

# Déclaration annuelle 2009

Fier commanditaire de l'équipe nationale canadienne de patinage de vitesse



[intact] 

### À propos de la déclaration annuelle 2009

Dans le présent document, nous brossons un résumé de notre contribution à l'économie et à la société canadiennes en 2009. Les activités décrites incluent celles d'Intact Corporation financière et de ses sociétés affiliées : Intact Compagnie d'assurance, La Compagnie d'assurance Belair inc., Novex Compagnie d'assurance, La Nordique Compagnie d'assurance du Canada, Compagnie d'Assurance Trafalgar du Canada, Grey Power Insurance Brokers Inc., 866295 Alberta Ltd., Equisure Financial Network Inc., Canada Brokerlink Inc. et Intact Gestion de placements.

Pour toute question ou pour de plus amples renseignements, vous pouvez communiquer avec :

#### **Heather Schoeler**

Vice-présidente à la responsabilité sociale

Intact Corporation financière

Heather.Schoeler@intact.net

+1 416 344 8032

+1 877 341 1464, poste 48032

### **Table des matières**

|  |    |
|--|----|
| Message du chef de la direction                  | 2  |
| À propos de nous                                 | 3  |
| Intact dans la communauté                        | 6  |
| Nos employés                                     | 9  |
| La contribution d'Intact à l'économie canadienne | 11 |
| Perspectives                                     | 12 |
| Vivre nos valeurs                                | 13 |

# Message du chef de la direction

L'année 2009 aura été une année remarquable dans les 200 ans d'histoire de notre entreprise alors que nous sommes devenus une société canadienne à part entière. C'est avec fierté que nous avons tous amorcé cette transformation qui nous offre la possibilité de façonner nous-mêmes notre propre avenir. Non seulement avons-nous adopté un nouveau nom qui reflète notre orientation client, mais nous avons également lancé avec succès une nouvelle marque et réaffirmé notre promesse à nos clients de les aider à reprendre le cours normal de leur vie.



Notre transformation en société canadienne à participation multiple nous a donné l'occasion de réitérer et de renouveler les valeurs qui ont contribué à nos succès. Dans tout ce que nous faisons, nous entendons démontrer notre engagement à nos valeurs d'intégrité, de respect mutuel, d'engagement envers le client, d'excellence et de responsabilité sociale.

Ces valeurs inspirent notre approche à l'égard de nos clients, nos gens et nos communautés. Elles sont également intégrées dans le document *Vivre nos valeurs*, un code qui nous guide tous chez Intact.

Aider les clients, promouvoir un environnement de travail propice au développement individuel et appuyer les communautés où nous vivons et travaillons font partie intégrante de notre poursuite de l'excellence. Dans les pages qui suivent, nous vous présenterons nos principales réalisations à ces égards en 2009.

Notre transformation nous a aussi amenés à préciser notre approche en matière de responsabilité sociale. Plus tôt cette année, nous avons adopté un nouvel énoncé de responsabilité sociale qui s'inspire de nos valeurs et les renforce. Cet énoncé confirme notre engagement à respecter l'environnement et ses ressources limitées et réitère notre volonté de contribuer à la sécurité, à la santé et au bien-être de nos communautés.

Notre transformation est porteuse d'avenir pour notre entreprise et notre contribution à la société canadienne. Nous savons tous que nous avons encore du travail à accomplir pour faire de notre nouvel énoncé de responsabilité sociale une réalité. Toutefois, comme nous le soulignons dans cette première déclaration annuelle, nous effectuons des progrès importants. C'est avec enthousiasme que nous entendons continuer à améliorer encore davantage la qualité de vie au sein des communautés où nous vivons et travaillons.

Le président et chef de la direction,

A handwritten signature in black ink that reads "Charles Brindamour". The signature is written in a cursive, flowing style.

**Charles Brindamour**

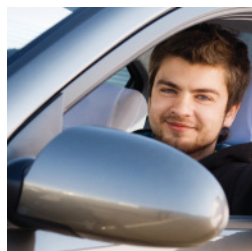
# À propos de nous

Nous sommes le plus important fournisseur d'assurance automobile, habitation et entreprises au Canada et protégeons environ quatre millions d'individus et d'entreprises à travers le pays. Notre marque, Intact, reflète l'entreprise que chacun de nos employés nous aide à bâtir, une entreprise qui se distingue par son engagement à placer le client au cœur de toutes ses activités.

Nous sommes résolus à poursuivre nos efforts visant à renforcer notre orientation client en offrant aux consommateurs une expérience unique et la possibilité de transiger avec nous de la façon qu'ils le désirent. C'est pourquoi nos 7 500 employés proposent nos produits, nos services et nos solutions par l'entremise d'un vaste réseau de 1 800 cabinets de courtage ou directement aux consommateurs au téléphone ou en ligne.



Chez Intact Assurance, la plus importante société d'assurance automobile, habitation et entreprises au pays, nous protégeons plus de Canadiens que tout autre assureur. Forts de notre présence pancanadienne et d'un réseau de distribution de plus de 1 800 courtiers d'assurance qui vivent et travaillent dans leur communauté, nous offrons aux clients le service et la continuité nécessaires pour les aider à reprendre le cours normal de leur vie après un événement imprévu.



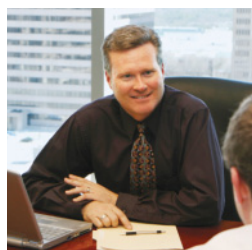
**belairdirect.**

belairdirect propose des solutions complètes d'assurance auto et habitation depuis plus de 50 ans. De fait, belairdirect a été le premier assureur en Amérique du Nord à offrir l'assurance en ligne. belairdirect offre aux consommateurs le choix d'acheter en ligne ou par téléphone la protection d'assurance dont ils ont besoin.



**GREY POWER**

Grey Power est d'avis que l'expérience de ses clients mérite d'être reconnue. Depuis 1993, elle cible ses produits et services d'assurance automobile et habitation sur les 50 ans et plus. Grey Power reconnaît leurs nombreuses années d'expérience et de prudence au volant en leur faisant profiter de taux avantageux et en leur offrant des produits et services appropriés.



Canada Brokerlink est l'un des plus importants cabinets de courtage d'assurance IARD de propriété canadienne. Canada Brokerlink dessert les besoins d'assurance et de services financiers de plus de 174 000 particuliers, entreprises et groupes en Ontario et en Alberta. Établi en 1991 et comptant à l'heure actuelle plus de 45 bureaux, Canada Brokerlink offre à ses clients des conseils judicieux et des solutions d'assurance avantageuses.

# Aider les clients

Nous existons pour assurer et protéger les choses qui tiennent à cœur à nos clients : leur maison, leur voiture et leur entreprise. Notre raison d'être est de leur offrir une expérience exceptionnelle qui va au-delà de leurs attentes.

En 2009, nous avons aidé plus de 350 000 de nos clients au moment où ils en avaient le plus besoin, et avons versé plus de 2,8 milliards de dollars pour les aider à se remettre sur la bonne voie. Les intempéries de l'été dernier (importantes tempêtes de grêle en Alberta ainsi que fortes pluies, vents violents, inondations et tornades en Ontario) nous ont donné l'occasion à elles seules de venir en aide à 9 000 de nos clients et de leur permettre de reprendre le cours normal de leur vie.

Afin d'améliorer l'expérience de nos clients sinistrés, nous avons transformé au cours de 2009 nos opérations d'indemnisation. Nous avons accru la capacité de nos centres d'appels, prolongé leurs heures d'ouverture et réduit le temps de réponse aux clients. Ces initiatives nous permettent de garantir à tous nos clients que lorsque l'imprévisible se produit, ils peuvent nous appeler 24 heures par jour, 7 jours par semaine, et que dans les 30 minutes qui suivent leur appel, ils pourront parler à un conseiller qui leur fournira le soutien et les conseils d'urgence, communiquera avec les fournisseurs et autorisera les paiements pour les dépenses et les réparations d'urgence.

En 2009, nous avons aussi continué nos efforts pour faire en sorte qu'il soit plus facile pour nos clients et nos courtiers de faire affaire avec nous. Intact Assurance a notamment adopté de nouvelles technologies qui permettent aux courtiers de se concentrer davantage sur le service à la clientèle. belairdirect et Grey Power ont pour leur part continué d'améliorer leur site Web et leurs soumissions en ligne. Ces deux sociétés offrent maintenant un soutien virtuel en temps réel aux clients qui demandent une soumission en ligne par le biais du clavardage. Grey Power, qui sert le groupe des 50 ans et plus, a amélioré son service à la clientèle en prolongeant ses heures d'ouverture et en donnant la possibilité aux clients de désigner des membres de leur famille ou des amis pour transiger avec elle en leur nom.

Canada Brokerlink, l'un des plus importants cabinets de courtage d'assurance IARD de propriété canadienne, a décidé en 2009 d'améliorer davantage les services offerts avec l'implantation de centres d'appels avec des capacités accrues.

Tous ces efforts portent fruit comme en témoigne la satisfaction élevée de nos clients et nos courtiers. En assurance automobile, belairdirect s'est également distinguée en remportant le prix de la satisfaction de la clientèle canadienne décerné par J.D. Power and Associates. Pour sa part, Intact Assurance s'est classée en tête de liste des sociétés d'assurance qui distribuent leurs produits par l'intermédiaire de courtiers.

« J'ai apprécié la simplicité avec laquelle j'ai pu changer des garanties et même ajouter un nouveau véhicule sur ma police. Le service offert par Grey Power n'a pas son pareil. »

*Carey E., Edmonton, Alberta*

« Je suis tellement satisfait du service rapide, courtois et professionnel que j'ai reçu pour mon assurance automobile que j'ai décidé de vous confier le mandat d'assurer ma maison également. Merci et continuez votre bon travail. »

*Mohammed M., Scarborough, Ontario*

# Nos bureaux

Au fil des ans, nous avons créé à travers le pays un réseau de bureaux régionaux et de centres d'appels, ce qui nous a permis d'accroître notre présence locale et d'améliorer l'expérience que nous offrons à nos clients et aux courtiers. En 2009, nous avons 89 succursales et bureaux, dont voici la liste des plus importants.

## Intact Corporation financière

|         |   |
|---------|---|
| Toronto | 700, avenue University, Toronto (Ontario) M5G 0A1 |
|---------|---|

## Intact Assurance

|                 |  |
|-----------------|--|
| Calgary         | 1200 – 321 6th Avenue S.W., Calgary, Alberta T2P 4W7             |
| Durham          | 8 – 59 Westney Road South, Ajax, Ontario L1S 2C9                 |
| Edmonton        | 700 – 10830 Jasper Avenue S.W., Edmonton, Alberta T5J 2B3        |
| Halifax         | 100 – 5657 Spring Garden Road, Halifax, Nova Scotia B3J 4A5      |
| London          | 255 Queens Avenue, 8th floor, London, Ontario N6A 5R8            |
| Mississauga     | 500 – 6733 Mississauga Road, Mississauga, Ontario L5N 6J5        |
| Moncton         | 869 Main Street, Moncton, New Brunswick E1C 1G5                  |
| Montréal        | 611, boulevard Crémazie E., Montréal (Québec) H2M 2R9            |
| Ottawa          | 300 – 1400 St. Laurent Blvd, Ottawa, Ontario K1K 4H4             |
| Québec          | 1305, boulevard Lebourgneuf, bureau 400, Québec (Québec) G2K 2E4 |
| Saint-Hyacinthe | 2450, rue Girouard O., Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 3B3          |
| Thunder Bay     | 207 – 1205 Amber Drive, Thunder Bay, Ontario P7B 6M4             |
| Toronto         | 1600 – 700 University Avenue, Toronto, Ontario M5G 0A1           |
| Vancouver       | 400 – 2955 Virtual Way, Vancouver, British Columbia V5M 4X6      |
| Victoria        | 246 – 2401C Millstream Road, Victoria, British Columbia V9B 3R5  |
| Winnipeg        | 805 – 386 Broadway Avenue, Winnipeg, Manitoba R3C 3R6            |

## belairdirect

|         |   |
|---------|---|
| Anjou   | 7101, rue Jean-Talon E., bureau 300, Anjou (Québec) H1M 3T6 |
| Ottawa  | 200 – 1111 Prince of Wales Drive, Ottawa, Ontario K2C 3T2   |
| Toronto | 1100 – 700 University Avenue, Toronto, Ontario M5G 0A2      |

## Grey Power

|         |   |
|---------|---|
| Toronto | 600 – 105 Gordon Baker Road, Toronto, Ontario M2H 3P8 |
|---------|---|

## Canada Brokerlink

|         |  |
|---------|--|
| Calgary | 200 – 1400 1st Street S.W., Calgary, Alberta T2R 0V8 |
| Toronto | 700 – 48 Yonge Street, Toronto, Ontario M5E 1G6      |

En 2009, le bureau d'Intact Assurance à Edmonton a déménagé du 10130 – 103rd Avenue au 10830 Jasper Avenue N.W. Pour améliorer le service offert à ses clients de Calgary et d'Edmonton, Canada Brokerlink leur offre maintenant des services de centre d'appels et a prolongé ses heures d'ouverture. À cette fin, un certain nombre de succursales de ces deux municipalités ont été fusionnées et leurs activités consolidées dans des succursales élargies.

## Canada Brokerlink

|          | Succursales fermées  | Succursales issues des fusions                     |
|----------|--|--|
| Calgary  | 2754 32nd Street N.W., Calgary, Alberta T1Y 6J7<br>3919 Brentwood Road N.W., Calgary, Alberta T2L 1L1<br>103 – 14505 Bannister Road S.E., Calgary, Alberta T2X 3J3<br>200 – 6001 1st Street S.W., Calgary, Alberta T2H 0G5 | 100 – 4124 9 Street S.E., Calgary, Alberta T2G 3C4 |
| Edmonton | 320 – 140 St Albert Road, St Albert, Alberta T8N 2Y4<br>103 – 10903 23rd Avenue, Edmonton, Alberta T6J 1X3   | 17520 111 Avenue, Edmonton, Alberta T5S 0A2        |

# Intact dans la communauté

Nous croyons fermement qu'il est important de contribuer à la sécurité, à la santé et au bien-être des communautés où nous vivons et travaillons. Par le biais de la Fondation Intact et de nos investissements dans les communautés, nous allons au-delà de notre engagement à aider nos clients et favorisons des changements véritables au sein des nombreuses communautés canadiennes où nous exerçons nos activités. Notre contribution inclut des dons à des organismes qui contribuent à améliorer concrètement la qualité de vie au sein de nos communautés. Nous commanditons également le sport amateur et des événements propices au développement communautaire. Nous encourageons aussi l'implication communautaire et le sens civique de nos employés et des courtiers.

## Notre Fondation

La Fondation Intact offre un soutien financier aux initiatives et aux organismes qui reflètent notre culture, notre esprit d'innovation, notre enthousiasme et notre leadership. Elle concentre ses activités sur deux secteurs d'intervention où nous croyons que notre expertise et notre soutien peuvent faire une différence : l'épanouissement des jeunes Canadiens et celui des communautés où nos employés et les courtiers vivent et travaillent. En 2009, Intact et notre Fondation ont versé 2,5 millions de dollars en dons à des communautés à travers le pays.

## Intact et les jeunes Canadiens

Par le biais de la Fondation Intact, nous appuyons des organismes et des projets qui insufflent chez les jeunes Canadiens un esprit d'initiative et d'autonomie. Nous encourageons les projets qui aspirent à encourager les leaders de demain, à réduire la violence faite aux jeunes par les jeunes, à favoriser la résistance et l'autonomie chez les jeunes à risque et à améliorer la qualité de vie des jeunes, particulièrement de ceux qui sont malades ou défavorisés.

### Encourager les jeunes leaders de demain

L'un des programmes de mentorat qui nous tient le plus à cœur est le programme national de reconnaissance et de mentorat *20 ados avec brio*<sup>MD</sup> de Youth in Motion. Chaque année, ce programme passionnant célèbre et honore 20 jeunes Canadiens de moins de 20 ans qui se sont distingués par leurs réalisations, leur esprit d'innovation et leur leadership. À titre de partenaire fondateur du programme, nous appuyons ces jeunes dans leur développement personnel et professionnel en leur donnant la chance de participer à un sommet sur le leadership, à un programme de mentorat unique, à une rencontre annuelle avec les lauréats des années passées et à une tournée d'écoles secondaires visant à inspirer d'autres jeunes Canadiens.

« Les jeunes gens que Youth in Motion honore chaque année sont de merveilleux exemples de notre quête d'excellence, qui est l'une de nos valeurs. »

*Charles Brindamour,*  
Président et chef de la direction  
Intact Corporation financière



### Dons par région en 2009

(en \$ CAN)

|                      |                  |
|----------------------|------------------|
| Atlantique           | 125 195          |
| Organismes nationaux | 250 100          |
| Ontario              | 909 396          |
| Québec               | 718 075          |
| Ouest                | 492 246          |
| <b>Total</b>         | <b>2 495 012</b> |

## Intact dans la communauté (suite)

### Aider les jeunes à risque

Nous finançons également bon nombre d'activités qui visent à réduire la violence chez les jeunes et à aider ceux d'entre eux qui sont à risque à devenir autonomes et à développer une force de caractère.

En plus d'appuyer le Centre de recherche sur la jeunesse à risque de l'Université St. Thomas au Nouveau-Brunswick, nous offrons un soutien à un réseau de refuges en pleine expansion dans les grandes zones urbaines. En 2009, nous avons financé des organismes tels que la Covenant House à Toronto et à Vancouver, la Raido House à Calgary, la Maison Dauphine à Québec et Eva's Initiatives à Toronto. Ces organismes fournissent aux jeunes sans-abri divers services comme le gîte, des services de counselling et un soutien professionnel.

Nous appuyons aussi des organismes de première ligne qui offrent des programmes de jour aux jeunes à risque comme Spectre-de-Rue, un organisme communautaire du centre-ville de Montréal, et FortWhyte. Cet organisme de Winnipeg offre un programme aux jeunes à risque qui leur permet de s'initier à des pratiques agricoles durables en zone urbaine sur un territoire diversifié de 640 acres.

### Aider les jeunes malades ou défavorisés

En 2009, nous avons appuyé un vaste éventail de programmes visant à améliorer la qualité de vie des jeunes malades ou défavorisés. En 2003, nous avons contribué au lancement du programme *D' Clown* à l'hôpital Sainte-Justine de Montréal. Dans le cadre de ce programme, des professionnels et des artistes spécialement formés travaillent en collaboration avec des hôpitaux pour intégrer l'art clownesque aux traitements thérapeutiques des jeunes patients. Nous avons aussi appuyé un programme similaire au Credit Valley Hospital à Mississauga ainsi qu'un programme de musicothérapie à The Hospital for Sick Children à Toronto.

En 2009, nous avons également soutenu des organismes qui se consacrent à la cause des enfants autistes et des camps de vacances pour les jeunes défavorisés ou malades.

## Intact et les communautés canadiennes

Même si notre Fondation cible essentiellement les jeunes, elle apporte également une aide financière à des organismes qui contribuent au développement communautaire. Les principaux bénéficiaires sont les milliers d'organismes qui reçoivent une aide de Centraide au sein des communautés où vivent nos employés.

En 2009, la Fondation Intact a continué de jumeler les dons des employés et, ensemble, nous avons versé un million de dollars à 18 campagnes locales à travers le pays.

Nous avons également appuyé les activités d'un certain nombre de YMCA et de YWCA, la Société John Howard et des centres de santé communautaires en Ontario.

Au cours des trois dernières années, la Fondation Intact et Canada Brokerlink ont également aidé l'École de médecine du nord de l'Ontario (EMNO) et ses campus de l'Université Lakehead à Thunder Bay et de l'Université Laurentienne à Sudbury. De fait, il s'agit de la première faculté de médecine à ouvrir ses portes en 30 ans et de la première au Canada à se doter d'un mandat d'imputabilité sociale. L'EMNO entend améliorer la santé des résidents et le bien-être des communautés du nord de l'Ontario. Ses médecins et ses professionnels de la santé diplômés ont une compréhension unique des défis auxquels est confrontée la population de cette région.

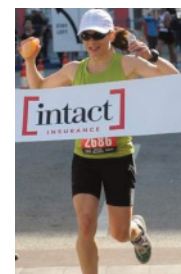
En plus des dons accordés par la Fondation, nos bureaux régionaux ont également appuyé des initiatives locales.



## Commandites

Pour les sociétés comme la nôtre, les commandites contribuent à accroître la renommée et la reconnaissance de leurs marques de commerce. Elles contribuent également à améliorer la qualité de vie des communautés et à encourager l'implication de nos employés.

Intact Assurance est fière de commanditer des événements communautaires, comme les *Canadian Improv Games*, un tournoi d'improvisation national, le Relais pour la vie de la Société canadienne du cancer dans les provinces de l'Atlantique et en Ontario, la *Bike to Work Week* à Vancouver, le championnat national de voile junior à Victoria, le festival Shakespeare de Stratford et le marathon d'Edmonton, l'une des commandites vedettes d'Intact dans l'ouest du pays depuis plus de cinq ans.



Pour sa part, Grey Power est le commanditaire de deux des plus importantes compétitions de curling au pays, qui se tiennent en Ontario et en Alberta au sein de communautés où cette entreprise offre ses produits d'assurance.

### Notre soutien au patinage de vitesse au Canada

Intact Assurance est un partenaire principal de Patinage de vitesse Canada depuis 2006. Les patineurs de vitesse canadiens ont connu beaucoup de succès au cours des dernières années, plus particulièrement en 2009 et plus récemment aux Jeux olympiques de Vancouver.

Intact Assurance encourage aussi les jeunes à s'intéresser à ce sport exaltant avec son programme *Mordus de vitesse*, son *Défi patinage de vitesse* et son soutien à un certain nombre de clubs de patinage au Québec.

Le programme *Mordus de vitesse* est un programme éducatif d'envergure nationale offert en milieu scolaire qui s'adresse aux enfants de 8 à 12 ans. Grâce à ce programme structuré, les professeurs peuvent sensibiliser les jeunes au patinage de vitesse et promouvoir l'activité physique.



Le *Défi patinage de vitesse* est un concours en ligne qui invite les jeunes patineurs canadiens à soumettre une vidéo pour raconter leur expérience personnelle et partager ce qui les motive et les incite à se dépasser. Lors de l'édition 2009 du défi, nous avons reçu des douzaines de vidéos d'un peu partout au pays. Les jeunes ont livré des histoires aussi amusantes qu'inspirantes. Le gagnant du concours avec son récit particulièrement touchant est Scott MacHattie, un athlète atteint du syndrome de Down. Scott est membre du club de patinage de vitesse d'Oakville en Ontario.

Plus tôt cette année, lors de la 37<sup>e</sup> édition du Prix sportif canadien, Intact Assurance a eu l'honneur de recevoir le Prix d'excellence à l'entreprise 2009 pour son soutien exceptionnel offert au sport amateur canadien. Le prix lui a été remis par la Fondation Sport pur et a souligné son appui au patinage de vitesse ainsi que son *Défi patinage de vitesse*.



# Nos employés

Nos employés sont essentiels à notre réussite. Ce sont eux qui cherchent continuellement à offrir aux clients une expérience exceptionnelle. Ce sont également des clients et ils contribuent à rehausser le tissu social de nos communautés. C'est pourquoi il est primordial pour nous de leur offrir un milieu de travail dans lequel ils pourront exceller.

Chez Intact, nous nous sommes engagés à aider nos gens à se développer sur les plans personnel et professionnel. Nous appuyons leur cheminement de carrière, leur capacité à innover et leur apprentissage continu. Nous reconnaissons les rendements exceptionnels et la réussite de façon soutenue. Pour nous, le bien-être des employés n'est pas uniquement une question de santé physique; c'est également la tranquillité d'esprit et le fait qu'ils se sentent respectés et appuyés. Et c'est ce que leur procurent les nombreux avantages dont ils bénéficient, comme des aménagements de travail flexibles, notre programme d'aide aux employés et nos subventions à l'activité physique.

Le **respect mutuel** et la valorisation de la **diversité** sont des valeurs fondamentales pour nous tous chez Intact. Nous faisons le nécessaire pour que les employés, quelles que soient leurs différences, aient le sentiment de faire partie d'un milieu de travail inclusif. Dans notre poursuite de l'excellence, notre diversité est un atout qui nous permet de mieux comprendre et de mieux servir les clients et les courtiers. C'est pourquoi nos programmes en matière de diversité sont une composante intrinsèque de qui nous sommes.

## Nombre d'employés

|                      | Temps plein  | Temps partiel | Total        |
|----------------------|--------------|---------------|--------------|
| Alberta              | 1 295        | 88            | 1 383        |
| Colombie-Britannique | 228          | 5             | 233          |
| Manitoba             | 42           | 5             | 47           |
| Nouveau-Brunswick    | 40           | 0             | 40           |
| Nouvelle-Écosse      | 216          | 12            | 228          |
| Ontario              | 2 901        | 163           | 3 064        |
| Québec               | 2 127        | 408           | 2 535        |
| <b>Total</b>         | <b>6 849</b> | <b>681</b>    | <b>7 530</b> |



« Pour belairdirect, le bien-être de ses employés est de première importance. »

*Laurent, conseiller, Ventes et service à la clientèle, belairdirect*



« Le fait d'avoir établi de bonnes relations avec mes collègues de travail m'a facilité la tâche lorsque je suis devenu gestionnaire. L'une des choses qui me plaît le plus dans mon travail chez Intact c'est l'occasion de travailler avec un groupe de gens aussi super. »

*Vivek, directeur d'AcceL, assurance des entreprises, Intact Assurance*



« Après avoir obtenu mon MBA, je me suis mise à la recherche d'un emploi qui me permettrait de mettre à profit les connaissances et les compétences acquises dans mon programme d'études et de faire une différence au sein d'une entreprise. Dès le début, j'ai trouvé exactement ce que je cherchais chez Grey Power. »

*Sarina, stagiaire au poste de gestionnaire, Grey Power*

## Nos employés (suite)

### Deux employées d'Intact nommées parmi les 100 femmes les plus influentes

En 2009, deux des nôtres ont eu l'honneur de figurer dans la liste des 100 femmes les plus influentes au pays du *Réseau des femmes exécutives*.

**Susan Black**, chef des ressources humaines, a été nommée dans la catégorie des championnes en raison de ses efforts soutenus tout au cours de sa carrière pour favoriser l'avancement des femmes dans le milieu de travail.

**Priscilla Ng**, conseillère en marketing de Calgary, a été nommée dans la catégorie des futures leaders pour son travail chez Intact et son engagement communautaire. Priscilla a notamment travaillé bénévolement dans une région rurale du Guatemala au cours des dernières années et elle a dirigé l'édition 2009 du Vélotour de Calgary qui amasse des fonds pour lutter contre la sclérose en plaques.



Susan Black

Priscilla Ng

## Bénévolat et implication des employés

Chez Intact, nous cherchons également à faire une différence en encourageant nos employés à s'impliquer au sein de leur communauté. À cet égard, la Fondation Intact gère deux importants programmes pour inciter les employés à faire du bénévolat ou à effectuer des dons à des œuvres de charité. Ces programmes bonifient leur contribution ou leur participation.

Par l'entremise du **Programme de jumelage de dons des employés**, Intact bonifie les contributions monétaires faites par les employés pour mieux répondre aux besoins des organismes de charité enregistrés. Et grâce au **Programme de bénévolat des employés**, l'entreprise encourage les employés qui font du bénévolat auprès d'organismes sans but lucratif en accordant à ces organismes une aide financière basée sur la participation des employés, sans qu'aucun don ne soit requis de leur part.

Pour la deuxième année consécutive, les employés d'Intact du bureau de Toronto ont participé à l'initiative Roulons pour la recherche sur le diabète de la Fondation de la recherche sur le diabète juvénile, qui leur a permis d'amasser 50 000 \$.



# La contribution d'Intact à l'économie canadienne

## Le financement par emprunt

Compte tenu de la nature de ses activités, Intact n'offre pas de financement par emprunt aux entreprises ni à ses clients. Toutefois, dans le cadre de sa stratégie visant à soutenir la croissance et le développement de son réseau de distribution, Intact Assurance offre des services techniques – technologies d'information, ventes et marketing – et financiers aux cabinets de courtage. En 2009, Intact Assurance a consenti 84 prêts totalisant 92,4 millions \$.

## Taxes et impôts payés ou exigibles

En 2009, en plus d'avoir fait des dons à des œuvres de charité, tel que décrit dans les pages précédentes, Intact a versé d'importantes sommes en taxes et en impôts aux divers paliers de gouvernement au Canada.

### Taxes exigées au 31 décembre 2009

| En milliers de \$ CAN                    | Impôts sur le revenu | Impôts sur le capital | Impôt sur les primes et impôt de prévention | Total des montants versés en taxes ou en impôts |
|--|----------------------|-----------------------|---|---|
| <b>Total – Gouvernement fédéral</b>      | 68 262               | –                     | –   | 68 262  |
| Terre-Neuve-et-Labrador                  | 12                   | –                     | 42  | 54  |
| Île-du-Prince-Édouard                    | 107                  | –                     | 311   | 417   |
| Nouvelle-Écosse                          | 1 861                | 94                    | 5 925                                       | 7 880   |
| Nouveau-Brunswick                        | 463                  | –                     | 1 553                                       | 2 016   |
| Québec                                   | 10 477               | 839                   | 34 424                                      | 45 739  |
| Ontario                                  | 23 240               | 422                   | 59 881                                      | 83 543  |
| Manitoba                                 | 580                  | –                     | 2 320                                       | 2 900   |
| Saskatchewan                             | 23                   | –                     | 110   | 133   |
| Alberta                                  | 6 790                | –                     | 23 965                                      | 30 755  |
| Colombie-Britannique                     | 2 062                | –                     | 10 015                                      | 12 077  |
| Yukon                                    | 43                   | –                     | 93  | 135   |
| Territoires du Nord-Ouest                | 75                   | –                     | 273   | 348   |
| Nunavut                                  | 8                    | –                     | 26  | 34  |
| <b>Total – Gouvernements provinciaux</b> | 45 741               | 1 355                 | 138 938                                     | 186 031   |
| <b>Total</b>                             | <b>114 003</b>       | <b>1 355</b>          | <b>138 938</b>                              | <b>254 293</b>                                  |

Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

# Perspectives

En 2009, nous avons profité du fait que nous sommes devenus une société canadienne à part entière pour revoir notre approche en matière de responsabilité sociale. Nous avons effectué des recherches approfondies sur les tendances actuelles, avons consulté un certain nombre d'organismes non gouvernementaux et discuté avec nos employés de ce que pourrait être notre contribution à la société et aux communautés.

Cela nous a amenés à adopter, au début de 2010, un énoncé en matière de responsabilité sociale qui s'inspire de nos valeurs. L'énoncé fait état de notre engagement à respecter l'environnement et ses ressources limitées et réitère notre volonté de contribuer à la sécurité, à la santé et au bien-être des communautés où nous vivons et travaillons. Par conséquent, nous concentrerons notre énergie et nos efforts dans deux secteurs d'intervention :

- **Le développement communautaire** : Nous continuerons de faire en sorte de rendre les communautés encore plus dynamiques et plus sécuritaires en consacrant nos énergies et notre appui financier à des initiatives communautaires, tout particulièrement celles qui visent à aider les jeunes, et ceux parmi eux qui sont à risque. De plus, nous comptons lancer une *Journée du bénévolat en équipe*, dans le cadre de laquelle nos employés pourront participer à des programmes communautaires durant leurs heures de travail.\*
- **L'adaptation aux changements climatiques** : Nos efforts viseront à aider les communautés à se préparer aux changements de régimes météorologiques. Nous appuierons la recherche en matière d'adaptation ainsi que le développement d'espaces verts. De plus, nous entendons inciter nos employés à participer à la mise en œuvre de stratégies visant à réduire notre empreinte écologique en créant nos propres *équipes vertes*.\*

Ce sera avec plaisir que nous vous communiquerons les progrès que nous aurons réalisés dans notre déclaration de l'an prochain.



## Énoncé en matière de responsabilité sociale

Chez Intact, nous respectons l'environnement et ses ressources limitées. Nous croyons également qu'il est important de contribuer à la sécurité, à la santé et au bien-être des communautés où nous vivons et travaillons. Nous manifestons cet engagement dans la gestion responsable de nos activités sur le plan environnemental, le soutien de nos employés dans leurs activités communautaires, la promotion de l'adaptation aux changements climatiques et notre appui aux initiatives visant à favoriser l'épanouissement de communautés dynamiques et durables, pour toutes nos parties prenantes.

# Vivre nos valeurs

---

## L'intégrité

Nous respectons les normes d'éthique les plus élevées en matière de conduite personnelle. Nous agissons avec honnêteté, intégrité, ouverture et équité entre nous et envers les clients, les partenaires d'affaires et les gouvernements.

---

## Le respect mutuel

Nous valorisons la diversité et les aspirations de notre personnel. Nous favorisons un environnement propice à la croissance personnelle, au développement et aux nouvelles occasions. Nous reconnaissons et valorisons la contribution de chacun d'entre nous et de nos équipes à nos succès.

---

## L'engagement envers le client

Nous sommes à l'écoute de nos clients, comprenons leurs besoins, leur offrons les meilleures solutions et respectons nos promesses. Nous simplifions la façon dont nos clients font affaire avec nous. Nous allons au-delà de leurs attentes et leur offrons une expérience exceptionnelle en tout temps.

---

## L'excellence

Nous faisons preuve de discipline dans nos approches et nos gestes; c'est pourquoi nous excellons dans toutes nos activités. Nous profitons des changements et des occasions qui en découlent, encourageons les idées novatrices et cherchons continuellement à nous améliorer. Nous reconnaissons et récompensons le rendement supérieur et les succès. Nous maximisons la valeur pour nos actionnaires.

---

## La responsabilité sociale

Nous respectons l'environnement et ses ressources limitées. Nous croyons qu'il est important de contribuer à la sécurité, à la santé et au bien-être des communautés où nous vivons et travaillons. Nous encourageons la participation et l'implication de tous nos employés.

---

Intact Corporation financière  
700, avenue University  
Toronto (Ontario) M5G 0A1  
Canada

\* Intact estime que l'information prospective publiée dans cette déclaration annuelle 2009 ainsi que les intentions qui y sont exprimées sont raisonnablement fondées. Néanmoins, celles-ci sont assujetties à des risques, à de l'incertitude et à des hypothèses. Ainsi, les événements, les conditions et les résultats réels pourraient différer substantiellement de ce qui a été énoncé.

<sup>MC</sup> *Intact Lignes Droites & Dessin*, <sup>MC</sup> *Intact Assurance & Dessin* et <sup>MC</sup> *Grey Power & Dessin* sont des marques de commerce d'Intact Corporation financière.

<sup>MC</sup> *belairdirect. & Dessin* est une marque de commerce de La Compagnie d'assurance Belair inc. et est utilisée sous licence.

<sup>MC</sup> *Canada Brokerlink & Dessin* est une marque de commerce de Canada Brokerlink Inc. et est utilisée sous licence.