer les conséquences d'un réchauffement de la planète de 3 à 5 °C sur nos activités de souscription au Canada; dans cette optique, nous avons déployé une équipe multidisciplinaire de spécialistes en météorologie, en géomatique, en science des données, en climatologie et en actuariat. Ce scénario cadre avec les projections du scénario RCP8.5² du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat, soit le scénario le plus pessimiste.

Sur la base du scénario RCP8.5, notre équipe a évalué les projections pour établir une vue d'ensemble des pertes potentielles jusqu'en 2040 découlant de sinistres liés ou non aux catastrophes provoquées par des phénomènes météorologiques. Cet échéancier a été choisi par prudence, pour comprendre les répercussions potentielles et les occasions d'atténuation à l'égard de nos activités d'assurance des biens.

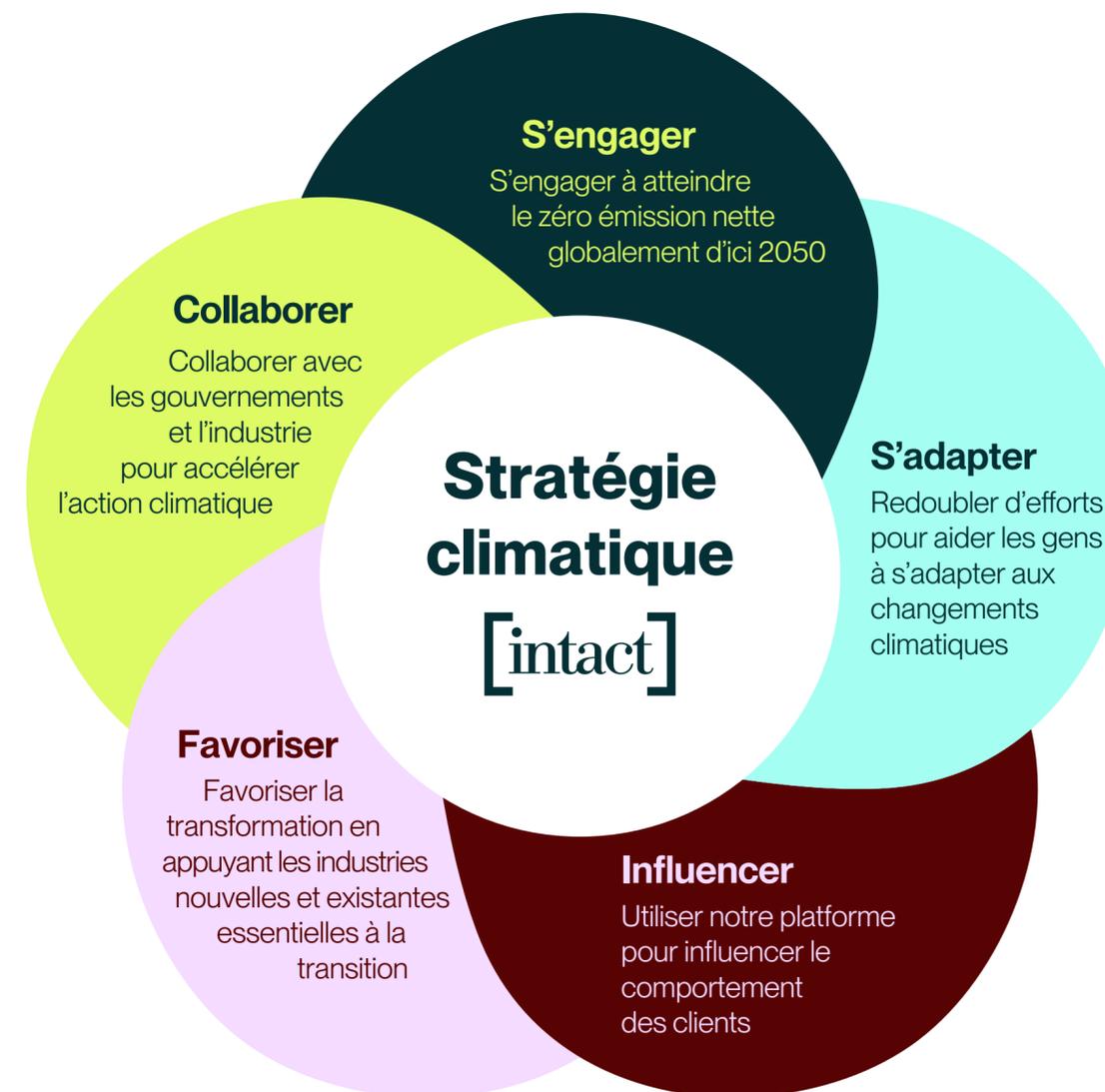
L'analyse a été effectuée selon le type de risque, en commençant par nos activités d'assurance des particuliers au Canada. Nous avons évalué plusieurs risques, notamment

les tempêtes convectives intenses, les tempêtes hivernales, les ouragans, les feux de forêt et les inondations de forte intensité, et nous avons examiné les répercussions potentielles des changements climatiques sur chacun de ces risques.

Notre analyse indique que l'augmentation prévue des sinistres liés aux conditions météorologiques attribuables aux changements climatiques devrait être gérable, globalement, et dans le contexte de la stratégie et du modèle d'affaires d'Intact. Malgré la trajectoire ascendante récente des phénomènes météorologiques, notre stratégie d'entreprise et notre modèle d'affaires nous ont permis d'obtenir des résultats financiers favorables et de répondre aux besoins de nos clients de façon constante. Nous sommes donc confiants quant à notre capacité à maintenir notre engagement à aider nos clients et à demeurer rentables jusqu'en 2040 dans nos activités d'assurance des particuliers au Canada, mais également quant à la capacité de nos produits à répondre aux besoins des clients dans l'avenir.

Notre résilience repose sur notre stratégie d'entreprise, la structuration solide de notre modèle d'affaires, la diversité et la capacité d'adaptation de nos produits ainsi que sur notre cycle de révision de la tarification sur 12 mois.

L'analyse de scénarios est un outil utile qui nous aide à comprendre et à anticiper les possibilités et les risques futurs liés au climat. Au fil du temps, elle devrait être actualisée et améliorée, compte tenu notamment de l'expansion géographique et du développement des secteurs d'activité. Les résultats de ces analyses continueront d'être intégrés à la tarification et à la sélection des risques, à l'innovation des produits, ainsi qu'à la planification des réclamations et de la chaîne d'approvisionnement.



¹ Organisation météorologique mondiale, atlas of mortality and economic losses from weather, climate and water extremes (1970-2019).

² Profils représentatifs d'évolution de concentration (de l'anglais Representative Concentration Pathways).

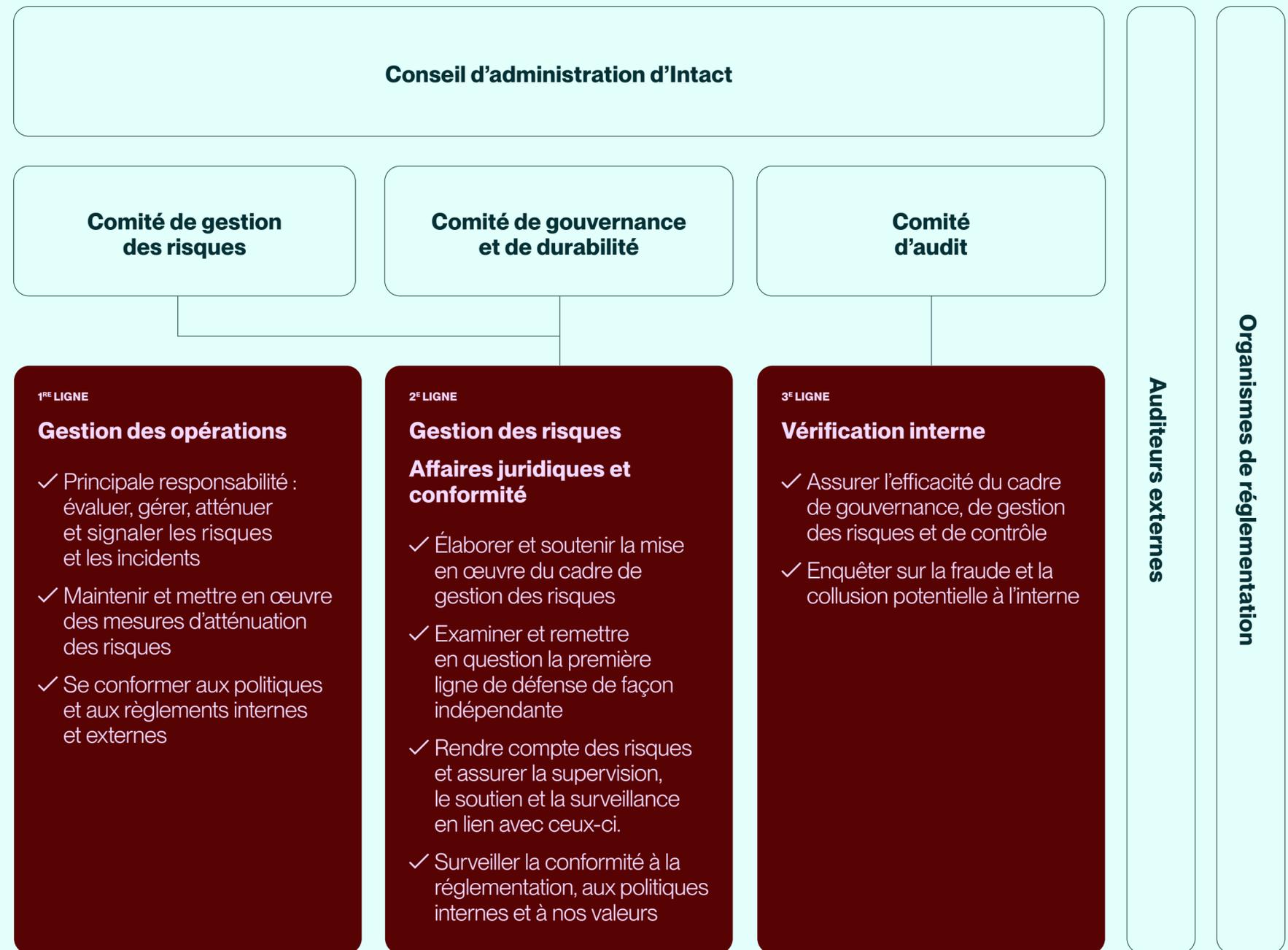
Risques liés au climat

En tant que fournisseur d'assurances de dommages, nos activités reposent sur le fait d'anticiper la survenance de risques physiques touchant nos clients. La gestion des risques est solidement intégrée à notre stratégie de gouvernance, tant au niveau du conseil d'administration qu'à celui de la direction. Notre savoir-faire en gestion du risque et en souscription nous a permis d'obtenir d'excellents résultats financiers, même dans les secteurs fortement touchés par les phénomènes météorologiques violents. En assurance des particuliers au Canada, notre ratio combiné moyen s'est maintenu en dessous de 90 % au cours des 10 dernières années, témoignant de notre résilience à long terme.

En matière de climat, le risque physique au sein de notre entreprise est particulièrement lié au risque d'augmentation du nombre et du coût des réclamations associées à divers risques liés aux conditions météorologiques.

Le risque de transition est le risque inhérent à la transition vers une économie à faibles émissions de GES et plus résiliente au climat, ce qui inclut des changements dans les politiques gouvernementales, le cadre juridique, les technologies et les marchés financiers. Des répercussions négatives pourraient donc potentiellement toucher certaines activités, ce qui augmente le risque pour les actifs que nous détenons et pour les clients que nous assurons dans certains secteurs.

Le risque physique et le risque de transition peuvent par ailleurs entraîner un risque de responsabilité, pouvant découler à la fois des contrats d'assurance responsabilité qui visent les sinistres liés aux changements climatiques, et d'autres litiges liés aux changements climatiques ou d'actions directes contre Intact, comme l'activisme climatique. Les risques physiques, de transition et de responsabilité liés à nos activités sont présentés dans le tableau suivant, avec l'horizon temporel pour lequel ces risques peuvent être plus élevés et une description des façons dont nous les gérons.



La gestion des risques est une responsabilité partagée chez Intact. Le modèle à trois lignes de défense permet de définir clairement les rôles et les responsabilités des personnes qui participent au processus de gestion des risques et d'assurer la responsabilisation. Une collaboration continue et une communication claire entre les lignes de défense sont essentielles pour favoriser l'harmonisation et la gestion optimale des risques.



Risque physique

Fréquence et gravité des réclamations liées aux phénomènes météorologiques

Court à long terme

Les changements climatiques se répercutent sur nos activités d'assurance des biens en raison des tendances météorologiques et de l'augmentation du nombre et du coût des réclamations associées aux tempêtes violentes et à d'autres catastrophes naturelles. Les phénomènes météorologiques pourraient continuer d'évoluer et d'avoir une incidence sur la probabilité et la gravité des catastrophes naturelles critiques ou chroniques, comme les tempêtes convectives, les tempêtes hivernales, les ouragans ou les cyclones, les feux de forêt, les inondations (critiques) à forte intensité, et/ou les changements climatiques graduels cumulatifs (chroniques), comme la montée du niveau de la mer. Cela pourrait avoir une incidence sur nos propres activités en raison de dommages matériels sur les lieux que nous exploitons, ainsi qu'à ceux de nos clients.

Les répercussions des changements climatiques peuvent entraîner une augmentation de la volatilité des bénéfices et avoir une incidence négative sur nos résultats en matière d'assurance de biens et d'assurance automobile.

Comment nous gérons le risque physique

Tarifification et sélection des risques

- Nous maintenons une marge de capitalisation suffisante pour nous assurer d'être en mesure de résister à un niveau acceptable de chocs affectant l'assurance ou les marchés.
- Nous utilisons une segmentation améliorée pour comprendre l'évolution des risques. Nous saisissons des données météorologiques, climatiques et topographiques dans des modèles d'apprentissage machine afin d'élaborer des cartes des risques pour évaluer les risques liés aux phénomènes météorologiques, comme les inondations et les feux de forêt. Nous avons commencé à améliorer

les modèles de risque en y intégrant des projections des changements climatiques affectant la température et le niveau de précipitations, afin de mieux comprendre les profils de risque dans un contexte de changements climatiques. Nous pouvons ainsi planifier à moyen et à long terme. En 2023, nous avons réalisé un exercice de scénarios climatiques pour tenter de déterminer la résilience de notre portefeuille d'assurance des particuliers face aux changements climatiques à l'avenir (voir la [page 66](#) pour obtenir des précisions).

- Nous passons en revue nos pratiques en matière de produits, de souscription et de tarification liées aux phénomènes météorologiques extrêmes. En 2023, nous avons mis en œuvre de nouvelles cartes des zones inondables au Canada afin de tenir compte des données scientifiques les plus récentes. Nous examinons nos pratiques en matière de produits, de souscription et de tarification chaque année.
- Nous investissons continuellement dans la façon de sélectionner et de tarifier les risques et nous révisons nos méthodes au moyen de données et d'analyses prédictives en tirant parti de l'expertise de 500 spécialistes en intelligence artificielle, en apprentissage machine, en actuariat et en données. Pour tirer tous les bénéfices de nos modèles de tarification sophistiqués, nous avons des paramètres de gestion de la tarification des comptes, tant pour les nouvelles affaires que pour les renouvellements, que nous suivons de près pour garantir que nos stratégies de tarification sont bien appliquées.
- Nous étendons le recours aux franchises et aux sous-limites, nous raffinons la segmentation et nous introduisons des barèmes de dépréciation en assurance des biens des particuliers à l'échelle du Canada.
- Nous apportons des changements à la tarification de nos produits d'assurance des biens afin de refléter les récentes tendances en matière de catastrophes et de phénomènes météorologiques extrêmes.
- La plupart de nos produits ont une durée de 12 mois et nous en révisons la tarification au besoin. Ainsi, les primes

que nous facturons sont adaptées aux dernières tendances météorologiques, que nous évaluons et dont nous tenons compte chaque trimestre en assurance des biens.

Innovation de produits

- Nous transformons nos secteurs d'activité des biens et faisons évoluer continuellement nos produits pour tenir compte des nouvelles réalités climatiques, notamment :
 - personnaliser les couvertures selon les risques;
 - regrouper et étendre notre garantie des dégâts d'eau afin d'améliorer les taux de pénétration de la protection contre les inondations pour nos clients;
 - mettre en œuvre les plus récentes cartes des risques afin de refléter le plus fidèlement possible l'exposition;
 - mettre en œuvre des avenants de couverture qui répondent à l'évolution du risque;
 - sensibiliser les clients aux mesures de protection contre les inondations et les feux de forêt, et les informer des subventions disponibles concernant les mesures de résilience climatique prises.

Chaîne d'approvisionnement et gestion des sinistres

- Nous saisissons les occasions de croissance grâce à l'augmentation de la capacité de notre chaîne d'approvisionnement avec l'acquisition d'On Side Après-Sinistre, l'une des plus importantes entreprises de restauration de biens au Canada. La grande expertise d'On Side en nettoyage et en remise en état nous permet de mobiliser rapidement une aide d'urgence lorsqu'une région est touchée.
- On Side compte plus de 7 000 professionnels de l'indemnisation qui se consacrent à aider les clients à repartir du bon pied.
- Nous utilisons des outils actuariels pour soutenir les activités d'indemnisation afin d'évaluer rapidement les sinistres liés aux catastrophes et d'établir, entre autres,

le nombre et la nature des sinistres, les cartes géocodées et les besoins liés à la chaîne d'approvisionnement.

Contrôle du risque et prévention des sinistres

- Nous investissons dans une équipe mondiale de prévention des sinistres regroupant des spécialistes de différents domaines, notamment des ingénieurs, des experts en protection incendie, des concepteurs de gicleurs, des courtiers, des experts en sinistre et des souscripteurs.
- Nous utilisons les données afin d'éviter les sinistres. Par exemple, notre système de prévisions exclusif identifie les immeubles pour lesquels il existe un risque d'effondrement de toit après une chute de neige. Nous accordons des subventions aux clients pour les encourager à déneiger leur toit afin de prévenir les sinistres.
- Nous utilisons notre application mobile pour informer nos clients de façon proactive des alertes météorologiques et saisonnières, ainsi que pour leur donner des conseils préventifs sur la protection et l'entretien de leur maison et de leur automobile.
- Nous travaillons sans cesse à sensibiliser les courtiers à l'adaptation climatique et à trouver des moyens d'accroître la résilience climatique par de multiples moyens, tels que la diffusion de contenu lié au climat dans des bulletins d'informations et des articles de magazines de l'industrie, et le partage de ressources (cours et outils).
- Nous collaborons avec des partenaires comme l'Université de Waterloo, le Bureau d'assurance du Canada, qui est l'association de notre industrie, et l'Association de Genève, qui est le groupe de réflexion de l'industrie mondiale de l'assurance, pour promouvoir les initiatives d'adaptation aux changements climatiques auprès de tous les paliers de gouvernement.

Groupe de travail sur l'information financière liée au climat (GIFC)

Modélisation des sinistres améliorée

- Nous améliorons la segmentation pour comprendre l'évolution des risques. Au Lab de données d'Intact, le Centre d'analyse climatique et géospatiale (CACG) utilise des modèles d'apprentissage machine intégrant des données météorologiques, climatologiques et topographiques afin de dresser des cartes de risques, ce qui nous permet d'évaluer les risques pour notre portefeuille de souscription.
- Nous combinons les compétences spécialisées internes de l'entreprise en actuariat à celles du CACG en météorologie, en climatologie, en géomatique et en science des données pour renforcer la tarification, la segmentation et la sélection des risques.
- Nous tirons parti de l'expertise de nos équipes internes de modélisation des catastrophes pour évaluer les principaux risques inhérents au sein des portefeuilles de souscription, fournir aux opérations de l'assistance en matière de risques de catastrophe et de tarification, et établir des seuils de tolérance au risque pour les événements extrêmes.

Transfert des risques

- Nous réassurons certains risques pour limiter nos pertes maximales en cas de catastrophe ou d'autres sinistres importants liés aux catastrophes météorologiques. Le placement de contrats cédés en réassurance se fait principalement sur la base de pertes excédentaires (par type de risque ou par événement), dans le but principal de préserver le capital.

Collaboration avec les entreprises dans lesquelles nous investissons

- L'équipe d'Intact Gestion de placements collabore avec les entreprises dans lesquelles nous investissons sur la résilience aux changements climatiques pour évaluer leur connaissance des enjeux liés aux changements climatiques et leurs efforts d'adaptation. Nous discutons avec elles des répercussions des phénomènes météorologiques extrêmes sur la performance financière et évaluons la façon dont elles intègrent les risques liés aux changements climatiques dans leur gestion globale des risques.
- En 2023, les gestionnaires de portefeuille d'Intact Gestion de placements ont tenu 77 réunions pour discuter de la question de la résilience climatique des sociétés détenues dans notre portefeuille.



Risque de transition

Fluctuation de la demande sur le marché :

Moyen terme

Dans certains secteurs, la transition pourrait entraîner une contraction de la demande du marché et avoir une incidence négative sur certaines entreprises, augmentant le risque pour les actifs que nous détenons et les clients que nous assurons dans certains secteurs. Nous nous attendons également à ce que de nouveaux secteurs émergent et à ce que la demande sur le marché augmente dans certains secteurs.

Changement dans les coûts des sinistres :

Moyen terme

Ce changement pourrait entraîner des modifications à la structure des coûts opérationnels ou aux profils des

réclamations en raison de technologies nouvelles ou non éprouvées associées à la transition vers le zéro émission nette (p. ex., augmenter la taille des turbines, du stockage des batteries).

Changements dans les évaluations d'actifs :

Moyen/long terme

Ces changements pourraient entraîner une baisse de la valeur des actifs que nous détenons dans certains secteurs vulnérables au risque de transition. La pression est plus grande sur les entreprises pour qu'elles divulguent leurs schémas de transition pour continuer à attirer des capitaux des investisseurs. De plus, les placements dans les secteurs ou les entreprises à forte intensité de GES et l'exposition à ceux-ci pourraient accroître le risque d'atteinte à la réputation découlant de la perception du public. Nous nous attendons également à ce que certains actifs prennent de la valeur et soient perçus favorablement vu leur soutien à la transition.



Réclamations et litiges en matière de responsabilité liée aux changements climatiques :

Court/moyen terme

Le risque physique et le risque de transition peuvent par ailleurs entraîner un risque de responsabilité, pouvant découler à la fois des contrats d'assurance responsabilité qui visent les sinistres liés aux changements climatiques, et d'autres litiges liés aux changements climatiques ou d'actions directes contre Intact. Ces litiges ou actions directes peuvent également engendrer un risque d'atteinte à la réputation.

Comment nous gérons le risque de transition

Réduction des Émissions liées aux placements

- Nous surveillons l'intensité des émissions du portefeuille d'actions ordinaires, d'actions privilégiées et d'obligations de sociétés d'Intact, et nous avons établi des cibles intermédiaires pour ce portefeuille.

Pour obtenir des précisions, consultez la section sur les facteurs ESG à considérer dans les placements, à la [page 56](#).

Évaluation des risques de transition pour les placements¹

- Nous avons amélioré notre analyse interne et notre compréhension des répercussions possibles du risque de transition sur certains secteurs de notre portefeuille d'actifs, profitant de la participation d'Intact à des projets pilotes d'analyse de scénarios réglementaires visant à explorer les risques posés par les changements climatiques et à tester la résilience du secteur des services financiers.
- Nous reconnaissons la nécessité d'investir continuellement dans les données et la modélisation afin de peaufiner sans cesse notre analyse compte tenu de la nature conjecturale et incertaine des risques climatiques.

- Nous avons confirmé les avantages de notre portefeuille diversifié et de grande qualité, ainsi que nos politiques visant à revoir les plans de transition des entreprises dans lesquelles nous investissons, et nous demeurons prêts à ajuster, le cas échéant, notre sélection de titres, notre répartition sectorielle ainsi que la composition de l'actif lorsque nous voyons se dessiner des tendances nouvelles en matière de risques climatiques.

Collaboration avec les entreprises dans lesquelles nous investissons²

- À titre de membres fondateurs d'Engagement climatique Canada, nous continuons de collaborer avec les sociétés détenues dans notre portefeuille pour favoriser un dialogue avec les émetteurs canadiens sur les risques et les possibilités découlant des changements climatiques.
- Nous interagissons avec les entreprises détenues qui génèrent de fortes émissions, dans le but de soutenir la transition du secteur de l'énergie vers le zéro émission nette.
- Nous interagissons avec les entreprises détenues au sujet de l'intégration des changements climatiques dans leurs stratégies et mesures de gouvernance.
- Dans le cadre du déploiement de notre position par rapport au pétrole et au gaz naturel, nous interviendrons auprès de nos sociétés détenues qui ne disposent pas de plans de transition satisfaisants³, en nous attendant à des améliorations tangibles.

Politiques de placement et de vote par procuration⁴

- Nous continuons de faire évoluer et de renforcer nos positions à l'égard du charbon, du pétrole et du gaz, afin de favoriser la transition du secteur de l'énergie vers une économie à faibles émissions de GES. Dans cette optique, nous évaluons les déclarations d'informations relatives aux changements climatiques et les plans de transition de toutes les entreprises dans notre univers de placements :

- dont on estime⁵ que plus 25 % des revenus proviennent de l'exploitation de charbon thermique;
- dont plus de 25 % de l'énergie produite, des revenus ou des profits dépendent du charbon thermique;
- qui font partie des principaux émetteurs de GES parmi les producteurs de pétrole et de gaz au sein de notre portefeuille.

- Nous retirerons de notre univers de placements les entreprises qui ne sont pas réceptives à nos politiques ou qui ne fournissent pas de plan satisfaisant⁶.
- Nous votons conformément à notre politique de vote par procuration de façon à exprimer notre opinion sur les questions liées au climat.
- En 2023, nous avons voté sur 347 propositions d'actionnaires liées à des questions ESG, dont 96 portaient sur l'environnement.

Pour obtenir des précisions, consultez la section sur les facteurs ESG à considérer dans les placements, à la [page 56](#).

Souscription

- Nous évaluons les risques et les possibilités de souscription qui peuvent émerger de la transition vers l'objectif zéro émission nette, comme notre engagement à soutenir les entreprises proposant des technologies de transition essentielles. Nous avons nommé un président des énergies renouvelables qui a la responsabilité stratégique de renforcer nos capacités en matière d'énergie renouvelable à l'échelle mondiale.
- Nous tirons parti de notre cadre interne de gestion des risques climatiques dans la souscription des secteurs d'activité de l'assurance des entreprises, de l'assurance des particuliers et de l'assurance spécialisée mondiale.

- Nous évaluons l'exposition existante aux secteurs à fortes émissions, comme l'énergie, et établissons l'inventaire des lignes directrices actuelles de souscription, en plus de tenir compte des considérations stratégiques et réglementaires liées au marché, afin de formuler des recommandations à l'intention de nos dirigeants.

Possibilités liées aux changements climatiques

Les changements climatiques représentent une occasion d'aider la société à en gérer les répercussions et d'aider Intact à gagner sur le marché grâce à des produits et à des services novateurs. Ces possibilités sont résumées ci-dessous.

Possibilités liées aux risques physiques

Tirer parti de nos capacités en matière d'IA pour surclasser nos concurrents :

Nous investissons continuellement dans la façon de sélectionner et de tarifier les risques et nous révisons nos méthodes au moyen d'analyses prédictives en tirant parti de l'expertise de spécialistes en intelligence artificielle, en apprentissage machine, en actuariat et en données.

Faire preuve de leadership en aidant à bâtir des collectivités résilientes :

Nous investissons dans la résilience climatique de nos collectivités et nous faisons la promotion de la recherche et du développement.

Pour obtenir des précisions, consultez la section Bâtir des collectivités résilientes aux changements climatiques, à la [page 37](#).

¹ Dans la présente section, « nous », « notre » et « nos » renvoient à Intact Gestion de placements, une filiale d'Intact.

² Dans la présente section, « nous », « notre » et « nos » renvoient à Intact Gestion de placements, une filiale d'Intact.

³ En tenant compte de facteurs comme les voies de transition sectorielles disponibles, les cibles à l'échelle du pays et les cibles intermédiaires d'Intact Gestion de placements.

⁴ Dans la présente section, « nous », « notre » et « nos » renvoient à Intact Gestion de placements, une filiale d'Intact.

⁵ Selon un ensemble de données de tiers couvrant plus de 15 000 entreprises à l'échelle mondiale.

⁶ En tenant compte de facteurs comme les voies de transition sectorielles disponibles, les cibles à l'échelle du pays et les cibles intermédiaires d'Intact Gestion de placements.

Groupe de travail sur l'information financière liée au climat (GIFC)

Tirer parti de l'augmentation de la demande de services de restauration résidentielle :

La fréquence et la gravité des catastrophes naturelles devraient augmenter avec les changements climatiques. Cela augmentera la demande de services de restauration. Nous sommes bien placés pour y répondre avec notre filiale On Side Après-Sinistre, l'une des plus grandes entreprises de restauration au Canada.

Tirer parti de l'augmentation de la demande de protections d'assurance :

Avec l'évolution des phénomènes météorologiques et la plus grande conscience du besoin d'avoir une protection d'assurance dans la population, nous nous attendons à une augmentation de la demande de produits et services d'assurance.

Possibilités liées aux risques de transition

Soutenir les nouvelles technologies et les nouveaux secteurs essentiels à la transition :

Nos offres de produits et de services soutiennent les nouveaux secteurs et les nouvelles technologies qui prendront de l'expansion à mesure que la transition s'accélérera, en mettant à profit notre expertise en matière de gestion des risques et l'engagement des clients pour comprendre les besoins en matière de protection.

Influencer les comportements des entreprises dans lesquelles nous investissons et ceux des clients :

Nous pouvons contribuer à accélérer la transition en influençant le comportement des entreprises détenues par l'intermédiaire de nos décisions de placement et de nos activités de mobilisation. Nous communiquons avec les entreprises dans lesquelles nous investissons qui n'ont pas de plan de transition satisfaisant¹ et nous nous attendons à des améliorations tangibles. Nous retirerons de notre univers de placements les entreprises qui ne répondent pas aux attentes ou qui ne fournissent pas de preuve de leurs progrès relativement à leur plan de transition. Il est également possible

d'adopter une approche semblable en souscription, en misant sur l'engagement accru des clients, l'examen amélioré des plans de transition et l'utilisation de rabais de primes pour façonner les comportements.

Favoriser la transformation des industries existantes :

Nous mettons à profit notre taille, notre expertise et nos ressources pour contribuer à la transformation des secteurs qui sont essentiels à la transition, et nous aidons les industries et les technologies susceptibles d'accélérer la transition à réduire leur niveau de risque, y compris les technologies des énergies renouvelables. Nous prévoyons une augmentation de la demande de produits d'assurance pour les énergies renouvelables ainsi qu'une hausse des revenus dans ce volet.

Faire preuve de leadership éclairé et contribuer à l'élaboration des politiques climatiques :

Nous contribuons à accélérer la transition vers le zéro émission nette et à renforcer la résilience aux changements climatiques en collaborant continuellement avec les comités et les groupes de travail des gouvernements et d'associations sectorielles.

Améliorer notre chaîne d'approvisionnement :

Prenant appui sur les principes de l'économie circulaire, nous pouvons améliorer notre chaîne d'approvisionnement en réduisant nos demandes de matériaux, notamment par notre approche privilégiant les réparations plutôt que les remplacements, et en intégrant les exigences en matière de changements climatiques dans les processus d'approvisionnement.

Résilience globale aux changements climatiques

Nous avons mis en place un certain nombre de stratégies de gestion des risques pour atténuer les risques, réduire les répercussions financières et tirer parti des possibilités qui se présentent. Notre stratégie d'affaires et nos processus de gestion des risques intrinsèques expliquent, en grande partie, notre résilience aux changements climatiques. Voici quelques-unes des principales activités qui contribuent à notre résilience en tant qu'entreprise :

- Nos processus de planification opérationnelle tiennent compte de l'évolution des phénomènes météorologiques. L'utilisation de modèles de catastrophe à jour et l'intégration de tendances identifiables à nos plans météorologiques, la tarification technique et la gestion de l'exposition au risque sont des éléments clés de nos normes de souscription. Dans ce processus :

- Nous révisons le prix de nos produits d'après les tendances météorologiques chaque année au renouvellement de nos polices d'assurance, qui ont une durée de 12 mois dans la plupart des cas.

- Nous utilisons des modèles de risques météorologiques, des cartes des risques et des outils de géolocalisation lors de l'évaluation des risques et de la souscription de biens résidentiels et commerciaux, en particulier concernant les répercussions liées aux risques d'inondation et de feux de forêt.

- Nous investissons continuellement dans la façon de sélectionner et de tarifer les risques et nous révisons nos méthodes au moyen de données et d'analyses prédictives.

- Nous effectuons des simulations de crise avec des scénarios élaborés à l'interne et mesurons l'ensemble de leurs effets sur nos activités. Nous prenons également des mesures visant à en réduire les effets, que ce soit en limitant nos expositions ou en cédant les risques à d'autres parties. Nous sommes ainsi en mesure d'aider les clients à repartir du bon pied lorsque surviennent des événements extrêmes.

- Nous réassurons certains risques pour limiter nos pertes maximales en cas de catastrophes liées aux conditions météorologiques ou d'autres événements importants. Notre programme de réassurance pour la protection contre les catastrophes repose principalement sur la base de pertes excédentaires (par type de risque ou par événement) et se veut surtout un instrument de protection du capital contre les phénomènes catastrophiques importants. Notre réassurance des

catastrophes couvre les inondations, les tempêtes de vent, les ouragans, les feux de forêt et d'autres phénomènes météorologiques violents.

- Nous travaillons avec les clients pour les encourager à prendre des mesures d'adaptation qui améliorent leur résilience aux phénomènes météorologiques extrêmes.

En plus des principales activités décrites ci-dessus, en 2023, nous avons évalué, au moyen du scénario RCP8.5 du GIEC, les conséquences d'un réchauffement de la planète de 3 à 5 °C sur nos activités de souscription au Canada. Dans le cadre de cet exercice, nous avons établi des projections selon le type de risque jusqu'en 2040. Nos résultats indiquent qu'Intact saura vraisemblablement gérer l'augmentation projetée des sinistres découlant des conditions météorologiques dans ce segment, compte tenu notamment de nos secteurs d'activité diversifiés, de la conception actuelle de nos produits et de la tarification, ainsi que des mesures de gestion prévues pour atténuer davantage les risques physiques.

Les résultats de nos analyses de scénarios, de nos simulations de crise internes, de notre modélisation des risques liés au climat et de notre planification opérationnelle confirment que les risques liés au climat sont bien gérés dans le cadre de nos activités.

¹ En tenant compte de facteurs comme les voies de transition sectorielles disponibles, les cibles à l'échelle du pays et les cibles intermédiaires d'Intact Gestion de placements.

Groupe de travail sur l'information financière liée au climat (GIFC)

Objectifs et mesures

Nous reconnaissons l'importance de comprendre, de mesurer et de gérer l'incidence de nos propres opérations, dans l'ensemble de nos activités, et de faire progresser les éléments prioritaires de notre stratégie climatique. Notre stratégie climatique décrit notre engagement à effectuer ce qui suit :

- Atteindre le zéro émission nette d'ici 2050.
- Réduire de moitié les émissions de nos opérations d'ici 2030 par rapport à l'année de référence 2019.

Émissions de gaz à effet de serre (GES)

Nous faisons état d'une réduction de 16 % de nos émissions totales de GES en 2023 par rapport à l'année de référence 2019 (calcul selon la méthode basée sur le marché). En 2023, qui est la première année complète après la pandémie de COVID-19, les activités commerciales se sont stabilisées, revenant à un niveau plus semblable à ce qu'elles étaient avant la pandémie. Comme prévu pour la première année complète après la pandémie de COVID-19, nos émissions ont augmenté par rapport à 2022. Toutefois, nous réalisons des progrès par rapport à nos objectifs et nous sommes toujours en voie d'atteindre notre objectif intermédiaire de réduire les émissions de nos opérations de moitié d'ici 2030.

Au 31 décembre 2023		2023	2022	2021	2020	2019
Émissions totales de GES découlant des opérations (en tonnes d'éq. CO₂)¹	Portée 1	17 865	17 380	15 854	14 999	18 441
	Portée 2 (selon la méthode basée sur l'emplacement) ²	9 328	8 845	10 098	12 046	13 515
	Portée 2 (selon la méthode basée sur le marché) ³	8 363	7 928	9 395	11 032	12 949
	Portée 3	12 415	8 838	3 010	4 337	14 484
	Portée 3 (déchets ⁴ , eau et papier)	454	484	453	530	542
	Portée 3 (voyages d'affaires)	11 962	8 353	2 558	3 806	13 943
Total (selon la méthode basée sur l'emplacement)		39 609	35 062	28 961	31 382	46 440
Total (selon la méthode basée sur le marché)		38 644	34 145	28 259	30 368	45 874
Intensité de GES (tonnes brutes d'éq. CO₂/employé)	Selon la méthode basée sur l'emplacement	1,32	1,21	1,09	1,27	1,93
	Selon la méthode basée sur le marché	1,29	1,18	1,07	1,23	1,91
Consommation d'énergie (MWh)	Électricité, installations de chauffage et de climatisation centralisés	74 168	72 335	78 884	85 223	94 869
	Consommation de gaz	35 970	40 752	42 762	39 206	44 434
	Combustibles fossiles liquides stationnaires	7 315	8 618	11 793	11 799	13 617
	Transport – véhicules	56 572	48 605	37 890	38 127	53 982
	Consommation totale d'énergie	174 025	170 310	171 329	174 355	206 902
Voyages d'affaires (millions de passagers/km)⁵		36,4	24,9	5,3	11,0	50,8
Déchets⁴	Production de déchets (tonnes)	1 099	1 374	1 405	1 482	1 509
	Déchets détournés des sites d'enfouissement (%)	81,3 %	79,9 %	75,2 %	84,5 %	80,0 %

Au 31 décembre 2023		2023	2022	2021	2020	2019
Émissions liées aux placements⁷	Émissions brutes de GES (en tonnes d'éq. CO ₂)	688 841	665 727	686 979	640 337	795 320
	Intensité des GES (ICMP) ⁶	160	168	188	193	248
Sinistres liés aux catastrophes	Sinistres liés aux catastrophes météorologiques	1 141 M\$	717 M\$ ⁸	483 M\$	205 M\$	326 M\$
	Ratio des sinistres météorologiques (%)	5,6 %	3,7 %	3,0 %	1,8 %	3,2 %

Au 31 décembre 2023		2023
Bâtir des collectivités résilientes au climat	Valeur monétaire des partenariats axés sur l'adaptation aux changements climatiques en 2023	3 M\$
Placements	Nombre d'interactions en 2023 concernant la résilience climatique qui ont eu lieu avec les entreprises dans lesquelles Intact Gestion de placements investit	77

¹ Pour en savoir plus sur la manière dont nous calculons les émissions de nos opérations, consultez les Notes au sujet des estimations des émissions liées aux opérations, à la [page 73](#).

² La méthode basée sur l'emplacement reflète l'intensité moyenne des émissions des réseaux concernés par la consommation d'énergie (en utilisant principalement les données sur les facteurs d'émissions moyennes des réseaux). Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez les directives liées aux émissions de portée 2 du Protocole des GES (The Greenhouse Gas Protocol Scope 2 Guidance).

³ La méthode basée sur le marché tient compte des émissions provenant de l'électricité que les entreprises ont délibérément choisi d'utiliser; elle tient compte des facteurs d'émissions liés aux instruments contractuels, y compris les contrats d'achat de certificats d'énergie renouvelable et d'attributs environnementaux semblables. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez les directives liées aux émissions de portée 2 du Protocole des GES (The Greenhouse Gas Protocol Scope 2 Guidance).

⁴ Comprend les données du secteur Royaume-Uni et international et une couverture partielle des données pour les bureaux au Canada. Nous déployons des efforts pour augmenter la couverture réelle des données pour les années à venir. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez les Notes au sujet des estimations des émissions liées aux opérations, à la [page 73](#).

⁵ Comprend le transport aérien et ferroviaire commercial.

⁶ En tonnes d'éq. CO₂/M\$ de revenus des entreprises.

⁷ Ces estimations couvrent les émissions attribuables aux actions ordinaires (seules les stratégies « longues » d'Intact Corporation financière quant aux actions ordinaires ont été examinées, excluant ainsi les positions vendeur et les positions mixtes acheteur et vendeur détenues dans des actions ordinaires), aux actions privilégiées et aux obligations de sociétés détenues par le groupe Intact au 31 décembre de chaque année (les « Émissions liées aux placements »). Pour en savoir plus sur la manière dont nous calculons nos Émissions liées aux placements, consultez les Notes au sujet des estimations des Émissions liées aux placements, à la [page 73](#).

⁸ La valeur des sinistres liés aux catastrophes météorologiques en 2022 a été retraitée en fonction de l'IFRS 17, qui sera notre base à l'avenir.

Groupe de travail sur l'information financière liée au climat (GIFC)

Notes au sujet des estimations des émissions liées aux opérations :

- Les données sur nos estimations des émissions liées aux opérations englobent les activités et les opérations d'Intact et de ses filiales en propriété exclusive, sous réserve de restrictions quant à la disponibilité des données et/ou des substituts pertinents, comme il est décrit ci-dessous.
- Dans le présent document, les émissions de nos opérations sont définies comme des sources connues d'émissions de GES de portée 1 et de portée 2, et des sources particulières d'émissions de GES de portée 3 (voyages d'affaires, déchets, eau et papier). Les estimations de ces émissions ont été préparées en tenant compte de ce qui suit dans le Protocole des GES : la norme de comptabilisation et de déclaration destinée à l'entreprise, les directives liées aux émissions de portée 2 et la norme de comptabilisation et de déclaration sur la chaîne de valeur de l'entreprise (portée 3) (ce qu'on appelle en anglais *The Greenhouse Gas Protocol's Corporate Accounting and Reporting Standard, Scope 2 Guidance and Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard*) (collectivement, le « Protocole des GES »).
- Certaines sources de données étaient incomplètes ou indisponibles, comme les données sur l'utilisation des services publics dans certains bureaux (p. ex., des bureaux d'Intact au Canada). Dans de tels cas, nous avons utilisé des techniques d'estimation ou des données de substitution. Par exemple, en l'absence de données sur les services publics, nous pouvons utiliser des données de substitution provenant d'immeubles ayant un profil semblable dans la même région. Nous déployons des efforts pour augmenter la couverture réelle des données pour les années à venir, dans la mesure du possible et lorsque cela est susceptible d'avoir une incidence importante.
- Les normes, les méthodes et les sources de données servant à estimer les émissions liées aux opérations évoluent. Conformément au Protocole des GES, et lorsque cela est susceptible d'avoir une incidence importante, toutes les années de données sur les émissions peuvent être retraitées de temps à autre pour tenir compte des changements annuels des émissions provenant des acquisitions et/ou des dessaisissements, ou des améliorations apportées aux données ou aux méthodologies de calcul des données.

Notes au sujet des estimations des Émissions liées aux placements :

- Dans la préparation de nos estimations des émissions de GES, Intact Gestion de placements utilise la base de données de S&P Global Trucost comme principale source de données pour les Émissions liées aux placements. Bien que nous croyions que cette base de données soit fiable, elle contient des données provenant de sources tierces (comme des déclarations publiques de données). Intact Gestion de placements n'a pas vérifié de façon indépendante les données provenant de la base de données de S&P Global Trucost ou de toute autre source de données de tiers (p. ex., les données déclarées dans les déclarations des sociétés dans lesquelles Intact Gestion de placements investit) sur lesquelles elle s'appuie, pour en assurer l'exactitude ou l'exhaustivité. La qualité des données peut donc varier.

- Selon les indications de S&P Global Trucost sur la qualité des données, les données utilisées pour estimer nos émissions de GES de 2019 à 2023 sont équivalentes, en moyenne, à une cote variant de 2,4 à 2,5 sur l'échelle de PCAF (ce qui fait référence, en anglais, au *PCAF data quality score*).
- Les données utilisées par Intact Gestion de placements pour estimer nos Émissions liées aux placements sont fréquemment mises à jour, notamment parce que les sources de données retraitent leurs émissions passées et que la qualité et l'exactitude des données sont améliorées. Ces changements peuvent entraîner des changements aux estimations des Émissions liées aux placements d'Intact Gestion de placements et/ou des retraitements des Émissions liées aux placements des années précédentes. Ainsi, les données présentées dans le rapport sur notre contribution à la société et nos engagements ESG 2022 concernant la valeur absolue des Émissions liées aux placements et l'ICMP liée aux placements ont été retraitées dans ce rapport.
- En raison du délai de déclaration des données par les entreprises dans lesquelles Intact Gestion de placements investit, cela peut également affecter le délai d'intégration subséquente de ces données dans la base de données de S&P Global Trucost et dans d'autres sources de données de tiers qu'Intact Gestion de placements utilise pour estimer nos Émissions liées aux placements. Conformément aux directives du PCAF, lorsque les données de l'année de déclaration visée ne sont pas disponibles, Intact Gestion de placements doit parfois utiliser les données de l'année précédente la plus récente.
- La valeur absolue déclarée de nos Émissions liées aux placements et l'ICMP liée à nos placements pourraient ne pas tenir compte de toute l'ampleur des mesures prises par les entreprises dans lesquelles Intact Gestion de placements investit et qui se répercutent sur leurs émissions de GES, en partie en raison du délai susmentionné dans la disponibilité des données. Par conséquent, nous pourrions devoir retraiter les émissions absolues déclarées et l'ICMP de nos portefeuilles à mesure que des données plus récentes deviennent disponibles.
- Nous sommes d'avis que l'ICMP est une mesure utile pour comparer les placements de différentes catégories d'actifs et de différents secteurs. Toutefois, comme l'ICMP est déterminée en fonction des revenus d'une entreprise, elle peut être sensible à des facteurs externes du marché, comme les prix des produits de base, ce qui entraîne des fluctuations de l'ICMP qui ne sont pas nécessairement tributaires de la performance relative aux émissions.
- Les comparaisons de nos Émissions liées aux placements avec les renseignements fournis par d'autres entreprises ne peuvent pas être effectuées avec exactitude en raison de facteurs comme la variabilité des données sur les placements, les forces du marché (p. ex., les conversions de devises) et les variations de la capitalisation boursière.
- Dans l'estimation de nos Émissions liées aux placements, Intact Gestion de placements s'est fondée sur les lignes directrices du PCAF. Les méthodologies changent fréquemment en fonction de l'évolution

de la réponse mondiale aux changements climatiques. À mesure que de nouvelles méthodologies sont adoptées ou que les méthodologies existantes sont améliorées ou révisées, nous pourrions devoir retraiter les Émissions liées aux placements que nous avons déclarées.

- Conformément au Protocole des GES, les estimations des Émissions liées aux placements de RSA Insurance Group (acquis par Intact en 2021) ont été incluses dans toutes les données sur les Émissions liées aux placements des années indiquées.



Normes du Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Vous trouverez ci-après notre réponse aux [normes du SASB par industrie](#), pour celles qui visent notre secteur en particulier.

Information transparente et conseils justes pour les clients

Indicateur SASB	Indicateur	Réponse
FN-IN-270a.1	Montant total des pertes financières faisant suite à des actions en justice associées au marketing et à la communication de renseignements sur les produits d'assurance aux nouveaux clients et aux clients réguliers.	<ul style="list-style-type: none"> En 2023, Intact n'a subi aucune perte importante faisant suite à des litiges associés au marketing et à la communication de renseignements sur les produits aux nouveaux clients et aux clients réguliers. <p>Vous trouverez un exposé sur les risques auxquels nous sommes confrontés concernant les poursuites judiciaires dans la section 29.7 – Autres facteurs de risque pouvant avoir une incidence sur les résultats futurs de notre rapport de gestion du quatrième trimestre de 2023 et dans la note 35.2 des états financiers consolidés de 2023.</p>
FN-IN-270a.2	Ratio plaintes-réclamations.	<ul style="list-style-type: none"> En 2023, nous avons reçu plus d'un million de réclamations d'assurance des particuliers et 2 709 plaintes ont été déposées auprès de services d'ombudsman au Canada, au Royaume-Uni et en Irlande.
FN-IN-270a.3	Taux de fidélisation de la clientèle.	<p>Notre indicateur de rendement clé le plus pertinent est le montant de nos primes directes souscrites (PDS) opérationnelles, car il témoigne de notre capacité à fidéliser et à attirer de nouveaux clients.</p> <p>En 2023, notre entreprise a connu une croissance interne et par acquisition, et ses primes annuelles ont totalisé plus de 22 milliards de dollars. Nous avons eu une croissance en devises constantes de 5 %, avec une croissance interne de 6 %.</p> <p>Part de marché :</p> <ul style="list-style-type: none"> Canada : demeure le plus important acteur avec une part de marché estimée à 19 % en 2022. La part de marché actualisée pour 2023 sera indiquée dans notre rapport de gestion du premier trimestre de 2024. Royaume-Uni et Irlande : nous avons une part de marché de 5 % dans l'assurance des entreprises au Royaume-Uni. En Irlande, nous figurons parmi les cinq premiers rangs du marché. <p>Pour en savoir plus, consultez la section 4 – Rendement par secteur d'exploitation de notre rapport de gestion du quatrième trimestre de 2023.</p>

FN-IN-270a.4

Description de l'approche utilisée pour informer les clients des produits.

- Nous avons un modèle de distribution omnicanal qui permet aux clients d'accéder aux produits et aux services qui répondent à leurs besoins.
- Nous travaillons avec des milliers de courtiers d'assurance professionnels et indépendants pour fournir de l'information, des produits et des services aux clients.

Pour en savoir plus sur les courtiers, consultez la [page 20](#).

- Grâce à nos réseaux de distribution directe, les produits et services d'assurance sont offerts directement aux clients, par l'intermédiaire d'agents autorisés ou de réseaux de distribution numériques. Les clients peuvent recevoir des soumissions détaillées au moyen d'outils en ligne et d'applications mobiles ou en communiquant par téléphone avec l'un de nos agents chevronnés.

Pour en savoir plus sur la façon dont nous améliorons continuellement notre expérience numérique, consultez la [page 18](#).

Nous publions notre Promesse en matière de protection de la vie privée des clients, qui indique les données que nous recueillons, la façon dont nous les utilisons et les détruisons, ainsi que les moyens dont disposent les clients pour faire valoir leurs droits en vertu des lois applicables en matière de protection de la vie privée. Dans le Royaume-Uni et en Irlande, ces principes sont intégrés à notre Promesse en matière de protection de la vie privée. Aux États-Unis, ils sont énoncés dans notre Politique de confidentialité des clients ainsi que dans les Promesses en matière de protection de la vie privée connexes. Pour en savoir plus, consultez la [page 59](#).

Intégration des facteurs ESG dans la gestion des placements

Indicateur SASB	Indicateur	Réponse																																																																																																
FN-IN-410a.1	Actif total investi par secteur et par catégorie d'actif.	<p>Voici l'exposition sectorielle nette par catégorie d'actif, à l'exclusion de la trésorerie, des billets à court terme et des prêts.</p> <p>Pour en savoir plus, consultez la section 21 – Placements et marchés financiers de notre rapport de gestion du quatrième trimestre de 2023.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Titres à revenu fixe</th> <th>T4 2023</th> <th>Actions ordinaires</th> <th>T4 2023</th> <th>Actions privilégiées</th> <th>T4 2023</th> <th>Portefeuille total²</th> <th>T4 2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gouvernement</td> <td>38 %</td> <td>Énergie</td> <td>12 %</td> <td>Services financiers</td> <td>70 %</td> <td>Gouvernement</td> <td>32 %</td> </tr> <tr> <td>Services financiers</td> <td>24 %</td> <td>Services financiers</td> <td>23 %</td> <td>Énergie</td> <td>11 %</td> <td>Services financiers</td> <td>30 %</td> </tr> <tr> <td>TAC et TACH¹</td> <td>15 %</td> <td>Matériaux</td> <td>8 %</td> <td>Services publics</td> <td>12 %</td> <td>Énergie</td> <td>2 %</td> </tr> <tr> <td>Autres secteurs</td> <td>23 %</td> <td>Services de communication</td> <td>7 %</td> <td>Services de communication</td> <td>6 %</td> <td>TAC et TACH</td> <td>12 %</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>100 %</td> <td>Consommation discrétionnaire</td> <td>7 %</td> <td>Industries</td> <td>1 %</td> <td>Autres secteurs</td> <td>24 %</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Biens de consommation de base</td> <td>10 %</td> <td>Total</td> <td>100 %</td> <td>Total</td> <td>100 %</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Industries</td> <td>10 %</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Services publics</td> <td>13 %</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Technologies de l'information</td> <td>3 %</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Soins de santé</td> <td>7 %</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Total</td> <td>100 %</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p><small>1 Titres adossés à des créances (TAC) et titres adossés à des créances hypothécaires (TACH). 2 À l'exclusion des liquidités, des billets à court terme et des prêts.</small></p>	Titres à revenu fixe	T4 2023	Actions ordinaires	T4 2023	Actions privilégiées	T4 2023	Portefeuille total ²	T4 2023	Gouvernement	38 %	Énergie	12 %	Services financiers	70 %	Gouvernement	32 %	Services financiers	24 %	Services financiers	23 %	Énergie	11 %	Services financiers	30 %	TAC et TACH ¹	15 %	Matériaux	8 %	Services publics	12 %	Énergie	2 %	Autres secteurs	23 %	Services de communication	7 %	Services de communication	6 %	TAC et TACH	12 %	Total	100 %	Consommation discrétionnaire	7 %	Industries	1 %	Autres secteurs	24 %			Biens de consommation de base	10 %	Total	100 %	Total	100 %			Industries	10 %							Services publics	13 %							Technologies de l'information	3 %							Soins de santé	7 %							Total	100 %				
Titres à revenu fixe	T4 2023	Actions ordinaires	T4 2023	Actions privilégiées	T4 2023	Portefeuille total ²	T4 2023																																																																																											
Gouvernement	38 %	Énergie	12 %	Services financiers	70 %	Gouvernement	32 %																																																																																											
Services financiers	24 %	Services financiers	23 %	Énergie	11 %	Services financiers	30 %																																																																																											
TAC et TACH ¹	15 %	Matériaux	8 %	Services publics	12 %	Énergie	2 %																																																																																											
Autres secteurs	23 %	Services de communication	7 %	Services de communication	6 %	TAC et TACH	12 %																																																																																											
Total	100 %	Consommation discrétionnaire	7 %	Industries	1 %	Autres secteurs	24 %																																																																																											
		Biens de consommation de base	10 %	Total	100 %	Total	100 %																																																																																											
		Industries	10 %																																																																																															
		Services publics	13 %																																																																																															
		Technologies de l'information	3 %																																																																																															
		Soins de santé	7 %																																																																																															
		Total	100 %																																																																																															
FN-IN-410a.2	Description de l'approche d'intégration des facteurs ESG dans les processus et les stratégies de gestion des placements.	<p>Nous avons intégré des considérations ESG aux politiques et procédures de placement d'Intact Gestion de placements ainsi qu'à la gestion de tous nos portefeuilles de placements.</p> <p>Pour obtenir des précisions sur la participation d'Intact Gestion de placements aux questions liées au climat, consultez la page 56 et la section sur le GIFC, à la page 62.</p> <p>Pour en savoir plus sur la façon dont nous gérons le risque lié à la transition climatique, consultez la section 19 – Changements climatiques, de notre rapport de gestion du quatrième trimestre de 2023.</p>																																																																																																

Normes du Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Politiques conçues pour encourager les comportements responsables

Indicateur SASB	Indicateur	Réponse
FN-IN-410b.2	Discussion sur les produits ou les caractéristiques des produits qui encouragent les actions et les comportements responsables sur le plan de la santé, de la sécurité ou de l'environnement.	Nous offrons des produits aux clients pour réduire leur exposition aux risques, améliorer leur résilience et avoir une incidence positive sur les changements climatiques. Pour obtenir des précisions, consultez la section sur le GIFC, à la page 68.

Exposition au risque physique

Indicateur SASB	Indicateur	Réponse
FN-IN-450a.1	Sinistres maximums probables en lien avec les produits assurés à la suite de catastrophes naturelles liées aux conditions météorologiques.	En nous appuyant sur des modèles de tiers, nous modélisons différentes catastrophes naturelles dans les principaux territoires où nous exerçons nos activités. Le sinistre maximum probable global modélisé d'une année sur 100, déduction faite de la réassurance et de l'impôt, a une incidence additionnelle de -6,4 % sur la valeur comptable par action en plus des sinistres liés aux catastrophes annuels prévus. Pour obtenir des précisions, consultez la section 29.6 – Principaux risques et risques émergents pouvant avoir une incidence sur les résultats futurs de notre rapport de gestion du quatrième trimestre de 2023.
FN-IN-450a.2	Montant total des pertes financières attribuables aux paiements d'indemnités en raison 1) de catastrophes naturelles modélisées et 2) de catastrophes naturelles non modélisées, par type d'événement et par segment géographique.	Nous avons comptabilisé des sinistres liés aux catastrophes pour l'exercice en cours de 1 339 millions de dollars (ratio des sinistres liés aux catastrophes de 6,6 %), qui ont été bien supérieurs aux prévisions, en raison de nombreux événements météorologiques survenus pendant l'exercice. En 2023, les sinistres liés aux catastrophes météorologiques se sont chiffrés à 1 141 millions de dollars au total. La majorité a touché nos opérations au Canada et découle de plusieurs tempêtes de grêle, d'orages et de feux de forêt. Même si nous avons mis en place un programme de réassurance de catastrophes exhaustif, aucun événement unique lié à une catastrophe n'a atteint le seuil de rétention de la réassurance en 2023. Pour obtenir des précisions, consultez la section 10 – Sinistres liés aux catastrophes et caractère saisonnier de notre rapport de gestion du quatrième trimestre de 2023.
FN-IN-450a.3	Description de l'approche d'intégration des risques environnementaux dans 1) le processus de souscription pour les contrats individuels et 2) la gestion des risques et des exigences de capital dans l'entreprise.	Pour obtenir des précisions sur l'intégration des risques environnementaux dans le processus de souscription, consultez la section sur le GIFC, à la page 70. De plus, reportez-vous à la section 19 – Changements climatiques et à la section 29.6 – Principaux risques et risques émergents pouvant avoir une incidence sur les résultats futurs de notre rapport de gestion du quatrième trimestre de 2023. Risques et exigences de capital dans l'entreprise : Le montant de capital dans une entreprise ou dans un pays dépend de l'évaluation interne d'Intact quant aux exigences de capital, compte tenu de son profil de risque et de ses plans stratégiques, ainsi que des exigences réglementaires locales. L'objectif d'Intact est de maintenir la capitalisation de ses filiales en exploitation réglementées à un niveau supérieur aux exigences réglementaires minimales pertinentes dans le territoire où elles exercent leurs activités (les « niveaux minimums de surveillance des organismes de réglementation »). La cible opérationnelle pour chaque territoire est établie à un niveau correspondant à notre tolérance au risque actuelle, aux conditions de marché ou à des considérations d'ordre réglementaire. Les niveaux de capital réglementaire sont gérés de sorte à se maintenir autour de la cible réglementaire. Par ailleurs, il est prévu que les résultats réels varient pour se situer au-dessus ou en dessous de cette cible à chaque période de présentation. Pour obtenir des précisions, consultez la section 24 – Gestion du capital de notre rapport de gestion du quatrième trimestre de 2023.

Normes du Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Gestion des risques systémiques

Indicateur SASB	Indicateur	Réponse
FN-IN-550a.1	Exposition aux instruments dérivés par catégorie : 1) exposition potentielle totale aux instruments dérivés sans compensation par contrepartie centrale; 2) juste valeur totale des garanties acceptables consenties auprès de la chambre de compensation centrale; et 3) exposition potentielle totale aux instruments dérivés avec compensation par contrepartie centrale.	En vertu de la réglementation en vigueur, Intact n'est pas tenue de fournir des garanties auprès de la chambre de compensation centrale. Pour en savoir plus, veuillez consulter la note 8 – Instruments financiers dérivés, de nos états financiers du quatrième trimestre de 2023.
FN-IN-550a.2	Juste valeur totale des actifs cédés en garantie dans le cadre d'opérations de prêts de titres.	Nous participons à un programme de prêt de titres dans le but de réaliser des produits de commissions. Le programme est géré par notre dépositaire, une grande institution financière canadienne. Dans le cadre de ce programme, nous prêtons des titres que nous possédons à d'autres institutions financières afin de leur permettre de respecter leurs engagements de livraison. Nous avons prêté des titres qui sont présentés à titre de placements dans les états financiers consolidés et dont la juste valeur s'élevait à 2 631 millions de dollars au 31 décembre 2023 (3 616 millions de dollars au 31 décembre 2022). Des garanties sont fournies par les contreparties et détenues en fiducie par le dépositaire pour notre compte jusqu'à ce que les titres sous-jacents nous aient été rendus. Nous ne pouvons pas vendre ces garanties ni les donner à nouveau en garantie, à moins que la contrepartie ne manque à ses obligations financières. D'autres garanties sont obtenues ou remises de façon quotidienne, selon les fluctuations de la valeur de marché des titres sous-jacents prêtés. Les garanties acceptées se composent de titres de gouvernements d'une juste valeur estimée à environ 105 % de celle des titres prêtés au 31 décembre 2023 (105 % au 31 décembre 2022).
FN-IN-550a.3	Description de l'approche de gestion des risques liés au capital et aux liquidités associés à des activités systémiques hors assurance.	Pour assurer la gestion de ses liquidités, Intact a établi une politique prudente qui prévoit des responsabilités d'encadrement. Elle a également fixé des limites et mis en œuvre des techniques efficaces de surveillance, de mesure et de contrôle de son exposition au risque de liquidité. En raison de la nature des activités d'Intact en assurance de dommages, les flux de trésorerie pourraient varier et être imprévisibles. Intact utilise des mesures de la liquidité internes pour surveiller et contrôler le risque de liquidité au sein de ses filiales d'assurance. Intact gère rigoureusement ses besoins de trésorerie en appariant les flux de trésorerie de l'actif et du passif et en établissant des prévisions pour les entrées et sorties de trésorerie. Intact investit dans des actifs de nature variée afin de les appairer à ses passifs. Cette méthode établit un lien entre ses obligations envers les assurés et la durée de vie et la performance des actifs. Intact évalue l'appariement sur une base trimestrielle. Pour gérer ses besoins de flux de trésorerie, Intact maintient une partie de ses placements dans des titres du marché monétaire à court terme (de moins d'un an) très liquides. Une partie importante des placements n'est grevée d'aucun privilège et est détenue dans des instruments de créance très liquides de gouvernements provinciaux et du gouvernement fédéral pour protéger Intact contre tout besoin imprévu d'importantes liquidités. En outre, Intact a une facilité de crédit consentie non garantie. Pour en savoir plus, veuillez la note 10.5 – Risque de liquidité, de nos états financiers du quatrième trimestre de 2023.

Activity metric

Indicateur SASB	Indicateur	Réponse
FN-IN-000.A	Nombre de polices en vigueur, par secteur : 1) assurance de dommages; 2) assurance vie; 3) réassurance prise en charge.	Nous avons 9 363 000 polices d'assurance des particuliers en vigueur ¹ .

¹ Comprend les polices d'assurance des particuliers en vigueur – auto et biens – pour l'ensemble de 2023 au Canada, ainsi que les polices d'assurance des particuliers en vigueur pour les trois premiers trimestres de l'année au Royaume-Uni (ces opérations ont été abandonnées au quatrième trimestre de 2023).

Déclaration annuelle

Le rapport sur notre contribution à la société et nos engagements ESG 2023 d'Intact Corporation financière est également produit et déposé à titre de déclaration annuelle consolidée requise en vertu de la réglementation applicable. Cette déclaration complète le rapport annuel d'Intact Corporation financière et donne une vue d'ensemble des activités qui ont été mises de l'avant pour appuyer les clients, les employés, les membres des collectivités, les actionnaires et les gouvernements pendant l'exercice du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023. Tous les montants en dollars sont indiqués en dollars canadiens.

La déclaration annuelle comprend notamment les contributions des filiales suivantes qui exercent leurs activités au Canada :

- La Compagnie d'assurance Belair inc.
- Intact Compagnie d'assurance
- Novex Compagnie d'assurance
- La Nordique Compagnie d'assurance du Canada
- La Compagnie d'assurances Jevco
- Compagnie d'assurance Trafalgar du Canada
- On Side Developments Ltd.
- Brokerlink Inc.
- The Johnson Corporation
- Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances
- Intact Public Entities Inc.
- Unifund, Compagnie d'Assurance
- Western Assurance Company
- Canadian Northern Shield Insurance Company
- Equisure Financial Network Inc.
- Compagnie d'assurance du Québec

Vous pouvez faire parvenir vos commentaires sur ce document à :

Juan Camilo Rendon

Directeur, Empreinte sociale, Amérique du Nord

Intact Corporation financière

Juan.Rendon@intact.net

1 877 341-1464, poste 45016





Notre implication dans la communauté et nos dons

En 2023, Intact a fait don de 11,7 millions de dollars à 3 000 organismes au Canada, aux États-Unis, au Royaume-Uni et à l'international. La même année, nos employés ont fait 25 500 heures de bénévolat auprès de 400 organismes. Vous trouverez des précisions sur nos dons de bienfaisance à la [page 42](#).

Pour contribuer à la société, nous concentrons nos efforts dans trois secteurs :

- Veiller à ce que nos communautés les plus vulnérables et les plus touchées par les changements climatiques soient résilientes face à ceux-ci.
- Bâtir des collectivités résilientes sur le plan économique.
- Propulser la générosité des employés d'Intact.

Données démographiques : Canada

Nombre d'employés par province

	Temps plein	Temps partiel	Total 2023	2022	2021
Alberta	3 197	74	3 271	3 003	2 575
Colombie-Britannique	1 332	24	1 356	1 247	1 162
Manitoba	149	5	154	140	122
Nouveau-Brunswick	307	0	307	280	237
Terre-Neuve-et-Labrador	1 061	19	1 080	811	741
Nouvelle-Écosse	852	18	870	1 097	998
Ontario	8 834	166	9 000	8 612	7 738
Île-du-Prince-Édouard	14	0	14	10	10
Québec	6 365	494	6 859	6 357	5 802
Saskatchewan	0	0	0	0	1
Yukon	0	0	0	0	0
Total	22 111	800	22 911	21 557	19 383

D'autres données sur nos employés à l'échelle mondiale se trouvent aux [pages 54](#) et [55](#).

Les retombées économiques

Taxes et impôts payés au Canada, aux niveaux fédéral et provincial (en milliers de dollars).

	Impôts sur les bénéfices	Taxes sur les primes et impôts de prévention	Total des taxes et impôts	Total des taxes et impôts
	2023	2023	2023	2022
Gouvernement fédéral	277 465	–	277 465	113 004
Terre-Neuve-et-Labrador	9 771	22 874	32 645	26 092
Île-du-Prince-Édouard	492	1 334	1 826	1 147
Nouvelle-Écosse	5 316	18 768	24 084	20 941
Nouveau-Brunswick	2 577	7 829	10 406	9 202
Québec	58 327	123 774	182 101	147 722
Ontario	72 896	197 812	270 708	209 850
Manitoba	2 114	5 585	7 699	5 259
Saskatchewan	401	2 881	3 282	2 439
Alberta	34 101	93 580	127 680	103 502
Colombie-Britannique	17 179	48 280	65 459	51 592
Yukon	81	480	561	506
Territoires du Nord-Ouest	139	619	758	602
Nunavut	43	210	252	181
Total – gouvernements provinciaux	203 435	524 025	727 460	579 036
Total	480 900	524 025	1 004 925	692 040

Le financement par emprunt

Intact et ses filiales canadiennes fournissent un soutien financier aux courtiers d'assurance sous la forme de prêts et/ou de placements en titres de capitaux propres dans leur entreprise. En 2023, nous avons consenti des prêts totalisant près de 94 millions de dollars à des courtiers au Canada. Les données ont été consolidées pour préserver l'anonymat de chaque entreprise.

	Total (\$)	Total des entreprises
De 0 \$ à 24 999 \$	0	0
De 25 000 \$ à 99 999 \$	0	0
De 100 000 \$ à 249 999 \$	0	0
De 250 000 \$ à 499 999 \$	0	0
De 500 000 \$ à 999 999 \$	3 166 157	4
De 1 000 000 \$ à 4 999 999 \$	25 485 160	10
5 000 000 \$ et plus	68 389 527	4
Total	94 040 843	18

Voici nos principaux bureaux et centres de service au Canada :

Alberta

Calgary :

2220 32nd Avenue NE
Calgary (Alberta) T2E 6T4

321 6th Avenue SW
Calgary (Alberta) T2P 3H3

Edmonton :

Suite 700
10830 Jasper Avenue
Edmonton (Alberta) T5J 2B3

Colombie-Britannique

Vancouver :

Suite 1100
999 West Hastings Street
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6C 2W2

Victoria :

246-2401C Millstream Rd.
Victoria (Colombie-Britannique)
V9B 3R5

Manitoba

Winnipeg :

Suite 400
386 Broadway Ave.
Winnipeg (Manitoba) R3C 3R6

Ontario

Aurora :

23 Allaura Blvd
Aurora (Ontario) L4G 3N2

Etobicoke :

64 Fordhouse Blvd
Etobicoke (Ontario) M8Z 5X7

Hamilton :

198 John St. S
Hamilton (Ontario) L8N 2C6

London :

1052 Brydges St.
London (Ontario) N5W 2B4

Oakville :

1291 Speers Rd.
Oakville (Ontario) L6L 2X5

Ottawa :

1837, promenade Woodward
Ottawa (Ontario) K2C 0P9
Bureau 200
1111, promenade Prince of Wales
Ottawa (Ontario) K2C 3T2

Bureau 004A

1200, boul. St. Laurent
Ottawa (Ontario) K1K 3B8

Pickering :

955 Alliance Rd.
Pickering (Ontario) L1W 3M8

St. Catharines :

21 Neilson Ave.
St. Catharines (Ontario) L2M 5V9

Toronto :

700 University Avenue
Toronto (Ontario) M5G 0A2

Thunder Bay :

950 Chippewa Rd.
Thunder Bay [Fort William First Nation]
(Ontario) P7J 1B6

Waterloo :

165 Weber St. S
Waterloo (Ontario) N2J 2B1

Québec

Boucherville :

1450, rue de Coulomb
Boucherville (Québec) J4B 7K2

Dorval :

Bureau 101
2020, route Transcanadienne
Dorval (Québec) H9P 2N4

Gatineau :

995, rue Vernon
Gatineau (Québec) J9J 3K4

Laval :

2480, boul. Curé-Labelle
Laval (Québec) H7T 1R1

Montreal :

3020, rue Hochelaga
Montréal (Québec) H1W 1G2

2020, boul. Robert-Bourassa
Montréal (Québec) H3A 2A5

9227, rue Charles-de la Tour
Montréal (Québec) H4N 1M4

11700, rue Sherbrooke E
Montréal (Québec) H1B 1C4

Québec :

8131, boul. Wilfrid-Hamel
Québec (Québec) G2G 0H5

1380, boul. Wilfrid-Hamel
Québec (Québec) G1P 3Y4

Bureau 700
5700, boul. des Galeries
Québec (Québec) G2K 0H5

Saint-Hyacinthe :

17550, avenue Saint-Louis
Saint-Hyacinthe (Québec) J2T 3H1

2450, rue Girouard O
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 3B3

Trois-Rivières :

1750, rue Charbonneau
Trois-Rivières (Québec) G9A 5C9

Val-David :

2020, route 117
Val-David (Québec) J0T 2N0

Terre-Neuve-et-Labrador

St. John's :

10 Factory Ln
St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador)
A1C 6H5

Nouvelle-Écosse

Dartmouth :

Suite 200
20 Hector Gate
Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3B 0K3

Nos bureaux



Intact Corporation financière

700 University Avenue
Toronto (Ontario) M5G 0A2

belairdirect.

 **BrokerLink**
Assurance

[intact]
ASSURANCE

[intact] prestige
ASSURANCE

[intact] public
entities

[intact] solutions
spécialisées
ASSURANCE

ON SIDE.
APRÈS-SINISTRE
La performance au quotidien.

RSA 

123.ie