



Rapport sur la durabilité de 2024

Aider notre clientèle et nos
communautés à s'adapter et
à s'épanouir

definity.

definity.

Contenu du rapport

02 Mises en garde concernant les renseignements prospectifs

03 À propos de Definity

03 Découvrez notre famille de compagnies et marques d'assurance de confiance

05 À propos de ce rapport

06 Bilan de l'année 2024

07 Message du chef de la direction et du président du conseil d'administration

09 Faits saillants de la stratégie d'entreprise — un objectif à atteindre et une promesse à respecter

10 Notre stratégie en matière de durabilité

11 Approche concernant l'importance relative

12 Gouvernance en matière de facteurs ESG et de durabilité

12 Surveillance du conseil d'administration

13 Responsabilité de la direction

13 Gouvernance pour des résultats plus durables

14 Élaboration et exécution de la stratégie

14 Affiliations sectorielles

15 S'adapter aux changements climatiques

17 Gestion des risques liés aux changements climatiques

21 Notre engagement en faveur de la carboneutralité

23 Réduire notre empreinte carbone

24 Faire progresser la recherche climatologique et la résilience climatique

27 Mettre en place des pratiques commerciales résilientes

28 Pratiques de service à la clientèle

34 Protection des renseignements personnels

35 Gestion des risques liés à la cybersécurité

39 Conduite éthique des affaires

41 Placements et financement responsables

43 Innovation et technologie

47 Favoriser une main-d'œuvre épanouie

48 Offrir une expérience valorisante aux employés

54 Inclusion, diversité, équité et accessibilité

57 Soutenir la vérité et la réconciliation

59 Favoriser des relations stratégiques

61 Renforcer les relations avec les courtiers

62 Créer des communautés plus équitables et prêtes à affronter les changements climatiques

65 Établir des partenariats robustes et stratégiques

66 Approvisionnement stratégique et gestion des relations avec les fournisseurs

69 Annexe

70 Émissions de gaz à effet de serre

74 Représentation de la main-d'œuvre

75 Risques et occasions liés aux changements climatiques

79 Indicateurs du Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

81 Rapport de certification (EY)

Reconnaissance des territoires

Nous reconnaissons que nous vivons et travaillons sur les territoires traditionnels et non cédés des Premières Nations, des Inuits et des Métis, aujourd'hui connus sous le nom de Canada. Nous reconnaissons la pérennité de la présence, de la sagesse et de l'intendance des peuples autochtones qui, depuis des temps immémoriaux, prennent soin de ces terres.

Nous honorons l'histoire, les cultures et les connaissances des communautés autochtones et sommes conscients des répercussions à long terme du colonialisme, notamment les traumatismes intergénérationnels et les inégalités systémiques engendrés. Nous nous engageons à prendre des mesures concrètes et à rendre des comptes dans le cadre de notre travail en faveur de la réconciliation et d'un avenir plus juste et plus équitable

pour tous. En établissant des relations fondées sur le respect et la réciprocité, nous nous efforçons de soutenir et d'amplifier les voix, les points de vue et les aspirations des populations autochtones au fur et à mesure que nous avançons ensemble.

Consultez les pages 57 et 58 pour en savoir plus sur l'approche de Definity en matière de vérité et de réconciliation.

Mises en garde concernant les renseignements prospectifs

Le présent rapport contient de l'« information prospective » au sens des lois canadiennes applicables sur les valeurs mobilières. L'information prospective peut concerner nos activités futures, nos perspectives en matière de facteurs ESG et les événements ou résultats anticipés. Elle peut contenir des renseignements concernant nos stratégies d'affaires, nos marchés potentiels, nos activités, notre main-d'œuvre, notre gouvernance, les risques et possibilités liés au climat, nos placements, nos plans et nos objectifs. En particulier, l'information concernant nos attentes en matière de résultats, de rendement, de réalisations, de perspectives ou de possibilités liés aux facteurs ESG à l'avenir, ainsi que les collectivités et les marchés dans lesquels nous menons nos activités, et les divulgations relatives aux facteurs ESG constituent de l'information prospective. Dans certains cas, l'information prospective se reconnaît à l'utilisation de termes de nature prospective comme « plans », « cibles », « objectifs », « engagements », « promesses », « s'attendre à », « estimations », « stratégie », « avoir l'intention », « anticiper », « croire », ou des variantes de ces termes et expressions, ou des énoncés selon lesquels certaines actions, certains événements ou certains résultats « peuvent » ou « pourraient » survenir, « surviendraient » ou « surviendront ». En outre, tout énoncé se rapportant à des attentes, des intentions, des plans, des projections ou d'autres caractérisations d'événements, de réalisations ou de circonstances futures contient de l'information prospective, notamment sous forme de déclarations concernant nos émissions et notre diversité. Les énoncés de l'information prospective ne renferment pas des faits historiques ou des promesses de rendement futur. Ils représentent plutôt des attentes, des estimations ou des projections de la direction concernant des événements ou des

circonstances futures possibles. Certains énoncés contenus dans le présent rapport font appel à un plus grand nombre et à un plus haut niveau d'hypothèses et d'estimations, et ils s'inscrivent dans des périodes plus longues, par rapport à plusieurs de nos divulgations obligatoires au sens des lois applicables. Ces hypothèses et estimations sont très susceptibles de changer au fil du temps. Bien que nous ayons préparé et examiné l'information prospective avec soin, rien ne garantit l'exactitude des indicateurs, des données, des éléments scientifiques, des opinions, des estimations et des hypothèses sous-jacents sur lesquels cette information est fondée. L'information prospective repose sur des indicateurs, des données, des éléments scientifiques, des opinions, des estimations et des hypothèses que nous avons jugés appropriés et raisonnables à la date à laquelle ces énoncés sont soumis. Cette information est assujettie à de nombreux facteurs qui pourraient faire en sorte que nos résultats, rendements ou réalisations réels, ou d'autres événements ou circonstances futures, soient sensiblement différents de ceux exprimés ou sous-entendus par les énoncés prospectifs, y compris, sans s'y limiter, les facteurs suivants : la dynamique des changements climatiques ou le rythme du changement; la disponibilité de données complètes et de qualité sur les émissions de gaz à effet de serre; la vitesse et le contenu de l'évolution des normes relatives aux rapports ESG et des exigences obligatoires en la matière; la conjoncture économique et la situation des marchés des placements; le besoin d'avoir un engagement actif et continu avec les parties prenantes, y compris les entreprises et les organisations gouvernementales et non gouvernementales; la mise au point et le déploiement de nouvelles technologies et de solutions particulières à certains secteurs;

l'évolution des attentes des clients, des collectivités et des autres parties prenantes; les conditions démographiques et liées à la concurrence sur le marché du travail; notre capacité à recruter, fidéliser et perfectionner les employés; les évolutions législatives et réglementaires; notre capacité à mettre en œuvre avec succès diverses initiatives dans les délais prévus; notre capacité à atteindre nos objectifs volontaires en matière de facteurs ESG ou à réagir à l'évolution des attentes et des normes des investisseurs ou d'autres intervenants concernant les pratiques ESG, de sorte que notre marque, notre réputation, la fidélisation de nos employés et notre situation financière, ainsi que la volonté de nos clients et de nos fournisseurs de faire des affaires avec nous, pourraient être touchées défavorablement à partir d'une évaluation de nos pratiques ESG; et les autres facteurs énoncés à la page 20 du Rapport annuel 2024 de Definity (en anglais seulement). Cette liste n'est pas censée être exhaustive; il peut y avoir d'autres facteurs susceptibles de faire en sorte que les résultats réels ou les événements futurs diffèrent sensiblement de ceux qui sont exposés dans l'information prospective. Rien ne garantit l'exactitude de l'information prospective. Les résultats et événements réels pourraient différer sensiblement de ceux prévus dans celle-ci. En conséquence, les lecteurs ne doivent pas se fier indûment à cette information, qui n'est valable qu'à la date à laquelle elle a été formulée. Elle est susceptible d'être modifiée après cette date, et nous n'avons pas l'intention, l'obligation ou l'engagement de la mettre à jour ou de la réviser, sauf si les lois canadiennes applicables sur les valeurs mobilières l'exigent. L'information prospective contenue dans le présent rapport est explicitement visée par cette mise en garde.

À propos de Definity

Cotée en bourse depuis 2021, la Société financière Definity est la société mère de plusieurs marques et compagnies d'assurance de dommages parmi les plus reconnues et les plus innovantes du Canada, notamment Assurance Economical, Sonnet Assurance, Family Insurance Solutions et Petline Assurance. En investissant dans les personnes, les entreprises et l'innovation, notre groupe aide notre clientèle, notre réseau de courtage, nos équipes et nos communautés à s'adapter et à s'épanouir.

Avec une équipe d'environ 3 400 employés dévoués et un réseau national de plus de 600 cabinets de courtage indépendants, nous travaillons chaque jour pour protéger les Canadiens et leur foyer, leurs véhicules et leurs entreprises contre les événements inattendus de la vie. Ensemble, nous avons créé l'un des principaux fournisseurs d'assurance de dommages au Canada, nous classant au sixième rang des assureurs de dommages du pays et au troisième rang parmi les assureurs du réseau de courtage.

Chez Definity, nous pensons que des communautés robustes sont essentielles à un avenir durable, et nous nous engageons à favoriser des communautés prospères, équitables et préparées aux changements climatiques. Nos actions ordinaires sont cotées à la Bourse de Toronto (TSX) sous le symbole DFY.

TSX : DFY

IR

Award winner
Canada 2025

Definity a eu l'honneur de recevoir le prix « Meilleur rapport ESG (sociétés à moyenne capitalisation) » aux prix IR Impact Awards — Canada de 2025.

Découvrez notre famille de compagnies et marques d'assurance de confiance

Definity fournit des solutions d'assurance fiables par l'entremise de courtiers agréés et de marques directes numériques, offrant à la population canadienne flexibilité et choix. Cette approche à deux canaux garantit une large couverture du marché, des relations solides avec la clientèle et une croissance durable dans toutes les catégories d'affaires.

Marques du réseau de courtage



economical
ASSURANCE™

Fondée en 1871, Assurance Economical est l'un des principaux assureurs de dommages au Canada, offrant une couverture pour les biens, les véhicules, les entreprises et les exploitations agricoles. Les polices sont distribuées par l'intermédiaire d'un réseau de courtage de confiance à l'échelle nationale.

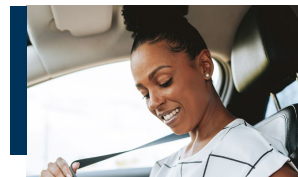


family
INSURANCE

Family Insurance Solutions est l'un des principaux distributeurs d'assurance habitation et d'assurance auto facultative en Colombie-Britannique. En tant qu'agent général gestionnaire de la Compagnie d'assurance Definity, Family Insurance Solutions offre des couvertures spécialisées par son réseau de courtage.



Marques directes



sonnet
ASSURANCE

Lancée en 2016, Sonnet Assurance, dont les polices sont souscrites par la Compagnie d'assurance Sonnet, offre une expérience numérique innovante et transparente aux Canadiens qui préfèrent souscrire une assurance en ligne. En utilisant la plateforme moderne de Sonnet et des données analytiques en temps réel, les clients peuvent obtenir une soumission personnalisée, souscrire une police et gérer leur compte instantanément et en toute sécurité. L'offre à multiples produits de Sonnet comprend l'assurance auto, l'assurance des propriétaires, l'assurance des copropriétaires, l'assurance des locataires, l'assurance des habitations louées et l'assurance pour animaux de compagnie, ainsi qu'une plateforme de récompenses en ligne pour les clients composée d'offres de partenaires.



petline
ASSURANCE™

Comptant parmi les plus anciennes et les plus importantes compagnies d'assurance pour animaux de compagnie au Canada, Petline Assurance offre une couverture par l'intermédiaire de ses marques, **Petsecure**™ et **Peppermint**™. Petline, un des chefs de file du marché, propose des options de couverture flexibles avec des avantages et des prix uniques pour répondre aux divers besoins des propriétaires d'animaux de compagnie. Les polices Petsecure et Peppermint sont offertes en ligne et par l'entremise de nos partenaires de marque.



À propos de Definity

Comment nous créons de la valeur et la partageons

« Ensemble, nous faisons évoluer l'assurance pour notre clientèle, nos équipes, nos cabinets de courtage partenaires et nos communautés. »

– Rowan Saunders, Président et chef de la direction



Valeur économique générée (en millions)¹

4 643 \$²
Revenus

Valeur économique distribuée (en millions)¹

3 245 \$
Coûts d'exploitation, incluant environ 2 800 \$ pour les règlements de réclamations de titulaires de police et pour les frais de règlement

585 \$
Salaires et avantages sociaux des employés

4,3 \$³
Total des dons de bienfaisance

86 \$

Paiements aux fournisseurs de capitaux, dont 76 millions de dollars de dividendes aux actionnaires

339 \$

Paiements aux gouvernements

- 1 Les calculs de ces indicateurs sont conformes aux lignes directrices de la *Global Reporting Initiative* (GRI).
- 2 Comprend les revenus de l'assurance, les revenus de la distribution et les revenus nets des placements.
- 3 Dons versés directement à des organismes de bienfaisance enregistrés, y compris les dons à la Fondation Definity Assurance, ainsi que les dons aux universités, le jumelage des dons des employés et les autres dons consignés dans les comptes du grand livre général pour les dons de bienfaisance d'entreprise.

À propos de ce rapport

Portée du rapport

Le présent rapport décrit le rendement et les activités de la compagnie en matière de facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) pour l'exercice 2024 (du 1^{er} janvier 2024 au 31 décembre 2024). Il comprend des renseignements à propos de la Société financière Definity, la Compagnie d'assurance Petline, la Compagnie d'assurance Sonnet, Family Insurance Solutions Inc., la Compagnie d'assurance Definity et Westmount Financial Inc. Sauf indication contraire, « nous », « notre », « nos » et « Definity » désignent collectivement ces sociétés.

Le présent rapport est conforme à l'approche du « contrôle opérationnel » pour la déclaration des limites des émissions de gaz à effet de serre et des indicateurs de rendement clés en matière de ressources humaines. Ainsi, les données relatives aux entités dont la prise de décision quotidienne n'est pas influencée par Definity, mais dans lesquelles Definity détient une participation financière majoritaire, comme les sociétés de courtage et de gestion de portefeuille, ne sont pas incluses. Veuillez noter que la portée du présent rapport diffère de celle des rapports financiers de Definity. Tous les chiffres sont exprimés en dollars canadiens et peuvent avoir été arrondis pour les besoins de la présentation.

Processus et cadres d'élaboration du rapport

Definity adapte de manière proactive ses divulgations en fonction de l'évolution des normes relatives aux rapports ESG. Le présent rapport se concentre sur les risques et les occasions liés à la durabilité qui pourraient raisonnablement toucher les flux de trésorerie, le financement et les coûts du capital à court, moyen et long terme. Definity se

prépare à se conformer aux directives du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) concernant les renseignements à fournir sur la gestion des risques liés au climat et prévoit de se conformer aux lignes directrices pertinentes des Normes internationales d'information financière (IFRS), comme approuvées par le Conseil canadien des normes d'information sur la durabilité (CCNID) en vertu des Normes canadiennes d'information sur la durabilité (NCID). Definity continuera également à suivre l'évolution du cadre réglementaire des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) qui envisagent d'intégrer ces normes aux obligations relatives aux renseignements à fournir. Le conseil d'administration, le comité de divulgation publique et les membres de la direction de Definity examinent ou approuvent le contenu et la publication de notre Rapport annuel sur la durabilité.

Certification externe

Le présent rapport n'a pas été vérifié, à l'exception de certains indicateurs de rendement qui ont fait l'objet d'une certification limitée de la part d'Ernst & Young s.r.l./s.e.n.c.r.l. (EY). Consultez la page 78 du Rapport sur la durabilité 2024.

Hypothèses et énoncés prospectifs

Les indicateurs et les données figurant dans le présent rapport, y compris ceux et celles qui concernent les engagements, les objectifs et les cibles en matière de carboneutralité, reposent sur des hypothèses, des estimations et des jugements. Ces objectifs sont ambitieux et susceptibles d'être modifiés en fonction de l'amélioration de la disponibilité des données, de l'évolution de la science du climat et des scénarios de transition ou d'amélioration des normes, des méthodologies et de pratiques du marché.

Documents d'accompagnement

Le présent rapport constitue un complément à d'autres divulgations de renseignements par la société pour donner une vue d'ensemble des initiatives de Definity en matière de durabilité. Nos divulgations de renseignements pertinentes peuvent être consultées ici :

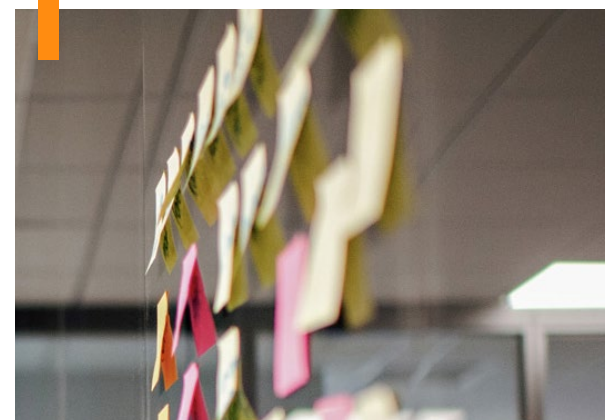
Documents

- Rapport annuel 2024 (en anglais seulement)
- Circulaire d'information de la direction 2025 (en anglais seulement)
- Déclaration de responsabilité publique 2024

Politiques

- Déclaration sur les droits de la personne
- Énoncé de politique sur la durabilité d'entreprise
- Code de conduite des fournisseurs
- Énoncé de la politique de placement durable

Pour en savoir plus, visitez [le financieredefinity.com](https://le.financieredefinity.com)



Bilan de l'année 2024

Aider notre clientèle et nos communautés à s'adapter et à s'épanouir

En 2024, Definity a renforcé sa capacité à surmonter l'évolution du paysage des risques tout en approfondissant ses partenariats avec le réseau de courtage, la clientèle, les fournisseurs et les communautés. Puisque les défis climatiques et sociétaux s'intensifient, il devient encore plus crucial d'atteindre notre objectif : *bâtir un monde meilleur en aidant la clientèle et les communautés à s'adapter et à s'épanouir*. Plus précisément, nous nous efforçons de permettre aux communautés d'être prêtes à faire face aux changements climatiques afin de soutenir la résilience à long terme aux répercussions des conditions météorologiques plus extrêmes, et de favoriser une participation plus équitable à l'économie en nous attaquant aux obstacles systémiques qui nuisent à l'équité. (Pour en savoir plus, consultez la section « Créer des communautés plus équitables et prêtes à affronter les changements climatiques » à la page 62.)

Lutte contre les changements climatiques et renforcement de la résilience

Nous avons atteint une réduction de 35 % des émissions axées sur le marché de portée 1 et 2, dépassant notre cible ambitieuse de 2025 (baisse de 30 % par rapport à 2019).

Sur la bonne voie pour atteindre notre objectif de 2025 de réduire les émissions de portée 3 associées aux actions cotées et aux obligations de sociétés.

Investissements dans les communautés et l'action sociale

Notre plus grande année de dons de bienfaisance dans les 150 ans et plus d'histoire de Definity grâce à des dons de plus de 4,3 millions de dollars³ à des organismes appuyant la résilience climatique et l'inclusion économique. Nous avons maintenu notre engagement de verser au moins 1 % de notre bénéfice net avant impôts, assurant ainsi un investissement durable qui aura un effet social dans le cadre de notre stratégie de croissance à long terme.

Le bénévolat chez Definity a atteint de nouveaux sommets en 2024; en effet, 15 % des employés ont déclaré participer activement, taux qui s'harmonise avec nos pairs du secteur de l'assurance et renforce notre culture de contribution à la collectivité.

Avancement de l'équité et de l'inclusion

Premier assureur de dommages canadien à signer les principes d'autonomisation des femmes des Nations Unies, renforçant ainsi notre engagement envers l'équité des genres au travail.

Le conseil d'administration de Definity a respecté son engagement en ce qui a trait à la représentation des femmes ainsi que son objectif d'avoir au moins deux administrateurs issus des groupes désignés suivants : personnes autochtones, noires et de couleur (PANDC), personnes handicapées et LGBTQ+. Ces objectifs reflètent notre engagement à constituer des équipes de direction qui représentent mieux les communautés que nous servons.

Création du comité consultatif autochtone et du groupe de travail sur les mesures de réconciliation afin de guider notre réponse à l'appel à l'action n° 92 de la Commission de vérité et réconciliation.

Reconnaissance en matière d'ESG

Nous avons obtenu une note AAA de MSCI ESG, plaçant Definity parmi les assureurs de dommages les mieux cotés à l'échelle mondiale pour la gestion du risque ESG et le leadership écoresponsable.



Message du chef de la direction et du président du conseil d'administration



Rowan Saunders
Président et chef de la direction



John Bowey Président du conseil d'administration

L'année 2024 a été une année de défis et de croissance pour Definity, une année qui nous a obligés à puiser dans notre profonde expertise et notre résilience pour nous adapter à un environnement opérationnel en constante évolution, et à établir des partenariats avec nos courtiers, nos clients, nos fournisseurs et nos communautés par des moyens aussi nouveaux qu'innovateurs. La dernière année a clairement montré qu'il n'a jamais été aussi important de remplir notre mission qui consiste à bâtir un monde meilleur en aidant les clients et les communautés à s'adapter et à s'épanouir.

Le Rapport sur la durabilité 2024 de Definity illustre en détail les progrès que nous réalisons dans le cadre de notre objectif et de nos domaines d'activité stratégiques, tout en continuant à soutenir la durabilité à long terme de notre entreprise et à créer de la valeur pour toutes les parties prenantes. Ce rapport démontre comment nous comprenons et gérons les risques et les occasions associés aux questions environnementales, sociales et de gouvernance dans le cadre de nos activités, afin d'obtenir des résultats positifs pour les communautés que nous servons.

En 2024, les sinistres assurés causés par les feux de forêt, les inondations et les tempêtes au Canada ont atteint des niveaux historiques pour le secteur de l'assurance de dommages, dépassant les 8,5 milliards de dollars⁴, selon CatIQ, fournisseur des indices canadiens sur les sinistres et les risques. Rien qu'en juillet et août, les crues soudaines de la région du Grand Toronto, les feux de forêt à Jasper, la tempête de grêle de Calgary et les restes de l'ouragan Debby qui ont traversé le Québec ont entraîné des pertes assurées de plus de 7,5 milliards de dollars⁴ pour le secteur, soit le triple de ce que les assureurs canadiens doivent habituellement couvrir pour une année entière. Les pertes de Definity liées à ces événements ont été inférieures à notre part de marché naturelle, ce qui nous conforte dans notre approche de la compréhension et de la gestion des risques climatiques dans nos portefeuilles d'assurance.

Ces événements nous rappellent brutalement que le réchauffement climatique au Canada a dépassé de plus de deux fois la moyenne mondiale⁵ et que la lutte contre les changements climatiques nécessite une réponse de l'ensemble de la société. Les assureurs peuvent jouer un rôle crucial non seulement dans la reprise après sinistre, mais aussi dans le soutien à la préparation, à l'adaptation et à la résilience, aux côtés d'autres acteurs importants, notamment le gouvernement.

Chez Definity, nous jouons notre rôle en améliorant continuellement nos capacités de modélisation du climat pour gérer le risque, éclairer la sélection des risques et soutenir la gestion de l'accumulation et offrons une couverture même dans les zones à haut risque. Nous remanions également nos produits pour tenir compte des risques actuels et proposer des options de couverture, nous investissons dans nos équipes nationales d'intervention en cas de catastrophe et dans la gestion des réclamations pour fournir une expertise technique approfondie et un soutien en tout temps, immédiatement après des événements majeurs. Nous participons également activement à la coalition Un Canada résistant au climat pour plaider en faveur d'investissements et de changements dans les politiques qui favorisent l'adaptation et la résilience aux changements climatiques. Ces actions sont également bénéfiques pour notre entreprise, car elles nous permettent d'atténuer les pertes dues aux catastrophes climatiques et de présenter des rapports de pertes nettement inférieures à ce que notre part de marché aurait autrement indiqué en 2024.

⁴ Archives des catastrophes — CatIQ (en anglais seulement)

⁵ Gouvernement du Canada (2019), Rapport sur le climat changeant du Canada

Message du chef de la direction et du président du conseil d'administration

Notre engagement à donner à nos employés les moyens d'une culture inclusive est bénéfique pour l'expérience des employés, ce qui nous permet de continuer à attirer et à fidéliser certains des meilleurs talents du marché.



Dons de bienfaisance

4 300 000 \$³
Total des dons de bienfaisance

Cote ESG de MSCI

AAA

Nous savons que les répercussions des changements climatiques sur nos infrastructures, nos communautés et notre santé se poursuivront au Canada, et l'adaptation à ce phénomène demeure une priorité pour Definity.

Nous demeurons déterminés à offrir une culture sans obstacle pour nos employés, nos clients et nos communautés et, en 2024, nous avons continué à progresser par rapport à nos objectifs déclarés en matière de diversité des dirigeants. Definity est le premier assureur de dommages au Canada à devenir signataire des Principes d'autonomisation des femmes des Nations Unies, renforçant ainsi notre engagement envers l'équité des genres au travail. Nous avons également créé un

comité consultatif autochtone et un groupe de travail sur les mesures de réconciliation qui orientent et mettent en œuvre des initiatives visant à faire progresser la réponse de Definity à l'appel à l'action n° 92 de la Commission de vérité et réconciliation pour le secteur des entreprises du Canada. Notre engagement à donner à nos employés les moyens d'une culture inclusive est bénéfique pour l'expérience des employés, ce qui nous permet de continuer à attirer et à fidéliser certains des meilleurs talents du marché.

L'année 2024 a été l'année la plus importante en matière de dons de bienfaisance et du bénévolat des employés au cours des plus de 150 ans d'histoire de Definity. Nous sommes très fiers que plus de 4 millions de dollars aient été versés à des organismes de bienfaisance canadiens, en majeure partie à des organisations dont l'objectif est de favoriser la résilience des communautés face aux changements climatiques et une participation plus équitable à l'économie. Avec notre engagement à donner au moins 1 % des bénéfices nets avant impôts de la Compagnie d'assurance Definity⁶, nous espérons avoir un impact social proportionnellement de plus en plus important au fur et à mesure que nous continuons à faire croître nos activités. En 2024, 15 % des employés de Definity ont participé à des activités de bénévolat — le taux le plus élevé jamais consigné — reflétant ainsi notre culture de bienfaisance.

Enfin, nous avons été ravis de terminer l'année 2024 avec une cote ESG de MSCI rehaussée à « AAA », ce qui nous place parmi les principaux assureurs de dommages au sein du portefeuille global d'actions mondiales de MSCI pour notre gestion des risques et des occasions liés aux facteurs ESG. Cette cote confirme les bases solides de

la valeur fondée sur la durabilité que nous avons créée pour notre entreprise, nos actionnaires et d'autres parties prenantes, et nous nous réjouissons de poursuivre sur notre lancée dans les années à venir.

Nous sommes reconnaissants pour les contributions continues en matière de durabilité de la part de nos employés et de notre conseil d'administration qui continuent à orienter et à soutenir notre stratégie et nos efforts. Nous sommes sur la voie de devenir l'un des cinq principaux assureurs de dommages du Canada grâce au renforcement de la résilience à long terme de notre entreprise et des communautés dans lesquelles nous vivons et travaillons, tout en relevant les défis et en saisissant les occasions qui se présentent à nous.

Merci!

Rowan Saunders
Président et chef de la direction

John Bowey
Président du conseil d'administration

⁶ Certification | PRISME | Imagine Canada

Faits saillants de la stratégie d'entreprise — un objectif à atteindre et une promesse à respecter

Notre progression pour devenir l'un des principaux assureurs de dommages du Canada est un parcours dicté par notre raison d'être, notre ambition et notre promesse.

Notre raison d'être

Bâtir un monde meilleur en aidant notre clientèle et nos communautés à s'adapter et à s'épanouir

Notre ambition

Être un des assureurs de dommages les plus importants et innovateurs au Canada

Notre promesse

Faire évoluer l'assurance

La durabilité intégrée dans notre stratégie d'entreprise

Notre stratégie d'entreprise repose sur des objectifs ambitieux qui nous positionnent comme l'un des assureurs de dommages les plus innovateurs du Canada :

- **Devenir un des cinq principaux assureurs de dommages au Canada**
- **Maintenir notre leadership numérique**
- **Démontrer constamment une gestion financière disciplinée**
- **Positionner Definity comme un chef de file en matière de durabilité**

Pour atteindre nos objectifs, nous devons adopter une approche proactive et intégrée en matière de durabilité, en nous concentrant sur les domaines les plus importants pour notre entreprise et sur lesquels nous pouvons avoir le plus d'impact. La durabilité fait partie intégrante de notre stratégie d'entreprise et de notre objectif qui consiste à bâtir un monde meilleur en aidant notre clientèle et nos communautés à s'épanouir. Le présent rapport met en lumière nos efforts pour soutenir la résilience climatique, promouvoir l'équité et favoriser l'innovation afin de renforcer notre secteur et d'améliorer l'assurance.

En tant qu'assureur de dommages, nous sommes en mesure d'aider nos clients et nos communautés à faire face à l'évolution des risques. Nous nous efforçons non seulement d'atténuer les sinistres assurés, mais aussi de contribuer à la prospérité à long terme de notre clientèle, de nos cabinets de courtage partenaires, de nos équipes et des communautés que nous servons.

Nos valeurs

En restant fidèles à nos valeurs d'entreprise, nous pouvons soutenir nos employés, nos clients, nos courtiers partenaires et nos communautés lorsqu'ils ont le plus besoin de nous. Nos valeurs nous rendent plus forts et précisent ce que nous devons faire pour atteindre nos objectifs les plus ambitieux.

Nous sommes tous responsables

Nous sommes ravis de participer à la fière histoire de réussite canadienne de cette entreprise. En tant qu'acteurs du changement, nous visons avec confiance l'objectif de nous hisser parmi les cinq plus importantes compagnies d'assurance du marché. Nous nous sentons responsables de ces objectifs et cherchons à prendre des risques judicieux et calculés qui sont inspirés par l'innovation et guidés par un bon jugement.

Nous inspirons la confiance des clients

Nous nous adaptons rapidement au changement et pensons de façon créative pour trouver des solutions avantageuses pour nos clients et notre entreprise. Nous comprenons que nous travaillons dans une industrie d'entraide; c'est notre raison d'être. Servir nos clients et nos courtiers partenaires tout en ayant un impact positif sur leur vie et leurs moyens de subsistance est ce qui nous motive tous les jours. Nous prenons notre réputation à cœur.

Nous travaillons ensemble pour réussir ensemble

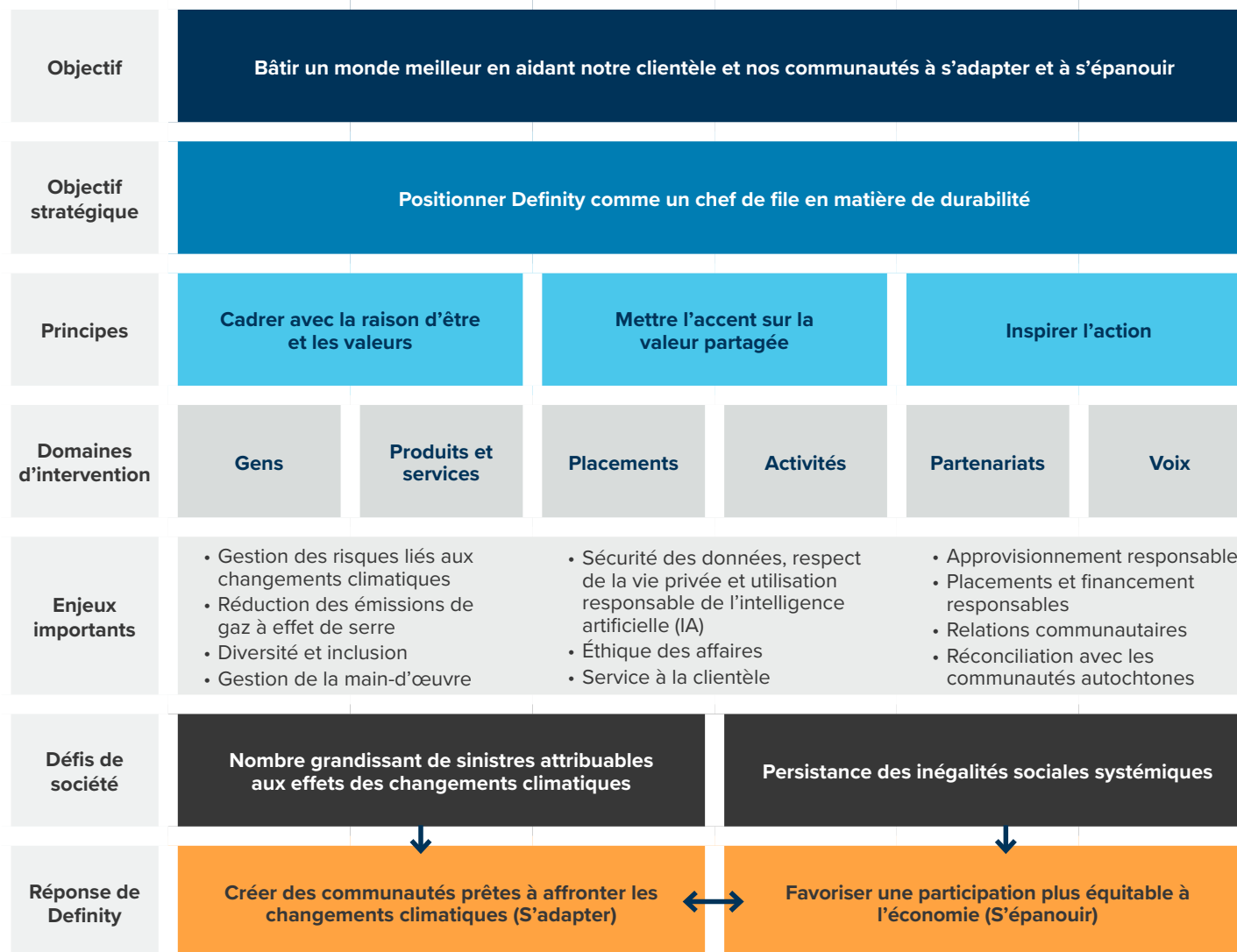
Nous nous respectons, prenons soin et apprenons les uns des autres. Notre entreprise est axée sur les gens et nous voulons que toutes les voix se fassent entendre. Nous reconnaissons et célébrons l'intégrité, l'excellence et le travail rigoureux, car nous comprenons que ces qualités mèneront l'entreprise où elle se doit d'être. Nous croyons à redonner aux autres par le bénévolat et les dons de bienfaisance, car nous avons vraiment à cœur les communautés dans lesquelles nous vivons et travaillons. Nous nous efforçons toujours de faire une différence.

Notre stratégie en matière de durabilité

Notre stratégie en matière de durabilité est orientée vers la réalisation de l'objectif qui consiste à positionner Definity comme un chef de file en matière de durabilité. En pratique, nous cherchons à :

- déterminer et gérer efficacement les risques et les occasions liés aux facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance qui sont importants pour notre rendement et notre évaluation;
- atteindre notre objectif en intégrant de manière réfléchie les considérations relatives à la durabilité dans les différents domaines d'activité de l'entreprise afin de créer de la valeur;
- répondre aux principaux enjeux sociétaux les plus pertinents pour Definity.

Le présent rapport décrit comment nous avons fait progresser cette stratégie en 2024, permettant à Definity d'être mieux préparée à s'adapter et à répondre dans un contexte opérationnel qui devient de plus en plus volatile, incertain, complexe et ambigu.



Approche concernant l'importance relative

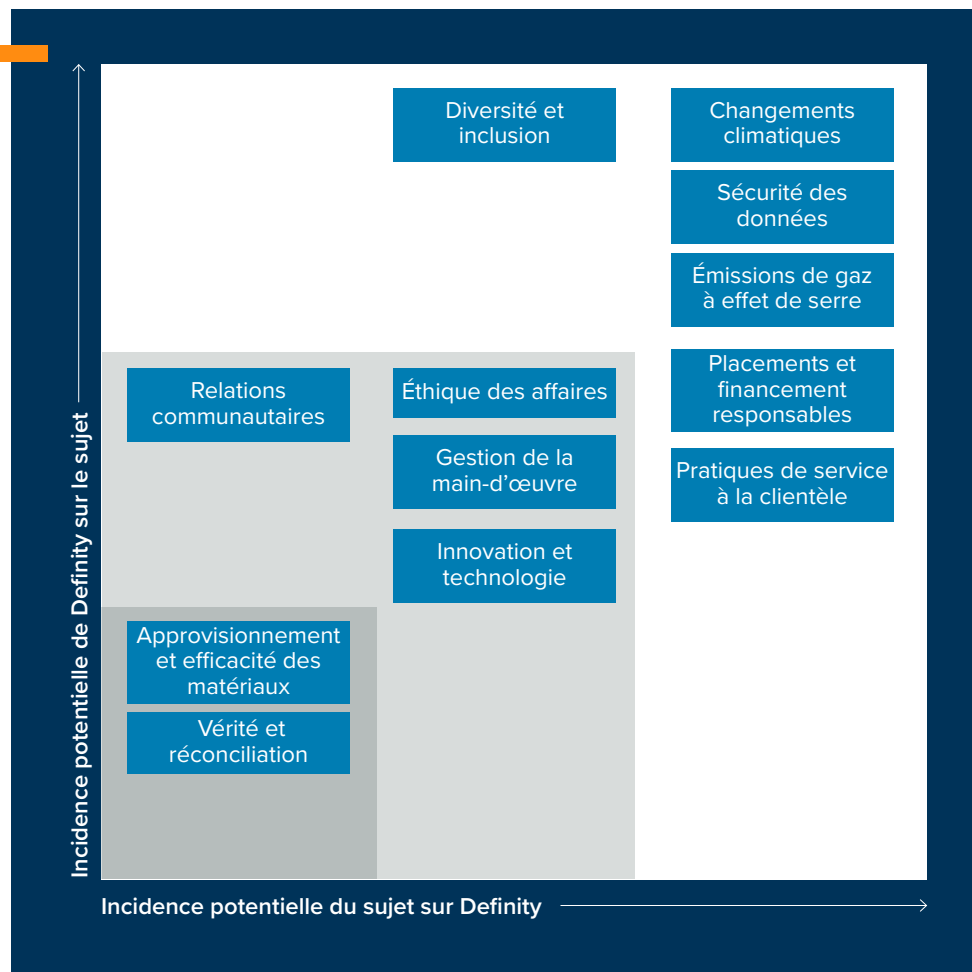
Nous considérons l'importance relative comme un concept dynamique et faisons régulièrement un suivi des questions liées à la durabilité afin d'évaluer leurs répercussions possibles sur les activités de notre entreprise et nos perspectives à long terme. Cette évaluation continue permet d'affiner notre stratégie et de la faire cadrer dans l'évolution des risques et des occasions.

Notre **évaluation de l'importance relative** nous permet de cerner les facteurs ESG qui peuvent influencer sur la durabilité à long terme de Definity, notamment sur notre capacité à mettre en œuvre notre stratégie, sur notre rendement financier et sur notre évaluation globale. Dans le cadre de ce processus, par l'intermédiaire de consultations directes et de sondages, nous consultons nos employés, fournisseurs, courtiers, clients, membres du conseil d'administration et investisseurs pour connaître leur opinion. Nous analysons également les enjeux ESG importants dont il est question dans les médias traditionnels et sociaux, les rapports des pairs, les évolutions réglementaires et les normes et cadres adoptés volontairement dans le secteur.

Nous menons tous les deux ans des évaluations approfondies de l'importance relative et, en 2023, nous avons introduit une approche à deux volets pour ces évaluations. Elle consiste à évaluer à la fois les répercussions financières des enjeux ESG importants sur nos activités et les effets possibles de notre entreprise sur l'environnement, la société et l'économie.

Un examen de l'importance relative réalisé en 2024 a permis de confirmer les enjeux ESG qui ont une importance critique pour nos activités.

Ces résultats guideront la conception et la mise en œuvre continues de notre stratégie en matière de durabilité. Notre prochaine évaluation de l'importance relative sera réalisée en 2025.



Gouvernance en matière de facteurs ESG et de durabilité

Une excellente gouvernance d'entreprise et un leadership efficace sont essentiels pour atteindre nos objectifs en matière de durabilité, aujourd'hui et à l'avenir. Nous nous engageons à promouvoir la durabilité à long terme de nos activités et à inspirer confiance à nos employés, clients et partenaires et aux communautés que nous servons. Pour respecter cet engagement, nous communiquons de manière transparente, veillons à ce que nos politiques et nos pratiques répondent à des normes élevées et adoptons une approche réfléchie en réponse aux problèmes émergents.

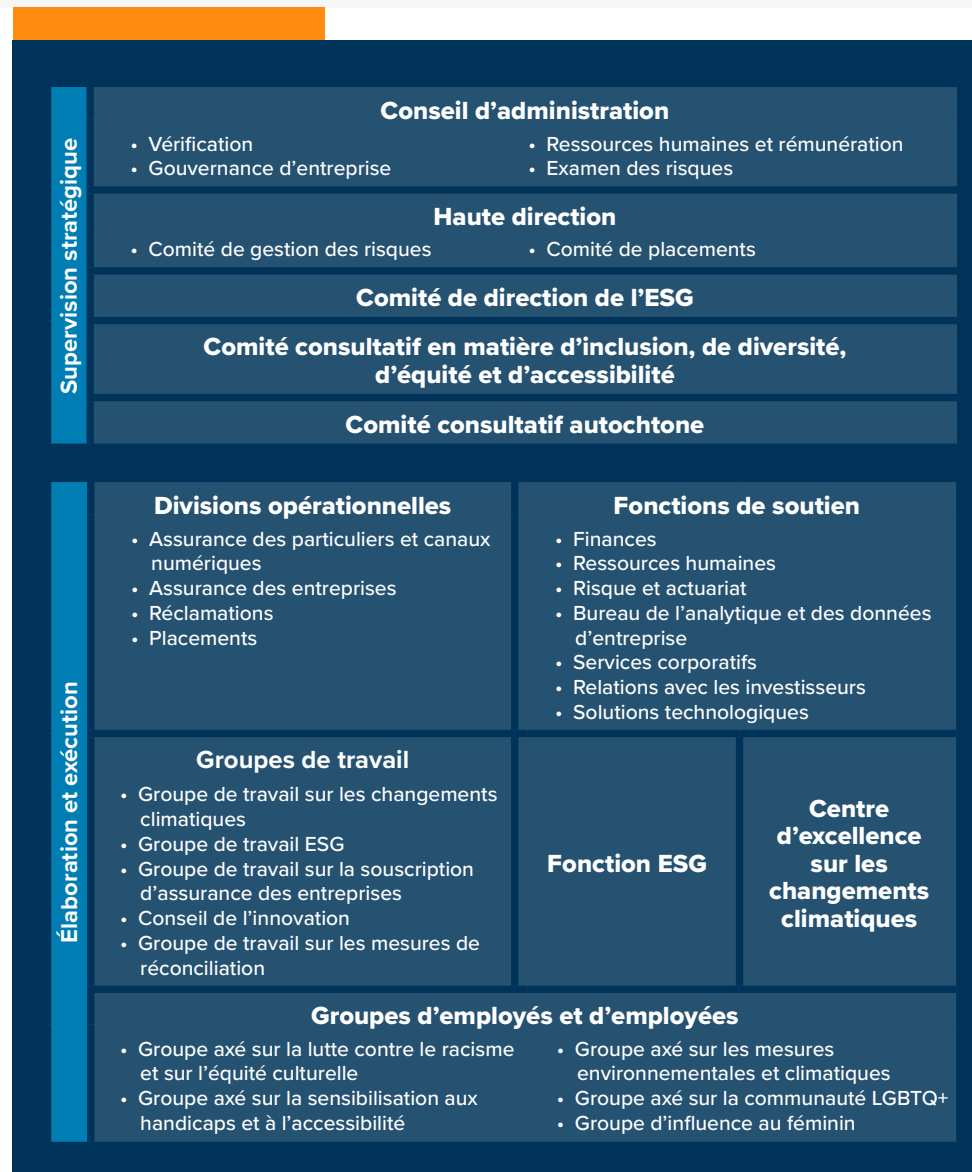
Surveillance du conseil d'administration

La gestion proactive des principaux enjeux ESG est un élément crucial de notre stratégie d'entreprise qui contribue à la création de valeur à long terme pour nos parties prenantes. Comme les enjeux ESG peuvent avoir d'importantes répercussions sur les activités de Definity, notre conseil d'administration supervise les risques et les occasions qu'ils entraînent. Ses comités se concentrent sur des éléments précis de notre programme ESG, tandis que le conseil d'administration dans son ensemble s'efforce de garantir l'orientation stratégique et la responsabilité de toutes les parties :

- **Conseil d'administration** : supervise la stratégie ESG globale de Definity.
- **Comité d'examen des risques** : reçoit des mises à jour trimestrielles sur les risques physiques et de transition en matière de changements climatiques, notamment les risques d'assurance et d'investissement. Il examine annuellement, ou plus fréquemment si nécessaire, les

progrès réalisés par rapport à la stratégie de notre entreprise en matière de changement climatique.

- **Comité de vérification** : supervise l'environnement de contrôle pour les divulgations annuelles de Definity en matière de facteurs ESG.
- **Comité des ressources humaines et de la rémunération** : régit les talents, la planification de la relève, la mobilisation des employés, la culture, la retraite et la rémunération des dirigeants. Les objectifs de rendement liés aux facteurs ESG sont intégrés dans le programme de rémunération des dirigeants, et le comité supervise également les efforts en matière d'inclusion, de diversité, d'équité et d'accessibilité pour les employés.
- **Comité de gouvernance d'entreprise** : supervise la conduite, les cadres de gouvernance et les activités d'investissement dans les collectivités.



Gouvernance en matière de facteurs ESG et de durabilité

Responsabilité de la direction

Notre haute direction intègre les facteurs ESG dans les plans stratégiques et d'affaires de Definity afin d'assurer une gestion efficace des principaux risques et principales occasions. Ce travail est également soutenu par les entités suivantes :

- **Comité de direction de l'ESG** : organe exécutif interfonctionnel qui supervise l'élaboration et l'exécution de la stratégie en matière d'ESG.
- **Comité de gestion des risques** : supervise les activités de contrôle et de gestion des risques de l'entreprise afin de s'assurer que l'ampleur des risques principaux et émergents reste dans les limites de l'intérêt d'assurance pour le risque approuvées par le conseil d'administration et que des stratégies d'atténuation appropriées sont mises en œuvre, le cas échéant.
- **Comité de placements** : veille au respect de l'énoncé de politique de placement durable de Definity qui comprend les changements climatiques et d'autres facteurs ESG, et évalue le rendement et les répercussions des influences externes (notamment les tendances sociales et économiques et sur le plan des marchés financiers et de l'environnement réglementaire) sur les portefeuilles, les stratégies et les activités de placement de l'entreprise.
- **Chef de la gestion des risques et actuaire en chef** : supervise les risques clés et émergents en collaboration avec la Gestion du risque d'entreprise, y compris la responsabilité de la stratégie de Definity relative aux changements climatiques, avec le soutien de la haute direction.

Gouvernance pour des résultats plus durables

La conduite éthique est le fondement de la culture de Definity et de son approche en matière de durabilité. Notre Code de conduite définit des attentes claires concernant l'intégrité dans la prise de décision, les relations et les activités quotidiennes, renforcées par des politiques régissant le comportement éthique, la lutte contre le harcèlement et la non-discrimination. Soutenues par notre programme de dénonciation et de signalement éthique, ces mesures contribuent à favoriser la responsabilité et la transparence dans l'ensemble de notre entreprise.

Une gouvernance solide et un leadership éthique, sous la responsabilité du conseil d'administration et de la haute direction, sont des éléments essentiels pour atténuer les risques liés à la conduite et renforcer nos valeurs d'entreprise. Nos priorités ESG se reflètent également dans notre approche en matière de rémunération et de gestion des risques dont le but est de garantir le respect des objectifs de durabilité à long terme.

Encourager les résultats sur la durabilité

Definity reconnaît qu'une gestion efficace des risques et des occasions associés aux enjeux ESG est nécessaire pour la durabilité et le rendement à long terme de notre entreprise et pour nous mériter la confiance de nos clients, partenaires et employés et des collectivités que nous servons. En conséquence, différents indicateurs d'évaluation liée à la durabilité font partie des objectifs individuels des cadres et des employés de la Société financière Definity. À titre d'exemple, notons les objectifs d'engagement des employés, l'augmentation de la représentation des femmes dans les postes de direction, d'autres objectifs en matière de représentation et la réduction des émissions de gaz à effet de serre liées aux activités (de portée 1 et 2).



Gouvernance en matière de facteurs ESG et de durabilité

Élaboration et exécution de la stratégie

Notre groupe de stratégie d'entreprise comprend une fonction ESG spécialisée qui est responsable de l'élaboration de stratégies de durabilité, de mise en œuvre des plans d'action et qui assure une supervision quotidienne, un leadership éclairé et une coordination de l'exécution pour l'ensemble de nos catégories d'affaires et de nos fonctions d'entreprise. Plusieurs groupes interfonctionnels contribuent à faire avancer les priorités ESG en tirant parti des talents à l'échelle de l'entreprise :

- **Groupe de travail ESG** : sous la présidence du responsable de notre fonction ESG, ce groupe est chargé d'élaborer et de mettre en œuvre les priorités ESG dans l'ensemble de l'entreprise et de mesurer les progrès réalisés à l'égard de ces priorités.
- **Groupe de travail sur les changements climatiques** : sous la présidence des responsables de la Gestion du risque d'entreprise et de l'ESG, ce groupe dirige l'exécution de la stratégie de notre entreprise en matière de changements climatiques. Il est chargé d'améliorer et de promouvoir les initiatives climatiques existantes, ainsi que de soutenir l'établissement de nouvelles initiatives de ce type, notamment la création d'un groupe de travail sur l'assurance des entreprises, afin d'intégrer davantage les facteurs associés aux changements climatiques et à la durabilité dans les pratiques de souscription.
- **Centre d'excellence sur les changements climatiques** : établi en 2023 et dirigé par un climatologue et actuaire, ce pôle technique soutient l'intégration des considérations relatives aux changements climatiques dans l'analyse de scénarios, la conception de produits, les décisions relatives à l'intérêt de souscription et la gestion des risques. Ce centre évalue les effets à court et à long terme des changements climatiques sur nos activités d'assurance et conçoit des stratégies pour atténuer les risques climatiques et explorer de nouvelles possibilités. Il collabore également avec des établissements universitaires pour soutenir des projets de recherche d'intérêt mutuel qui contribuent à étayer

nos efforts de sensibilisation à l'adaptation et à la résilience face aux changements climatiques dans tout le Canada.

- **Comité consultatif en matière d'inclusion, de diversité, d'équité et d'accessibilité (CCIDEA)** : sous la présidence de notre vice-présidente principale et chef de la technologie, ce comité comprend les personnes aux postes de présidence de nos groupes d'employés et d'employées, ainsi que des dirigeants de l'entreprise qui travaillent à l'amélioration de notre culture d'inclusion et d'appartenance.

Grâce à la vision et à l'expertise de ces groupes spécialisés, Definity s'efforce d'intégrer efficacement les considérations ESG dans ses stratégies d'affaires, sa gestion des risques et sa culture d'entreprise.

Affiliations sectorielles

Nos affiliations sectorielles jouent un rôle clé dans la conception de notre approche concernant les enjeux ESG actuels et émergents. La transparence des divulgations en matière de facteurs ESG nous permet de nous engager de façon marquée à l'égard d'enjeux importants pour notre entreprise et nos parties prenantes. Nous veillons à cadrer avec des normes et des cadres communs pour préparer nos déclarations concernant les facteurs ESG afin de communiquer des renseignements sur des aspects essentiels de ces facteurs et de soutenir les efforts permettant de fournir des renseignements cohérents et comparables au sein de notre secteur, sur les marchés financiers et dans la société canadienne.

Nous soutenons les organismes suivants ou en sommes membres :

- **Un Canada résistant au climat**
- **Bureau d'assurance du Canada**
- **Institut de prévention des sinistres catastrophiques**
- **Principes d'autonomisation des femmes (PEF) des Nations unies (signataire)**
- **Sustainable Waterloo Region**



In support of

**WOMEN'S
EMPOWERMENT
PRINCIPLES**

Established by UN Women and the
UN Global Compact Office

sustainable
WATERLOO ▸ REGION

S'adapter aux changements climatiques

- 17 Gestion des risques liés aux changements climatiques
- 21 Notre engagement en faveur de la carboneutralité
- 23 Réduire notre empreinte carbone
- 24 Faire progresser la recherche climatologique et la résilience climatique

Points saillants

24 %

de réduction des émissions des portées 1 et 2 (en fonction du lieu) par rapport à 2019

35 %

de réduction des émissions des portées 1 et 2 (en fonction du marché) par rapport à 2019

Approche

Definity cherche de manière proactive à comprendre et à gérer les risques et les occasions que des événements météorologiques extrêmes de plus en plus fréquents et de plus en plus dommageables peuvent représenter pour nos titulaires de police, nos communautés, nos activités d'assurance, nos produits et services, et nos portefeuilles de placements. Notre approche va au-delà de l'aide apportée à la clientèle. Elle englobe la mobilisation des employés, des fournisseurs et des décideurs politiques et favorise une collaboration qui renforce la résilience et conduit à des solutions durables.

Nous nous engageons à créer des communautés prêtes à affronter les changements climatiques en investissant dans les capacités de modélisation des risques de Definity, en faisant progresser les efforts d'atténuation des risques et en soutenant les initiatives d'adaptation qui aident les gens, les entreprises et les communautés à s'orienter dans un contexte climatique en constante évolution. Cette approche

est particulièrement importante à la lumière des sinistres majeurs découlant de catastrophes provoquées par les effets des changements climatiques, notamment le niveau record de sinistres assurés en 2024 attribuables à des événements comme les feux de forêt de Jasper, la tempête de grêle de Calgary et les graves inondations dans la région du Grand Toronto.

Pourquoi c'est important :

La gestion des risques climatiques est au cœur de nos activités, car elle nous permet de continuer à honorer les réclamations, à soutenir les titulaires de police et à contribuer à la création d'une société plus résiliente. En tant qu'assureur de dommages, nous pouvons constater que les changements climatiques augmentent la fréquence et la gravité des phénomènes météorologiques extrêmes, endommagent les biens et les infrastructures et perturbent les communautés, les entreprises et les familles. Nous intégrons donc les considérations relatives aux risques climatiques dans l'ensemble de nos activités en utilisant la modélisation des catastrophes, les données sur les réclamations et les tendances en matière de sinistres pour affiner notre approche de la souscription, éclairer la conception de produits et améliorer les stratégies d'atténuation des risques, ce qui comprend la réassurance. Nous nous engageons également auprès des gouvernements et des partenaires du secteur pour plaider en faveur de mesures plus strictes d'adaptation aux changements climatiques, notamment en matière d'aménagement du territoire, de codes de construction, d'infrastructures de prévention des inondations et des feux de forêt, et de planification des interventions en cas de catastrophe.

Aperçu de notre stratégie en matière de climat

Notre stratégie d'entreprise en matière de climat repose sur six piliers stratégiques clés qui intègrent les enjeux climatiques dans tous les aspects de nos activités :

Produits et réclamations

Intégrer les facteurs de durabilité dans la conception des produits, la tarification et les réclamations pour gérer les risques et les occasions liés au climat.

Risque et actuariat

Offrir une expertise en matière de gestion des risques et d'actuariat en vue d'éclairer les mesures et activités de souscription mises en œuvre par l'entreprise pour gérer les risques physiques et de transition entraînant des répercussions sur le secteur.

Activités

Faire progresser les principales initiatives visant à atteindre l'objectif de carboneutralité.

Placements et finances

Intégrer les risques et occasions liés aux changements climatiques en tant qu'éléments essentiels de la prise de décision en matière de placements.

Défense des intérêts et mobilisation

Collaborer avec les décideurs politiques, les chefs de file du secteur, les communautés et les partenaires pour soutenir les efforts d'adaptation et de résilience face aux changements climatiques.

Gouvernance et production de rapports

Veiller au respect des exigences réglementaires et des obligations de divulgation.

Gestion des risques liés aux changements climatiques

Notre cadre de gestion du risque d'entreprise est ancré dans la compréhension du fait que nous devons prendre des risques en contrepartie d'un rendement raisonnable. Nous nous efforçons d'équilibrer les risques et les avantages en ayant recours à un alignement dynamique entre la stratégie d'affaires et l'intérêt d'assurance, la diversification du risque, une compensation appropriée en fonction du risque et une gestion proactive du risque. Cela comprend des contrôles pour la prévention, la détection et l'atténuation des risques, ainsi que le transfert du risque à des tiers, le cas échéant.

Comme l'indique le rapport de gestion à la « Section 11 — Risk Management and Corporate Governance » de notre rapport annuel 2024 (en anglais seulement), nous adoptons une approche intégrée pour cerner, évaluer, contrôler, signaler et atténuer les risques à l'échelle de l'organisation, y compris les risques émergents. Tous les risques clés et émergents répertoriés sont évalués en fonction de leur incidence potentielle sur notre stratégie d'entreprise, notre positionnement concurrentiel, nos résultats opérationnels, notre réputation et notre situation financière.

Les changements climatiques constituent un risque stratégique « fondamental » qui se définit comme un risque que nous sommes disposés à assumer et à gérer afin d'atteindre nos objectifs de rendement et nos objectifs d'affaires. Definity gère activement les risques physiques et les risques liés à la transition découlant des changements climatiques à l'aide de son cadre de gestion des risques d'entreprise et de sa stratégie climatique. L'élaboration et l'affinement de notre stratégie climatique prennent en compte les engagements stratégiques et opérationnels pour nos activités d'une transition vers

une économie à faible émission de carbone et d'une augmentation de la fréquence et de la gravité des phénomènes météorologiques extrêmes. Ces tendances entraîneront des conséquences pour la conception et la distribution de nos produits et services d'assurance, nos pratiques en matière de réclamations, nos portefeuilles de placements, nos activités et nos relations avec les différentes parties prenantes. Nous mettons également en œuvre des pratiques conformes à la ligne directrice B-15 du BSIF qui définit les attentes réglementaires concernant la gestion des risques financiers liés aux changements climatiques. Avec l'entrée en vigueur de la ligne directrice, nous évaluons, et affignons au besoin, notre gouvernance des risques, notre analyse des scénarios et notre divulgation des renseignements afin d'assurer notre conformité totale à cette ligne directrice, tout en renforçant notre approche globale de la gestion des risques liés aux changements climatiques.

Complexité des risques : Les risques liés aux changements climatiques sont interdépendants et interagissent avec de nombreux autres risques auxquels nous sommes confrontés, ce qui intensifie l'incertitude et la complexité. Notre stratégie en matière de changements climatiques est intégrée à notre stratégie d'entreprise dans l'ensemble de Definity. Nous analysons les répercussions des changements climatiques sur notre santé financière au moyen de simulations de crise, tout en prenant des décisions en matière de souscription et de placements qui permettront de réduire la volatilité de nos résultats. De plus, nous continuons à sensibiliser les parties prenantes, tant en interne qu'en externe, aux stratégies visant à atténuer les sinistres liés aux conditions météorologiques.



Gestion des risques liés aux changements climatiques

Notre Centre d'excellence sur les changements climatiques nous permet de mieux comprendre les effets potentiels des changements climatiques sur les portefeuilles de souscription en assurance actuels et futurs.



Planification financière : Les risques et les occasions liés aux changements climatiques sont intégrés dans les processus de planification financière de Definity. Les phénomènes météorologiques peuvent entraîner des répercussions sur les tendances en matière de sinistres et sont pris en compte dans nos projections budgétisées des sinistres, notamment les sinistres causés par des phénomènes météorologiques extrêmes et les recouvrements de réassurance, le cas échéant. Les tendances en matière de sinistres et de réassurance ont également une incidence sur la tarification de nos polices et notre intérêt de souscription, et peuvent se traduire par des modifications de nos primes brutes souscrites et de nos primes nettes acquises en fonction de nos objectifs de souscription.

Placements : La valeur et le rendement des placements peuvent être touchés par les risques physiques et les risques de transition liés aux changements climatiques. Les sinistres liés aux conditions météorologiques ou la transition vers une économie à faible émission de carbone peuvent entraîner des répercussions sur la rentabilité et les perspectives des entités détenues. Ces facteurs, ainsi que la confiance des investisseurs, pourraient avoir une incidence négative sur la valeur de nos placements. Nous gérons ces risques en conservant un portefeuille de placements très liquide et diversifié par secteurs et par régions. Pour gérer les risques de placement liés à la transition climatique, nous avons fixé des objectifs de réduction de l'intensité des émissions de nos placements dans des actions cotées et obligations de sociétés, comme indiqué à la section « Annexe » aux pages 71 à 73 du présent rapport. Definity a intégré ces considérations et d'autres facteurs liés aux changements climatiques dans son processus de placement et dans son Énoncé de politique d'investissement durable, qui sont périodiquement évalués et révisés.

Nous avons effectué une évaluation qualitative des risques auxquels est exposé notre portefeuille de placements et procédons par ailleurs à un suivi régulier des risques physiques et des risques liés à la transition. Nos portefeuilles sont fortement pondérés en dette souveraine à faible risque et stratégiquement diversifiés en fonction de diverses régions et divers secteurs d'activité afin de gérer les risques et les occasions liés aux changements climatiques. Selon nous, ils restent suffisamment liquides pour permettre un rééquilibrage rapide, au besoin.

Modélisation des impacts potentiels : Notre Centre d'excellence sur les changements climatiques nous permet de mieux comprendre les répercussions des changements climatiques sur les portefeuilles de souscription en assurance actuels et futurs. Nous améliorons en permanence nos capacités de modélisation afin de mieux évaluer l'évolution des principaux risques climatiques et leurs interactions potentielles. Cela permet de prendre en charge une tarification, des options de couverture, une sélection des risques, une accumulation et une concentration des risques, un programme de réassurance et des estimations des réclamations en responsabilité civile d'une manière adéquate et appropriée. De plus, nous évaluons d'autres dangers liés aux changements climatiques et risques d'atteinte à la réputation dans le cadre de nos offres d'assurance. Ces renseignements éclairent également nos efforts de sensibilisation et nos placements dans les communautés visant à soutenir les initiatives d'adaptation et de résilience face aux changements climatiques dans tout le Canada.

Risque de concentration : Nous atténuons notre risque de concentration en ce qui concerne les sinistres causés par des phénomènes météorologiques extrêmes en surveillant notre exposition aux risques liés aux conditions météorologiques, comme les inondations et les feux de forêt, grâce à des capacités de modélisation avancées.

Gestion des risques liés aux changements climatiques

Nous prenons également en compte l'incidence potentielle de ces événements sur notre situation du capital et notre tolérance globale au risque. Pour limiter notre exposition, nous mettons en œuvre diverses tactiques de gestion des risques, notamment une sélection diligente des risques, des franchises et des limitations de garantie appropriées, une limitation de la capacité de souscription pour certains risques ou certaines régions, et la souscription d'une réassurance adéquate. Nous répondons aux sinistres causés par des événements météorologiques par l'entremise de nos équipes d'intervention en cas de catastrophe et de nos fournisseurs de services de réclamation. Nous évaluons régulièrement notre réseau de fournisseurs afin de garantir un service de qualité, même en cas de catastrophe naturelle.

Effets sur les offres : Les aspects relatifs aux risques physiques et aux risques de transition peuvent influencer sur les taux, les options de garantie, les caractéristiques des produits et les services, qu'ils soient demandés par les clients ou offerts par nos concurrents. Si nous ne sommes pas en mesure de proposer des taux, des options de garantie, des caractéristiques de produits et des services qui sont attrayants pour la clientèle, cela peut jouer sur notre capacité à augmenter ou à maintenir nos niveaux de primes souscrites et la rentabilité de la souscription.

Phénomènes météorologiques extrêmes : Selon les prévisions, l'augmentation des températures moyennes mondiales engendrera des phénomènes météorologiques extrêmes plus fréquents et plus graves, présentant des risques physiques aigus susceptibles d'entraîner des réclamations plus fréquentes et de plus grande valeur dans les domaines de l'assurance des biens, de l'assurance auto, de l'assurance des entreprises et de l'assurance agricole. De plus, l'évolution des

schémas climatiques entraînera des effets physiques plus chroniques, comme la sécheresse et le stress dû à la chaleur, et une dégradation plus rapide des infrastructures, ce qui pourrait modifier la nature et le volume des besoins d'assurance et des réclamations. En outre, les climatologues ont observé que le Canada se réchauffe plus de deux fois plus rapidement que la moyenne mondiale, ce qui pourrait encore accroître le risque à l'échelle nationale.

Les risques climatiques ont aussi une incidence sur les chaînes d'approvisionnement nationales et internationales, provoquant une inflation des prix, ce qui risque d'accroître le coût des réclamations pour les couvertures spécialisées.

Nous prévoyons une interaction accrue des risques et des événements météorologiques extrêmes successifs, comme les incidents de 2024, notamment l'important épisode de pluie dans la région du Grand Toronto, les feux de forêt qui ont touché Jasper, la tempête de grêle qui a touché la région du Grand Calgary, et les inondations au Québec découlant d'un ouragan.

Ces facteurs pourraient en fin de compte influencer la disponibilité et l'abordabilité de la couverture d'assurance dans certaines régions ou pour des types précis de biens ou d'activités. Au fil du temps, il sera de plus en plus essentiel pour Definity de comprendre les répercussions potentielles des changements climatiques sur sa clientèle et ses activités, et de prendre en compte ces facteurs dans la souscription, la tarification, la constitution de provisions, la gestion des réclamations, la réassurance, la gestion des capitaux et les activités en général.

Réassurance : Les risques associés aux changements climatiques peuvent influencer sur le coût, la couverture et la disponibilité de la réassurance dans certaines régions, pour certains profils de risque ou dans certains secteurs à forte intensité de carbone. Ces risques pourraient nuire à

la capacité ou au désir de nos réassureurs de nous fournir une protection de réassurance et possiblement avoir une incidence sur notre capacité à obtenir une couverture de réassurance adéquate à des conditions acceptables, voire nous empêcher carrément d'obtenir une couverture de réassurance. Nous avons noué de solides relations avec nos réassureurs et collaborons activement avec eux pour les aider à comprendre le profil de risque climatique que présente notre portefeuille de polices d'assurance. Nous estimons que ces relations, ainsi que la gestion proactive de nos portefeuilles de polices d'assurance et de notre programme de réassurance, nous aident à maintenir notre accès à une réassurance suffisante et économique.

Dynamique du marché : Une transition sociétale vers la carboneutralité nécessite des changements fondamentaux et économiques qui peuvent être imprévisibles et qu'il n'est pas encore possible de quantifier. Ces changements pourraient comprendre une tarification accrue des émissions de carbone au Canada, un marché et un contexte de réglementation plus dynamiques, une augmentation du nombre de réclamations en responsabilité civile générale des entreprises et des attentes accrues des parties prenantes. Le positionnement stratégique de nos activités en réponse à ces risques de transition, comme la décarbonation de nos activités et de nos portefeuilles de placements ou l'évolution de notre intérêt de souscription, peut aider à atténuer les répercussions potentielles et à positionner Definity de manière à tirer parti de certaines occasions au fil du temps.

Politique gouvernementale et exigences réglementaires : Les politiques gouvernementales ont une incidence sur les changements climatiques et sont également influencées par eux. L'augmentation de la tarification du carbone ou des plafonds d'émissions stricts pourrait entraîner des conséquences négatives sur les coûts

Gestion des risques liés aux changements climatiques

opérationnels et les coûts des réclamations. Les catastrophes liées aux phénomènes météorologiques contribuent aux inquiétudes concernant le coût et la disponibilité de l'assurance pour certaines couvertures, régions ou industries. Cela pourrait conduire à une nouvelle législation qui aurait un impact sur la viabilité de nos produits ou services existants. De plus, la modélisation des scénarios de changements climatiques, les rapports et les divulgations de renseignements qu'exigent les autorités de réglementation peuvent augmenter nos coûts de mise en conformité. Les récentes modifications apportées à la *Loi sur la concurrence*, qui visent à lutter contre l'écoblanchiment dans les déclarations relatives à l'environnement ou aux changements climatiques, ont accru le niveau d'incertitude et augmenté le risque de contestations concernant ce qui constitue une justification adéquate de ces déclarations. Afin de surveiller et de réagir à l'évolution des politiques gouvernementales, nous nous engageons activement auprès des autorités de réglementation, à la fois directement et par l'intermédiaire d'associations sectorielles, pour plaider en faveur de l'atténuation des risques climatiques, de la résilience et de l'adaptation face à ces risques.

Évaluation qualitative des risques : Une évaluation qualitative des risques et des occasions liés au changement climatique pour les catégories d'affaires, les placements et les activités de Definity a été mise à jour à la fin de l'année 2024 et se trouve dans l'Annexe à la page 75 du présent rapport. Ces risques et occasions ont principalement été évalués en fonction des changements potentiels touchant la valeur des actifs, les produits et les coûts d'exploitation, ainsi que la fréquence et la gravité des réclamations d'assurance. Dans cette analyse qualitative, nous avons utilisé un scénario de maintien des activités habituelles pour illustrer les effets physiques maximaux, et un scénario des émissions inspiré de l'Accord de Paris a été appliqué pour illustrer l'incidence maximale de la transition.

La gestion proactive de l'exposition aux risques liés au climat soutient la stratégie de Definity visant à obtenir des couvertures de réassurance appropriées.



Partenariat avec la Croix-Rouge canadienne

Definity souligne avec fierté son partenariat de longue date avec la Croix-Rouge canadienne dans le cadre de l'Alliance pour les interventions d'urgence, qui soutient la résilience des communautés canadiennes. Ce partenariat permet à la Croix-Rouge de prépositionner des fournitures d'urgence, de déployer des équipes d'intervention en cas de catastrophe et de répondre rapidement aux situations d'urgence dans tout le pays. La Croix-Rouge, l'un de nos principaux partenaires, joue un rôle de premier plan dans l'engagement communautaire de Definity, en offrant des possibilités de bénévolat virtuel et en incitant les employés à apporter leur contribution personnelle. Ensemble, nous bâtissons un monde meilleur en aidant les communautés à s'adapter et à s'épanouir face à des catastrophes comme les feux de forêt et les inondations.



**Croix-Rouge
canadienne**



Notre engagement en faveur de la carboneutralité

Definity s'est fixé l'objectif ambitieux d'atteindre la carboneutralité dans ses activités et ses portefeuilles de placements (actions cotées et obligations de sociétés seulement) d'ici 2040. Cela signifie qu'à la date prévue, nous prévoyons d'avoir réduit les émissions absolues d'au moins 90 %, les émissions restantes devant être compensées par une quantité équivalente d'absorption de carbone dans l'atmosphère.

Le parcours pour l'atteinte de notre objectif de carboneutralité est jalonné d'étapes intermédiaires afin de garantir des progrès constants.

- **Objectifs d'émissions liées aux activités** : Couvrir toutes les émissions de portée 1 et de portée 2 axées sur le marché (mesurées en tonnes d'équivalent CO₂), calculées de façon absolue par rapport à l'année de référence 2019, reflet des conditions opérationnelles avant la pandémie.
- **Objectifs d'émissions liées aux placements** : Mesurés en fonction de l'intensité (tonnes d'équivalent CO₂ par million de dollars investis) par rapport à l'année de référence 2020. Cela s'applique aux actions cotées et obligations de sociétés, inclut les émissions de portée 1 et de portée 2 des entités émettrices et suit la méthodologie établie par le Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)⁷.

Objectifs intermédiaires

	Émissions de portée 1 et de portée 2 axées sur le marché — émissions liées à nos activités (tonnes absolues d'équivalent CO ₂) par rapport à l'année de référence 2019	Émissions de portée 3 — placements (catégorie 15) ⁸ (tonnes d'équivalent CO ₂ par million de dollars investis) par rapport à l'année de référence 2020
2025	-30 %	-30 %
2030	-50 %	-65 %
2035	-70 %	-85 %
2040	Carboneutralité (-90 % avant les éliminations)	Carboneutralité (-90 % avant les éliminations)

⁷ Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) : <https://carbonaccountingfinancials.com>

⁸ L'objectif comprend les émissions liées aux actions cotées et aux obligations de sociétés. À l'exclusion des émissions liées à la dette souveraine. Les dollars investis utilisés dans le calcul de l'intensité des émissions sont la combinaison de la valeur de marché (VM) pour les placements en actions et de la valeur comptable (VC) pour les placements en obligations de sociétés. Cela est cohérent avec la méthodologie du partenariat PCAF pour le calcul des émissions financées, qui utilise également la valeur de marché pour les actions cotées et la valeur comptable pour les obligations de sociétés.



Notre engagement en faveur de la carboneutralité

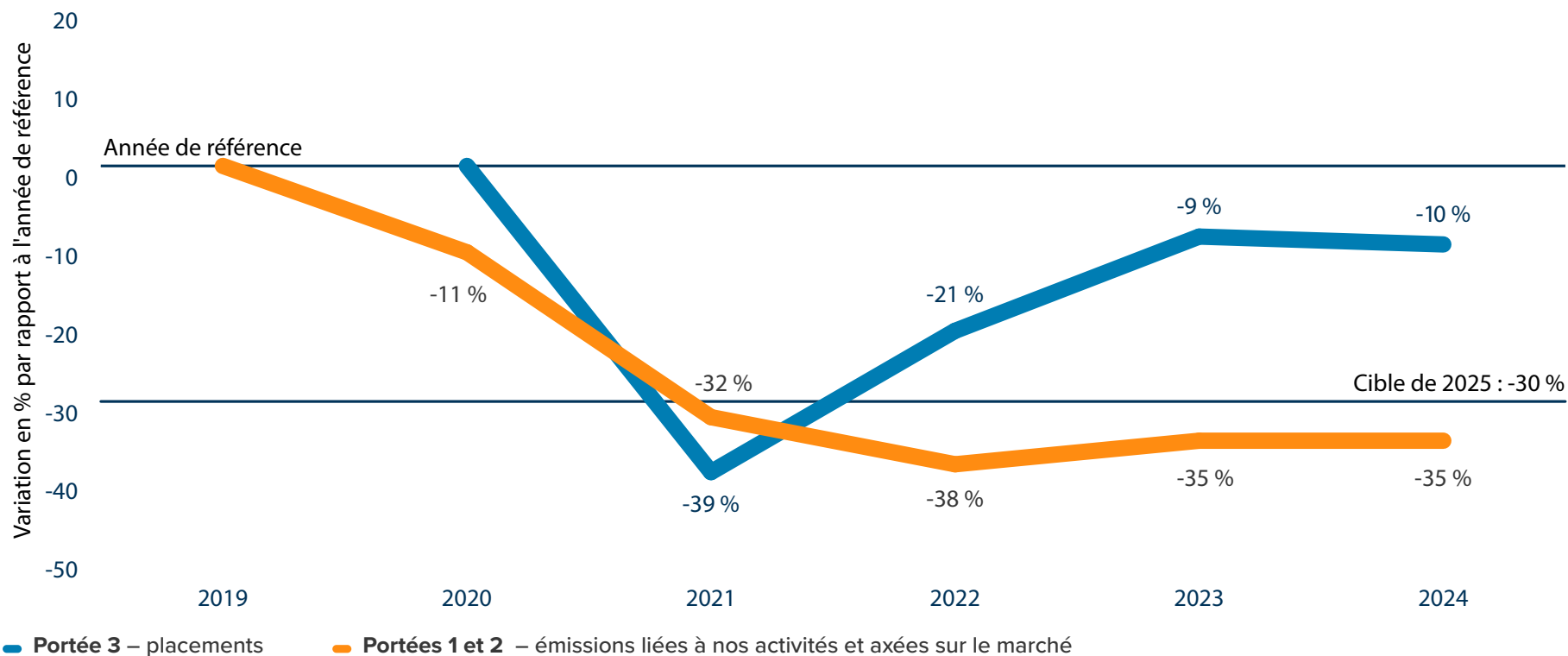
Progression

Progresser vers nos objectifs de réduction des émissions pour 2025

Definity continue de progresser vers ses deux objectifs intermédiaires pour 2025, à savoir une réduction de 30 % des émissions de portée 1 et de portée 2 et de l'intensité des émissions financées de portée 3 associées aux actions cotées et aux obligations de sociétés. En 2024, les émissions de portée 1 et de portée 2 axées sur le marché ont diminué d'environ 35 % par rapport à l'année de référence 2019. En comparaison, la diminution en 2023 a été de 35 % et celle de 2022, de 38 %, ce qui représente le maintien d'un niveau inférieur à l'objectif intermédiaire. En 2024, l'intensité des émissions financées associées aux actions cotées et aux obligations de sociétés a été

inférieure de 10 % par rapport à l'année de référence 2020, contre 9 % en 2023 et 21 % en 2022. Les obligations de sociétés rejetant des quantités particulièrement élevées d'émissions arriveront à échéance en 2025, ce qui procurera à Definity une position acceptable pour atteindre l'objectif intermédiaire d'une réduction de 30 % par rapport à l'année de référence.

Pour un aperçu et une analyse détaillés de nos objectifs, notre rendement, notre méthodologie et nos améliorations en matière d'émissions des portées 1, 2 et 3, veuillez consulter la page 70 du présent rapport.



Réduire notre empreinte carbone

Definity s'engage à réduire son empreinte carbone et à soutenir la transition vers les énergies renouvelables. Dans le cadre de notre partenariat avec Bullfrog Power, nous achetons des certificats verts d'une valeur qui correspond à notre consommation d'électricité à l'échelle de l'entreprise. En tant que partenaire de niveau Vanguard, nous allons au-delà du cadre de nos propres activités en aidant à financer des projets communautaires d'énergie renouvelable dans les écoles, les organismes à but non lucratif et les communautés autochtones. En choisissant l'énergie verte de Bullfrog depuis 2022, nous avons évité le rejet de plus de 2 628 tonnes d'émissions de CO₂. Ensemble, nous faisons une réelle différence en réduisant les émissions, en investissant dans l'énergie propre et en aidant les communautés à bâtir un avenir plus durable.

Améliorer l'efficacité opérationnelle

En 2024, nous avons poursuivi l'intégration des principes de durabilité dans la gestion des installations, la gestion du parc automobile, les voyages d'affaires et les services sur les lieux en veillant à ce que nos partenariats reflètent nos priorités en matière d'environnement et de responsabilité sociale. En tirant parti de solutions innovantes et de prises de décision fondées sur des données, nous visons à améliorer notre efficacité opérationnelle, à réduire notre impact sur l'environnement et à créer des résultats sociaux positifs.

Au cours de l'année écoulée, les Services corporatifs se sont efforcés d'améliorer l'efficacité énergétique, de réduire les coûts et de soutenir les objectifs de Definity en ce qui a trait à la durabilité.

Parmi les projets notables, mentionnons les suivants :

- **Installation d'un collecteur de tour de refroidissement :** Réduction de 80 % de l'utilisation de produits chimiques, amélioration de l'efficacité et de l'impact sur l'environnement.
- **Remplacement des refroidisseurs :** De nouveaux refroidisseurs à haut rendement énergétique équipés de réfrigérants écologiques ont permis de réduire les coûts d'électricité.
- **Optimisation de l'éclairage extérieur :** Un système d'éclairage programmé a permis de réduire la consommation d'électricité.
- **Élimination des batteries de dispositifs d'alimentation sans coupure (ASC) :** La mise au rebut en toute sécurité de 60 batteries de dispositifs d'ASC a permis d'améliorer la sécurité et de réduire les éventuels dommages environnementaux en diminuant les risques de fuite des batteries.
- **Autres initiatives d'économie d'énergie :** Les améliorations récentes, notamment les nouveaux dispositifs d'éclairage, systèmes de chauffage et refroidisseurs, sont désormais intégrées à notre système de contrôle automatique de bâtiments (SCAB) perfectionnés, ce qui améliore l'utilisation de l'énergie et le contrôle opérationnel.
- **Réduction des déchets :** Un distributeur d'eau aromatisée a été mis à l'essai pour encourager l'utilisation de bouteilles d'eau réutilisables plutôt que de contenants de plastique à usage unique.



Faire progresser la recherche climatologique et la résilience climatique

Partenariats de recherche

En 2024, Definity a renforcé son engagement dans la recherche climatologique en soutenant une chaire de recherche à long terme dans une université canadienne de premier plan, financée en collaboration avec d'autres partenaires du secteur, afin d'améliorer la modélisation des risques physiques et des risques de transition liés au climat. Cette démarche s'appuie sur nos partenariats de recherche en cours avec des établissements d'enseignement supérieur canadiens de premier plan qui nous ont aidés à évaluer les implications potentielles de divers scénarios climatiques sur nos portefeuilles d'assurance dans différentes régions.

Cette recherche a fourni des renseignements essentiels sur les risques physiques et les impacts des changements climatiques à l'échelle du pays. Voici quelques initiatives clés :

- **Modélisation des risques d'inondation** — Initialement axée sur des scénarios à fortes émissions, cette étude a examiné les risques futurs d'inondation pluviale (causée par des précipitations extrêmes) et d'inondation fluviale (causée par le débordement d'un cours d'eau) dans tout le Canada. Nous avons par la suite prolongé ce partenariat afin d'évaluer les répercussions à long terme des changements climatiques sur les tempêtes tropicales.
- **Analyse des risques météorologiques et risques de catastrophes** — Une étude distincte a analysé l'influence des régimes météorologiques sur les sinistres catastrophiques assurés dans trois grandes zones métropolitaines canadiennes, générant des données météorologiques détaillées pour soutenir les efforts futurs de modélisation du climat.

Les résultats de ces études, ainsi que les conclusions de la chaire de recherche, continueront d'influencer la stratégie de gestion des risques climatiques de Definity, notamment en ce qui a trait à la sélection des risques, aux libellés des polices, à la tarification, à la stratégie de portefeuille, aux stratégies de réassurance, à la gestion des courtiers et à la communication avec la clientèle.

Résilience financière et simulation de crise

Dans le cadre du programme de vérification de la situation financière de Definity pour 2024, nous avons évalué les impacts financiers potentiels des risques physiques et risques de transition liés au climat sur nos activités d'assurance de dommages. Nous avons notamment élaboré un scénario de simulation de crise qui incluait l'incidence de sinistres supplémentaires causés par des catastrophes naturelles pour chacune des trois années de projection, ainsi que les répercussions macroéconomiques de la transition vers une économie verte. Les résultats ont confirmé que, selon cette méthodologie et les hypothèses retenues, dans ces situations de crise, Definity resterait financièrement stable et pleinement en mesure de remplir ses obligations contractuelles.

Promotion de l'adaptation et de la résilience aux changements climatiques

Definity reconnaît que les communautés résilientes aux changements climatiques ne dépendent pas seulement de leur préparation à l'échelle locale, mais aussi de politiques et de réglementations solides en matière de climat. Alors que le Canada est confronté à une intensification des répercussions des changements climatiques, des mesures urgentes s'imposent pour bâtir un pays plus résistant aux catastrophes.

En tant que membre d'Un Canada résistant au climat, une coalition intersectorielle qui préconise une économie et une société plus résilientes aux catastrophes, Definity s'engage à susciter des changements importants. Tout au long de l'année 2024, Un Canada résistant au climat a axé son plaidoyer sur la réalisation de progrès rapides et tangibles dans quatre domaines clés : la construction d'infrastructures et de communautés résilientes, l'amélioration de la résilience des populations autochtones, le renforcement de la résilience aux catastrophes et l'amélioration de la santé et du bien-être des communautés.

Nous pensons qu'une approche qui touche l'ensemble de la société est essentielle tant pour la mise en œuvre de mesures d'adaptation aux changements climatiques que de mesures d'atténuation de leurs effets, et que le secteur de l'assurance a un rôle déterminant à jouer dans l'atteinte de ces deux objectifs.



Centre d'excellence sur les changements climatiques

Établi en 2023, notre Centre d'excellence sur les changements climatiques est un pôle dédié à l'intégration des enjeux climatiques dans nos activités. Dirigé par un climatologue et un actuinaire, le Centre nous aide à mieux comprendre et à mieux gérer l'évolution des risques et possibilités liés aux changements climatiques. En améliorant notre analyse de scénarios, notre conception de produits, notre intérêt de souscription et notre gestion des risques, nous créons une approche plus résiliente en matière d'assurance.

L'un des principaux objectifs du Centre est de modéliser les impacts potentiels des changements climatiques sur nos portefeuilles de souscription, aujourd'hui et pour l'avenir. Nous affinons en permanence nos modèles d'évaluation des risques pour surveiller les expositions potentielles de Definity, en veillant à ce que notre tarification, nos options de couverture, nos stratégies de réassurance et nos estimations relatives aux réclamations restent solides. Nous évaluons également des risques liés aux changements climatiques et d'atteinte à la réputation plus généraux dans le cadre de nos offres d'assurance.

Au-delà de la gestion des risques, le Centre collabore activement avec des établissements universitaires à propos de recherches qui éclairent notre plaidoyer en faveur de l'adaptation et de la résilience climatiques, contribuant ainsi à façonner un Canada plus fort et mieux préparé.

Faire progresser la recherche climatologique et la résilience climatique

Definity est commanditaire du Sommet national sur l'adaptation au climat



En octobre, Definity a fièrement commandité pour la deuxième fois le Sommet national sur l'adaptation au climat organisé par Un Canada résistant au climat à Ottawa, renforçant ainsi notre engagement à améliorer la résilience du Canada face aux changements climatiques. Dans le cadre de cette initiative, nous avons rejoint d'autres membres de la coalition pour des tables rondes avec des ministres fédéraux et d'autres hauts fonctionnaires responsables de l'adaptation et de la résilience climatiques, ainsi qu'avec des députés de l'opposition. Ces conversations ont porté sur l'élaboration de politiques et de stratégies qui aideront les communautés et les entreprises de tout le pays à mieux se préparer et à mieux répondre aux défis liés aux changements climatiques.

Outre son travail avec Un Canada résistant au climat, Definity collabore activement avec les gouvernements, les organismes de réglementation et les organismes du secteur afin de contribuer à l'élaboration de lois et de politiques en matière de climat :

- **Plaidoyer en faveur de l'assurance contre les inondations** — Definity s'engage directement auprès du gouvernement fédéral pour souligner l'importance d'un partenariat public-privé qui fournirait une assurance contre les inondations pour les propriétés résidentielles à haut risque.
- **Soutien à la recherche sur les catastrophes et à la résilience** — Definity soutient depuis longtemps l'Institut de prévention des sinistres catastrophiques (IPSC) qui s'efforce de réduire les pertes humaines et matérielles dues aux phénomènes météorologiques violents et aux tremblements de terre grâce à des recherches soutenues et des initiatives visant à atténuer les risques.
- **Collaboration avec le secteur** — Definity participe à des groupes de travail du Bureau d'assurance du Canada et de l'Institut canadien des actuaires, offrant son expertise et de la rétroaction sur la législation et les directives réglementaires en matière de climat.

En faisant activement la promotion de l'adaptation et de la résilience aux changements climatiques, Definity continue de jouer un rôle de premier plan pour aider les communautés, les gouvernements et les entreprises à se préparer aux réalités des changements climatiques.

Faire progresser la recherche climatologique et la résilience climatique

Priorités

Alors que les risques climatiques se manifestent de plus en plus dans l'ensemble de notre société, Definity continuera à donner la priorité aux efforts de gestion des risques, à soutenir l'adaptation et la résilience de la clientèle et des communautés face à des événements météorologiques plus fréquents et extrêmes, et à maintenir son engagement à réduire l'impact sur l'environnement et à améliorer son efficacité opérationnelle. Nous visons à :

- continuer à améliorer les capacités de modélisation des risques climatiques;
- soutenir la sensibilisation et l'atténuation de l'exposition aux risques climatiques des titulaires de police;
- renforcer la résilience climatique au titre des réclamations d'assurance habitation en introduisant un avenant sur la résilience, parallèlement à notre avenant pour les améliorations vertes, afin d'aider les titulaires de police à reconstruire avec des matériaux durables;
- investir dans des activités de résilience climatique à l'échelle communautaire et en faire la promotion;
- donner la priorité à la durabilité dans la modernisation des installations de Definity, notamment en ce qui concerne les chaudières, les refroidisseurs et les systèmes de contrôle automatique des bâtiments;
- promouvoir la valeur à long terme en veillant à ce que les projets internes entraînent des économies de coûts et répondent à des critères de durabilité et d'excellence opérationnelle.

Grâce à ces efforts, nous continuerons à réduire l'empreinte climatique opérationnelle de Definity et à aider les particuliers, les entreprises et les communautés à s'orienter dans un contexte climatique en constante évolution.



Mettre en place des pratiques commerciales résilientes

- 28 Pratiques de service à la clientèle
- 34 Protection des renseignements personnels
- 35 Gestion des risques liés à la cybersécurité
- 39 Conduite éthique des affaires
- 41 Placements et financement responsables
- 43 Innovation et technologie

Points saillants

30 %

Pourcentage d'amélioration du délai de traitement des réclamations d'assurance habitation de mai à décembre

8,9

Taux de satisfaction de la clientèle pour les réclamations d'assurance habitation traitées par un fournisseur recommandé

76

Taux de recommandation net de l'équipe d'intervention en cas de catastrophe

Pratiques de service à la clientèle

Approche

Definity est déterminée à renforcer son approche axée sur la clientèle en veillant à ce que les particuliers, les entreprises et les communautés aient la confiance nécessaire pour aller de l'avant, même en période d'incertitude.

L'assurance est plus qu'un produit financier — c'est un filet de sécurité qui permet aux gens de prendre des risques essentiels, qu'il s'agisse d'acheter une maison ou de faire croître une entreprise. Lorsque l'imprévu survient, nous agissons en tant que « premier intervenant financier » en offrant une expérience attentionnée en matière de réclamation afin de soutenir et d'aider les clients à se rétablir et à reconstruire.

Definity propose une gamme complète de produits d'assurance de dommages conçus pour offrir une protection fiable à des prix concurrentiels. Offertes par l'intermédiaire de notre réseau de distribution directe et de notre vaste réseau de courtage, nos options de couverture permettent aux clients de choisir ce qui répond le mieux à leurs besoins. Grâce à un traitement équitable, efficace et transparent des réclamations, nous minimisons les perturbations et apportons une aide financière aux clients afin qu'ils puissent se concentrer sur ce qui compte le plus.

Notre réseau de courtage joue un rôle essentiel dans la fourniture de conseils d'experts et de services personnalisés. Pour soutenir les courtiers et améliorer l'expérience client, nous continuons d'investir dans la formation, la technologie et l'amélioration des processus, notamment une transmission de documents numériques plus généralisée, ce qui rend l'assurance plus accessible, plus efficace et mieux adaptée. Grâce à nos blogues et à d'autres ressources éducatives, nous aidons les courtiers et les assurés à mieux comprendre leur exposition aux risques et la manière dont ces risques peuvent être atténués afin de réduire la probabilité et la gravité potentielle d'un sinistre.

Les catastrophes découlant des changements climatiques étant de plus en plus fréquentes, nous

continuons de faire évoluer notre approche pour faire face à de nouveaux défis. En améliorant l'efficacité du traitement des réclamations, en réduisant les coûts et en renforçant le soutien à la clientèle, nous veillons à ce que les clients bénéficient d'une assistance rapide et sans faille en cas de situation de crise.

Au cours des dernières années, Definity a mis l'accent sur l'internalisation pour soutenir ses objectifs stratégiques et offrir une expérience client de premier plan. Par exemple, notre équipe chevronnée du Service contentieux des réclamations constitue une solution de rechange efficace et rentable au recours à des ressources externes. Cette équipe traite la plupart des dossiers de défense en matière de responsabilité civile au Canada, réduisant ainsi les temps de cycle et les coûts globaux des réclamations, et reste un domaine d'investissement interne privilégié. Nous avons également internalisé une grande partie de notre gestion habituelle des réclamations afin d'optimiser les coûts des réclamations et de contrôler les temps de cycle tout en améliorant le service à la clientèle et l'expérience client. Pour de plus amples renseignements, consultez la section « Offrir une expérience attentionnée en matière de réclamation » à la page 32.

Grâce à l'amélioration et à l'évolution de nos produits, de nos procédures de réclamation, de nos conseils et de nos ressources éducatives, de nos partenariats avec le réseau de courtage et de nos efforts en matière de sécurité des données, nous offrons plus qu'une simple couverture : nous procurons une véritable tranquillité d'esprit. Les clients peuvent être sûrs que leur sécurité financière est entre de bonnes mains.



Pourquoi c'est important :

En poursuivant l'objectif de Definity qui est de *bâtir un monde meilleur en aidant la clientèle et les communautés à s'adapter et à s'épanouir*, nous contribuons à fournir la sécurité nécessaire pour faire face aux incertitudes de la vie. En plus d'offrir des produits d'assurance fiables et de haute qualité, nous soutenons la résilience des communautés dans lesquelles nos clients vivent et travaillent. Notre stratégie d'affaires intègre des aspects environnementaux et sociaux dans l'ensemble de nos activités, depuis la conception de produits et le traitement des réclamations jusqu'à la gestion des risques, les placements et la mobilisation des parties prenantes. En renforçant continuellement notre approche centrée sur le client, nous défendons des pratiques commerciales éthiques, améliorons la résilience financière et promouvons la durabilité à long terme, et nous nous efforçons de faire en sorte que la clientèle et les communautés soient préparées à la fois aux défis et aux possibilités qui les attendent.

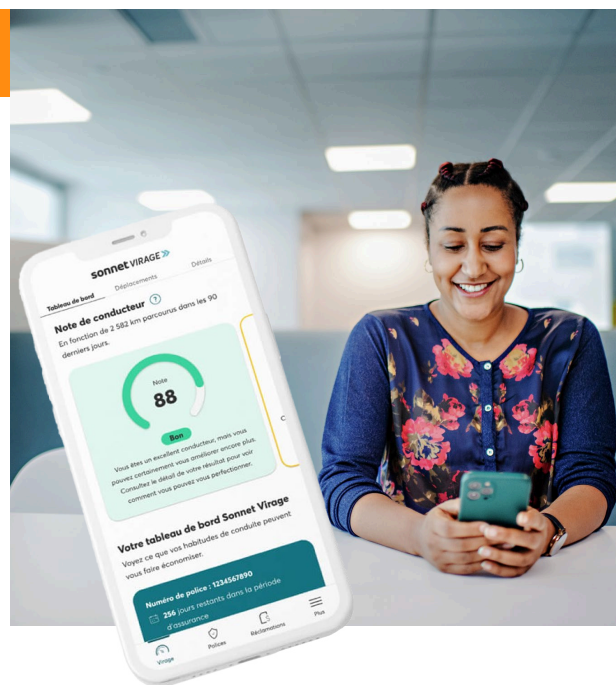
Pratiques de service à la clientèle

Progression

Adapter l'assurance à un monde en évolution

Faire progresser la durabilité grâce à la souscription en assurance des particuliers

Le secteur de l'assurance évolue à mesure que les changements climatiques intensifient les événements catastrophiques et que le mode de vie moderne — stimulé par l'urbanisation, le télétravail et l'économie à la demande — brouille les frontières entre les activités personnelles et les activités commerciales. Les modèles d'assurance traditionnels doivent s'adapter à l'évolution des risques et des attentes des consommateurs, en passant d'une approche réactive à une approche proactive de la gestion des risques.



Definity Rapport sur la durabilité de 2024

Pour relever ces défis, l'équipe de souscription en assurance des particuliers de Definity a mis à jour les libellés des polices d'assurance habitation dont la publication est prévue pour le début de 2025. Ces mises à jour améliorent la transparence tout en intégrant des principes de durabilité dans la couverture. Une amélioration clé est la nouvelle couverture des matériaux et caractéristiques de construction résilients qui permet de reconstruire les habitations en tenant compte de la durabilité et de l'atténuation des risques.

En conciliant les besoins des clients, des équipes de réclamation et des rédacteurs production, nous avons donné la priorité à la simplification du libellé des polices, à la clarification de la couverture et à l'adaptation aux risques modernes. Nos efforts concernant la durabilité ne se limitent pas à la mise à jour des produits. Nous proposons des mesures incitatives comme des rabais pour les technologies d'atténuation des dommages causés par l'eau et des avenants d'une portée élargie pour inclure les matériaux écologiques et résistants. L'accent est mis sur le renforcement de l'approche « reconstruire en mieux » en intégrant la résilience dans les polices d'assurance. En réponse à l'augmentation des événements catastrophiques, l'avenant Améliorations vertes de Definity permettra aux titulaires de police qui le choisissent de reconstruire avec des matériaux durables et résistants.

Les perspectives fondées sur des données jouent un rôle crucial dans l'amélioration des polices, la détermination des zones à haut risque et l'éducation des consommateurs sur les risques climatiques. Nos structures de gouvernance renforcent notre engagement en faveur de pratiques d'assurance responsables, les facteurs ESG constituant un domaine d'intérêt croissant.

En modernisant les produits, en exploitant les données et en intégrant les principes ESG, nous renforçons les pratiques de souscription afin de soutenir un avenir plus résilient pour les titulaires de police et les communautés.

Mettre en place des pratiques commerciales résilientes | Pratiques de service à la clientèle 29

Nos offres liées aux changements climatiques

Nos offres liées aux changements climatiques sont conçues pour aider notre clientèle à atténuer les effets des changements climatiques sur leurs biens et leurs activités. En voici quelques-unes :

- Des produits écologiques comme Sonnet Virage, un produit d'assurance axé sur l'utilisation qui encourage les habitudes de conduite écoénergétiques et verse 1 % des primes de la Compagnie d'assurance Definity à des organismes de bienfaisance locaux spécialisés dans le développement d'infrastructures vertes.
- Des rabais accordés pour les maisons équipées de clapets antiretour, de pompes d'assèchement ou de détecteurs de fuite d'eau, ces technologies réduisant la probabilité de dégâts d'eau.
- Un partenariat entre Sonnet et FLO, l'un des plus grands réseaux de recharge de véhicules électriques en Amérique du Nord, qui nous permet d'offrir des rabais sur l'assurance aux membres de FLO ayant un véhicule électrique sur leur police.
- Des stratégies de réclamation durables, comme les solutions de séchage structurel avancé et de décontamination, ainsi qu'une approche privilégiant la réparation par rapport au remplacement, lorsque possible, afin de minimiser les débris et de récupérer les matériaux utilisables.
- Des solutions visant à améliorer la résilience face aux changements climatiques, notamment un avenant pour les améliorations vertes qui offre des fonds supplémentaires aux personnes présentant une réclamation en assurance habitation pour leur permettre d'appliquer des solutions plus résistantes aux changements climatiques ou plus écologiques pour leurs travaux de réparation.
- Des ressources éducatives, notamment des articles de blogue, des messages sur les médias sociaux et d'autres documents pour aider les clients à réduire leur impact sur l'environnement et à éviter les dommages matériels causés par les phénomènes météorologiques violents.

Étude de cas :

Faire progresser le logement abordable et résilient face aux changements climatiques

La crise du logement au Canada exige des solutions innovantes et évolutives qui concilient abordabilité, durabilité et résilience. En 2024, Definity s'est associée au projet du bois massif de l'Université Dalhousie, contribuant 300 000 \$ sur deux ans à la création d'un prototype d'habitation modulaire préfabriquée utilisant le bois massif, une solution de rechange écologique à l'acier et au béton.

Libérer le potentiel du bois massif

Le bois massif pourrait révolutionner la construction en réduisant les émissions de carbone et en offrant un matériau de construction durable et rentable. Toutefois, l'adoption à grande échelle a été entravée par des lacunes dans les connaissances, des complexités réglementaires et l'hésitation des constructeurs, des assureurs et des financiers.

La collaboration entre Definity et l'Université Dalhousie a débuté par une discussion sur une commandite, mais s'est rapidement transformée en une possibilité de faire progresser la recherche sur le bois massif. Reconnaisant les avantages présentés par le matériau sur les plans social et environnemental, Definity s'est engagée auprès des chercheurs de l'Université Dalhousie afin de mieux comprendre ses propriétés structurelles, sa résistance aux incendies et aux inondations, son potentiel en tant que matériau de remédiation et sa viabilité à long terme.

Afin d'approfondir l'expertise du secteur, l'Université Dalhousie a organisé un atelier virtuel réunissant des chercheurs et des praticiens afin de favoriser l'échange de connaissances sur le potentiel du bois massif et sur les risques à prendre en compte.

Favoriser la recherche et la collaboration avec le secteur

L'investissement de Definity contribue à combler les lacunes du secteur en soutenant des recherches essentielles dans le but :

- d'accélérer la création de solutions de logement rentables et rapidement déployables;
- de renforcer la collaboration entre le monde universitaire, les chefs de file du secteur et les décideurs politiques pour faire progresser la construction durable;

- de fournir des renseignements sur les performances et la résilience du bois massif et sur les stratégies de restauration faisant appel à ce matériau.

« Comprendre les performances du bois massif contribuera à son adoption à plus grande échelle », a déclaré Brendan Seale, Vice-président adjoint et responsable de l'ESG chez Definity. « Nous espérons que les précieux résultats de la recherche sur sa résilience contribueront à stimuler l'intérêt pour ces pratiques de construction. »

En collaborant avec des établissements universitaires, Definity contribue à faire avancer la recherche, à favoriser l'innovation et à soutenir des solutions résistantes au climat qui peuvent aider à relever les défis du Canada en matière de logement. Dans le réseau de courtage, la croissance et l'innovation restent au cœur de notre stratégie, et nous veillons à ce que les courtiers possèdent tous les outils nécessaires pour soutenir les clients avec efficacité.

Faire progresser la durabilité grâce à la souscription en assurance des entreprises

Nous continuons à intégrer les principes ESG dans nos pratiques de souscription, à renforcer le perfectionnement des talents, à améliorer l'évaluation des risques et à promouvoir une résilience durable dans le secteur de l'assurance des entreprises.

Dans le cadre de ces efforts, nous avons conçu en 2024 des ressources éducatives pour les clients et les courtiers. Notre Service de contrôle des risques a publié un guide sur la résilience face aux inondations et un guide sur la résilience face aux feux de forêt, ainsi que des outils et des ressources pour aider les entreprises à se préparer aux répercussions de plus en plus probables. Ces documents renforcent la gestion proactive des risques

et la résilience climatique et soutiennent notre engagement en faveur de pratiques commerciales durables.

De plus, nous avons introduit de nouvelles classifications dans notre cadre de souscription pour la construction de bâtiments afin de tenir compte de certains matériaux renouvelables. Cette approche améliorée garantit une évaluation plus précise des risques et correspond mieux à l'évolution des considérations relatives à la durabilité. Pour aider les rédacteurs production, notre Service de contrôle des risques a également publié un bulletin technique décrivant les principaux facteurs de risque et contenant des conseils à propos de ces matériaux.

En 2024, nous avons lancé un nouveau programme de rotation des nouveaux diplômés pour l'assurance des entreprises afin de diversifier notre bassin de talents et de former les futurs gestionnaires du secteur. Ce programme de deux ans a permis d'accueillir six nouveaux employés dans nos secteurs du marché régulier et de l'assurance spécialisée. Pour soutenir davantage les nouveaux diplômés et l'ensemble de notre personnel du domaine de l'assurance des entreprises, nous avons également mis en place des possibilités d'apprentissage améliorées, notamment des modules d'apprentissage en ligne et des séances de formation technique en direct. Ces initiatives renforcent le perfectionnement des employés et continueront d'évoluer au fur et à mesure que nous perfectionnerons nos programmes de formation.

Notre proposition de valeur aux courtiers

Dans le réseau de courtage, la croissance et l'innovation restent au cœur de notre stratégie, et nous veillons à ce que les courtiers possèdent tous les outils nécessaires pour soutenir efficacement les clients. Les principales initiatives comprennent le renforcement des mesures de dissuasion du vol, l'amélioration de la transmission de documents numériques et l'amélioration du soutien aux

Pratiques de service à la clientèle

Dans le réseau de courtage, la croissance et l'innovation restent au cœur de notre stratégie, et nous veillons à ce que les courtiers possèdent tous les outils nécessaires pour soutenir efficacement les clients.



courtiers au moyen de la formation et de la technologie. Notre investissement continu dans le réseau de courtage vient étayer nos efforts pour améliorer le service, l'efficacité et l'engagement communautaire.

Dans l'ensemble du secteur, le vol de véhicules demeure une source de préoccupation. En réponse à cette situation, les efforts visant à améliorer les stratégies de prévention des vols se sont multipliés, l'accent étant mis sur la sensibilisation des courtiers et des clients. En 2024, une approche renouvelée en matière de dissuasion du vol — dont l'initiative sur la prévention du vol de véhicules (système TAG) — a mis l'accent sur la mise à disposition des courtiers de ressources centralisées pour éduquer les clients sur la protection des véhicules. Ces initiatives ont contribué à faire baisser les taux de vols de véhicules, des rabais notables ayant été observés dans des marchés clés. En outre, l'adoption par l'ensemble du secteur du système TAG et d'autres programmes de prévention des vols, comme les outils de suivi et de récupération des véhicules, a renforcé la dissuasion.

Tout au long de l'année, nous avons accéléré le passage à l'envoi électronique de documents pour les courtiers et les clients. Lancée à l'origine en 2021, cette initiative a permis de réduire considérablement l'utilisation du papier et d'économiser environ 4 millions de pages imprimées l'année dernière. Les courtiers ont désormais accès à une option de téléversement en masse des listes d'adresses courriel des clients, ce qui permet une distribution électronique harmonieuse des documents relatifs aux polices. Ce service est accessible dans l'ensemble des marchés clés, notamment l'Alberta, l'Ontario, le Québec et les provinces de l'Atlantique.

Nous avons également lancé des outils d'aide aux agents alimentés par l'IA afin d'améliorer les expériences de service des courtiers, en particulier dans le domaine de la souscription.

Nos pratiques en matière de réclamation et d'intervention en cas de catastrophe

À une époque où les catastrophes climatiques se multiplient, notre Service de réclamation a mis en œuvre des améliorations stratégiques afin d'accroître l'efficacité, de réduire les coûts et de fournir un soutien de qualité à nos clients. Nous avons amélioré notre gestion des fournisseurs, investi dans l'expertise de nos ressources internes et amélioré nos capacités technologiques afin d'optimiser le traitement des réclamations, tout en intégrant des pratiques durables dans nos efforts d'intervention. Ces améliorations nous permettent de rester agiles et réactifs face à l'évolution des risques, tout en offrant à nos clients une expérience exceptionnelle en matière de réclamation.

En 2024, l'une de nos initiatives les plus marquantes a été le passage à un modèle de gestion directe des fournisseurs. Auparavant dépendants d'un réseau d'entrepreneurs tiers, nous gérons désormais les relations avec les fournisseurs à l'interne, en employant des estimateurs internes chevronnés dans le domaine de la construction afin de fournir de solides estimations des réclamations. Cette transition nous a apporté des avantages importants :

- **Amélioration marquée de l'expérience client et des délais de réparation** grâce à des estimations plus précises et à la réduction des frais généraux.
- **Réduction de 30 % du temps de traitement des réclamations**, ce qui améliore la satisfaction des clients et réduit les délais de cycle.
- Amélioration de la détection des fraudes grâce à l'utilisation d'estimations de spécialistes aux premiers stades de la réclamation.

Compte tenu de la tendance à des événements catastrophiques de plus en plus fréquents et de plus en plus graves, nous avons agrandi notre équipe nationale d'intervention en cas de catastrophe pour y inclure des

experts en sinistres bilingues certifiés au Québec. Cette approche s'est avérée essentielle pour notre intervention lors des inondations historiques qui ont touché Montréal, nous permettant d'assurer avec efficacité les communications et la résolution des réclamations. De plus, nous continuons à former une équipe d'intervention en cas de catastrophe au téléphone pour traiter les réclamations mineures afin que les experts en sinistres sur le terrain puissent se concentrer sur les cas complexes. Cette équipe apportera également son soutien pour la clôture des dossiers après des événements, ce qui permettra d'améliorer le déploiement des ressources lors d'événements majeurs.

Face à la complexité croissante des réclamations en assurance des entreprises, nous avons créé une équipe spécialisée dans les réclamations d'entreprises. En confiant les réclamations d'entreprises à une unité spécialisée, nous avons réduit les délais de traitement des réclamations complexes, diminué les coûts incontrôlés grâce à une gestion des dossiers par des experts et amélioré la qualité du service pour les titulaires de police d'assurance des entreprises.

Nous avons élargi notre utilisation de la technologie dans plusieurs domaines clés afin d'améliorer l'efficacité et la précision du traitement des réclamations. Des drones sont utilisés pour l'inspection des propriétés afin d'évaluer plus rapidement les dommages causés aux toits. Les outils d'inspection virtuelle internes et externes permettent des évaluations à distance qui accélèrent le règlement des réclamations et réduisent les temps d'attente pour les clients. En outre, l'extension prévue de Guidewire ClaimCenter pour inclure les réclamations d'assurance des biens améliorera la gestion des réclamations, ce qui entraînera une meilleure intégration des systèmes et une rationalisation de l'ensemble du processus.

Pratiques de service à la clientèle

Durabilité dans le traitement des réclamations

Nous continuons à intégrer des pratiques respectueuses de l'environnement dans notre traitement des réclamations et nos interventions en cas de catastrophe, ce qui inclut :

- **La technologie BioSweep^{MD}** pour neutraliser un large éventail d'odeurs persistantes, y compris celles attribuables à des feux de forêt, à des sinistres résidentiels et commerciaux causés par des incendies et à des excréments d'animaux, ainsi qu'aux traumatismes. L'élimination des odeurs à la source réduit les besoins d'enlèvement de matériaux et de mise en décharge, ce qui en fait une solution plus durable dans divers scénarios de restauration.
- **Les protocoles de séchage sur place** en cas de dégâts d'eau, donnant la priorité à la préservation plutôt qu'à la démolition chaque fois que cela est possible.
- **Un avenant de 10 000 \$ pour les améliorations vertes** dans les polices d'assurance afin d'aider les clients à reconstruire avec des matériaux plus durables.
- **Un partenariat avec Wildfire Defense Services (WDS)** qui fournit des services proactifs de protection des habitations dans les zones où le danger de feu incontrôlé est imminent, sans frais supplémentaires pour les propriétaires assurés.
- **Notre ratio réparation/remplacement pour les pièces automobiles admissibles** était supérieur à la moyenne du secteur, avec 46 % en 2024, contre 44 % en 2023 et 43 % en 2022. Cette augmentation a été influencée par l'équipe d'estimation de Definity qui a revu les dossiers d'estimation indépendante afin de privilégier les réparations plutôt que le remplacement des pièces lorsque cela était possible, ce qui a permis de réaliser des économies supplémentaires et de prévenir la production de déchets. Nous continuons à travailler en étroite collaboration avec nos partenaires de réparation afin d'étendre nos engagements communs en matière de durabilité, en réutilisant également les pièces récupérées chaque fois que possible afin de réduire la production de déchets inutiles et la consommation d'énergie liée à la production et au transport de nouvelles pièces.

Offrir une expérience attentionnée en matière de réclamation

L'assurance est une promesse d'être là pour nos clients quand ils ont le plus besoin de nous. L'expérience en matière de réclamation nous donne l'occasion de tenir cette promesse et d'aider réellement nos clients dans les moments les plus importants.

La collaboration est au cœur de l'offre d'une expérience client exceptionnelle. La rétroaction des clients est inestimable, car elle permet de connaître leurs besoins, leurs préférences et leurs préoccupations. Ces renseignements nous permettent d'améliorer notre processus de traitement des réclamations et l'expérience client et d'inspirer la confiance, ce qui conduit à la fidélité.

Au cours de la dernière année, nous avons fait des progrès considérables dans l'amélioration de la gestion des réclamations en écoutant activement nos clients et en utilisant leur rétroaction pour orienter nos priorités. Nous avons mis en œuvre plusieurs initiatives visant à améliorer le processus de réclamation, à réduire les temps de cycle, à améliorer la communication et à mieux garantir aux clients l'accès à des partenaires de réparation de confiance qui peuvent remettre leur véhicule en bon état ou leur permettre de réintégrer leur domicile ou leur entreprise rapidement et en toute sécurité.

Pour améliorer davantage la qualité du service, nous avons mis au point et dispensé une formation spécialisée en matière de service à la clientèle à l'ensemble des employés de première ligne. Cette formation vise à offrir une expérience cohérente et attentionnée aux clients et à souligner l'importance d'être une source fiable de soutien lorsque les clients ont besoin d'aide.

En outre, nous avons créé le conseil de l'expérience client en matière de réclamation pour faire le lien entre la stratégie et les activités, afin de nous aider à offrir une expérience client globale, durable et bienveillante. Ce conseil, composé de parties prenantes clés

Satisfaction de la clientèle

Nos forts taux de satisfaction de la clientèle et de recommandation net (TRN) sont le reflet de notre engagement en faveur d'un service exceptionnel. Notre taux de satisfaction de la clientèle s'est établi à 8,9 pour les réclamations d'assurance habitation où les clients ont fait appel à un fournisseur recommandé, ce qui démontre l'impact de nos partenariats de confiance.

En 2024, le TRN pour l'équipe d'intervention en cas de catastrophe chargée des réclamations en assurance habitation était de 76, les répondants au sondage ayant également indiqué un taux de satisfaction des clients de 9,5 à l'égard des experts en sinistres ayant traité leurs réclamations.

Le ratio plaintes/réclamations (plaintes reçues par tranche de 1 000 réclamations, tous segments et toutes régions confondus) était de 3,83 en 2024, contre 4,3 en 2023. Nous attribuons cette diminution à l'amélioration de nos pratiques en matière de service à la clientèle et à la réduction des délais de traitement des réclamations.

provenant de notre Service de réclamation, examine régulièrement les indicateurs et les renseignements relatifs à l'expérience client afin de cerner et de mettre en œuvre des initiatives conformes à nos objectifs.

Nous nous efforçons également de maximiser le nombre de réclamations traitées à l'interne par nos professionnels en réclamations et avons maintenu des niveaux élevés d'internalisation en 2024. Les réclamations pour dommages aux biens traitées à l'interne, y compris les réclamations pour événements catastrophiques, ont été réglées 45 % plus rapidement que les réclamations semblables confiées à des experts en sinistres indépendants partenaires et le taux de recommandation net des clients pour ces réclamations était 70 % plus élevé que pour les réclamations pour dommages aux biens traitées à l'externe.

À maintes reprises, les clients nous ont fait part de leur reconnaissance pour le soutien que nous leur avons apporté dans les moments difficiles, que ce soit au cours de conversations ou par des rétroactions reçues après le traitement d'une réclamation.

Pratiques de service à la clientèle

Ce que disent nos clients

« Mon expert en sinistres a fait preuve d'une grande patience et d'un grand sens des réalités pour me guider tout au long du processus. Je redoutais cet appel et craignais que ce soit un cauchemar logistique. Il a été calme et patient, et il s'est assuré que j'étais préparé pour les prochaines étapes de la procédure. Tout a été géré efficacement en un seul appel. »

« Il s'agissait de ma première réclamation et mon expert en sinistres a été formidable. Il m'a mis à l'aise et m'a expliqué l'ensemble du processus. Je suis très satisfait et je me suis senti pris en charge! »

« Le service a été rapide et efficace; tout ce qui concernait ma réclamation m'a été expliqué en détail. Tout a été réglé. »

« Soutien et assistance immédiats dans une situation très stressante. L'expert en sinistres a été formidable! Disponible, compréhensif et rapide. Je suis reconnaissant de la façon dont il s'est occupé de moi. »

« L'experte en sinistres d'Economical a été professionnelle et rapide, et il a été très agréable de communiquer avec elle au sujet de ma réclamation. C'était comme parler avec une amie. J'ai apprécié le soin et l'attention qu'elle a apportés à ma réclamation et j'ai été très satisfait de l'ensemble du processus. »



Nous continuons à nous concentrer sur l'amélioration de la résilience, de l'efficacité et de la durabilité des services à la clientèle, du soutien aux courtiers et de la gestion des réclamations.

Voici quelques-unes de nos priorités clés :

- Concevoir des solutions liées au climat pour aider les clients à atténuer les risques tout en intégrant des matériaux et des pratiques durables dans la gestion des réclamations.
- Renforcer le soutien aux courtiers en investissant dans la technologie, l'amélioration des services et la formation, tout en améliorant les outils numériques et les communications relatives aux réclamations.
- Améliorer la gestion des réclamations en rehaussant Guidewire ClaimCenter pour accroître l'efficacité et rehausser l'expérience client pour les réclamations d'assurance des biens, en ayant recours à l'IA pour trier les réclamations et les acheminer vers des experts en sinistres suffisamment qualifiés, en améliorant le service des réclamations d'assurance des entreprises pour gérer les réclamations spécialisées, et en faisant progresser l'adoption de la technologie grâce à l'utilisation de drones exclusifs pour les évaluations après une catastrophe.
- Mettre au point l'analyse des risques climatiques afin d'améliorer la souscription et d'atténuer l'exposition dans les zones à risque élevé.
- Renforcer les partenariats avec les gouvernements et les groupes de défense pour promouvoir les initiatives d'adaptation au climat et les pratiques de reconstruction résiliente.

Ces initiatives ont pour but de garantir que nos pratiques de service à la clientèle demeurent avant-gardistes, durables et adaptées à l'évolution du contexte technologique et des besoins

Protection des renseignements personnels

Definity a mis en place un programme robuste destiné à protéger les renseignements personnels que nous avons dans nos dossiers. Nos énoncés de confidentialité sont publiés sur nos sites Web. Ces énoncés, jumelés à notre Politique de confidentialité à l'échelle de l'entreprise, régissent les pratiques de Definity en matière de protection des renseignements personnels, établissent des cadres communs pour gérer la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels, et répondent aux exigences des textes de loi en la matière.

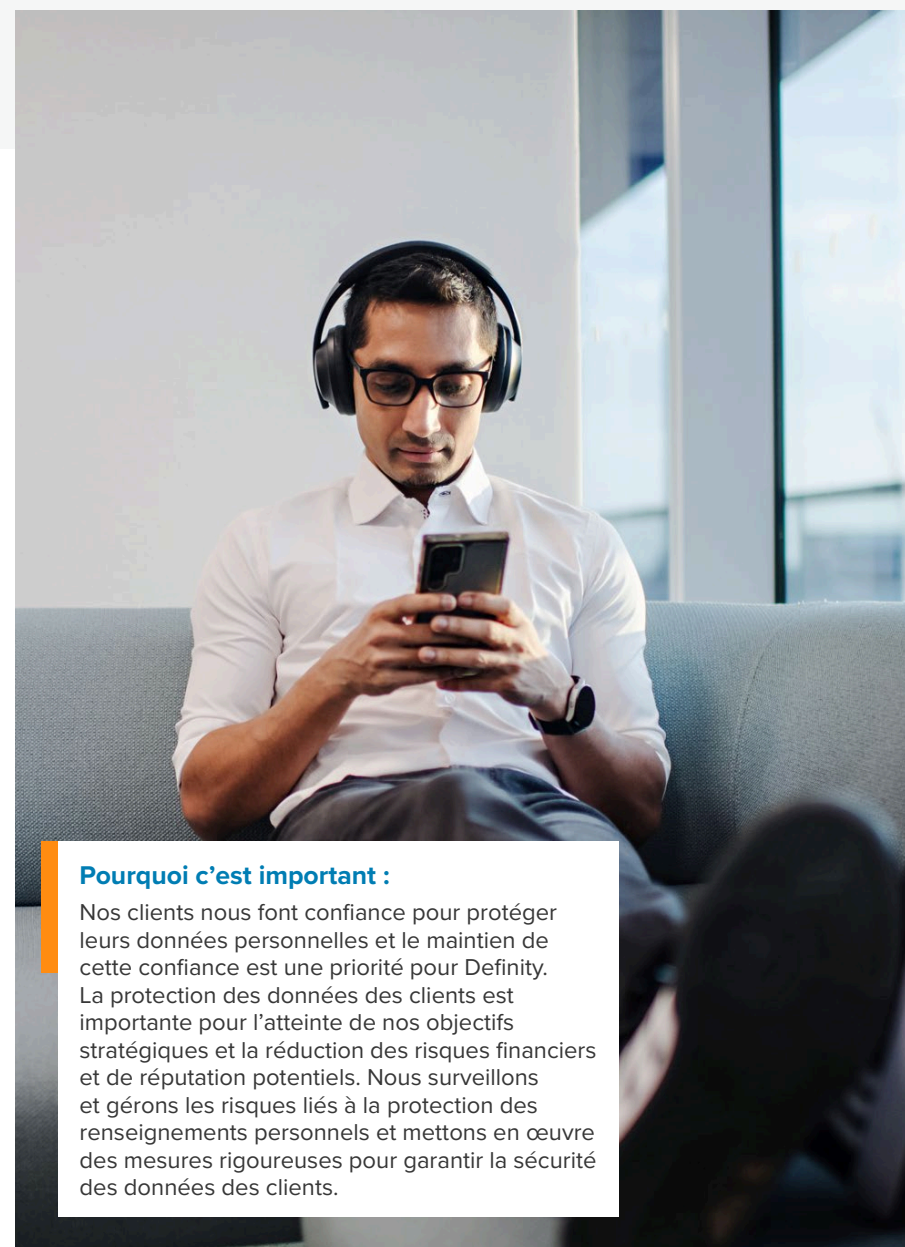
Des processus sont en place pour cerner et évaluer de manière proactive les risques en matière de protection des renseignements personnels, notamment les risques liés à la qualité, au transfert et à l'utilisation des renseignements personnels. Soulignons notamment un processus d'évaluation des effets sur la protection des renseignements personnels qui prend en compte l'application de principes en la matière tout au long du cycle de vie des renseignements personnels, de la collecte à la destruction. En 2024, nous avons élargi notre processus d'évaluation des incidences sur la protection des renseignements personnels afin d'intégrer cette approche dès la conception dans toutes les initiatives axées sur l'IA au Canada.

Tous les employés suivent une formation obligatoire destinée à promouvoir la sensibilisation à la protection des renseignements personnels. Celle-ci porte sur la protection, la conservation et l'élimination des renseignements personnels, et sur notre protocole relatif aux incidents liés à la protection des renseignements personnels. Ce protocole décrit la procédure à suivre par l'ensemble du personnel en cas d'incident de ce type. Il oblige les employés

à signaler ces incidents à notre Bureau de la protection des renseignements personnels et décrit les mesures adéquates à prendre, comme les avis aux clients concernés et à d'autres tiers, le cas échéant.

Nos énoncés de confidentialité expliquent comment les personnes peuvent exercer leurs droits en vertu des lois sur la protection de la vie privée. Nous avons mis en place des processus permettant aux personnes de demander l'accès à leurs renseignements personnels, de les corriger s'ils sont inexacts ou de retirer leur consentement à leur utilisation. Notre responsable de la protection des renseignements personnels et son équipe reçoivent toutes les demandes et plaintes concernant la protection des renseignements personnels et s'efforcent de garantir que nos réponses sont conformes aux exigences en matière de protection des renseignements personnels.

Definity dispose également d'une Politique de gestion de l'information qui définit les exigences en matière d'identification, de classification, de conservation et de destruction sûre et sécurisée des renseignements, y compris des renseignements personnels.



Pourquoi c'est important :

Nos clients nous font confiance pour protéger leurs données personnelles et le maintien de cette confiance est une priorité pour Definity. La protection des données des clients est importante pour l'atteinte de nos objectifs stratégiques et la réduction des risques financiers et de réputation potentiels. Nous surveillons et gérons les risques liés à la protection des renseignements personnels et mettons en œuvre des mesures rigoureuses pour garantir la sécurité des données des clients.

Gestion des risques liés à la cybersécurité

Face à l'évolution des menaces numériques, nous restons déterminés à protéger nos systèmes, ainsi que les données de nos clients et de nos employés, grâce à une stratégie globale de cybersécurité. Notre plan pluriannuel de cybersécurité continue de progresser, intégrant des technologies de pointe et les meilleures pratiques pour nous défendre contre les risques émergents.

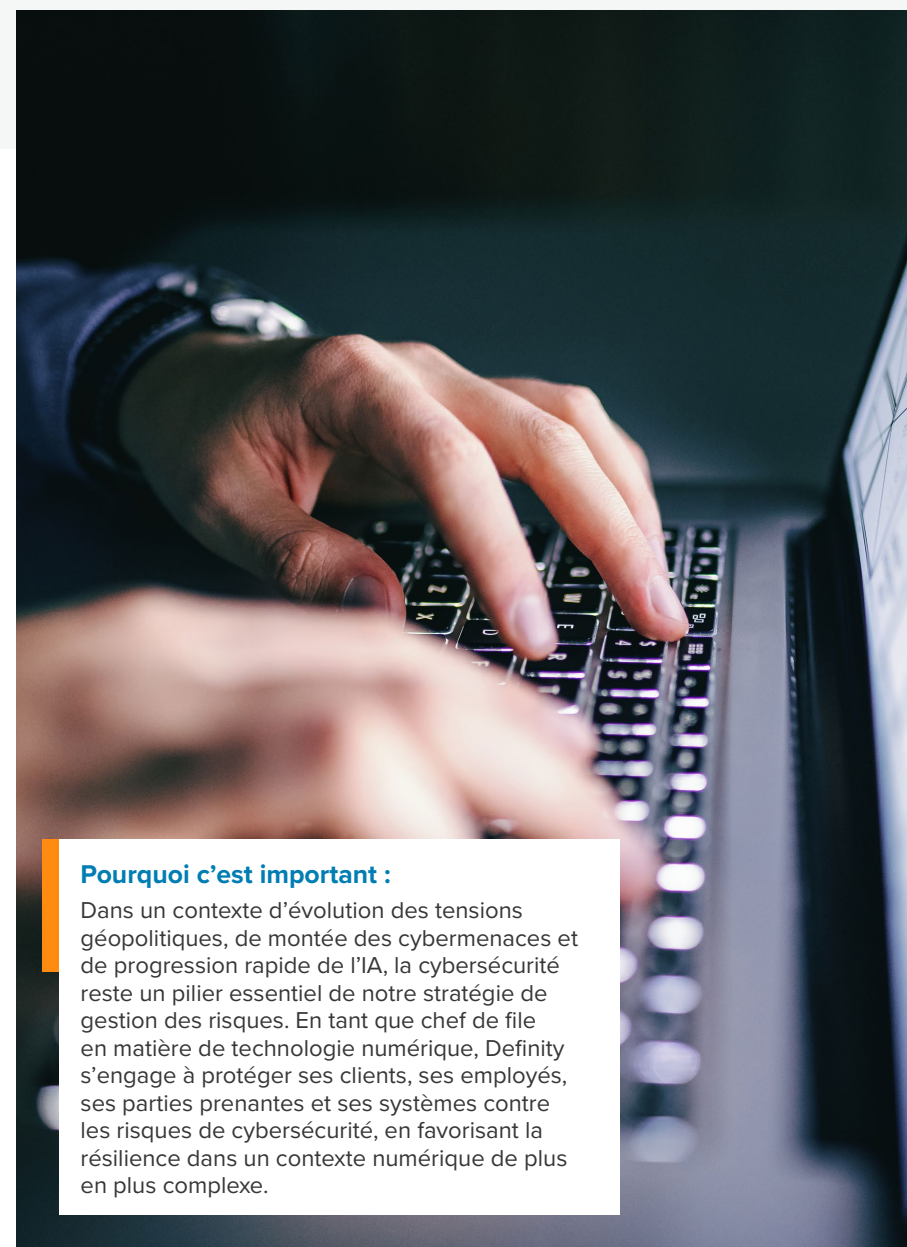
La gestion des risques liés à la cybersécurité demeure une priorité absolue pour Definity. Le comité d'examen des risques du conseil d'administration reçoit des mises à jour trimestrielles et des séances d'information supplémentaires si nécessaire en réponse aux menaces géopolitiques ou émergentes. Nous veillons à ce que nos pratiques cadrent avec les meilleures pratiques pertinentes du secteur pour garantir des mesures de cybersécurité robustes, notamment le cadre de cybersécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST) et la certification relative à la norme PCI DSS (*Payment Card Industry Data Security Standard*).

Nous continuons chaque année à investir dans des initiatives clés pour renforcer nos cyberdéfenses afin de prévoir les menaces émergentes, notamment celles posées par l'IA et l'informatique quantique, et de nous défendre contre ces menaces. Avec les progrès rapides de l'IA générative, nous avons pris des mesures proactives pour favoriser une adoption sécurisée tout en réduisant les risques posés par les auteurs malveillants. Des mesures de sécurité axées sur l'IA sont intégrées à nos systèmes afin d'améliorer les capacités de détection et de réaction. Nous assurons une surveillance en tout

temps par l'intermédiaire de notre Centre des opérations de cybersécurité, ce qui nous permet de détecter en permanence les menaces et de gérer les incidents. En cas de cyberincident, nous suivons des protocoles d'intervention bien définis, notamment des notifications rapides et des mesures de conformité réglementaire.

Notre engagement en matière de sécurité est renforcé par des vérifications indépendantes annuelles, des évaluations internes continues des vulnérabilités, des tests de pénétration et des exercices proactifs de chasse aux menaces. De plus, nous exigeons de nos fournisseurs et partenaires qu'ils respectent des normes strictes en matière de protection des données, afin de garantir un écosystème sûr pour nos activités. Nous mettons également l'accent sur la sensibilisation à la cybersécurité au sein de notre effectif. Les nouveaux employés suivent une formation sur la cybersécurité dans le cadre de leur intégration. Chaque année, tous les employés et entrepreneurs suivent une formation obligatoire qui rappelle l'importance des meilleures pratiques et de la vigilance à l'égard des cybermenaces.

Au fil de l'évolution de la technologie, nous resterons concentrés sur le renforcement de notre cadre de sécurité. Nous suivons activement l'élaboration de normes de chiffrement à résistance quantique et concevons des capacités de détection des menaces alimentées par l'IA. Notre objectif est de maintenir, en matière de sécurité, une position proactive et adaptative qui cadre avec les meilleures pratiques du secteur, tout en veillant à conserver la confiance de nos clients, employés et parties prenantes.



Pourquoi c'est important :

Dans un contexte d'évolution des tensions géopolitiques, de montée des cybermenaces et de progression rapide de l'IA, la cybersécurité reste un pilier essentiel de notre stratégie de gestion des risques. En tant que chef de file en matière de technologie numérique, Definity s'engage à protéger ses clients, ses employés, ses parties prenantes et ses systèmes contre les risques de cybersécurité, en favorisant la résilience dans un contexte numérique de plus en plus complexe.

Étude de cas :

Propulser l'IA éthique et le leadership numérique

Le leadership numérique est au cœur de la stratégie de Definity, permettant la création d'une valeur opérationnelle tout en garantissant que nos clients et nos communautés puissent s'adapter et s'épanouir. Au cours de la dernière décennie, nous avons tiré parti de l'IA et de l'apprentissage automatique pour favoriser l'innovation responsable, ce qui nous a apporté des avantages opérationnels importants et permis d'améliorer l'expérience employé et client.

De solides bases en matière de gestion du risque relatif aux modèles garantit que l'IA et l'IA générative fonctionnent comme prévu. Le risque relatif aux modèles — le potentiel de conséquences négatives découlant de la conception, de l'amélioration, de la mise en œuvre ou de l'utilisation d'un modèle — reste une préoccupation majeure, compte tenu de tous les modèles d'IA et d'IA générative dans notre inventaire de modèles. En contrôlant et en validant continuellement les modèles, nous garantissons leur exactitude, leur équité et leur conformité, ce qui nous permet de faire cadrer notre innovation fondée sur l'IA avec notre engagement en faveur d'une croissance responsable et durable.

Une étape majeure en 2024 a été l'expansion des solutions d'IA générative, avec dix cas d'utilisation en production à la fin de 2024. Ces innovations ont permis d'améliorer l'efficacité opérationnelle, la rentabilité et le service à la clientèle. Notre programme Agent Assist, par exemple, transcrit les appels en temps réel et fournit des recommandations alimentées par l'IA pour soutenir les représentants de nos centres de contacts, réduisant ainsi les temps d'attente et améliorant les taux de résolution au premier appel.



Étude de cas :

Propulser l'IA éthique et le leadership numérique

Au-delà des avancées internes, Definity contribue activement aux discussions sur l'intelligence artificielle (IA) responsable à l'échelle du secteur. En mars 2024, nous avons fait une présentation sur ce sujet lors de l'activité d'échange de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF), renforçant ainsi notre leadership en matière d'éthique de l'IA.

Engagement pour une IA éthique : L'IA éthique est intégrée dans les structures de conception et de gouvernance des modèles de Definity. Depuis la création de notre sous-comité sur les préjugés et l'équité des modèles analytiques en 2022, nous avons affiné les outils et les meilleures pratiques pour atténuer les préjugés dans l'ensemble de nos modèles analytiques. Le travail du sous-comité a fourni aux plus de 200 professionnels de l'analytique et des données de Definity des outils pour créer des modèles éthiques dans toute la chaîne de valeur de l'assurance. Un temps et des efforts considérables ont été consacrés à l'élaboration de listes de contrôle et de lignes directrices pratiques — des guides sur l'équité en matière d'IA — qui permettent aux équipes d'appliquer les principes de l'IA responsable dans leur travail quotidien. Nous avons mis en place des processus de transfert à un niveau supérieur pour aider les membres de l'équipe qui ont des questions sur la manière d'atteindre un équilibre entre le rendement du modèle et son équité.

Favoriser la maîtrise de l'IA : Puisque l'adoption de l'IA s'accélère, il est essentiel de s'assurer que les employés possèdent les connaissances nécessaires pour l'utiliser de manière responsable. Definity a lancé un programme d'apprentissage sur l'IA pour doter tous les employés de compétences fondamentales en matière d'IA.

Pour les professionnels de l'analytique, nous continuons à peaufiner notre programme d'auto-apprentissage sur l'IA en offrant une formation spécialisée sur l'IA générative, la reconnaissance des préjugés et la gouvernance des modèles. Notre communauté de pratique sur l'analytique favorise le partage des

connaissances interfonctionnelles, ce qui permet d'appliquer de manière cohérente les meilleures pratiques au sein des unités opérationnelles.

Renforcer l'innovation grâce à la collaboration : Le leadership numérique de Definity est amplifié par des partenariats stratégiques. Depuis 2022, notre collaboration avec Google a permis d'améliorer la gestion des données, l'évolutivité et le déploiement de modèles, favorisant des innovations alimentées par l'IA dans le tri des réclamations, la détection de la fraude et le service à la clientèle.

Au-delà de la technologie, Definity s'engage activement auprès des organismes de réglementation, des milieux universitaires et des groupes de l'industrie pour aider à façonner l'avenir de la gouvernance éthique de l'IA.

Améliorations opérationnelles alimentées par l'IA

En 2024, l'IA a joué un rôle essentiel dans l'optimisation des activités de Definity, notamment :

- **Détection de la fraude :** renforcement de la prévention de la fraude en temps réel aux stades de la souscription et des réclamations.
- **Traitement des réclamations :** modèles prédictifs améliorés pour un tri plus rapide et plus précis des réclamations.
- **Services aux courtiers :** automatisation des processus de réception des documents pour améliorer les délais d'exécution et les niveaux de service.

Pratiques durables en matière d'IA : reconnaissant l'impact environnemental de l'IA, Definity donne la priorité à l'infonuagique écoénergétique dans le cadre de son partenariat avec Google. En 2024, nous avons réduit de 20 % les coûts associés à l'infonuagique.

Parallèlement à notre élargissement de l'adoption de l'IA, nous continuons à réduire les demandes de ressources en améliorant la formation sur les modèles et les conclusions qui peuvent en être tirées, en sélectionnant des solutions plus économiques et plus écoénergétiques, et en tirant parti des progrès

de l'IA qui réduisent les exigences en matière de puissance de traitement. Nous évaluons également l'intensité énergétique des activités d'IA avec Google en vue de réduire les émissions et l'utilisation des ressources. Grâce à ces efforts, nous voulons nous assurer que l'innovation alimentée par l'IA chez Definity reste évolutive, disciplinée sur le plan financier et respectueuse de l'environnement.

Le chemin à parcourir : Definity se concentre sur la mise à l'échelle de solutions d'IA qui génèrent de la valeur opérationnelle tout en respectant les normes éthiques les plus strictes. Voici quelques-unes de nos priorités clés :

- **Accroître la capacité à fournir des solutions d'IA :** notre nouvelle Fabrique IA, une équipe interfonctionnelle, accélère l'innovation fondée sur l'IA et accroît notre capacité à créer des solutions efficaces.
- **Faire progresser la prévention de la fraude :** renforcer la protection des consommateurs et l'intégrité opérationnelle.
- **Améliorer les interactions avec les clients et les courtiers :** tirer parti de l'IA pour offrir d'excellentes expériences client et courtier.

Grâce à sa base solide en matière d'IA éthique, ses stratégies de données robustes et son leadership numérique, Definity est bien positionnée pour stimuler une innovation qui profite aux clients, aux employés et aux communautés.

L'engagement de Definity en faveur d'une IA responsable et d'une innovation fondée sur les données renforce la gestion du risque, améliore l'expérience client et permet de mettre en place des solutions plus intelligentes et plus efficaces. En intégrant des pratiques en matière d'IA éthique dans nos activités, nous renforçons la confiance, garantissons l'équité et la transparence et accomplissons des progrès relativement à notre objectif qui est d'être l'un des assureurs de dommages les plus importants et les plus innovants du Canada offrant une valeur à long terme à nos clients et à nos communautés.

Gestion des risques liés à la cybersécurité

Priorités

Nous continuons à nous concentrer sur l'amélioration de notre stratégie de cybersécurité en intégrant des technologies de pointe et les meilleures pratiques pour nous défendre contre les risques émergents. Voici quelques-unes de nos priorités clés :

- Continuer à améliorer les pratiques en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information afin de protéger les renseignements de nos clients et employés, et de renforcer la confiance.
- Continuer à consolider notre cadre de sécurité avec la détection des menaces alimentée par l'IA et le chiffrement à résistance quantique.
- Maintenir une position proactive en matière de sécurité qui cadre avec les meilleures pratiques du secteur pour garantir des mesures de cybersécurité robustes.

Ces initiatives nous aideront à veiller à ce que nos pratiques en matière de cybersécurité demeurent avant-gardistes et adaptées à l'évolution du contexte technologique, renforçant ainsi notre leadership numérique.



Conduite éthique des affaires

Approche

Respect de l'intégrité et de la gouvernance

Definity reste fidèle à son engagement en faveur de pratiques commerciales éthiques, tant à l'échelle de l'entreprise qu'à l'échelle individuelle. Notre Code de conduite (le Code) définit des attentes claires en matière de comportement éthique, guidant les employés dans leur prise de décision et leurs interactions professionnelles. Le Code décrit les exigences relatives au comportement éthique, à la lutte contre le harcèlement et la discrimination, et à la gouvernance responsable des données. Il fait partie intégrante de notre processus d'accueil et les employés doivent confirmer chaque année qu'ils ont pris connaissance du Code et qu'ils l'acceptent.

Notre conseil d'administration veille à ce que les employés disposent de mécanismes solides pour signaler les problèmes d'ordre éthique. Le programme de signalement éthique, qui fait partie de la politique de dénonciation de Definity, propose une ligne téléphonique gratuite et un site Web, gérés par un tiers indépendant, qui offrent aux employés une plateforme confidentielle et anonyme pour signaler toute violation de notre Code, toute mauvaise conduite sur le plan financier, toute activité frauduleuse ou toute préoccupation liée à la confidentialité des données et à la cybersécurité. Les employés peuvent également faire part de leurs préoccupations à leur gestionnaire ou aux Ressources humaines, s'ils le préfèrent, des dispositions étant en place pour les protéger contre les représailles.

Definity exige le respect de toutes les lois applicables et adhère aux normes non législatives pertinentes en s'appuyant sur des pratiques mises en œuvre à l'échelle de l'entreprise et qui sont conçues pour prévenir et cerner les comportements répréhensibles, les cas de non-conformité et l'utilisation de l'IA contraire à l'éthique. Alors que l'IA et l'analytique avancée jouent un rôle croissant dans la prise de décision, nous continuons à mettre l'accent sur une gouvernance efficace qui s'harmonise aux principes d'équité, de transparence et d'atténuation des préjugés. De plus, une formation sur l'éthique en matière d'IA et la gouvernance des données est désormais disponible en vertu de notre cadre de conformité évolutif.

L'équipe de direction est tenue de rendre compte du rendement opérationnel et des résultats clés découlant des décisions d'entreprise afin que notre conseil d'administration puisse superviser, remettre en question et évaluer la conduite de l'entreprise, la gouvernance des données et l'efficacité de la gestion des risques. Ce processus permet également de tirer des enseignements et d'élaborer des stratégies de réponse à l'échelle de l'entreprise.

Pour atténuer les risques inhérents à la fraude interne et externe, nous avons mis en place des contrôles internes robustes, notamment des modèles de détection de la fraude alimentés par l'IA pour la souscription et les réclamations.

Pourquoi c'est important :

Une gouvernance d'entreprise solide est essentielle à la réussite d'une entreprise durable. Des activités gérées avec intégrité favorisent la confiance de nos parties prenantes, ce qui garantit une résilience à long terme. À mesure que la technologie progresse, les pratiques commerciales éthiques doivent évoluer en parallèle, en favorisant une adoption responsable de l'IA, en protégeant la confidentialité des données et en atténuant les préjugés dans la prise de décision, autant d'éléments qui sont désormais des composantes essentielles de la gouvernance. L'équipe de direction de Definity s'engage à donner le ton en faisant preuve de responsabilité, en renforçant les valeurs de l'entreprise et en encourageant une culture de responsabilité éthique dans toute l'entreprise.

Conduite éthique des affaires

Progression

En 2024, nous avons renforcé notre programme de formation sur la conformité en introduisant de nouveaux cours, notamment une formation élargie sur l'IA éthique, la confidentialité des données et la gouvernance. Ces améliorations consolident notre engagement en faveur d'une prise de décision responsable, du respect de la réglementation et de la transparence dans le domaine des technologies émergentes.

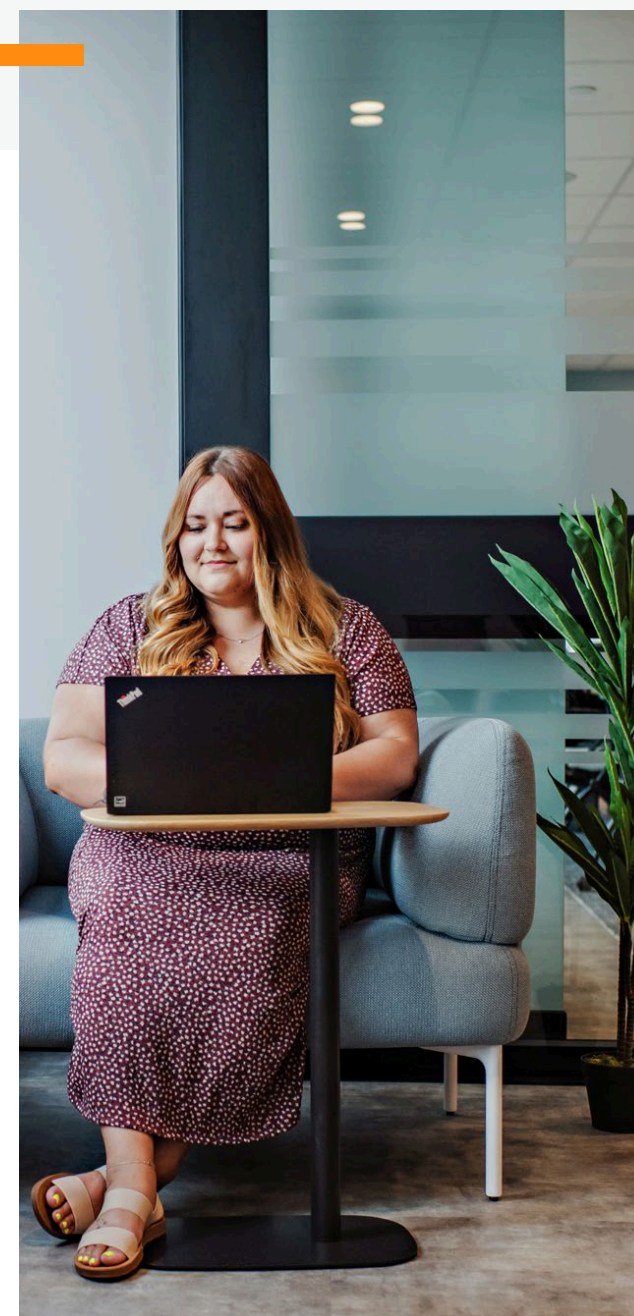
Tous les employés sont tenus de suivre, dans les 30 premiers jours de leur emploi, une formation clé couvrant des sujets essentiels comme l'accessibilité du lieu de travail, la conduite des affaires, la gestion du risque et la cybersécurité.

De plus, tous les employés de Definity doivent suivre chaque année la formation suivante :

- Code de conduite
- Protection de la vie privée
- Gestion du risque

Formations obligatoires sur la conformité pour tous les employés

Cours de formation	Domaines d'intérêt
Accessibilité du milieu de travail et service à la clientèle	Normes en matière d'inclusion et d'accessibilité
Code de conduite	Prise de décision éthique et intégrité de l'entreprise
Introduction à la culture de Definity	Valeurs et attentes culturelles
Politique de divulgation	Transparence et obligations réglementaires
Plan de préparation et d'intervention en cas d'urgence	Protocoles de gestion de crise et de sécurité
Risque juridique	Respect des cadres juridiques
Santé et sécurité au travail	Droits, responsabilités et procédures
Sécurité physique	Sensibilisation à la sécurité physique
Protection des renseignements personnels	Protection des données et confidentialité
Prévention de la violence et du harcèlement en milieu de travail	Détermination des règles, des responsabilités, des politiques et des procédures
Gestion des risques	Détermination et atténuation des risques commerciaux
Politique relative à la négociation de titres	Législation et conformité en matière de délits d'initiés
Essentiels de la sécurité	Sensibilisation à la sécurité physique et numérique
Sensibilisation à la sécurité et à la cybersécurité	Prévention des cybermenaces et meilleures pratiques
Protocole de gestion des menaces	Identification des menaces émanant de tiers et réponse à ces menaces
Gestion des visites	Sécurité du lieu de travail et protocoles relatifs aux visites



Placements et financement responsables

Approche

Intégrer l'ESG pour une incidence à long terme

En 2024, Definity a continué de mettre en œuvre et de respecter son énoncé de la politique de placement durable afin de renforcer son engagement en faveur de l'investissement responsable. Cette approche reflète notre engagement à gérer efficacement les risques et occasions liés aux enjeux ESG et notre objectif de *bâtir un monde meilleur en aidant notre clientèle et nos communautés à s'adapter et à s'épanouir*. En intégrant les facteurs ESG dans nos décisions de placement, notre objectif est de susciter des changements positifs, tout en maintenant des rendements élevés ajustés au risque.

Definity intègre les considérations ESG dans l'analyse et la prise de décision en matière de placement, ce qui permet de s'assurer que nos portefeuilles sont diversifiés, résistants aux risques climatiques et positionnés de manière à tirer parti des possibilités liées à la durabilité.

Notre approche relative aux placements repose sur un équilibre entre les rendements financiers et les facteurs ESG, en reconnaissant que la création de valeur à long terme nécessite une gestion responsable. Nous utilisons un ensemble de notations ESG dans notre processus de suivi des placements, en tenant compte des variations dans les méthodologies utilisées pour évaluer le rendement sur le plan de la

durabilité, et nous exerçons nos droits de vote lorsque des risques liés à des facteurs ESG pourraient avoir d'importantes conséquences pour nos participations. Nous nous sommes engagés à atteindre la **carbonéutralité d'ici 2040**, y compris les émissions associées aux actions cotées et aux obligations de sociétés.

Pour respecter nos principes de durabilité, nous excluons les placements directs dans les entreprises dont 5 % ou plus des revenus proviennent de la fabrication de produits du tabac, de la production ou de la distribution d'armes controversées, ou de l'extraction de charbon thermique et de la production d'électricité à partir de charbon lorsqu'il n'existe pas de plan crédible pour déclasser ces actifs d'ici 2030.

Au-delà de la gestion des risques, nous nous efforçons d'affiner en permanence notre approche afin d'obtenir des résultats sociaux et environnementaux positifs, parallèlement à notre rendement financier. Nous restons transparents en ce qui a trait à nos progrès, en rendant compte de nos activités d'investissement aux actionnaires au moins une fois par an. Pour de plus amples renseignements sur la façon dont nous intégrons l'ESG pour un impact à long terme, veuillez consulter l'énoncé de la politique de placement durable de Definity.

Pourquoi c'est important :

L'énoncé de la politique de placement durable de Definity reflète notre conviction que la réussite financière et la durabilité vont de pair. En intégrant systématiquement les facteurs ESG, excluant les secteurs à risque élevé, et une saine gestion dans un solide cadre de gestion des risques de l'entreprise, notre objectif est de susciter un changement positif tout en préservant la valeur à long terme pour nos parties prenantes.



Faits saillants

10 %⁹

réduction de l'intensité des émissions financées de portée 3 (actions cotées et obligations de sociétés) par rapport à 2020

9 Comprend uniquement les émissions des portées 1 et 2 des entreprises détenues.

Placements et financement responsables

Le suivi et l'approche préconisée en ce qui a trait à l'intensité carbone du portefeuille aident Definity à gérer le risque d'investissement associé à la transition vers un avenir à faible émission de carbone.



Investissement diversifié et responsable

La diversification est au cœur de notre stratégie de portefeuille, offrant une approche équilibrée de la gestion des risques et de l'optimisation des rendements. Nos portefeuilles de placements sont structurés en fonction des catégories d'actifs, des niveaux de risque et des qualités de risque afin de réduire l'exposition à des pertes importantes, tout en augmentant les rendements après impôt, à moins que les circonstances ne rendent cette démarche imprudente. De plus, nous cherchons à établir des niveaux appropriés de diversification des risques et des occasions liés aux changements climatiques selon les différents secteurs et différentes régions, en conservant la liquidité nécessaire pour permettre des changements rapides si nécessaire.

Notre chef des placements est responsable de l'exécution de notre stratégie de placement, tandis que le comité de placements supervise la conformité avec l'énoncé de la politique de placement de Definity, y compris l'énoncé de la politique de placement durable, qui incorpore explicitement les changements climatiques et d'autres risques et occasions liés aux enjeux ESG. Le comité de placements évalue également les répercussions éventuelles des changements dans l'économie, les marchés financiers et la réglementation sur nos portefeuilles, nos stratégies et nos activités.

L'équipe des placements de Definity bénéficie d'une expertise dans le domaine des placements durables grâce à des personnes occupant des postes de direction et de gestion de portefeuille et qui détiennent des certifications ou des titres professionnels pertinents. Pour garantir la responsabilité, notre équipe de gestion du risque d'entreprise contrôle la conformité et surveille les émissions financées associées à nos portefeuilles de placements. Cette surveillance rigoureuse :

- améliore la transparence en ce qui a trait au rendement des placements et aux rapports de conformité;
- a pour but de veiller à ce que nos placements soient conformes à nos politiques et à nos engagements, notamment les efforts de réduction des émissions de gaz à effet de serre;
- renforce la confiance des parties prenantes dans nos processus de contrôle robustes.

En intégrant une gouvernance robuste, une expertise en matière d'ESG et une gestion proactive du risque, nous respectons notre engagement en faveur de placements responsables et durables.

Progression

Gérer les risques climatiques et de transition associés aux placements

Les changements climatiques et la transition vers une économie à faibles émissions de carbone peuvent avoir une incidence sur la valeur et le rendement des placements, en affectant la rentabilité et les perspectives des entreprises détenues. Les pertes liées aux conditions météorologiques, les modifications apportées à la réglementation et l'évolution de la confiance des investisseurs peuvent également influencer le rendement des actifs.

Pour gérer ces risques, nous conservons un portefeuille très liquide et bien diversifié couvrant plusieurs secteurs et régions. Nous avons fixé des objectifs pour réduire l'intensité des émissions associées à nos placements dans des actions et obligations de sociétés, objectifs qui sont exposés en détail dans la section Annexe (pages 71 à 73). La réduction de l'intensité carbone du portefeuille implique un compromis inhérent, car elle peut limiter la sélection et la diversification des actifs.

Nous procédons à des évaluations qualitatives des risques auxquels est exposé notre portefeuille et effectuons un suivi régulier des risques physiques et de transition. Notre portefeuille est fortement pondéré en dette souveraine à faible risque, bien positionné pour s'adapter aux risques et possibilités climatiques, et suffisamment liquide pour permettre des changements rapides si nécessaire. En intégrant une gestion du risque qui tient compte du climat dans notre stratégie de placement, nous visons à préserver la valeur tout en soutenant un avenir financier plus durable.

Pour de plus amples renseignements sur l'approche de Definity concernant l'intégration des enjeux ESG dans le processus d'investissement et la prise de décision, veuillez consulter notre énoncé de la politique de placement durable.

Progrès réalisés par rapport à notre objectif d'émissions de portée 3 pour 2025

Nous continuons à réaliser des progrès en vue de l'atteinte de notre objectif intermédiaire de 2025 pour les émissions de portée 3 — placements (catégorie 15), soit une réduction de 30 % de l'intensité des émissions (tonnes d'équivalent CO₂ par million de dollars investis en actions cotées et obligations de sociétés) par rapport à l'année de référence 2020. En 2024, nous avons atteint une réduction de 10 %, ce qui positionne Definity de manière satisfaisante pour atteindre l'objectif intermédiaire de 2025 à l'échéance de certaines obligations au cours de l'année à venir.

Notre rendement reflète les efforts continus visant à harmoniser les stratégies de placement par rapport à nos engagements en matière de climat, notamment l'amélioration de notre méthodologie et l'intégration des enjeux climatiques dans la prise de décision en matière d'investissement. Bien que des facteurs de marché externes puissent influencer les fluctuations d'une année sur l'autre, nous restons confiants dans notre capacité à atteindre notre objectif de 2025 et à continuer à réduire les émissions de façon marquée.

Pour obtenir un aperçu détaillé de nos objectifs, de notre méthodologie et de nos améliorations en matière d'émissions de portée 3, veuillez consulter les pages 21 et 22 du présent rapport.

Progrès réalisés en matière de réduction des émissions par rapport à l'objectif de 2025

	Objectif intermédiaire pour 2025	Situation par rapport à l'année de référence 2020		
		2024	2023	2022
Intensité des émissions financées de portée 3 (actions cotées et obligations de sociétés) ⁹	-30 %	-10 %	-9 %	-21 %

⁹ Comprend uniquement les émissions des portées 1 et 2 des entreprises détenues.

Innovation et technologie

« Definity adopte une approche pragmatique, dirigée par l'entreprise, qui consiste à faire cadrer chaque initiative avec l'ampleur de nos activités, nos capacités et notre stratégie à long terme. Nous prenons des décisions stratégiques délibérées, en nous adaptant rapidement aux perturbations du marché sans chercher à suivre les tendances à court terme. »

— Tanu Sharma, Directrice supérieure, Stratégie d'entreprise



Approche

L'innovation est la clé de la résilience et de la croissance dans l'industrie de l'assurance. Au fil de l'évolution de la dynamique du marché, Definity garde une longueur d'avance en intégrant des technologies de pointe, en améliorant les expériences des clients et en s'adaptant aux risques émergents. Les changements climatiques, l'évolution des tendances en matière de mobilité et les progrès de l'IA remodelent l'industrie, exigeant une approche équilibrée et stratégique en matière d'innovation.

Le modèle d'innovation multimodale de Definity permet de progresser à tous les niveaux de l'entreprise, en veillant à ce que l'innovation soit intégrée aux activités quotidiennes sur le plan opérationnel, et aux projets de transformation à grande échelle sur le plan stratégique. Cette approche permet de trouver un juste équilibre entre l'amélioration continue, les initiatives à l'échelle de l'entreprise et les avancées stratégiques audacieuses.

Innovation intégrée

L'innovation intégrée est bien ancrée dans les fonctions opérationnelles de base de Definity, avec des équipes qui affinent continuellement les processus et améliorent les capacités afin d'accroître l'efficacité et le rendement. Cela garantit que l'innovation fait naturellement partie des activités plutôt que de représenter un effort isolé.



Innovation centralisée

L'innovation centralisée est guidée par le conseil de l'innovation de Definity, qui détermine et évalue les tendances à long terme au sein de l'industrie, en donnant la priorité aux occasions de transformation ayant une incidence sociale et commerciale. Des initiatives comme Sonnet Virage illustrent la manière dont la collaboration interfonctionnelle permet des avancées importantes.



Intégration de la transformation

L'intégration de la transformation permet d'ancrer l'innovation dans des initiatives stratégiques à grande échelle. Des programmes comme Lighthouse, le programme de transformation stratégique de Definity, s'appuient sur l'IA et l'automatisation pour moderniser les activités et améliorer le traitement des réclamations et le service aux titulaires de police et aux courtiers.



En combinant ces trois approches interconnectées, Definity maintient son leadership en matière d'innovation, s'adapte à l'évolution du contexte sectoriel et demeure résiliente, efficace et avant-gardiste, façonnant l'avenir de l'assurance avec agilité et une vision stratégique.

Innovation et technologie

Progrès réalisés

En 2024, nous avons continué à réaliser des progrès en améliorant l'efficacité des réclamations, en nous adaptant aux évolutions du marché et en concevant des solutions d'assurance inclusives et axées sur le climat.

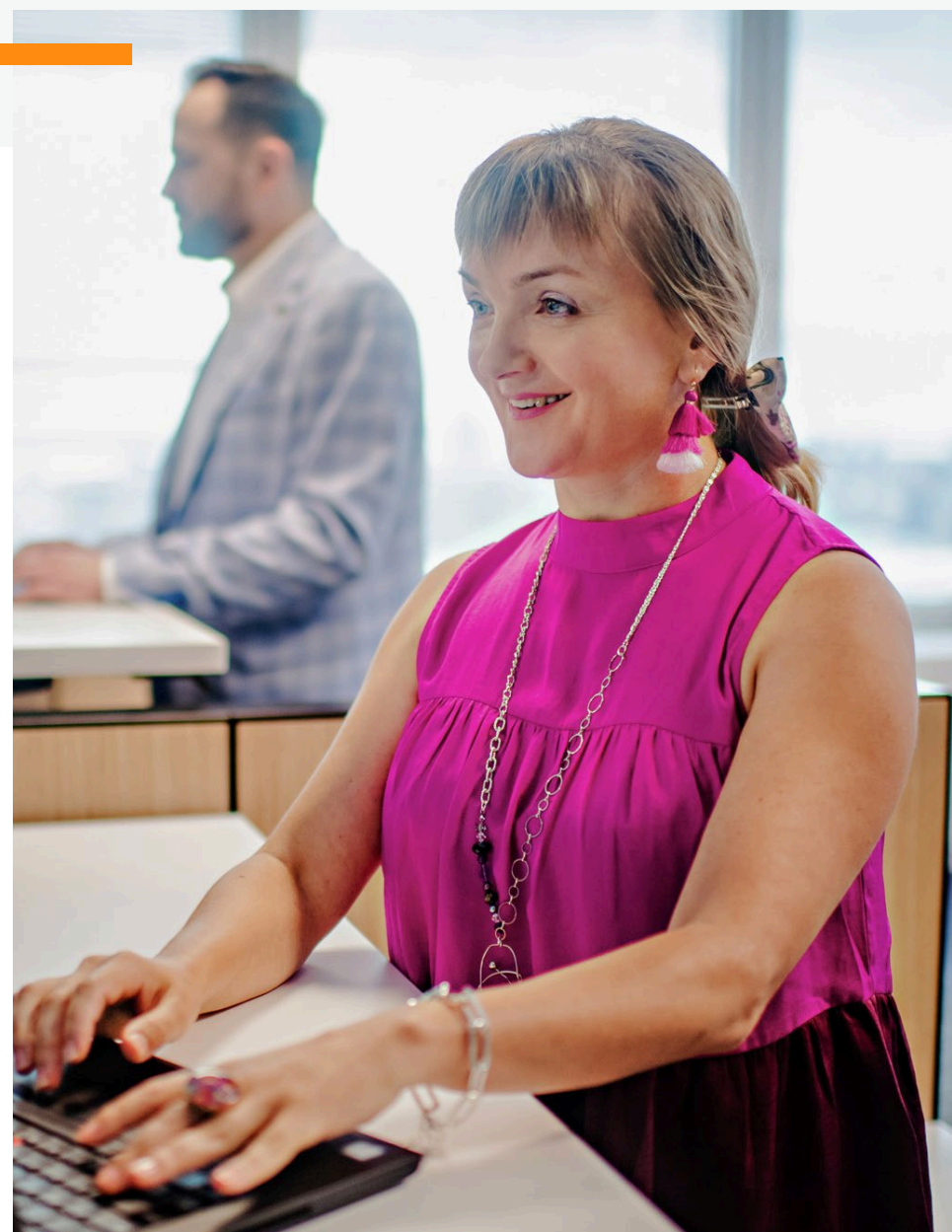
La transformation stratégique de Definity comprend l'amélioration du traitement des réclamations grâce à l'IA et à l'automatisation. L'adoption d'une nouvelle plateforme technologique Guidewire a permis de simplifier les processus, de réduire les points de contact avec les titulaires de police et d'améliorer les temps de réponse. Les outils fondés sur l'IA, notamment la transcription dans les centres de contact et les mises à jour automatisées pour les clients, ont encore amélioré l'efficacité, permettant une expérience de réclamation plus transparente. La Fabrique IA récemment créée par Definity rassemble l'expertise de notre Bureau de l'analytique et des données d'entreprise, des Solutions technologiques et de diverses catégories d'affaires pour explorer, concevoir et déployer des applications personnalisées de modèles prédictifs afin de générer de la valeur pour l'entreprise.

Au fur et à mesure que l'adoption des véhicules électriques progresse, Definity gère soigneusement son approche afin de trouver un équilibre entre présence sur le marché et rentabilité. Si le marché des véhicules électriques présente des possibilités de croissance importantes, les coûts de réparation élevés demeurent

un obstacle. En surveillant en permanence les tendances en ce qui a trait aux réparations et les changements dans la réglementation, nous affinons notre stratégie et nous nous positionnons de manière à nous adapter à l'évolution du marché.

Les changements climatiques continuent de remodeler l'industrie de l'assurance, influençant l'évaluation des risques et les processus de réclamation. Après avoir amélioré les expériences post-réclamation pour les clients touchés par des conditions météorologiques extrêmes en 2023, nous nous sommes concentrés en 2024 sur l'atténuation des risques. Nous aidons les titulaires de police à réduire leur exposition aux risques liés au climat grâce à la résilience des infrastructures et à une adaptation proactive dans le cadre de l'avenant pour les améliorations vertes. L'avenant apporte une aide à la résilience aux propriétaires touchés par des catastrophes comme les inondations, les incendies, le vent et la grêle.

Au-delà de la durabilité environnementale, Definity s'engage à rendre l'assurance plus accessible aux communautés mal desservies, y compris les populations autochtones et les nouveaux arrivants. Grâce à des études de marché et à l'engagement des parties prenantes, nous cernons les lacunes en matière de couverture et concevons des produits sur mesure pour mieux répondre aux divers besoins des clients.



Étude de cas :

Favoriser l'utilisation éthique des données et des modèles prédictifs

Alors que l'intelligence artificielle (IA) continue de remodeler le paysage des services financiers, Definity s'engage à garantir son utilisation responsable et éthique. À une époque où les cybermenaces évoluent et où les préoccupations en matière de protection des renseignements personnels s'intensifient, nous avons pris des mesures proactives pour intégrer la transparence, l'équité et la sécurité dans nos processus fondés sur l'IA.

En 2024, Definity a renforcé son cadre de gouvernance de l'IA afin de garantir l'équité et d'atténuer les préjugés dans la prise de décision automatisée. Nous avons élargi notre sous-comité sur les préjugés et l'équité, renforçant ainsi notre capacité à détecter et à traiter les disparités potentielles dans les modèles d'IA. Dans un souci de transparence, nous avons mis à jour les divulgations publiques, offrant aux clients un aperçu plus clair de la manière dont les décisions qui s'appuient sur l'IA se répercutent sur leurs expériences financières. En outre, nous avons mis en place une procédure de transfert à un niveau supérieur pour les processus faisant appel à l'IA, ce qui permet aux équipes de repérer et de corriger plus efficacement les problèmes de préjugés.

Au-delà de la gouvernance, nous affinons en permanence nos modèles prédictifs afin d'établir de nouvelles normes sectorielles en matière d'atténuation des préjugés, renforçant ainsi l'équité et l'inclusivité de nos initiatives d'analytique. En intégrant des principes éthiques dans le développement de l'IA, nous améliorons l'expérience client tout en nous protégeant des conséquences imprévues.

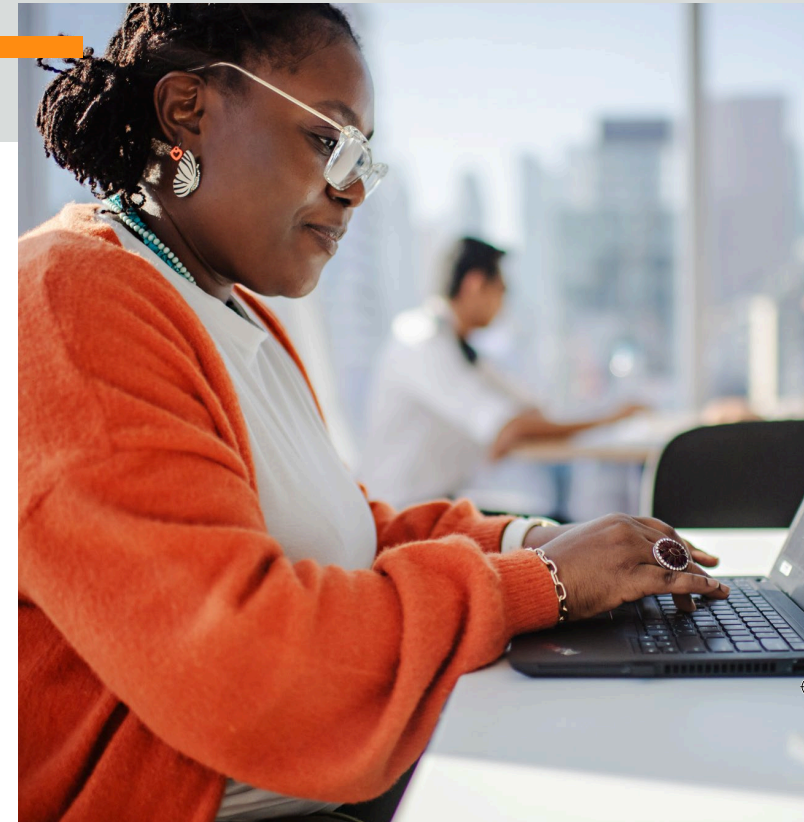
Renforcer les protections en matière de cybersécurité : Les progrès en matière d'IA génèrent à la fois des possibilités et des risques, notamment en matière de confidentialité des données et de

cybersécurité. Conscients de cette situation, nous avons renforcé nos cadres de gouvernance et de sécurité des données de Definity afin de préserver la confiance des clients. En 2024, nous avons mis en place les outils de Google pour la gestion des données sensibles afin de mieux protéger les renseignements personnels. Nous veillons également à nous conformer à la législation en évolution grâce à des évaluations structurées des risques et à des contrôles de la confidentialité renforcés.

Des mesures de sécurité axées sur l'IA sont intégrées à nos systèmes afin d'améliorer les capacités de détection et de réaction. Nous assurons une surveillance en tout temps par l'intermédiaire de notre Centre des opérations pour la sécurité, ce qui nous permet de détecter en permanence les menaces et de gérer les incidents.

Pour lutter contre la menace croissante de fraude dans les domaines de la souscription et des réclamations, nous avons intégré des modèles de détection de la fraude fondés sur l'IA, permettant ainsi de reconnaître en temps réel les activités suspectes.

Un avenir axé sur l'IA responsable : À mesure que les capacités d'IA progressent, nous restons fidèles à notre engagement en faveur d'une utilisation éthique des données, de la protection de la vie privée et de la résilience en matière de cybersécurité. Definity met l'accent sur la conception de stratégies d'IA axées sur la protection de la vie privée, le renforcement des protocoles de cybersécurité et la garantie que les connaissances inspirées de l'IA servent nos clients et nos communautés de manière responsable. Grâce à un investissement continu dans l'équité, la transparence et la sécurité, nous continuons à être à la pointe de l'adoption éthique de l'IA tout en préservant l'intégrité de notre écosystème de données.



Innovation et technologie

Priorités

Definity reste déterminée à faire progresser son programme d'innovation dans trois domaines clés :

- S'appuyer sur les recherches menées cette année en collaborant avec des organismes gouvernementaux et des partenaires du secteur pour concevoir des solutions d'atténuation des risques climatiques. Les efforts se concentreront sur les pratiques durables en matière de réclamation et sur les avenants pour les améliorations vertes qui soutiennent la reconstruction respectueuse de l'environnement.
- Accélérer le déploiement de la Fabrique IA de Definity afin d'extraire davantage de valeur pour les clients et l'entreprise grâce à l'amélioration du traitement des réclamations au moyen de l'IA et à une utilisation plus large de l'IA générative et de l'analytique prédictive pour améliorer le rendement en matière de souscription, la détection de la fraude et les interactions avec les clients.
- Étendre l'innovation à d'autres domaines d'activité en intégrant l'automatisation et l'analytique avancée dans les activités quotidiennes, afin d'accroître l'efficacité tout en donnant la priorité à l'expérience client.

Cette approche garantit que l'innovation appuie nos objectifs à long terme en ce qui a trait à la résilience, à l'efficacité et à la durabilité.



Favoriser une main-d'œuvre épanouie

Points saillants

54 %

des offres d'emploi disponibles ont été pourvues par des candidats internes, soit une augmentation de 8 % par rapport à 2023



Désignée Meilleur lieu de travail^{MC} dans les services financiers et assurances au Canada, Meilleur lieu de travail en Ontario, et Meilleur lieu de travail avec les équipes de direction les plus fiables au Canada par Great Place to Work^{MD}.

51 %

des employés ayant répondu à la demande de divulgation volontaire se considèrent comme appartenant à un groupe en quête d'équité^{10, 11}

87 %

Indice d'inclusion et d'appartenance¹²

- 48 Offrir une expérience valorisante aux employés
- 54 Inclusion, diversité, équité et accessibilité
- 57 Soutenir la vérité et la réconciliation

¹⁰ Données en date du 31 décembre 2024, fondées sur une divulgation volontaire avec un taux de réponse de 47 %; comprend les personnes autochtones, noires et de couleur, les membres de la communauté LGBTQ+ ou les personnes vivant avec un handicap.

¹¹ Family Insurance est exclue de cet indicateur en raison de limitations des données liées à l'incompatibilité des systèmes. L'effectif comprend les employés permanents et actifs, y compris ceux qui sont en congé (à l'exception des employés en invalidité de longue durée). Les étudiants, les employés contractuels, les entrepreneurs indépendants ou les personnes employées par une agence de recrutement tierce sont exclus.

¹² L'indice d'inclusion et d'appartenance est calculé à partir des réponses à 4 questions lors du dernier sondage de 2024 : 1) Les perspectives diversifiées sont valorisées et encouragées au sein de mon équipe, 2) Je peux être moi-même au travail, 3) Je suis à l'aise d'exprimer mes idées et mes opinions, même si elles sont différentes de celles des autres, 4) Dans cette entreprise, tout le monde peut réaliser son plein potentiel, peu importe qui il est. Les répondants ont évalué chaque énoncé sur une échelle de Likert à 5 niveaux (de « pas du tout d'accord » « 1 » à « tout à fait d'accord » « 5 »). L'indice est calculé en faisant la moyenne du nombre de répondants ayant indiqué « d'accord » ou « tout à fait d'accord » à chaque énoncé, divisé par le nombre total de répondants. La cote pour chaque énoncé est calculée au moyen de la formule suivante : = (nombre de répondants ayant indiqué « d'accord » + nombre de répondants ayant indiqué « tout à fait d'accord »)/nombre total de répondants à cet énoncé. L'indice correspond au résultat moyen des réponses aux 4 questions. Tous les employés permanents et temporaires, à temps plein ou à temps partiel, qui sont actifs (et ne sont pas en congé) sont admissibles au sondage. Au total, 92 % des destinataires ont participé, soit une hausse de 2 % par rapport à 2023.

Offrir une expérience valorisante aux employés

Approche

Chez Definity, nous nous sommes engagés à créer un lieu de travail où les employés se sentent valorisés, soutenus et responsabilisés. Le bien-être, la reconnaissance, l'avancement professionnel et la sécurité financière sont les fondements d'une solide expérience employé.

Dans le cadre de notre stratégie de rémunération globale, nos programmes visent à offrir une rémunération concurrentielle, des avantages sociaux flexibles et des initiatives de mieux-être qui favorisent la santé globale et la stabilité financière, créant ainsi un environnement dans lequel les employés peuvent s'épanouir.

Attirer et fidéliser les meilleurs talents est essentiel à notre réussite. Nous tenons à recruter les bonnes personnes et à créer des bassins de talents internes pour soutenir la croissance à long terme. Le recrutement qui s'appuie sur les données, l'embauche ciblée et le perfectionnement du leadership font de Definity un employeur de premier plan dans l'industrie de l'assurance de dommages.

Nous offrons des possibilités d'apprentissage flexibles pour soutenir les employés à chaque étape de leur carrière. Un mentorat adapté, des

programmes de mobilité interne et des initiatives de perfectionnement garantissent qu'ils disposent des outils nécessaires pour progresser et réussir. Notre engagement en faveur d'un lieu de travail à haut rendement et inclusif est soutenu par les améliorations constantes apportées à la gestion du rendement, au perfectionnement stratégique des talents et à l'engagement fort des employés. La rétroaction continue nous aide à améliorer les programmes qui renforcent l'engagement, la croissance et la fidélisation.

En intégrant l'apprentissage, le perfectionnement du leadership et le bien-être dans sa culture, Definity s'efforce de constituer une main-d'œuvre agile et à haut rendement. Ces efforts permettent aux employés et aux courtiers d'acquérir les compétences dont ils ont besoin pour stimuler l'innovation, fournir un service exceptionnel et renforcer notre entreprise.

Points saillants

79 %¹³
Cote de mobilisation des employés

16+
nombre moyen d'heures de formation suivies par employé

¹³ Le taux de mobilisation est calculé à partir des réponses à cinq énoncés lors du dernier sondage de 2024 : 1) Je suis fier(-ère) de travailler pour cette entreprise, 2) La compagnie me motive à contribuer au-delà de ce qui est exigé normalement pour effectuer mon travail, 3) Mon travail me donne un sentiment d'accomplissement personnel, 4) Je recommanderais cette entreprise à des gens que je connais comme étant un endroit où il fait bon travailler, 5) Je songe rarement à chercher un nouvel emploi auprès d'une autre compagnie. Les répondants ont évalué chaque énoncé sur une échelle de Likert à 5 niveaux (de « pas du tout d'accord » « 1 » à « tout à fait d'accord » « 5 »). La cote pour chaque énoncé est calculée au moyen de la formule suivante :
$$= \frac{\text{(nombre de répondants ayant indiqué « d'accord » + nombre de répondants ayant indiqué « tout à fait d'accord »)}}{\text{nombre total de répondants à cet énoncé}}$$
 L'indice correspond au résultat moyen des réponses aux 5 questions. Tous les employés permanents et temporaires, à temps plein ou à temps partiel, qui sont actifs (et ne sont pas en congé) sont admissibles au sondage. Au total, 92 % des destinataires ont participé, soit une hausse de 2 % par rapport à 2023.

Offrir une expérience valorisante aux employés

Progrès réalisés

En 2024, nous avons poursuivi notre engagement à offrir aux employés des occasions de perfectionnement et de croissance. En conséquence, notre taux de mobilité interne, qui mesure le nombre d'employés ayant changé de poste, est passé de 46 % en 2023 à 54 %, reflétant une forte progression de carrière chez Definity. Nous avons également constaté une baisse de notre taux de roulement volontaire à 10,1 %¹⁴ contre 11,3 % en 2023 et 12,9 % en 2022, ce qui souligne l'incidence de notre stratégie de gestion des talents, de nos offres de rémunération globale et de notre culture de milieu de travail inclusif sur la fidélisation du personnel.

En outre, l'ancienneté moyenne de nos employés est passée à 6,6 ans en 2024, contre 6,3 ans en 2023 et 5,9 ans en 2022, car nous continuons à nous doter d'un effectif stable et expérimenté. Ces tendances positives reflètent l'importance que nous accordons à la mobilisation des employés, au perfectionnement professionnel et aux possibilités d'apprentissage continu, en veillant à ce que les employés se sentent valorisés, soutenus et motivés pour faire progresser leur carrière chez Definity.

Gestion des talents

En 2024, notre équipe d'acquisition des talents a réalisé des progrès considérables dans la simplification des processus de recrutement, l'amélioration des capacités des gestionnaires-recruteurs et l'amélioration de l'expérience des candidats. L'une des réalisations les plus remarquables a été la réduction du délai moyen de recrutement à moins de 45 jours, ce qui a permis à l'entreprise de disposer des personnes adéquates au moment opportun. Cette efficacité a été particulièrement importante dans les domaines où les recrutements sont nombreux, comme le Service de réclamation, où la stabilité des effectifs a une incidence directe sur le service à la clientèle et l'efficacité opérationnelle.

Pour améliorer encore l'efficacité du recrutement, nous avons lancé Gagner les meilleurs talents, un programme complet de formation au recrutement destiné aux gestionnaires du Service de réclamation. Cette initiative a permis aux gestionnaires-

recruteurs d'acquiescer les compétences nécessaires pour recruter efficacement, intégrer les facteurs IDEA lors de la sélection des candidatures et présenter Definity en toute confiance comme un employeur de choix. En raison de son succès, la formation sera étendue à tous les gestionnaires-recruteurs en 2025. De plus, nous avons dispensé une formation IDEA ciblée aux gestionnaires-recruteurs et aux partenaires d'affaires des Ressources humaines afin de les aider à éviter les préjugés dans les décisions d'embauche et à mieux soutenir les dirigeants de l'entreprise dans la promotion d'une main-d'œuvre diversifiée.

L'introduction de tests psychométriques pour les experts en sinistres a constitué une innovation majeure dans notre processus de recrutement. En collaboration avec les gestionnaires du Service de réclamation, nous avons élaboré un profil de réussite afin de cerner les principales caractéristiques des professionnels des réclamations au meilleur rendement. Cet exercice d'analyse comparative interne nous permet de prévoir avec plus de précision la qualité du recrutement et d'évaluer son incidence à long terme au cours des prochains mois. Bien que les tests psychométriques ne soient pas nouveaux dans l'industrie, c'est la première fois que Definity met en œuvre une approche structurée, qui s'appuie sur des données et adaptée à ses propres besoins.

Nous avons continué à accroître la visibilité de notre marque dans le cadre du recrutement en milieu universitaire, en attirant la prochaine génération de talents grâce à des programmes ciblés et à un engagement renforcé. Le lancement de notre programme de rotation des nouveaux diplômés dans les domaines de la souscription spécialisée, de la souscription du marché régulier, de l'actuariat et de l'analytique avancée a constitué une étape importante dans la démarche visant à remédier à la pénurie de main-d'œuvre dans l'ensemble du secteur grâce à la formation d'employés débutants qui deviendront de futurs gestionnaires. Avec l'évolution démographique de la main-d'œuvre et le départ à la retraite des professionnels de haut niveau, ces initiatives contribuent à garantir un solide bassin de talents.



Pourquoi c'est important :

Attirer et fidéliser les bons talents est primordial pour le succès de Definity, ce qui est essentiel pour obtenir les compétences et l'expertise nécessaires à l'atteinte de nos objectifs d'entreprise. Une solide stratégie d'acquisition de talents nous permet de constituer un effectif à haut rendement, diversifié, motivé par des valeurs et prêt pour l'avenir, de pourvoir efficacement les postes critiques et de positionner Definity comme l'un des meilleurs employeurs de l'industrie de l'assurance de dommages. En tirant parti de renseignements fondés sur des données, en élargissant notre bassin de dirigeants et en restant à l'avant-garde des tendances en matière de recrutement, nous cherchons à attirer et à fidéliser les meilleurs talents pour stimuler la croissance et l'innovation à long terme.

¹⁴ Fondé sur les départs volontaires en pourcentage de la main-d'œuvre active (à l'exclusion du personnel en congé) permanente (à l'exclusion des étudiants, des employés contractuels, des entrepreneurs indépendants ou des personnes employées par une agence de recrutement tierce) à temps plein et à temps partiel (d'après les 12 rapports mensuels sur l'effectif). Ne comprend pas les départs à la retraite.

Offrir une expérience valorisante aux employés

Conscients que cette nouvelle génération de talents accorde de l'importance à un travail significatif, au perfectionnement professionnel et à la sécurité d'emploi, nous avons amélioré notre approche en matière de recrutement en organisant des webinaires virtuels et des séances de préparation aux entretiens et en mettant en place des ressources numériques afin de créer un parcours de candidature simplifié et agréable. Parallèlement, nous avons renforcé notre image de marque en tant qu'employeur en nous faisant davantage connaître sur LinkedIn, Instagram et les campus. Cette visibilité accrue a transformé notre présence dans les salons des carrières et les événements de recrutement où les candidats recherchent désormais Definity de manière proactive. Pour renforcer encore plus notre image, nous avons lancé une campagne d'image de marque en tant qu'employeur à l'échelle de l'entreprise à la fin de 2024, élargissant notre portée au-delà du recrutement dans les milieux universitaires et cherchant à positionner Definity comme un employeur de choix dans tous les segments de talents.

Nous avons amélioré l'analytique de données sur le recrutement, y compris les mesures d'embauche sur les campus universitaires et le suivi des tendances à long terme. En améliorant les données de suivi des candidats, nous pouvons mieux contrôler les taux de conversion des stagiaires, les taux de réembauche et le succès global du recrutement. En conséquence, plus de 66 % de nos étudiants en enseignement coopératif sont revenus pour des stages supplémentaires ou ont accédé à des postes à temps plein chez nous, contre 30 % en 2023. En 2024, les postes ouverts aux étudiants représentaient 20 % de nos postes disponibles, tandis que les candidats étudiants représentaient 22 % de l'ensemble des candidatures. Le taux d'acceptation de nos offres aux nouveaux diplômés était de 80 % pour la période considérée, contre 100 % en 2023, ce qui reflète l'évolution des conditions du marché du travail.

Puisque l'IA transforme le modèle de recrutement, nous évaluons des outils qui permettent d'améliorer l'identification des talents tout en veillant à ce que les décisions d'embauche soient fondées sur une approche équilibrée faisant appel à la technologie ainsi qu'à une perspective humaine. Nous anticipons également des défis, comme les entretiens assistés par l'IA, et restons concentrés sur le maintien des

compétences et de la culture. En outre, notre stratégie à long terme comprend l'embauche de personnes diplômées et d'anciens employés, ce qui permet de tirer parti de l'expertise des gens ayant déjà travaillé chez Definity.

Rémunération globale

En 2024, nous avons actualisé la stratégie de rémunération globale de Definity en nous basant sur les renseignements sur le marché, les perspectives du secteur et la rétroaction des employés, y compris un sondage auprès des employés et une série d'entretiens avec des dirigeants et des employés. L'examen s'est concentré sur les tendances externes, les forces internes et l'objectif d'aider notre rémunération et nos avantages sociaux à rester concurrentiels, attractifs et équitables. Grâce à des analyses comparatives annuelles et à des révisions de l'équité salariale — y compris des échelles de salaire transparentes dans les offres d'emploi — Definity s'engage à fournir un programme de rémunération équitable. Des avantages sociaux de premier plan, comme une couverture des services de santé mentale pouvant atteindre 10 000 \$ par année et par employé, un régime d'épargne-retraite amélioré et une possibilité d'actionnariat immédiat — la cotisation de bienvenue du régime d'actionnariat de Definity pour les nouveaux employés — renforcent encore notre position en tant qu'employeur de choix.

Le bien-être est resté une priorité en 2024, avec le défi printanier de bien-être qui a mobilisé 2 222 employés et le défi automnal de bien-être où 2 474 employés ont participé à une vaste gamme d'activités pour soutenir la santé et le mieux-être. Les employés ont également rempli des évaluations du bien-être global et ont participé à des séminaires sur l'IDEA, favorisant ainsi un lieu de travail plus sain et plus inclusif.

Les programmes de rémunération globale de Definity sont guidés par notre proposition de valeur pour les employés et continuent d'évoluer pour répondre aux divers besoins de l'effectif. Le compte de bien-être personnel comporte une liste élargie de dépenses admissibles, y compris pour le conditionnement physique, la santé financière et les services de santé autochtones. De plus, l'amélioration des protections, incluant les prestations pour services de fertilité et d'affirmation de genre, a été bien accueillie.

Transformer le soutien à la santé mentale des employés

Reconnaissant le besoin croissant d'un soutien accessible en matière de santé mentale, Definity a lancé la plateforme Santé Mentale Globale TELUS en août 2024. Cette initiative a marqué une avancée importante dans le domaine du bien-être des employés en leur offrant un accès illimité et immédiat à des mentors en santé mentale, à la réservation de séances avec des conseillers en ligne et à d'autres ressources vitales.

En l'espace de quelques mois, 980 employés se sont inscrits à la plateforme. L'engagement a dépassé les attentes, soulignant la demande de solutions complètes en matière de santé mentale. Cette initiative s'inscrit également dans le cadre de nos engagements plus généraux en matière d'ESG, en favorisant une culture du bien-être tout en stimulant la mobilisation et la productivité des employés.

Pour mieux soutenir les employés, nous avons intégré les ressources de la plateforme Santé Mentale Globale dans nos défis de bien-être afin d'encourager une gestion proactive de la santé mentale. Les premières réactions soulignent l'incidence positive de la plateforme, les employés faisant état d'une plus grande facilité d'accès à l'aide professionnelle. À l'avenir, nous souhaitons mettre en place des initiatives en matière de santé mentale, en veillant à ce que tous les employés disposent des ressources dont ils ont besoin pour s'épanouir dans un environnement de travail dynamique.



Offrir une expérience valorisante aux employés

Afin d'aider les employés à gérer la hausse des coûts des avantages sociaux, Definity a versé une cotisation unique de 1 million de dollars pour compenser l'augmentation des primes d'assurance invalidité de longue durée (ILD) en 2025. Nous avons également mis en place, par l'intermédiaire de notre Service de la paie, une nouvelle couverture des soins de santé et de bien-être pour les employés temporaires à temps plein embauchés. Les personnes ayant un contrat de plus de six mois peuvent désormais bénéficier d'un compte de soins de santé pour couvrir les frais pour soins médicaux, soins dentaires et médicaments, ainsi que de jours de congés payés calculés au prorata. Ces changements favorisent l'équité et le bien-être, renforçant ainsi notre engagement à soutenir les employés temporaires.

Engagement en faveur d'un lieu de travail sûr, sain et inclusif

Definity s'engage à favoriser un lieu de travail qui donne la priorité à la santé, à la sécurité et au bien-être des employés. Notre approche se concentre sur la prévention des maladies et des accidents du travail, tout en garantissant un environnement positif et inclusif pour tous les employés.

Nos équipements et nos postes de travail sont conformes aux meilleures pratiques ergonomiques. Nous proposons des aménagements pour les employés vivant avec un handicap ou aux prises avec des restrictions médicales, des blessures ou des maladies, ainsi qu'un programme d'ergonomie conçu pour améliorer le confort et la productivité en milieu de travail. Si nécessaire, nous fournissons des appareils fonctionnels et des technologies d'assistance comme des repose-pieds et des supports d'écran afin d'optimiser les réglages du poste de travail.

Conscients de l'évolution de la nature du travail, nous continuons à nous concentrer sur l'optimisation de l'expérience hybride. Les améliorations comprennent la création d'espaces de collaboration plus efficaces, le perfectionnement des outils numériques, le respect de l'équité lors des réunions pour garantir que tous les

employés puissent s'exprimer, et le recours à des sondages ponctuels pour recueillir de la rétroaction en temps réel sur l'efficacité du travail en mode hybride. Dans le but de soutenir un environnement de travail hybride, nous avons également renforcé nos programmes de chefs d'évacuation et de secouristes. La mise à jour du processus concernant les agents de secours garantit une couverture quotidienne, 96 % des employés désignés ayant suivi la formation. De plus, le programme de secouristes fixe un seuil minimum de secouristes certifiés dans chaque bureau, ce qui renforce davantage la sécurité au travail.

Favoriser une culture axée sur le haut rendement et la mobilisation

Au fur et à mesure que notre entreprise croît, notre personnel demeure un élément crucial du succès de Definity. En 2024, nous avons continué à soutenir le haut rendement de nos employés, en plus de l'inclusion et de la mobilisation, en modernisant nos systèmes de gestion du rendement, en améliorant l'expérience employé et en renforçant nos programmes de leadership.

Nous avons lancé un processus numérisé d'établissement d'objectifs et de mesure du rendement qui sera entièrement mis en œuvre en 2025. Cette initiative permettra d'améliorer les processus de gestion du rendement grâce à un suivi et à des mesures en temps réel; elle permettra de transmettre et faire connaître les objectifs à l'ensemble des équipes afin d'améliorer la collaboration; enfin, elle garantira une expérience cohérente du plan d'amélioration du rendement pour tous les employés.

Nous menons des sondages sur la mobilisation deux fois par année pour déterminer ce que pensent les employés et apporter des changements qui comptent. En 2024, notre taux de mobilisation était de 79 %, contre 77 % en 2023 et 80 % en 2022. Avec un taux de participation de 92 %, nos employés continuent de nous transmettre leurs précieux commentaires sur leurs expériences en milieu de travail, en particulier sur ce que nous faisons bien et sur ce que nous pouvons améliorer.

Principaux points forts

- **Confiance en son gestionnaire direct** : Plus de **90 %** des employés pensent que leurs gestionnaires se soucient d'eux sur le plan personnel.
- **Indice de bien-être** : **86 %** des employés estiment que leur travail a une utilité et qu'ils disposent de la flexibilité nécessaire dans leur emploi du temps.
- **Inclusion et appartenance** : **87 %** des employés estiment que Definity favorise une culture inclusive, contre 88 % en 2023 et 87 % en 2022.
- **Engagement envers la durabilité** : **84 %** des employés estiment que Definity s'engage en faveur de la responsabilité sociale et environnementale, résultat conforme à ceux de 2023 et 2022.

Occasions d'amélioration

Les employés ont exprimé un vif désir d'avoir des possibilités d'avancement professionnel plus claires et une rémunération plus juste accordée selon le rendement. Nous avons également constaté une baisse de la mobilisation des nouveaux employés après six mois, ce qui souligne la nécessité de renforcer l'expérience d'accueil. Bien que de nombreux employés reconnaissent les changements positifs réalisés, compte tenu de leurs réponses au sondage, il est possible d'améliorer la communication en ce qui concerne les plans d'action.

ESG et mobilisation des employés

L'engagement de Definity envers les principes ESG est ancré dans notre culture et notre leadership. Notre sondage sur la mobilisation met en évidence une forte responsabilisation à l'égard des principes ESG, ce qui renforce l'importance d'un leadership axé sur des objectifs précis. Notamment, 84 % des employés pensent que Definity s'engage en faveur de la responsabilité sociale et environnementale.

Offrir une expérience valorisante aux employés

Chaque année, nous investissons dans nos principaux gestionnaires dans le cadre de notre Sommet de la haute direction, pierre angulaire de notre engagement en faveur de leur croissance et de leur perfectionnement. Le Sommet de 2024, qui avait pour thème « Tenir nos engagements », a rassemblé 156 gestionnaires d'un océan à l'autre pour deux jours d'apprentissage intensif des affaires et du leadership. Cet événement en personne s'est achevé par notre cérémonie annuelle de remise des Prix Valeurs en action du chef de la direction qui a récompensé 83 employés pour l'excellence de leur travail individuel et collectif. Le sommet a eu un impact considérable, puisque 100 % des personnes interrogées ont déclaré qu'elles comprenaient désormais clairement ce qu'elles devaient faire en tant que gestionnaires pour favoriser l'agilité, l'adaptabilité et la résilience au sein de leurs équipes. Lors du sommet, nous avons incité des membres de la haute direction à comprendre et à stimuler l'action sociale en consacrant leur temps, leur soutien financier et leurs efforts de collecte de fonds à certains de nos partenaires caritatifs les plus stratégiques. Ces partenaires favorisent la résilience climatique au niveau communautaire et une participation plus équitable à l'économie.

Donner aux gestionnaires les moyens d'agir pour l'avenir

Le Sommet de la haute direction de 2024 s'est attaché à doter les gestionnaires de l'inspiration, de l'agilité et de la résilience nécessaires pour faire face à l'avenir. En mettant l'accent sur l'adaptabilité et la confiance, le sommet a fait ressortir des renseignements pratiques que les gestionnaires peuvent transmettre à leurs équipes, en renforçant les priorités clés et en stimulant la mobilisation et la fidélisation. Tout au long de l'année 2024, nous avons continué à favoriser les relations avec les cadres en organisant des tables rondes sur la fidélisation des talents clés et la mobilisation des employés, ainsi qu'un forum régulier des cadres pour partager les meilleures pratiques en matière de leadership.

Prix Valeurs en action du chef de la direction — Reconnaître l'excellence et l'incidence

Les prix Valeurs en action du chef de la direction de Definity est notre plus haut niveau de reconnaissance pour les personnes et les équipes qui incarnent nos valeurs fondamentales : Nous sommes tous responsables, Nous inspirons la confiance des clients, Nous travaillons ensemble pour réussir ensemble. En 2024, 60 personnes et 30 équipes ont été mises en nomination par leurs pairs pour les contributions exceptionnelles qu'elles ont apportées à notre culture, à nos activités, à nos courtiers, à nos clients et à nos communautés.

Cette année, les neuf personnes et les quatre équipes lauréates ont mené des projets transformateurs qui, grâce à leur collaboration et à leur rendement, ont favorisé l'innovation et l'efficacité, notamment la transformation de la plateforme de données (Cloudera), les solutions clients alimentées par l'IA dans nos centre de contacts, les améliorations de l'équipe nationale de subrogation et les avancées dans le domaine de l'assurance des entreprises. Leurs efforts ont non seulement amélioré nos activités, mais ont également renforcé l'engagement de Definity en faveur de l'excellence et de l'amélioration continue.

Pour la première fois, les prix Valeurs en action du chef de la direction ont été intégrés au Sommet de la haute direction, où les lauréats ont été honorés lors d'une célébration en personne animée par notre président et chef de la direction, Rowan Saunders. En célébrant ces réalisations sur une plus grande scène, nous avons renforcé la valeur de l'innovation, du travail d'équipe et de la réussite attribuable aux employés chez Definity.

Investir dans l'apprentissage et le perfectionnement

Definity reste une destination de choix pour les meilleurs talents en donnant la priorité au perfectionnement professionnel et à l'amélioration du leadership. Grâce à des programmes structurés, nous constituons un solide bassin de futurs gestionnaires. En 2024, nous avons proposé des expériences d'apprentissage ciblées, notamment : les programmes Essentiels du leadership et Gestion à haut rendement, le programme *High Performing Executive*, le programme de formation des chefs d'équipe du Service de réclamation et un programme de perfectionnement de l'apprentissage des courtiers.

Notre Semaine de l'apprentissage au travail a encore renforcé la culture de l'apprentissage continu, en faisant participer plus de 1 200 employés à des jeux-questionnaires, des balados, des ateliers et des résumés de livres Blinkist. L'événement a également accueilli des courtiers partenaires, renforçant ainsi l'engagement de Definity en faveur de l'apprentissage et de la collaboration externes. En outre, le lancement d'Elevation+, un programme de formation des courtiers d'une durée d'un an, favorise le perfectionnement professionnel, le réseautage et la croissance des activités. Afin d'améliorer la prise de conscience interfonctionnelle et le sens des affaires, nous avons introduit la série de webinaires Definity Apprentissage qui offre un aperçu des différents domaines de l'entreprise. La formation des courtiers a également évolué, avec cinq nouveaux cours de déontologie en cours d'accréditation. Le modèle de formation met désormais l'accent sur les partenariats d'affaires, la vente et la négociation plutôt que sur la seule connaissance des produits.

Nous continuons à améliorer les programmes de formation obligatoire en matière d'équité envers les clients, de sécurité, de protection de la vie privée et de gestion du risque. Une avancée majeure a été la mise en place d'une formation à l'accessibilité et à la sécurité sur le lieu de travail à l'échelle de l'entreprise, y compris les mises à jour nécessaires à la conformité législative, intégrant des éléments de sécurité psychologique dans toutes les unités opérationnelles de Definity.

Offrir une expérience valorisante aux employés

Pour simplifier l'accès à la formation, nous avons créé des cours accrédités pour les professionnels des finances (comptables professionnels agréés, analystes financiers agréés) dans le cadre de Definity Apprentissage, ce qui simplifie les exigences en matière de formation continue. En 2024, cette initiative a été étendue aux ressources humaines, ce qui a permis d'intégrer davantage les crédits de formation interne. Pour améliorer la cohérence de la formation et mesurer ses effets, nous avons adopté les normes ISO pour l'évaluation, créant ainsi un système de rapports unifié.

Innover pour la résilience future

Definity collabore avec l'Institut de prévention des sinistres catastrophiques de l'Université Western pour mettre au point un programme de formation à la résilience face aux incendies et aux inondations. Cette initiative comprend des visites sur le terrain et des vidéos éducatives destinées à fournir aux employés et aux clients des connaissances pratiques sur l'atténuation des sinistres catastrophiques. En fournissant des conseils exploitables sur la protection des habitations, Definity renforce son engagement à faire évoluer l'assurance et à aider les clients à réduire les risques de manière proactive.

Investir dans le perfectionnement des employés et des courtiers

	2024	2023
Montant investi dans la formation et le perfectionnement des employés	1 679 000 \$	1 628 000 \$
Formation des employés — heures de formation effectuées	55 000	50 000
Pourcentage d'employés ayant accédé à des offres d'apprentissage volontaire	100 %	100 %
Formation des courtiers — heures de formation effectuées	9 000	5 000

Priorités

Dans le cadre de sa vision à long terme, Definity a affiné sa stratégie en matière de ressources humaines et de culture, afin de s'assurer que ses employés disposent des compétences, du soutien et des occasions nécessaires pour s'épanouir. Notre approche s'articule autour de trois grandes priorités :

- **Se préparer pour l'avenir** — doter les employés des compétences nécessaires pour répondre à l'évolution des besoins d'affaires.
- **Devenir un incontournable pour les talents** — positionner Definity comme un employeur de premier choix.
- **Promouvoir le haut rendement** — renforcer l'harmonisation avec les objectifs et la responsabilisation.

Au cours des trois prochaines années, Definity améliorera l'expérience employé en se concentrant sur les points suivants :

- Exploiter les données en temps réel pour personnaliser le perfectionnement professionnel et la gestion du rendement.
- Lancer une nouvelle initiative de mieux-être financier qui permet aux employés de verser une partie de leurs primes de rendement dans leur REER.
- Perfectionner nos programmes des gestionnaires et cadres à haut rendement en partenariat avec la Smith School of Business de l'Université Queen's, l'une des plus grandes écoles de commerce du Canada.
- Investir dans la formation des courtiers, le perfectionnement de la main-d'œuvre et l'apprentissage personnalisé.
- Veiller à ce que les employés comprennent leur rémunération et leurs avantages indirects et en tirent pleinement parti.
- Élargir notre offre d'avantages sociaux flexibles, nos initiatives de reconnaissance et nos programmes de mieux-être pour soutenir la mobilisation et la fidélisation.

L'évolution des stratégies et des programmes de ressources humaines de Definity garantit que nous restons une destination pour les carrières où les employés peuvent s'épanouir, jouer un rôle de premier plan et réussir. En intégrant l'apprentissage, le perfectionnement et une culture de haut rendement dans tous les aspects de notre lieu de travail, nous donnons aux employés les moyens de s'épanouir dans un secteur en constante évolution.



Inclusion, diversité, équité et accessibilité

Approche

Un lieu de travail diversifié, équitable et inclusif est essentiel pour une main-d'œuvre épanouie, un sentiment d'appartenance, le service à la clientèle et le rendement de l'entreprise. Notre stratégie d'inclusion, de diversité, d'équité et d'accessibilité (IDEA) est ancrée dans toute l'entreprise, favorisant une culture d'appartenance et d'occasions pour les employés, les clients et les communautés.

Notre philosophie IDEA s'étend à toutes les parties prenantes (courtiers, fournisseurs, investisseurs, organismes de réglementation et partenaires du secteur), contribuant à un changement marqué dans l'ensemble de notre secteur. En intégrant la philosophie IDEA à notre culture d'entreprise, à l'acquisition de talents et au perfectionnement du leadership, nous démontrons notre engagement en faveur d'un avenir plus inclusif et plus équitable.

Dans le cadre de cet engagement, nous avons fixé des objectifs clairs en matière de diversité des dirigeants pour 2026 :

- Au moins 30 % des postes de vice-présidence et au sein de la haute direction sont occupés par des femmes.
- Au moins 15 % des postes de vice-présidence et au sein de la haute direction sont occupés par des personnes autochtones, noires et de couleur (PANDC), des membres de la communauté LGBTQ+ ou des personnes vivant avec un handicap.

De plus, le conseil d'administration s'est engagé à accroître la diversité dans sa composition, avec pour objectif de veiller à ce que les femmes et les hommes ne représentent pas moins de 30 % de l'ensemble des administrateurs, et d'avoir au moins un administrateur (idéalement deux) au sein du conseil d'administration s'identifiant comme PANDC, membres de la communauté LGBTQ+ ou personnes handicapées.

Au moment d'écrire ces lignes, le conseil d'administration de Definity a respecté son engagement en matière de représentation des femmes, ainsi que son objectif de compter au moins deux administrateurs appartenant à l'un des groupes désignés suivants : PANDC, personnes handicapées et membres de la communauté LGBTQ+. Les femmes représentent 31 % (quatre personnes) de notre conseil d'administration et 33 % des membres indépendants de notre conseil d'administration. Ces objectifs reflètent notre engagement à constituer des équipes de direction qui représentent mieux les communautés que nous servons.

Guidés par notre comité consultatif en matière d'IDEA, nous continuons à promouvoir un lieu de travail où la responsabilité de la diversité et de l'inclusion est partagée par tous les dirigeants de l'entreprise. Notre approche comprend ce qui suit :

- Renforcer les groupes d'employés et d'employées grâce à un parrainage structuré de la part des vice-présidents et d'un mentorat réciproque afin de rehausser la diversité des voix et du leadership.
- Intégrer la philosophie IDEA dans la stratégie de l'entreprise, notamment le perfectionnement du leadership, le recrutement et la mobilisation des employés.
- Accroître les efforts de réconciliation par l'intermédiaire d'un groupe de travail sur les mesures de réconciliation et d'un conseil de consultation des communautés autochtones. Pour de plus amples renseignements sur le soutien à la vérité et à la réconciliation, consultez les pages 57 et 58 du présent rapport.
- Promouvoir l'accessibilité en donnant à notre groupe axé sur la sensibilisation aux handicaps et à l'accessibilité les moyens de sensibiliser le personnel et d'améliorer le lieu de travail.

Pourquoi c'est important :

Une culture d'appartenance permet aux employés de s'épanouir et d'agir concrètement. Nous nous engageons à créer un lieu de travail libre d'obstacles où tous les employés ont des possibilités équitables de se perfectionner, de contribuer et de jouer un rôle de premier plan. Grâce à la responsabilisation des dirigeants, à l'autonomisation des groupes d'employés et d'employées, au perfectionnement équitable des talents, aux efforts de réconciliation et à l'accessibilité des produits et des services, nous nous efforçons de créer une main-d'œuvre inclusive qui est le reflet des diverses communautés que nous servons et qui les soutient.

Inclusion, diversité, équité et accessibilité

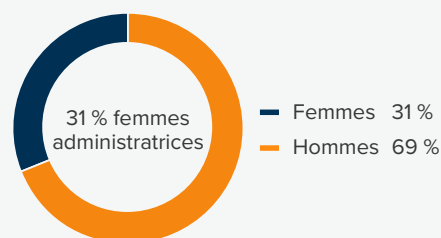
Progrès réalisés

Nous demandons aux employés de divulguer volontairement et confidentiellement leurs données démographiques personnelles afin de mieux comprendre la composition de notre personnel afin de nous aider à concevoir des initiatives ciblées pour attirer, perfectionner et fidéliser des talents diversifiés.

En 2024, nous avons continué à encourager la divulgation confidentielle et avons obtenu un taux de réponse de 47 % parmi les employés. Parmi tous les employés qui ont répondu, 51 % d'entre eux ont indiqué appartenir à un groupe en quête d'équité^{10, 11}, contre 49 % en 2023. Parmi les répondants occupant un poste de vice-présidence ou un poste plus élevé, 27 % se sont identifiés comme appartenant à un groupe en quête d'équité^{10, 11}, contre 25 % en 2023.

Notre main-d'œuvre était composée de 58 % de femmes, comme en 2023. Pour les rôles de vice-présidence et de direction, 26 % de tous les postes étaient occupés par des femmes, contre 24 % en 2023. Au total, 45 % des postes de gestion intermédiaires (postes de direction, de direction principale et de vice-présidence adjointe) étaient occupés par des femmes, soit le même pourcentage qu'en 2023^{11, 15, 16, 17}. Bien que cette tendance soit encourageante, nous poursuivons nos efforts pour accéder à des bassins de talents issus de la diversité et soutenir le perfectionnement professionnel des groupes en quête d'équité et sous-représentés. Pour en savoir plus au sujet de ces efforts, veuillez consulter la section Gestion des talents à la page 49.

Diversité des genres au sein du conseil d'administration



En 2024, nous avons lancé les séances de discussion « Gender Talent Talks », une initiative de la direction axée sur l'identification et le perfectionnement de femmes pour des postes de direction principale et de niveau supérieur afin de renforcer leur préparation en vue d'occuper des postes de haute direction. Ce travail soutient directement nos cibles de représentation et garantit que les femmes participantes ont accès à des possibilités de mentorat et d'avancement professionnel.

Le lancement de notre groupe axé sur la sensibilisation aux handicaps et à l'accessibilité a marqué une grande avancée en matière d'accessibilité du lieu de travail. Le groupe a mené avec succès des initiatives d'apprentissage à l'échelle de l'entreprise, notamment en organisant un événement pour lequel une athlète paralympique était la conférencière invitée pendant la Semaine nationale de l'accessibilité. Ces efforts, ainsi que les travaux qu'effectue actuellement notre comité consultatif en matière d'accessibilité, renforcent notre engagement à créer un lieu de travail inclusif pour les employés vivant avec un handicap.

Groupes d'employés et d'employées de Definity

Lutte contre le racisme et équité culturelle

LGBTQ+

Influence au féminin

Mesures environnementales et climatiques

Sensibilisation aux handicaps et à l'accessibilité

Faire progresser l'intégration des populations autochtones

Nous nous engageons à favoriser un avenir inclusif et équitable pour les employés autochtones au moyen d'initiatives concrètes, d'un engagement continu et de la responsabilisation. De plus amples renseignements sur les efforts de Definity en faveur de la vérité et de la réconciliation figurent aux pages 57 et 58. Ces efforts reflètent notre engagement à créer un lieu de travail plus inclusif où les employés autochtones sont valorisés, soutenus et habilités à s'épanouir.

¹⁵ Ces données démographiques sont calculées sur une moyenne de 12 mois afin d'atténuer les effets potentiels des changements intervenus en fin d'année, mais elles demeurent sensibles à de petites variations absolues de la représentation ou de la taille totale de la population, fondée sur des données d'auto-identification collectées à l'interne pour indiquer le genre.

¹⁶ Selon l'effectif moyen de l'année calculé à partir de 12 rapports mensuels.

¹⁷ Les chiffres incluent les employés en congé (à l'exception des congés pour invalidité de longue durée).

Inclusion, diversité, équité et accessibilité

Engagement de Definity envers les Principes d'autonomisation des femmes des Nations Unies

Notre engagement en faveur de l'égalité des genres a été renforcé en 2024 lorsque nous sommes devenus signataires des Principes d'autonomisation des femmes des Nations Unies. Initialement défendu par notre groupe d'influence au féminin, l'engagement a ensuite été approuvé par le comité de direction de l'ESG et finalement signé par notre chef de la direction au nom de Definity.

En tant que signataire des Principes d'autonomisation des femmes des Nations Unies, Definity a accès à un réseau mondial et à un cadre structuré pour faire progresser l'égalité des genres dans le leadership, le recrutement et les politiques relatives au lieu de travail. En 2025, nous nous concentrerons sur les engagements suivants :

- Renforcer les programmes de perfectionnement professionnel pour les femmes occupant des postes de direction.
- Élargir les initiatives de mentorat et de parrainage.
- Améliorer les politiques qui tiennent compte des genres, y compris le congé parental et les examens de l'équité salariale.

En intégrant ces engagements dans sa stratégie à long terme, Definity renforce sa volonté d'atteindre l'objectif de 30 % de femmes dans des postes de direction d'ici 2026 et de favoriser une culture inclusive où tous peuvent s'épanouir.

Priorités

Le parcours IDEA de Definity se poursuit, avec un accent particulier sur l'intégration continue des critères d'inclusion, de diversité, d'équité et d'accessibilité dans nos activités. En 2025, nous continuerons à susciter des changements importants et durables grâce aux actions suivantes :

- Maintien de la gouvernance et du soutien financier aux groupes d'employés et d'employées, y compris le parrainage structuré des vice-présidents et le financement réservé.
- Mise en place de programmes de mentorat réciproque, mettant en relation les responsables des groupes d'employés et d'employées avec des mentors occupant des rôles de vice-présidence ou de cadre supérieur.
- Mise en œuvre d'une stratégie IDEA évoluée pour stimuler le leadership et la responsabilité, améliorer l'acquisition de talents issus de la diversité et élargir les possibilités d'apprentissage IDEA à tous les niveaux de l'entreprise.
- Amélioration du recrutement inclusif grâce à de nouveaux partenariats pour la recherche de talents, au renforcement des exigences en matière de diversité des candidatures et à la formation des dirigeants sur les pratiques d'embauche inclusive.
- Renforcement des bassins de talents autochtones en approfondissant les programmes de recrutement et de mentorat et en améliorant la formation et l'éducation sur l'histoire et les cultures autochtones à tous les niveaux de l'organisation.
- Mise en œuvre des Principes d'autonomisation des femmes des Nations Unies en intégrant des considérations d'équité entre les genres dans le recrutement, le perfectionnement du leadership et les politiques relatives au lieu de travail.

Ces priorités reflètent notre engagement permanent à créer un environnement plus inclusif, plus équitable et plus accessible pour les employés, les courtiers, les clients, les fournisseurs et les communautés.



Soutenir la vérité et la réconciliation

Approche

Definity continue de peaufiner sa réponse à l'appel à l'action 92 de la Commission de vérité et réconciliation du Canada qui exhorte les entreprises canadiennes à faire progresser la réconciliation avec les peuples autochtones. À la suite de consultations approfondies en 2023, nous avons établi un cadre structuré pour orienter nos efforts, en visant l'adoption d'une approche réfléchie et durable en matière de réconciliation.

Pourquoi c'est important :

Definity est consciente de la longue histoire du colonialisme et des traumatismes intergénérationnels infligés aux peuples et aux communautés autochtones dans ce pays que l'on appelle aujourd'hui le Canada. Pour aller de l'avant, nous devons comprendre la vérité et les expériences passées et présentes vécues par les premiers habitants et gardiens de ces terres, et prendre des mesures pour créer des relations de guérison et de réciprocité avec eux.

Faits saillants

Création d'un comité consultatif autochtone chargé d'éclairer et d'orienter la stratégie et les initiatives de réconciliation de Definity

Soutenir la vérité et la réconciliation

Nous nous engageons à faire preuve de transparence, de vulnérabilité et d'authenticité dans cette démarche et de nous centrer sur les points de vue autochtones d'une manière équitable et réciproque qui respecte leurs aspirations, leurs besoins et leurs droits particuliers.



Progrès réalisés

Nous avons récemment officialisé cet engagement en mettant en place un comité consultatif autochtone composé d'employés et de gestionnaires autochtones issus des communautés des Premières Nations et des Métis, ayant des expériences professionnelles et des vécus diversifiés. Ce comité se réunira plusieurs fois par année pour transmettre ses connaissances et ses points de vue, en orientant la création et la mise en œuvre de la stratégie et des initiatives de réconciliation de Definity.

Pour faire avancer cette stratégie, la vice-présidente principale et chef de la souscription, Assurance des particuliers, fait office de cadre responsable de ces questions, apportant son leadership, son soutien et sa supervision. De plus, le comité soutient et supervise le groupe de travail en faveur de la réconciliation, présidé par le vice-président, Talent et culture. Ce groupe de travail comprend des représentants de toutes les catégories d'affaires, des fonctions de soutien concernées et des différents niveaux professionnels, ce qui garantit que les efforts de réconciliation sont bien ancrés à l'échelle de l'entreprise.

Nous nous engageons à faire preuve de transparence, de vulnérabilité et d'authenticité dans cette démarche et de nous centrer sur les points de vue autochtones d'une manière équitable et réciproque qui respecte leurs aspirations, leurs besoins et leurs droits particuliers.

Alors que Definity continue de préparer et d'officialiser ses engagements en matière de réconciliation, l'entreprise a renforcé ses partenariats avec des organisations dirigées par des Autochtones qui sont à l'origine de changements systémiques et de résultats significatifs pour les communautés des Premières Nations ainsi que les communautés métisses et inuites.

Parmi les points notables en matière de partenariat en 2024, on peut citer :

- **Kocihta** — Organisme de bienfaisance national fondé par Indigenous Works et partenaire de longue date de Definity, Kocihta a pour mission de combler les lacunes en matière d'éducation et d'emploi chez les Autochtones. Il aide les jeunes, y compris ceux qui vivent avec un handicap ou qui ont des besoins particuliers, à atteindre leur potentiel professionnel. Definity est fière d'avoir versé une subvention de base de 200 000 \$ pour permettre le recrutement et l'embauche d'un directeur général, ce qui contribuera à élargir l'ampleur et la portée des programmes de l'organisme.
- **École des dirigeants des Premières Nations (EDPN)** — Une initiative de perfectionnement du leadership de HEC Montréal, l'une des principales écoles de commerce du Canada. Conçue par et pour les Premières Nations, l'EDPN offre des programmes de leadership novateurs dans les domaines de la gouvernance, de l'entrepreneuriat, de la gestion, de la réconciliation économique, du leadership féminin et de la relève des Premières Nations. Definity a versé 200 000 \$ à la Fondation HEC Montréal pour soutenir le développement, la mise en œuvre et l'expansion du programme.

Priorités

À mesure que nous avançons, nous restons déterminés à faire progresser la réconciliation avec les peuples autochtones, en nous efforçant d'adopter une approche réfléchie et durable. Pour y parvenir :

- Nous renforcerons l'engagement auprès du comité consultatif autochtone en intégrant la rétroaction dans les initiatives de réconciliation.
- Nous améliorerons l'incidence du groupe de travail sur les mesures de réconciliation grâce à la collaboration interfonctionnelle et à la responsabilisation.
- Nous élargirons la portée des partenariats avec les organisations dirigées par des Autochtones afin de favoriser le changement systémique et de soutenir les initiatives de renforcement des capacités.
- Nous intégrerons les engagements en matière de réconciliation dans la stratégie, les politiques et les processus décisionnels de l'entreprise.

Par notre engagement continu, nos actions significatives et notre responsabilisation, nous sommes déterminés à favoriser un avenir inclusif et équitable pour les employés, partenaires et communautés autochtones.

Favoriser des relations stratégiques



Points saillants

9 075

Heures de formation des courtiers

4 300 000 \$³

Total des dons de bienfaisance

1 700 000 \$

Investissements communautaires pour une participation plus équitable à l'économie

2 200 000 \$

Investissements communautaires pour l'adaptation et la résilience climatique

15 %

Taux de participation des employés à des activités de bénévolat

- 61 Renforcer les relations avec les courtiers
- 62 Créer des communautés plus équitables et prêtes à affronter les changements climatiques
- 65 Établir des partenariats robustes et stratégiques
- 66 Approvisionnement stratégique et gestion des relations avec les fournisseurs

Favoriser des relations stratégiques

Approche

Definity adopte une approche stratégique et ciblée dans ses relations avec les courtiers et ses investissements communautaires, reconnaissant que des partenariats solides favorisent la réussite et la résilience à long terme.

Nous soutenons les courtiers en améliorant la formation, les processus opérationnels et l'accessibilité afin de les aider à se perfectionner et à mieux servir les clients. Parallèlement, notre stratégie d'investissement communautaire se concentre sur la création de communautés prêtes à affronter les changements climatiques et sur la promotion de l'inclusion économique, en nous efforçant de faire en sorte que nos contributions aient un effet durable et mesurable.

En intégrant la responsabilité sociale et environnementale dans nos activités principales, nous collaborons avec les courtiers, les employés et les partenaires communautaires pour relever les défis les plus importants. Qu'il s'agisse de concevoir des réseaux de distribution, d'améliorer l'accessibilité ou de financer des initiatives en faveur de l'adaptation au climat et de l'équité économique, nous nous engageons à favoriser une croissance durable tant pour nos partenaires que pour les communautés que nous servons.

Pourquoi c'est important :

Notre objectif est de bâtir un monde meilleur en aidant notre clientèle et nos communautés à s'adapter et à s'épanouir. Des relations solides, tant avec les courtiers qu'avec les communautés, sont au cœur de cette mission. Les partenariats avec les courtiers nous permettent d'offrir des produits et des services exceptionnels tout en influençant directement notre capacité à répondre aux besoins des clients. Grâce aux dons d'entreprise, à la mobilisation des employés et à la collaboration avec des courtiers, l'investissement à long terme dans la durabilité a un effet marqué, renforçant la résilience des communautés et l'inclusion économique.



Renforcer les relations avec les courtiers

Definity adopte une approche collaborative et axée sur la croissance pour les partenariats avec les courtiers, en mettant l'accent sur l'éducation, la mobilisation et l'amélioration continue. En 2024, nous avons approfondi nos relations avec plus de 650 cabinets de courtage partenaires répartis dans 3 100 emplacements, renforçant ainsi notre engagement en faveur d'un modèle de partenariat qui favorise la réussite mutuelle. Grâce à nos plateformes d'apprentissage, nous avons offert plus de 9 000 heures de formation et avons élargi notre offre de cours internes afin de doter les courtiers des connaissances et des outils dont ils ont besoin pour prospérer.

Nous sollicitons activement l'avis des courtiers par l'intermédiaire de forums spécialisés et de collaborations stratégiques. Nous nous appuyons sur leurs conseils pour améliorer nos offres et le service à la clientèle. En favorisant un dialogue ouvert, nous continuons à faire évoluer l'expérience des courtiers, ce qui aide nos partenaires à établir une relation de confiance avec les clients, à faire croître leurs activités et à connaître du succès à long terme.

Amplification de l'offre de formation aux courtiers

Nous proposons des modes de formation flexibles, notamment des cours en ligne, des séances en personne et des ateliers dirigés par un animateur, adaptés aux besoins du réseau de courtage. Nos programmes couvrent des sujets essentiels comme les principes de base de l'assurance, les exigences de conformité et les nouvelles tendances du secteur.

Nous avons élargi nos offres de formation accréditée, ce qui permet aux courtiers de suivre le nombre d'heures de formation nécessaire à l'obtention de permis grâce à nos programmes. Nous avons également mis à l'essai des outils de formation

interactifs qui ont fait l'objet de rétroactions positives sur les plans de la mobilisation et de l'efficacité. À l'avenir, nous visons à accroître l'accessibilité du matériel pédagogique de consultation facile, permettant aux courtiers d'obtenir des renseignements essentiels de manière efficace, sans devoir suivre de longues séances de formation.

Investir dans l'engagement communautaire

L'engagement communautaire demeure une priorité et nous avons profité d'événements clés du secteur, comme la convention de l'Insurance Brokers Association of Ontario (IBAO), pour présenter nos initiatives axées sur l'écoresponsabilité et l'action sociale. Les courtiers ont fait part de leur vif intérêt à suivre l'exemple de nos programmes environnementaux et sociaux, ce qui renforce notre engagement en faveur de partenariats fructueux.

Nos équipes ont également participé activement à des activités locales de bénévolat, notamment des tâches de nettoyage environnementale et des initiatives de secours en cas de catastrophe. Les facteurs ESG jouant un rôle de plus en plus important dans la prise de décision des courtiers, nous continuerons à soutenir les occasions d'engagement communautaire par l'entremise de nos équipes de développement des affaires.

Dons approuvés par les courtiers

Nous travaillons régulièrement avec des courtiers pour découvrir des occasions d'agir concrètement dans les communautés où nos clients et eux vivent et travaillent. En 2024, nos courtiers partenaires ont approuvé des dons de bienfaisance de 148 500 \$ dans 22 communautés partout au pays, contre 175 000 \$ dans 32 communautés en 2023, et 146 000 \$ dans 20 communautés en 2022.



Créer des communautés plus équitables et prêtes à affronter les changements climatiques

Chez Definity, nous croyons que des communautés robustes sont essentielles à un avenir durable. Notre stratégie d'investissement communautaire et d'action sociale se concentre sur deux domaines clés :

- 1. Permettre aux communautés d'être prêtes à faire face aux changements climatiques (s'adapter)** en aidant la population canadienne à se préparer et à réagir aux risques liés aux changements climatiques.
- 2. Favoriser une participation économique équitable (s'épanouir)** en réduisant les obstacles systémiques pour les communautés sous-représentées et mal desservies.

En donnant la priorité à ces domaines, nous nous efforçons de faire en sorte que nos contributions aient un effet important et durable là où elles sont le plus nécessaires. Grâce à des partenariats stratégiques, à la mobilisation de nos équipes et à des financements ciblés, nous relevons des défis cruciaux, tout en favorisant la résilience à long terme. De plus, grâce à notre engagement à verser au moins 1 % des bénéfices nets avant impôts de la Compagnie d'assurance Definity, nous espérons avoir un impact social proportionnellement plus important à mesure que nous continuons à faire croître nos activités.

Le respect de cet engagement a valu à Definity la certification PRISME et le droit d'utiliser le sceau de confiance Imagine Canada, ce qui démontre notre engagement à établir de solides partenariats avec les communautés. La certification Entreprise généreuse, qui était auparavant une reconnaissance indépendante, fait désormais partie du Réseau des entreprises engagées PRISME, offrant un accès à des renseignements de premier plan et un soutien pour améliorer nos stratégies d'investissement communautaire et maximiser notre impact social.



Gouvernance des investissements communautaires

Les propositions d'investissement communautaire font l'objet d'un processus d'examen approfondi afin de garantir leur adéquation par rapport à nos priorités en matière d'action sociale. Les propositions sont examinées selon des facteurs comme les occasions de bénévolat, l'intégration dans les activités et les domaines d'intérêt stratégique, y compris les priorités géographiques. Les propositions approuvées font l'objet d'un examen par des gestionnaires avant d'être évaluées par le comité de direction de l'ESG, composé de gestionnaires principaux.

Nous nous associons également à la Fondation Definity Assurance qui apporte un soutien financier annuel minimal de 250 000 \$. En tant qu'organisme de bienfaisance canadien enregistré, la Fondation fonctionne de façon indépendante et dirige ses efforts et programmes philanthropiques de façon autonome. Nous collaborons également en déterminant et en finançant conjointement des causes et des organismes qui cadrent avec nos priorités stratégiques communes, apportant ainsi un soutien monétaire et en partageant des occasions et des réseaux.

Comment nous créons un impact

La stratégie d'investissement communautaire et d'action sociale de Definity repose sur la collaboration, la mobilisation et des résultats mesurables. Grâce à des partenariats stratégiques, nous travaillons avec des organismes qui partagent notre engagement en faveur de la résilience climatique et de l'inclusion économique. Nos équipes jouent un rôle clé dans cet effort en faisant du bénévolat et en versant des contributions axés sur les compétences renforçant les communautés locales.

Nous donnons la priorité à la philanthropie fondée sur la confiance, en offrant aux organismes communautaires la flexibilité et les ressources dont ils ont besoin pour créer un impact durable. Nos partenariats se concentrent principalement sur le renforcement des capacités, en veillant à ce que les organismes disposent des outils et du soutien nécessaires pour accroître et soutenir

	2024	2023	2022
Heures de bénévolat effectuées	5 644	4 500	2 155
Jours de bénévolat des employés rémunérés utilisés	1 030	900	288
Nombre total d'employés qui ont fait du bénévolat	644	498	260

leurs efforts. Si certaines collaborations portent sur des domaines particuliers, notre mission générale demeure la même : aider les organismes à atteindre leurs objectifs de la manière la plus efficace possible.

Contrairement aux modèles de financement traditionnels qui dictent la manière dont les ressources doivent être utilisées, nous adoptons une approche collaborative. Nous nous efforçons d'écouter nos partenaires, de comprendre leurs priorités et de faire cadrer notre soutien avec leurs besoins. Plutôt que de prescrire des solutions, nous faisons confiance aux organismes pour déterminer la meilleure approche, en travaillant à leurs côtés pour amplifier leur effet et entraîner des changements importants.

Points saillants

- **Investissements communautaires ciblés : 70 %** de nos investissements communautaires sont consacrés à nos domaines d'impact social prioritaires.
- **Bénévolat des employés : 15 %** — taux annuel de participation des employés à des activités de bénévolat.
- **Dons à l'échelle locale** : renforcer l'engagement auprès des courtiers pour améliorer les dons communautaires.
- **Partenariats stratégiques** : établir des partenariats qui favorisent l'adaptation au climat et la participation équitable à l'économie.
- **Dons effectués par les employés** : verser aux organismes de bienfaisance admissibles des dons équivalents à ceux effectués par les employés et permettre à chaque groupe d'employés et d'employées de soutenir financièrement un organisme de bienfaisance dans un domaine qui correspond à sa mission et à son mandat.

En nous concentrant sur ces priorités, nous souhaitons créer un effet durable et mesurable et favoriser le développement de communautés plus fortes et plus résilientes partout au Canada.

Créer des communautés plus équitables et prêtes à affronter les changements climatiques

Progrès réalisés

Investissement communautaire record

L'année 2024 a été une année de transformation pour la stratégie d'investissement communautaire et d'action sociale de Definity, avec 4,3 millions de dollars³ — la contribution la plus élevée en plus de 150 ans d'histoire de notre entreprise — destinés au développement de communautés plus équitables et prêtes à faire face aux changements climatiques partout au Canada.



En 2024, nous avons continué à cibler des initiatives qui bâtissent des communautés plus équitables et prêtes à faire face aux changements climatiques. En 2024 seulement, Definity a investi près de 1,7 million de dollars dans des partenaires qui soutiennent une participation plus équitable à l'économie canadienne, comparativement à 1,2 million de dollars en 2023 et à 0,5 million de dollars en 2022. En outre, Definity a investi près de 2,2 millions de dollars dans des organismes qui soutiennent les efforts d'adaptation et de résilience climatiques dans tout le pays, contre 0,9 million de dollars en 2023 et 0,6 million de dollars en 2022. Nous avons également contribué à la collectivité sous la forme de dons en nature en mettant à disposition nos employés et notre expertise technique pour soutenir des projets et des organismes locaux.

Pour soutenir l'objectif de Definity, nous avons renouvelé plusieurs partenariats clés avec des entreprises qui permettent aux communautés rurales et urbaines d'être prêtes à faire face aux changements climatiques grâce à l'adaptation et à la résilience, et d'obtenir des résultats plus équitables dans la société.

Renforcer la résilience et l'adaptation climatique

ALUS : ALUS mobilise les producteurs agricoles et grands éleveurs pour établir sur leurs terres des solutions respectueuses de la nature qui améliorent la biodiversité et renforcent la résilience climatique pour les collectivités et les générations futures. En 2024, le soutien financier de Definity a permis à ALUS d'élargir son réseau de participants et d'inscrire 18 342 acres de nouvelles solutions respectueuses de la nature, adjacentes à des terres agricoles productives, notamment des prairies, des zones humides, des terres boisées et des formations arbustives.

Green Communities Canada : Green Communities Canada, un organisme de bienfaisance national enregistré qui soutient les actions locales de lutte contre les changements climatiques en offrant des services de leadership, d'établissement de relations, des formations et du financement. Le financement de Definity a aidé à établir le fonds Living Cities Canada, ce qui a permis d'élaborer et de mettre à l'échelle des projets d'infrastructure verte communautaire partout au pays. De nombreuses personnes ont également participé à des activités de bénévolat, renforçant ainsi notre engagement concret en faveur de la durabilité.



Stimuler l'équité économique

Moulin Microcrédits : Le Moulin Microcrédits est un organisme de bienfaisance qui offre des prêts abordables pour aider les personnes immigrantes ou réfugiées qualifiées à atteindre la réussite professionnelle. Le financement de Definity soutient les fonds d'impact du Moulin Microcrédits qui viennent en aide à une clientèle croissante de personnes nouvellement arrivées au Canada.

Faire progresser la réconciliation grâce aux partenariats : Definity renforce son engagement envers les communautés autochtones par l'entremise de partenariats qui favorisent l'autosuffisance économique et le perfectionnement du leadership.

- **Kocihta** permet aux jeunes autochtones, y compris les personnes vivant avec un handicap, de se prendre en charge en les aidant à rester à l'école, à acquérir des compétences professionnelles et à accéder à des possibilités d'emploi.
- **L'École des dirigeant-e-s des Premières Nations** (EDPN) de HEC Montréal propose une formation en leadership créée en collaboration avec les Premières Nations afin de doter les personnes élues, les dirigeantes et les propriétaires d'entreprise de compétences pratiques et théoriques qui leur permettront de réussir à long terme.
- **Evergreen** a mis en place une initiative d'investissement dans les communautés autochtones et dans la régénération du paysage, un programme au service des populations autochtones et dirigé par des personnes autochtones qui est axé sur la gestion de l'environnement et le bien-être des communautés. L'initiative soutient les programmes autochtones visant à créer des paysages résistants au climat, à améliorer le bien-être des communautés par des cérémonies et des célébrations, et à promouvoir la sécurité alimentaire en cultivant des jardins et des forêts traditionnels.

Grâce à ces initiatives, Definity contribue à bâtir un avenir plus fort et plus inclusif.

Créer des communautés plus équitables et prêtes à affronter les changements climatiques

Mobiliser les employés pour bâtir des communautés prospères

Chez Definity, la mobilisation des employés commence au sommet, l'équipe de direction donnant le ton à notre culture d'investissement communautaire et de bénévolat. La haute direction soutient activement les initiatives de bénévolat, les intégrant souvent dans des activités de renforcement d'équipe afin d'encourager la participation et de tisser des liens. Les catégories d'affaires qui bénéficient d'un bon soutien de la part de leur équipe de gestion pour le bénévolat obtiennent systématiquement des niveaux plus élevés de mobilisation des employés, ce qui démontre l'influence de la promotion du bénévolat par la direction.

Bénévolat des employés : Le bénévolat chez Definity a atteint de nouveaux sommets en 2024; 15 % des employés ont déclaré participer activement à des activités de bénévolat, contre 11 % en 2023. Cette augmentation reflète le nombre croissant d'employés inscrits sur la plateforme J'y tiens (une augmentation d'environ 900 employés d'une année sur l'autre), ainsi qu'un effort ciblé pour aider les dirigeants à intégrer des activités de bénévolat dans les réunions d'équipe. Voici quelques initiatives clés :

- **Bénévolat axé sur les compétences :** Les employés ont conseillé des personnes nouvellement arrivées au pays, analysé des données sur les risques pour des organismes à but non lucratif et contribué à l'élaboration de matériel d'éducation communautaire, notamment en aidant Green Learning (en anglais seulement) à améliorer son matériel pédagogique.
- **Dons dirigés par les employés :** Les dons choisis par les employés par l'intermédiaire de la plateforme J'y tiens ont permis de verser 136 500 \$ à des organismes de bienfaisance, générant 68 000 \$ supplémentaires grâce au programme de jumelage de dons de Definity. En outre, nos cinq groupes d'employés et d'employées ont chacun versé une contribution de 20 000 \$ à un organisme dont le travail correspond à la cause que le groupe défend.
- **Programme de jumelage de dons :** Pour chaque heure de bénévolat effectuée par les employés, nous avons versé jusqu'à 400 \$ en dons de contrepartie à des

organismes de bienfaisance enregistrés, maximisant ainsi leur incidence. En 2024, ce programme a permis de verser près de 68 000 \$ en soutien à des organismes communautaires.

- **Plus grande visibilité :** Les programmes internes de récits et de reconnaissance ont incité davantage d'employés à participer à des activités de bénévolat.



Aider les nouveaux arrivants à prospérer et à réussir

Elle-même immigrante, Tatjana Lalkovic, notre vice-présidente principale et chef de la technologie, comprend les défis que les nouveaux arrivants doivent relever pour perfectionner leur carrière au Canada. Aujourd'hui leader de la

transformation numérique, Tatjana est passionnée par l'idée de faire tomber les barrières pour les autres. Par l'intermédiaire d'un soutien financier et de possibilités de mentorat pour les employés, Definity donne aux immigrants qualifiés les moyens de réussir. En tant que membre du conseil d'administration du Moulin Microcrédits, Tatjana met son expertise à profit pour accroître l'impact, en veillant à ce qu'un plus grand nombre de nouveaux arrivants puissent surmonter les obstacles et atteindre tout leur potentiel au Canada.

Les nouveaux employés ont fréquemment cité les programmes de bénévolat comme un facteur important dans le choix de Definity, soulignant ainsi son influence sur la mobilisation des employés et la culture du milieu de travail.

Programmes de bourses d'études : Definity offre deux programmes de bourses d'études pour soutenir l'éducation et favoriser l'inclusion.

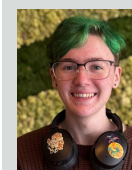
Investir dans l'éducation

50 000 \$

octroyés à 10 étudiants issus de groupes en quête d'équité

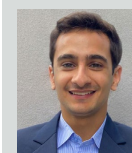
39 000 \$

en bourses d'études pour 20 enfants à charge de nos employés



Le **programme de bourses d'études pour les enfants à charge** est une initiative de longue date qui fournit une aide financière aux enfants à charge des employés de Definity, renforçant ainsi notre volonté de mobiliser et soutenir les employés.

Aster Penny : *Cette bourse m'offre la possibilité de réaliser mes rêves et de m'assurer un avenir où je pourrai avoir un réel impact dans tout ce que je ferai.*



Le **programme de bourses d'études pour les groupes en quête d'équité** reflète l'engagement de Definity à bâtir un avenir plus inclusif et plus équitable. Bonifié en 2024, ce programme

attribue annuellement 10 bourses de 5 000 \$ à des étudiants issus de milieux sous-représentés qui poursuivent des études postsecondaires dans des domaines qui renforcent l'industrie de l'assurance. Les employés sont activement impliqués dans le processus de sélection, ce qui ancre encore davantage l'inclusion dans la culture d'entreprise de Definity tout en donnant à la prochaine génération de leaders du secteur de l'assurance les moyens de s'épanouir.

Manan Vig : *Le fait d'être reconnu par Definity m'encourage à continuer à aller de l'avant, sachant que les valeurs de l'entreprise correspondent à ma propre vision d'un avenir plus inclusif.*

Établir des partenariats robustes et stratégiques

En 2024, Definity a mis au point sa stratégie de partenariat en se concentrant sur des collaborations moins nombreuses et à fort impact qui correspondent étroitement à son objectif. Nous avons également encouragé notre réseau de courtage à s'engager dans des initiatives de bénévolat comme Missing Maps, afin de renforcer les liens entre les courtiers, les employés et les communautés que nous servons.

Priorités

S'appuyant son élan de 2024, Definity s'engage à approfondir son incidence dans les communautés partout au Canada de la manière suivante :

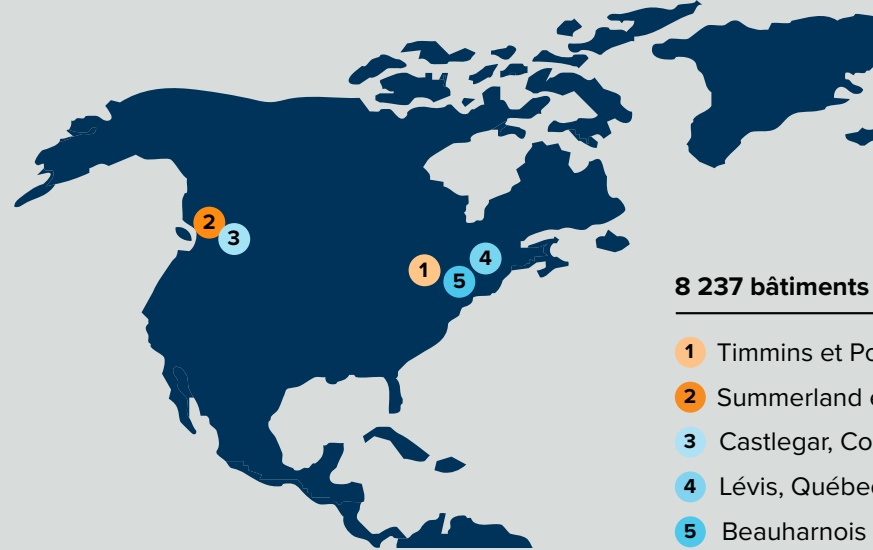
- En créant des partenariats dans nos domaines d'action sociale pour augmenter les capacités et la valeur partagée.
- En intégrant davantage l'investissement communautaire dans les activités de base pour renforcer le rôle de Definity en tant que partenaire stratégique plutôt que simple bailleur de fonds.
- En améliorant la narration pour illustrer l'incidence des employés et des partenaires et inspirer une plus grande participation.
- En renforçant la mobilisation des courtiers pour encourager un plus grand nombre d'entre eux à faire cadrer leurs dons avec l'objectif de Definity.

Grâce à ces efforts, nous continuerons à favoriser les relations stratégiques pour relever les défis cruciaux et aider notre clientèle et nos communautés à s'adapter et à s'épanouir.

Efforts locaux, effet mondial

Incidence cartographique de Definity en 2024

6 événements 12 heures de cartographie 96 cartographes



8 237 bâtiments cartographiés dans les villes suivantes :

- 1 Timmins et Porcupine, Ontario
- 2 Summerland et Naramata, Colombie-Britannique
- 3 Castlegar, Colombie-Britannique
- 4 Lévis, Québec
- 5 Beauharnois et Châteauguay, Québec

En 2024, Definity a approfondi son partenariat avec la Croix-Rouge canadienne par l'initiative Missing Maps, combinant la mobilisation des employés avec une incidence importante à l'échelle mondiale. Au cours de six séances, 96 personnes ont consacré 12 heures à cartographier 9 743 bâtiments dans des communautés vulnérables partout au Canada, y compris à Lévis, au Québec, où 14 bénévoles ont cartographié 2 328 bâtiments en une seule séance. Il s'agit de l'incidence la plus importante par rapport aux autres entreprises partenaires.

Cette initiative permet aux employés de soutenir la préparation aux catastrophes et l'aide aux régions mal desservies dans le monde entier, en encourageant le bénévolat engagé et la collaboration entre les courtiers, les employés et les communautés.

« J'aime le fait de pouvoir travailler avec d'autres employés de l'entreprise pour atteindre un objectif commun, et d'utiliser nos compétences pour entraîner quelque chose de positif », a déclaré Denys Elliott, Experte principale en science des données. « Il est également intéressant de pouvoir constater les résultats de son travail en temps réel, au fur et à mesure que la carte, auparavant vide, se remplit. Definity simplifie le tout, et cela vaut donc la peine de s'inscrire pour participer à des occasions comme celle-ci et de faire la différence! »

Depuis 2019, les employés de Definity ont cartographié 54 793 bâtiments partout dans le monde, renforçant ainsi notre engagement à créer un monde meilleur en aidant les communautés à s'adapter et à s'épanouir.

Approvisionnement stratégique et gestion des relations avec les fournisseurs

Approche

La stratégie d'approvisionnement et de gestion des fournisseurs de Definity donne la priorité aux relations éthiques avec les fournisseurs, au respect des règles de gouvernance et à la gestion proactive des risques afin de mettre en place des pratiques d'approvisionnement responsables et durables.

Nous nous associons à des fournisseurs qui partagent notre engagement en faveur de pratiques ESG solides et intégrons ces attentes dans nos processus d'approvisionnement au moyen de notre Code de conduite des fournisseurs. Nous continuons à renforcer les facteurs ESG pris en compte dans l'approvisionnement et la gestion des fournisseurs afin de soutenir nos objectifs en matière de durabilité.

Le Code de conduite des fournisseurs de Definity définit les attentes en ce qui a trait au comportement éthique, aux droits du travail, à la responsabilité environnementale et à la gouvernance. Nous veillons à ce que nos chaînes d'approvisionnement soient gérées de manière à assurer la continuité des activités, la cybersécurité et la conformité réglementaire.

Pourquoi c'est important :

De solides partenariats avec les fournisseurs sont essentiels à notre réussite. Nous accordons de la valeur à nos relations de longue date tout en établissant activement des liens avec de nouveaux fournisseurs dont les valeurs et engagements en matière de durabilité correspondent aux nôtres. En intégrant les principes ESG dans les décisions d'approvisionnement, nous favorisons les partenariats responsables qui génèrent des résultats positifs afin de garantir que nos activités reflètent notre engagement en faveur d'une croissance éthique et durable.

Gestion des fournisseurs et atténuation des risques

Nous utilisons un cadre complet de gestion des fournisseurs qui comprend une surveillance proactive des risques, des évaluations régulières et le respect de la législation en constante évolution. L'évaluation continue du rendement des fournisseurs nous aide à cerner les améliorations requises et à maintenir la conformité par rapport aux valeurs et objectifs de l'entreprise. Notre approche de la gouvernance implique le suivi des mises à jour des politiques, la réalisation de vérifications des dossiers des fournisseurs et la confirmation de la conformité avec les meilleures pratiques du secteur. Nous nous adaptons de manière proactive aux changements réglementaires afin de gérer efficacement les risques liés aux tiers.



Faits saillants

Lancement d'un nouvel outil centralisé d'évaluation des risques
Permettre une prise de décision plus rapide et un suivi des risques en temps réel

Approvisionnement stratégique et gestion des relations avec les fournisseurs

Progrès réalisés

En 2024, nous avons réalisé d'importants progrès en matière de gestion des risques liés à l'approvisionnement et avons amélioré la gouvernance et les normes, en plus de mettre en place un outil centralisé d'évaluation des risques. Ces améliorations permettent une meilleure surveillance des fournisseurs essentiels et une augmentation de l'efficacité et de la souplesse. En mettant l'accent sur la conformité et la flexibilité, nous soutenons les objectifs de l'entreprise tout en gérant efficacement les risques.

La mise en œuvre de normes de gestion des fournisseurs à l'échelle de l'entreprise et d'un outil centralisé d'évaluation des risques a constitué une réalisation majeure. Ces initiatives garantissent une surveillance cohérente des fournisseurs essentiels, ce qui permet de protéger l'entreprise et ses clients des risques liés aux tiers. L'outil centralisé a simplifié le processus de contrôle diligent, permettant une prise de décision plus rapide et un suivi des risques en temps réel.

L'intégration de la durabilité dans le processus d'approvisionnement est une priorité clé. Nous procédons à des essais avec un outil d'évaluation du rendement des fournisseurs en matière d'ESG afin d'intégrer ces facteurs dans les processus de sélection. En outre, nous élaborons un questionnaire ESG pour les demandes de propositions et nous avons mis à jour notre Code de conduite des fournisseurs afin de renforcer les attentes en matière de responsabilité environnementale, de diversité, de sécurité et de droits de la personne. De plus, Definity s'est jointe au CBSR (*Canadian Business for Social Responsibility Sustainable Procurement Fellowship*), ce qui lui permet d'accéder à l'expertise et aux ressources nécessaires pour faire progresser ses pratiques d'approvisionnement durable.

En réponse à l'évolution de la réglementation, nous avons amélioré l'évaluation de la cote de risque, les classifications et les processus de contrôle diligent. Notre outil d'évaluation des risques a amélioré la visibilité des risques liés aux fournisseurs, ce qui a permis d'en faire le suivi et de les atténuer de manière efficace. Nous soutenons également les efforts des fournisseurs sur le plan de la diversité en prodiguant des conseils sur l'engagement de fournisseurs autochtones et issus de la diversité.

Pour améliorer la gouvernance, nous avons mis en place des contrôles plus stricts sur les dépenses consacrées aux fournisseurs et la sélection de ces derniers en abandonnant les processus d'approvisionnement décentralisés.

Voici quelques-unes de nos autres initiatives en matière de durabilité :

- *Optimisation des voyages d'affaires* : Nous avons mis en place un nouveau système de réservation de voyages afin de rationaliser les dépenses, d'assurer la conformité avec les réductions dont bénéficie l'entreprise et d'améliorer le suivi. Ce système fournit également des données sur les gaz à effet de serre pour les rapports sur la durabilité.
- *Efforts de réduction du gaspillage* : Sur notre site de Waterloo, nous nous sommes associés à des organisations locales axées sur l'alimentation et la durabilité afin de réduire le gaspillage alimentaire et de soutenir la sécurité alimentaire. En outre, nous avons amélioré notre programme de café en adoptant des matériaux biodégradables et compostables, réduisant ainsi les plastiques à usage unique.
- *Approvisionnement responsable* : Nous avons collaboré avec nos partenaires fournisseurs dans le cadre d'initiatives durables afin d'utiliser du café équitable dans tous nos bureaux. Notre café de torréfaction moyenne provient de fermes appartenant à des femmes, tandis que notre café de torréfaction foncée provient de fermes appartenant à des autochtones.



Dans le cadre de notre engagement en faveur de la durabilité, nous avons lancé un programme pilote pour les véhicules électriques afin d'évaluer la faisabilité de la transition vers les véhicules électriques et les véhicules électriques hybrides rechargeables dans les différentes régions et climats du Canada. Ces véhicules sont destinés à être utilisés par les employés de Definity dans le cadre de leur travail. Le programme a fourni des renseignements précieux sur les performances des véhicules, l'état de préparation des infrastructures et les implications en ce qui a trait aux coûts, renseignements qui devraient être utilisés pour améliorer et faire croître le programme au fil du temps.

Approvisionnement stratégique et gestion des relations avec les fournisseurs

Relever les défis et saisir les occasions que présente la transition vers les véhicules électriques

Notre programme pilote sur les véhicules électriques a joué un rôle crucial dans l'évaluation des défis et des avantages de la mobilité électrique dans le monde réel. Bien que les véhicules électriques présentent des avantages environnementaux évidents, le projet pilote a mis en évidence les obstacles à leur adoption à grande échelle, notamment en ce qui concerne la préparation des infrastructures. La disponibilité irrégulière des bornes de recharge, les longs délais d'attente et les complexités juridiques liées au remboursement des frais de recharge à domicile restent des obstacles majeurs.

Les climats froids ont également une incidence sur l'efficacité des batteries, ce qui nécessite des ajustements dans la gestion des parcs de véhicules et la formation des employés. En outre, les différences dans la tarification de l'électricité entre les provinces et les variations réglementaires compliquent l'évaluation des coûts.

Les véhicules électriques hybrides rechargeables se sont imposés comme une option rentable, avec des coûts d'exploitation inférieurs à ceux des véhicules entièrement électriques et des véhicules à moteur à combustion interne. Toutefois, les difficultés d'approvisionnement persistent, car l'offre de véhicules électriques et de véhicules électriques hybrides rechargeables ne permet toujours pas de satisfaire à la demande, ce qui nécessite des ajustements dans les stratégies d'approvisionnement. En déterminant ces défis à un stade précoce, le programme pilote nous aide à améliorer notre approche et à mettre au point une transition du parc de véhicules plus durable et plus viable sur le plan opérationnel.



Priorités

Nous restons déterminés à réduire les effets sur l'environnement et à améliorer l'efficacité opérationnelle grâce à une gestion stratégique de l'approvisionnement et des fournisseurs. Voici quelques-unes de nos priorités clés :

- Accroître l'adoption des véhicules électriques hybrides rechargeables tout en surveillant l'évolution de l'infrastructure et de la politique en matière de véhicules électriques.
- Acheter auprès de constructeurs automobiles qui ont des plans solides pour améliorer l'infrastructure de recharge des véhicules électriques et les partenariats.
- Améliorer la durabilité en ce qui a trait aux voyages d'affaires, à la gestion du gaspillage et aux partenariats dans la chaîne d'approvisionnement.
- Établir des partenariats avec des fournisseurs de services alimentaires qui collaborent avec des organismes pour faire don des excédents alimentaires et soutenir les personnes dans le besoin.

Annexe

- 70 Émissions de gaz à effet de serre
- 74 Représentation de la main-d'œuvre
- 75 Tableau des risques et occasions liés aux changements climatiques
- 79 Indicateurs du Sustainability Accounting Standards Board (SASB)
- 81 Rapport de certification (EY)



Émissions de gaz à effet de serre

(Pour l'exercice clos le 31 décembre 2024)

Émissions de gaz à effet de serre (tonnes d'équivalent CO₂)^{18, 19, 20, 21, 22}

Émissions de portée 1	2024	2023	2022
Sources fixes de combustion ²³	405	436	470
Réfrigérants ^{24, 25}	80	80	80
Parc de véhicules ^{26, 27}	780	760	614
Total des émissions de portée 1	1 266	1 277	1 165
Réductions de GES grâce au gaz naturel vert	(481)	(595)	(447)
Total des émissions de portée 1, déduction faite des réductions liées à l'achat de gaz naturel vert	785	681	718

Émissions de portée 2 géolocalisées ²⁸	2024	2023	2022
Électricité ²⁹	316	305	298
Vapeur ^{30, 31}	157	177	98
Sources fixes de combustion ^{23, 33}	365	335	440
Réfrigérants ^{24, 25, 33}	81	80	76
Total des émissions de portée 2 géolocalisées	919	896	912

Émissions de portée 2 axées sur le marché ^{28, 29}	2024	2023	2022
Électricité ³⁰	316	305	298
Vapeur ^{31, 32}	157	177	98
Sources fixes de combustion ^{23, 33}	365	335	440
Réfrigérants ^{24, 25, 33}	81	80	76
Réductions de GES liées aux certificats d'énergie renouvelable	(316)	(305)	(281)
Total des émissions de portée 2 axées sur le marché	604	592	631
Total des émissions de portée 1 et 2 géolocalisées	2 185	2 173	2 077
Total des émissions de portée 1 et 2 axées sur le marché	1 870	1 868	1 796

Consommation d'énergie

Consommation totale d'énergie (MWh)	2024	2023	2022
Sources fixes de combustion ³⁴	4 368	4 125	4 872
Électricité ³⁵	4 481	4 669	5 221
Vapeur ³⁶	691	781	434
Consommation totale d'énergie (MWh)³⁷	9 540	9 575	10 527
Intensité énergétique totale (MWh/pied carré)³⁸	0,02	0,02	0,02

Émissions de gaz à effet de serre

(Pour l'exercice clos le 31 décembre 2024)

Émissions de gaz à effet de serre liées aux placements (tonnes d'éq. CO₂)

Émissions de portée 3 (sauf catégorie 15)	2024	2023	2022
Approvisionnement en biens et services	18 795	25 064	19 750
Biens d'équipement	1 574	2 163	3 885
Activités liées au carburant et à l'énergie	193	211	231
Déchets générés par les activités	105	121	84
Voyages d'affaires	1 247	1 310	587
Déplacements des employés	1 265	692	568
Émissions de portée 3 hormis les placements	23 178	29 560	25 105
Total des émissions de portée 1, 2 et 3 géolocalisées	25 363	31 733	27 182
Total des émissions de portée 1, 2 et 3 (axées sur le marché)	25 048	31 428	26 901
Total des émissions de portée 1, 2 et 3 (déduction faite des réductions dues au gaz naturel vert et aux certificats d'énergie renouvelable)	24 567	30 833	26 454

Émissions de gaz à effet de serre liées aux placements (tonnes d'éq. CO₂)

Catégorie 15, portée 3 — placements (portées 1, 2 et 3) ^{20, 39, 40}	2024	2023	2022
Catégorie 15, portée 3 — placements (actions cotées et obligations de sociétés) (émissions de portée 1 et 2 des sociétés détenues) ⁴³	90 539 ⁴⁴	82 738 ⁴⁵	79 051 ⁴⁶
Catégorie 15, portée 3 — placements (actions cotées et obligations de sociétés) (émissions de portée 3 des sociétés détenues) ⁴⁷	663 067 ^{42, 44}	—	—
Catégorie 15, portée 3 — placements (actions cotées et obligations de sociétés) (émissions de portée 1, 2 et 3 des sociétés détenues) ⁴¹	753 606 ^{42, 44}	—	—
Intensité des émissions des placements — actions cotées et obligations de sociétés (tonnes d'éq. CO ₂ par million de dollars investis) (émissions de portée 1 et 2 des sociétés détenues) ⁴³	34 ⁴⁴	34	30
Intensité des émissions des placements — actions cotées et obligations de sociétés (tonnes d'éq. CO ₂ par million de dollars investis) (émissions de portée 3 des sociétés détenues) ⁴⁷	250	—	—
Intensité des émissions des placements — actions cotées et obligations de sociétés (tonnes d'éq. CO ₂ par million de dollars investis) (émissions de portée 1, 2 et 3 des sociétés détenues) ⁴¹	284	—	—
Catégorie 15, portée 3 — placements (tonnes d'éq. CO ₂) (dette souveraine — comprenant l'utilisation des terres, le changement d'utilisation des terres et la sylviculture) ⁴⁸	282 526 ⁴⁹	323 412 ⁵⁰	—
Catégorie 15, portée 3 — placements (tonnes d'éq. CO ₂) (dette souveraine — excluant l'utilisation des terres, le changement d'utilisation des terres et la sylviculture) ⁴⁸	290 011 ⁴⁹	—	—
Intensité des émissions des placements — dette souveraine, comprenant l'utilisation des terres, le changement d'utilisation des terres et la sylviculture (tonnes d'éq. CO ₂ par million de dollars investis)	178	217	—
Total des émissions de portée 3 liées aux placements (tonnes d'éq. CO₂)	1 036 132	406 150	79 051

Émissions de gaz à effet de serre

(Pour l'exercice clos le 31 décembre 2024)

- 18 La méthodologie de collecte des données et de calcul des émissions de gaz à effet de serre liées aux activités est fondée sur les documents suivants : Le Protocole des gaz à effet de serre : Une norme de comptabilisation et de déclaration destinée à l'entreprise (nouvelle version) et *GHG Protocol Scope 2 Guidance* (en anglais seulement) pour le calcul des émissions de gaz à effet de serre de portée 2. Renseignements contextuels importants contenus dans la fiche de données ESG.
- 19 Les émissions de gaz à effet de serre (portée 1 et 2) déclarées pour 2022 à 2024 comprennent les données annuelles de toutes les activités au Canada et sous le contrôle opérationnel de Definity. Les données déclarées sur les émissions de gaz à effet de serre pour la période 2021 à 2024 concernent toutes les installations immobilières louées et possédées situées au Canada, couvrant 100 % de notre surface occupée globale et de nos véhicules loués.
- 20 Definity a fixé un seuil d'importance de 5 % (p. ex., un changement de plus de 5 % des émissions globales dû à des changements structurels, à des changements dans la méthodologie et à toute erreur importante) dans ces cas pour déclencher un nouveau calcul de l'année de référence, applicable à la fois aux augmentations et aux diminutions des émissions de gaz à effet de serre.
- 21 Nous utilisons les données relatives au gaz naturel, à l'électricité ou à la vapeur fournies par le propriétaire du bâtiment pour notre surface occupée, lorsqu'elles sont disponibles. Lorsque ces données ne sont pas disponibles, nous utilisons les données relatives au gaz naturel, à l'électricité ou à la vapeur de l'ensemble du bâtiment obtenues auprès du propriétaire et nous préparons des estimations en calculant l'intensité en pieds carrés de l'ensemble du bâtiment et en l'appliquant à notre surface occupée, si disponible. Lorsqu'aucune donnée de l'année en cours n'était disponible, mais que des données de consommation antérieures étaient fournies pour l'ensemble du bâtiment ou pour l'unité occupée, les données de consommation de l'année précédente ont été utilisées, car il s'agissait des données les plus récentes disponibles au moment de la préparation de l'inventaire. Lorsque ces données ne sont pas disponibles, nous préparons des estimations en appliquant l'intensité moyenne de la consommation d'énergie pour les immeubles de bureaux dans la province concernée, fournie par Ressources naturelles Canada (pour 2021) et multipliée par la surface de plancher de nos bureaux.
- 22 Tous les potentiels de réchauffement de la planète (PRP) proviennent du Sixième rapport d'évaluation du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC), à l'exception du PRP R-123 qui provient du Cinquième rapport d'évaluation.
- 23 Émissions directes et indirectes provenant de la combustion de gaz naturel dans de l'équipement fixe pour le chauffage de bureaux, calculées à l'aide des facteurs d'émission tirés du Rapport d'inventaire national 1990-2022 : sources et puits de gaz à effet de serre au Canada.
- 24 Émissions dues aux rejets intentionnels et non intentionnels de gaz pour le refroidissement des bureaux.
- 25 Émissions de réfrigérants gazeux estimées à l'aide de l'outil de comptabilisation des émissions de HFC de l'Environmental Protection Agency (EPA) (*Simplified Screening 2 Approach*) en fonction du type de bâtiment (entrepôt, service, industriel ou bureau), de la superficie de l'installation et de la durée d'occupation de l'espace au cours de l'année de déclaration. On suppose que le R-410, un mélange de réfrigérants, est composé de 50 % de HFC-125 (R-125) et de 50 % de HFC-32 (R-32) en poids, lorsque le type de gaz réel n'est pas disponible.
- 26 Émissions directes provenant de la combustion de carburants dans les véhicules loués à long terme, calculées à l'aide des facteurs d'émission de l'EPA pour les inventaires de gaz à effet de serre, janvier 2025.
- 27 Les sources de combustion mobiles sont calculées en utilisant les données du parc de véhicules obtenues auprès du fournisseur de services du parc de véhicules de Definity pour les kilomètres parcourus et les litres de carburant consommés. Les kilomètres parcourus sont saisis par les employés de Definity qui utilisent les véhicules.
- 28 Conformément aux lignes directrices du document *GHG Protocol Scope 2 Guidance*, nous déclarons les chiffres des émissions de portée 2 géolocalisées et axées sur le marché. Pour le calcul des émissions de portée 2 liées à l'électricité, les émissions géolocalisées se fondent sur les facteurs d'émission du réseau, tandis que les émissions axées sur le marché utilisent les facteurs d'émission associés à nos achats de certificats d'énergie renouvelable. Les émissions de portée 2 axées sur le marché sont calculées à partir de l'achat de certificats d'énergie renouvelable pour tenir compte de notre consommation totale d'électricité en 2022, 2023 et 2024. En 2024, Definity a acheté des certificats d'énergie renouvelable qui ont excédé ses émissions de portée 2 associées à l'électricité achetée, totalisant -382 tonnes d'éq. CO₂. Les émissions restantes de portée 2 axées sur le marché sont attribuées à l'utilisation de la vapeur et aux émissions provenant de sources fixes de combustion et de réfrigérants reclassés.
- 29 Les émissions axées sur le marché sont calculées à l'aide de facteurs d'émissions géolocalisées, car il n'existe pas de facteurs d'émissions résiduelles mixtes au Canada.
- 30 Émissions indirectes associées à l'utilisation de l'électricité achetée sur le réseau, calculées à l'aide des facteurs d'émission tirés du Rapport d'inventaire national 1990-2022 : sources et puits de gaz à effet de serre au Canada.
- 31 Émissions indirectes associées à l'utilisation de la vapeur achetée pour le chauffage collectif, calculées à l'aide des facteurs d'émission de l'EPA pour les inventaires de gaz à effet de serre, janvier 2025.
- 32 La chaudière est alimentée au gaz naturel et son efficacité thermique est estimée à 80 %.
- 33 Une reclassification a été effectuée, comme l'exige le document *GHG Protocol Scope 2 Guidance*, car il a été déterminé que les émissions provenant des actifs loués sont des émissions indirectes achetées au propriétaire.
- 34 Année de référence 2019 : 7 169,29
- 35 Année de référence 2019 : 7 282,25
- 36 Année de référence 2019 : 197,47
- 37 Année de référence 2019 : 14 649,02
- 38 Année de référence 2019 : 0,03
- 39 Comprend environ 50,1 % du total des placements de Definity. Comprend toutes les actions ordinaires, les actions privilégiées et tous les types d'obligations de sociétés (à l'exclusion des fonds négociés en bourse). Exclut la dette souveraine. Les émissions financées déclarées pour les actions cotées et les obligations de sociétés ne comprennent que les émissions de portée 1 et 2 des entités émettrices.
- 40 Les émissions financées (catégorie 15, portée 3 — placements) liées aux actions cotées en bourse, aux obligations de sociétés et à la dette souveraine ont été calculées à l'aide de la méthodologie prescrite par le Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF). Pour les émissions financées liées à des actions cotées et à des obligations de sociétés, les émissions de portée 1, 2 et 3 des entités émettrices sont fondées sur les données d'émissions pour la période se terminant un an avant la fin de la période de déclaration en cours, lorsque les émissions réelles déclarées par l'entité émettrice sont disponibles auprès de Bloomberg au moment du calcul des émissions. Lorsque les données d'émissions réelles ne sont pas disponibles pour l'année la plus récente auprès de Bloomberg et lorsque le placement de Definity dans l'entité émettrice est important, les données d'émissions sont fondées sur les données les plus récentes publiées par cette entreprise, si disponibles. Lorsqu'elles ne sont pas disponibles, les moyennes d'intensité d'émissions du secteur d'activité fondées sur le portefeuille de placements de Definity sont appliquées. Les renseignements financiers de l'entité émettrice sont calculés en utilisant la valeur de marché des actions au 31 décembre, pour les sociétés cotées en bourse, et la valeur comptable pour les dettes, en utilisant les dernières données financières disponibles.
- 41 Comprend toutes les actions ordinaires et actions privilégiées et tous les types d'obligations de sociétés (à l'exclusion des fonds négociés en bourse). Les émissions associées aux actions cotées et aux obligations de sociétés comprennent les émissions de portée 1, 2 et 3 des entités émettrices. Exclut la dette souveraine. Cote de qualité des données pour 2024, selon la méthodologie du PCAF : 1,79.
- 42 Bien qu'il y ait eu des émissions au cours des années précédentes, elles ne sont pas déclarées, car il s'agit d'une nouvelle exigence selon la méthodologie du PCAF pour 2024 qui exige que tous les secteurs soient pris en compte pour les émissions de portée 3.
- 43 Comprend toutes les actions ordinaires et actions privilégiées et tous les types d'obligations de sociétés (à l'exclusion des fonds négociés en bourse). Exclut la dette souveraine. Les émissions financées déclarées pour les actions cotées et les obligations de sociétés ne comprennent que les émissions de portée 1 et 2 des entités émettrices. Cote de qualité des données pour 2024, selon la méthodologie du PCAF : 1,59.
- 44 Les données de 2024 incluent les placements réalisés par Family Insurance qui n'étaient pas inclus dans les années précédentes, ce qui a eu un impact négligeable, de sorte qu'aucun retraitement n'a été nécessaire.
- 45 Cote de qualité des données pour 2023, selon la méthodologie du PCAF : 1,51.
- 46 Cote de qualité des données pour 2022, selon la méthodologie du PCAF : 1,71.
- 47 Comprend toutes les actions ordinaires et actions privilégiées et tous les types d'obligations de sociétés (à l'exclusion des fonds négociés en bourse). Ne comprend que les émissions de portée 3 associées aux actions cotées et aux obligations de sociétés en portefeuille. Exclut la dette souveraine. Cote de qualité des données pour 2024, selon la méthodologie du PCAF : 1,82.
- 48 Exclues de l'objectif de réduction des émissions de portée 3 liées aux placements. Calculées à l'aide de la méthode fondée sur la production, décrite par le PCAF. Exclut les dettes sous-souveraines et municipales. Les émissions de 2024 liées à la dette souveraine ont été calculées en utilisant le PIB (le PIB le plus récent [2023] de la Banque mondiale au moment du calcul des émissions) et les émissions fondées sur la plus récente année d'inventaire, qui est 2022 (d'après la CCNUCC).
- 49 Cote de qualité des données pour 2024, selon la méthodologie du PCAF : 1,00.
- 50 Cote de qualité des données pour 2023, selon la méthodologie du PCAF : 1,00.

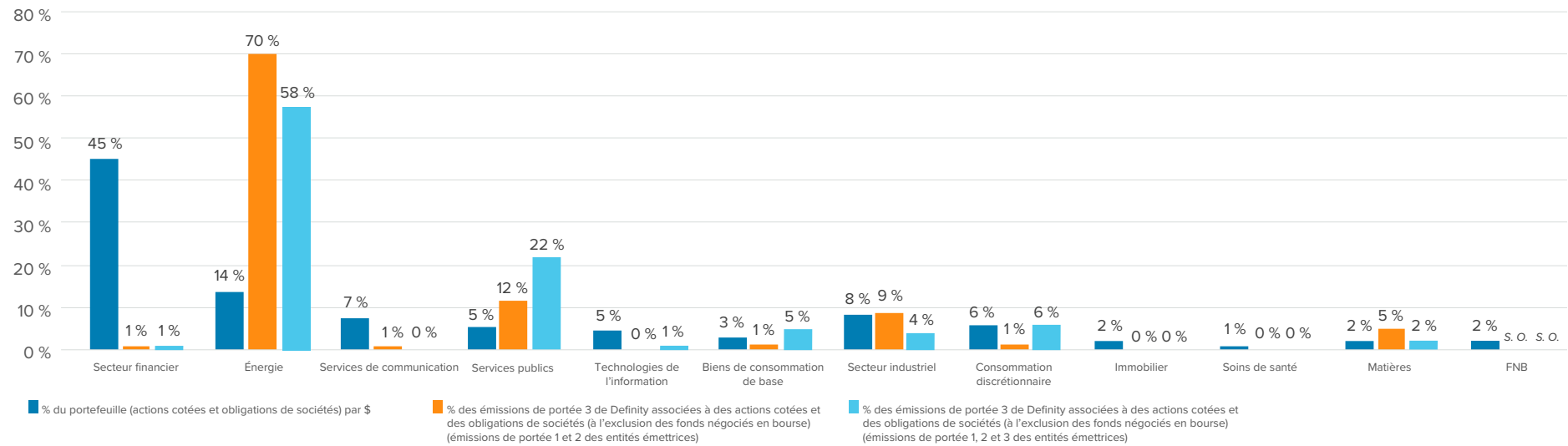
Émissions de gaz à effet de serre

(Pour l'exercice clos le 31 décembre 2024)

Vous trouverez ci-dessous une comparaison de la part des émissions liées aux placements de Definity en actions cotées et en obligations de sociétés par secteur d'activité avec la part des avoirs en portefeuille dans ces secteurs.

Émissions liées aux placements par rapport à l'exposition des placements, par secteur d'activité (au 31 déc. 2024)

(Actions cotées et obligations de sociétés seulement)



Représentation de la main-d'œuvre

Main-d'œuvre ⁵¹	2024	2023	2022
Permanent	3 359	3 400	3 504
Temporaire	34	42	51
Nombre total d'employés	2024	2023	2022
Sonnet	154	209	259
Petline	139	138	154
Definity/Economical	3 020	3 009	3 054
Family	80	86	88

Représentation et diversité	2024	2023	2022
Dans toute l'entreprise			
Femmes ^{11, 15, 16}	58 % ¹⁷	58 % ¹⁷	57 %
Hommes ^{11, 15, 16}	42 % ¹⁷	42 % ¹⁷	43 %
Personnes appartenant à un groupe en quête d'équité ^{10, 11}	51 %	49 %	—
LGBTQ+	—	—	—
Personnes noires, autochtones et de couleur	—	—	—
Personnes handicapées	—	—	—
Postes de direction, de direction principale et de vice-présidence adjointe			
Femmes ^{11, 15, 16}	45 % ¹⁷	45 % ¹⁷	45 %
Hommes ^{11, 15, 16}	55 % ¹⁷	55 % ¹⁷	55 %
Postes de vice-présidence et niveaux supérieurs			
Femmes ^{11, 47}	26 % ¹⁷	24 % ¹⁷	19 %
Hommes ^{11, 15, 16}	74 % ¹⁷	76 % ¹⁷	81 %
Personnes appartenant à un groupe en quête d'équité ^{10, 11}	27 %	25 %	—
Conseil d'administration			
Femmes	31 %	31 %	31 %
Hommes	69 %	69 %	69 %
Personnes appartenant à un groupe en quête d'équité	15 %	8 %	—

51 Comprend tous les employés permanents à temps plein et à temps partiel (réguliers sans date de fin déterminée) et les employés temporaires. Comprend Family Insurance.

Risques et occasions liés aux changements climatiques

Risque	Risques et occasions	Secteurs d'activité touchés	Sources de vulnérabilité	Horizon temporel
Risques physiques	Inondations et précipitations extrêmes	<ul style="list-style-type: none"> Assurance des particuliers Assurance des entreprises Placements Activités 	<ul style="list-style-type: none"> Les changements climatiques pourraient entraîner de plus fortes précipitations, ce qui augmenterait le risque d'inondation pluviale. Les changements dans les régimes de pluie, de neige et de température peuvent accroître le risque d'inondation fluviale, mais les tendances à l'échelle du Canada sont incertaines et hétérogènes. L'évolution du risque d'inondation peut entraîner une augmentation de la fréquence des sinistres causés par des phénomènes météorologiques extrêmes, ce qui pourrait générer une hausse des réclamations dans toutes les catégories d'assurance. Les inondations peuvent présenter un risque opérationnel pour nos bureaux et un risque financier pour le rendement de nos placements. 	De 1 à 5 ans
	Feux de forêt	<ul style="list-style-type: none"> Assurance des particuliers Assurance des entreprises Placements Activités 	<ul style="list-style-type: none"> Les régions canadiennes pourraient être confrontées à l'une des plus fortes augmentations du risque de feux de forêt à l'échelle mondiale en raison du réchauffement causé par l'évolution du climat, et certaines parties du Canada ont déjà connu une tendance à la hausse. Les feux de forêt sont une source de sinistres provoqués par des catastrophes naturelles qui risquent d'entraîner des réclamations en assurance de dommages dans toutes les catégories. Les feux de forêt pourraient toucher les activités de l'entreprise et de graves feux pourraient représenter un risque financier pour les rendements des placements. 	De 1 à 5 ans
	Épisodes de vents extrêmes	<ul style="list-style-type: none"> Assurance des particuliers Assurance des entreprises Placements Activités 	<ul style="list-style-type: none"> Le réchauffement des températures océaniques et d'autres facteurs peuvent accroître l'intensité des tempêtes tropicales, mais en diminuer le nombre total. Les tempêtes tropicales plus intenses peuvent se déplacer plus au nord et toucher terre avec plus d'intensité, se déplacer plus à l'intérieur des terres et toucher une plus vaste zone géographique avec des vitesses de vent dommageables. Des vitesses de vent plus extrêmes sont susceptibles de causer davantage de dégâts aux habitations, aux entreprises et aux véhicules. Les épisodes de vents violents peuvent avoir un effet sur l'infrastructure des services publics et provoquer des pertes d'exploitation. 	De 1 à 5 ans
	Élévation du niveau de la mer à l'échelle mondiale et niveau d'eau des Grands Lacs	<ul style="list-style-type: none"> Assurance des particuliers Assurance des entreprises Placements 	<ul style="list-style-type: none"> En raison de la fonte des nappes glaciaires, des calottes glaciaires et des glaciers, le niveau mondial de la mer s'élèvera de manière significative au cours du XXI^e siècle. Cela fera augmenter le risque d'inondation côtière et touchera les collectivités et les entreprises sur le littoral. Une grande partie du Canada atlantique est en outre confrontée à des problèmes d'affaissements de terrain et est plus exposée aux inondations côtières dues à l'élévation du niveau de la mer que celles du Pacifique. L'élévation du niveau de la mer accroîtra le risque d'inondation à marée haute et fera augmenter considérablement le risque d'inondation côtière en cas de tempête. L'éventail des niveaux d'eau extrêmes dans les Grands Lacs pourrait augmenter, ce qui se traduirait par des valeurs extrêmes basses et hautes qui n'ont pas encore été observées. La clientèle en assurance des entreprises et les placements dans les secteurs qui exercent leurs activités dans les zones côtières et dépendent des ports et des infrastructures de transport côtier seront durement touchés. 	10 ans et plus

Risques et occasions liés aux changements climatiques

Risque	Risques et occasions	Secteurs d'activité touchés	Sources de vulnérabilité	Horizon temporel
Risques physiques (suite)	Températures extrêmes	<ul style="list-style-type: none"> Assurance des particuliers Assurance des entreprises Placements Activités 	<ul style="list-style-type: none"> Le Canada se réchauffant plus de deux fois plus rapidement que la moyenne mondiale, toutes les régions canadiennes devraient connaître une hausse marquée du nombre de vagues de chaleur et de jours de canicule. L'augmentation des chaleurs extrêmes dans le Grand Nord canadien a déjà été attribuée aux changements climatiques. Les canicules peuvent entraîner des comportements et des conséquences provoquant une hausse des réclamations, notamment : <ul style="list-style-type: none"> – une augmentation des vols et des actes criminels violents; – la multiplication des tiques et des maladies qu'elles transmettent, susceptibles de nuire à la santé des animaux de compagnie; – des dommages matériels causés par des dégâts aux façades extérieures et aux toits; – une demande excédentaire sur le réseau électrique susceptible de provoquer une augmentation des réclamations en responsabilité civile en raison de pannes des systèmes de climatisation ou de réfrigération. La hausse des températures extrêmes pourrait également réduire la productivité économique dans toutes les régions, en particulier dans les secteurs du plein air. La hausse des températures extrêmes et la fréquence accrue des canicules pourraient toucher nos employés et, par leurs effets chroniques sur l'économie, nuire aux rendements des portefeuilles de placements dans des secteurs comme l'agriculture, la fabrication et la construction. 	10 ans et plus
	Stress hydrique/sécheresse	<ul style="list-style-type: none"> Assurance des particuliers Assurance des entreprises Placements 	<ul style="list-style-type: none"> La plupart des régions canadiennes devraient devenir plus sèches en raison de l'élévation des températures et de la modification des régimes de précipitations. Cela pourrait nuire à notre portefeuille en assurance des exploitations agricoles et exacerber d'autres risques comme les feux de forêt ou les inondations. Le stress hydrique ou la sécheresse à long terme dans les Prairies canadiennes pourrait également nuire à l'économie canadienne et au rendement des placements. 	10 ans et plus
	Tempêtes de verglas et cycles de gel-dégel	<ul style="list-style-type: none"> Assurance des particuliers Assurance des entreprises Activités 	<ul style="list-style-type: none"> Les pluies verglaçantes dans l'est du Canada pourraient se déplacer vers le nord. L'éloignement des principaux centres habités pourrait réduire le risque global de tempête de verglas. Les cycles gel-dégel engendrent une dégradation accélérée de la structure des propriétés ainsi que des dommages aux cultures, ce qui se traduit par un impact économique sur le secteur agricole. La diminution des cycles de gel-dégel due à la hausse des températures entraînerait une réduction des réclamations associées. 	10 ans et plus
Risque lié à la transition	Intervention des organismes de réglementation	<ul style="list-style-type: none"> Assurance des particuliers Assurance des entreprises 	<ul style="list-style-type: none"> Les risques et les effets climatiques peuvent amener les organismes de réglementation à imposer des exigences en matière de garantie, de tarification, de fonds propres, d'activités, de divulgation ou autres. 	De 1 à 5 ans
	Pressions des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> Assurance des particuliers Assurance des entreprises Placements Activités 	<ul style="list-style-type: none"> Definity peut être confrontée à des pressions ou à des protestations des parties prenantes à cause de ses activités (clients, placements). Definity pourrait subir des effets négatifs si nous sommes perçus comme n'adoptant pas ou ne mettant pas en œuvre une stratégie climatique adéquate. Les modifications apportées à la <i>Loi sur la concurrence</i> pour lutter contre l'écoblanchiment dans les déclarations relatives à l'environnement ou aux changements climatiques ont accru l'incertitude et le risque de contestation quant à ce qui est considéré comme une justification adéquate de ces déclarations — pour Definity et pour bon nombre de ses contreparties. 	De 1 à 5 ans

Risques et occasions liés aux changements climatiques

Risque	Risques et occasions	Secteurs d'activité touchés	Sources de vulnérabilité	Horizon temporel
Risque lié à la transition (suite)	Tarifification du carbone	<ul style="list-style-type: none"> Assurance des particuliers Assurance des entreprises Placements Activités 	<ul style="list-style-type: none"> La politique climatique et d'autres facteurs sociétaux, comme le télétravail et l'expansion des transports en commun, peuvent faire diminuer le nombre de particuliers qui ont leur propre véhicule. Ce risque peut être compensé si des clients optent pour un véhicule électrique. Les entreprises et secteurs à forte intensité de carbone pourraient voir leur demande diminuer en cas de contraction de certains secteurs dans un scénario à faibles émissions de carbone. L'incertitude liée aux politiques de tarification du carbone pourrait inciter les investisseurs à se détourner des placements judicieux sur le plan climatique, ce qui entraînerait des difficultés économiques pour ce secteur. Les rendements des placements pourraient être touchés par les dépréciations des actifs climatiques irrécupérables et par les nouvelles dépenses en capital nécessaires à la transition. 	De 1 à 10 ans
	Contraction du marché	<ul style="list-style-type: none"> Assurance des entreprises Placements 	<ul style="list-style-type: none"> La demande en matière de sources de combustibles et de produits à forte intensité d'émissions pourrait chuter et donc réduire la taille du marché dans certains segments. La baisse de la demande en ce qui concerne les carburants et produits à forte intensité d'émissions pourrait entraîner une réduction des rendements des placements. 	5 ans et plus
	Responsabilité civile	<ul style="list-style-type: none"> Assurance des entreprises Placements 	<ul style="list-style-type: none"> Des litiges climatiques pourraient toucher les clients d'industries à forte intensité d'émissions et le rendement des placements dans ces secteurs. 	De 5 à 10 ans
Occasions	Efficacité opérationnelle	<ul style="list-style-type: none"> Activités 	<ul style="list-style-type: none"> Nous pouvons investir dans les bâtiments, les parcs automobiles, le télétravail et les capacités de réunion virtuelle qui réduisent les émissions de gaz à effet de serre et permettent de réaliser des économies ou de garantir les coûts. 	De 1 à 5 ans
	Énergie renouvelable	<ul style="list-style-type: none"> Assurance des particuliers Assurance des entreprises Placements Activités 	<ul style="list-style-type: none"> Le développement du secteur des énergies renouvelables peut offrir des débouchés aux installations résidentielles et commerciales. Le développement des énergies renouvelables pourrait constituer une occasion de croissance des investissements. Les énergies renouvelables peuvent contribuer à réduire les émissions et à améliorer la résilience de nos activités directes. 	De 1 à 5 ans
	Modernisation des bâtiments	<ul style="list-style-type: none"> Assurance des particuliers Assurance des entreprises Activités 	<ul style="list-style-type: none"> La volonté d'accroître l'efficacité énergétique des bâtiments par leur modernisation favorisera probablement leur résilience climatique tout en accroissant leur valeur. Le renforcement de la résilience climatique sur le plan des biens peut faire baisser les réclamations, ce qui peut contribuer à contenir ou à réduire les primes. Le nombre croissant de modernisations peut également contribuer à l'augmentation de l'assurance des chantiers. La modernisation des bureaux de Definity peut améliorer la résilience et réduire les coûts de récupération ou d'exploitation. 	De 1 à 5 ans
	Véhicules électriques	<ul style="list-style-type: none"> Assurance des particuliers Assurance des entreprises 	<ul style="list-style-type: none"> L'expansion du segment des véhicules électriques offre une possibilité d'évolution ou de croissance du marché. 	De 1 à 5 ans

Risques et occasions liés aux changements climatiques

Risque	Risques et occasions	Secteurs d'activité touchés	Sources de vulnérabilité	Horizon temporel
Occasions (suite)	Autres produits et services	<ul style="list-style-type: none"> Assurance des particuliers Assurance des entreprises 	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons la possibilité de développer des produits et des solutions de services innovants qui permettent à nos clients d'atténuer leur incidence sur le climat en réduisant leurs émissions, de mieux faire connaître et comprendre les risques liés aux changements climatiques et de réduire ou de prévenir les pertes matérielles et financières dues aux catastrophes climatiques. Par extension, cela contribuera à l'adaptation et à la résilience de nos clients face au climat. 	De 1 à 5 ans
	Placements judicieux sur le plan climatique	<ul style="list-style-type: none"> Placements 	<ul style="list-style-type: none"> Nous pouvons intégrer la transition climatique comme facteur dans le processus d'investissement afin de déterminer les possibilités de croissance et de valorisation pour les entités émettrices potentielles. L'incertitude liée aux politiques de tarification du carbone pourrait inciter les investisseurs à se détourner des placements judicieux sur le plan climatique, ce qui entraînerait des difficultés économiques pour ce secteur. La réduction de l'intensité carbone du portefeuille implique un compromis inhérent, car elle peut limiter la sélection et la diversification des actifs. 	De 1 à 5 ans
	Investissement communautaire en faveur de la résilience climatique	<ul style="list-style-type: none"> Communautés 	<ul style="list-style-type: none"> Nous pouvons accorder des subventions et établir des partenariats avec des organismes de bienfaisance, des organisations à but non lucratif et des entreprises sociales qui soutiennent l'évaluation des risques à l'échelle communautaire, l'amélioration des infrastructures, le renforcement des capacités et la mise en place d'outils permettant d'accroître la résilience et la capacité d'adaptation des communautés aux effets des changements climatiques. 	De 1 à 5 ans
	Promotion des solutions climatiques	<ul style="list-style-type: none"> Assurance des particuliers Assurance des entreprises Placements Activités 	<ul style="list-style-type: none"> Nous pouvons participer à des efforts de collaboration d'intérêt public pour faire progresser les politiques et le financement concernant les moyens d'adaptation aux changements climatiques et d'atténuation de leurs effets, y compris les solutions fondées sur la nature. 	De 1 à 5 ans
	Réévaluation des biens immobiliers	<ul style="list-style-type: none"> Assurance des particuliers Assurance des entreprises 	<ul style="list-style-type: none"> À mesure que le risque climatique devient un facteur de l'évaluation des biens immobiliers, les taux de variation de la valeur des biens immobiliers personnels et commerciaux pourraient différer selon que le risque climatique est faible ou élevé. C'est l'occasion pour les assureurs d'informer leurs clients de l'évolution de leur exposition et d'améliorer l'harmonisation du risque et de la tarification. C'est également l'occasion pour les assureurs disposant de meilleurs modèles de sélection des risques de croître de manière rentable. 	De 5 à 10 ans

Indicateurs du Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Le tableau ci-dessous contient des commentaires ou des références pour un ensemble non exhaustif d'indicateurs SASB concernant l'industrie de l'assurance.

Sujet	Mesure comptable	Catégorie	Code SASB	Réponse
Information transparente et conseils justes pour les clients	Montant total des pertes financières à la suite de procédures judiciaires liées à la commercialisation et à la communication de renseignements sur les produits d'assurance aux nouveaux clients et aux clients récurrents	Quantitatif	FN-IN-270a.1	Selon la direction, ces montants ne devraient pas avoir d'incidence importante sur nos résultats commerciaux ou notre situation financière.
	Ratio plaintes-réclamations	Quantitatif	FN-IN-270a.2	En 2024, le ratio plaintes-réclamations était de 3,83 plaintes pour 1 000 réclamations reçues.
	Description de l'approche d'information des clients sur les produits	Rapport de gestion	FN-IN-270a.4	Veillez consulter la section « Adapter l'assurance à un monde en mutation » à la page 29.
Intégration des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance à la gestion des investissements	Total des actifs investis, par secteur et par catégorie d'actif	Quantitatif	FN-IN-410a.1	Voir la section « Portefeuille de placements » de la fiche de données ESG.
	Description de l'approche d'intégration des facteurs ESG aux processus et stratégies de gestion des placements	Rapport de gestion	FN-IN-410a.2	Veillez consulter la section « Placements et financement responsables » à la page 41.
Politiques conçues pour encourager les comportements responsables	Analyse des produits ou des caractéristiques de produits qui encouragent les actions ou les comportements responsables quant à la santé, la sécurité ou l'environnement	Rapport de gestion	FN-IN-410b.2	Veillez consulter la section « Adapter l'assurance à un monde en mutation » à la page 27.

Indicateurs du Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Sujet	Mesure comptable	Catégorie	Code SASB	Réponse
Exposition aux risques environnementaux	Description de la méthode d'intégration des risques environnementaux dans : <ul style="list-style-type: none"> Le processus de souscription des contrats individuels La gestion des risques d'entreprise et l'adéquation des fonds propres 	Rapport de gestion	FN-IN-450a.3	Veillez consulter la section « Insurance Risk » aux pages 57 à 59 de notre Rapport annuel 2024 (en anglais seulement).
Gestion des risques systémiques	Exposition aux instruments dérivés par catégorie : <ol style="list-style-type: none"> Exposition potentielle totale aux instruments dérivés sans compensation par contrepartie centrale Juste valeur totale des garanties acceptables consenties auprès de la chambre de compensation centrale Exposition potentielle totale aux instruments dérivés avec compensation par contrepartie centrale 	Quantitatif	FN-IN-550a.1	Veillez consulter la section « Derivative financial instruments » à la page 107 de notre Rapport annuel 2024 (en anglais seulement).
	Juste valeur totale des actifs apportés en garantie dans les opérations de prêt de titres	Quantitatif	FN-IN-550a.2	Veillez consulter la section « Off-Balance Sheet Liabilities and Contingencies » à la page 50 de notre rapport annuel 2024 (en anglais seulement).
	Description de l'approche de gestion des risques liés aux capitaux et aux liquidités associés à des activités systémiques hors assurance	Rapport de gestion	FN-IN-550a.3	Veillez consulter la section « Risk Management and Corporate Governance » aux pages 54 à 69 de notre Rapport annuel 2024 (en anglais seulement).
Indicateur d'activité	Nombre de polices en vigueur, par segment : <ol style="list-style-type: none"> Assurance de dommages Assurance vie Réassurance acceptée 	Quantitatif	FN-IN-000.A	Le nombre total de polices d'assurance des particuliers en vigueur pour 2024 est de 1 595 619.



Rapport de certification du professionnel en exercice indépendant

À la direction de Société financière Definity

Étendue

Nous avons été chargés par la Société financière Definity (« Definity ») de réaliser une mission d'assurance limitée, au sens des Normes canadiennes de missions de certification (ci-après, la « mission »), visant la délivrance d'un rapport sur les principaux indicateurs de performance présentés en détail dans l'annexe ci-jointe (collectivement, l'« objet considéré ») au 31 décembre 2024 figurant dans le Rapport sur la durabilité 2024 et la Fiche récapitulative sur l'ESG de Definity de 2024 (collectivement, le « rapport »).

Outre les éléments figurant au paragraphe précédent, qui précise l'étendue de notre mission, aucune procédure de certification n'a été mise en œuvre à l'égard des autres informations contenues dans le rapport, et, par conséquent, nous n'exprimons aucune conclusion sur celles-ci.

Critères appliqués par Definity

Dans le cadre de la préparation de l'objet considéré, Definity a appliqué les lignes directrices contenues dans The Greenhouse Gas Protocol: A Corporate Accounting and Reporting Standard et Scope 2 Guidance (le « protocole des GES »), la norme Partnership for Carbon Accounting Financials (« PCAF »), et la norme Global GHG Accounting and Reporting Standard Part A: Financed Emissions, Second Edition (2022), ainsi que des critères élaborés en interne qui sont décrits dans le rapport (collectivement, les « critères »). Les critères élaborés en interne ont été expressément conçus aux fins de la préparation du rapport. Par conséquent, l'information sur l'objet considéré pourrait ne pas convenir à d'autres fins.



Responsabilités de Definity

Il incombe à la direction de Definity de sélectionner les critères et de présenter l'objet considéré conformément à ceux-ci, dans tous ses aspects significatifs. Cela inclut l'établissement et le maintien des contrôles internes, la tenue de documents adéquats et l'établissement d'estimations qui sont utiles à la préparation de l'objet considéré, de sorte qu'il soit exempt d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilités d'EY

Notre responsabilité consiste à exprimer une conclusion au sujet de la présentation de l'objet considéré en nous fondant sur les éléments probants que nous avons obtenus.

Nous avons réalisé notre mission conformément à la NCMC 3000, Missions d'attestation autres que les audits ou examens d'informations financières historiques (« NCMC 3000 ») et à la NCMC 3410, Missions de certification des bilans des gaz à effet de serre (« NCMC 3410 »). Selon ces normes, nous devons planifier et réaliser notre mission de façon à obtenir l'assurance limitée que l'objet considéré, dans tous ses aspects significatifs, est présenté conformément aux critères, en plus de délivrer un rapport. La nature, le calendrier et l'étendue des procédures choisies relèvent de notre jugement, et notamment de notre évaluation des risques d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre conclusion sous forme d'assurance limitée.

Notre indépendance et notre gestion de la qualité

Nous nous sommes conformés aux règles ou au code de déontologie pertinents applicables à l'exercice de l'expertise comptable et se rapportant aux missions de certification, qui sont publiés par les différents organismes professionnels comptables, lesquels reposent sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle et de diligence, de confidentialité et de conduite professionnelle.

EY applique la Norme canadienne de gestion de la qualité (NCGQ) 1, Gestion de la qualité par les cabinets qui réalisent des audits ou des examens d'états financiers, ou d'autres missions de certification ou de services connexes, qui exige que nous concevions, mettions en place et fassions fonctionner un système de gestion de la qualité qui comprend des politiques ou des procédures en ce qui concerne la conformité aux règles de déontologie, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables.

Description des procédures mises en œuvre

Les procédures mises en œuvre dans une mission d'assurance limitée sont de nature différente et d'étendue moindre que celles mises en œuvre dans une mission d'assurance raisonnable, et elles suivent un calendrier différent. En conséquence, le niveau d'assurance obtenu dans une mission d'assurance limitée est beaucoup moins élevé que celui qui aurait été obtenu dans une mission d'assurance raisonnable. Nos procédures ont été conçues dans le but d'obtenir un niveau d'assurance limitée sur lequel fonder notre conclusion et ne fournissent pas tous les éléments probants qui seraient nécessaires à l'expression d'un niveau d'assurance raisonnable.

Bien que nous ayons tenu compte de l'efficacité des contrôles internes mis en place par la direction pour déterminer la nature et l'étendue de nos procédures, notre mission de certification n'a pas été conçue pour fournir une assurance à l'égard des contrôles internes. Nos procédures ne comprenaient pas de test des contrôles ou la mise en œuvre de procédures de vérification de l'agrégation ou du calcul des données dans les systèmes informatiques.

Une mission d'assurance limitée consiste à faire des demandes d'informations, principalement auprès des personnes responsables de la préparation de l'objet considéré et des informations connexes, et à appliquer des procédures analytiques et autres procédures appropriées.

Nos procédures ont notamment consisté à :

- ▶ mener des entretiens auprès des membres du personnel concernés afin d'acquérir une compréhension des processus de collecte, de regroupement et de communication de l'information sur l'objet considéré;
- ▶ mettre en œuvre des procédures d'examen analytique, mener des entretiens auprès des membres du personnel concernés, réexécuter certains calculs et comparer les données avec les informations sources sous-jacentes sur la base d'un échantillon;
- ▶ vérifier la présentation de l'objet considéré et l'information fournie sur celui-ci dans le rapport.

Nous avons également mis en œuvre d'autres procédures que nous avons jugées nécessaires dans les circonstances.



Limites inhérentes

Le processus de quantification des gaz à effet de serre (« GES ») est soumis à une incertitude scientifique, qui découle du fait que les connaissances scientifiques en matière d'évaluation des GES sont incomplètes. En outre, les procédures relatives aux GES font l'objet d'une incertitude d'estimation (ou de mesure), qui résulte des processus de mesure et de calcul utilisés pour quantifier les émissions dans les limites des connaissances scientifiques existantes.

L'information non financière, comme l'objet considéré, comporte plus de limites inhérentes que l'information financière, en raison de la nature plus qualitative des caractéristiques que présente l'objet considéré et des méthodes employées pour établir cette information. Comme il n'existe pas d'ensemble substantiel de pratiques établies sur lequel s'appuyer, différentes techniques de mesure acceptables peuvent être employées, ce qui peut donner lieu à des évaluations comportant des différences significatives et rendre difficile la comparaison entre les entités et au fil du temps.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre et des éléments probants que nous avons obtenus, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'objet considéré pour l'exercice clos le 31 décembre 2024 n'a pas été préparé, dans tous ses aspects significatifs, conformément aux critères.

Ernst & Young S.R.L./S.E.N.C.R.L.
Comptables professionnels agréés
Experts-comptables autorisés

Le 7 mai 2025
Toronto (Canada)

Annexe

Notre mission d'assurance limitée a porté sur l'objet considéré suivant pour l'exercice clos le 31 décembre 2024 :

Objet considéré	Critères ¹	Unité	Valeur présentée	Page du rapport
Total des émissions de portée 1 et 2 géolocalisées	Protocole des GES ²	t d'éq. CO ₂	2 185	68
Total des émissions de portée 1 et 2 axées sur le marché	Protocole des GES ²	t d'éq. CO ₂	1 870	68
Émissions de catégorie 15, portée 3 – placements (actions cotées et obligations de sociétés) (émissions de portée 1 et 2 des sociétés détenues)	PCAF ²	t d'éq. CO ₂	90 539	69
Émissions de catégorie 15, portée 3 – placements (actions cotées et obligations de sociétés) (émissions de portée 3 des sociétés détenues)	PCAF ²	t d'éq. CO ₂	663 067	69
Émissions de catégorie 15, portée 3 – placements (actions cotées et obligations de sociétés) (émissions de portée 1, 2 et 3 des sociétés détenues)	PCAF ²	t d'éq. CO ₂	753 606	69
Émissions de catégorie 15, portée 3 – Placements (dette souveraine – comprenant l'utilisation des terres, le changement d'utilisation des terres et la sylviculture)	PCAF ²	t d'éq. CO ₂	282 526	69
Émissions de catégorie 15, portée 3 – Placements (dette souveraine – excluant l'utilisation des terres, le changement d'utilisation des terres et la sylviculture)	PCAF ²	t d'éq. CO ₂	290 011	69
Intensité des émissions des placements – actions cotées et obligations de sociétés (émissions de portée 1 et 2 des sociétés détenues)	PCAF ²	t éq. CO ₂ / M \$	34	69
Intensité des émissions des placements – actions cotées et obligations de sociétés (émissions de portée 3 des sociétés détenues)	PCAF ²	t éq. CO ₂ / M \$	250	69
Intensité des émissions des placements – actions cotées et obligations de sociétés (émissions de portée 1, 2 et 3 des sociétés détenues)	PCAF ²	t éq. CO ₂ / M \$	284	69
Intensité des émissions des placements – dette souveraine, comprenant l'utilisation des terres, le changement d'utilisation des terres et la sylviculture	PCAF ²	t éq. CO ₂ / M \$	178	69

¹ Le périmètre de présentation de l'information applicable utilisé pour évaluer l'objet considéré est présenté et expliqué à la page 5 du Rapport sur la durabilité 2024.

² De l'information contextuelle importante et nécessaire pour comprendre la façon dont les données ont été compilées a été présentée dans le rapport. Se reporter aux pages du rapport mentionnées dans le Rapport sur la durabilité 2024.

Annexe (suite)

Objet considéré	Critères ¹	Unité	Valeur présentée	Page du rapport
Total des dons de bienfaisance	Élaborés en interne ³	M \$	4,3	4, 6, 8, 57, 61
Total des employés de la Société – Femmes	Élaborés en interne ^{4, 5, 6, 7}	%	58	53, 71
Total des employés de la Société – Hommes	Élaborés en interne ^{4, 5, 6, 7}	%	42	71
Total des employés la Société – Personnes appartenant à un groupe en quête d'équité	Élaborés en interne ^{4, 8}	%	51	53, 71
Postes de direction, de direction principale et de vice-présidence adjointe – Femmes	Élaborés en interne ^{4, 5, 6, 7}	%	45	53, 71
Postes de direction, de direction principale et de vice-présidence adjointe – Hommes	Élaborés en interne ^{4, 5, 6, 7}	%	55	71
Postes de vice-présidence et niveaux supérieurs – Femmes	Élaborés en interne ^{4, 5, 6, 7}	%	26	53, 71
Postes de vice-présidence et niveaux supérieurs – Hommes	Élaborés en interne ^{4, 5, 6, 7}	%	74	71
Postes de vice-présidence et niveaux supérieurs – Personnes appartenant à un groupe en quête d'équité	Élaborés en interne ^{4, 8}	%	27	53, 71
Taux de roulement volontaire	Élaborés en interne ⁹	%	10,1	47
Taux de mobilisation des employés	Élaborés en interne ¹⁰	%	79	46, 49
Indice d'inclusion et d'appartenance	Élaborés en interne ¹¹	%	87	45, 49

¹ Le périmètre de présentation de l'information applicable utilisé pour évaluer l'objet considéré est présenté et expliqué à la page 5 du Rapport sur la durabilité 2024.

³ Dons versés directement à des organismes de bienfaisance enregistrés, y compris les dons à la Fondation Definity Assurance (un organisme de bienfaisance enregistré), ainsi que les dons aux universités, le jumelage des dons des employés et les autres dons consignés dans les comptes du grand livre général pour les dons de bienfaisance d'entreprise.

⁴ Family Insurance est exclue de cet indicateur en raison de limitations des données liées à l'incompatibilité des systèmes. L'effectif comprend les employés permanents et actifs, y compris ceux qui sont en congé (à l'exception des employés en invalidité de longue durée). Les étudiants, les employés contractuels, les entrepreneurs indépendants ou les personnes employées par une agence de recrutement tierce sont exclus.

⁵ Ces données démographiques sont calculées sur une moyenne de 12 mois afin d'atténuer les effets potentiels des changements intervenus en fin d'année, mais elles demeurent sensibles à de petites variations absolues de la représentation ou de la taille totale de la population, fondée sur des données d'auto-identification collectées à l'interne pour indiquer le genre.

⁶ Selon l'effectif moyen de l'année, calculé à partir de 12 rapports mensuels.

⁷ Les chiffres incluent les employés en congé (à l'exception des congés pour invalidité de longue durée).

⁸ Données en date du 31 décembre 2024, fondées sur une divulgation volontaire avec un taux de réponse de 47 % comprend les personnes autochtones, noires et de couleur, les membres de la communauté LGBTQ+ ou les personnes vivant avec un handicap.

⁹ Fondé sur les départs volontaires en pourcentage de la main-d'œuvre active (à l'exclusion du personnel en congé) permanente (à l'exclusion des étudiants, des employés contractuels, des entrepreneurs indépendants ou des personnes employées par une agence de recrutement tierce) à temps plein et à temps partiel (d'après les 12 rapports mensuels sur l'effectif). Ne comprend pas les départs à la retraite.

¹⁰ Le taux de mobilisation des employés est calculé à partir des réponses à cinq énoncés lors du dernier sondage de 2024 : 1) Je suis fier(-ère) de travailler pour cette entreprise, 2) La compagnie me motive à contribuer au-delà de ce qui est exigé normalement pour effectuer mon travail, 3) Mon travail me donne un sentiment d'accomplissement personnel, 4) Je recommanderais cette entreprise à des gens que je connais comme étant un endroit où il fait bon travailler, 5) Je songe rarement à chercher un nouvel emploi auprès d'une autre compagnie. Les répondants ont évalué chaque énoncé sur une échelle de Likert à 5 niveaux (de « pas du tout d'accord » « 1 » à « tout à fait d'accord » « 5 »). La cote pour chaque énoncé est calculée au moyen de la formule suivante : = (nombre de répondants ayant indiqué « d'accord » + nombre de répondants ayant indiqué « tout à fait d'accord »)/nombre total de répondants à cet énoncé. L'indice correspond au résultat moyen des réponses aux 5 questions. Tous les employés permanents et temporaires, à temps plein ou à temps partiel, qui sont actifs (et ne sont pas en congé) sont admissibles au sondage.

¹¹ L'indice d'inclusion et d'appartenance est calculé à partir des réponses à 4 questions lors du dernier sondage de 2024 : 1) Les perspectives diversifiées sont valorisées et encouragées au sein de mon équipe, 2) Je peux être moi-même au travail, 3) Je suis à l'aise d'exprimer mes idées et mes opinions, même si elles sont différentes de celles des autres, 4) Dans cette entreprise, tout le monde peut réaliser son plein potentiel, peu importe qui il est. Les répondants ont évalué chaque énoncé sur une échelle de Likert à 5 niveaux (de « pas du tout d'accord » « 1 » à « tout à fait d'accord » « 5 »). L'indice est calculé en faisant la moyenne du nombre de répondants ayant indiqué « d'accord » ou « tout à fait d'accord » à chaque énoncé, divisé par le nombre total de répondants. La cote pour chaque énoncé est calculée au moyen de la formule suivante : = (nombre de répondants ayant indiqué « d'accord » + nombre de répondants ayant indiqué « tout à fait d'accord »)/nombre total de répondants à cet énoncé. L'indice correspond au résultat moyen des réponses aux 4 questions. Tous les employés permanents et temporaires, à temps plein ou à temps partiel, qui sont actifs (et ne sont pas en congé) sont admissibles au sondage. Au total, 92 % des destinataires ont participé.

definity.

© Compagnie d'assurance Definity, 2025. Toute propriété intellectuelle appartient à la Compagnie d'assurance Definity et/ou ses sociétés affiliées.