

definity.

Rapport sur l'environnement,
la société et la gouvernance
(ESG) 2021

CONTENU

À PROPOS DE DEFINITY	4
À PROPOS DE CE RAPPORT	5
MESSAGE DU CHEF DE LA DIRECTION	6
POINTS SAILLANTS DE 2021	7
GOUVERNANCE ET GESTION DES FACTEURS ESG	8
IMPORTANCE RELATIVE DES FACTEURS ESG ET STRATÉGIE CONNEXE	9
NOS EMPLOYÉS	12
FAVORISER UNE CULTURE DE RENDEMENT ET DE MOBILISATION	14
BÂTIR UNE CULTURE D'INCLUSION, DE DIVERSITÉ, D'ÉQUITÉ ET D'ACCESSIBILITÉ	21
CULTIVER L'INNOVATION À L'ÉCHELLE DE L'ENTREPRISE	26
NOS COMMUNAUTÉS	28
SOUTENIR NOS CLIENTS	29
SÉCURITÉ, CONFIDENTIALITÉ ET UTILISATION ÉTHIQUE DES DONNÉES	32
AIDER LES COURTIERs À SERVIR LES CLIENTS	34
RELATIONS AVEC NOS FOURNISSEURS	35
INVESTISSEMENT COMMUNAUTAIRE ET ACTION SOCIALE	35
NOTRE ENVIRONNEMENT	40
PROTECTION ET GÉRANCE DE L'ENVIRONNEMENT	41
LUTTE CONTRE LA CRISE CLIMATIQUE	42
ANNEXES	47
INDICATEURS DU SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS BOARD (SASB)	47
TABLEAU DE PERFORMANCE ESG	49



MISE EN GARDE CONCERNANT L'INFORMATION PROSPECTIVE

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 d'environnement, de société et de gouvernance (ESG) et les événements ou résultats anticipés, notamment 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. Plus précisément, l'information sur nos attentes quant aux résultats, au rendement, aux réalisations, aux perspectives ou aux possibilités en matière d'ESG, ainsi qu'aux collectivités et marchés dans lesquels nous menons nos activités, constitue 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 des phrases ou des énoncés au conditionnel ou au futur, ou selon lesquels certaines actions, certains événements ou certains résultats « peuvent » ou « pourraient » se réaliser. En outre, tout énoncé faisant référence à des attentes, des intentions, des plans, des projections ou d'autres caractérisations d'événements, de réalisations ou de circonstances futurs contient de l'information prospective; les déclarations sur nos émissions et la diversité en sont un exemple. Les énoncés contenant de l'information prospective ne renferment pas des faits historiques ni des promesses

de rendement futur. Ils représentent plutôt des attentes, estimations ou projections de la direction concernant des événements ou des circonstances futurs 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 s'inscrivent dans un horizon à plus long terme que bon nombre de nos déclarations obligatoires en vertu des lois sur les sociétés et des lois en valeurs mobilières 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 opinions, estimations et hypothèses sous-jacentes sur lesquelles cette information est fondée. L'information prospective est fondée sur des opinions, des estimations et des hypothèses que nous avons jugées appropriées et raisonnables à la date à laquelle elles ont été émises. De nombreux facteurs pourraient faire en sorte que nos résultats, performances ou réalisations réels, ou d'autres événements ou développements futurs, soient sensiblement différents de ceux exprimés ou sous-entendus par les énoncés prospectifs, y compris, sans s'y limiter, les suivants : la dynamique des changements climatiques; la disponibilité de données complètes et de qualité sur les émissions de gaz à effet de serre (GES); la conjoncture économique et des marchés financiers; le besoin d'une mobilisation active et continue des parties prenantes, y compris les entreprises et les organisations gouvernementales et non

gouvernementales; le développement et le déploiement de nouvelles technologies et de solutions propres à certains secteurs; l'évolution des attentes des clients, des collectivités et des autres parties prenantes; les tendances démographiques et la concurrence sur le marché du travail; notre capacité à recruter, à retenir et à former les employés; les développements législatifs et réglementaires; notre capacité à mettre en œuvre diverses initiatives dans les délais prévus; et les autres facteurs exposés à la page 22 du [rapport annuel 2021 de Definity](#) (en anglais seulement).

Cette liste de facteurs ci-dessus n'est pas exhaustive; d'autres facteurs pourraient également 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 s'en écarter sensiblement. En conséquence, les lecteurs ne doivent pas se fier indûment à l'information prospective, qui n'est valable qu'à la date à laquelle elle a été formulée. Cette information est susceptible d'évoluer après cette date, et nous n'avons pas l'intention ou l'obligation de la mettre à jour ou de la réviser, ni ne nous y engageons, 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

À PROPOS DE DEFINITY

Présents pour la collectivité

Formée en 2021 à la suite de la démutualisation d'Economical, Compagnie Mutuelle d'Assurance, la Société financière Definity est la société mère de plusieurs marques et distributeurs d'assurance multicanal les plus anciens et les plus innovants du Canada, dont Assurance Economical, Sonnet Assurance, Family Insurance Solutions et la Compagnie d'assurance Petline. L'entrée en bourse de Definity à la Bourse de Toronto (TSX) et les placements privés simultanés ont été réalisés en novembre 2021, dégageant un produit de plus de 2,3 milliards de dollars. Cette opération constitue la plus importante introduction à la TSX en 2021 et l'une des plus substantielles de l'histoire canadienne.

Les racines de Definity sont profondes : son histoire remonte à 1871, date à laquelle Economical Mutual Fire Insurance Company of Berlin a émis sa première police. Definity poursuit la tradition d'entraide en investissant dans des activités multicanaux afin d'offrir aux Canadiens des solutions d'assurance pour leurs domiciles, véhicules, exploitations agricoles, animaux de compagnie et entreprises, directement ou par l'intermédiaire de courtiers agréés.

Definity est déterminée à offrir une expérience fiable aux clients et aux courtiers, à mettre au point des plateformes numériques évolutives, à pratiquer une souscription disciplinée et à bâtir une culture organisationnelle performante, dynamique et inclusive. Grâce à des activités bien diversifiées et à une flexibilité financière qui soutiennent la création de valeur, nous sommes en bonne position pour réaliser croissance et rentabilité, tout en répondant aux besoins de nos parties prenantes.

NOTRE OBJECTIF

Bâtir un monde meilleur
en aidant nos clients ainsi
que nos communautés à
s'adapter et à s'épanouir.

NOTRE AMBITION

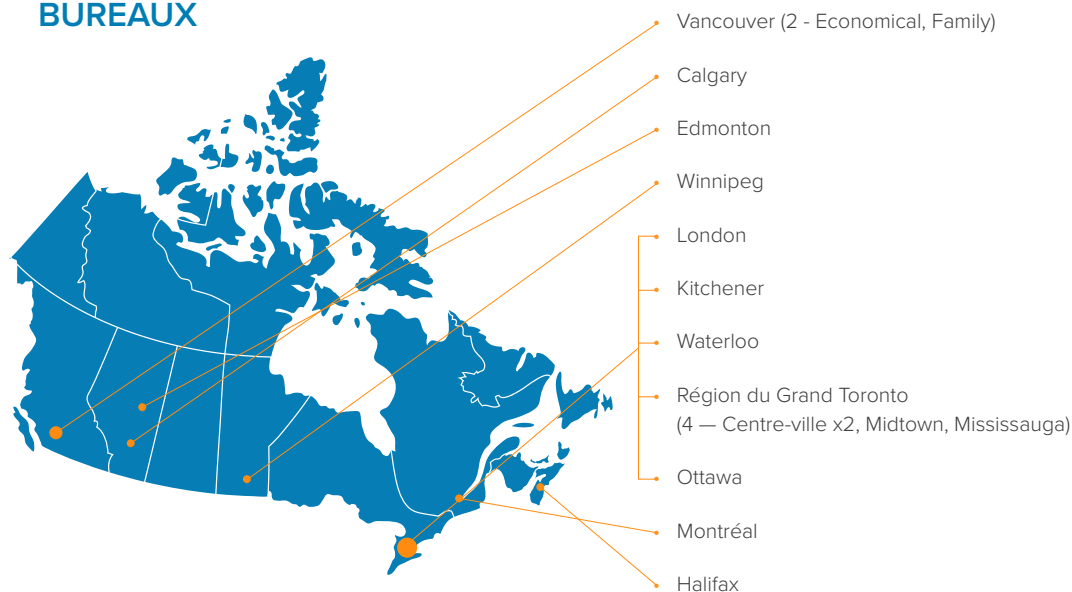
Être un des assureurs
de dommages les plus
importants et innovateurs
au Canada.

NOTRE PROMESSE DE MARQUE

Faire évoluer l'assurance.



BUREAUX



FAITS SAILLANTS SUR LES RÉSULTATS FINANCIERS DE 2021

(en millions de dollars canadiens, sauf indication contraire)

Primes brutes souscrites

3 123,4 M\$

Rendement d'exploitation des
capitaux propres¹

11,5 %

Ratio combiné¹

93,1 %

¹Mesure financière supplémentaire, non conforme aux PCGR ou ratio non conforme aux PCGR. Pour en apprendre plus au sujet des mesures financières supplémentaires, les mesures financières non conformes aux PCGR et le ratio non conforme aux PCGR, reportez-vous à la section 12 — « Supplementary Financial Measures and Non-GAAP Financial Measures and Ratios », dans le rapport annuel 2021 (en anglais seulement) de Definity.

À PROPOS DE CE RAPPORT

Le présent rapport décrit le rendement et les activités de la Société financière Definity en matière environnementale, sociale et de gouvernance (ESG) pour l'exercice 2021 (du 1^{er} janvier 2021 au 31 décembre 2021). Sauf indication contraire, tous les chiffres présentés sont au 31 décembre 2021. Sauf indication contraire, les données périodiques sont du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021. Tous les montants sont exprimés en dollars canadiens.

La divulgation exhaustive des facteurs ESG permet le dialogue sur les questions pertinentes pour nos activités et nos parties prenantes. Nous consultons des normes et cadres courants pour préparer nos déclarations sur les facteurs ESG et diffuser de l'information sur des enjeux ESG importants, et nous soutenons les efforts qui permettront de transmettre des renseignements cohérents et comparables sur les marchés financiers et ailleurs.

Nous soutenons les organismes suivants ou en sommes membres :



Autres publications connexes



Rapport annuel 2021
(en anglais seulement)



Déclaration de
responsabilité publique
2021



Rapport du Groupe de
travail sur l'information
financière relative aux
changements climatiques
(GIFCC) 2021



La durabilité au
financièredefinity.com

MESSAGE DU CHEF DE LA DIRECTION

Chères parties prenantes,

J'ai le plaisir de vous présenter le premier rapport de la Société financière Definity sur ses activités environnementales, sociales et de gouvernance (ESG). L'année 2021 a été mémorable pour notre entreprise : en plus de célébrer les 150 ans d'Economical, Compagnie Mutuelle d'Assurance, nous avons réalisé un premier appel public à l'épargne à la Bourse de Toronto et avons alloué 100 millions de dollars découlant des avantages de la démutualisation au financement de la Fondation Definity Assurance. La Société financière Definity est désormais la société mère de la Compagnie d'assurance Definity, de la Compagnie d'assurance Sonnet, de Family Insurance Solutions Inc. et de la Compagnie d'assurance Petline. Nous abordons ce nouveau chapitre de notre histoire dans une situation favorable en renouvelant notre engagement à créer de la valeur à long terme pour nos parties prenantes. Nous avons également démontré notre capacité à gérer des changements importants, tout en produisant des résultats solides qui soutiennent nos ambitions de croissance.

Les progrès décrits dans le présent rapport reposent sur les fondements de notre principe d'entraide entre voisins depuis les dernières 150 années; nous avons maintenant renforcé notre engagement par l'entremise d'une stratégie ESG plus robuste et globale. De plus, la démutualisation d'Economical, Compagnie Mutuelle d'Assurance en 2021 a mené à la création de la Fondation Definity Assurance, fondation de bienfaisance indépendante financée par les 100 millions de dollars découlant des avantages de notre démutualisation. Depuis longtemps, nous nous sommes engagés à desservir les communautés où nous vivons et travaillons, et nous savons que la Fondation poursuivra cet héritage.

Prenant appui sur nos efforts de longue date pour entraîner des incidences positives dans nos communautés et pour l'environnement, nous savons aussi que nous sommes dans une ère de défis de plus en plus complexes et interconnectés. La pandémie de COVID-19 continue d'engendrer des répercussions sur notre vie, notre milieu de travail et l'économie mondiale. Avec ses effets disproportionnés sur certains membres de nos communautés, elle a mis en évidence de nombreuses inégalités, notamment raciales, de genre, de santé mentale et de bien-être. À chaque événement météorologique catastrophique et chaque sonnette d'alarme tirée par la communauté internationale, la crise climatique gagne en visibilité et en urgence.

Ces enjeux exigent un effort soutenu de la part des entreprises et de tous les segments de la société; c'est à ce prix que des progrès réels et durables seront réalisés. Nous continuerons à essayer d'attirer et de former un bassin de talents diversifiés dans tous les services et de maintenir une culture d'inclusion, de diversité, d'équité et

d'accessibilité. Nous visons une culture où tous les employés de Definity se sentent libres d'être eux-mêmes. En notre qualité d'assureur de dommages, nous comprenons très bien les effets dévastateurs des changements climatiques et le rôle primordial que le monde des affaires est appelé à jouer à leur égard. Nous sommes fiers des mesures déjà prises par Definity et honorés de vous en présenter ici une description détaillée.

Notre objectif est de bâtir un monde meilleur en aidant nos clients ainsi que nos communautés à s'adapter et à s'épanouir. Cet énoncé nous rappelle que nous devons exercer une influence positive pour nos assurés, nos courtiers, nos actionnaires et nos communautés, ainsi que pour la planète dans son ensemble. Les employés sont les forces vives de Definity, et nous ne saurions trop les remercier de s'appliquer à atteindre cet objectif jour après jour. À bien des égards, les interventions décrites dans le présent rapport ne représentent qu'une infime partie des efforts déployés pour réaliser notre objectif, notre ambition et notre promesse d'améliorer les choses dans le secteur de l'assurance.

Au nom de tous les membres de notre équipe, nous vous remercions du fond du cœur de l'intérêt que vous portez à notre entreprise.



ROWAN SAUNDERS

PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION



POINTS SAILLANTS DE 2021



+ de 2,3 G\$

ont été mobilisés grâce à l'introduction en bourse et aux placements privés simultanés



100 M\$

de bénéfices découlant de la démutualisation ont été alloués au financement de la Fondation Definity Assurance, un nouvel organisme de bienfaisance enregistré au Canada



Près de 1 M\$

ont été investis dans les communautés locales



49 %

des postes de direction et de direction principale sont occupés par des femmes



28 %

des répondants au sondage auprès des employés se disent autochtones, noirs ou de couleur (PANDC)



10 %

des répondants au sondage auprès des employés disent appartenir à la communauté LGBTQ+



17 %

de réduction des émissions de GES de portée 1 et 2 par rapport aux niveaux de 2020 et 31 % de réduction par rapport à ceux de 2019 (avant la pandémie)



1,6 million \$

investis dans des rénovations de bureaux axées sur l'efficacité énergétique en 2021; 4,6 M\$ depuis 2019



83 %

des répondants au sondage auprès des employés indiquent qu'à leur avis, notre entreprise a la responsabilité sociale et environnementale à cœur

GOUVERNANCE ET GESTION DES FACTEURS ESG

La gestion proactive des principaux enjeux ESG est un élément crucial de notre stratégie d'entreprise et de la création de valeur à long terme pour nos parties prenantes.

Étant donné qu'une variété d'enjeux ESG peuvent avoir d'importantes conséquences sur les activités de Definity, le conseil d'administration surveille les risques et occasions qui y sont liés, directement et par le biais de comités du conseil qui se penchent sur des aspects particuliers de ces facteurs.

La haute direction veut s'assurer d'inclure les facteurs et initiatives ESG appropriés dans la stratégie d'entreprise de Definity et de gérer efficacement les principaux risques et possibilités. Elle est soutenue par un comité directeur interfonctionnel chargé des questions ESG, présidé par le vice-président principal, Affaires juridiques et stratégie. Ce comité surveille les stratégies ESG de l'entreprise et leur exécution.

Au sein de notre groupe de stratégie d'entreprise, une fonction dédiée aux enjeux ESG assure la surveillance quotidienne, le soutien à la réflexion et la coordination de l'exécution pour nos secteurs d'activité et nos fonctions d'entreprise. Un certain nombre de groupes interfonctionnels appuient l'élaboration des priorités en matière d'ESG et veille à leur exécution au jour le jour. Il s'agit notamment des groupes suivants :

- **Groupe de travail ESG** : présidé par le responsable de notre fonction ESG, il est chargé de l'élaboration des priorités ESG, de leur mise en œuvre et de la mesure des résultats à l'échelle de l'entreprise.
- **Groupe de travail sur les changements climatiques** : coprésidé par les responsables de nos fonctions Risque d'entreprise et ESG, il est chargé de faciliter l'atteinte des objectifs de la stratégie d'entreprise sur les changements climatiques.
- **Comité consultatif en matière d'inclusion, de diversité, d'équité et d'accessibilité (CCIDEA)** : présidé par notre vice-présidente principale et chef des ressources humaines, il réunit les présidents des groupes d'employés et s'occupe de l'amélioration continue de notre culture d'inclusion et d'appartenance.



IMPORTANCE RELATIVE DES FACTEURS ESG ET STRATÉGIE CONNEXE

Au début de 2021, nous avons lancé une évaluation bisannuelle de l'importance relative des enjeux ESG afin de confirmer lesquels sont les plus importants pour nos activités. Nous avons notamment mobilisé nos employés, fournisseurs, courtiers, cadres supérieurs, administrateurs et investisseurs potentiels au moyen de consultations directes et de sondages. Nous avons aussi fait appel à un service de données tiers pour évaluer la fréquence et l'importance des mentions de sujets significatifs dans les médias, les médias sociaux, les rapports des pairs, les règlements ainsi que les normes et cadres adoptés volontairement dans notre secteur.

Cette évaluation a surtout permis de déterminer les enjeux ESG jugés les plus importants pour notre entreprise :



Renseignements
personnels des clients et
sécurité des données



Éthique
des affaires



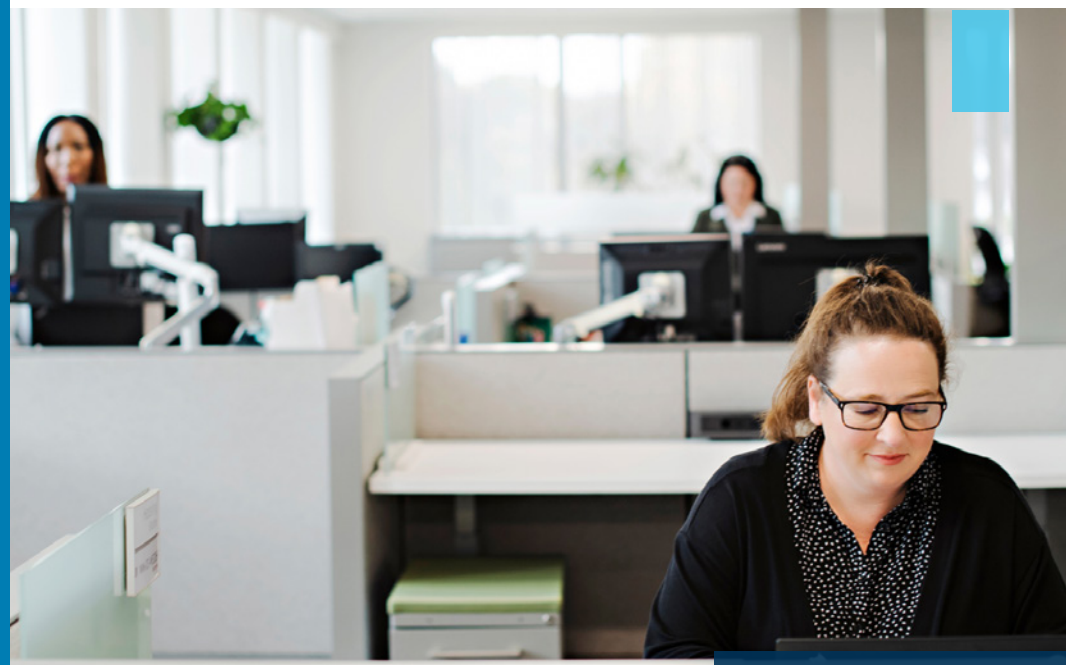
Mobilisation, diversité et
inclusion des employés



Risques et occasions liés aux
changements climatiques



Pratiques liées aux clients



La nature dynamique de notre environnement opérationnel a été mise en évidence au cours des deux dernières années. Des questions concernant la santé et la sécurité, le bien-être des employés, les disparités socioéconomiques, l'équité raciale et les changements climatiques se sont placées en tête de notre programme d'entreprise. En l'absence d'événements significatifs ou perturbateurs, nous prévoyons de faire cette évaluation de l'importance relative tous les deux ans. Nous voulons également faire un suivi régulier pour évaluer les répercussions des enjeux ESG sur nos activités et nos opérations, et affiner notre stratégie en conséquence.

L'approche de Definity aux enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance est fondée sur notre but : **bâtir un monde meilleur en aidant nos clients et nos communautés à s'adapter et à s'épanouir**. Les principes et piliers suivants illustrent notre détermination à réussir en mobilisant d'abord notre personnel dans le cadre de nos opérations et de nos interactions commerciales qui nous permettent d'exercer une influence directe. C'est ce qui fonde notre intention d'avoir des incidences positives plus vastes pour nos parties prenantes, les communautés et les générations futures.



NOS PRINCIPES ESG

AGIR DE FAÇON DURABLE

Nous mettons l'accent sur les facteurs durables, particulièrement ceux qui auront les meilleures conséquences. L'expression « agir dans l'intérêt des autres » est ancrée dans notre entreprise, guide nos décisions et informe nos actions.

DYNAMISER LES EMPLOYÉS

Nous prêchons par l'exemple afin de créer une mobilisation éloquente dans l'ensemble de l'entreprise. Nous sommes authentiques et nous incarnons les valeurs de l'entreprise à l'aide d'une culture mobilisée et diverse.

INSPIRER LE CHANGEMENT POSITIF

Nous favorisons les actions et la différence par nos relations de longue date, basées sur la confiance, dans nos communautés. Nous agissons en tant que citoyens impliqués et respectueux et encourageons nos parties prenantes à en faire de même.



NOS PILIERS ESG

NOS EMPLOYÉS



Nous favorisons une culture de responsabilisation, de mobilisation et de collaboration. Nous nous sommes engagés à offrir un environnement de travail innovateur, à haut rendement et inclusif.

NOS COMMUNAUTÉS



Nous investissons dans le bien-être de nos communautés pour obtenir un impact social mesurable. Notre engagement à tisser des liens solides avec les communautés à l'intérieur comme à l'extérieur de notre entreprise permet un soutien égal aux occasions et au perfectionnement.

NOTRE ENVIRONNEMENT



En tant qu'entreprise socialement responsable, nous adoptons la durabilité environnementale. Nous prenons activement part à la gestion des risques environnementaux et prenons des décisions réfléchies pour protéger notre environnement.

NOS EMPLOYÉS



Nous nous sommes engagés à offrir un environnement de travail innovateur, à haut rendement et inclusif qui favorise une culture de responsabilisation, de mobilisation et de collaboration.

POINTS SAILLANTS DE 2021

Taux de mobilisation des employés de
80 %
en 2021

49 %
des postes de cadre intermédiaire (direction et direction principale) sont occupés par des femmes

28 %
des répondants au sondage auprès des employés se disent autochtones, noirs ou de couleur

10 %
des répondants au sondage auprès des employés disent appartenir à la communauté LGBTQ+

89 %
des répondants au sondage auprès des employés estiment que le milieu de travail est ouvert à la diversité des origines et des modes de pensée

89 %
des répondants au sondage auprès des employés se sentent entièrement acceptés et intégrés au travail

La fourchette d'âge de nos employés est de

17 à 73 ans

MEILLEUR EMPLOYEUR AU CANADA



La famille de compagnies de Definity a été de nouveau reconnue par des organismes tiers comme un employeur de premier plan en 2021 :

EMPLOYEUR DE CHOIX POUR LES FEMMES EN ASSURANCE

Assurance Economical
Insurance Business 2021

MEILLEURS ENDROITS OÙ TRAVAILLER

Assurance Economical
Canadian HR Reporter 2021

50 MILIEUX DE TRAVAIL LES PLUS MOTIVANTS

Assurance Economical
Insurance Achievers 2021

MEILLEUR EMPLOYEUR EN COLOMBIE-BRITANNIQUE

Family Insurance Solutions
100 meilleurs employeurs du Canada en 2021

CÉLÉBRATION DES 150 ANS D'ASSURANCE ECONOMICAL

Assurance Economical a fêté ses 150 ans en 2021 en incitant les employés à souligner ce jalon historique de différentes façons, dont les suivantes :

- Publication des moments historiques racontés dans *L'Hebdo*, notre bulletin d'information, comme nos origines dans le secteur de l'assurance incendie et notre programme de signalisation routière pour l'assurance auto.
- Organisation du webinaire « Qu'y a-t-il dans les archives? », consacré à différents objets et récits sur la riche histoire de notre entreprise.
- Possibilité de contribuer à une capsule temporelle qui sera ouverte dans 25 ans.
- Reproduction d'une peinture (photo ci-contre) commandée à Baz Kanold, artiste étudiant les arts à l'Université de Waterloo, offerte en cadeau aux employés et aux courtiers; cette œuvre vise à illustrer les racines profondes d'Economical et son esprit de communauté et de diversité.



FAVORISER UNE CULTURE DE RENDEMENT ET DE MOBILISATION

Une culture dynamique et saine nous aide à réaliser notre stratégie d'affaires, à renforcer notre marque et à encourager les employés à donner le meilleur d'eux-mêmes chaque jour. Nous investissons dans nos employés, notre plus grand atout, pour fournir à nos courtiers et à nos clients un service compétent et fiable. Chez Definity, nous valorisons et récompensons l'apport, la créativité et l'énergie des employés.

Nous priorisons un milieu de travail respectueux, sécuritaire et inclusif animé par nos valeurs.

NOUS SOMMES TOUS RESPONSABLES

La **Semaine de reconnaissance des employés** est l'occasion d'exprimer notre reconnaissance pour les incroyables efforts de nos employés et de célébrer collectivement leurs réalisations. Elle propose aux employés des activités virtuelles tenues à l'échelle de l'entreprise et prévoit du temps où les équipes peuvent planifier leurs propres activités au sein de leur service. Les activités de l'entreprise comprennent généralement un événement destiné à l'ensemble du personnel, une soirée conviviale pour les familles et des concours qui se tiennent tout au long de la semaine. Les responsables d'équipes reçoivent un guide d'organisation contenant une liste de vérification pour les aider à planifier la semaine, à reconnaître les membres de leur équipe et à créer une culture de reconnaissance régulière tout au long de l'année.

En 2022, nous avons mis sur pied les **Jours Definity** afin de renforcer et de rendre permanents les trois jours de congé personnel et les deux jours temporaires de congé personnel pour la COVID-19 qui étaient offerts en 2020 et en 2021. Les employés à temps plein peuvent désormais utiliser cinq Jours Definity par année à leur guise pour leur bien-être mental, physique ou social, ou pour des célébrations culturelles qui ne

NOUS INSPIRONS LA CONFIANCE DES CLIENTS

sont pas forcément associées à un jour férié. Cette modification fait suite aux commentaires formulés dans le cadre de nos sondages éclair aux employés.

Nous avons lancé le **régime d'actionnariat de Definity** en 2021 lors de notre introduction en bourse pour aider les employés à acheter des actions de l'entreprise. Ce programme est administré par un tiers qui achète les actions sur le marché libre au nom des employés participants. Les contributions sous forme de retenues salariales sont complétées par des contributions équivalentes de Definity, jusqu'à concurrence d'un maximum de 1 500 \$ par année par participant. Grâce à une contribution initiale de l'entreprise, la plupart de nos employés sont devenus titulaires d'un portefeuille de titres de la société dont « nous sommes tous responsables ». Tous les employés réguliers peuvent cotiser au régime d'actionnariat de Definity, et une contribution de bienvenue est offerte aux nouveaux employés. À la fin de février 2022, près de 60 % des employés admissibles versaient régulièrement des cotisations salariales dans le régime d'actionnariat.

NOUS TRAVAILLONS ENSEMBLE POUR RÉUSSIR ENSEMBLE

RECONNAÎTRE ET RÉCOMPENSER LE RENDEMENT

La reconnaissance des employés qui font un excellent travail et qui franchissent des étapes importantes fait partie intégrante de la culture de haut rendement et de l'appartenance qui prévaut chez Definity. Les employés et les dirigeants utilisent la plateforme Definity Reconnaissance+ pour reconnaître et récompenser en temps réel les réalisations professionnelles qui reflètent nos trois valeurs, et célébrer des occasions spéciales comme les anniversaires de naissance et de service.

Le programme de rémunération de la direction de Definity met l'accent sur l'exécution réussie de la stratégie d'affaires, conformément à l'intérêt de l'entreprise pour le risque et à ses valeurs. Definity reconnaît la pertinence et l'importance des facteurs ESG dans la raison d'être, la culture, la stratégie et le rendement global de l'entreprise. Par conséquent, diverses mesures ESG prioritaires — notamment sur la mobilisation, l'inclusion et la diversité des employés — font partie des objectifs personnels des cadres et de nombreux autres employés.

POINTS SAILLANTS DE 2021

34 876
reconnaisances reçues

118 050 \$
en récompenses accordées

FAVORISER L'AUTONOMIE DES EMPLOYÉS PAR L'APPRENTISSAGE ET LE PERFECTIONNEMENT

Les occasions d'apprentissage continu offrent à l'employé les compétences nécessaires pour réussir dans leur poste, exécuter les stratégies d'entreprise et répondre aux besoins de nos courtiers et de nos clients, et évoluer vers des postes à Definity où ils pourront s'épanouir professionnellement.

Parmi les possibilités de formation offertes aux employés :

- Formation technique en classe ou virtuelle, avec instructeur
- Système infonuagique de gestion de l'apprentissage donnant en tout temps accès au microapprentissage autodirigé sur certains sujets
- Primes pour les employés qui obtiennent des certifications professionnelles
- Remboursement des frais de scolarité
- Accès à la plateforme Harvard ManageMentor et à la publication Harvard Business Review
- Possibilité d'explorer des compétences et connaissances pratiques dans le cadre du Mois de l'apprentissage au travail
- Parcours d'apprentissage qui favorisent la maîtrise du poste occupé, les promotions ou les mutations vers des postes nouveaux ou différents
- Programmes de perfectionnement et d'intégration pour soutenir la culture, l'apprentissage entre pairs, l'apprentissage sur le lieu de travail et le perfectionnement du leadership
- Causeries Carrières — une discussion en direct sur le développement de carrière et l'acquisition de connaissances en assurance
- Programme de perfectionnement du leadership
- Frais d'adhésion

FRAIS PROFESSIONNELS ET COURS EXTERNES DES EMPLOYÉS PAYÉS PAR DEFINITY EN 2021	
Nombre total d'adhésions	1 210
Coût total des adhésions	197 648 \$
Nombre d'employés ayant suivi un cours	491
Nombre total de cours suivis à l'extérieur	587
Coût total des cours suivis à l'extérieur	611 318 \$

POINTS SAILLANTS DE 2021

61 %

des employés ont profité des possibilités de formation

246

nouveaux chefs d'équipe ont participé à la formation Essentiels du leadership pour se familiariser avec nos approches en matière de gestion du rendement, de récompenses, de reconnaissance et d'inclusion

50

gestionnaires ont participé à un programme de formation spécialisé qui leur a permis de développer leur intelligence émotionnelle, ainsi que des compétences en communication, en gestion du changement et en rétroaction

Environ

5,3 heures

par employé ont été consacrées à la formation et au perfectionnement dans le système Definity Apprentissage



ACCUEILLIR L'AVENIR DU TRAVAIL

Ayant fait l'expérience du télétravail pendant la pandémie, nous passons à une approche souple et hybride relativement à nos processus et lieux de travail, afin d'approfondir nos liens de collaboration, d'établir des relations de mentorat informelles et de résoudre ensemble des problèmes complexes ou interfonctionnels. Nos équipes peuvent désormais travailler dans un milieu mieux adapté à leurs fonctions et modes de collaboration.

Dans ce nouveau contexte professionnel, nous devons faire preuve de souplesse et comprendre que toutes les équipes n'ont pas les mêmes besoins. C'est pourquoi nous avons demandé aux gestionnaires de trouver le juste équilibre entre présence au bureau et télétravail pour bien répondre aux besoins de leurs équipes et à ceux de l'entreprise, des courtiers et des clients.

ÉLÉMENTS CLÉS DU RETOUR AU BUREAU :



Protocoles relatifs à la COVID-19 (distanciation physique, désinfection, évaluation de santé, mandat de vaccination pour le travail au bureau, etc.)



Nouveau logiciel de réservation des postes de travail et des salles de réunion



Retour au bureau progressif, avec des sondages auprès des employés, des séances de questions avec les gestionnaires et des séances d'orientation



Amélioration et normalisation de la technologie pour faciliter la collaboration au bureau et à distance



PROMOUVOIR LA SANTÉ MENTALE ET LE BIEN-ÊTRE

Nous attachons beaucoup d'importance à la santé mentale, physique, sociale et financière de nos employés, un enjeu mis en lumière pendant la pandémie et la période de télétravail. Le télétravail peut offrir de nombreux avantages : souplesse accrue pour les besoins personnels et familiaux des employés, élimination du temps de déplacement et des dépenses qui y sont associées. Il peut cependant entraîner d'autres situations : solitude et isolement, charge accrue de la garde d'enfants ou des soins aux personnes âgées pendant les périodes de confinement, effacement de la frontière entre travail et vie privée. Definity est déterminée à soutenir le bien-être de ses employés, une volonté qui a revêtu une importance particulière en 2021, deuxième année de la pandémie.

Pour veiller à leur sécurité et à leur bien-être en 2021, nous avons mené des sondages auprès du personnel sur le télétravail et le travail hybride, présenté les protocoles COVID-19 de Definity et son approche en matière de vaccination des employés et des visiteurs, et tenu des séances de questions-réponses avec un médecin sur la COVID-19 et la vaccination ainsi qu'avec la chef des ressources humaines de Definity, sur le travail hybride et le retour au bureau.



1 753 employés

ont assisté à des webinaires sur la santé mentale et le bien-être tenus, entre autres, par Hal Johnson et Joanne McLeod de SynerVie et par GoodLife Fitness, y compris une série estivale sur le bien-être et une journée virtuelle complète sur le bien-être à l'automne



1,5 million de minutes

d'activités touchant le bien-être ont été enregistrées par **1 831 employés** au cours de la campagne printanière de bien-être



8 webinaires

sur la littératie financière ont été donnés par la Financière Sun Life



2 161 employés

ont participé au Défi automnal de bien-être, et **97 %** d'entre eux ont remporté des crédits en argent pour leur compte personnel de bien-être grâce au suivi de leurs activités



SOUTIEN ET OUTILS

Tout au long de 2021, nous avons continué à faire d'importants investissements dans les mesures de soutien pour aider nos employés à faire face aux réalités de la pandémie. En voici quelques exemples :



Jusqu'à trois heures de congé payé pour permettre aux employés et à leurs enfants de se faire vacciner contre la COVID-19.



Une formation sur le perfectionnement du leadership pour favoriser la gestion virtuelle et efficace des équipes.



Un programme de dépenses pour l'équipement de bureau prévoyant 250 \$ par employé pour l'achat de claviers ergonomiques, de bureaux ajustables, de chaises de bureau ou d'autres articles.



Des webinaires donnés par des ergonomes agréés visant à expliquer aux employés comment aménager leurs espaces de travail virtuels et physiques.



L'augmentation du nombre de jours de congé personnel payés, de trois à cinq, en reconnaissance de leur travail et de leur besoin de se changer les idées.



Un soutien aux parents grâce à un partenariat avec Kids & Company, notamment :

- Une place garantie en garderie dans les six mois suivant l'inscription.
- L'accès à un centre de ressources familiales offrant des activités d'apprentissage et des webinaires.
- Une prestation complémentaire de garde d'enfants pour un maximum de deux jours.
- Une option de soins personnels à domicile et de soutien au mode de vie pour les personnes âgées.

NOUS PRÉPARER À NOTRE RÉALITÉ EN TANT QUE SOCIÉTÉ OUVERTE

L'année 2021 a été marquée par une autre évolution : après 150 ans de service, notre société mutuelle s'est inscrite à la cote de la Bourse de Toronto. L'entrée en bourse de Definity a eu lieu le 23 novembre 2021, après la démutualisation d'Economical, Compagnie Mutuelle d'Assurance. Sans les énormes efforts déployés par nos employés, rien de cela n'aurait été possible.

Les communications régulières, dont des mises à jour fréquentes du président du conseil d'administration sur le processus de démutualisation et des conseils sur la façon d'en parler à ses proches et la conduite à adopter avant et après l'entrée en bourse, ont été essentielles pour préparer le premier appel public à l'épargne. De plus, nous avons demandé à 3 040 membres du personnel de participer à plus de 150 séances de formation et de préparation, notamment :

- Un programme interactif obligatoire d'**ateliers sur la culture** visant à approfondir la compréhension commune de nos valeurs et de nos comportements, et à inciter les employés à s'y conformer. Présentés par des membres de la direction de Definity à 3 000 employés, dont 500 gestionnaires de tous les échelons, ces ateliers font désormais partie du processus d'intégration des nouveaux employés.
- En 2021, Definity a organisé une série de formations pour aider les employés à comprendre les différents aspects de « **Notre réalité en tant que société ouverte** », incluant des renseignements sur les actionnaires en tant que nouveau groupe de parties prenantes, les politiques sur les valeurs mobilières et leur négociation, les politiques de divulgation, les enjeux touchant notre réputation et les facteurs ESG.
- Des assemblées générales pour comprendre et célébrer notre entrée en bourse.



L'année dernière a été une année charnière pour notre entreprise. Notre entrée en bourse nous permet désormais de réunir des capitaux pour faire croître nos activités et atteindre nos objectifs. Par ailleurs, nous maintenons dans nos activités futures une tradition d'entraide entre voisins vieille de 150 ans.

HUGO SIN

VICE-PRÉSIDENT, INITIATIVES STRATÉGIQUES



Bâtir un monde meilleur en aidant nos clients ainsi que nos communautés à s'adapter et à s'épanouir, ce n'est pas qu'un slogan. Chez Definity, nous avons pour objectif commun de faire toute la différence pour ceux que nous servons.

MARC VIOLA

VICE-PRÉSIDENT, DÉVELOPPEMENT ORGANISATIONNEL ET TALENT

ATTIRER DES EMPLOYÉS TALENTUEUX

Dans le cadre d'une période de concurrence extrême pour les talents sur le marché du travail, il est essentiel de mettre à profit la culture et l'expérience du personnel chez Definity pour attirer les candidatures. Tout au long de la pandémie, nous avons eu d'énormes besoins de recrutement pour soutenir la croissance de nos activités. De ce fait, nous avons défini certaines mesures importantes pour que la fonction d'acquisition des talents soit désormais en mesure de soutenir les besoins de recrutement de l'entreprise.

Nous avons ajouté des ressources de première ligne pour soutenir le cycle complet de nos efforts de recrutement et créé un « module de recrutement de masse » afin de pourvoir de façon proactive les postes à roulement élevé (p. ex., dans les centres de contacts). Nous avons également créé des fonctions spécialisées pour favoriser le recrutement en milieu universitaire, promouvoir notre image de marque en tant qu'employeur et mener des activités de recrutement. Nous avons puisé dans des bassins de talents nouveaux et plus diversifiés grâce à des partenariats avec la Black Business and Professional Association, l'Indigenous Professionals Association of Canada, Equitek Employment Equity Solutions, l'Ontario Women's Law Association, Fierté au travail Canada et Magnet. Pour garantir l'emploi d'un langage neutre, équilibré et inclusif dans ses offres d'emploi, Definity utilise un outil de décodage du genre.

Les talents en début de carrière sont une priorité pour Definity, qui a noué des relations avec une douzaine d'établissements d'enseignement postsecondaire au Canada pour appuyer ses efforts de recrutement. Elle a formé des partenariats stratégiques avec l'Université de Waterloo et l'Université Wilfrid Laurier, qui se trouvent à proximité de son siège social. Grâce à ces partenariats, entre autres, nous avons pu nous adresser à plus de 800 étudiants lors d'événements sur les campus en 2021. De plus, Definity a considérablement augmenté sa participation aux programmes d'alternance travail-études, en visant le recrutement de 30 stagiaires par trimestre. Ceux-ci bénéficient d'un accueil personnalisé et d'ateliers de développement de carrière et de compétences pour favoriser leur perfectionnement. Cette approche s'étend d'ailleurs aux étudiants d'été, et Definity accueillera 39 étudiants à l'été 2022. Nous élaborons un nouveau programme de rotation des nouveaux diplômés pour mieux soutenir nos professionnels en début de carrière.

INDICATEUR	2021	2020	2019
Ancienneté moyenne (en années)	6,8	7,6	7,4
Fidélisation de talents clés²	92,9 %	97,7 %	94,9 %

²Employés ayant reçu une note de 4 ou de 5 sur 5 à leurs évaluations du rendement

BÂTIR UNE CULTURE D'INCLUSION, DE DIVERSITÉ, D'ÉQUITÉ ET D'ACCESSIBILITÉ

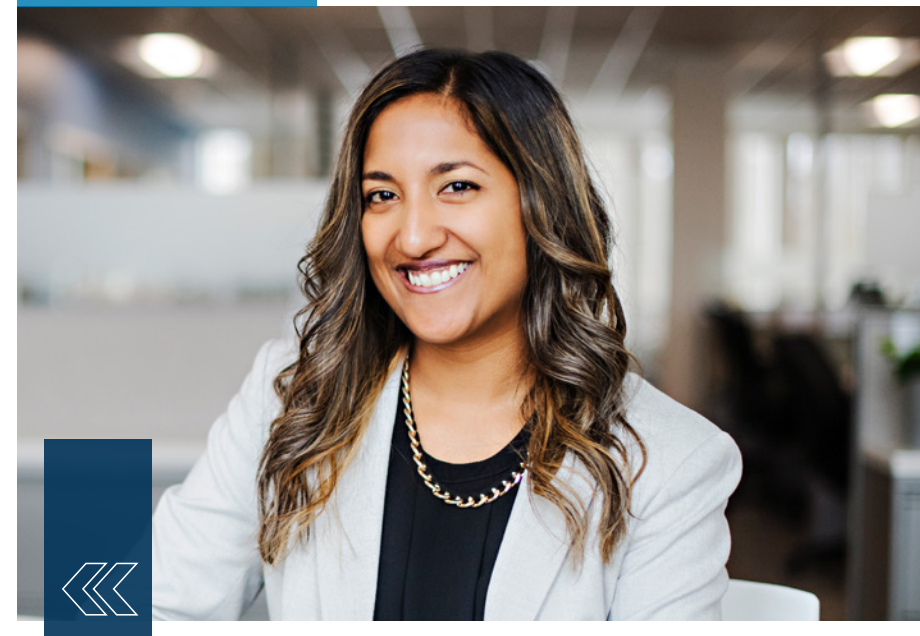
Definity met l'accent sur la création d'une culture dynamique axée sur le rendement, où tout le monde a un sentiment d'appartenance. Nous savons que la diversité nous rend plus forts; c'est pourquoi nous sommes déterminés à attirer et à former les meilleurs talents provenant d'une variété de milieux et ayant vécu différentes expériences. L'inclusion, la diversité, l'équité et l'accessibilité (IDEA) concernent tout le monde chez Definity.

MISE EN ŒUVRE DE L'IDEA ET GOUVERNANCE

Pour se convaincre de l'importance que Definity attache à l'IDEA, il suffit d'y voir la participation constante de sa haute direction. Rowan Saunders, Président et chef de la direction, chapeaute nos efforts en matière d'IDEA. Il est également le mentor de la présidente de notre Comité consultatif en matière d'inclusion, de diversité, d'équité et d'accessibilité (CCIDEA).

Les 16 membres de ce comité reflètent la diversité de nos niveaux hiérarchiques, catégories d'affaires, régions et antécédents. Plusieurs de nos cadres supérieurs parrainent le CCIDEA ou y siègent en permanence. Tous les autres membres de la haute direction servent de mentors aux présidents des groupes d'employés et ces derniers sont à leur tour mentors des membres de la haute direction sur les questions liées à l'IDEA.

Notre programme de formation Essentiels du leadership 2021 comprenait un module sur les préjugés inconscients afin d'aider nos gestionnaires à créer un milieu de travail plus inclusif par leurs paroles et leurs actes. Sur la plateforme Definity Apprentissage, nous avons créé un canal qui présente des fêtes du monde entier, contenant des vidéos visant à vous faire découvrir d'autres cultures.



Notre stratégie et notre modèle de gouvernance pour l'IDEA à l'échelle de l'entreprise nous permettent de nous concentrer sur notre volonté de faire de Definity un endroit où tout le monde peut s'épanouir et ressentir un profond sentiment d'appartenance.

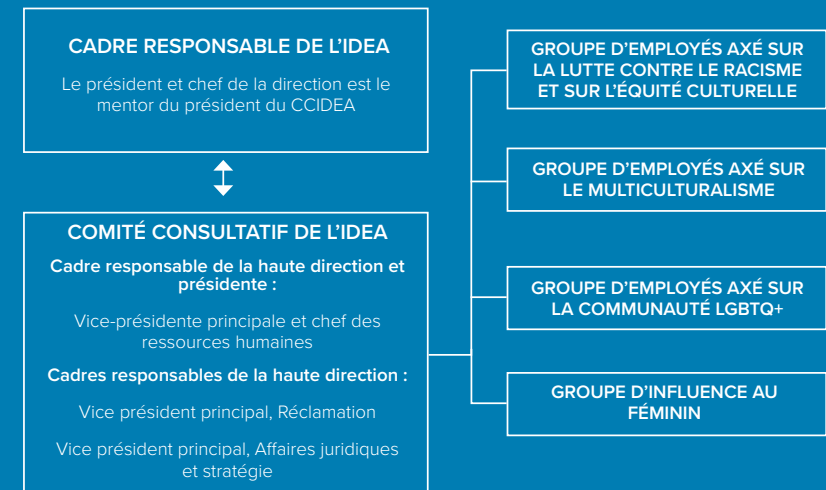
ANGIE SINGH

DIRECTRICE, INCLUSION ET DÉVELOPPEMENT ORGANISATIONNEL

GOUVERNANCE DE L'IDEA

La structure de gouvernance de l'IDEA vise à assurer une surveillance des initiatives d'inclusion, de diversité, d'équité et d'accessibilité à l'échelle de l'entreprise.

- La surveillance est effectuée par le comité consultatif, composé d'employés interfonctionnels, notamment les présidents des groupes d'employés.
- Le président et chef de la direction est le cadre responsable global de l'IDEA et le mentor du président du CCIDEA, et le président du CCIDEA est à son tour le mentor du président et chef de la direction.
- Les présidents des groupes d'employés ont un mentor de la haute direction et agissent à titre de mentors de la haute direction.



GROUPES D'EMPLOYÉS

Nous avons quatre groupes d'employés en 2021 : le groupe d'employés axé sur la lutte contre le racisme et sur l'équité culturelle, le groupe d'employés axé sur la communauté LGBTQ+, le groupe d'employés axé sur le multiculturalisme et le groupe d'influence au féminin.

Le mandat des groupes d'employés s'est élargi en 2021; plutôt que de se contenter d'organiser des activités axées sur la diversité et l'inclusion, ils s'occupent dorénavant de :

- promouvoir la sensibilisation;
- repérer les barrières à l'inclusion et les occasions de favoriser l'inclusion;
- organiser des activités liées à la diversité et à l'inclusion;
- préconiser la progression des groupes en quête d'équité dans des postes de direction.



Groupe d'employés axé sur la communauté LGBTQ+

- A plaidé avec succès pour que la **couverture de la transition de genre** soit ajoutée au régime d'avantages sociaux de Definity.
- A célébré la **Fierté au travail** par l'entremise de webinaires instructifs avec Rainbow Railroad, de cours du Centre canadien pour la diversité et l'inclusion (CCDI), de programmes mis en évidence sur la plateforme Definity Apprentissage, d'activités de mobilisation en ligne et de la présence du drapeau de la Fiérté à nos bureaux de Riverbend et de Westmount.
- A collaboré avec la fonction de communication à l'ajout de pronoms au **générateur de signatures des courriels afin de permettre aux membres du personnel de faire connaître leurs pronoms** et de promouvoir un plus grand sentiment d'inclusion. À l'appui de ce changement, ce groupe d'employés a fourni une formation à la fonction de communication et sur la plateforme Definity Apprentissage.

Groupe d'employés axé sur le multiculturalisme

- Il a lancé un **outil de prononciation des noms** sur la plateforme Definity Reconnaissance+ pour favoriser un milieu de travail plus respectueux et inclusif grâce à une prononciation correcte des noms d'employés.
- Il a célébré la **Journée mondiale de la diversité culturelle pour le dialogue et le développement** en organisant un jeu de questions-réponses, des programmes mis en avant sur la plateforme Definity Apprentissage et une possibilité de jumelage de dons, sur la plateforme J'y tiens, à des organismes de bienfaisance qui appuient le multiculturalisme.

Groupe d'employés axé sur la lutte contre le racisme et sur l'équité culturelle

- Il a célébré le **Mois de l'histoire des Noirs** en organisant un événement avec la très honorable Michaëlle Jean comme conférencière principale, en soulignant la Journée Viola Desmond, en publiant des faits sur l'histoire des Noirs dans L'Hebdo, en organisant des cours de Soca-Fit et de danse aérobique africaine, et en organisant un événement culinaire ainsi qu'une campagne de dons des employés pour la Black Health Alliance.
- Il a célébré le **Mois du patrimoine asiatique** en organisant un événement dans le cadre duquel Judy Trinh, de CBC, a rendu hommage aux nombreuses contributions des Canadiennes et Canadiens d'origine asiatique dans les arts, les sciences, les sports, les affaires et l'administration publique, ainsi que leurs riches traditions; en offrant des cours par l'entremise du CCDI ainsi qu'un atelier de danse K-pop.
- Il a célébré le **Mois du patrimoine latino-américain** en partageant des plats et des saveurs hispaniques par le biais de messages sur Yammer, en organisant un cours de danse afro-cubaine, une programmation spéciale sur Definity Apprentissage et un jeu-questionnaire sur le Mois du patrimoine latino-américain, et en faisant des dons à plusieurs organismes de bienfaisance qui appuient ces communautés.

Groupe d'influence au féminin

- Il a célébré la **Journée internationale de la femme** en reconnaissant l'apport des femmes, en suggérant des livres, des balados et d'autres ressources pour appuyer les femmes, et en organisant une campagne Definity Reconnaissance+ au cours de laquelle plus de 500 messages envoyés et 2 000 hommages reçus ont souligné l'impact et les contributions des femmes chez Definity.
- Il a célébré le **Mois de l'histoire des femmes** en organisant un jeu-questionnaire, un atelier sur le bien-être et un webinaire avec Paulette Senior, présidente et directrice générale de la Fondation canadienne des femmes.

CONSTATATIONS TIRÉES DU RECENSEMENT DES EMPLOYÉS

En 2021, nous avons réalisé notre premier recensement indépendant des employés, lequel comprenait un indice de diversité, un indice d'inclusion et des questions d'auto-identification volontaire sur les données démographiques. Au total, 1 685 employés (63 %) ont rempli le questionnaire de recensement en entier.

L'indice de diversité se composait de trois questions servant à déterminer la mesure dans laquelle les employés pensent que l'entreprise valorise et accepte des origines diverses et reconnaît que la diversité de la main-d'œuvre l'aide à mieux répondre aux besoins des clients. En 2021, 85 % en moyenne des employés ont répondu « d'accord » ou « tout à fait d'accord » à ces questions, par rapport à 81 % en 2019.

L'indice d'inclusion était un nouvel élément en 2021. Il consistait en quatre questions visant à mesurer le sentiment d'inclusion, d'appartenance et d'équité des employés. À ces questions, 81 % en moyenne des employés ont répondu « d'accord » ou « tout à fait d'accord ».

Le recensement de 2021 a suscité 1 500 réponses d'auto-identification utilisées par les employés pour s'identifier à un ou plusieurs groupes en quête d'équité. Plus de 1 300 commentaires ont été formulés sur l'indice de diversité, l'indice d'inclusion, la communication de données démographiques au travail et le recensement lui-même.

Parmi les recommandations issues du recensement :

- Augmenter la représentation des groupes en quête d'équité dans l'ensemble du bassin d'employés, surtout les postes de direction et le conseil d'administration.
- Offrir aux gestionnaires de tous les échelons une formation sur la façon de diriger de manière inclusive pour continuer à construire une culture de confiance et d'appartenance, et mieux s'ouvrir à différentes façons de penser et de faire les choses.
- Examiner les politiques, les outils et les pratiques en matière de développement de carrière et de perfectionnement pour déceler d'éventuels partis pris, et procéder à leur mise à jour pour favoriser un accès équitable.
- Communiquer les résultats et les mesures qui auront été prises aux employés.

REPRÉSENTATION AU SEIN DE LA DIRECTION

Definity a adopté les objectifs suivants en matière de diversité au sein de ses équipes de direction.



OBJECTIFS DE DIVERSITÉ POUR 2026

D'ici 2026, nous visons à ce que les postes de vice-présidence et de la haute direction soient composés d'au moins 30 % de femmes et d'au moins 15 % de personnes autochtones, noires et de couleur (PANDC), de la communauté LGBTQ+ et de personnes ayant une [in]capacité.

Le conseil d'administration s'est engagé à ce que, d'ici 2026, les femmes et les hommes représentent à parts égales au moins 30 % des membres indépendants du conseil, et qu'au moins une personne qui siège au conseil s'identifie comme PANDC, du groupe LGBTQ+ ou ayant une [in]capacité.

PARTENARIAT POUR L'AVANCEMENT DE LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION

En 2021, un groupe de travail sur la diversité et l'inclusion a été formé en prolongement du Groupe des ressources humaines en assurances générales (GRHAG), constitué de dirigeants et de cadres supérieurs des RH dans le secteur de l'assurance de dommages. Cofondé et dirigé par Definity, en partenariat avec l'Institut d'assurance du Canada (IAC), le groupe de travail sur la diversité et l'inclusion est chargé d'examiner comment le secteur de l'assurance de dommages pourrait devenir plus attrayant pour les talents selon une perspective d'IDEA.

Deux initiatives ont été mises sur pied en 2021 dans le cadre d'un plan sur 12 mois :

Élargissement du Programme d'ambassadeurs : Dans le cadre de Connexions carrières de l'IAC, ce programme permet à des représentants de sociétés d'assurances de dommages de prendre la parole devant des élèves du secondaire, des étudiants universitaires ou des personnes en début de carrière. Le groupe de travail sur la diversité et l'inclusion s'est associé à l'IAC pour accroître le nombre et la diversité des ambassadeurs et ambassadrices, et ainsi mieux refléter notre secteur et les publics qui constituent nos bassins de talents.

Voix de l'inclusion : Il s'agit d'une série d'événements en quatre volets au cours desquels des professionnels aguerris de l'assurance de dommages qui représentent des groupes en quête d'équité s'adressent à des étudiants pour leur parler des possibilités dans notre secteur. Le premier événement, tenu en novembre 2021, était consacré aux femmes en assurance. Des conférencières représentant différents segments du secteur ont parlé de leurs parcours professionnels et de ce qu'elles ont appris à des étudiants et des personnes en début de carrière.

Par ailleurs, un partenariat avec le CCDI permet à Definity d'obtenir un calendrier annuel de célébrations ainsi que des ressources et des possibilités d'apprentissage par le biais d'événements réguliers.

Nous avons formé une variété de partenariats en 2021 pour élargir nos bassins de talents et accroître la diversité de notre personnel. Les organismes partenaires sont Fierté au travail Canada, Black Business and Professional Association (BBPA), Equitek Employment Equity Solutions, Indigenous Professional Association of Canada (IPAC), Magnet et l'Ontario Women's Law Association.

L'Insurance Supper Club (ISC) est une communauté d'affaires mondiale qui assure le développement personnel, professionnel et commercial des femmes dans le domaine de l'assurance. Notre partenariat avec l'ISC prévoit 10 membres exécutifs et 20 membres Aspire. Il comprend également trois ateliers personnalisés que le groupe d'influence au féminin proposera en 2022. Dans le cadre de ce partenariat, un cadre de Definity siège bénévolement au conseil d'administration d'ISC.



Notre partenariat entre le groupe de travail sur la diversité et l'inclusion, et le Groupe des ressources humaines en assurances générales (GRHAG) a été d'une valeur inestimable. C'est merveilleux de voir cette alliance de différentes entreprises qui mettent en lumière les nombreuses facettes de l'industrie pour montrer que c'est un milieu accueillant, diversifié et inclusif. Notre collaboration avec ce groupe favorise notre mission, qui est d'encourager les étudiants et les personnes en début de carrière à explorer le secteur des assurances de dommages et à y trouver leur place.

BIEN-ÊTRE ET AVANTAGES SOCIAUX À L'APPUI D'UNE CULTURE D'INCLUSION

En 2021, nous avons utilisé la perspective de l'IDEA pour intégrer ces volets à notre programme de bien-être et d'avantages sociaux :

- Nous avons ajouté la couverture de la chirurgie d'affirmation du genre à nos avantages sociaux en 2021. Cette option prend en charge le coût des procédures de féminisation ou de masculinisation qui ne sont pas forcément remboursées par les régimes provinciaux d'assurance-maladie.
- À compter de 2021, comme suggéré par le groupe d'employés axé sur la lutte contre le racisme et sur l'équité culturelle, ainsi que l'équipe de bien-être de Definity, SynerVie a commencé à offrir l'auto-identification volontaire des conseillers de première ligne (PANDC, genre, LGBTQ+, etc.), à l'intention des employés qui demandent ce service pour que les membres des groupes en quête d'équité qui le désirent puissent demander à faire affaire à une personne qui reflète leur expérience vécue.
- Nous avons invité les célèbres athlètes et conférenciers Hal Johnson et Joanne McLeod à participer à une série en trois volets sur le bien-être. L'une des séances était entièrement consacrée à la lutte contre le racisme et aux expériences vécues par les membres de la communauté PANDC, à laquelle appartient Hal Johnson.

BEVERLY LEWIS-HUNTE

RESPONSABLE DES PROGRAMMES, CONNEXIONS CARRIÈRES
INSTITUT D'ASSURANCE DU CANADA



VÉRITÉ ET RÉCONCILIATION

En tant qu'entreprise canadienne, Definity est consciente de la longue histoire de colonialisme et des traumatismes infligés aux peuples et aux communautés autochtones. Pour progresser, nous devons nous efforcer de comprendre la vérité et les expériences vécues par les peuples de notre pays. En 2015, la Commission de vérité et réconciliation du Canada (CVR) a publié un ensemble détaillé d'appels à l'action pour soutenir le développement d'une relation nouvelle et respectueuse entre peuples autochtones et non autochtones. Definity continue d'évaluer le rôle qu'elle peut jouer dans cette évolution commune, en s'inspirant de l'appel à l'action 92 pour le secteur des entreprises du Canada, en consultation avec les communautés et les partenaires autochtones.

En 2021, Definity a observé la première Journée nationale de la vérité et de la réconciliation du Canada. L'appel à l'action 92, à la section 3 du rapport de la CVR, est axé sur la diffusion de l'information. Les employés de Definity ont ainsi été encouragés à :

- lire les 94 appels à l'action;
- explorer le contenu de la plateforme Definity Apprentissage sur la vérité et la réconciliation, l'histoire et le legs des pensionnats au Canada, la culture et les traditions autochtones, et la signification des reconnaissances territoriales;
- diffuser sur notre plateforme sociale Yammer des réflexions à ce sujet, accompagnées de photos d'eux-mêmes ou de leur équipe portant des t-shirts orange achetés auprès de fournisseurs autochtones désignés;
- faire un don par l'intermédiaire du portail J'y tiens pour soutenir les organismes de bienfaisance qui se consacrent aux communautés et aux causes autochtones.

Definity a également observé la Journée internationale des peuples autochtones pour souligner les contributions des 370 millions d'autochtones qui vivent dans plus de 90 pays. Comme des charniers ont été découverts sur les sites d'anciens pensionnats à travers le Canada, nous avons insisté auprès de nos employés sur la disponibilité du PAEF et leur avons fourni les coordonnées de la Ligne d'écoute d'espoir pour le mieux-être et de la ligne d'écoute de l'Indian Residential School Survivors Society. Definity avait un programme de contrepartie pour les dons des employés à la Fondation autochtone de l'espoir, à Indspire et à l'Indian Residential School Survivors Society.

CULTIVER L'INNOVATION À L'ÉCHELLE DE L'ENTREPRISE

Dans le secteur de l'assurance de dommages, l'évolution des besoins des clients, l'augmentation rapide des sources de données et l'accroissement de la puissance de traitement de l'information sont les facteurs déterminants de l'innovation. Nous croyons qu'il est essentiel de combiner des technologies innovantes et de nouveaux modèles d'affaires avec une gestion financière disciplinée, de bonnes données fondamentales et la rapidité d'intervention sur le marché pour obtenir des rendements durables, et sommes déterminés à maintenir le rythme de l'innovation pour garantir des expériences exceptionnelles à nos clients et à nos courtiers.

En plus d'être indispensable à la compétitivité dans un secteur en mutation rapide, l'innovation a, selon nous, le potentiel de créer des expériences exceptionnelles pour nos employés. Alors que de nombreuses entreprises utilisent un modèle de laboratoire

ou d'accélérateur où quelques personnes travaillent en vase clos, nous avons adopté une approche plus collaborative à l'innovation. Nous exploitons ainsi la variété de connaissances et de compétences qui existent à tous les échelons et dans tous les secteurs de l'entreprise pour focaliser notre action sur des axes émergents du marché.

Notre pratique est fondée sur un cadre d'innovation en trois volets qui associe la vitesse et la flexibilité des activités intégrées à une vision prospective : 1) intégration de l'innovation permanente aux fonctions commerciales; 2) centralisation de la pratique d'innovation; et 3) initiatives de transformation à long terme axées sur l'innovation. Nous pourrions ainsi dépasser nos limites et soutenir le rythme de l'évolution du secteur.

Notre approche à l'innovation vise plusieurs objectifs à la fois :



- ▶ Nous cherchons l'innovation dans la **configuration**, les **solutions** et l'**expérience**.
- ▶ Nous **modernisons nos systèmes** pour proposer de nouvelles capacités qui nous **distinguent de nos concurrents**.
- ▶ Nous **transformons notre modèle opérationnel** en combinant de **nouvelles technologies aux processus repensés** afin que le tout soit plus grand que la somme de ses parties.
- ▶ Nous cherchons à **reconfigurer nos actifs** afin d'amplifier notre **avantage concurrentiel** et d'**ouvrir de nouveaux champs de possibilités**.
- ▶ Nous recherchons de **nouveaux modèles d'affaires**, **partenariats** et **relations stratégiques** pour tester de nouvelles combinaisons sur de multiples horizons.



FAITS SAILLANTS SUR LES INNOVATIONS CENTRALISÉES



16

Gestionnaires
interfonctionnels dans
l'équipe de direction

50

Participants aux équipes
de travail

13

Fonctions dans l'ensemble
de l'entreprise

+6 000

Heures de recherche
analyse et d'analyse à
ce jour

Notre pratique centralisée est coordonnée par un groupe de gestionnaires interfonctionnels qui guident et soutiennent un groupe de travail élargi, composé d'employés de tous les paliers, fonctions et unités d'affaires.

Dans l'ensemble, notre approche à l'innovation vise à tirer le meilleur parti des compétences collectives de tous les membres du personnel et leur donne l'occasion de contribuer à la création d'une culture qui favorise la pleine intégration de l'innovation dans la structure de nos activités. Ces expériences permettent aux employés d'envisager l'avenir plus clairement et leur donnent l'occasion de collaborer avec des collègues qu'ils ne rencontreraient normalement pas dans le cadre de leurs fonctions. Notre objectif est d'intégrer l'innovation dans tous les secteurs afin qu'elle définisse qui nous sommes au lieu d'être seulement quelque chose qu'on fait.

En 2021, nous avons continué à renforcer les capacités d'innovation de notre entreprise en explorant de nouveaux partenariats et en intégrant l'innovation dans nos programmes de transformation technologique et nos plateformes existantes. Nous voulions ainsi refléter de la dynamique du marché, les attentes des clients et l'évolution de la technologie. Les partenariats stratégiques sont un moyen important pour Definity d'encourager l'innovation au sein de l'entreprise et dans son modèle d'innovation. De plus, les partenariats avec d'autres entreprises nous permettent de tisser des liens et d'y participer :

- Les Connexions Sonnet sont un réseau de 12 entreprises aux vues similaires qui se concentrent sur la protection, l'amélioration et la simplification de la vie des clients. Ces relations permettent à nos clients d'accéder à des rabais et à des offres sur différents produits et services liés au bien-être financier. Elles comprennent entre autres une collaboration entre Sonnet et FLO, le plus grand réseau de recharge

de véhicules électriques du Canada qui met plus de 55 000 bornes de recharge publiques à la disposition des automobilistes, pour offrir des rabais d'assurance aux membres de FLO.

- Assurance Economical a collaboré avec Swiss Re Corporate Solutions pour accéder à ses services PULSE et à son réseau qui permettent aux courtiers de soutenir les entreprises clientes ayant des intérêts commerciaux à l'extérieur du Canada.
- Au début de 2022, Assurance Economical a conclu une entente avec Turo, la plus grande entreprise d'autopartage de véhicules au monde, pour fournir une couverture d'assurance automobile commerciale à la communauté des propriétaires et des utilisateurs de Turo en Ontario, au Québec, en Alberta et en Nouvelle-Écosse.
- Definity entretient des relations d'investissement stratégique avec plusieurs fonds de capital de risque mondiaux, ce qui lui permet d'accéder à des entreprises en phase de démarrage qui se concentrent sur les nouvelles tendances en assurance, en services financiers, en données et en analytique.
- En mars 2022, Definity a annoncé un partenariat stratégique avec APOLLO Insurance Solutions Itée, un courtier d'assurance numérique canadien de premier plan et un agent général gestionnaire spécialisé en distribution d'assurance des entreprises.
- Definity a noué des liens avec Google Cloud qui permettront aux deux entreprises d'innover ensemble. La combinaison de la vaste expertise en matière d'assurance de la famille de sociétés Definity et des services technologiques de pointe de Google Cloud permettra de créer une expérience d'assurance plus fluide et plus intuitive pour les clients et les courtiers.

NOS COMMUNAUTÉS

Nous investissons dans le bien-être de nos communautés, à l'intérieur comme à l'extérieur de notre entreprise, pour obtenir un impact social mesurable et favoriser un accès égal aux possibilités et au perfectionnement.



SOUTENIR NOS CLIENTS

Definity bâtit un monde meilleur en aidant ses clients ainsi que ses communautés à s'adapter et à s'épanouir. Nous nous efforçons de répondre chaque jour aux besoins de nos clients en leur proposant une gamme de produits et de services qui assurent sécurité, tranquillité d'esprit et expérience en douceur pour traverser les périodes difficiles. Nous exploitons les données et la technologie pour améliorer la rapidité et la qualité, et nous concentrons constamment à bien faire les choses dès le départ.

RÉCLAMATIONS

En fin de compte, les sinistres et la manière dont nous y réagissons constituent notre « produit » le plus concret, et nous cherchons toujours à améliorer l'expérience de nos clients à cet égard. Quand un client subit un sinistre couvert, sa police d'assurance est la promesse que nous serons présents au moment où il a le plus besoin de nous. C'est notre moment de vérité, un moment où nous nous efforçons continuellement d'exceller. Nos responsables des sinistres et les membres de notre équipe cherchent constamment à faciliter le processus et à le rendre aussi efficace que possible pour nos clients.

Conseillers de confiance, nos spécialistes des réclamations sont bienveillants, dévoués et axés sur les résultats, en plus d'être doués dans ce qu'ils font. Ils disposent de l'autonomie nécessaire pour prendre les meilleures décisions en pensant à nos clients. Nous les soutenons à l'aide de technologies de pointe et de processus numériques pour rendre le tout efficace. Notre objectif est toujours de résoudre les réclamations sans délai afin de

réduire au minimum les perturbations dans la vie de nos clients. En fait, les sinistres les plus simples peuvent souvent être traités en un ou deux appels grâce à notre méthode de triage et de traitement des sinistres, qui est la meilleure de l'industrie.

Transformer l'expérience de réclamation

Nous cherchons sans cesse à améliorer l'expérience de réclamation, et cet effort se poursuivra au cours des prochaines années. En 2021, nous avons mis en place plusieurs améliorations pour faciliter l'expérience client et la rendre moins rigide.

- Les clients qui ont eu un accident de voiture peuvent désormais utiliser Uber comme solution de rechange à la location d'une voiture, lorsque possible. Cela peut être plus pratique dans les centres urbains ou pour les clients qui ne sont pas à l'aise de reprendre le volant immédiatement après un accident de voiture.
- Nous avons intégré notre système de réclamations aux centres de déclaration des collisions en Ontario et en Alberta. Lorsqu'un client déclare une collision à un de ces centres, nous recevons les renseignements nécessaires, ce qui nous permet de prendre les devants et d'aider le client plus rapidement.
- Nous avons mis en place une nouvelle plateforme numérique pour recueillir des renseignements plus précis de nos clients, ce qui nous permet d'améliorer l'expérience client.
- La garantie Améliorations écologiques incite les clients à adopter des

comportements respectueux de l'environnement en leur offrant jusqu'à 10 000 dollars pour couvrir l'augmentation des coûts directs de réparation ou de remplacement des biens assurés à l'aide de produits écologiques.

- Grâce aux échanges électroniques dès lors que c'est possible, le Service de réclamation a considérablement réduit le volume de documents imprimés envoyés à notre personnel et à nos clients.
- Nous avons mis en place de nouveaux processus pour réduire au minimum les visites sur place de notre personnel et garantir la sécurité de tous lors de ces visites. Nous utilisons une technologie virtuelle qui permet aux clients de fournir des images des dommages subis, ce qui réduit encore plus le besoin d'une évaluation en personne des dommages.

INTERVENTION EN CAS DE CATASTROPHE

Quand des événements de grande ampleur, comme une inondation ou un feu de forêt, touchent des collectivités entières, Definity déploie son équipe chargée des sinistres catastrophiques pour fournir une assistance immédiate sur place aux citoyens, aux familles et aux propriétaires d'entreprises. En novembre 2021, notre équipe d'intervention en cas de catastrophe s'est rendue en Colombie-Britannique pour aider nos clients touchés par de vastes inondations. Comme toujours, ses membres ont travaillé avec diligence et en toute sécurité pendant la pandémie de COVID-19, afin de traiter rapidement les réclamations et de fournir une aide significative.

FAITS SAILLANTS DE 2021



Plus de 630 000

Canadiens ont reçu des avantages financiers par l'entremise de la démutualisation d'Economical, Compagnie Mutuelle d'Assurance

ASSURANCE DES PARTICULIERS

Centre d'assistance aux courtiers (CAC)

Tout au long de la pandémie, le CAC a fait preuve d'une plus grande souplesse à l'égard des clients en difficulté financière qui avaient besoin d'une marge de manœuvre accrue en autorisant le report de paiements. Des dispositions ont été prises pour plus de 2 000 clients qui auraient autrement perdu leur assurance en raison de paiements non effectués. Cette initiative a eu des résultats positifs pour les clients et les courtiers.

La plateforme Vyne permet à nos courtiers partenaires de mettre des polices en place et d'effectuer des modifications en temps réel pour offrir aux clients une tranquillité d'esprit quant à leur couverture. Cette simplicité de service augmente la valeur pour nos courtiers partenaires comme nos clients.

Les appels au CAC sont régulièrement vérifiés : la rétroaction de perfectionnement et l'encadrement offerts au personnel permettent d'améliorer l'expérience de service pour nos courtiers. Un encadrement fréquent contribue à développer les compétences de notre personnel, ce qui a fait du CAC un bassin de talents pour les autres fonctions au sein de Definity.

PETLINE

Petline a été la première à lancer notre Programme de modernisation des centres de contacts, consistant en un nouveau logiciel de téléphonie pour tous les centres d'appels de Definity. En raison des difficultés financières de certains clients durant la pandémie, les niveaux de quote-part existants sont restés inchangés pour tous les clients de juillet 2020 à décembre 2021, sans tenir compte des changements de profil de risque, pour maintenir l'abordabilité des traitements médicaux de leurs animaux de compagnie.

En 2021, nous avons lancé Sonnet Assurance pour animaux de compagnie, qui fournit un guichet unique aux clients de Sonnet pour leurs besoins en assurance habitation, automobile et des animaux de compagnie. Les clients actuels de Sonnet obtiennent une réduction de 5 % sur les primes d'assurance pour animaux de compagnie, et nous offrons une réduction de groupe de 8 % aux organisations partenaires. Les clients ayant 3 animaux de compagnie ou plus ont droit à une réduction de 10 %, et ceux ayant 6 animaux ou plus profitent d'une réduction de 15 %, toutes marques confondues, ce qui facilite l'accès à l'assurance.

Pendant la pandémie, nous avons proposé des modalités de paiement souples aux clients en difficulté financière et interrompu le recouvrement des primes en souffrance pour 2020 et 2021.

Nous avons aussi simplifié le processus de réclamation : les clients peuvent désormais téléverser un document PDF pour soumettre une réclamation dans le portail client, et ainsi transmettre plus facilement les factures PDF de leur clinique vétérinaire.

En 2021, nous avons lancé un programme de recommandation avec Lumino Santé (une innovation de la Sun Life), dans le cadre duquel les membres de Lumino Santé obtiennent un rabais de 5 % et les participants de Sun Life se voient offrir un rabais de 10 %.

SONNET

Sonnet a mis en place un assistant virtuel qui donne aux clients des réponses immédiates à leurs questions, leur évitant ainsi d'attendre un clavardage en direct avec un conseiller en assurance, d'appeler notre centre de contact ou d'effectuer une recherche dans la foire aux questions.

L'utilisation de l'assistant virtuel sur le site sécurisé réservé aux clients représente 58 % des visites.



Les Connexions Sonnet sont notre réseau grandissant de partenaires triés sur le volet qui offrent à nos clients une grande variété d'avantages supplémentaires, allant des produits et services financiers aux infrastructures de recharge de véhicules électriques.

MARK FUJITA

VICE-PRÉSIDENT, DÉVELOPPEMENT DES AFFAIRES CHEZ SONNET

Nous avons continué à étendre le programme Connexions Sonnet, qui offre une valeur ajoutée aux clients au-delà des produits d'assurance. Cela inclut un partenariat avec FLO qui donne accès à des stations de recharge de véhicules électriques dans tout le Canada ainsi qu'à des rabais sur l'achat de bornes de recharge à domicile. Les membres de FLO, quant à eux, peuvent bénéficier d'un rabais sur leurs polices d'assurance automobile et habitation Sonnet.

Sonnet permet d'accéder aux offres de différents partenaires concernant le bien-être financier (par exemple, Wealthsimple, Borrowell, Moka, Willful, Intuit).

Quelque 284 000 clients potentiels et actuels ont choisi de recevoir nos bulletins électroniques mensuels.

Résultats de plusieurs partenariats visant à favoriser les actions et les comportements responsables en matière de santé, de sécurité et d'environnement :

- **Parachute** (la branche numérique de Munich Re) offre aux clients de Sonnet un accès aux produits d'assurance vie et maladie.
- **Association des joueurs de la Ligue nationale de hockey (AJLNH)** : Le Fonds Goals & Dreams fait don d'équipement à des enfants méritants et soutient des programmes de hockey locaux et axés sur la diversité.
- **Professional Women's Hockey Players Association** : Le parrainage incite les filles à pratiquer le hockey et à envisager des débouchés professionnels.
- **ParticipAction** : Promotion de la santé et du bien-être auprès des Canadiens.
- **Holland Bloorview** : Commandite de « Capes for Kids », une collecte de fonds pour les enfants handicapés.
- **SickKids** : Soutien des programmes Child Life, qui favorisent une expérience positive de l'hôpital en utilisant le jeu comme outil de socialisation, d'expression des sentiments et d'apprentissage.



ASSURANCE DES ENTREPRISES

Vyne Entreprises

En 2021, nous avons lancé les capacités de libre-service des courtiers pour l'assurance de dommages des petites et moyennes entreprises (PME), une nouvelle façon de faire des affaires qui permet aux courtiers de créer des soumissions en ligne et d'engager les polices en temps réel pour les clients PME. La Passerelle PME, qui fait partie de Vyne Entreprises, est intégrée directement aux logiciels des courtiers, ce qui leur permet de faire plus facilement affaire avec nous. Vyne est bien plus qu'une simple plateforme technologique : elle fournit aux courtiers une solution numérique fluide qui modernise leurs processus, améliore l'expérience client et s'appuie sur une solution d'assurance de premier plan.

Service de contrôle des risques

L'assurance des entreprises dispose d'un Service de contrôle des risques qui soutient les clients en ce qui concerne l'analyse des risques sur place, et la prévention et l'atténuation des sinistres. Nous offrons une gamme complète de services de prévention des sinistres adaptés à chaque activité pour les secteurs de la fabrication, de l'agriculture, des transports et des services. Nous travaillons avec nos clients pour créer un plan d'action pratique qui peut aider à éviter les principales causes de sinistres.



LA SOLUTION EN BREF : LA TECHNOLOGIE INFRAROUGE

Les coûts financiers et émotionnels des incendies dans les établissements commerciaux peuvent être considérables pour les propriétaires. C'est pourquoi notre équipe du Service de contrôle des risques comprend des experts en thermographie, la science de détection des points chauds potentiellement désastreux qui sont autrement invisibles. Pour les activités impliquant des systèmes mécaniques ou électriques de grande envergure, nos thermographes peuvent balayer les panneaux dont le couvercle a été enlevé pendant que les usines sont en pleine production, de sorte qu'il n'est pas nécessaire d'arrêter les équipements. Ce service important, qui représente un investissement substantiel lorsqu'il est fourni par une tierce partie, est offert aux clients admissibles d'Economical sans frais supplémentaires.

Notre gamme complète de services de prévention des sinistres comprend :

- une analyse des risques sur place
- une inspection par thermographie
- la réduction des risques
- une évaluation des contrôles
- des plans d'action
- des programmes de prévention des sinistres
- des outils personnalisés de réduction des risques
- une analyse des réclamations
- une analyse des accidents
- des formations et séminaires
- la transmission des connaissances
- les meilleures pratiques du secteur ou pour les activités
- des outils et des conseils
- des études de cas
- la gestion des parcs auto

Aussi offertes dans beaucoup de nos produits d'assurance des biens des entreprises, les améliorations écologiques des bâtiments et de l'équipement offrent aux clients qui choisissent un règlement en fonction de la valeur à neuf un montant d'assurance supplémentaire de 50 000 dollars par sinistre pour toute augmentation des coûts directs de réparation ou de remplacement des matériaux (ou des méthodes de construction) par des versions écoénergétiques (ou écologiques) après un sinistre.

SÉCURITÉ, CONFIDENTIALITÉ ET UTILISATION ÉTHIQUE DES DONNÉES

Nous continuons à respecter nos priorités stratégiques en réalisant des investissements ciblés pour soutenir une stratégie de cybersécurité approfondie qui vise à protéger nos actifs technologiques et informationnels dans toute l'entreprise.



DÉFENSE ADAPTÉE

Déploiement d'outils d'intelligence artificielle et d'apprentissage automatique pour réduire le temps de détection et automatiser les corrections défensives.



PROTECTION DES DONNÉES ET IDENTITÉ

L'entreprise déploie des capacités pour protéger les données tout en utilisant le principe du moindre privilège pour réserver l'accès aux utilisateurs autorisés.



CYBERRÉSILIENCE

L'entreprise effectue régulièrement des audits de sécurité internes et externes, des évaluations de la vulnérabilité et des tests de pénétration de ses systèmes.



DÉTECTION ET PRÉVENTION

L'entreprise combine cyberintelligence et outils de prévention et de détection pour continuellement identifier et prévenir les menaces pesant sur son infrastructure technologique et ses données.

NORME D'ÉTHIQUE SUR L'UTILISATION DES DONNÉES

Definity a créé une norme d'éthique sur l'utilisation des données qui établit un cadre pour l'utilisation éthique de la prise de décision automatisée, de l'apprentissage automatique, et des modèles, systèmes et outils analytiques. L'objectif : garantir que sa collecte et son utilisation des données sont conformes à la fois aux lois sur la confidentialité et aux meilleures pratiques du secteur. La promesse de suivre un ensemble de principes éthiques pour la collecte et l'utilisation des renseignements personnels réduit le risque de réputation et le risque lié à la gestion de la marque. De plus, elle inspire davantage confiance aux assurés quant à l'équité des pratiques de tarification et de règlement des réclamations de Definity.

L'utilisation éthique des données est importante pour garantir une bonne expérience client, la confidentialité des données, la conformité réglementaire et la confiance des employés. Ces facteurs sont tout aussi importants, sinon plus, que de veiller à ce que les recommandations de l'intelligence artificielle (IA) débouchent sur de bonnes décisions commerciales.

Cette norme sera peaufinée et mieux concrétisée en 2022. Toutes les équipes qui utilisent des outils automatisés de prise de décision ou qui mettent au point des modèles analytiques devront prouver leur conformité en attestant que leurs modèles, leurs outils, leur apprentissage automatique, leurs applications d'IA ou autres automatisations respectent les principes de la norme. Ces équipes devront aussi créer et conserver un registre de tous les outils et modèles, et le mettre à jour chaque année.



L'intelligence artificielle et l'apprentissage automatique modifient considérablement la façon dont les décisions commerciales sont prises. En tant qu'entreprise citoyenne et employeur de choix pour les professionnels de l'analytique, nous sommes déterminés à être parmi les meilleurs de notre catégorie dans l'utilisation éthique de l'analytique pour améliorer l'expérience client et produire des incidences sociales positives.

JEFFREY BAER

VICE-PRÉSIDENT, ANALYTIQUE AVANCÉE ET VEILLE STRATÉGIQUE

AIDER LES COURTIERIERS À SERVIR LES CLIENTS

Nous nous associons à près de 700 courtiers d'assurance indépendants d'un bout à l'autre du pays pour garantir que nos clients reçoivent un service supérieur et des conseils personnalisés.

Nos relations stratégiques et durables avec les courtiers reposent sur un respect et un soutien mutuels. Nous accordons toujours de l'importance aux conseils de nos courtiers en améliorant constamment notre proposition de valeur à leur intention et en leur donnant les moyens de fournir le service et les produits que les clients attendent.

En 2021, nous avons continué à cibler nos investissements dans la technologie et l'analytique avancée de manière à améliorer la prestation de services, la diversité des produits et des prix, et les capacités de détection des fraudes.

Nos partenariats avec les courtiers sont un pilier essentiel de notre stratégie de croissance. Nous travaillons ensemble pour réussir ensemble, en aidant nos courtiers partenaires à attirer de nouveaux clients, à gagner leur confiance et à les fidéliser.

Vyne est un système de gestion de polices lancé en 2018 que nous avons bâti à l'aide de la plateforme Guidewire. Parmi ses principales caractéristiques : propositions garanties, libellés de police en langage clair, processus hautement automatisés et besoin limité d'exceptions de souscription, saisie et traitement précis, émission de police en temps réel, suppression de documents et fonctionnalités de facturation améliorées. Les gains d'efficacité internes comprennent la diminution du temps de programmation et de la complexité des changements, une vitesse de commercialisation accrue en cas de modification de la souscription et des tarifs, et une meilleure capacité d'intégration du système de gestion. Parmi les améliorations apportées à la facturation et aux factures figurent des relevés simplifiés, une présentation et une documentation améliorées, et l'accès aux renseignements de facturation dans le système.

Nous avons mis en œuvre l'envoi électronique de documents aux clients en 2021 pour tirer parti de la préférence croissante des consommateurs pour la communication numérique et l'interaction en ligne. La plateforme Ma preuve d'assurance et les plateformes numériques des courtiers permettent maintenant la transmission numérique des documents de police aux clients. Ces derniers sont plus satisfaits, puisqu'ils reçoivent leurs documents plus rapidement par des moyens sécurisés. Definity réduit aussi ses

dépenses en papier et en frais postaux ainsi que ses répercussions environnementales.

Nos courtiers partenaires ont accès à Courtier Extranet, un portail qui leur fournit des brochures sur les produits, des fiches d'information, du matériel de marketing et d'autres ressources pour les aider à répondre le mieux possible aux besoins d'assurance de nos clients.

Definity Apprentissage est une plateforme d'apprentissage en libre-service lancée en 2021 pour héberger et fournir des guides d'intégration, des documents de formation et des aide-mémoire à notre personnel et aux courtiers. Le système donne accès à nos guides de souscription, de processus et d'utilisation du système, ainsi qu'à des cours de perfectionnement professionnel couvrant un large éventail de sujets. En 2021, nous avons aussi mis en place un site de formation et de perfectionnement sur le développement des affaires proposant outils et conseils à notre personnel du développement des affaires pour qu'ils puissent répondre aux questions fréquemment posées par les courtiers, et leur fournir des documents sur les processus ainsi que des renseignements sur le lancement de produits.

Afin d'accroître sa part de marché auprès des PME, Definity a lancé le programme Passerelle PME, qui propose un plus large éventail de solutions d'assurance et une fonctionnalité de propositions à l'usage des courtiers.

SOUTENIR LES COMMUNAUTÉS DE NOS COURTIERIERS

Les projets communautaires qui sont importants pour nos courtiers partenaires le sont aussi pour nous. Chaque année, une partie de notre budget d'investissement communautaire est versée à des organismes de bienfaisance locaux à la demande de nos courtiers partenaires. Les courtiers choisissent et soutiennent des causes qui contribuent à un changement essentiel dans leur collectivité, selon les priorités d'Economical en matière de dons communautaires : sécurité, jeunesse et éducation, santé et bien-être. En 2021, Economical a financé 17 subventions approuvées par ses courtiers partenaires dans 11 communautés au Canada. Qu'il s'agisse de soutenir la fondation d'un hôpital, d'organismes de services sociaux devant répondre à des besoins immédiats en lien avec la COVID-19 ou de programmes pour les jeunes, nos courtiers partenaires ont défendu des causes importantes pour eux et pour leur collectivité dans tout le pays.

Les subventions aux courtiers ont produit des résultats, notamment :

- Augmentation de la capacité des services d'urgence et des centres de santé mentale de sept hôpitaux au profit de **70 000 patients**
- Installation de nouveaux équipements pour la réadaptation des victimes d'accidents vasculaires cérébraux (AVC) destinés à quelque **1 900 patients**
- Soutien de **26 jeunes adultes** ayant des [in]capacités qui ont eu accès à des ressources pour renforcer leur autonomie
- Accès à des **programmes sociaux** pour des jeunes atteints d'autisme
- Offre de **300 bons de repas** à des familles dont les enfants suivent un traitement contre le cancer
- Offre de soins de compassion et de programmes de financement à **800 personnes sans-abri** pour permettre à ceux qui risquent d'être criminalisés, en particulier les femmes et les jeunes filles, de réaliser tout leur potentiel



RELATIONS AVEC NOS FOURNISSEURS

Le succès de Definity dépend des relations solides qu'elle entretient avec ses fournisseurs et des relations que ceux-ci établissent à leur tour avec ses clients et les collectivités. En 2021, nous avons procédé à une évaluation interne de la manière dont nous pourrions intégrer les questions environnementales et sociales de façon plus officielle à nos processus d'approvisionnement et de gestion des fournisseurs. Parallèlement à d'autres éléments, ce processus a abouti à la rédaction d'un Code de conduite des fournisseurs qui a été officialisé au début de 2022 et qui sera appliqué tout le reste de l'année. D'autres améliorations des processus d'approvisionnement et de gestion des fournisseurs sont en cours et seront mises en œuvre en 2022. Le tableau suivant offre un aperçu de nos contributions à l'économie canadienne par nos activités d'approvisionnement.

TOTAL DES BIENS ET SERVICES ACHETÉS (EN MILLIONS DE DOLLARS)	2021
(Ne comprend que les fournisseurs auprès desquels les dépenses annuelles sont supérieures à 100 000 \$)	
Non liés aux réclamations (activités commerciales habituelles)	398 \$
Réclamations (frais de clients, comme les réparations auto et de biens)	227 \$
Nombre total de fournisseurs	
Non liés aux réclamations	204
Réclamations	568

INVESTISSEMENT COMMUNAUTAIRE ET ACTION SOCIALE

En 2021, nos activités d'investissement communautaire ont approfondi nos relations et augmenté notre impact social. Parmi ces activités, citons le soutien à des projets liés à la COVID-19, à des catastrophes naturelles, au 150^e anniversaire d'Assurance Economical, le lancement de Definity et la poursuite de nombreux partenariats fructueux. Nous avons pu montrer notre appui continu à nos communautés, à nos employés et à notre mission en soutenant de nombreux organismes, en trouvant des valeurs communes et en offrant aux membres de l'équipe la possibilité de mettre leurs compétences à profit et de poursuivre leurs propres intérêts caritatifs (par exemple, dans le cadre de journées de bénévolat rémunérées).

Bien que la pandémie ait continué à limiter la capacité de nos employés à être physiquement présents lors de projets communautaires, nous avons augmenté les possibilités de participation virtuelle et le budget de notre programme de jumelage des dons sur le portail J'y tiens, des subventions aux bénévoles et des bourses d'études pour les personnes à charge du personnel.

INVESTISSEMENTS COMMUNAUTAIRES	2021	2020	2019
Total du financement communautaire (\$)³	970 059	1 050 958	855 000
Dons d'employés (\$)	50 543	40 147	15 727
Journées de bénévolat rémunéré par employé	2	2	2

³Comprend les dons d'investissements communautaires de toute la famille de marques de Definity.



Notre longue tradition d'entraide entre voisins continuera de guider notre stratégie d'investissement communautaire et d'action sociale pour relever des défis communs et assurer un avenir équitable, prospère et durable.

SARAH SPEEDIE

DIRECTRICE, INVESTISSEMENT COMMUNAUTAIRE ET
ACTION SOCIALE



970 000 \$+

investis dans le soutien aux communautés

80 000 \$+

en dons d'entreprise choisis par les employés pour des projets de diversité et d'inclusion au Canada

50 000 \$+

en dons d'employés, dont 82 % ont été égalés par Definity

Economical a accordé neuf subventions à des organismes à but non lucratif locaux pour soutenir leurs capacités et leur permettre de fournir de précieux services sociaux. En voici quelques exemples.

MADD Canada : Nous avons soutenu l'Opération ruban rouge de l'organisme qui vise à favoriser les pratiques de conduite sécuritaires pendant les vacances. En plus d'offrir un financement, nous avons collaboré à un [billet de blogue](#) mettant l'accent sur les mesures de sécurité au volant proposées par MADD.

Haven Toronto : Notre soutien a permis d'augmenter la capacité du programme de repas de l'organisme, qui a pu acheter plus de nourriture, dont des fruits et légumes, des œufs et des viandes. Cette action a aidé à réduire l'insécurité alimentaire chez les hommes âgés sans abri, pauvres et socialement isolés. Grâce à notre soutien à ce programme, 900 personnes ont pu recevoir des repas.

Shelter Movers Waterloo : Economical a couvert les frais de déménagement de 100 familles qui ont fui la violence de leur partenaire intime et se sont réfugiées dans la région de Kitchener-Waterloo.

Manoir Ronald McDonald de Toronto : Nous avons fourni des repas à 80 parents et aidants, afin qu'ils aient plus de temps pour s'occuper de leur enfant gravement malade plutôt que de devoir faire les courses et préparer les repas.

Live Different : Nous avons offert un soutien au programme « Circles », qui permet d'accroître les liens sociaux, le sentiment d'appartenance, la mobilisation et les gestes altruistes. Un total de 905 jeunes ont mené à bien dans leur école ou leur collectivité un projet de compassion inspiré par le programme Circles. Ces projets ont eu des incidences sur 9 802 personnes dans différentes communautés canadiennes.

PARTENARIATS, COMMANDITES ET DONS STRATÉGIQUES

Nous avons renouvelé notre partenariat avec la **Croix-Rouge canadienne** en tant que membre de l'Alliance pour les interventions d'urgence et partenaire du programme Soyez prêt. Le matériel didactique et les ateliers Soyez prêt s'inscrivent dans les efforts continus visant à sensibiliser la population canadienne à la préparation aux urgences et à l'inciter à prendre des mesures pour se protéger. Notre partenariat a permis de dispenser la formation à la préparation aux urgences de la Croix-Rouge canadienne à plus de 23 000 Canadiens. Grâce à notre soutien, la formation virtuelle Soyez prêt permet à un plus grand nombre de Canadiens d'être sensibilisés à la préparation aux urgences, y compris des habitants de collectivités éloignées qui n'ont jamais eu accès à cette formation de la Croix-Rouge canadienne.

Notre soutien s'est aussi traduit par une campagne de publipostage touchant un million de foyers canadiens, une campagne numérique multicanal, un [billet de blogue](#) en partenariat et des activités internes avec les employés. Ces activités comprenaient la préparation d'un questionnaire sur la préparation aux urgences, des possibilités de bénévolat comme Missing Maps, et la participation à des groupes de discussion Soyez prêt au cours desquels les employés ont donné leur avis sur les occasions de formation aux urgences de la population.

En 2021, Economical a contribué à la **Croisade des femmes en assurance contre le cancer (WICC)**, soutenant son objectif de recueillir 25 millions de dollars pour la recherche sur le cancer. Pour souligner notre long partenariat, WICC a publié pour ses membres un [portrait de commanditaire](#) (en anglais seulement).

Nous avons soutenu le programme Retrouver son entrain de l'**Association canadienne pour la santé mentale**. Grâce à notre financement, le programme a pu servir davantage de participants. Entièrement offert par téléphone ou virtuellement, le programme est conçu pour aider les adultes et les jeunes de plus de 15 ans à gérer leur humeur sombre, leur dépression légère à modérée et leur anxiété, leur stress ou leurs inquiétudes.



Les catastrophes, comme les feux de forêt et les inondations, sont plus fréquentes et plus graves depuis quelques années, et la Croix-Rouge canadienne s'efforce d'aider les gens à se préparer aux catastrophes ou aux urgences avant qu'elles ne se produisent. Grâce à l'aide d'Assurance Economical et de Definity, la Croix-Rouge a formé depuis 2013 plus de 29 000 personnes réparties dans tout le pays dans le cadre d'ateliers de préparation aux urgences destinés à renforcer la préparation personnelle et communautaire. Ces ateliers jouent un rôle important en aidant les gens et les collectivités du Canada à mieux se préparer aux catastrophes.

MELANIE SOLER

VICE-PRÉSIDENTE, GESTION DES URGENCES
CROIX-ROUGE CANADIENNE

129 employés

ont répondu aux appels de la Croix-Rouge pour les mesures d'urgence liées aux catastrophes naturelles et à la COVID-19 en Haïti, en Inde et en Colombie-Britannique.



Investir dans l'éducation

En 2021, nous avons investi un total de 285 000 \$ pour aider la prochaine génération de leaders au Canada. Ce montant comprend 135 000 \$ en bourses d'études pour les étudiants de niveau postsecondaire en mathématiques, en ingénierie, en développement social, en cinématographie, etc.

Nous avons remis 150 000 \$ à **JA Canada**, organisme sans but lucratif qui stimule les étudiants et les prépare à réussir dans une économie mondiale. Ce financement a permis de soutenir trois programmes qui ont aidé plus de 4 200 étudiants à se préparer au marché du travail en acquérant des connaissances financières de base et des compétences en entrepreneuriat.

Bourses d'études

Un total de 85 000 dollars sous forme de bourses d'études a été remis à des étudiants postsecondaires très talentueux d'un bout à l'autre du pays grâce à nos partenariats postsecondaires.

Definity offre des bourses d'études aux enfants ou aux personnes à charge d'un employé qui fréquenteront un établissement postsecondaire canadien. En l'honneur du 150^e anniversaire d'Economical, notre fonds de bourses d'études a été augmenté à 50 000 \$. Nous sommes fiers d'encourager et de soutenir des étudiants passionnés dans leur cheminement scolaire et professionnel.

Les étudiants disent que leur bourse les a aidés à se concentrer sur leurs études et leur a procuré confiance et tranquillité d'esprit financière.

Dons et participation choisis par les employés

Les groupes d'employés et l'équipe d'investissement communautaire de Definity ont travaillé ensemble tout au long de 2021 pour soutenir différents projets liés à la diversité et à l'inclusion partout au Canada. Chacun de nos quatre groupes d'employés a remis un don de 20 000 \$ à un organisme communautaire dont le travail correspond à la cause que le groupe défend et qui produit des résultats concrets, pour un total de 80 000 \$.

Le groupe d'influence au féminin a choisi la [Fondation canadienne des femmes](#) pour soutenir les programmes de financement qui permettent aux femmes, aux filles et aux personnes de différentes identités de genre de sortir de la violence et de la pauvreté, et d'acquérir confiance et leadership. Cet organisme s'efforce de changer les systèmes en créant des politiques et des pratiques qui renforcent l'équité et agissent sur la violence sexiste, la sécurité économique, l'autonomisation des filles et le leadership inclusif.

Le groupe d'employés axé sur la communauté LGBTQ+ a choisi [Rainbow Railroad](#) (en anglais seulement), un organisme mondial à but non lucratif qui aide les personnes LGBTQ+ confrontées au déplacement et à la persécution en raison de leur orientation sexuelle, de leur identité de genre et de leurs caractéristiques sexuelles. Notre investissement sera destiné aux personnes touchées par la résurgence des talibans en Afghanistan, en finançant les moyens de subsistance, ainsi que l'évacuation et la réinstallation continues.

Le groupe d'employés axé sur lutte contre le racisme et sur l'équité culturelle a choisi [l'Institut Mosaic](#) (en anglais seulement), qui donne aux gens les outils nécessaires pour combattre les préjugés qui les entourent. Nous investissons dans le programme de bourses de recherche UofMosaic, qui offre ressources, perfectionnement professionnel et possibilités de croissance personnelle aux étudiants universitaires et collégiaux pour créer des populations étudiantes plus fortes, plus équitables et plus pacifiques, au pays comme partout dans le monde.

Le groupe d'employés axé sur le multiculturalisme a choisi la [Fondation de la Bibliothèque publique de Toronto](#) (en anglais seulement). L'investissement de Definity soutient les troussees STIM (science, technologie, ingénierie et mathématiques) Play and Learn de la succursale Flemingdon Park de la Bibliothèque publique de Toronto, qui initient les enfants de 6 à 12 ans aux sujets STIM de manière amusante et attrayante. Ces troussees aident particulièrement les jeunes familles, les nouveaux arrivants et les enfants à besoins particuliers.



285 000 \$

pour soutenir l'éducation partout au Canada

85 000 \$

en bourses d'études accordées à des étudiants postsecondaires très talentueux d'un bout à l'autre du pays grâce à nos partenariats postsecondaires

24

bourses d'études pour les enfants à charge de nos employés inscrits à des programmes liés à l'assurance

Bénévolat

Dans le cadre du projet Missing Maps de la Croix-Rouge canadienne, plus de 150 employés ont bénévolement répertorié près de 10 000 bâtiments dans des régions d'Indonésie qui connaissent des cyclones plus fréquents et plus violents. Grâce à la cartographie de cette région, la Croix-Rouge peut comprendre la répartition de la population et modéliser les répercussions des cyclones afin de mieux déterminer l'aide humanitaire nécessaire. Les employés ont montré que même si les restrictions de la pandémie nous empêchaient de nous réunir en personne, nous pouvions quand même faire du bénévolat et offrir notre temps et nos compétences.

Choisissez votre organisme de bienfaisance

Les employés de l'entreprise ont sélectionné plus de 400 organismes à but non lucratif locaux, puis procédé à un vote. Definity a ainsi fait des dons à dix organismes répartis dans tout le Canada, de la Colombie-Britannique à la Nouvelle-Écosse.

Bouteilles d'eau réutilisables Fill It Forward de Definity

Pour inaugurer la nouvelle marque Definity, tous les employés ont reçu une « bouteille d'eau pour une cause ». En 2021, 495 employés ont téléchargé l'application Fill it Forward et effectué 8 948 balayages de réutilisation lors du remplissage de la bouteille, chacun entraînant un don à des organismes de bienfaisance qui améliorent l'accès à l'eau potable.

Dons jumelés des employés

Nous avons continué à soutenir les causes qui sont importantes pour les membres de notre équipe grâce à un programme de jumelage de leurs dons de charité. Quelque 240 employés ont utilisé la plateforme J'y tiens, faisant don en moyenne de 100 \$ (contre 70 \$ en 2020) ou travaillant bénévolement pour 178 causes (contre 127 en 2020).



Lancement de la Fondation Definity Assurance

La Fondation Definity Assurance est un organisme de bienfaisance canadien enregistré qui se consacre à l'amélioration de la vie des Canadiens, en particulier dans les régions marginalisées et mal desservies. Au départ financée par 100 millions de dollars provenant de la démutualisation de la Compagnie d'assurance Definity, anciennement connue sous le nom d'Economical, Compagnie Mutuelle d'Assurance, elle exerce ses activités de manière indépendante.

La Fondation a pour mission d'octroyer des subventions à des partenaires caritatifs au Canada. Les causes soutenues : réduire les effets des inégalités sociales et économiques, améliorer la santé et le bien-être des communautés marginalisées et mal desservies, et ralentir les changements climatiques au moyen de projets communautaires, de campagnes de sensibilisation et de défense des intérêts, ainsi que de la recherche et du développement des connaissances.

Au cours des cinq prochaines années, la Compagnie d'assurance Definity versera, chaque année, un montant équivalant à 1 % de son bénéfice net avant impôts à la Fondation.

Pour de plus amples renseignements, visitez le www.fondationdefinity.com.

Assujetti à un montant de contribution annuel minimal de 250 000 \$.



NOTRE ENVIRONNEMENT



En tant qu'entreprise socialement responsable du secteur de l'assurance, nous croyons à la durabilité environnementale.

Nous jouons un rôle actif dans la gestion des risques environnementaux et prenons des décisions éclairées pour protéger l'environnement.

PROTECTION ET GÉRANCE DE L'ENVIRONNEMENT

Definity est déterminée à travailler continuellement sur la création d'un monde meilleur en aidant ses clients et ses communautés à s'adapter et à prospérer par ces moyens :

- Écouter ses employés, ses courtiers, ses fournisseurs et ses clients, les consulter, leur répondre, les informer et communiquer avec eux sur les répercussions environnementales, les besoins et les occasions de gérance.
- Soutenir les initiatives environnementales et sociales des collectivités locales, régionales et nationales en incitant les employés à faire du bénévolat et des dons.
- Renforcer une culture d'entreprise qui privilégie la gérance environnementale.
- Réduire les émissions liées aux investissements.
- Évaluer les conséquences environnementales des activités de l'entreprise.
- Respecter les lois et règlements en matière d'environnement.
- Réduire ou limiter les rejets de polluants de la compagnie dans l'eau, le sol et l'air.
- Rendre compte de ses progrès au moins une fois par an dans un rapport sur les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance ou dans une publication équivalente.

FAITS SAILLANTS DE 2021

1,6 million \$

investis dans la modernisation des bureaux et la réduction des GES en 2021, et **4,6 M\$** depuis 2019

Projets terminés : remplacement de toitures, modernisation de systèmes d'automatisation des bâtiments, remplacement de centrales de traitement d'air et d'unités de toit, installation d'une chaudière à condensation, nouvel éclairage à DEL, modernisation des toilettes

17 %

de réduction des émissions de GES de portée 1 et 2 par rapport à 2020 et **31 %** de réduction par rapport à 2019 (avant la pandémie)



Definity est déterminée à bâtir un monde meilleur en aidant ses clients et ses collectivités à s'adapter et à s'épanouir. Nous sommes guidés par cet objectif et nos valeurs, mais savons aussi que notre capacité à créer une valeur durable pour nos parties prenantes est intrinsèquement liée à notre tissu social commun et à l'intégrité du monde naturel, et qu'elle en dépend.

BRENDAN SEALE

VICE-PRÉSIDENT ADJOINT ET RESPONSABLE DE L'ESG

LUTTE CONTRE LA CRISE CLIMATIQUE

La crise climatique en cours est un enjeu déterminant pour la planète et a de profondes répercussions sur notre société et notre économie. Definity en reconnaît les risques et les occasions pour ses clients et ses activités, ainsi que le rôle qu'elle peut jouer pour soutenir la transition vers un avenir carboneutre tout en renforçant la résilience et les capacités d'adaptation de la société. C'est pourquoi elle a mis au point une stratégie de lutte contre les changements climatiques dont les priorités sont les suivantes :

- Offrir des produits et services d'assurance qui contribuent à réduire les effets des changements climatiques sur ses clients et les communautés où elle exerce ses activités.
- Préconiser un avenir carboneutre, équitable et résilient.
- Cerner et gérer les risques liés au climat dans l'ensemble de l'entreprise.
- Réduire les effets directs de ses opérations sur le climat.
- Gérer les risques et occasions liés au climat dans ses placements.
- S'engager à atteindre la carboneutralité dans ses activités et ses placements.
- Divulguer ses progrès conformément aux recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC).

NOTRE AMBITION

Definity a promis d'atteindre la carboneutralité dans ses activités et son portefeuille de placements d'ici 2040* au plus tard.

Au début de 2022, Definity s'est engagée à participer à l'initiative des cibles scientifiques (SBTi). Par conséquent, elle soumettra ses objectifs à SBTi, qui vérifiera qu'ils correspondent à ce que la science du climat la plus récente juge nécessaire pour limiter le réchauffement à 1,5 °C au-dessus des niveaux préindustriels.

*Actions cotées en bourse et obligations d'entreprise



Le Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC) définit la carboneutralité comme suit :

Situation dans laquelle les émissions anthropiques (produites par les activités humaines) de gaz à effet de serre dans l'atmosphère sont compensées par les éliminations anthropiques au cours d'une période donnée.



Comme les changements climatiques ont de vastes répercussions sur les activités de Definity, les risques et les occasions relèvent de son conseil d'administration et de ses comités. Le conseil d'administration a examiné et approuvé la stratégie ESG de Definity, y compris ses ambitions en matière de climat, et examinera les progrès réalisés par rapport aux objectifs clés au moins une fois par an.

Du point de vue de la direction, un groupe de travail interfonctionnel sur les changements climatiques, coprésidé par des gestionnaires des fonctions de gestion du risque d'entreprise et ESG, a appuyé l'élaboration de la stratégie de l'entreprise sur les changements climatiques. Ce groupe est responsable de l'exécution continue des initiatives prioritaires et fait régulièrement rapport au comité de direction de l'environnement, la société et la gouvernance (comité ESG).

Nous divulguons les risques et occasions que présentent les changements climatiques pour nos activités; l'incidence de nos activités sur le climat; notre approche de gouvernance et de gestion des enjeux climatiques; et les progrès que nous avons réalisés par rapport aux ambitions énoncées.

C'est pourquoi en septembre 2021, Definity a adhéré au GIFCC et à ses recommandations visant à accroître la transparence en matière de risques et d'occasions liés aux changements climatiques au sein du système financier. En plus du contenu qui suit, des renseignements plus complets, conformes aux recommandations du GIFCC, sont disponibles sur notre site Web. La mise en œuvre intégrale de ces recommandations sera un effort continu.

COMPRÉHENSION ET GESTION DES RISQUES ET DES OCCASIONS LIÉS AU CLIMAT

Des températures moyennes mondiales plus élevées présenteront des risques physiques aigus, comme des phénomènes météorologiques extrêmes plus fréquents et plus graves, susceptibles d'entraîner des réclamations d'assurance de biens plus fréquentes et d'un montant plus élevé. Les changements climatiques entraîneront probablement aussi des effets physiques chroniques comme la sécheresse, le stress thermique et une dégradation accélérée des infrastructures. Ceux-ci sont susceptibles d'influer sur le montant et la nature des besoins et des réclamations d'assurance. Ces facteurs pourraient en fin de compte déterminer l'assurabilité de certaines régions ou de certains types de biens et d'activités. Au fil du temps, il sera de plus en plus important pour nous de comprendre les répercussions potentielles des changements climatiques sur nos clients et nos opérations, et de prendre en compte ces facteurs dans la souscription, la tarification, la constitution de provisions, la gestion des réclamations, la gestion des fonds propres et les opérations.

Les changements économiques et sociétaux nécessaires pour atteindre un avenir carboneutre présentent également des risques pour Definity pendant la transition. Nous nous attendons à ce que cette transition inclut une hausse considérable de la tarification des émissions de carbone au Canada, un marché et un contexte de réglementation potentiellement plus dynamiques et des attentes accrues des parties prenantes. Le positionnement stratégique de notre entreprise face à ces risques de transition (comme la décarbonation de nos opérations et de notre portefeuille de placements) pourrait contribuer à atténuer leurs effets potentiels au fil du temps.

Par l'intermédiaire de notre groupe de travail sur les changements climatiques, nous avons procédé à un examen qualitatif des conséquences des changements climatiques sur nos portefeuilles de souscription et de placements, et avons commencé à intégrer les facteurs liés aux changements climatiques à nos produits et services, à notre tarification, à nos provisions et à nos stratégies de réassurance.

FAVORISER DES RÉSULTATS PLUS DURABLES POUR NOS CLIENTS ET NOS COMMUNAUTÉS

Nous sommes conscients du rôle qu'un assureur de dommages peut jouer pour aider à réduire les effets des changements climatiques. Voici quelques-unes de nos initiatives à cet égard :

- Mise à jour des cartes d'inondation et modification de la garantie contre le refoulement d'égouts et les inondations, ce qui nous a permis d'offrir une garantie à un plus grand nombre de propriétaires.
- Offre de rabais sur l'assurance des biens afin de favoriser les comportements qui atténuent les risques (p. ex., l'installation d'une alarme de sécurité, d'une pompe d'assèchement, d'un clapet antiretour ou de capteurs d'eau installés par des professionnels).
- Offre de rabais sur l'assurance auto afin de favoriser les comportements qui atténuent le risque (p. ex., l'installation de dispositifs antivol ou de pneus d'hiver).
- Offre de l'avenant Améliorations écologiques sans frais supplémentaires sur les polices d'assurance de biens; si la base du règlement est le coût de remplacement, nous payons jusqu'à 10 000 \$ pour couvrir les augmentations du coût direct de réparation ou de remplacement des biens endommagés ou détruits en utilisant des produits écologiques.
- Modification de la garantie sur les panneaux solaires résidentiels afin que le client puisse installer des panneaux solaires et des batteries pour stocker l'énergie et recevoir des crédits du gouvernement ou des services publics pour l'installation et tout surplus d'énergie produit.
- Partenariat entre Sonnet et FLO, l'un des plus grands réseaux de recharge de véhicules électriques en Amérique du Nord, pour offrir des rabais sur l'assurance aux membres de FLO qui assurent un véhicule électrique sur leur police.



Les Canadiens doivent réagir sans délai au bouleversement climatique. En plus de nous attaquer aux effets de nos activités et de notre portefeuille de placements, nous sommes déterminés à collaborer progressivement avec nos clients, nos fournisseurs, les communautés et d'autres parties prenantes pour atténuer et gérer les conséquences déstabilisantes des changements climatiques et nous y adapter, et ce, dans l'intérêt des Canadiens.

TRACY MANN

VICE-PRÉSIDENTE, RISQUE D'ENTREPRISE ET CONFORMITÉ, ET
COPRÉSIDENTE DU GROUPE DE TRAVAIL SUR LES CHANGEMENTS
CLIMATIQUES

Ces initiatives peuvent aider Definity à renforcer la confiance et la fidélité de ses assurés et à s'attirer de nouveaux clients qui cherchent à comprendre, à gérer et à atténuer les effets des changements climatiques. Notre groupe de travail sur les changements climatiques est chargé de mettre au point et de proposer des innovations et des solutions liées au climat en vue de leur exécution.

PARTENARIAT ET SENSIBILISATION POUR UN MONDE PRÉPARÉ AUX CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Definity est membre de l'Institut de prévention des sinistres catastrophiques (IPSC). La mission de ce dernier est de réduire les pertes humaines et matérielles causées par les phénomènes météorologiques extrêmes et les tremblements de terre en trouvant et en soutenant des mesures durables qui améliorent la capacité de la société à s'adapter aux catastrophes naturelles, à les anticiper, à les atténuer, à y résister et à s'en remettre. Nous participons aussi aux efforts continus du Bureau d'assurance du Canada en vue d'établir une stratégie nationale de résilience et d'autres politiques publiques pour aider à protéger les Canadiens contre les phénomènes météorologiques violents et les tremblements de terre.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL PROVISOIRE



Réduction de **50 %** des émissions de GES de portée 1 et 2 d'ici 2030

*Par rapport aux niveaux de 2019

L'incidence de nos opérations

Definity s'est fixé comme objectif d'**atteindre la carboneutralité dans ses activités d'ici 2040 au plus tard** (portée 1 et 2, comme définies par le Protocole des GES), avec un objectif provisoire de -50 % d'ici 2030 par rapport à 2019.

FAITS SAILLANTS DE 2021

31 % de réduction des émissions de GES de portée 1 et 2 par rapport aux niveaux de 2019 (avant la pandémie)

Émissions de gaz à effet de serre

Nos Services corporatifs ont profité des bureaux pratiquement inoccupés pendant la pandémie de COVID-19 pour apporter en 2020 et 2021 diverses améliorations opérationnelles aux bâtiments appartenant à Definity. Cela a permis d'améliorer l'efficacité énergétique, notamment :

- Installation de systèmes d'automatisation des bâtiments modernisés dans tous les sites dont nous sommes propriétaires
- Réparations de l'enveloppe du bâtiment à notre siège social de Waterloo
- Conversion de l'ensemble de l'éclairage à tubes fluorescents en luminaires à DEL activés par des détecteurs de mouvement à notre siège social de Waterloo
- Remplacement de la toiture de notre bureau de Kitchener
- Remplacement du système de chauffage, de ventilation et de climatisation à notre bureau de Kitchener

Au début de 2022, Definity a conclu une entente avec Bullfrog Power afin d'obtenir des certificats verts pour un montant équivalent à la consommation totale d'électricité de l'entreprise.

ÉMISSIONS DE PORTÉE 1 (tonnes d'éq. CO ₂)	2021	2020	2019
Sources de combustion fixes	1 003	1 247	1 344
Réfrigérants	142	142	142
Parcs automobiles	283	432	680
Total des émissions de portée 1	1 428	1 821	2 166
<i>Variation sur 12 mois</i>	-21,6 %	-16,0 %	--
ÉMISSIONS DE PORTÉE 2 (tonnes d'éq. CO ₂ — GÉORÉFÉRENCÉES)			
Électricité	382	387	484
Vapeur	46	39	46
Total des émissions de portée 2	428	426	530
<i>Variation sur 12 mois</i>	0,5 %	-19,6 %	--
TOTAL DES ÉMISSIONS DE PORTÉE 1 ET 2			
<i>Variation sur 12 mois</i>	-17,4 %	-16,7 %	--

Vous trouverez en annexe de ce rapport une liste complète des émissions de GES de Definity, y compris celles de portée 3.

INVESTISSEMENT RESPONSABLE

Investir en pensant au climat

Nos activités d'assurance de dommages sont soutenues par notre gestion des placements. Au 31 décembre 2021, nos placements totalisaient environ 5,4 milliards de dollars. L'un des principes clés de notre philosophie de placement est la préservation du capital par la diversification du portefeuille et la concentration sur des actifs de haute qualité.

Definity a intégré les enjeux ESG, dont les notations ESG de tiers, dans son processus de placements pour les actions cotées et les obligations d'entreprises et, récemment, les objectifs climatiques et d'autres facteurs ESG dans son énoncé de politique de placement.

En 2021, Definity a effectué une évaluation qualitative des risques auxquels est exposé son portefeuille de placements; elle surveille par ailleurs régulièrement les risques physiques et de transition. Le portefeuille de placements est fortement pondéré en obligations gouvernementales. Il est bien diversifié en fonction des risques et des occasions liés au climat dans différentes régions et industries, et suffisamment liquide pour être rapidement adapté aux circonstances.

Definity s'est fixé comme objectif d'atteindre la **carboneutralité de ses placements (actions cotées en bourse et obligations d'entreprises) d'ici 2040 au plus tard**. Les objectifs provisoires sont fixés sur une base d'intensité pour tenir compte de la croissance future du portefeuille, et ils peuvent être révisés par la suite si les normes de mesure et de présentation de rapports évoluent ou incluent d'autres catégories d'actifs. Par exemple, les obligations gouvernementales représentent une part importante du portefeuille de placements de Definity, et nous avons l'intention de quantifier les répercussions de cette catégorie d'actifs dès que les directives pertinentes du Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) seront publiées.

Les émissions financées (portée 3, catégorie 15 — Placements) des actions cotées et des obligations d'entreprises ont été calculées selon la méthodologie préconisée par le PCAF⁴. Les expositions financières de Definity relativement à ces calculs sont en date du 31 décembre de l'année de la déclaration, tandis que les émissions de portée 1 et 2 utilisées pour les sociétés en portefeuille sont les plus récentes données qui ont été déposées avant cette date.

Les émissions absolues financées ont baissé de 16,5 % sur 12 mois, tandis que l'intensité économique des émissions de nos placements a diminué de 30 % sur la même période. Les obligations représentant une bonne part du portefeuille de placements de Definity, les calculs des émissions financées de l'entreprise sont particulièrement sensibles aux fluctuations de la valeur d'entreprise des émetteurs du portefeuille. Par exemple, si le prix de l'action d'une entreprise à forte intensité d'émissions augmentait substantiellement entre les dates de déclaration, cela pourrait grandement réduire le facteur d'attribution d'une obligation d'entreprise détenue par Definity (la valeur comptable relativement statique de la dette en pourcentage de la valeur d'entreprise plus élevée de la société émettrice), multiplié ensuite par les émissions de la société émettrice pour déterminer les émissions financées par Definity relativement à cette participation. Si le cours de l'action de la même société émettrice chutait, cela réduirait la valeur d'entreprise de celle-ci et augmenterait donc le facteur d'attribution de l'obligation détenue par Definity, ce qui entraînerait une augmentation des émissions financées.

	2021	2020
Les émissions financées par des investissements (actions cotées et obligations d'entreprises)	47 729 ⁵	57 200 ⁶
Intensité des émissions des placements (tonnes d'éq. CO₂ par million de dollars investis)	18,19	26,14

⁴Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF): <https://carbonaccountingfinancials.com> (en anglais seulement)

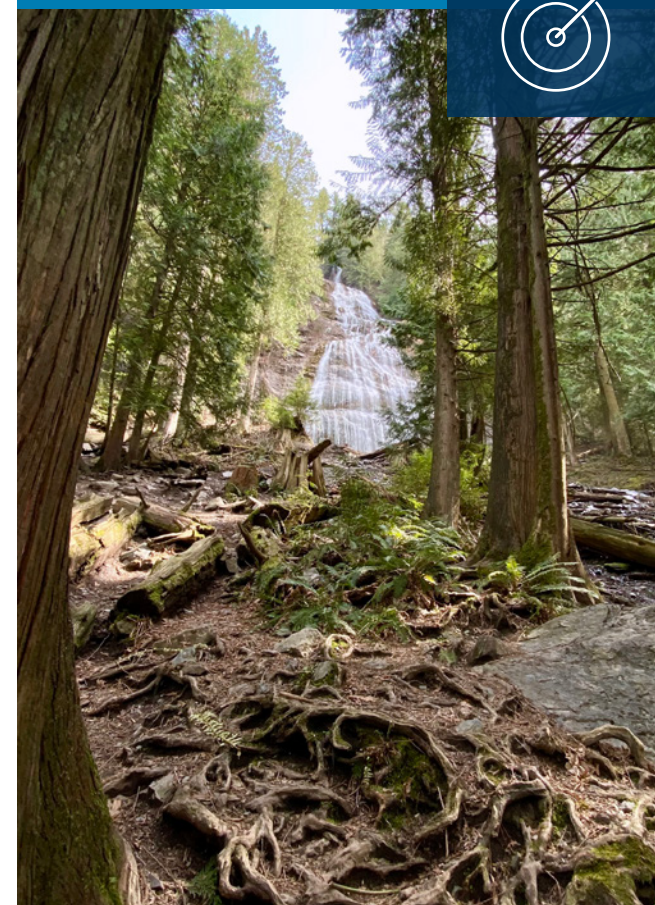
⁵Cote de qualité des données pour les calculs des émissions liées aux placements de 2021, conformément à la méthodologie PCAF : 2,06

⁶Cote de qualité des données pour les calculs des émissions liées aux placements en 2020, selon la méthodologie PCAF : 2,13

OBJECTIF DE PLACEMENT PROVISOIRE

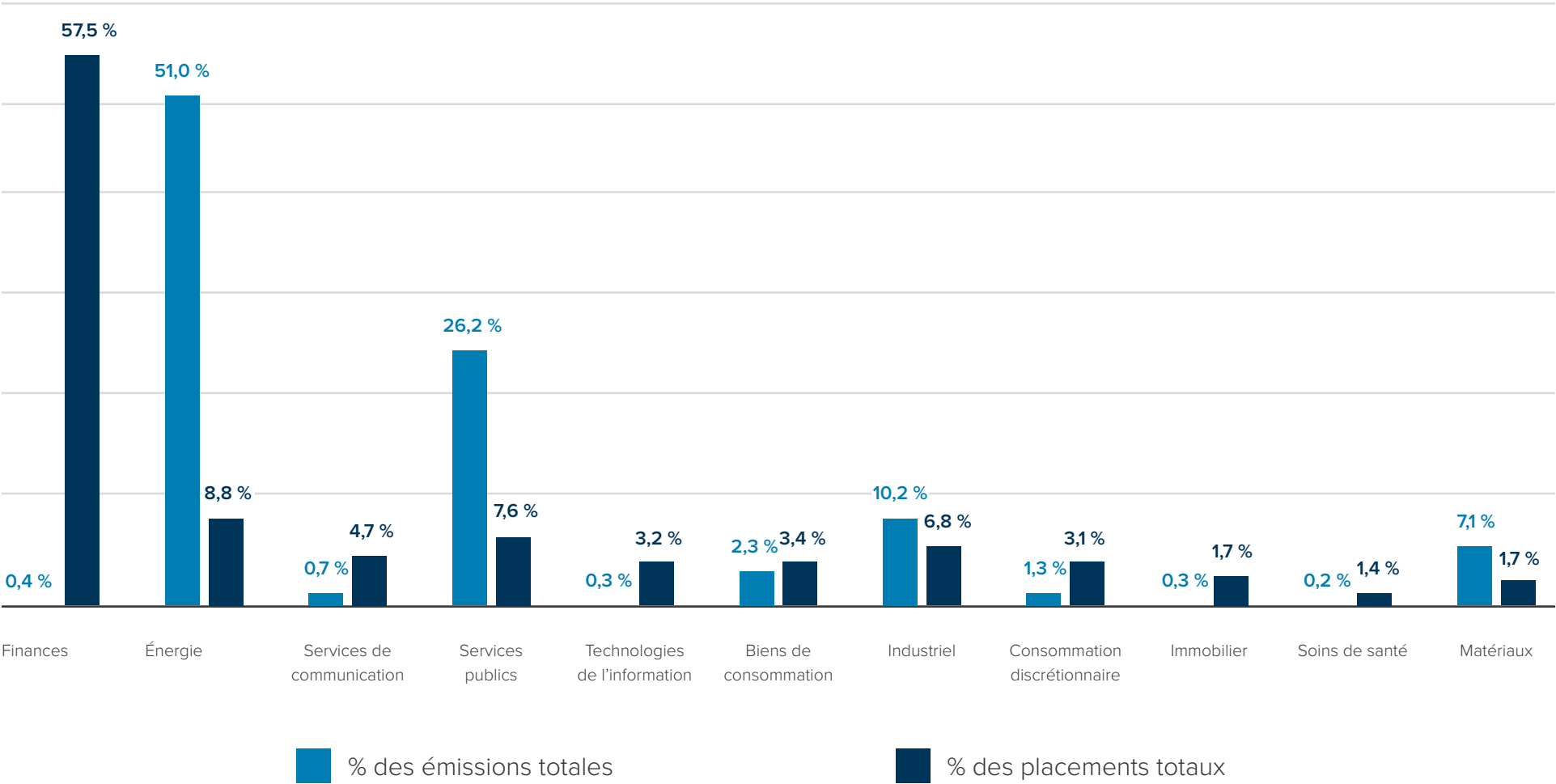
Réduction de **65 %** de l'intensité des émissions de GES liées aux placements* par million de dollars d'ici 2030

*Actions cotées en bourse et obligations d'entreprises, par rapport aux niveaux de 2020



Vous trouverez ci-dessous une comparaison au 31 décembre 2021 de la part des émissions liées aux placements de Definity en actions cotées et en obligations d'entreprises par secteur d'activité avec la part des avoirs en portefeuille dans ces secteurs.

% D'ÉMISSIONS DES PLACEMENTS PAR RAPPORT AU % D'EXPOSITION DES PLACEMENTS, PAR SECTEUR INDUSTRIEL



ANNEXES

INDICATEURS DU SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS BOARD (SASB)

NORME DU SECTEUR DE L'ASSURANCE FN-IN

Le tableau ci-dessous contient des commentaires ou des références pour un ensemble non exhaustif d'indicateurs SASB concernant le secteur 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	Notre médiateur a enquêté en 2021 sur 237 plaintes liées aux réclamations qui lui ont été soumises par les clients. Le nombre de nouvelles réclamations déposées en 2021 est de 283 411.
	Description de l'approche d'information des clients sur les produits	Discussion et analyse	FN-IN-270a.4	Consulter la section « Armer nos clients contre les sinistres » à la page 29.
Intégration des facteurs ESG à la gestion des investissements	Total des actifs investis, par industrie et par catégorie d'actifs	Quantitatif	FN-IN-410a.1	Consultez la section « Portefeuille de placements » à la page 52.
	Description de l'approche d'intégration des facteurs ESG aux processus et stratégies de gestion des investissements	Discussion et analyse	FN-IN-410a.2	Consultez la section « Investissement responsable » à la page 45.
Politiques conçues pour encourager les comportements responsables	Analyse des produits ou des caractéristiques de produits qui encouragent les actions ou les comportements responsables vis-à-vis de la santé, de la sécurité ou de l'environnement.	Discussion et analyse	FN-IN-410b.2	Consultez la section « Favoriser des résultats plus durables pour nos clients et nos communautés » à la page 43.

SUJET	MESURE COMPTABLE	CATÉGORIE	CODE SASB	RÉPONSE
Exposition au risque environnemental	Description de l'approche d'intégration des risques environnementaux dans : - le processus de souscription des contrats individuels; - la gestion des risques d'entreprise et l'adéquation des fonds propres.	Discussion et analyse	FN-IN-450a.3	Consultez la section « Risque d'assurance » aux pages 50 à 63 et aux pages 104 à 107 de notre Rapport annuel 2021 (en anglais seulement).
Gestion des risques systémiques	Exposition aux instruments dérivés par catégorie : - 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	Quantitatif	FN-IN-550a.1	Consultez la section « Derivative financial instruments » à la page 97 de notre Rapport annuel 2021 (en anglais seulement).
	Juste valeur totale des actifs apportés en garantie dans les opérations de prêt de titres	Quantitatif	FN-IN-550a.2	Consultez la section « Off-Balance Sheet Liabilities and Contingencies » à la page 46 de notre Rapport annuel 2021 (en anglais seulement).
	Description de l'approche de gestion des risques liés aux capitaux et aux liquidités associés à des activités systémiques hors assurance	Discussion et analyse	FN-IN-550a.3	Consultez la section « Risk Management and Corporate Governance » aux pages 50 à 63 de notre Rapport annuel 2021 (en anglais seulement).
Mesure d'activité	Nombre de polices en vigueur, par segment : - assurance de dommages; - assurance vie; - réassurance acceptée.	Quantitatif	FN-IN-000.A	Le nombre total de polices d'assurance des particuliers en vigueur est de 1 550 684.

TABLEAU DE PERFORMANCE ESG

EMPLOYÉS (EN DATE DU 31 DÉCEMBRE 2021)

MAIN-D'ŒUVRE	2021	2020	2019
Permanent	3 114	2 804	2 637
Temporaire	67	45	49
Nombre total d'employés	3 211	2 849	2 686
Sonnet	218	225	191
Petline	144	134	135
Economical	2 767	2 414	2 295
Family	82	76	65
REPRÉSENTATION ET DIVERSITÉ	2021	2020	2019
Total de l'entreprise			
Femmes	61 %	60 %	58 %
Hommes	39 %	40 %	42 %
LGBTQ+ ⁷	10 %	Non mesuré	3 %
Personnes noires, autochtones et de couleur ⁷	28 %	Non mesuré	16 %
Personnes ayant une [in]capacité ⁷	18 %	Non mesuré	4 %
Vice-présidents et échelons supérieurs			
Femmes	23 %	27 %	27 %
Hommes	77 %	73 %	73 %
Directeurs, directeurs principaux et VP adjoints			
Femmes	47 %	46 %	48 %
Hommes	53 %	54 %	52 %

⁷Auto-identification provenant du sondage sur l'engagement des employés de 2019 et du recensement des employés de 2021.



ENVIRONNEMENT

Émissions de gaz à effet de serre

ÉMISSIONS DE PORTÉE 1 (tonnes d'éq. CO ₂)	2021	2020	2019
Sources de combustion fixes	1 003	1 247	1 344
Réfrigérants	142	142	142
Parcs automobiles	283	432	680
Total des émissions de portée 1	1 428	1 821	2 166
<i>Variation sur 12 mois</i>	<i>-21,6 %</i>	<i>-16,0 %</i>	<i>--</i>

ÉMISSIONS DE PORTÉE 2 (tonnes d'éq. CO ₂) - GÉORÉFÉRENCÉ	2021	2020	2019
Électricité	382	387	484
Vapeur	46	39	46
Total des émissions de portée 2	428	426	530
<i>Variation sur 12 mois</i>	<i>0,5 %</i>	<i>-19,6 %</i>	<i>--</i>

TOTAL DES ÉMISSIONS DE PORTÉE 1 ET 2	1 855	2 246	2 695
<i>Variation sur 12 mois</i>	<i>-17,4 %</i>	<i>-16,7 %</i>	<i>--</i>

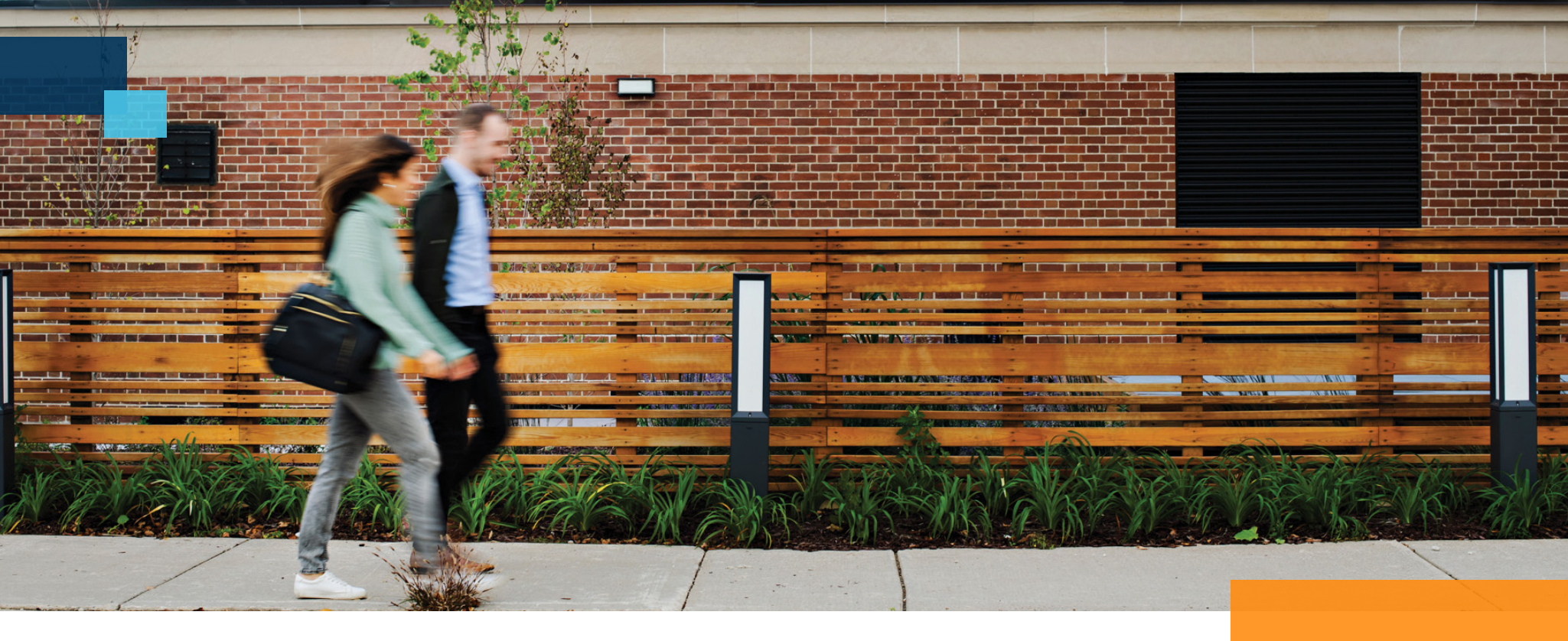
ÉMISSIONS DE PORTÉE 3 (tonnes d'éq. CO ₂)	2021	2020	2019
Approvisionnement en biens et services	17 864	16 344	15 505
Biens d'équipement	3 112	3 491	2 084
Activités liées au carburant et à l'énergie	308	384	430
Déchets générés par les opérations	182	180	202
Voyages d'affaires	272	308	925
Déplacements des employés	553	542	2 438
Émissions de portée 3 hormis les placements	22 291	21 249	21 584
Placements (actions cotées et obligations d'entreprises)	47 729 ⁸	57 200 ⁹	Non mesuré
Placements (actions cotées et obligations d'entreprises) (tonnes de CO ₂ e par million de dollars)	18,19	26,14	Non mesuré
Total des émissions de portée 3	70 020	78 449	21 584¹⁰
<i>Variation sur 12 mois</i>	<i>-10,7 %</i>	<i>--</i>	<i>--</i>

TOTAL DES ÉMISSIONS DE PORTÉE 1, 2 ET 3	71 875	80 695	24 279 ⁹
<i>Variation sur 12 mois</i>	<i>-10,9 %</i>	<i>--</i>	<i>--</i>

⁸Cote de qualité des données pour les calculs des émissions liées aux placements de 2021, conformément à la méthodologie PCAF : 2,06

⁹Cote de qualité des données pour les calculs des émissions liées aux placements de 2020, conformément à la méthodologie PCAF : 2,13

¹⁰N'inclut pas les émissions financées de 2019 (placements)



FRAIS D'APPROVISIONNEMENT

APPROVISIONNEMENT	2021	2020	2019
Ne comprend que les fournisseurs auprès desquels les dépenses annuelles sont supérieures à 100 000 \$			
Total des biens et services achetés (en millions)			
Non liés aux réclamations (coûts liés aux opérations commerciales habituelles)	398 \$	337 \$	324 \$
Réclamations (frais comme les réparations automobiles et matérielles, les services juridiques et les services liés aux soins de santé)	227 \$	290 \$	426 \$
Nombre total de fournisseurs			
Non liés aux réclamations	204	190	189
Réclamations	568	446	436

PORTFEUILLE DE PLACEMENTS	2021	2020	2019
(en millions de dollars, sauf indication contraire)			
Portefeuille complet			
Par catégorie			
Placements à court terme	88,8	218,2	228,1
Obligations	4 233,8	3 400,7	3 223,8
Actions privilégiées	405,7	336,6	345,1
Actions ordinaires	570,5	329,8	296,8
Organismes de placement collectif	42,7	43,4	44,4
Prêts commerciaux	24,3	37,6	52,8
Total	5 365,8 \$	4 366,3 \$	4 191,0 \$
Région de la société émettrice			
Canada	5 112,6	4 205,5	4 034,2
États-Unis	164,6	86,2	69,0
Europe	37,0	25,2	25,6
Autre	27,3	11,8	9,4
Total	5 341,5 \$	4 328,7 \$	4 138,2 \$

PORTFEUILLE DE PLACEMENTS	2021	2020	2019
(en millions de dollars, sauf indication contraire)			
Composition sectorielle du portefeuille de placements			
Gouvernemental	49 %	49 %	46 %
Finances	29 %	29 %	32 %
Énergie	4 %	4 %	5 %
Services de communication	2 %	2 %	3 %
Industriel	4 %	4 %	4 %
Services publics	4 %	5 %	4 %
Consommation discrétionnaire	2 %	2 %	1 %
Matériaux	1 %	1 %	1 %
Biens de consommation de base	1 %	1 %	1 %
Technologies de l'information	2 %	1 %	1 %
Soins de santé	1 %	1 %	1 %
Immobilier	1 %	1 %	1 %
Total	100 %	100 %	100 %

FAITS SAILLANTS FINANCIERS			
(en millions de dollars, sauf indication contraire)	2021	2020	2019
Résultats financiers consolidés			
Primes brutes souscrites	3 231,4	2 814,7	2 511,0
Primes nettes souscrites	2 991,3	2 639,8	2 331,0
Primes acquises nettes	2 833,6	2 508,7	2 343,2
Bénéfice technique (perte)	194,5	136,4	(118,3)
Revenu de placement net	96,8	100,3	105,4
Gains sur placements comptabilisés (pertes)	(20,8)	79,8	68,3
Taux d'imposition effectif	24,2 %	23,3 %	18,0 %
Résultat net	213,2	153,9	17,4
Résultat hors exploitation ⁽¹⁾	(9,7)	(41,5)	31,1
Bénéfice d'exploitation (perte) ⁽¹⁾	290,9	242,1	(9,9)
Bénéfice net d'exploitation (perte) ⁽¹⁾	220,4	184,4	(5,4)
Ratio sinistres-primes ⁽¹⁾	60,8 %	62,3 %	73,1 %
Ratio de dépenses ⁽¹⁾	32,3 %	32,3 %	31,9 %
Taux moyen ⁽¹⁾	93,1 %	94,6 %	105,0 %
Mesures par action (en dollars)			
Bénéfice (perte) non dilué par action	2,03 \$	1,48 \$	0,17 \$
Bénéfice (perte) dilué par action	2,02 \$	1,48 \$	0,17 \$
Bénéfice d'exploitation (perte) par action ⁽¹⁾	2,09 \$	1,77 \$	(0,05) \$
Valeur comptable par action ⁽¹⁾	20,68 \$	17,48 \$	15,49 \$
Rendement des capitaux propres (12 derniers mois)			
RCP ⁽¹⁾	10.7%	9.0%	1.1%
RCP d'exploitation ⁽¹⁾	11.5%	11.0%	-0.3%

FAITS SAILLANTS FINANCIERS			
(en millions de dollars, sauf indication contraire)	2021	2020	2019
Position financière			
Total des placements	5 365,8	4 366,3	4 191,0
Total des actifs	7 891,4	6 620,3	5 956,5
Total des capitaux propres	2 396,3	1 818,0	1 611,0
Ratio de test de capital minimum (TCM) ⁽²⁾	275 %	268 %	239 %
Capacité financière ⁽¹⁾	1 057,8	s.o	s.o

Notes :

(1) Il s'agit d'une mesure financière supplémentaire, d'une mesure financière non conforme aux PCGR ou d'un ratio non conforme aux PCGR. Pour en savoir plus à ce sujet, reportez-vous à la section 12 du rapport de gestion du quatrième trimestre 2021 (en anglais) de Definity.

(2) Compagnie d'assurance Definity consolidée.

definity.

