

Rencontre au sommet



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

manières pour assurer leur bien-être et leur développement.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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