



BILAN 2020

# DÉVELOPPEMENT DURABLE

# Table des matières

- 3 À propos de nous
- 4 Une vision cohérente qui nous mobilise tous
- 5 Franchir tous ensemble des étapes importantes
- 7 Notre *Politique de développement durable* et ses huit principes directeurs
- 8 Notre positionnement en fonction des Objectifs de développement durable Nations Unies
- 10 Divulgateur SASB
- 11 Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies

## ENVIRONNEMENT

- 14 Notre engagement en matière de carboneutralité
- 16 Notre gestion du risque lié au changement climatique
- 17 Notre gestion immobilière
- 23 Nos placements en énergies renouvelables au cœur de la transition énergétique
- 24 Nos autres réalisations en matière d'environnement

## SOCIAL

- 33 Diversité et inclusion
- 37 Notre expérience client
- 39 Notre expérience employé
- 41 iA Santé
- 42 Gestion de la pandémie de COVID-19
- 45 Santé et bien-être des clients
- 46 Notre engagement envers la collectivité
- 51 Fonds socialement responsables et sans aucun combustible fossile
- 53 Nos autres réalisations en matière sociale
- 54 Notre mobilisation en images

## GOUVERNANCE

- 59 iA Groupe financier formalise son *Cadre de gouvernance*
- 61 Nos saines pratiques en matière de gouvernance
- 63 Introduction d'un critère ESG dans la rémunération de la haute direction
- 65 Cadre de gestion intégrée des risques
- 67 Sécurité de l'information
- 69 Engagement avec les actionnaires
- 70 Ligne d'intégrité
- 71 Relations gouvernementales
- 72 Nos autres réalisations en matière de gouvernance

- 73 Nos initiatives au fil des ans
- 76 Prix et distinctions
- 77 Index des normes SASB 2020
- 80 Index des émissions de GES 2020 par sources d'émissions

# À propos de nous

Fondé en 1892, iA Groupe financier est un groupement de sociétés d'assurance et de gestion de patrimoine des plus importants au Canada. Nous menons aussi des activités aux États-Unis. Nos titres sont inscrits à la Bourse de Toronto, sous les symboles IAG (actions ordinaires) et IAF (actions privilégiées).

## Notre raison d'être

Que nos clients soient en confiance et sécurisés par rapport à leur avenir.

## Notre ambition en développement durable

Être une compagnie qui contribue à une croissance durable et au bien-être de ses clients, de ses employés, de ses partenaires, de ses investisseurs et des communautés.

## Nos valeurs

### Travail d'équipe

Le travail d'équipe est la pierre angulaire du succès de iA Groupe financier. Nous mettons tout en œuvre afin que chaque employé puisse exercer une influence positive sur son équipe.

### Climat de haute performance

Nous nous faisons un devoir de respecter les plus hautes normes de qualité tout en faisant preuve d'efficacité. Nous voyons à nous responsabiliser dans l'accomplissement de notre travail et dans le développement de nos façons de faire.

### Amélioration continue

Un esprit résolument axé vers l'amélioration continue nous amène à remettre en question nos méthodes de travail et à trouver des occasions d'amélioration continue des processus. À l'avant-garde, nous avons adopté, dès 2010, les principes phares de la gestion *lean*.

### Respect des individus et des distributeurs

Dans nos actions et nos décisions, nous tenons compte des opinions, des besoins et des attentes des différents intervenants. Nous traitons nos partenaires et nos clients avec considération, diplomatie et humilité.

### Mentalité de service

Notre mentalité de service est sans contredit orientée vers nos clients et nos partenaires. Nous visons à être proactifs et à l'écoute de leurs besoins et de leurs attentes.

## iA Groupe financier en quelques chiffres

(au 31 décembre 2020)

- Plus de 4 millions de clients
- Plus de 7 700 employés
- Plus de 25 000 représentants
- Une vingtaine de filiales

---

Ratio de solvabilité **130 %**

---

Primes, équivalents de primes et dépôts **14,1 G\$**

---

Actif sous gestion (ASG) et sous administration (ASA) **197,5 G\$**

---

Résultat net attribué aux actionnaires ordinaires **611,2 M\$**

---

### Impacts économiques

---

Salaires versés et avantages sociaux **786 M\$**

---

Prestations payées **5,87 G\$**  
(112,8 M\$ par semaine)

---

### Impôts et taxes payés

<b>Canada</b>	
– Municipal	45,7 M\$
– Provincial	173,4 M\$
– Fédéral	82,0 M\$
<b>États-Unis</b>	11,1 M\$
<b>Total</b>	<b>312,2 M\$</b>



## Une vision cohérente qui nous mobilise tous

Vous avez présentement sous les yeux un document qui a pris beaucoup d'ampleur au fil des ans et dont je suis très fier; notre *Bilan de développement durable* est aujourd'hui devenu un élément crucial de nos relations avec nos différentes parties prenantes, et l'édition 2020 le reflète bien.

Vous avez peut-être remarqué que ce bilan est publié en même temps que nos autres publications annuelles majeures, dont la *Circulaire d'information* et le *Rapport annuel*. Cette cohérence est à nos yeux des plus importantes. En effet, notre *Bilan de développement durable* relate en détail nos réalisations de l'année 2020, mais aussi nos stratégies et nos engagements, toujours plus précis et nombreux, sur les plans environnemental, social et de gouvernance. Cette somme d'information, importante pour les marchés financiers et pour nos clients, notamment, va de pair avec les autres renseignements annuels que nous divulguons du même souffle.

En 2020, dans la foulée d'une réflexion amorcée depuis quelques années déjà, nous avons comme objectif d'enrichir le contenu de notre *Bilan* à plusieurs égards. Vous y trouverez, par exemple, des détails sur les normes que nous adoptons, des tableaux exhaustifs, ainsi que des perspectives d'avenir chiffrées.

Pour réaliser ces améliorations majeures, il a fallu l'implication d'un grand nombre de nos ressources, et ce, dans le contexte d'adaptation occasionné par la pandémie de COVID-19. Notre évolution numérique et notre structure encadrée par un comité de direction en développement durable ont néanmoins grandement favorisé cette mobilisation.

Je tiens donc à remercier sincèrement les employés qui, au cours de 2020 et des premiers mois de 2021, ont multiplié les recherches, élaboré des outils de calcul ou encore validé des données auprès d'experts de différents domaines liés au développement durable. Il s'agit d'un travail d'équipe colossal dont nous pouvons être tous très fiers.

C'est d'ailleurs cette fierté et cet esprit d'engagement que nous souhaitons transmettre, par notre exemple, à chaque personne présente dans nos communautés, afin qu'elle devienne une source d'inspiration pour ses proches et un vecteur de changement positif et salutaire pour notre avenir commun.

Bonne lecture.

### **Denis Ricard**

Président et chef de la direction  
iA Groupe financier

**Message du comité de direction  
en développement durable**

# Franchir tous ensemble des étapes importantes

En matière de développement durable, notre vision est de contribuer activement au mieux-être de nos clients, de nos employés, de nos partenaires, de nos investisseurs et des collectivités. Fort de cette vision, iA Groupe financier a franchi des étapes des plus significatives au cours des dernières années.

Le développement durable constitue un véritable engagement auquel adhèrent le conseil d'administration, la direction et l'ensemble des employés.



Février  
2018

Adoptée en février 2018, notre *Politique de développement durable* établit huit principes directeurs qui encadrent nos actions, comme vous le constaterez aux pages suivantes.

Avril  
2019

En avril 2019, iA Groupe financier est devenu signataire des Principes pour l'investissement responsable (PRI) des Nations Unies.

Décembre  
2019

L'entreprise s'est engagée à devenir carboneutre dès 2020.

Par ailleurs, nous avons sélectionné cinq Objectifs de développement durable (ODD) proposés par les Nations Unies pour lesquels nous avons déterminé les pistes de notre contribution active.

Mai  
2020

Lors de l'assemblée annuelle des investisseurs, tenue en mai 2020, nous avons pris l'engagement de nous doter de cibles en développement durable et de recourir à un cadre de divulgation reconnu à l'égard de ces cibles.

Nous sommes heureux de vous présenter dans ce *Bilan de développement durable* les premières cibles pour l'atteinte desquelles nous avons établi des mesures. Nous annonçons aussi que iA Groupe financier s'engage à réduire ses émissions de gaz à effet de serre (GES) de 20 % par employé d'ici 2025. Il s'agit d'un engagement ambitieux qui témoigne de l'importance que nous accordons, comme organisation, à la réduction de notre empreinte environnementale et à notre contribution à cet immense effort planétaire qui vise à offrir un monde meilleur aux prochaines générations.

En ce qui concerne la divulgation de nos résultats, nous avons choisi d'intégrer cette année le cadre de référence mondialement reconnu du Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Ce cadre nous permettra de déterminer, de mesurer et de mieux communiquer l'information pertinente en matière de développement durable selon nos différents secteurs d'activité. Vous trouverez, dans ce document, notre première divulgation selon les normes SASB.

Nous en sommes aux premières étapes de notre démarche, tant en ce qui regarde l'établissement de cibles et de mesures qu'en ce qui regarde la divulgation de nos résultats dans ce domaine. Nous nous engageons à faire évoluer notre réflexion et notre démarche et à bonifier notre reddition de comptes des facteurs ESG susceptibles d'influencer la création de valeur durable pour l'ensemble de nos parties prenantes d'année en année en toute transparence.



Les membres du comité de direction en développement durable de iA Groupe financier (par ordre alphabétique) :

**Mélanie Arbour,**

Directrice, Produits d'assurance

**François Blais,**

Vice-président exécutif, Services aux concessionnaires et risques spéciaux

**Stéphane Blanchette,**

Vice-président, chef de la conformité et chef des opérations financières, Gestion de patrimoine

**Marie-Annick Bonneau,**

Cheffe des relations avec les investisseurs et des affaires publiques et présidente du comité

**Jean-François Boulet,**

Vice-président exécutif, Expérience client et employé

**Michel Daoust,**

Directeur, tarification nationale, Assurance collective

**Jennifer Dibblee,**

Vice-présidente, Services juridiques

**Martin Gauthier,**

Vice-président, Gestion de portefeuilles, fonds généraux, revenu fixe

**Diane Gosselin,**

Directrice principale, Approvisionnement et ressources matérielles

**Sean O'Brien,**

Vice-président exécutif, Gestion de patrimoine

**Geneviève Turcotte,**

Vice-présidente et chef de la gestion des risques

**Pierre Vincent,**

Vice-président principal, Distribution et développement des produits d'assurance

## Structure organisationnelle du développement durable

Notre cadre de gestion en matière de développement durable est à la fois simple et évolutif. Il s'appuie sur les composantes suivantes :

### Comité de gouvernance et de déontologie

Ce comité du conseil d'administration est responsable de la *Politique de développement durable* de iA Groupe financier et examine sa stratégie dans ce domaine;

### Comité de direction

Le comité de direction établit la stratégie, les objectifs et les cibles à atteindre de iA Groupe financier en matière de développement durable; il en effectue également le suivi. Il est composé de membres de la direction des différents secteurs d'activité et services généraux de iA Groupe financier;

### Comité de conseillers stratégiques

Ce comité, composé d'une petite équipe multidisciplinaire, émet des recommandations, accompagne les différentes équipes et branches d'affaires pour la mise en œuvre d'actions, effectue de la veille stratégique en fonction des facteurs ESG de notre industrie, agit comme ambassadeurs et experts de la démarche en développement durable et produit du contenu destiné à nos parties prenantes (internes et externes);

### Comité consultatif élargi

Ce comité compte plus d'une soixantaine d'employés qui représentent l'ensemble de nos branches d'affaires au Canada et aux États-Unis.

Son mandat est de :

- Contribuer à la diffusion de nos réalisations;
- Veiller à faire durer et progresser les réalisations de iA Groupe financier en matière de développement durable;
- Établir et mettre en œuvre de nouveaux projets de développement durable (sectoriels et institutionnels);
- Agir comme ambassadeur de notre démarche.

## Notre *Politique de développement durable* et ses huit principes directeurs

Notre *Politique de développement durable* exprime clairement l'engagement de iA Groupe financier à créer de la valeur économique et sociétale, ainsi que notre volonté de partager nos objectifs et principes directeurs en matière de développement durable avec nos différentes parties prenantes.

Depuis son adoption, en février 2018, la *Politique* présentait les sept principes directeurs retenus alors par iA pour encadrer la réflexion, orienter la stratégie et communiquer nos réalisations en matière de développement durable.

En tant que signataire des Principes pour l'investissement responsable (PRI) des Nations Unies, nous avons ajouté un huitième principe à notre *Politique* en 2020. Il s'agit de notre engagement à intégrer l'évaluation des risques et des opportunités liés aux facteurs environnementaux, à la responsabilité sociale et à la gouvernance (« facteurs ESG ») parmi les critères à considérer dans nos décisions d'investissement afin de faire des investissements toujours plus responsables. Les PRI ont été développés par des investisseurs sous la conduite des Nations Unies.

iA Groupe financier est fier de faire partie de ce groupe de signataires qui sont prêts à agir afin que la création de valeur à long terme passe par un système financier mondial durable et efficace qui profite à l'environnement et à la société tout entière.

---

### **Voici nos huit principes directeurs en développement durable :**

1. Assurer le bien-être financier de nos clients;
  2. Effectuer une gestion intégrée des risques;
  3. Suivre des normes élevées de gouvernance;
  4. Contribuer activement à la communauté;
  5. Gérer l'impact environnemental;
  6. Offrir un milieu de travail stimulant et axé sur la diversité et l'inclusion;
  7. S'approvisionner de façon responsable;
  8. Intégrer les facteurs ESG dans les processus d'investissement.
- 



# Notre positionnement en fonction des Objectifs de développement durable des Nations Unies



En 2015, les États membres des Nations Unies ont adopté 17 objectifs de développement durable (ODD) pour protéger la planète et assurer la prospérité pour tous d'ici 2030.

Ces grands objectifs, appelés ODD, indiquent la marche à suivre pour parvenir à un avenir meilleur et plus durable. Ils répondent aux défis mondiaux auxquels les pays sont confrontés, notamment ceux liés à la pauvreté, aux inégalités, au climat, à la dégradation de l'environnement, à la prospérité, à la paix et à la justice.

Chez iA Groupe financier, nous adhérons à ces objectifs des Nations Unies. Notre approche en matière de développement durable est en constante évolution et s'intègre de plus en plus au développement de nos affaires en tant que société de services financiers et en tant qu'investisseur.

À notre manière, nous pouvons contribuer à la réalisation de ces ODD des Nations Unies. Pour ce faire, nous avons retenu 5 de ces ODD qui sont alignés sur notre mission d'entreprise et auxquels nous pouvons apporter une contribution significative.



## Bonne santé et bien-être

Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge.

### Nos engagements :

- Offrir à nos clients des produits et services qui donnent accès à des services et à des soins de santé de qualité;
- Faire la promotion de saines habitudes de vie et du bien-être physique et mental auprès de nos clients, de nos employés et de nos communautés;
- Soutenir le mieux-être des individus et de la communauté par notre politique de dons et d'implication communautaire.

## Travail décent et croissance économique

Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous.

### Nos engagements :

- Proposer à nos clients des produits et services qui assurent leur bien-être financier en leur offrant des protections personnelles et des solutions d'investissement qui les aideront à atteindre leurs objectifs de vie;
- Être un employeur recherché pour une carrière stimulante en offrant à nos employés une stabilité d'emploi, des conditions de travail avantageuses, du soutien dans leur développement et la possibilité d'utiliser leurs talents et de réaliser leur plein potentiel;
- Soutenir la croissance économique de nos communautés par nos pratiques d'approvisionnement et le choix de nos fournisseurs de services;
- Soutenir l'éducation, de même que l'insertion des personnes en situation de vulnérabilité dans la communauté, par notre politique de dons et d'implication communautaire.

## Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre

### Nos engagements :

- Offrir une expérience employé positive, ainsi qu'un milieu de travail qui prône la diversité et l'inclusion, quels que soient l'origine ethnique, la nationalité, la langue, les croyances religieuses, le genre, l'orientation sexuelle, l'âge, l'état civil, la situation familiale ou un handicap physique ou mental;
- Soutenir les communautés dans lesquelles nous œuvrons par notre politique de dons et d'implication communautaire.



## Villes et communautés durables

Faire en sorte que les villes et les établissements soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables.

### Nos engagements :

- Mesurer et gérer la performance environnementale de notre portefeuille immobilier;
- Soutenir les modes de transport alternatifs, comme le covoiturage, le transport en commun et les transports actifs, auprès de nos employés et de la communauté;
- Mesurer et optimiser notre gestion des matières résiduelles;
- Favoriser des projets d'agriculture et d'apiculture urbaine sur nos propriétés, lorsqu'approprié.

## Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques

Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions.

### Nos engagements :

- Être une entreprise carboneutre en réduisant à la source de manière proactive notre empreinte carbone et en compensant les émissions résiduelles de gaz à effet de serre par l'achat de crédits carbone;
- Mesurer et gérer la performance environnementale de notre portefeuille immobilier;
- Intégrer les questions environnementales à nos processus décisionnels et d'analyse de nos investissements, notamment par l'entremise de notre engagement envers les Principes pour l'investissement responsable (PRI) des Nations Unies.

## Divulgence SASB

# Une étape importante de notre stratégie en développement durable



Au cours de l'année 2020, nous avons concrétisé une étape importante de notre stratégie en développement durable en choisissant le cadre de référence qui guidera la divulgation de l'information relative aux facteurs ESG dans notre *Bilan*. Nous avons retenu le cadre de référence du Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

Les normes SASB abordent les enjeux de développement durable par types d'industrie. L'adoption de ce cadre robuste et reconnu nous permet d'identifier, de mesurer, de gérer et de mieux communiquer à nos différentes parties prenantes de l'information pertinente en matière de développement durable.

En adoptant les normes SASB pour nos secteurs d'activité, nous sommes donc en mesure de nous concentrer sur les facteurs les plus susceptibles d'avoir une incidence financière importante sur la création de valeur de notre entreprise. De plus, puisque les mesures sont spécifiques à nos secteurs d'activité, nos différentes parties prenantes disposeront d'une information claire, objective et comparable pour suivre notre évolution dans le temps et aussi évaluer notre performance.



Nous procédons par étapes dans la mise en œuvre du cadre SASB en déterminant quelles normes sont les plus pertinentes pour iA Groupe financier, lesquelles ont un impact financier important et lesquelles touchent des obligations réglementaires actuelles ou à venir. Pour 2020, nous avons retenu les normes suivantes. Elles sont détaillées dans les sections respectives.

### Mesures environnementales

- Gestion énergétique;
- Gestion de l'eau;
- Exposition aux risques environnementaux.

### Mesures sociales

- Diversité et inclusion;
- Amélioration du bien-être des clients/employés;
- Traitement équitable du consommateur.

### Mesures de gouvernance

- Gestion systémique des risques;
- Ligne d'intégrité.

### Autres mesures

- Incorporation des facteurs ESG dans les décisions d'investissement

Au fil des prochaines années, nous allons poursuivre l'intégration des normes SASB afin de bonifier notre reddition de comptes des facteurs ESG susceptibles d'influencer la création de valeur durable pour l'ensemble de nos parties prenantes.





# Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies

En tant que signataire des Principes pour l'investissement responsable (PRI) des Nations Unies, nous nous sommes engagés à :

1. Intégrer les facteurs ESG dans nos processus d'investissement;
2. Être des actionnaires actifs en exerçant nos votes en lien avec nos valeurs ESG;
3. Encourager les entreprises dans lesquelles nous investissons à divulguer davantage leurs initiatives ESG et à œuvrer de manière responsable;
4. Promouvoir l'adoption des Principes;
5. Coopérer avec les membres de l'industrie à l'amélioration des pratiques ESG;
6. Rendre compte de nos activités et progrès en matière ESG aux PRI.



## Ce que nous avons fait en 2020

- Développement d'un outil interne afin de permettre à nos gestionnaires de placements d'avoir une vue d'ensemble sur la cote ESG de leurs portefeuilles ainsi que par rapport à l'indice boursier de référence.
- Formation d'une équipe de représentants pour chaque classe d'actifs qui avait comme mandat de procéder à une analyse ESG détaillée du secteur de l'énergie. L'objectif était de renforcer nos connaissances face aux principaux enjeux ESG de ce secteur, de nous positionner par rapport à ces derniers et de partager l'information à l'interne, servant ainsi de base de formation.
- Rédaction d'une politique d'investissement responsable couvrant chacune des classes d'actifs chez iA Groupe financier. Cette politique aborde notre philosophie d'investissement et nos valeurs, et procure des lignes directrices à respecter pour chaque investissement. Elle n'est présentement disponible qu'à l'interne, mais nous nous sommes fixé l'objectif de la partager au public au cours de 2021.
- Participation à un exercice préparatoire de divulgation de notre stratégie ESG offert par les PRI. Cet exercice confidentiel visait à permettre aux nouveaux signataires de se familiariser avec la méthodologie d'évaluation avant les cycles d'évaluation futurs qui seront publics. Cet exercice nous a permis de confirmer certains éléments satisfaisants de notre stratégie, tout en nous permettant d'établir quelques points d'amélioration. Nous avons pu ainsi adapter notre stratégie de divulgation afin qu'elle soit davantage alignée sur les meilleures pratiques.
- Intégration d'une section ESG aux rapports d'analyse pour les classes d'actifs suivantes : actions publiques, crédit corporatif, dette privée et capital-investissement. Toutes nos classes d'actifs intègrent désormais les critères ESG dans leurs processus d'investissement.

## Ce que nous ferons en 2021

- Nous engagerons le dialogue avec les compagnies dont nous possédons des titres en portefeuille. Le but est d'approfondir nos connaissances de leurs expositions aux différents risques ESG et d'encourager l'adoption des meilleures pratiques.
- Nous rendrons publique notre *Politique d'investissement responsable*.
- Nous rapporterons nos activités aux PRI.
- L'environnement est au cœur de nos préoccupations et nous reconnaissons que les changements climatiques représentent un risque potentiel pour la valeur de nos investissements futurs. Nous élaborerons une stratégie rigoureuse pour tenir compte des changements climatiques dans nos processus d'investissement.

### SASB

Incorporation of Environmental, Social, and Governance Factors in Investment Management

#### — FN-IN-410a.1

*Total invested assets, by industry and asset class*

Cette norme demande de divulguer le total et la composition de nos actifs.

iA Groupe financier gère et administre des actifs qui totalisaient 197,5 milliards de dollars au 31 décembre 2020. Le détail de notre portefeuille est présenté à la section « Placements » de notre rapport annuel.

#### — FN-IN-410a.2

*Description of approach to incorporation of ESG factors in investment management processes and strategies*

Cette norme demande de décrire notre approche pour l'intégration des facteurs ESG à nos processus d'investissement.

Le bilan des réalisations 2020 présenté ici décrit notre approche ainsi que toutes les avancées réalisées au cours de l'année.



# ENVI RON NE MENT



## Notre engagement en matière de carboneutralité

Le 13 décembre 2019, iA Groupe financier a annoncé son engagement à compenser ses émissions de gaz à effet de serre (GES) résiduelles par l'achat de crédits carbone et à devenir ainsi une entreprise carboneutre, et ce, dès 2020. Cette annonce a été accueillie avec beaucoup de dynamisme et de fierté de la part de nos employés.

La certification « Entreprise carboneutre » atteste que l'ensemble de nos émissions de GES, qui n'ont pas pu être éliminées par les mesures de réduction que nous avons instaurées, ont été calculées et compensées.

Nous trouvons important de préciser ici que la compensation ne confère pas le droit de polluer et ne vise pas à rendre plus acceptables les émissions de GES.

Depuis une vingtaine d'années, nous avons mis de l'avant et nous continuons de mettre de l'avant plusieurs initiatives visant à réduire le plus possible à la source nos émissions de gaz à effet de serre. Nous sommes maintenant rendus à l'étape de compenser les émissions de GES que nous produisons par des initiatives positives contre les changements climatiques.

### Trois grands projets au Canada et aux États-Unis

Par l'entremise de crédits carbone certifiés Gold Standard jumelés à des projets de plantation d'arbres, de conservation de milieux naturels et d'énergie éolienne, nous contribuons à des initiatives qui participent de façon concrète à la lutte contre les changements climatiques. De concert avec notre partenaire, Planetair, un leader de la lutte aux changements climatiques, nous investissons dans les projets suivants au Québec, en Colombie-Britannique et aux États-Unis :

#### Projet de reforestation (Québec) :

La restauration du couvert forestier par la plantation de diverses espèces d'arbres permet de séquestrer le carbone présent dans l'atmosphère en plus de contribuer à la richesse de la biodiversité et au renforcement des écosystèmes naturels. Les aires de plantation se trouvent dans différentes régions de la province. Grâce à l'investissement de iA Groupe financier, près de 16 000 arbres seront plantés;

#### Projet de conservation (Colombie-Britannique) :

Ce projet vise à préserver une section de la forêt pluviale intérieure de la Colombie-Britannique totalisant 7 900 hectares qui aurait autrement fait l'objet d'exploitation forestière. Il permet notamment de séquestrer le carbone présent dans l'atmosphère et de protéger l'habitat essentiel de près de 40 espèces en péril, dont le grizzly, le carcajou, le faucon pèlerin, le caribou des montagnes et le pin à écorce blanche;

#### Projet éolien (Texas) :

Ce projet permet d'éviter l'émission de gaz à effet de serre dans l'atmosphère en remplaçant des énergies fossiles traditionnelles par de l'énergie éolienne, une énergie propre et renouvelable. L'aménagement du parc éolien de 75 turbines a par ailleurs été réfléchi de manière à permettre aux activités agricoles de se poursuivre sous les éoliennes.

16 000 arbres  
seront plantés

7 900 hectares  
de forêt pluviale seront préservés,  
protégeant ainsi 40 espèces en péril

75 turbines  
permettront l'aménagement  
d'un parc éolien



## Notre cible de réduction GES

Dès l'annonce de notre engagement à devenir une entreprise carboneutre, nous avons adopté une démarche complète, qui inclut non seulement le calcul de nos émissions de gaz à effet de serre (GES), mais également, une fois ces GES calculés, des engagements pour les réduire le plus possible.

Nous sommes donc fiers de nous engager à réduire nos émissions de GES de 20 % par employé d'ici 2025, et ce, par rapport à l'année de référence 2019.

Réduction de nos  
émissions de GES de

**20 %**

par employé d'ici 2025

Pour atteindre cette cible, des objectifs ont été fixés et des initiatives de réduction additionnelles planifiées dans chacun des secteurs ayant des répercussions dans les activités suivantes :

- Gestion immobilière (consommation énergétique et gestion des matières résiduelles);
- Navettage des employés (déplacements domicile-travail);
- Voyages d'affaires et déplacements professionnels;
- Organisation d'événements (déplacements des participants).

D'année en année, nous calculerons la progression de nos efforts de réduction afin de nous assurer d'atteindre la cible fixée au moment prévu, voire de la dépasser.

Voici d'ailleurs un résumé des GES émis en 2020, par rapport à l'année de référence 2019. Les données complètes de nos émissions de GES pour l'année 2020 ainsi que les méthodologies utilisées pour les calculer se trouvent dans notre index des émissions de GES 2020 par sources d'émissions à la fin de ce document.

Source d'émissions	2019* (en T de CO <sub>2</sub> -é)**	2020 (en T de CO <sub>2</sub> -é)
Consommation énergétique des immeubles	6 822	6 418
Gestion des matières résiduelles	928	236
Voyages d'affaires	1 619	466
Navettage des employés	1 584	526
Organisation d'événements	828	190
<b>Total</b>	<b>11 781</b>	<b>7 836</b>

\* Les chiffres de 2019 présentés à des fins comparatives ont été ajustés pour tenir compte de la méthodologie de calcul des données de 2020.

\*\* Équivalent CO<sub>2</sub> : mesure de conversion universelle qui permet de ramener l'évaluation des diverses formes d'émissions de gaz à effet de serre (GES) à une même mesure



# Notre gestion du risque lié au changement climatique



Les risques liés au changement climatique peuvent être classifiés selon deux principales catégories :

## 1

**Les risques physiques**, qui sont la conséquence directe d'événements climatiques. Ils peuvent entraîner une perte de valeur des placements financiers dont les émetteurs seraient touchés et/ou une augmentation du coût et de la fréquence des sinistres;

## 2

**Les risques de transition**, qui correspondent aux effets de la mise en place d'un modèle économique à faible émission de gaz à effet de serre. En effet, des évolutions des réglementations, des comportements des consommateurs ou des investisseurs pourraient conduire à des pertes de valeur de certains placements financiers, influencer sur la stratégie d'affaires, ou réduire la capacité à attirer des capitaux.

Compte tenu de ses activités, iA Groupe financier est plus particulièrement exposé aux risques de transition par le biais de son portefeuille d'investissement, mais ce risque s'avère globalement peu significatif. L'exposition aux secteurs à forte émission de gaz à effet de serre reste limitée; les investissements dans le secteur lié au pétrole et au gaz, par exemple, représentent environ 3 % du portefeuille total au 31 décembre 2020.

Signataire des Principes pour l'investissement responsable (PRI) des Nations Unies, iA Groupe financier intègre des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans son processus d'investissement et la *Politique d'investissement responsable* établit les lignes directrices à respecter pour chaque investissement.

Dans le cadre de sa *Politique de développement durable*, iA Groupe financier soutient le modèle des objectifs de développement durable (« ODD ») des Nations Unies, notamment l'ODD numéro 13 : mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques.

L'entreprise pourrait en outre être exposée à des risques physiques par l'entremise de sa filiale d'assurance de dommages, mais ce risque est aussi peu significatif puisque ce secteur représente environ 3 % des ventes du Groupe au 31 décembre 2020 et que sa tarification est ajustable annuellement.

Afin d'évaluer les répercussions des risques financiers et d'assurance, iA Groupe financier mène annuellement, dans le cadre de sa gestion intégrée des risques, des exercices comme l'évaluation de la santé financière ou l'évaluation interne des risques et de la solvabilité, et confirme la solidité financière de l'entreprise face à des événements défavorables.

De plus, au cours de la prochaine année, l'entreprise évaluera l'information qu'elle communique déjà concernant les risques liés au changement climatique, pour ensuite définir un plan de mise en œuvre des recommandations du Groupe de travail sur les informations financières liées au climat (Taskforce on Climate-related Financial Disclosures-TCFD).

### SASB

Exposition au risque en matière d'environnement

#### — FN-IN-450a.1

*Probable Maximum Loss (PML) of insured products from weather related natural catastrophes*

Cette norme dévoile le montant des sinistres maximum probables liés aux biens assurés contre les périls et la localisation géographique.

Notre filiale en assurance auto et habitation (iA Assurance auto et habitation) représente environ 3 % des ventes du Groupe au 31 décembre 2020. Le montant des sinistres maximum probables est donc peu significatif.



## Notre gestion immobilière

En tant que propriétaire immobilier d'envergure, iA Groupe financier mesure sa performance environnementale selon les critères élevés des normes BOMA BEST (Building Environmental Standards) et LEED (Leadership in Energy and Environmental Design).

Cela nous permet d'offrir à nos employés et à nos locataires des espaces de travail répondant aux plus hautes normes en matière de qualité de l'environnement intérieur et extérieur qui favorisent conjointement la santé et le bien-être des individus.

### Immeubles accrédités BOMA BEST

La certification BOMA BEST souligne l'excellence des pratiques environnementales.

Depuis 2005, le programme national de certification BOMA BEST vise à améliorer les normes de construction nord-américaines classiques en soulignant l'excellence des pratiques environnementales et en encourageant :

- l'efficacité énergétique;
- l'économie de l'eau potable;
- le recyclage multimatière;
- la saine gestion des déchets de construction et des produits dangereux;
- l'utilisation de produits sains et recyclés;
- la qualité de l'air intérieur.

**Plusieurs de nos immeubles ont obtenu cette certification  
qui comporte différents niveaux :**

	Superficie (en pi <sup>2</sup> )	Niveau actuel
<b>Calgary</b>		
3445 114 Ave. SE	94 974	Argent
3442 118 Ave SE	70 246	Argent
6170 12 St. SE	67 284	Argent
1816 et 1824 Crowchild Trail, NW	118 160	Argent
<b>Québec</b>		
801, Grande Allée Ouest	128 230	Or
925, Grande Allée Ouest	211 897	Argent
1150, Grande Allée Ouest	147 852	Or
1080, Grande Allée Ouest	256 351	Argent
3810, rue Marly	904 926	Or
<b>Montréal</b>		
1981, avenue McGill College	639 767	Or
2000, avenue McGill College	339 029	Or
2200, avenue McGill College	126 612	Or
2020, boulevard Robert-Bourassa	509 471	Or
<b>Ottawa</b>		
300 Slater Street et 365 Laurier Avenue West	551 652	Argent
<b>Toronto</b>		
2425 Matheson	187 837	Or
207 Queen's Quay West	494 901	Or
522, avenue University	209 853	Certifié
<b>Winnipeg</b>		
311, avenue Portage	102 845	Or
<b>Vancouver</b>		
2207-2225 W., 41st Avenue, et 5685-5687, Yew Street	27 234	Argent
1001- 1085 Cambie St.	33 015	Argent
11151, 11171 et 11191 Horseshoe Road	82 030	Argent
3292 Production Way, Burnaby	113 143	Argent
2025 West Broadway	89 056	Argent
<b>Victoria</b>		
1001 Douglas St.	115 569	Or
174 et 182 Wilson St.	80 844	Certifié

## Méthodologie

Chaque immeuble accrédité BOMA BEST doit répondre aux meilleures pratiques BEST, selon un questionnaire qui détermine le niveau d'accréditation accordé. Une note en pourcentage est attribuée à la suite d'un questionnaire comprenant plusieurs critères.



### Certifié

Note jusqu'à 19 %  
au questionnaire



### Bronze

Note de 20 % à 49 %  
au questionnaire



### Argent

Note de 50 à 79 %  
au questionnaire



### Or

Note de 80 à 89 %  
au questionnaire



### Platine

Note de 90 % et plus  
au questionnaire

## Immeubles certifiés LEED®

La certification LEED® offre une vérification indépendante par une tierce partie attestant qu'un bâtiment, une habitation ou une communauté a été conçu et construit à l'aide de stratégies visant à atteindre une performance élevée dans des domaines clés de la santé des humains et de l'environnement :

- l'emplacement et le transport;
- l'aménagement écologique du site;
- les économies d'eau;
- l'efficacité énergétique;
- la sélection des matériaux;
- la qualité de l'environnement intérieur.



### iA Groupe financier a obtenu des certifications LEED® pour les immeubles suivants :

	Superficie (en pi²)	Type de certification	Version de la certification	Niveau actuel
<b>Québec</b>				
1150, Grande Allée Ouest	147 852	CI	V1	Or
3800, rue Marly	904 926	EBOM	V4	Or
<b>Montréal</b>				
1981, avenue McGill College	639 767	EBOM	V4	Or
2000, avenue McGill College	339 029	EBOM	V4	Or
2200, avenue McGill College	126 612	EBOM	V4	Or
<b>Winnipeg</b>				
311, avenue Portage	102 845	CS	2009	Or
<b>Vancouver</b>				
13479 108 Ave.	94 507	NC	2009	Or
988 West Broadway	100 264	CS	2009	Or

## Méthodologie

En répondant à certains critères, les projets LEED gagnent des points qui déterminent le niveau de certification :

**Niveau certifié** : 40 à 49 points

**Niveau argent** : 50 à 59 points

**Niveau or** : 60 à 79 points

**Niveau platine** : 80 points et plus

Plusieurs autres de nos propriétés au Canada sont par ailleurs en cours d'accréditation.

### LEED (NC)

Pour nouvelle construction et rénovations majeures

### LEED (EBOM)

Pour immeubles existants : fonctionnement et entretien

### LEED (CI)

Pour intérieurs commerciaux

### LEED (CS)

Pour l'intérieur et l'extérieur

**SASB**

## Energy Management

 — IF-RE-130a.1

*Energy consumption data coverage as a percentage of total floor area, by property subsector*

Cette norme demande de divulguer des données sur la consommation d'énergie en pourcentage de la superficie totale de plancher des immeubles, et ce, par sous-secteur de propriétés.

iA Groupe financier recueille chaque année des données exhaustives sur la consommation d'énergie pour l'ensemble de ses immeubles commerciaux, soit 100 % des 7 875 512 pieds carrés (pi<sup>2</sup>) qui constituent leur superficie de plancher totale.

Ces données, ventilées par sources d'énergie (électricité, carburant fossiles) et types de carburant (gaz naturel, diesel, HCFC), nous servent à calculer de façon claire et fiable les gaz à effet de serre que nous émettons annuellement, et qui servent conséquemment au calcul de notre carboneutralité. Ces données nous permettent également de répondre de façon exhaustive à certaines études sur le climat comme le questionnaire annuel du Carbon Disclosure Project. Ces données se trouvent dans le tableau de l'index des émissions de GES 2020 par sources d'émissions à la fin de ce document.

 — IF-RE-130a.4

*Percentage of eligible portfolio that (1) has an energy rating and (2) is certified to ENERGY STAR, by property subsector*

Cette norme demande de divulguer le pourcentage de nos immeubles qui (1) ont fait l'objet d'une évaluation énergétique et qui (2) sont certifiés ENERGY STAR, le tout par sous-secteur de propriétés.

(1) Immeubles ayant fait l'objet d'une évaluation énergétique

En vertu des critères rigoureux inhérents aux certifications LEED et BOMA Best, tous nos immeubles dûment certifiés par ces deux normes ont fait l'objet d'une évaluation énergétique.

Leur superficie de plancher s'élève à 5 897 549 pi<sup>2</sup>, ce qui correspond à 74,88 % de la superficie de plancher totale de notre parc immobilier.

(2) Immeubles certifiés ENERGY STAR

iA Groupe financier reçoit chaque année une évaluation ENERGY STAR pour les immeubles commerciaux dont il est propriétaire et gestionnaire. La superficie de plancher totale de ces immeubles s'élève à 3 917 283 pi<sup>2</sup>, soit 49,74 % de la superficie de plancher de l'ensemble de son parc immobilier, qui totalise 7 875 512 pi<sup>2</sup>. Dès 2021, des démarches en vue de faire certifier ces immeubles seront amorcées.

Pour les immeubles commerciaux dont nous sommes propriétaires, mais dont nous ne sommes pas gestionnaires, ces données peuvent être obtenues en sollicitant nos différents partenaires de gestion immobilière. Des démarches sont en cours afin d'inclure systématiquement les données de ces immeubles dans notre divulgation, ce qui nous permettra alors de couvrir l'ensemble de nos immeubles commerciaux et de divulguer les cotes ENERGY STAR attribuées par immeuble respectif, et ce, dès 2021.

 — IF-RE-130a.5

*Description of how building energy management considerations are integrated into property investment analysis and operational strategy*

Cette norme demande de décrire la manière dont les considérations de gestion énergétique des bâtiments sont intégrées dans l'analyse de l'investissement immobilier et la stratégie opérationnelle.

En tant que propriétaire immobilier d'envergure, iA Groupe financier mesure sa performance environnementale, dont l'efficacité énergétique de ses immeubles, selon les critères élevés des normes BOMA BEST (Building Environmental Standards) et LEED (Leadership in Energy and Environmental Design).

Cela nous permet d'offrir à nos employés et à nos locataires des espaces de travail répondant aux plus hautes normes en matière de qualité de l'environnement intérieur et extérieur qui favorisent conjointement la santé et le bien-être des individus.

**SASB**

Water Management

 — IF-RE-140a.1

*Water withdrawal data coverage as a percentage of (1) total floor area and (2) floor area in regions with High or Extremely High Baseline Water Stress, by property subsector*

Cette norme demande de divulguer des données sur les prélèvements d'eau en pourcentage de (1) la superficie totale de plancher des immeubles et (2) la superficie de plancher des immeubles situés dans les régions à stress hydrique élevé ou extrêmement élevé, et ce, par sous-secteur de propriétés.

(1) Prélèvements d'eau en pourcentage de la superficie totale de plancher

iA Groupe financier recueille chaque année des données exhaustives sur la consommation d'eau pour les immeubles commerciaux dont il est propriétaire et gestionnaire. La superficie de plancher totale de ces immeubles s'élève à 3 917 283 pi<sup>2</sup>, soit 49,74 % de la superficie de plancher de l'ensemble de son parc immobilier, qui en totalise 7 875 512. À compter de 2021, iA Groupe financier fournira les données relatives aux prélèvements d'eau de ses immeubles commerciaux.

Pour les immeubles commerciaux dont nous sommes propriétaires, mais dont nous ne sommes pas gestionnaires, ces données peuvent être obtenues en sollicitant nos différents partenaires de gestion immobilière. Des démarches sont en cours afin d'inclure systématiquement les données de ces immeubles dans notre divulgation, ce qui nous permettra alors de couvrir l'ensemble de nos immeubles commerciaux, et ce, dès 2021.

(2) Prélèvements d'eau selon la superficie de plancher des immeubles situés dans les régions à stress hydrique élevé

Selon l'étude *Disponibilité de l'eau : Initiative de l'indicateur de disponibilité de l'eau* publiée par le Gouvernement du Canada, les immeubles commerciaux de iA Groupe financier se situent dans des régions où le stress hydrique varie de faible à élevé.

**Immeubles dans des régions à risque élevé** (régions où plus de 40 % de l'eau disponible est utilisée)

Nos immeubles situés dans le sud-ouest de l'Ontario présentent un risque élevé.

Leur superficie de plancher s'élève à 1 333 165 pi<sup>2</sup>, ce qui correspond à 16,93 % de la superficie de plancher totale de notre parc immobilier.

**Immeubles dans des régions à risque moyen** (régions où de 20 % à 40 % de l'eau disponible est utilisée)

Nos immeubles situés dans la région de Calgary, en Alberta, présentent un risque modéré.

Leur superficie de plancher s'élève à 350 664 pi<sup>2</sup>, ce qui correspond à 4,45 % de la superficie de plancher totale de notre parc immobilier.

**Immeubles dans des régions à risque modéré** (régions où de 10 % à 20 % de l'eau disponible est utilisée)

Nous ne possédons pas d'immeubles dans cette catégorie.

**Immeubles dans des régions à risque faible** (régions où moins de 10 % de l'eau disponible est utilisée)

Nos immeubles situés en Colombie-Britannique, au Québec, ainsi que ceux situés à Ottawa, en Ontario, et à Winnipeg, au Manitoba, présentent un risque faible.

Leur superficie de plancher s'élève à 6 191 683 pi<sup>2</sup>, ce qui correspond à 78,62 % de la superficie de plancher totale de notre parc immobilier.

À compter de 2021, iA Groupe financier fournira les données relatives aux prélèvements d'eau de ses immeubles commerciaux.

Source :

<https://www.canada.ca/fr/environnement-changement-climatique/services/eau-aperçu/volume/disponibilite-initiative-indicateur.html>

 — IF-RE-140a.4

*Description of water management risks and discussion of strategies and practices to mitigate those risks*

Cette norme demande de divulguer les risques d'exploitation et de réglementation liés à l'approvisionnement, à la consommation et à la gestion de l'eau dans nos immeubles.

Pour mettre en œuvre sa stratégie de conservation de l'eau, iA Groupe financier s'est doté d'un programme qui priorise une gestion efficace de l'eau. Cette approche cadre avec les exigences issues des régimes de certification LEED et BOMA BEST auxquels souscrit iA Groupe financier. Plus spécifiquement, lors du processus de certifications BOMA BEST, un audit sur la gestion de l'eau est réalisé dans le but de faire ressortir des opportunités de réduction de la consommation d'eau des immeubles ciblés. Afin de réaliser l'audit de consommation d'eau, les activités suivantes sont réalisées :

- Visite des lieux;
- Collecte de l'information nécessaire afin de produire l'inventaire des équipements consommateurs d'eau;
- Bilan de consommation d'eau;
- Montage et calibration du bilan d'eau;
- Solutions proposées pour l'amélioration de la performance.

Cet audit détaillé est réalisé en utilisant la méthodologie d'analyse comparative du programme ENERGY STAR de Portfolio Manager (ESPM). Ce standard nord-américain permet d'établir la performance de chaque immeuble en fonction de données de balisage recueillies dans le marché de l'immobilier. Il permet également de répondre aux normes SASB touchant les risques liés à la gestion de l'eau.

Un autre volet important de la gestion efficace de l'eau touche le remplacement et/ou la mise en place de nouveaux appareils de plomberie. Ce volet est pris en compte dans les activités d'opération courantes, mais également dans les projets de construction qui ont lieu dans les immeubles. Une politique de remplacement des équipements de plomberie est mise en application, permettant ainsi un renouvellement des appareils de plomberie avec des débits de consommation conformes aux exigences de LEED et BOMA BEST.

Bien que l'année 2020 ait été bouleversée par la COVID-19, l'opportunité d'améliorer la performance a été maintenue par l'ajout de dispositifs de robinets sans contact dans les salles de toilettes dans tous les bureaux de iA Groupe financier sous la responsabilité de son service des Placements immobiliers.



## Traités aux petits soins

Pour sa propriété où se situe son siège social, au 1080 Grande Allée Ouest, à Québec, iA Groupe financier tient un inventaire très rigoureux des arbres présents sur le terrain, ainsi que de toutes les variétés florales, vivaces et annuelles, qui s’y trouvent.

Pour les arbres, notamment, plus d’une centaine de spécimens sont ainsi répertoriés dans un fichier exhaustif comprenant, pour chacun, son numéro, son essence, son diamètre à hauteur de poitrine (DHP), ses paramètres d’identification et le suivi de l’entretien à faire.



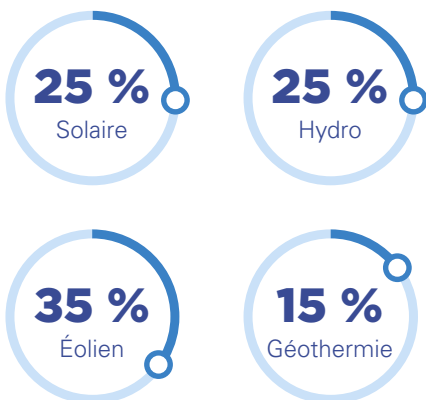
Le fleuron de ces arbres est un orme d’Amérique plus que centenaire, d’un DHP de 1,36 mètre. Cet arbre majestueux, dominant le vaste terrain gazonné à l’avant de l’édifice, a survécu à la maladie hollandaise de l’orme qui a décimé de nombreux spécimens de cette essence, tout comme iA Groupe financier a su continuer de grandir depuis plus de 125 ans, malgré les moments plus difficiles. En vertu de cette analogie, iA Groupe financier a d’ailleurs utilisé cet orme comme symbole de la compagnie, en l’intégrant même au logo de l’Industrielle, une des compagnies fondatrices du Groupe, dans les années 80.

# Nos placements en énergies renouvelables au cœur de la transition énergétique



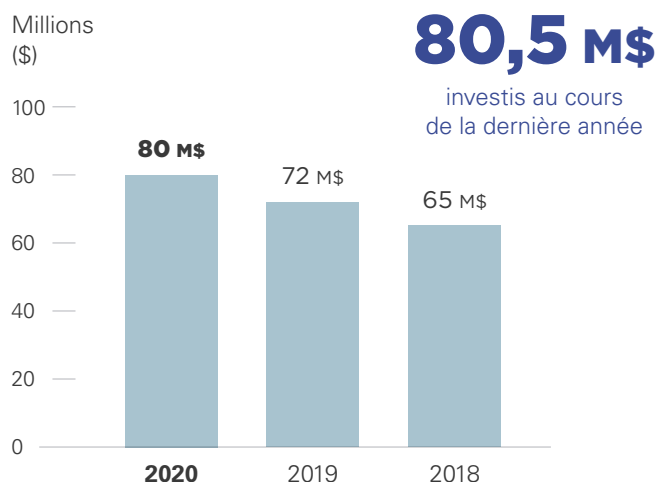
L'environnement occupe un rôle de plus en plus primordial au sein de nos sociétés. En 2020, nous observons une accélération de cette tendance. Des gouvernements comme ceux de l'Union européenne et du Royaume-Uni ont annoncé des plans « verts » ambitieux visant la carboneutralité de leur économie d'ici 2050. Par ailleurs, les projets de transition énergétique aux États-Unis devraient connaître des vents favorables au cours des prochaines années. Également, des millions de citoyens ont marché en faveur de l'environnement.

## 80,5 M\$ investis en énergies renouvelables en 2020



L'énergie renouvelable est au cœur de cette transition. iA Groupe financier contribue au développement de ce secteur depuis plus de 25 ans. À ce jour, nous y avons investi une somme de 1,8 milliard de dollars, dont 80,5 millions de dollars au cours de la dernière année. Dans le futur, nous visons non seulement à continuer d'investir dans ce secteur, mais nous souhaitons également contribuer au développement des infrastructures permettant de rendre accessibles ces nouvelles technologies.

## Investissements en énergies renouvelables au cours des dernières années





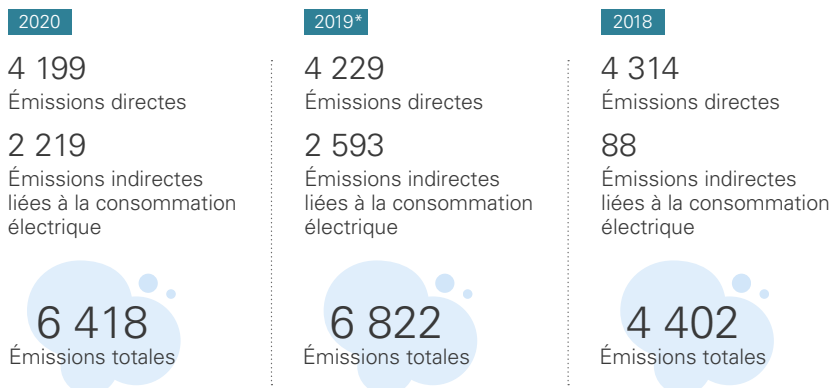
## Nos autres réalisations en matière d'environnement

### Gestion énergétique des immeubles

Depuis 2007, iA Groupe financier répond au Carbon Disclosure Project (CDP), qui demande aux entreprises de dresser un bilan de leurs émissions de gaz à effet de serre (GES).

Le CDP demande aux entreprises de divulguer prioritairement les émissions directes de GES (Scope 1) et les émissions indirectes liées à la consommation électrique (Scope 2).

#### Émissions atmosphériques en tonnes de CO<sub>2</sub>-é



\* Les chiffres de 2019 présentés à des fins comparatives ont été ajustés pour tenir compte de la méthodologie de calcul des données de 2020.

Le détail de ces calculs se trouve dans l'index des émissions de GES 2020 par sources d'émissions, à la fin de ce document.

Nos réponses détaillées aux questionnaires du CDP ainsi que les explications des fluctuations d'émissions d'année en année sont disponibles au [www.cdp.net](http://www.cdp.net).

Par ailleurs, l'étude du CDP recommande de divulguer également les GES émis par des activités indirectes non liées à la consommation d'électricité (Scope 3). iA Groupe financier calcule ainsi les émissions liées notamment à la gestion de ses matières résiduelles, de ses voyages d'affaires, ainsi que le navettage (transport domicile-travail) des employés.



## Gestion des matières résiduelles

### Études de caractérisation

iA Groupe financier mandate des firmes externes pour réaliser des études de caractérisation qui mesurent le taux de mise en valeur des matières résiduelles dans plusieurs de ses immeubles, et ce, dans le but de répondre notamment aux normes de certification BOMA BEST et LEED.

Une matière mise en valeur est une matière qui continue sa vie utile par le réemploi, le recyclage ou le compostage et qui évite d'aboutir dans les sites d'enfouissement ou d'incinération.

### Programmes de réduction et de recyclage de papier

#### Pour nos clients

Dans l'ensemble de nos secteurs d'activité, la plupart de nos documents sont maintenant produits sous forme numérique. Lorsque nous utilisons du papier, nous privilégions l'utilisation de papiers faits à partir de fibres 100 % postconsommation.

S'ensuit, année après année, une réduction appréciable du volume d'envois papier faits à notre clientèle.

Au Québec, ce tonnage est déclaré à Éco Entreprises Québec (ÉEQ), conformément à la *Loi sur la qualité de l'environnement* en matière de consigne et de collecte sélective du gouvernement du Québec. Comme toutes les entreprises assujetties, iA Groupe financier paie annuellement un tarif à ÉEQ correspondant aux matières recyclables envoyées chez les particuliers. Dans le cas de iA Groupe financier, ces matières sont essentiellement des imprimés. Ce montant, administré par ÉEQ, finance la collecte sélective des municipalités.

#### Pour nos employés

Dans les bureaux des différentes villes où nous exerçons nos activités, des efforts de réduction de la consommation sur les lieux de travail sont très nombreux et touchent l'ensemble de nos secteurs d'activité à l'interne.

Nous sommes conscients que le papier utilisé dans nos bureaux demeure d'une très grande qualité pour les producteurs de pâtes recyclées. C'est pourquoi nous faisons affaire avec un partenaire qui, selon différentes catégories proposées à sa clientèle, assure une destruction ultrasécuritaire de nos documents, soit la catégorie la plus élevée.

Ce partenaire collabore ensuite avec des industries locales et régionales qui désencrent la matière, la mettent en pâte et conçoivent ultimement de nouveaux produits de papier recyclé. Nous rachetons ensuite une partie de ce papier recyclé, ce qui nous permet de compléter une boucle d'économie circulaire.

À nos bureaux de Québec et de Vancouver, plus de 97 tonnes de papier ont été récupérées pour être recyclées en 2020. Cette mesure a permis d'économiser et de sauver :



351  
tonnes de CO<sub>2</sub>-é



1 805  
arbres



435 819  
kWh d'électricité

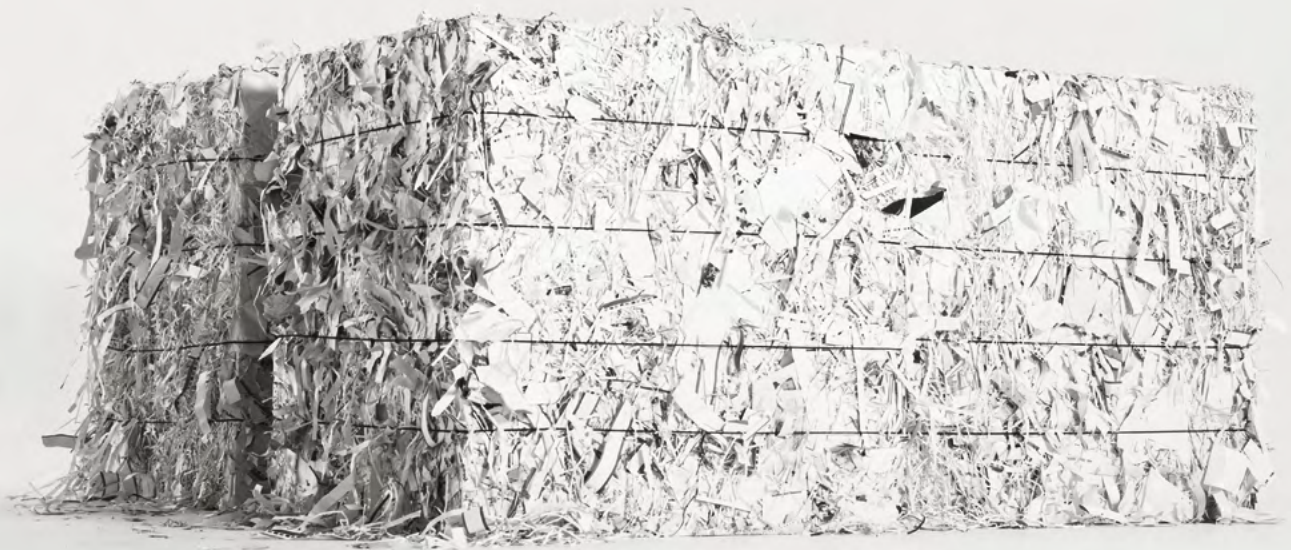


2 813 753  
litres d'eau

**Papier récupéré**  
(poids en tonnes métriques)

	2020*	2019	2018	2017	2016
<b>Québec</b>	75,2 tonnes métriques	119,3 tonnes métriques	149,0 tonnes métriques	161,0 tonnes métriques	153,0 tonnes métriques
<b>Vancouver</b>	21,9 tonnes métriques	25,0 tonnes métriques	18,5 tonnes métriques	17,0 tonnes métriques	17,5 tonnes métriques
<b>Total</b>	97,1 tonnes métriques	144,3 tonnes métriques	167,5 tonnes métriques	178,0 tonnes métriques	170,5 tonnes métriques

\* Nos employés ayant été en télétravail depuis la mi-mars, la quantité de papier récupéré a été exceptionnellement réduite en 2020.



### Appareils informatiques

Depuis 2018, iA Groupe financier redonne une nouvelle vie à son équipement informatique désuet par le biais d'un partenariat avec Quantum Lifecycle.

### De nouvelles routes pour nos vieux appareils

Une fois récupérés directement et sécuritairement dans nos bureaux, les équipements sont suivis par Quantum jusqu'à leurs propres installations, où ils sont vidés de leur contenu, nettoyés et remis en circulation. Ce suivi rigoureux est maintenu lors de chaque étape de ce processus de destruction sécurisée.

Les appareils ne pouvant être remis en circulation sont par ailleurs démontés pour que leurs différentes composantes soient vendues à des partenaires qui les recyclent spécifiquement.

### Quantités et types d'appareils récupérés (bureaux de Québec, de Montréal et de Toronto)

Type d'appareil	Années	Nombre d'unités traitées	% d'unités revendues	% d'unités recyclées
Ordinateurs de bureau ( <i>desktops</i> )	<b>2020</b>	170	98	2
	<b>2019</b>	533	98	2
	<b>2018</b>	821	99	1
Imprimantes	<b>2020</b>	0	0	0
	<b>2019</b>	10	0	10
	<b>2018</b>	6	67	33
Ordinateurs portables ( <i>laptops</i> )	<b>2020</b>	204	95	5
	<b>2019</b>	310	94	6
	<b>2018</b>	758	97	3
Moniteurs	<b>2020</b>	64	100	0
	<b>2019</b>	451	80	20
	<b>2018</b>	220	73	27
Équipement d'interconnexion de réseau informatique ( <i>networking hardware</i> )	<b>2020</b>	31	81	19
	<b>2019</b>	75	37	63
	<b>2018</b>	9	22	78
Serveurs	<b>2020</b>	0	0	0
	<b>2019</b>	28	79	21
	<b>2018</b>	33	85	15
Autres	<b>2020</b>	21	43	57
	<b>2019</b>	217	17	83
	<b>2018</b>	349	14	86
Total	<b>2020</b>	490	93	7
	<b>2019</b>	1 624	78	22
	<b>2018</b>	2 197	82	18

## Un bon geste qui s'étend à nos employés et à la communauté

Chez iA Groupe financier, nous avons développé des façons additionnelles de faire profiter nos employés et la communauté de cette initiative.

### 1

#### Achat d'équipement pour nos employés

Quantum remet à neuf les équipements récupérés et les revend, par le biais de son site transactionnel [Qnovum.ca](http://Qnovum.ca), à son réseau de clients établis. iA Groupe financier invite ses employés à se procurer, pour leur usage personnel, ces appareils récupérés chez différents partenaires. Nos employés qui se prévalent de cette offre bénéficient d'un rabais de 20 % à l'achat, ainsi que d'une gratuité des frais de livraison à domicile, qui sont assumés par iA Groupe financier.

#### Achats personnels d'équipement faits par les employés de iA Groupe financier sur Qnovum.ca

2020	2019	2018
164 appareils	98 appareils	108 appareils



En somme, cette initiative préserve l'**environnement** en allongeant la durée de vie d'équipements contenant des composantes électroniques très polluantes et nocives pour les écosystèmes et la santé des individus lorsqu'ils se retrouvent dans les déchets ultimes, elle profite à la **communauté** par les sommes qu'elle permet de reverser et le matériel qu'elle permet de redonner, et elle vitalise l'**économie** en mobilisant les ressources d'une entreprise locale d'avenir.

### 2

#### Dons à la communauté

Lorsque des appareils nous ayant appartenu sont revendus, les sommes résiduelles nous reviennent et, une fois les frais de traitement et autres frais afférents perçus, elles sont conservées dans un compte philanthropique. Chez iA Groupe financier, nous avons décidé de réinvestir ces montants dans la communauté. En effet, il arrive parfois que certains organismes communautaires nous fassent part de besoins informatiques précis. L'achat de ces équipements représente une part importante de leur budget, qu'ils ne peuvent investir ailleurs, dans les soins ou l'aide directe aux bénéficiaires.

Nous leur offrons alors la possibilité de se procurer des appareils convenant parfaitement à leurs besoins sur le site [Qnovum.ca](http://Qnovum.ca), et nous payons les montants des achats à même notre compte philanthropique. Ainsi, en 2020, nous avons pu offrir 73 ordinateurs portables à différents organismes qui œuvrent notamment pour la jeunesse et les immigrants, ce qui représente une valeur de 36 500 \$.



#### Ordinateurs portables offerts à des organismes de charité

30

ordinateurs portables

Commission scolaire de Montréal  
Valeur = 15 000 \$

20

ordinateurs portables

Commission scolaire de la Capitale  
Valeur = 10 000 \$

10

ordinateurs portables

Maison des jeunes de LaSalle  
Valeur = 5 000 \$

10

ordinateurs portables

Carrefour Jeunesse  
Valeur = 5 000 \$

3

ordinateurs portables

Groupe Scout Agapogil  
Valeur = 1 500 \$

### Accessoires et objets domestiques

En plus des installations très conviviales pour récupérer les matières résiduelles générées sur nos lieux de travail, de nombreuses autres initiatives ont été instaurées pour récupérer les accessoires et objets que nos employés possèdent personnellement et dont ils doivent disposer. Ces initiatives ont pour but de faciliter la vie de nos employés et de les encourager à poser des gestes additionnels pour la préservation de l'environnement, en écartant le plus possible de la collecte sélective municipale des matières qui seraient autrement orphelines.

### Appareils électroniques personnels

iA Groupe financier met des électrobacs à la disposition de ses employés du siège social et des travailleurs de l'édifice du 3800, rue Marly, à Québec, qui peuvent y déposer leurs petits appareils électroniques défectueux. Une fois récupérés, les appareils sont acheminés vers un centre de traitement certifié. Les données contenues dans les appareils y sont entièrement effacées et les appareils sont ensuite recyclés ou remis en état. Les centres impliqués dans les procédés de recyclage sont tous audités et approuvés par le Bureau de la qualification des recycleurs (BQR) et exercent leurs activités sous le programme officiel de l'Association pour le recyclage des produits électroniques (ARPE).



Les appareils récupérés dans nos électrobacs équivalent notamment à :



126  
arbres  
matures sauvés



2 098  
litres de pétrole  
économisés



4 731  
bouteilles de  
plastique recyclées\*\*

\*\* Données calculées selon le AllGreen Recycling carbon footprint calculator

2020\*

1 665  
appareils

287 (lb)  
Poids  
récupéré

2019

3 718  
appareils

641 (lb)  
Poids  
récupéré

2018

2 657  
appareils

458 (lb)  
Poids  
récupéré

\* Nos employés ayant été en télétravail depuis la mi-mars, la quantité d'appareils a été exceptionnellement réduite en 2020.

#### Piles

En partenariat avec un de nos fournisseurs, trois boîtes pouvant accueillir des piles de toutes sortes sont disposées dans les différents immeubles du siège social à Québec.

#### Petits accessoires de bureau

En partenariat avec notre fournisseur de matériel de bureau, des boîtes de collecte pour les stylos, feutres et porte-mines ont été installées dans les trois édifices de notre siège social.

Les objets recueillis sont nettoyés et transformés en granules de plastique qui serviront à la fabrication d'autres objets.

## Transports

Nous calculons annuellement les GES émis en raison des déplacements d'affaires de nos employés du siège social ainsi que le navettage (transport domicile-travail) de nos employés.

### Voyages d'affaires (avion et train)



### Voyages d'affaires (véhicules personnels)

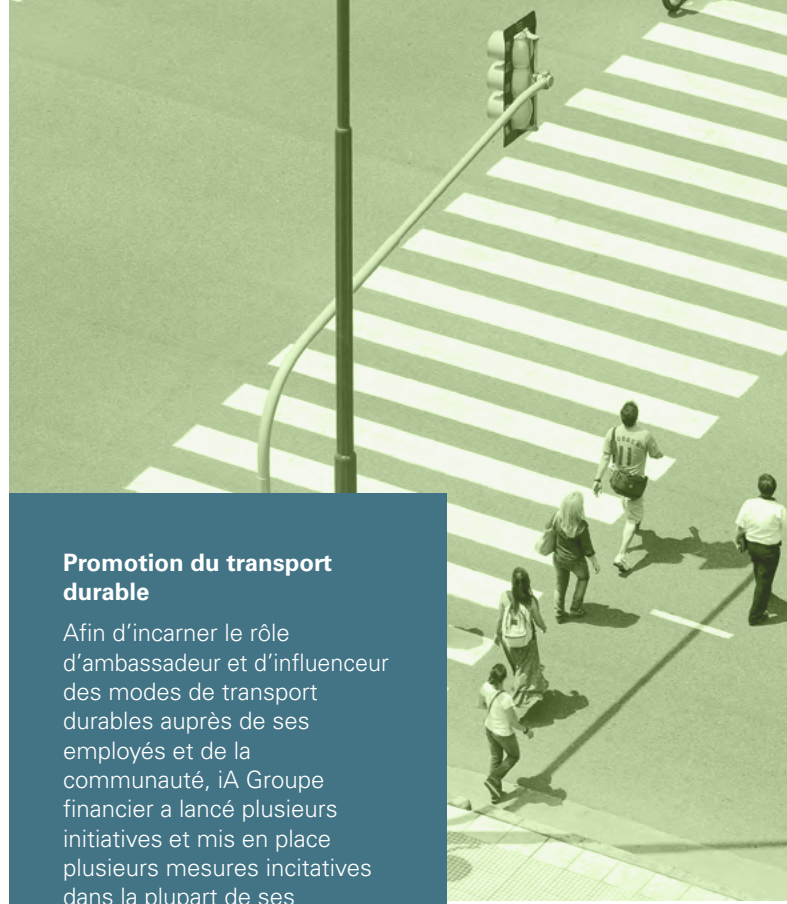


### Navettage des employés (déplacements domicile-travail)



Les chiffres de 2019 présentés à des fins comparatives ont été ajustés pour tenir compte de la méthodologie de calcul des données de 2020.

\* Nos employés ayant été en télétravail depuis la mi-mars, les déplacements ont été exceptionnellement réduits en 2020.



### Promotion du transport durable

Afin d'incarner le rôle d'ambassadeur et d'influenceur des modes de transport durables auprès de ses employés et de la communauté, iA Groupe financier a lancé plusieurs initiatives et mis en place plusieurs mesures incitatives dans la plupart de ses localisations géographiques.

### Transport en commun

À Québec, un incitatif de 50 % est payé par iA Groupe financier à ses employés pour l'abonne BUS du Réseau de transport de la Capitale (RTC) et de la Société de transport de Lévis (STL). Ces autorités de transport offrent en plus un rabais de 10 % à nos abonnés. Pour les employés de la filiale iA Assurance auto et habitation (iAAH), à Québec également, l'abonnement est totalement payé par l'employeur.

Aussi, grâce à un programme lancé en février 2018, iA Groupe financier offre un soutien financier à ses employés de Montréal, de Toronto et de Vancouver qui utilisent le transport en commun comme principal mode de transport pour aller travailler. Ces employés ont droit à un remboursement mensuel de 50 \$ s'ils répondent aux critères d'admissibilité. Le programme a eu des retombées importantes chez nos employés.

### Covoiturage

Conscient de tous les bienfaits du covoiturage sur la santé mentale (ex. : diminution du stress, création de lien entre collègues) et sur l'environnement (moins de gaz à effet de serre émis dans l'atmosphère), iA Groupe financier offre à ses employés de Québec et de Montréal un programme de covoiturage en partenariat avec l'organisme [Covoiturage.ca](http://Covoiturage.ca), et ce, depuis 2009. De plus, iA Groupe financier réserve 30 espaces de stationnement pour ses employés qui font du covoiturage, soit 24 à Québec et 6 à Vancouver.





### Bornes de recharge pour véhicules électriques

iA Groupe financier met à la disposition de ses employés et locataires plus de 20 bornes de recharge pour véhicules électriques dans douze de ses immeubles.

#### Transport actif

iA Groupe financier est sensible aux bienfaits de l'activité physique sur la productivité et sur le bien-être de ses travailleurs. Ces installations permettent ainsi à plusieurs employés de garder la forme et d'éviter les déplacements en auto solo.

- Supports à vélos sur nos différents sites, la plupart dans des espaces intérieurs sécurisés
- Supports à cadenas
- Douches et vestiaires

### Participation à des événements de transport collectifs et actifs

Une fois de plus, en 2020, iA Groupe financier a participé de façon importante au Défi sans auto solo, organisé dans le cadre de la semaine des transports collectifs et actifs. Le défi a été maintenu en 2020, malgré la pandémie et les mesures de confinement, car le Défi couvre toutes les activités impliquant un déplacement effectué par un individu durant cette période, que ce soit pour le travail ou pour d'autres activités. Pendant les sept jours du Défi, les participants de iA Groupe financier ont calculé leur kilométrage en transport collectif, en transport actif ainsi que le kilométrage épargné par le télétravail, ce qui a contribué à réduire d'environ 961 kg les émissions de gaz à effet de serre par rapport à des déplacements en auto solo.

### Défi sans auto Québec et Montréal

2020	2019	2018
73 participants	149 participants	328 participants
961 GES épargnés (en kg)	2 287 GES épargnés (en kg)	3 561 GES épargnés (en kg)



## Initiatives écoresponsables lors du recrutement d'employés

Au cours de l'année 2020, iA Groupe financier a su s'adapter et revoir sa stratégie afin d'assurer à tous une expérience mémorable, distinctive et réinventée pour son personnel en poste, mais aussi pour les employés nouvellement embauchés.

Conformément à cette nouvelle vision distinctive et à notre engagement en développement durable, notre organisation s'est engagée, dès janvier 2021, à planter un arbre par nouvel employé, en plus de ceux prévus dans la démarche de compensation liée à notre carboneutralité.

D'autre part, notre Service d'acquisition de talents s'est engagé à soutenir et à faire connaître des entreprises locales provenant des différents territoires couverts par iA Groupe financier, et à faire découvrir leurs produits en offrant un cadeau de bienvenue 100 % local à nos nouveaux employés. Nos fournisseurs étant diversifiés, chaque nouvel employé pourra découvrir des entreprises différentes au cours de l'année, selon le partenariat en vigueur au moment de son embauche.

Mentionnons enfin que le processus d'accueil et d'intégration, qui nécessitait auparavant un grand volume de documents imprimés, est désormais presque totalement numérique.



**SO  
CIAL**



## Diversité et inclusion



« La diversité et l'inclusion sont des valeurs fondamentales qui influencent la prise de décisions de façon évolutive partout chez iA Groupe financier. Nous comprenons que le fait de mettre l'accent sur cette priorité n'est pas seulement la bonne chose à faire, mais qu'il est crucial pour les succès à long terme de notre organisation. »

### **Lilia Sham**

Vice-présidente exécutive,  
Stratégie et développement corporatifs

La diversité et l'inclusion sont essentielles pour la croissance. iA Groupe financier a toujours encouragé la diversité et l'inclusion et reconnu leur contribution à l'innovation et à la croissance. Nous travaillons activement pour former une équipe aussi diversifiée que les gens et les communautés que nous servons.

En offrant le meilleur environnement, qui valorise le travail d'équipe, le respect des individus et la qualité du service, nous nous efforçons d'assurer que nos employés se sentent en sécurité et soutenus dans leur milieu de travail, qu'ils soient authentiques et qu'ils puissent réaliser leur plein potentiel.

En 2020, nous avons franchi une étape de plus dans cette vision en créant un groupe de travail sur la diversité et l'inclusion (D+I), présidé par Lilia Sham, vice-présidente exécutive, Stratégie et développement corporatifs.

### Énoncé de mission

Le mandat de ce groupe de travail couvre toutes les formes de diversité et fait de l'inclusion une cible d'importance égale pour toutes les formes de diversité. Ainsi, le groupe de travail a clairement choisi l'énoncé de mission suivant :

« Chez iA Groupe financier, nous soutenons et célébrons la diversité. Nous nous efforçons de fournir un milieu de travail reconnu comme inclusif pour tous, sans égard au genre, à l'origine ethnique, à la religion, à un handicap ou à l'orientation sexuelle. »



## Cibles pour une plus grande équité des genres

À la fin de 2020, les objectifs et les répartitions de ressources suivants ont été établis pour l'initiative Diversité et inclusion (D+I) et des mesures ciblées ont été mises en place.

Le groupe de travail a recommandé les cibles suivantes pour la représentation des femmes à des postes au sein de la direction principale de iA Groupe financier (telle que définie ci-dessous), cibles qui ont été approuvées à la fois par le comité exécutif et par le conseil d'administration :

- D'ici 2025, atteindre une plus grande équité des genres au sein de la direction principale de iA Groupe financier en ayant une proportion de femmes et d'hommes comprise entre **40 % et 60 %**;
- Dès maintenant et à l'avenir, nommer des femmes à des postes au sein de la direction principale de iA Groupe financier dans une proportion de **40 % à 60 %**.

Nous croyons que de telles cibles sont inclusives des genres et qu'aucun groupe ne sera perçu comme avantagé ou désavantagé.

## Autres types de diversité

Quant aux autres types de diversité, le groupe de travail a établi les plans d'action suivants pour 2021 :

- Sensibiliser davantage nos employés à l'importance de la diversité et de l'inclusion;
- Recueillir des données et analyser la composition de notre effectif, avec l'aide d'une firme externe spécialisée dans le domaine de la diversité et de l'inclusion. Nous avons ainsi retenu les services de Catalyst, une organisation sans but lucratif reconnue pour son travail pour l'avancement et la promotion des femmes au sein de la direction des entreprises, laquelle a élargi sa mission pour y inclure l'équité et l'inclusion pour les groupes sous-représentés. Une telle analyse nous permettra de comprendre où nous pouvons apporter des changements pour générer les retombées les plus positives; et
- Mettre en place, partout chez iA Groupe financier, des formations sur les préjugés inconscients et sur les façons de briser ou d'éliminer ces préjugés.

## Lancement de l'initiative Diversité et inclusion

En 2021, nous avons procédé au lancement de l'initiative Diversité et inclusion (D+I), d'abord auprès des gestionnaires, en février, puis auprès de tous les employés, à compter de mars. Le lancement a coïncidé avec l'introduction de programmes de formation destinés aux employés.

Nous apportons aussi des améliorations à nos pratiques de recrutement afin d'assurer un processus d'embauche et d'avancement plus inclusif.





## Représentation des femmes et des hommes au niveau de la direction principale de iA Groupe financier

Nous déployons beaucoup d'efforts afin de favoriser une culture d'entreprise axée sur la diversité et l'inclusion et d'assurer une participation et une progression toujours plus importantes des femmes dans la direction de l'entreprise.

Afin d'avoir une vision globale et de mieux mesurer l'impact de nos efforts, nous avons ajusté cette année notre bassin de référence afin qu'il représente la haute direction et les cadres supérieurs de l'entreprise ainsi que les cadres supérieurs des principales filiales qui composent le Groupe (« direction principale de iA Groupe financier »).

### Répartition femmes/hommes au sein de la direction principale de iA Groupe financier au 31 décembre 2020.

	Haute direction	Cadres supérieurs	Total de la direction principale de iA Groupe financier
	18 % (2)	27 % (13)	<b>25 % (15)</b>
	82 % (9)	73 % (35)	<b>75 % (44)</b>

Note : Le chiffre entre parenthèses indique le nombre de personnes.

La représentation féminine aux différents niveaux de direction n'a cessé de croître ces dernières années, grâce à une démarche structurée qui tient compte des besoins de l'ensemble de l'organisation.

Force est de constater que notre approche porte graduellement ses fruits. Au 31 décembre 2020, la direction principale de iA Groupe financier était composée dans une proportion de 25 % de femmes comparativement à 22 % l'an passé. De plus, au cours de l'année 2020, 44 % des nouvelles nominations à la direction principale de iA Groupe financier ont été attribuées à des femmes comparativement à 22 % l'année précédente. De ce 44 %, trois femmes ont été nommées à la présidence des filiales suivantes : IAS Parent Holdings, Inc., Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation inc. et iA Financement auto inc.

Le plan d'action sur la diversité et l'inclusion détaillé dans les paragraphes précédents s'ajoute aux mesures suivantes déjà en place afin de soutenir nos objectifs sur le plan de la représentation féminine au sein de la direction principale de iA Groupe financier :

- Intégrer le concept de mixité dans notre processus d'examen et d'analyse des candidates à la relève;
- Mettre de l'avant des programmes de formation et de perfectionnement à l'interne, destinés aux femmes ayant un rendement élevé;
- Promouvoir la diversité au moyen de différents outils, comme le mentorat, les aménagements de travail flexible et les groupes de discussion;
- Améliorer nos outils d'évaluation et de sélection des candidates potentielles;
- Poursuivre nos efforts sur les postes d'entrée de cadres intermédiaires pour bâtir une relève de candidates de qualité supérieure;
- Poursuivre nos efforts de sensibilisation en capitalisant sur des initiatives déjà en place (tels le cercle de gestion pour cadres supérieurs et le parcours de développement axé sur la conscience dans le leadership) qui devraient agir comme des leviers et favoriser la complémentarité des genres; et
- Mettre en place un comité sur le développement de talents présidé par un membre du comité exécutif dont l'un des mandats est de veiller à la représentation féminine et des groupes sous-représentés au sein du bassin de candidats à haut potentiel pour la relève de la direction principale de iA Groupe financier.

## Fonds Inclusion

Avec une contribution de 200 000 \$, iA Groupe financier participe activement au Fonds Inclusion qui réunit 22 sociétés financières qui partagent la conviction que l'éducation est le meilleur rempart contre l'intolérance, la discrimination et l'intimidation.

Ce fonds, de 3,5 millions de dollars, appuie notamment des programmes d'éducation et de sensibilisation dans les écoles.

Ces programmes visent à bâtir des milieux de vie inclusifs et à favoriser une plus grande ouverture des jeunes à la différence dans toutes ses expressions.

## Partenariat avec GRIS Montréal

Nous sommes un partenaire important du projet Le GRIS part en tournée.

En collaboration avec les autres GRIS et les organismes LGBT+ locaux, l'organisme sillonne les routes du Québec pour visiter de nouvelles écoles et contribuer à démystifier la diversité sexuelle et de genres dans plus de régions.

## Partenariat avec Femmes en Affaires / HEC

En collaboration avec Femmes en Affaires/HEC, nous avons remis une bourse de leadership féminin de 2 000 \$ à une étudiante au baccalauréat en administration des affaires – Finance de l'École des hautes études commerciales, qui aura également la chance de bénéficier d'un parcours de mentorat sur mesure avec plusieurs de nos leaders.

## SASB

Employee Diversity & Inclusion

### — FN-AC-330a.1

*Percentage of gender and racial/ethnic group representation for (1) executive management, (2) non-executive management, (3) professionals, and (4) all other employees*

Cette mesure quantitative démontre l'évolution de la représentativité des genres et des personnes issues des minorités dans les postes de direction.

Au 31 décembre 2020, la direction principale de iA Groupe financier était composée dans une proportion de 25 % de femmes comparativement à 22 % l'an passé.

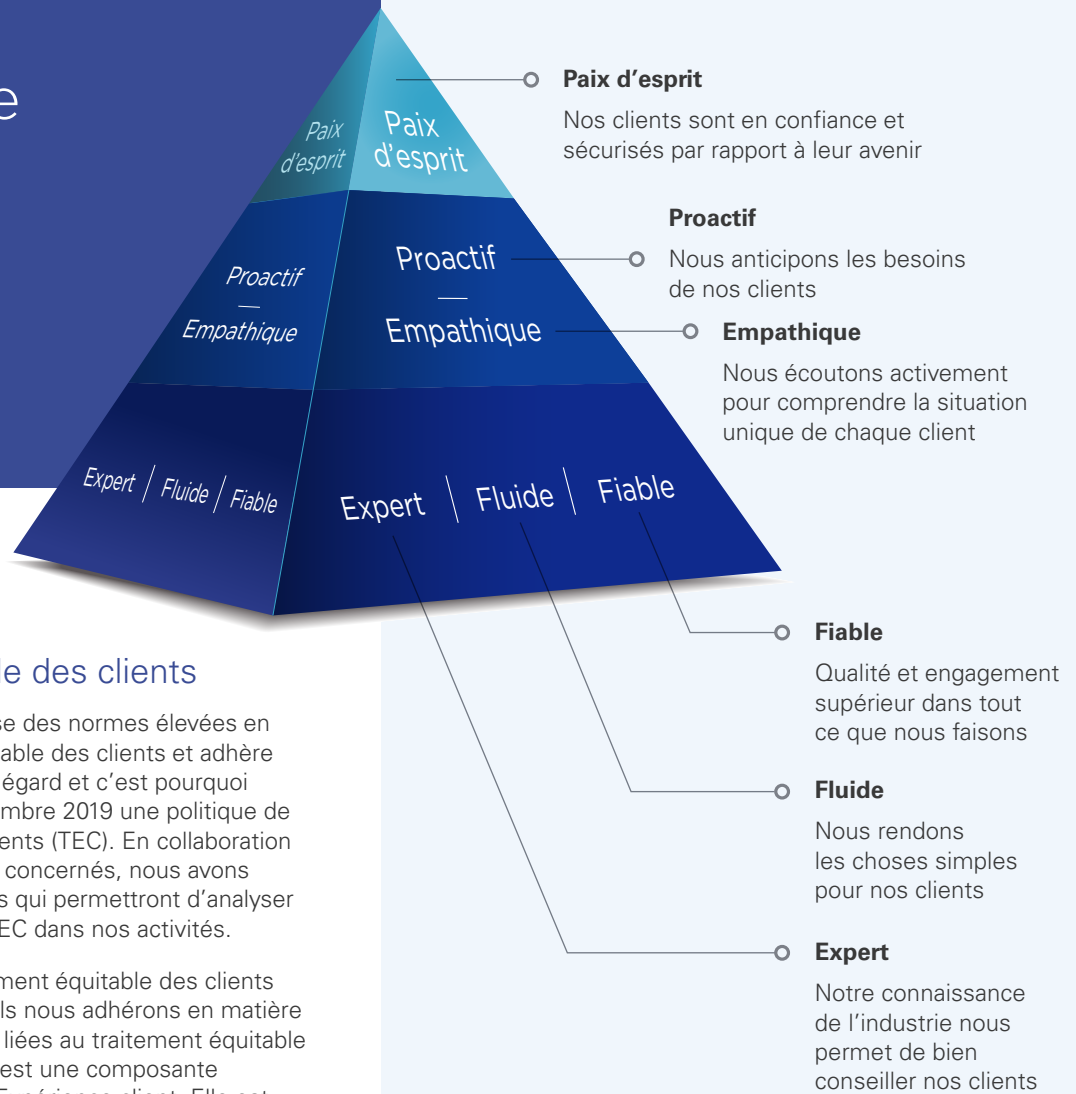
De plus, au cours de l'année 2020, 44 % des nouvelles nominations à la direction principale de iA Groupe financier ont été attribuées à des femmes comparativement à 22 % l'année précédente.

À compter de 2021, nous recueillerons des données et analyserons la composition de nos effectifs quant aux autres formes de diversité.



# Notre expérience client

**Notre objectif ultime : offrir la tranquillité d'esprit à nos clients**



## Traitement équitable des clients

iA Groupe financier s'impose des normes élevées en matière de traitement équitable des clients et adhère aux bonnes pratiques à cet égard et c'est pourquoi nous avons adopté en novembre 2019 une politique de traitement équitable des clients (TEC). En collaboration avec les secteurs d'affaires concernés, nous avons mis en place des indicateurs qui permettront d'analyser la conduite de la politique TEC dans nos activités.

Notre politique sur le traitement équitable des clients définit les principes auxquels nous adhérons en matière de pratiques commerciales liées au traitement équitable des clients. Cette politique est une composante essentielle du programme Expérience client. Elle est structurée en neuf grands principes qui traduisent les comportements attendus afin d'assurer un traitement équitable des clients, dont la saine gouvernance et culture; les représentations, publicités et communications concernant nos produits et services; ainsi que la protection des renseignements personnels.

### Indicateurs

Nous avons développé des indicateurs pour analyser le traitement équitable des clients dans la conduite des activités des entreprises de iA Groupe financier. Ces indicateurs permettent d'obtenir un portrait global et précis pour chacun des secteurs quant aux pratiques en matière de traitement équitable des clients, de déceler les lacunes dans l'application des principes et de prendre des mesures pour y remédier. Les lacunes sont déclarées conformément à la politique sur la gestion des risques opérationnels des entreprises visées.

## Ce que nous avons accompli en 2020

En 2020, nous avons réalisé des pas importants dans l'établissement des fondations d'entreprise qui permettront d'améliorer l'expérience client.

Nous avons sélectionné la technologie la plus appropriée pour notre futur système de gestion de la relation client (CRM). Une fois déployé, ce système permettra d'avoir une vision 360 du client, d'offrir une transversalité de l'expérience client à travers nos secteurs d'activité, d'outiller nos réseaux de distribution et de soutenir nos employés et gestionnaires. Le respect du consentement des clients, quant à l'échange et à l'utilisation de leurs données personnelles, est un élément central dans ce projet.

Nous avons également poursuivi le déploiement de notre infrastructure de centres contact, établi des nouveaux processus de gestion des effectifs et mis en place des normes relatives aux meilleures pratiques.

Nous avons défini l'ambition numérique visant à optimiser l'expérience client en offrant les meilleurs services numériques. En lien avec cette ambition, nous avons amélioré et optimisé les fonctionnalités de libre-service disponibles par le biais de l'application mobile et de l'Espace client, offrant ainsi une plus grande autonomie aux clients.

## Indice de recommandation de la clientèle (IRC)

Nous avons poursuivi nos efforts visant à harmoniser et à déployer davantage de mesures IRC dans l'entreprise afin de bien refléter l'expérience vécue par l'ensemble de nos clients, lors de moments de vérités ciblés.

Les résultats obtenus et les commentaires de nos clients sont communiqués à plusieurs niveaux de l'entreprise à des fins d'amélioration continue ainsi que pour agir rapidement auprès des clients le nécessitant.

Nous avons défini l'ambition numérique visant à optimiser l'expérience client en offrant les meilleurs services numériques.

## SASB

Transparent Information & Fair Advice for Customers

### — FN-IN-270a.4

#### *Description of approach to informing customers about products*

Cette norme qualitative demande de décrire notre approche pour assurer une communication claire et transparente sur nos produits.

Notre politique sur le traitement équitable des clients et les neuf grands principes qui en découlent font partie intégrante de notre culture éthique et de notre engagement envers nos clients. De plus, la raison d'être de iA Groupe financier est de s'assurer que nos clients soient en confiance et sécurisés par rapport à leur avenir.

Nos processus de développement et de marketing des produits comprennent donc des mécanismes pour s'assurer d'une rédaction claire et de fournir des explications complètes et exactes aux clients.

Nos actions et les mesures mises en place démontrent que tous les intervenants chez iA Groupe financier et chez nos distributeurs sont engagés à placer les intérêts des clients au premier plan, ce qui inclut de leur fournir une information fiable et complète sur nos produits.



# Notre expérience employé

## Notre ambition en tant qu'employeur

Être l'employeur recherché pour une carrière stimulante.

Chez iA Groupe financier, nous croyons que nos employés sont notre principal levier de réussite et que des collaborateurs qualifiés et performants seront des plus recherchés.

Par conséquent, nous privilégions une philosophie de gestion des ressources humaines axée sur la flexibilité et l'ouverture afin d'offrir une expérience employé distinctive, en harmonie avec les valeurs de l'entreprise et de l'individu.

En plus des initiatives importantes et nombreuses que nous avons déployées pour nos employés en contexte de pandémie, voici les principaux chantiers dans lesquels nous avons progressé en 2020.

## La flexibilité, au cœur de notre vision

Nous sommes à élaborer un vaste programme qui porte sur un environnement flexible de travail. Ce chantier nous a amenés notamment à revisiter nos environnements culturel, technologique et physique actuels.

Notre réflexion sur un environnement flexible de travail porte sur différents aspects, dont :

- Un nouveau modèle de télétravail;
- Un environnement repensé en milieu de travail; et
- Des technologies de soutien aux utilisateurs.

Le programme visant à introduire un environnement de travail flexible est une occasion pour les employés et les équipes de créer leur propre environnement de travail, qui soit souple, grâce à une expérience employé élevée et adaptée à leurs besoins. Ce programme sera déployé progressivement à compter de 2021.



## Une évolution de l'appréciation de la performance

*Altitude*, notre nouvelle approche d'appréciation de la performance déployée en 2020, fait un grand pas en avant afin de rendre une expérience plus simple et pertinente.

Plus de 300 employés et gestionnaires ont uni leurs efforts pour réfléchir et cocréer cette nouvelle approche, qui reflète davantage nos valeurs ainsi que nos besoins d'aujourd'hui et de demain.

Parce qu'on doit le succès de iA Groupe financier en grande partie à chacun de nos employés, cette approche vise à stimuler la collaboration, à miser sur les échanges en continu et à favoriser l'évolution de chacun. Elle permet de mettre en lumière la contribution aux objectifs et les comportements essentiels à notre succès.

## Une initiative de *feedback* positif entre pairs

En 2020, nous avons invité nos employés à échanger du *feedback* positif entre pairs.

Nous avons tous été témoins, au cours de cette année hors du commun, d'un nombre impressionnant de gestes – petits et grands – qui ont réellement fait une différence.

Pour souligner le fait qu'individuellement et collectivement nous avons appris en vitesse « grand V » ensemble, nous avons lancé un défi à nos employés : souligner les bons coups et célébrer les comportements qui font la différence plus souvent à nos collègues pour reconnaître le dévouement et la contribution de chacun. Grâce à une fonctionnalité simple et efficace intégrée à nos outils collaboratifs, nous avons invité notre communauté à poser ces gestes simples, mais à grand impact.

Une belle façon de faire vivre les comportements encouragés chez iA Groupe financier.

## Une offre variée de perfectionnement en anglais

Notre programme d'apprentissage et de perfectionnement de l'anglais vise à soutenir les employés qui ont besoin de l'anglais dans le cadre de leurs fonctions.

Une variété de services adaptés à divers types de besoins est ainsi mise à la disposition des employés ciblés : les cours, les ateliers de conversation, le soutien terrain pour des besoins ponctuels, comme des présentations ou des rencontres stratégiques, ainsi qu'une plateforme interactive de formation en ligne.





## iA Santé

Le programme de santé et de mieux-être iA Santé couvre plusieurs aspects de la santé globale des employés, qui vont de la sensibilisation jusqu'à la mise en place, au quotidien, de moyens concrets pour maximiser leur bien-être, tant personnel que professionnel. Nous mettons à la disposition des employés une vaste gamme d'outils et de ressources afin de créer un engouement organisationnel pour l'adoption de saines habitudes de vie (comme l'activité physique régulière et une alimentation équilibrée), la sécurité et l'équilibre travail-vie personnelle.



### Programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF)

Le Programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) est un service confidentiel et facultatif de soutien qui peut aider les employés et les membres de leur famille à entreprendre une démarche pour effectuer un changement.

Les professionnels du PAEF possèdent l'expertise pour accompagner les employés et leur famille dans la recherche de solutions, quelle que soit l'étape qu'ils franchissent dans leur vie.

Voici les domaines où le PAEF peut intervenir :

- Santé psychologique;
- Famille et relations;
- Questions juridiques et financières;
- Travail et carrière.

En plus du Programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF), iA Santé offre plusieurs services, dont :

- Plateforme de télémédecine Dialogue;
- Portail iA Santé;
- Conseils en ergonomie;
- Initiatives de santé et sécurité au travail;
- Conférences virtuelles.

### Initiatives en 2020

Nous avons déployé un programme de gestion de stress et du bien-être qui a pour objectif d'offrir un soutien complet à nos employés en matière de santé mentale. Il s'agit d'un programme que nous avons lancé pour répondre aux besoins de nos employés en lien avec la pandémie.

Ce programme a pour mission de soutenir les employés dans l'atteinte d'une santé psychologique optimale.

Il donne droit à :

- de la psychothérapie entièrement gratuite;
- une plateforme intégrée consacrée à la santé mentale et au bien-être;
- une équipe de spécialistes en santé mentale, de psychologues et de psychothérapeutes, en plus de l'équipe médicale régulière de Dialogue afin d'offrir un suivi complet et personnalisé et d'assurer la meilleure continuité possible des soins.

Nous avons aussi lancé l'initiative *S'adapter. Ensemble*, afin de proposer du soutien, des conseils, de l'accompagnement et une présence à nos employés pendant la pandémie. On trouve dans cette initiative une campagne de communication en continu pour nos employés ainsi qu'un calendrier de conférences sans précédent.

## Gestion de la pandémie de COVID-19

Le modèle d'affaires résilient de iA Groupe financier, notamment la force de nos réseaux de distribution, de même que notre saine gestion des risques, a permis d'atténuer les impacts liés à la pandémie de COVID-19. En effet, l'entreprise a été pleinement en mesure de continuer à générer de la croissance, tout en poursuivant sa mission qui vise à assurer le bien-être financier de ses clients.



Nous avons de plus contribué sans relâche et de toutes les manières possibles à l'immense mobilisation sociale pour tenter de mitiger les effets de la pandémie, et ce, depuis ses débuts, par de nombreuses mesures déployées auprès de nos employés, de nos clients et des communautés.

Les différentes mesures mises en place en 2020 par iA Groupe financier spécifiquement pour la pandémie totalisent 11,4 millions de dollars.

### Mesures à l'égard de nos employés

Nous n'avons ménagé aucun effort pour assurer la santé et la sécurité de nos employés et pour tenter de réduire la propagation du virus dans la communauté. À la mi-mars 2020, nous avons rapidement pris des mesures qui ont mené au télétravail pour pratiquement l'ensemble de nos employés et assuré la sécurité de nos bureaux pour ceux et celles qui doivent s'y rendre dans le cadre de la continuité des affaires.

Nous avons aussi offert à nos employés différentes mesures de soutien, dont voici quelques exemples :

- Attribution de cinq journées additionnelles de congé pour le bien-être;
- Lancement du nouveau programme Dialogue-Programme de gestion du stress et du bien-être;
- Allocation de 400 \$ pour l'achat d'équipement ergonomique à la maison;

- Distribution de masques pour tous les employés à leur domicile respectif;
- Introduction de pauses mieux-être et d'ateliers ergonomiques virtuels;
- Création d'un site COVID-19 pour regrouper toutes les nouvelles et les informations destinées à nos employés et à nos gestionnaires;
- Allocation de 25 \$ par mois pour les frais Internet en télétravail;
- Proposition d'une série de huit conférences virtuelles *S'adapter. Ensemble*;
- Mise à la disposition de nos gestionnaires de différents moyens et outils pour les soutenir dans leur rôle de gestion en cette période de pandémie;
- Lancement d'un programme de prévention pour accompagner et soutenir nos employés afin de prévenir une absence en raison d'une invalidité;
- Mise en service d'une ligne téléphonique 24/7 pour nos employés afin de répondre aux questions liées à la COVID-19, pour effectuer une déclaration de test et/ou pour demander un accompagnement advenant un résultat de test positif.

Ces mesures se sont ajoutées à des services déjà à la disposition des employés, dont le Programme d'aide aux employés et à la famille et la télémédecine.

## Mesures à l'égard de nos clients

Dès les premières semaines de la pandémie de COVID-19, nous avons offert diverses mesures d'allègement pour soutenir nos clients qui éprouvent des difficultés financières directement attribuables à la pandémie, et ce, dans différents secteurs ou pour différents types de protections, dont :

- L'assurance vie, maladie grave, invalidité et accidents corporels, ainsi que l'épargne et retraite individuelles;
- Les prêts hypothécaires résidentiels;
- Les prêts automobiles.

En assurance collective, nos clients en invalidité de courte durée à la suite d'un diagnostic de COVID-19 ont bénéficié d'une couverture immédiate, sans période de carence. Une réduction temporaire de 60 % des primes d'assurance pour soins dentaires a également été offerte, ainsi que le maintien des couvertures pour les participants mis à pied temporairement par leur employeur, lorsque demandé par l'administrateur de leur régime. Grâce à nos outils technologiques, nous avons par ailleurs offert aux participants la possibilité de soumettre la grande majorité de leurs réclamations en ligne, ce qui en a accéléré le traitement et le remboursement.

Notre filiale iA Auto et habitation a offert à ses clients une remise équivalente à 20 % de leur prime automobile mensuelle pour les mois d'avril, de mai et de juin 2020. Tous ont pu en bénéficier et aucune demande de la part des clients n'a été nécessaire pour obtenir cette remise.

En tant que propriétaire de plusieurs immeubles, deux priorités sont demeurées au centre de nos actions : limiter tout risque de contamination dans nos immeubles en suivant les consignes des autorités de la santé publique et soutenir la continuité des activités pour nos locataires.

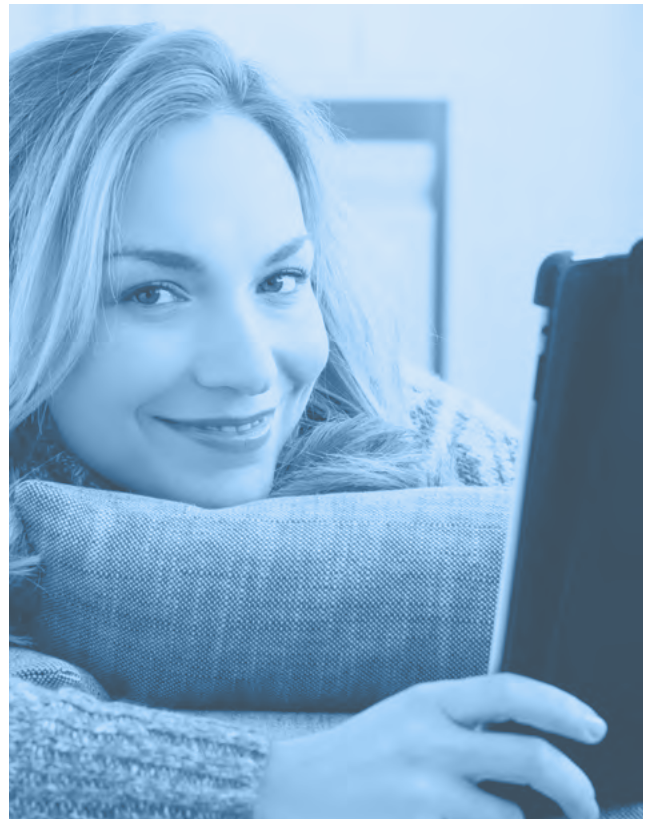
Afin d'assurer la sécurité de nos occupants, nous avons investi et déployé des ressources additionnelles pour soutenir le travail de nos équipes d'entretien et de sécurité qui sont mobilisées sur place.

Voici un aperçu des principales mesures mises en place progressivement depuis le mois de février 2020 dans notre parc immobilier :

- Entretien et hygiène au quotidien : augmentation des fréquences de nettoyage des principaux points de contact, comme les portes d'entrée et les boutons d'ascenseurs, mise à disposition de nombreux distributeurs d'assainisseurs à main et distribution de masques;
- Automatisation des salles de bain : installation de mécanismes de détection de présences sur les portes, les savonniers, les éviers et les chasses d'eau;

- Sécurité, précautions de santé et prévention des méfaits : resserrement des accès aux immeubles avec des contrôles et une vérification des facteurs de risque liés à la COVID-19, dont la prise de température corporelle, l'installation d'une signalisation rappelant les règles de distanciation physique et autres mesures sanitaires en place, ainsi qu'une surveillance accrue des allées et venues pour éviter les vols;
- Procédure de désinfection : désinfection des espaces de travail ainsi que des aires communes fréquentées par toute personne possiblement infectée;
- Qualité de l'air : remplacement des filtres d'unités de ventilation par des modèles plus performants et augmentation de l'apport d'air frais dans nos immeubles.

Dans le même état d'esprit, nous avons pris les devants pour assurer les accès pour le personnel essentiel et la stabilité des infrastructures technologiques qui permettent à la grande majorité de nos locataires de maintenir leurs activités grâce au télétravail ou au commerce électronique. Avec les procédures mises en place et la stabilité des systèmes informatiques, la très grande majorité de nos locataires sont en mesure d'assurer l'essentiel de leurs services à distance.





## Mesures à l'égard des communautés

iA Groupe financier s'est aussi engagé, depuis mars 2020, à lutter contre les effets sans précédent de la pandémie sur les communautés. Nous avons bonifié nos dons dans les domaines de la santé et du social-communautaire, en ciblant particulièrement les organismes qui ont des besoins urgents en raison de la situation.

Au total, en 2020, près de 2,5 millions de dollars ont été remis pour lutter contre la pandémie, notamment aux fonds d'urgence COVID-19 de différentes fondations de centres hospitaliers et de centres de recherche en santé, ainsi qu'à des banques alimentaires de plusieurs provinces canadiennes.

### Voici quelques exemples :

- Dons majeurs spécifiques pour la recherche en santé (COVID) : plus de 500 000 \$ remis à des organismes à travers le pays;
- Centraide-United Way : 450 000 \$ remis pour le Fonds d'urgence au mois de mars 2020;
- Dons de 100 000 \$ au Fonds d'urgence aux étudiants de certains cégeps et universités;
- Offensive en santé mentale : 300 000 \$ en dons versés à des organismes qui œuvrent sur le terrain en lien avec la prévention en santé mentale à travers le Canada;
- Afin de donner de l'oxygène aux organismes, nous avons honoré tous nos engagements en dons pour les activités-bénéfice, même si celles-ci ont dû être annulées en 2020;
- En 2020, nous avons remis 73 ordinateurs portables à différents organismes de charité qui sont présents pour la jeunesse, pour une valeur de 36 500 \$.

## Don de désinfectant pour les mains aux couleurs de iA Groupe financier

Notre division des Services aux concessionnaires a tiré profit de l'une de ses entités, WGI Manufacturing Inc., une entreprise bien connue dans l'industrie pour ses produits de protection de la peinture sur les véhicules.

Au début du mois d'avril 2020, la division a pu réorganiser ses capacités de production chimique et utiliser ses vastes compétences en matière chimique pour produire un désinfectant pour les mains de très grande qualité.

La division a d'abord offert un approvisionnement gratuit de ce désinfectant à ses concessionnaires, pour les aider à assurer une plus grande sécurité de leur environnement et de leurs employés.

Après avoir appris qu'il y avait pénurie de matériel et de fournitures de protection personnelle dans des hôpitaux locaux, l'équipe des Services aux concessionnaires a décidé d'aller porter d'importantes quantités de désinfectant pour les mains à différents hôpitaux de la grande région de Toronto.

Plus de 150 caisses de désinfectant à mains ont été remises en soutien au réseau hospitalier de la grande région de Toronto, y compris au Mackenzie Health Hospital de Vaughan et au Mount Sinai and Sick Kids Hospital de Toronto.

## Santé et bien-être des clients

En assurance collective, iA Groupe financier sert quelque 1 000 entreprises et organisations à travers le Canada, ce qui représente plus de 525 000 participants.

Voici les nouveautés introduites en 2020, lesquelles s'inscrivent dans notre mission d'offrir à nos clients des solutions novatrices et de veiller à la santé et au bien-être des participants de nos régimes d'assurance collective.

### Télémédecine

Notre offre en télémédecine, disponible par le biais de Dialogue, facilite l'accès aux soins de santé aux participants et aux membres de leur famille. Le service de télémédecine permet, notamment, des consultations avec des professionnels de la santé, le renouvellement d'ordonnances (y compris la livraison sans frais de médicaments) et l'orientation vers des spécialistes externes.

Avec la télémédecine, plus de 70 % des problèmes médicaux – qui nécessiteraient normalement une visite dans une clinique – peuvent être traités à distance, ce qui évite autant les déplacements que du temps d'attente. Si le problème médical nécessite une consultation en personne, de l'aide est proposée pour la prise d'un rendez-vous en clinique.

### Programme d'aide aux employés et à la famille

Le Programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) offre aux participants et aux membres de leur famille du soutien professionnel afin de les aider à résoudre des problèmes qui ont une incidence sur leur santé et leur bien-être.

L'arrivée de Homewood Santé comme nouveau fournisseur du PAEF nous a permis, entre autres, de bonifier notre offre avec l'ajout du programme d'autotraitement de la dépression et de l'anxiété par la thérapie cognitivo-comportementale en ligne.

### Coaching en santé mentale

Le coaching en santé mentale est une solution proactive de prévention de l'invalidité puisqu'elle cible les principaux problèmes de santé mentale : dépression, stress et anxiété.

Ce nouveau service, offert par l'entremise de Novus Santé, permet une intervention rapide auprès des participants à risque, afin de les inciter à prendre en main les problèmes liés à leur santé psychologique pour améliorer leur qualité de vie.

La télémédecine, le Programme d'aide aux employés et à la famille ainsi que le coaching en santé mentale sont des services proposés dans le cadre d'Équilibre en main, notre offre en santé et mieux-être.

### Solution préventive de gestion des opioïdes

Cette initiative, en partenariat avec Express Scripts Canada, mise sur la réduction de l'exposition précoce aux opioïdes par la mise en place de mesures en pharmacie lors de l'exécution des ordonnances. L'objectif est de réduire le risque, pour les participants, de développer une consommation chronique.

Essentiellement, deux mesures ont été instaurées pour assurer une meilleure utilisation initiale des opioïdes. Sans en restreindre l'accès, la première mesure vise à minimiser l'exposition aux opioïdes en fournissant aux patients un approvisionnement initial de courte durée. La deuxième mesure, quant à elle, favorise une thérapie initiale sécuritaire en privilégiant l'utilisation d'un opioïde à courte durée d'action (qui contient une moins grande quantité d'opioïdes par dose).

En plus de contribuer à diminuer le risque de développer une tolérance et une dépendance aux opioïdes, ces mesures peuvent aussi permettre de détecter rapidement l'apparition d'effets indésirables.

#### SASB

Policies Designed to Incentivize Responsible Behavior

 — FN-IN-410b.2

*Discussion of products and/or product features that incentivize health, safety, and/or environmentally responsible actions and/or behaviors*

L'objectif de cette norme est de préciser de quelle façon nos produits aident à promouvoir des comportements responsables.

Comme décrit ci-dessus, plusieurs solutions novatrices sont offertes aux participants de nos régimes d'assurance collective et à leurs familles pour les aider à veiller à leur santé et à leur bien-être.

Les nouveautés introduites en 2020 s'inscrivent dans notre mission de proposer à nos clients des solutions novatrices et de veiller à la santé et au bien-être des participants de nos régimes d'assurance collective. La télémédecine, le Programme d'aide aux employés et à la famille, le coaching en santé mentale et la solution préventive de gestion des opioïdes sont des exemples éloquentes de mesures efficaces et parfaitement adaptées aux besoins de nos clients en contexte de pandémie.

De plus, la tarification pour les polices d'assurance de personnes individuelles repose sur plusieurs facteurs liés à la santé.

## Notre engagement envers la collectivité

Chez iA Groupe financier, notre engagement envers la collectivité est un volet très important de notre stratégie en matière de développement durable, et ce, depuis plusieurs années.

### Vision

iA Groupe financier est une organisation engagée qui agit avec ses parties prenantes pour le mieux-être des individus et de la communauté, afin que tous deviennent des catalyseurs de mieux-être, aujourd'hui et demain.

### Stratégie

- Créer des catalyseurs afin que chacun donne au suivant;
- Unir nos forces sur le plan communautaire (nos différents services généraux, secteurs d'activité et filiales);
- Assurer la pérennité de nos actions communautaires aujourd'hui et pour les générations de demain.

### Secteurs privilégiés

#### Santé

- Vecteur de mieux-être, c'est le secteur le plus en lien avec nos activités d'affaires et notre mission d'entreprise;
- Public cible : des organismes de charité qui procurent des soins ou qui visent à donner et à améliorer les soins, à favoriser la guérison ou à accompagner en fin de vie.

#### Social-communautaire

- Propulseur pour aider les personnes en situation de vulnérabilité à devenir des acteurs sociaux, capables à leur tour de redonner;
- Public cible : des organismes de charité qui ont pour mission l'aide, le soutien et l'insertion des individus d'une communauté donnée.

#### Éducation

- Socle du développement intellectuel, social et économique;
- Public cible : des organismes de charité qui ont pour mission la formation et le développement académiques des individus.

#### Environnement

- Pilier du développement durable, ce secteur est crucial pour la santé de la planète et le bien-être des générations futures;
- Public cible : organismes de charité qui ont pour mission de guider les individus dans l'application de meilleures pratiques environnementales.

## Implication dans des chaires de recherche

iA Groupe financier croit à la science et nous sommes fiers de soutenir la recherche universitaire.

Nous avons conclu cette année un partenariat de deux ans avec la **Chaire en éco-conseil de la Fondation de l'Université du Québec à Chicoutimi**. Le don que nous verserons à la Chaire servira à la création de bourses d'études en soutien aux étudiants de cycle supérieur inscrits au programme de maîtrise de la Chaire en éco-conseil.

Cette chaire a comme mandat principal de soutenir le développement du métier d'éco-conseiller afin d'en assurer l'implantation et le succès à long terme dans notre société. Les champs particuliers d'expertise développés à la Chaire se rattachent aux domaines de la gestion des gaz à effet de serre et de la mitigation des changements climatiques, de la gestion des matières résiduelles et de la conception d'outils d'analyse du développement durable.

iA Groupe financier est convaincu que son soutien permettra aux projets novateurs de la Chaire de générer de nouvelles connaissances et de nouvelles pratiques qui pourront être profitables à la communauté scientifique et à la société en général.

Nous poursuivons également notre soutien à la **Chaire de leadership en enseignement sur l'engagement social de l'Université Laval**. Cette chaire tisse des liens serrés avec les organismes communautaires de Québec et des environs et notre don à la Chaire permet aux gestionnaires de ces organismes de recevoir, pendant un an, un enseignement sur les fonctions de gestion de la part d'experts en sciences de l'administration. Ces interactions favorisent le partage des connaissances et la diffusion des bonnes pratiques de gestion. C'est une façon concrète pour iA Groupe financier de contribuer au développement d'un écosystème communautaire solide et durable.

### Bourses

L'engagement de iA Groupe financier auprès des institutions d'enseignement supérieur s'étend au-delà du financement de chaires de recherche. En effet, nous participons à différents programmes de bourses, avec plusieurs départements de l'Université Laval notamment.



## Programme de dons en soutien à l'implication communautaire de nos employés

iA Groupe financier facilite l'implication sociale de ses employés en rassemblant diverses ressources et outils dans un site Web consacré à cette fin. En 2020, ce site a été bonifié de plusieurs références afin d'outiller les employés pour qu'ils sachent comment continuer à s'impliquer dans leur communauté de façon virtuelle, et en toute sécurité.

De plus, iA Groupe financier octroie des dons aux organismes de charité dans lesquels nos employés s'impliquent bénévolement. Une grille d'analyse encadre ces dons et tient compte du niveau d'implication de l'employé dans l'organisme et du rayonnement de celui-ci dans la communauté. De plus, nous mettons un espace commun à la disposition de nos employés, qui permet entre autres de promouvoir leur implication, de solliciter des dons et d'inviter des collègues à s'inscrire à différentes activités.

Tout comme en 2019, ce sont 200 000 \$ qui ont été versés en lien avec l'implication des employés. Nous sommes particulièrement fiers de ce résultat, qui démontre la profondeur de notre engagement aux moments où ça compte le plus.

## Bénévolat de compétences

Nous encourageons nos employés à mettre leur expertise à profit et à partager leurs connaissances professionnelles en leur accordant une demi-journée de congé pour leur permettre de faire du bénévolat de compétences. Leur mandat est attribué par Bénévoles d'Expertise Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches, qui a pour mission d'accompagner les organismes à vocation sociale en matière de gestion et de gouvernance.

## Grand concours philanthropique pancanadien 2020

Depuis son 125<sup>e</sup> anniversaire, en 2017, iA Groupe financier tient un grand concours annuel afin de contribuer activement au mieux-être des individus et de la communauté. Chaque année, une thématique est retenue en fonction des enjeux du moment. Cette formule permet de diversifier au fil des années notre soutien aux missions d'une grande variété d'organismes de charité.

*« La pandémie de COVID-19 a mis bien des organismes à rude épreuve, et nombreux sont ceux qui ont besoin d'un coup de pouce. Cette période fait appel à la bienveillance, à l'entraide et à la générosité pour soutenir son prochain. Dans cet esprit, nous sommes très fiers d'offrir un appui financier aux organismes de charité canadiens et nous les invitons à participer au concours en grand nombre. »*

Denis Ricard, président et chef de la direction de iA Groupe financier, lors du lancement du grand concours philanthropique pancanadien, édition 2020

Dans ce contexte, pour l'édition 2020, nous voulions miser sur la relance, l'innovation et l'espoir. Un total de 400 000 \$ en dons a été remis. Voici la question que l'on a posée aux organismes cette année :

Comment un don de 100 000 \$ pourrait-il vous aider à relancer vos activités, à démarrer un projet ou, encore, à poursuivre votre mission ?

Près de 250 organismes de charité des quatre coins du Canada ont répondu à l'appel lancé par iA Groupe financier en septembre. Un jury a analysé tous les projets reçus puis a sélectionné les dix finalistes, qui ont été soumis au vote populaire. Les trois organismes qui ont reçu le plus de votes parmi les dix finalistes ont remporté 100 000 \$ chacun et les sept autres ont reçu 10 000 \$. De plus, un don supplémentaire de 30 000 \$ a été remis à l'organisme Coup de cœur des employés de iA Groupe financier.

### ★ La Fondation prévention du suicide Accalmie, Trois-Rivières (Québec)

**Don de 130 000 \$ (100 000 \$ + 30 000 \$ Coup de cœur employés, ayant récolté le plus de votes des employés iA)**

Conséquence de la pandémie, les besoins en santé mentale et le soutien psychosocial seront plus importants que jamais au cours des prochains mois. Avec le don de iA Groupe financier, la Fondation pourra maintenir et bonifier son offre de services d'aide professionnelle et spécialisés à la population afin de solidifier le filet humain et de rehausser la mobilisation sociale en prévention du suicide. L'organisme pourra ainsi accroître sa capacité d'agir dans la communauté grâce à des stratégies adaptées à la clientèle vulnérable.

*« Votre soutien nous permet de continuer à nous enraciner dans la communauté et d'adsorber les 1 500 nouvelles demandes qui recevront l'intensité de services pour leur situation. En plus de développer de nouvelles stratégies pour le bien-être de la collectivité. En ce sens, la campagne « Cultivons notre bonheur » perdurera toute l'année. Elle s'adresse à toute la population et aux gens qui vivent des difficultés. Elle vise à promouvoir la santé mentale et s'intéresse aux facteurs de protection, s'apparentant à la psychologie positive. Plusieurs éléments seront déclinés, dont un premier outil qui sera distribué dans l'ensemble des foyers de la Mauricie. Nous vous disons 130 000 fois merci! »*

Mylène Davignon, coordonnatrice philanthropique



3 x 100 000 \$  
aux 3 premiers  
finalistes

7 x 10 000 \$  
aux 7 autres  
finalistes

30 000 \$  
à l'organisme  
« Coup de cœur »





### ★ Children's Health Foundation, London (Ontario)

#### Don de 100 000 \$

Le don de iA Groupe financier viendra soutenir l'Hôpital pour enfants du London Health Sciences Centre, qui offre des soins aux tout-petits confrontés à des problèmes de santé mettant leur vie en danger ou limitant leur espérance de vie. L'établissement pourra repenser son centre de ressources familiales pédiatriques et le rendre mobile pour aider les familles à renforcer leur résilience et leur espoir, où qu'elles se trouvent et au moment où elles en ont le plus besoin.

*« Il n'est jamais facile de soutenir son enfant en cas de problème de santé grave. La pandémie a rendu l'expérience plus stressante en compliquant l'environnement de soins. C'est pourquoi nous sommes sincèrement reconnaissants envers iA Groupe financier pour le don généreux qu'elle a remis pour L'Hôpital pour enfants du LHSC. Vous encouragez l'espoir et renforcez la résilience des familles en donnant aux proches aidants l'accès indispensable auprès des enfants malades. Grâce à vous, des centaines de familles aux prises avec des difficultés économiques recevront l'aide financière qui leur permettra de se concentrer sur la santé de leurs enfants. Grâce à vous, des parents auront une épaule sur laquelle s'appuyer lorsqu'ils se sentiront submergés par l'émotion. Grâce à vous, les familles pourront profiter de la technologie pour demeurer en contact avec les êtres qui leur sont chers, et bien plus. Merci d'être là pour nos enfants et leurs familles lorsqu'ils en ont le plus besoin. »*

Scott Fortnum, MA, CFRE, ACFRE, président et chef de la direction



### ★ Crossroads for Women, Moncton (Nouveau-Brunswick)

#### Don de 100 000 \$

Plus grand refuge contre la violence conjugale au sein des provinces de l'Atlantique, l'organisme Crossroads for Women pourra agrandir et apporter des améliorations à sa maison de transition actuelle en y ajoutant de nouveaux lits et en modernisant le système d'entreposage des aliments. Ces changements permettront de renforcer l'autonomie de plus de femmes victimes de violence en leur fournissant de l'éducation, des ressources d'aide, un abri d'urgence et des séances de counseling 24 heures par jour, 7 jours sur 7. Cela est d'autant plus important puisque le nombre de femmes qui a besoin d'aide a grandement augmenté depuis le début de la pandémie.

*« Crossroads for Women fournit un refuge, de l'éducation et du soutien aux femmes qui fuient une relation de violence pour les aider à trouver une voie vers une nouvelle vie, pour elles et leurs enfants. Le changement de saison est venu menacer la vie de bien des femmes. Un manque de lits signifie que nous devons refuser plusieurs femmes et plusieurs enfants. Les rénovations prévues pour ajouter des lits et moderniser notre système d'entreposage des éléments sont coûteuses. Chose certaine, le don reçu permettra à la vision de Crossroads – celle d'assurer un plus grand refuge sécuritaire – de devenir réalité. Cela est essentiel, car la pandémie a fait augmenter le cas de femmes à la recherche d'un refuge, et ce, au même moment où Crossroads tenait ses activités de collecte de fonds, lesquelles reposent généralement sur des événements impliquant des rassemblements sociaux, mais qui n'ont pu être tenues, sinon de façon virtuelle. Maintenant, grâce à iA Groupe financier, des femmes vulnérables, souvent au plus bas dans leur vie, ont la chance de pouvoir réellement envisager une nouvelle vie. Merci de faire de notre rêve une réalité! »*

Jennifer Woods, HR Generalist

#### Sept autres gagnants

Les sept autres organismes finalistes, de partout au Canada, remportent quant à eux un don de 10 000 \$ chacun, soit :

- Covenant House Vancouver de Vancouver (C.-B.);
- Karis Support Society de Kelowna (C.-B.);
- University Hospital Foundation d'Edmonton (Alb.);
- DASCH de Winnipeg (Man.);
- Mikinakoos Children's Fund de Thunder Bay (Ont.);
- Nanny Angel Network de Toronto (Ont.);
- Éducaide de Québec (Qc).

## Journée d'entraide iA

La Journée d'entraide iA n'a pas fait relâche en 2020! Dans le contexte de la pandémie, la Journée d'entraide annuelle iA a été réinventée en Semaine d'entraide virtuelle. Nos employés ont été invités à faire un acte de bonté ou de bénévolat de façon virtuelle au cours de la semaine du 28 septembre au 2 octobre. Au total, 55 employés ont participé à cette semaine d'entraide. Il y a eu de l'implication dans toutes les régions : de Halifax à Vancouver, en passant par Montréal, Toronto et plusieurs villes aux États-Unis. Chacun des projets a eu un bel impact dans la communauté, et chaque participant a respecté scrupuleusement les règles de distanciation et les mesures sanitaires imposées par les autorités locales et gouvernementales.

Voici quelques-unes des activités qui ont été réalisées :

- des conversations avec de la famille ou des connaissances âgées pour briser l'isolement;
- des dons de sang;
- la distribution de paniers et de denrées alimentaires;
- des dessins réalisés pour l'organisme Colour A Smile qui les distribue à toute personne qui a besoin d'un sourire;
- de la correspondance avec des enfants du primaire par l'entremise de Courrier Plume, qui offre des boîtes aux lettres dans lesquelles les enfants envoient leurs dessins, leurs questions et parfois aussi leurs besoins de conseils.

Tous ensemble, même virtuellement, nous avons déployé plein de nouvelles façons de redonner au suivant!

## Récupération alimentaire

En 2019, iA Groupe financier est devenu partenaire national du programme de récupération alimentaire de La Table des Chefs. Au-delà de notre don, notre équipe des services alimentaires du siège social s'est aussi mobilisée au cours des dernières années pour remettre chaque semaine des denrées fraîchement cuisinées à un organisme de charité afin de nourrir des personnes dans le besoin.

Bien que ces implications soient freinées en raison de la pandémie, nous sommes motivés à continuer de soutenir La Table des Chefs. D'ici là, nous avons redirigé notre don vers le projet Les Cuisines Solidaires, qui vient en aide aux banques alimentaires du Québec. En vertu de ce projet, plusieurs restaurateurs ont ouvert leur cuisine afin de préparer des repas pour les banques alimentaires. Plus de 1,85 million de repas ont été fournis aux banques alimentaires du Québec.

1,85 million  
de repas

ont été fournis aux  
banques alimentaires  
du Québec.



## Contribution à la Croix-Rouge canadienne – explosion au Liban

Comme les gestes de solidarité et d'entraide sont profondément ancrés dans nos valeurs, il a été tout naturel pour iA Groupe financier de faire un don important à la Croix-Rouge canadienne pour venir en aide aux victimes de la tragédie qui est survenue à Beyrouth l'été dernier. Nos pensées vont vers nos collègues et nos concitoyens d'origine libanaise.

# Fonds socialement responsables et sans aucun combustible fossile

iA Clarington, notre filiale de fonds communs de placement, propose une gamme de fonds communs de placement et des portefeuilles socialement responsables offerts sous la marque IA Clarington Inhance PSR. Le sous-conseiller de ces fonds et de ces portefeuilles est Vancity Investment Management Ltd. (VCIM), un chef de file dans le domaine de l'investissement socialement responsable (ISR).

L'équipe de VCIM utilise une approche intégrée, qui allie l'analyse financière avec l'analyse des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) pour faire un examen sélectif préliminaire des sociétés qui pourraient répondre à leurs critères. Dans leur examen préliminaire ESG, ils analysent la performance des sociétés candidates par rapport à sept éléments clés :

- Gouvernance d'entreprise;
- Engagements à l'égard de l'environnement;
- Relations avec les employés;
- Diversité;
- Relations avec la communauté;
- Droits humains;
- Produits durables.

Tous les fonds et les portefeuilles IA Clarington Inhance PSR ne comportent aucun combustible fossile. Cela signifie qu'aucun investissement n'est fait dans :

- les producteurs de pétrole, de gaz ou de charbon;
- les compagnies de pipelines;
- les services de distribution de gaz naturel;
- les activités liées au gaz naturel liquéfié.

Par ailleurs, Vancity n'investit pas dans les titres de sociétés dont l'activité principale est liée à un des secteurs suivants : tabac, énergie nucléaire, armement militaire, divertissement pour adultes et jeux de hasard.



## Rendements de nos fonds socialement responsables

(au 31 décembre 2020)

	1 an	3 ans	5 ans	10 ans	DDL <sup>1</sup>
Fonds IA Clarington Inhance PSR d'obligations, série B	4,1	4,2			3,2
Fonds IA Clarington Inhance PSR d'obligations, série F	4,6	4,8			3,7
Fonds IA Clarington Inhance PSR revenu mensuel, série T6	2,0	4,3	6,2	5,2	6,1
Fonds IA Clarington Inhance PSR revenu mensuel, série F6	3,3	5,6	7,5	6,5	7,4
Catégorie IA Clarington Inhance PSR actions canadiennes, série A	14,9	7,7	10,2	5,7	6,7
Catégorie IA Clarington Inhance PSR actions canadiennes, série F	16,4	9,1	11,6	7,1	8,0
Catégorie IA Clarington Inhance PSR actions mondiales, série A	31,2	17,1	13,8	12,1	11,0
Catégorie IA Clarington Inhance PSR actions mondiales, série F	32,8	18,4	15,2	13,4	12,3
Portefeuille IA Clarington Inhance PSR prudent, série T6	8,4	6,2	5,5	4,8	4,8
Portefeuille IA Clarington Inhance PSR prudent, série F6	9,6	7,4	6,7		5,6
Portefeuille IA Clarington Inhance PSR équilibré, série A	12,0	7,8	7,2	5,9	5,9
Portefeuille IA Clarington Inhance PSR équilibré, série F	13,2	9,0	8,4		6,9
Portefeuille IA Clarington Inhance PSR croissance, série A	14,9	9,2	8,6	6,7	6,8
Portefeuille IA Clarington Inhance PSR croissance, série F	16,3	10,4	9,9	8,0	8,1

### Renseignements généraux :

<sup>1</sup> Date du premier rendement (DPR). Les rendements sont calculés à partir du 30 décembre 2016 pour le Fonds IA Clarington Inhance PSR d'obligations. Les rendements pour le Fonds IA Clarington Inhance PSR prudent et le Fonds IA Clarington Inhance PSR équilibré sont calculés à partir du 29 juin 2015. Les rendements pour tous les autres fonds sont calculés à partir du 4 décembre 2009, date à laquelle a eu lieu une fusion dans le cadre d'une opération qui constituait un changement important. Les renseignements fournis dans ce document ne constituent pas des conseils d'ordre financier, fiscal ou juridique. Veuillez toujours consulter un conseiller compétent avant de prendre une décision de placement. Les taux de rendement des fonds communs de placement indiqués comprennent les changements dans la valeur des parts ou dans la valeur unitaire et le réinvestissement de tous les dividendes ou distributions et ne tiennent pas compte des frais de vente, de rachat, de distribution ni de frais facultatifs ou d'impôts sur le revenu payables par tout porteur de titres qui auraient réduit les rendements. Les rendements pour les périodes de plus de un an sont des rendements totaux composés annuels historiques tandis que les rendements pour les périodes de un an ou moins sont des données cumulatives et ne sont pas annualisés. Le cas échéant, les graphiques portant sur les effets du taux de croissance composée ne sont utilisés qu'à des fins d'illustration et ne reflètent en aucun cas de futurs rendements ou valeurs d'un fonds. Le taux de rendement d'un fonds commun de placement fait référence au revenu que rapportent les titres que le Fonds détient dans son portefeuille et il ne représente pas le rendement du placement ou le niveau de revenu qu'il verse.

Des commissions, des commissions de suivi, des frais et des charges de gestion, des frais et des charges de courtage peuvent être exigés pour les placements dans des fonds communs de placement, y compris les placements effectués dans des séries de titres négociés en Bourse des fonds communs de placement. Veuillez lire le prospectus avant d'investir. Les fonds communs de placement ne sont pas garantis, leur valeur change fréquemment et le rendement passé peut ne pas se reproduire. Tous les produits qui ne sont pas offerts par l'Industrielle Alliance, Assurance et services financiers inc. et qui sont présentés dans ce document sont la propriété de la société correspondante et sont commercialisés par cette dernière, et ils ne sont utilisés ici qu'à titre d'illustration seulement.

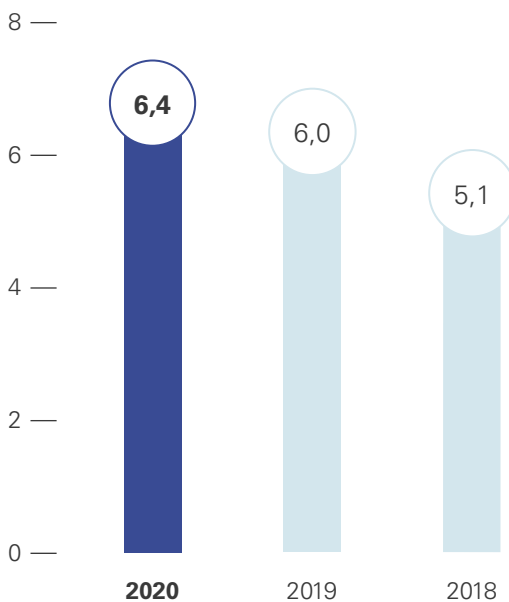
Les Fonds IA Clarington sont gérés par Placements IA Clarington inc. IA Clarington et le logo d'IA Clarington sont des marques de commerce, utilisées sous licence, de l'Industrielle Alliance, Assurance et services financiers inc.

# Nos autres réalisations en matière sociale

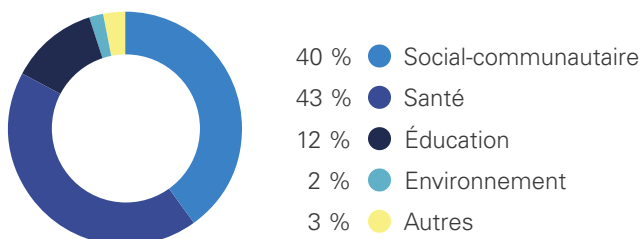
## Dons 2020

En 2020, iA Groupe financier a remis, sous forme de dons, 6,4 millions de dollars à près de 500 organismes, soit l'équivalent de 820 \$ par employé. Ces chiffres incluent les dons des filiales.

Millions \$



## Répartition des dons par secteurs, année 2020\*



\* Exclut les montants consacrés à notre carboneutralité et les dons additionnels liés à la crise de COVID-19

## Fondation iA Groupe financier pour l'apprentissage d'une langue seconde

Comme les étudiants n'ont pu partir en voyage d'immersion en 2020, nous avons redirigé une partie des sommes généralement allouées à nos bourses pour l'apprentissage d'une langue seconde vers les fonds d'urgence pour les étudiants de divers cégeps et universités. Cela représente 110 000 \$.

Depuis 2010, plus de 1 million de dollars a été distribué pour l'apprentissage d'une langue seconde à des étudiants de niveau collégial pour des voyages d'immersion.

## Programme de dons pour les employés qui s'impliquent dans des organismes de charité

2020	2019	2018
350 000 \$ en dons totaux	275 000 \$ en dons totaux	80 000 \$ en dons totaux
60 organismes	45 organismes	30 organismes
80 participants**	275 participants**	250 participants**

\*\* Employés, retraités ou représentants de la société impliqués à titre de participants à une activité-bénéfice ou de bénévoles. En 2020, le nombre de participants a diminué de beaucoup, car les activités de bénévolat ont dû être pratiquées seul et non en groupes, en raison des mesures de distanciation.

## Campagnes Centraide et United Way

L'ensemble de nos campagnes 2020 a permis de remettre une somme totale de 1 800 000 \$ à différents organismes communautaires soutenus par Centraide et United Way. Il s'agit, cette année encore, d'un nouveau record! Habituellement nous nous réunissons dans nos bureaux respectifs en début de campagne afin de marquer le coup d'envoi, nous avons tenu cette année un lancement virtuel.

De plus, devant les besoins criants découlant de la situation de pandémie, nous avons versé cette année une contribution spéciale de 450 000 \$ au fonds d'urgence de Centraide/United Way pour contrer l'insécurité alimentaire, l'isolement des aînés et l'itinérance.

# Notre mobilisation en images



Montréal (Québec)

Le 24 février, Tad Milmine, fondateur de Bullying Ends Here, l'un des organismes de charité qui a remporté 125 000 \$ lors de notre concours philanthropique de 2017, a animé une conférence devant nos employés à Montréal. Nos collègues Isabelle Blackburn (à gauche) et Catherine Tardif (à droite) ont orchestré avec cœur cet événement de sensibilisation.

Cet événement a eu lieu avant l'adoption des mesures de distanciation sociale.

Le 26 février, nos collègues de Vancouver ont montré leur soutien à la lutte contre l'intimidation en participant à l'événement *Pink Shirt Day*. Cet événement vise à afficher son soutien et à sensibiliser les gens face à cette grande cause. Cette importante initiative a été lancée par deux étudiants du secondaire en Nouvelle-Écosse qui voulaient montrer leur soutien pour un garçon de secondaire 3 qui avait été victime d'intimidation parce qu'il portait un polo rose. Ces étudiants ont décidé de poser un geste impressionnant et de promouvoir le message d'intolérance quant à l'intimidation en distribuant des t-shirts roses à tous les jeunes hommes à leur école.



Vancouver (Colombie-Britannique)

Cet événement a eu lieu avant l'adoption des mesures de distanciation sociale.



Québec (Québec)

En raison du besoin criant de visières pour protéger les professionnels de la santé en temps de pandémie, plusieurs employés du Service des technologies de l'information de nos bureaux de Québec ont décidé de confectionner des visières gratuitement, pendant leur temps libre, avec leurs imprimantes 3D personnelles.

Au total, plus de 150 visières ont été transmises à différents organismes et cliniques qui se sont ensuite occupés de désinfecter les visières afin de pouvoir les utiliser en toute sécurité.

Notre collègue Jacqueline Franciosi, de iA Portfolio Management, s'est jointe avec son mari à un petit groupe de gens pour aller chercher, six fois par semaine, des restes de boulangerie chez 6 à 8 restaurateurs locaux et aller les porter à un centre alimentaire St Vincent de Paul, où l'on a l'habitude de nourrir les sans-abris, les familles et les individus à faible revenu et toute personne qui veut un repas.



Scottsdale (Arizona)



Québec (Québec)



En mai, notre collègue de iA Assurance auto et habitation Marie-Christine Bernard a participé au Défi têtes rasées Leucan.

Cette activité de financement mobilise la communauté dans un élan de solidarité afin d'offrir des services aux familles d'enfants atteints de cancer et d'investir dans la recherche clinique. En raison du confinement, l'événement a néanmoins pu être visionné en direct sur Facebook avec ceux qui ont soutenu Marie-Christine, ainsi que sur Zoom avec l'équipe de Leucan.

Depuis les tout débuts, Tony Coffrey s'implique au sein de We Are Young (WAY), un organisme caritatif qui exauce les souhaits non réalisés d'aînés de la Nouvelle-Écosse. Tony siège actuellement au conseil d'administration de l'organisme à titre de président et a consacré énormément de temps à cette cause au cours des cinq dernières années. Depuis le début de la pandémie de COVID-19, WAY a immédiatement adapté ses activités pour maximiser son impact sur les aînés de la province.

Halifax (Nouvelle-Écosse)



Toronto (Ontario)



Avec le confinement, notre équipe du Centre de services informatique de Toronto a pris l'habitude de socialiser chaque semaine à l'occasion d'une rencontre virtuelle informelle. Au début du mois de mai, une boutade amicale s'est métamorphosée en véritable défi. À ses collègues qui lui demandaient combien il faudrait lui payer pour qu'il rase sa barbe, notre collègue Ryan Lopes a répliqué qu'il se raserait en direct pour soutenir la Daily Bread Food Bank de Toronto. Grâce à de nombreux appuis, Ryan a ainsi pu amasser 2 600 \$ pour cet organisme.

En juillet, des membres du club social d'Investia ont aidé leur collègue Caroline Drouin à organiser une collecte de livres pour l'organisme la Maison des Enfants de Saint-Roch, où Caroline s'implique. Cet organisme vient en aide aux enfants et aux familles du quartier Saint-Roch, à Québec.

Québec (Québec)





Vancouver  
(Colombie-Britannique)

Notre collègue Ken Godfray est très impliqué avec la Société de leucémie et lymphome du Canada (SLLC). En 2020, il a notamment mis sur pied une « compétition » sympathique entre les compagnies d'assurance : *The Insurance Cup presented by iA Financial Group*. Ce challenge amical entre compétiteurs a été un véritable succès. Une courte vidéo promotionnelle, au cours de laquelle Ken expose les différentes bonnes raisons de participer à cette collecte de fonds, a été réalisée au cours de l'été 2020 pour promouvoir l'édition 2021.

Le 29 août, l'équipe de Daphne King (en haut à droite) a relevé le Cyclo-défi Enbridge contre le cancer. Chacun des participants a vaillamment contribué, ce qui a permis à notre équipe d'amasser 31 907,75 \$ pour la recherche contre le cancer. Le 12 septembre, sur la Côte-de-Beaupré près de Québec, une autre de nos équipes iA a relevé avec succès le Cyclo-défi contre le cancer. Notre équipe a amassé plus de 27 000 \$ pour la recherche et les soins aux malades de l'Hôpital général juif de Montréal et du CHU de Québec.



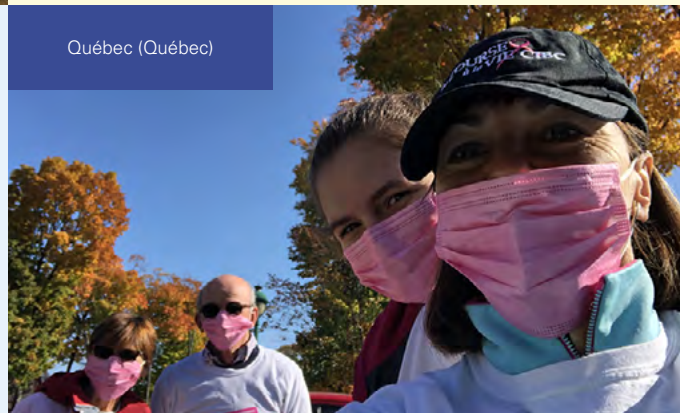
Toronto (Ontario)



Columbus (Ohio)

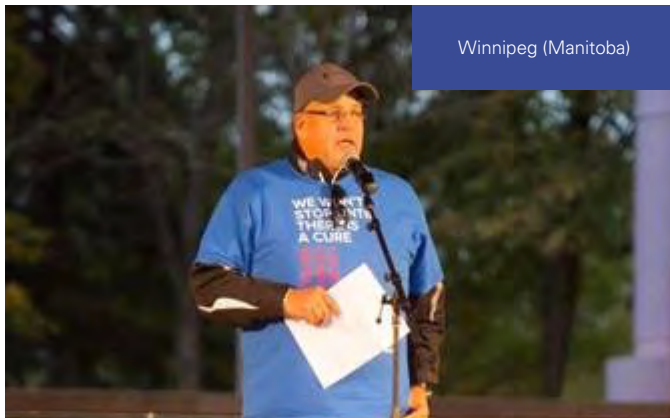
Lors de la semaine d'entraide virtuelle, Eric Alther, de IAS, a offert un service de maintenance/réparation de bicyclettes dans sa communauté de Dublin, Ohio, qui compte une grande concentration d'immigrants népalais et bhoutanais – souvent hésitants à demander de l'aide en raison des barrières de la langue. Toutes les réparations ont été effectuées sans coûts de main-d'œuvre et les pièces ont pour la plupart été fournies par de généreux donateurs de la communauté et de la région de Columbus. Toutes les précautions nécessaires ont été prises : masques, désinfection des surfaces, etc.

Notre collègue Julie Martel a participé à la collecte de fonds pour la Course à la vie CIBC 2020 de la Société canadienne du cancer. Cette année, Julie a terminé sa collecte à un niveau jamais atteint par le passé : 7 455 \$! Il s'agit du plus haut montant récolté cette année parmi les collectes de fonds individuelles de la Course à Québec.



Québec (Québec)





Winnipeg (Manitoba)

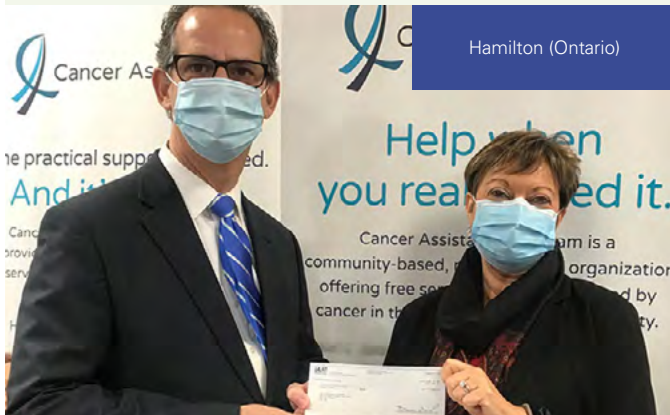
Notre collègue Marke Dally a participé à titre de « HONORED HERO » à la Marche Illumine la nuit 2020 de Winnipeg. Cette année, son équipe a collecté plus de 10 000 \$ en dons de charité, d'entreprises ou personnels.

En janvier 2016, Marke a reçu un diagnostic de leucémie myéloïde aiguë (LMA) et l'indication selon laquelle s'il ne commençait pas immédiatement un traitement intensif, il ne lui restait que trois semaines à vivre. Aujourd'hui, Marke s'implique pour la cause avec énergie et enthousiasme.

Sylvie Deshaies a participé à la marche du Grand dévouement de Québec à la base de plein air de Sainte-Foy. En plus de cette journée, Sylvie et son équipe « Les Sunshine », composée de sa famille et de ses amis, se sont engagés à marcher 90 minutes et plus par semaine ou un minimum de 900 minutes afin d'amasser des fonds pour la Fondation québécoise du cancer. Bien entendu, tous ces pas ont été effectués en respectant les consignes de la santé publique! Les Sunshine ont amassé 3 815 \$, soit près de 130 % de leur objectif de 3 000 \$.



Québec (Québec)



Hamilton (Ontario)

Michael Ecker, conseiller en placement chez iA Valeurs mobilières, est également président du conseil du Cancer Assistance Program (CAP) à Hamilton, en Ontario. Debbie Logel Butler, directrice générale du CAP, nous a envoyé ces bonnes paroles sur l'engagement de Michael :

*Michael a commencé son mandat comme président du conseil au début de la pandémie et a été un leader extraordinaire dans la dernière année. C'est un excellent porte-parole pour notre organisme. Il continue de faire part de notre travail auprès de ses réseaux d'affaires. Nous apprécions grandement le travail de Michael.*



**GOU  
VER  
NAN  
CE**

# iA Groupe financier formalise son *Cadre de gouvernance*

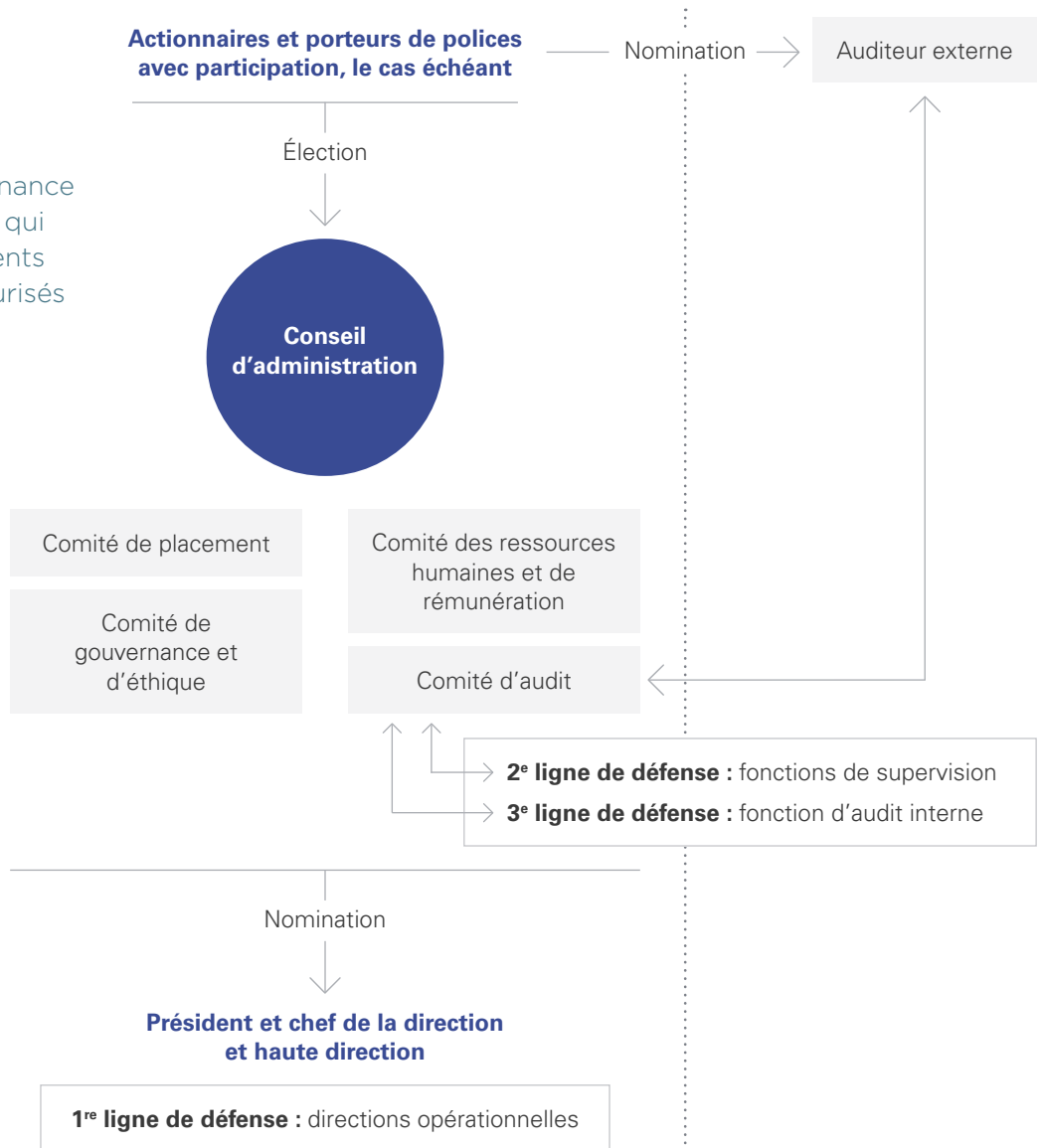
Bien que nos assises pour une saine gouvernance soient déjà en place grâce à l'ensemble de nos pratiques, mandats, descriptions de postes et politiques en vigueur, nous avons regroupé les principaux éléments de gouvernance en créant, en novembre 2020, un *Cadre de gouvernance*.

Ce cadre permet de retrouver, sous un même document, la structure de gouvernance ainsi que les principales stratégies et politiques mises en place pour assurer une gouvernance saine et prudente de l'entreprise, dans l'intérêt de celle-ci et de ses parties prenantes.

Notre structure de gouvernance appuie notre raison d'être, qui est de permettre à nos clients d'être en confiance et sécurisés par rapport à leur avenir.

La structure de gouvernance illustrée ci-après représente la relation entre le conseil d'administration, la haute direction, les actionnaires et les autres intervenants. C'est par l'intermédiaire de cette structure que l'entreprise établit sa stratégie et détermine ses objectifs et les moyens pour les atteindre, tout en assurant une surveillance des risques et des opportunités pour la protection des intérêts de iA Groupe financier et de ses parties prenantes.

Notre structure de gouvernance appuie notre raison d'être, qui est de permettre à nos clients d'être en confiance et sécurisés par rapport à leur avenir.



Le conseil d'administration a délégué certaines responsabilités à ses comités et à la haute direction. Il a établi des mandats et des descriptions de poste écrits pour le conseil, chacun des comités du conseil, le président du conseil, le président de chacun des comités et le président et chef de la direction. Ces documents sont disponibles sur le site Internet de iA Groupe financier au [ia.ca](http://ia.ca) et sont résumés dans le *Cadre de gouvernance*.

### **Première ligne de défense**

En première ligne se retrouvent le président et chef de la direction, la haute direction responsable des secteurs d'activité et des secteurs corporatifs et les directions opérationnelles. Ils sont responsables de sélectionner et d'exécuter les stratégies d'affaires en respectant l'appétit pour le risque et la tolérance au risque de l'entreprise tout en s'assurant d'atteindre un équilibre entre le rendement et le risque. Ils sont également responsables d'assurer la mise en application des politiques et des procédures ainsi que de déterminer, de communiquer et de gérer les risques qui menacent l'atteinte des objectifs établis dans leurs champs de responsabilités respectifs. Ils sont responsables de la gestion quotidienne des risques.

### **Deuxième ligne de défense**

Les fonctions de supervision créées par la haute direction constituent la deuxième ligne de défense responsable de s'assurer de la bonne conception, de l'efficacité et du fonctionnement adéquat de la première ligne de défense. S'y retrouvent la fonction de gestion des risques et la fonction de conformité. Y sont également inclus les services de la sécurité de l'information, de la direction des données, des Finances, de l'Actuariat ainsi que la surveillance des risques d'investissement.

Les fonctions de supervision contribuent à la mise au point et à la surveillance des contrôles liés aux activités et sont responsables de tenir le conseil régulièrement informé au sujet des principaux risques auxquels l'entreprise est exposée et des mesures qui sont prises pour gérer ces risques.

### **Troisième ligne de défense**

Indépendante des deux premières lignes de défense, l'audit interne constitue la troisième ligne de défense de l'entreprise. En fonction d'une approche axée sur les risques, elle est responsable de fournir au conseil et à la haute direction une assurance quant à l'efficacité des processus de gouvernance, de gestion des risques et des mécanismes de contrôle interne et leur adéquation avec les activités de l'entreprise. Elle recommande des améliorations aux intervenants impliqués dans ces processus et fait état de la situation au comité d'audit du conseil.

### **Auditeur externe**

L'auditeur externe est nommé par les actionnaires. Il est responsable de fournir au conseil et à la haute direction l'assurance que l'information financière est fiable et que les processus de gouvernance, de gestion des risques et de contrôle interne sont efficaces et en adéquation avec les activités de l'entreprise.

## Nos saines pratiques en matière de gouvernance

Nous considérons qu'il est essentiel de suivre au quotidien les meilleures pratiques de gouvernance afin de favoriser la croissance durable de iA Groupe financier, d'accroître la valeur pour les porteurs d'actions ordinaires et de conserver la confiance des clients, des investisseurs et des autres parties prenantes. Ces meilleures pratiques de gouvernance sont en cohérence avec nos valeurs fondamentales et favorisent la poursuite de notre raison d'être.



Voici quelques-unes des politiques et pratiques sur lesquelles s'appuie notre gouvernance.

### ***Politique concernant la composition et le renouvellement du conseil d'administration***

Le principe fondamental de cette politique est le renouvellement continu des talents et des compétences du conseil d'administration, de ses comités et de ses membres, de manière à tenir compte des priorités stratégiques de l'entreprise et de l'évolution des affaires.

### ***Politique sur l'élection des administrateurs à la majorité***

Les administrateurs sont élus à la majorité lors de l'assemblée annuelle des actionnaires. Notre politique prévoit notamment qu'un candidat qui se présente au poste d'administrateur lors de l'élection et qui obtient un nombre d'abstentions supérieur au nombre de votes exprimés en sa faveur est tenu de soumettre sa démission au conseil d'administration.

### **Évaluation des critères de probité et de compétence**

Nous considérons que la probité et la compétence des membres du conseil d'administration, de la haute direction et, le cas échéant, des personnes responsables des fonctions de supervision sont des éléments intrinsèques d'une saine gouvernance. Les processus d'évaluation des critères de probité et de compétence visent donc à s'assurer que les membres des instances possèdent les attributs nécessaires à l'exercice de leurs fonctions et à encadrer les pratiques d'évaluation des critères de probité et de compétence des personnes visées.

### **Politique relative à l'indépendance du conseil d'administration**

Par cette politique, nous nous assurons notamment que le conseil d'administration et ses comités disposent de l'indépendance requise pour assumer leur fonction de prise de décisions et de surveillance efficacement.

### **Politique concernant la diversité au sein du conseil d'administration**

Cette politique confirme la volonté de l'entreprise d'encourager la diversité au sein de son conseil d'administration. De plus, elle prévoit qu'au moment de la recherche et de la sélection des candidats et candidates aux postes d'administrateur, le comité de gouvernance et d'éthique et le conseil d'administration recrutent les meilleurs candidats possible, tout en visant à améliorer la diversité en fonction des objectifs établis. La notion de diversité inclut non seulement la diversité hommes/femmes, mais également la diversité quant à l'origine ethnique, la provenance géographique, l'identité culturelle, l'orientation sexuelle et l'âge.

### **Code de conduite professionnelle**

Ce code rigoureux s'applique aux employés, aux dirigeants et aux administrateurs de iA Groupe financier et a comme principal objectif de renforcer les normes de comportement élevées qui sont attendues et exigées de ces derniers et l'importance de toujours agir de manière éthique, intègre et honnête.

### **Code de conduite à l'intention des fournisseurs**

Ce code établit les principes et les attentes de iA Groupe financier quant à la façon dont les fournisseurs de biens et services et leurs représentants et employés doivent faire affaire et traiter avec nous. Les fournisseurs qui désirent établir une relation d'affaires avec iA Groupe financier doivent s'assurer de toujours agir de manière éthique, intègre et honnête dans le cadre de cette relation.

### **Politique de gestion des risques liés à la fraude et autres pratiques associées à la criminalité financière**

Cette politique établit les assises du programme de gestion des risques liés à la fraude et aux autres pratiques associées à la criminalité financière. Elle traite notamment des questions liées à la comptabilité et aux contrôles de vérification interne ou d'audit. Elle s'applique à tous les employés, dirigeants et administrateurs. La gestion des risques liés à la fraude et à la criminalité financière est un processus continu, soutenu par l'implantation de mesures de prévention, de détection et de surveillance et par une gouvernance efficace.

## Introduction d'un critère ESG dans la rémunération de la haute direction

En matière de rémunération de la haute direction, iA Groupe financier a toujours privilégié une approche axée sur la performance et les impératifs concurrentiels. Il est important aussi de maintenir une rémunération qui est à la fois attrayante, pondérée et réfléchie, tout en demeurant à l'écoute des actionnaires.

À notre assemblée annuelle de 2019, des actionnaires, dont le Mouvement d'éducation et de défense des actionnaires (MÉDAC), nous ont demandé de réfléchir à l'intégration de critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans la rémunération des hauts dirigeants. Après avoir effectué une analyse détaillée des pratiques en cette matière dans notre marché de référence, nous avons pris la décision de donner suite à cette demande.

Nous sommes heureux de vous confirmer qu'une composante ESG est entrée en vigueur cette année dans la rémunération variable des hauts dirigeants, soit dans l'établissement du boni annuel qui leur est versé. La composante ESG qui a été retenue est l'indice de recommandation de la clientèle (IRC), soit une unité de mesure qui tient compte de la satisfaction des clients et qui s'inscrit parfaitement bien aux valeurs de l'entreprise.

Depuis quelques années déjà, iA Groupe financier mesure régulièrement des indices de recommandation de la clientèle dans chacun de ses secteurs d'activité et a développé ainsi des mécanismes rigoureux de recherche, de calcul et d'analyse de l'IRC, lequel est devenu une composante essentielle de son vaste programme Expérience client.

Le 1<sup>er</sup> janvier 2021, l'IRC a donc été ajouté à la formule de calcul du boni annuel des hauts dirigeants. Cette mesure ESG dans le régime de boni annuel pourra, à titre de multiplicateur, faire varier à la hausse comme à la baisse le montant du boni.

Ce faisant, nous nous sommes assurés de créer un lien additionnel entre la rémunération de la haute direction et l'importance de la satisfaction des clients.



## À propos de l'indice de recommandation de la clientèle (IRC)

L'indice de recommandation de la clientèle (IRC) a été introduit progressivement chez iA Groupe financier à compter de 2010.

L'IRC mesure la probabilité qu'un client recommande iA Groupe financier à son entourage à la suite d'une interaction avec nous.

### Question 1

« En vous basant sur votre expérience auprès de (nom de la branche d'affaires concernée), quelle est la probabilité que vous recommandiez iA Groupe financier à un ami ou à un membre de votre entourage? »

(Cette question est communément appelée la question décisive dans la méthode IRC, sur une échelle de 0 à 10).

### Question 2

« Veuillez nous expliquer la réponse que vous nous avez donnée à la question précédente. »

### Les répondants à la question 1 sont divisés en trois types :

1. Les prescripteurs (scores de 9 ou 10); ces clients sont très satisfaits de leur dernière interaction avec nous; ils sont attachés à iA Groupe financier et parlent en bien de l'entreprise à leur entourage;
2. Les neutres (scores 7 ou 8); ces clients sont satisfaits de leur dernière interaction avec nous, mais sans plus; ils sont vulnérables aux offres de la concurrence et ne parlent pas de nous à leur entourage, ni en bien ni en mal;
3. Les détracteurs (scores entre 0 et 6); ces clients sont insatisfaits, propices à annuler leur(s) contrat(s) et nous font mauvaise presse auprès de leur entourage.

Le score IRC est calculé en soustrayant le pourcentage de prescripteurs par le pourcentage de détracteurs; les neutres ne comptent donc pas dans le calcul.

L'IRC est hautement corrélé avec la satisfaction des clients et la probabilité qu'un client reste chez nous.

Tous les secteurs d'activité et les filiales de iA Groupe financier sont ou seront visés par la mesure IRC.

### Quatre types d'interactions clients sont ciblées, soit :

- Un achat (ouverture de contrat ou achat d'une police);
- Une interaction avec le service à la clientèle;
- Une transaction financière;
- Une réclamation.

Ces moments diffèrent quelque peu selon le type de client ciblé et le secteur d'activité ou la filiale concerné.

Afin d'expliquer les résultats IRC obtenus ainsi que de mieux comprendre l'expérience vécue par nos clients, des questions de satisfaction (indicateurs CSAT) et d'effort (indicateur CES) sont ajoutées à la question IRC.

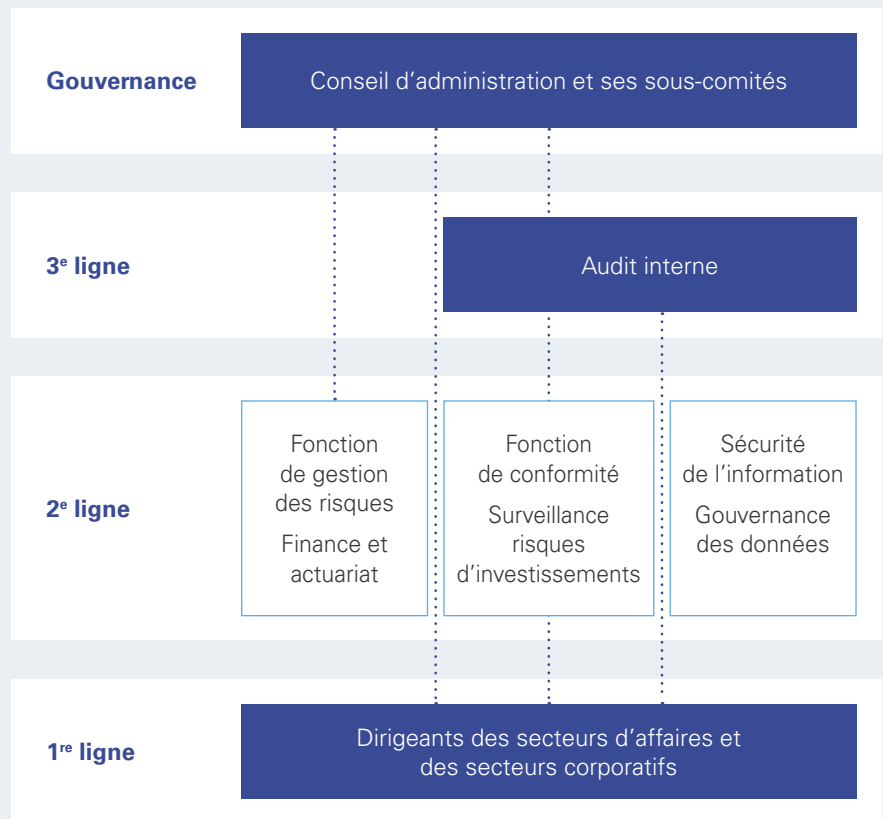
Les commentaires des clients sont tous lus et catégorisés en une vingtaine de thèmes afin de suivre les principales problématiques vécues par les clients. Les principaux points positifs sont également suivis pour s'assurer de conserver ces éléments qui plaisent aux clients et qui concourent à en faire des promoteurs.

En plus des catégorisations, les commentaires provenant des détracteurs (scores 0-6) sont automatiquement (dans les minutes suivant la réponse du client) envoyés à une boîte de courriel et traités en continu par une équipe dévouée dans le secteur d'activité ou la filiale concerné. Le commentaire est lu et analysé, et une mesure est prise s'il y a lieu, telle qu'un retour au client ou à un employé.



# Cadre de gestion intégrée des risques

Chez iA Groupe financier, nous disposons d'un cadre de gestion intégrée des risques qui fournit au conseil d'administration tous les éléments requis pour assurer une gestion efficace des risques. Le conseil s'appuie sur un modèle de gouvernance implanté au sein de l'organisation pour obtenir une vision complète de notre position. De cette manière, le conseil est en mesure de réviser périodiquement les risques importants et émergents susceptibles de modifier le profil de risque de l'entreprise ainsi que les mécanismes de contrôle pris pour les mitiger.



Un des huit principes directeurs de notre Politique de développement durable consiste à effectuer une gestion intégrée des risques.

Nous gérons au quotidien une variété de risques inhérents à nos activités.

## Notre gestion intégrée des risques :

- Permet de préserver l'équilibre à long terme entre notre prise de risques et notre appétit et notre tolérance aux risques;
- Garantit une croissance durable de nos activités et le développement de nos affaires tout en assurant notre pérennité, notre solvabilité et la paix d'esprit de nos clients et de nos actionnaires;
- Permet de respecter nos engagements envers nos créanciers et les exigences des autorités réglementaires.

## Ce que nous faisons

Nous disposons d'un cadre de gestion intégrée des risques qui est appliqué sur une base constante et qui est pris en considération dans l'élaboration des stratégies d'affaires de l'entreprise et dans l'ensemble de ses activités.

## Notre cadre de gestion intégrée des risques vise :

- À déterminer, à évaluer, à gérer et à surveiller les risques auxquels nous sommes exposés;
- À assurer que les informations pertinentes liées aux risques sont communiquées et partagées entre les divers intervenants au moment opportun et sur une base régulière;
- À fournir au conseil d'administration une assurance raisonnable que des ressources suffisantes et des procédures appropriées sont en place pour assurer une saine gestion des risques.

Afin d'évaluer les impacts des risques financiers et d'assurance, iA Groupe financier mène annuellement, dans le cadre de sa gestion intégrée des risques, des exercices comme l'évaluation de la santé financière ou l'évaluation interne des risques et de la solvabilité, et confirme la solidité financière de l'entreprise face à des événements défavorables.

Notre gestion des risques repose sur un code de conduite et une culture solide ainsi que sur un encadrement efficace. Dans la mise en œuvre de nos stratégies et de nos décisions d'affaires, nous nous assurons de maintenir une vision d'ensemble et faisons constamment preuve de prudence afin de protéger notre réputation, la valeur de la société et la paix d'esprit de nos clients.

## SASB

Systemic Risk Management

### — FN-IN-550a.3

*Description of approach to managing capital- and liquidity-related risks associated with systemic non-insurance activities*

Cette norme demande de décrire notre approche de gestion de risque systémique.

En tant que groupe financier, iA assume une variété de risques inhérents au développement et à la diversification de ses activités. Il met ainsi de l'avant une gestion des risques qui s'harmonise avec sa stratégie d'expansion des affaires. L'objectif de la gestion des risques de l'entreprise est de générer une valeur maximale durable pour ses clients, ses actionnaires, ses employés et pour la collectivité auprès de laquelle elle demeure activement présente. Notre approche de gestion des risques est détaillée dans notre rapport annuel, disponible sur [ia.ca](http://ia.ca).



## Sécurité de l'information

iA Groupe financier a pris l'engagement de ne ménager aucun effort pour assurer la sécurité de l'information au sein du Groupe et à l'ensemble de ses composantes. En 2020, nous avons passé en revue et réévalué nos pratiques ainsi que mis en place une solide structure de gouvernance, dont voici les éléments principaux.



### Création de la fonction de chef de la sécurité de l'information (*Chief Information Security Officer – CISO*)

Le ou la chef de la sécurité de l'information pilote l'ensemble des activités liées à la gestion de la sécurité de l'information de iA Groupe financier, en vue d'assurer une gouvernance stratégique et une supervision adéquate de la fonction en dirigeant l'élaboration, le maintien et l'évolution du plan directeur de la sécurité de l'information.

### Mise en place du comité directeur de la sécurité de l'information (CDSI)

Afin de soutenir une gouvernance globale en matière de sécurité de l'information, un comité directeur de la sécurité de l'information (CDSI) a le mandat de mettre en œuvre l'ensemble de nos initiatives en sécurité de l'information, en protection des informations sensibles, en environnements de travail, en gestion des identités et des accès, ainsi qu'en gestion des risques associés aux technologies de l'information.

### Établissement d'un cadre normatif de la sécurité de l'information

Le nouveau cadre normatif de la sécurité de l'information (SI) de iA Groupe financier est composé d'une politique couvrant les thèmes de la gouvernance et de la gestion des risques en SI, la protection de l'information et du personnel, la surveillance et l'analyse des événements de sécurité, l'utilisation technologique acceptable, la conformité et la résilience de la sécurité de l'information. Ce cadre normatif tient compte des meilleures pratiques dans ce domaine.

## Protection des renseignements personnels

Comme stipulé dans notre *Politique de protection des renseignements personnels*, nous nous engageons à tout mettre en œuvre afin de protéger la vie privée de nos clients, de nos employés et de nos représentants et à assurer la confidentialité des renseignements personnels qui nous sont confiés dans le cadre de nos activités et de celles de nos filiales.

iA Groupe financier dispose d'un vaste programme de cybersécurité qui s'applique à tous les secteurs d'activité, à toutes les filiales et à tous les réseaux de distribution de l'organisation. Ce programme comprend notamment le déploiement de systèmes évolués de protection des données et des activités élargies de sensibilisation et de formation. Il compte plusieurs volets, dont la gestion de la sécurité de l'information, la protection des actifs et la gestion des identités et des accès. De plus, nous réalisons chaque année des investissements majeurs dans nos technologies de l'information.

## Ce que nous faisons pour protéger la sécurité des renseignements personnels

### **Nous protégeons nos systèmes**

Nous utilisons les moyens nécessaires pour fortifier nos infrastructures informatiques. L'accès aux renseignements personnels de nos clients est sous la protection continue d'une équipe de professionnels, d'outils de surveillance et d'équipements technologiques à la fine pointe.

### **Nous traitons les informations avec précaution**

Nos employés et nos conseillers sont formés pour utiliser les données liées aux renseignements personnels avec rigueur et respect, tout en suivant les meilleures pratiques. Nous exigeons de nos fournisseurs qu'ils fassent preuve de la même diligence.

### **Nous assurons la sécurité de nos propriétés**

L'accès à la plupart de nos bâtiments, à notre parc informatique et à nos infrastructures numériques est limité aux personnes autorisées. Ils sont sous surveillance constante.

### **Nous vérifions l'identité**

Que ce soit en ligne, au téléphone ou en présence d'un conseiller, nous confirmons d'entrée de jeu l'identité des intervenants.



## Engagement avec les actionnaires

Le conseil d'administration et la direction favorisent grandement l'interaction avec les actionnaires et croient qu'il est important d'avoir un engagement direct, régulier et constructif avec eux afin de permettre et d'encourager un dialogue ouvert et l'échange d'idées.

Le conseil d'administration reconnaît que l'engagement avec les actionnaires est une pratique en constante évolution, et il reverra périodiquement ses actions dans ce domaine afin de s'assurer qu'elles sont efficaces et qu'elles conviennent aux parties prenantes.



### Haute direction

Malgré la pandémie de COVID-19, la haute direction de iA Groupe financier a maintenu le rythme de ses engagements avec les actionnaires, en communiquant avec ceux-ci et avec d'autres parties prenantes de diverses façons, notamment par l'entremise de ce qui suit.

#### Documents accessibles au public

- Le *Rapport annuel* et les rapports trimestriels;
- La diffusion de communiqués de presse portant sur les résultats trimestriels et sur tout autre sujet d'intérêt;
- La *Circulaire d'information* annuelle pour la sollicitation de procurations;
- La *Notice annuelle*;
- Le *Bilan de développement durable* annuel.

#### Conférences et présentations

- L'assemblée annuelle;
- Les téléconférences trimestrielles avec les analystes financiers, lesquels sont accessibles à tous les actionnaires;
- Des événements périodiques pour les investisseurs;
- La participation à des conférences de l'industrie et à d'autres événements;
- Les webdiffusions en direct et en différé des téléconférences trimestrielles afin de présenter les résultats financiers et de l'assemblée annuelle des actionnaires;
- Des rencontres en personne ou par téléphone sur demande;
- Le site [ia.ca](http://ia.ca), notamment la section « À propos », sous l'onglet *Relations avec les investisseurs*.

#### En 2020, la haute direction a rencontré des investisseurs lors des événements suivants :

- 4 mars 2020 – BMO 7th Wealth Management Forum Toronto;
- 26 mars 2020 – NBF 18th Annual Financial Services Conference (virtuelle);
- 30 mars 2020 – Discussion informelle organisée par TD Securities Inc. (virtuelle);
- 10-11 juin 2020 – Rencontres individuelles organisées par BMO Capital Markets (virtuelles);
- 16 juin 2020 – 10<sup>e</sup> conférence annuelle tenue au Québec de BNF (virtuelle);
- 10 septembre 2020 – Sommet financier de la Banque Scotia 2020 (virtuel);
- 13 novembre 2020 – Roadshow organisé par la Banque Scotia (virtuel);
- 2020 – 16 téléconférences à la demande d'investisseurs institutionnels (virtuelles).

#### Relations avec les investisseurs

Notre Service des relations avec les investisseurs se fait un plaisir et un devoir de fournir aux actionnaires une foule d'informations, notamment les résultats financiers, les informations relatives aux dividendes et aux cotes de crédit, ainsi que les conférences et les présentations.

Ce service publie aussi une infolettre destinée aux investisseurs par laquelle il communique les dernières informations financières.

Ces informations se trouvent sur le site [ia.ca](http://ia.ca), dans la section « À propos », sous l'onglet *Relations avec les investisseurs*.

## Ligne d'intégrité

Depuis ses débuts, en 2014, notre Ligne d'intégrité vise à renforcer notre culture d'éthique en facilitant à nos employés et à nos fournisseurs le signalement de tout problème d'intégrité touchant la comptabilité, les contrôles comptables, l'éthique personnelle ou professionnelle.



**Elle constitue un moyen rapide et efficace de signaler, de manière indépendante, confidentielle et anonyme :**

- des actes ou pratiques irrégulières;
- des comportements douteux qui semblent illégaux, frauduleux ou contraires à l'éthique;
- des manquements aux obligations du *Code de conduite professionnelle*;
- des irrégularités liées à la comptabilité, aux contrôles comptables et à la loi;
- des activités ayant des répercussions négatives sur la compagnie;
- des allégations, soupçons et incidents associés à la criminalité financière et à la fraude.

Les plaintes sont reçues par une compagnie externe, garantissant ainsi la confidentialité des appels et des dénonciations écrites, et l'impartialité des mesures prises en réponse à ces plaintes.

Les employés et les fournisseurs qui font appel à la Ligne d'intégrité et qui soumettent un signalement de bonne foi sont aussi assurés de ne subir aucune représaille de la part de iA Groupe financier ou de ses membres, et ce, peu importe les conclusions de l'enquête.

### SASB

Business Ethics

#### — FN-AC-510a.2

#### *Description of whistleblower policies and procedures*

Cette norme demande de décrire nos politiques et procédures pour assurer la conformité et la dénonciation sans représailles.

Depuis ses débuts, en 2014, la Ligne d'intégrité vise à renforcer notre culture d'éthique en facilitant à nos employés et à nos fournisseurs le signalement de violations. Elle constitue un moyen rapide et efficace de les signaler, de manière anonyme et sécurisée.

Les principaux aspects de nos politiques et procédures pour assurer la conformité et la dénonciation sans représailles sont décrites dans cette page.

## Relations gouvernementales

La participation active aux travaux politiques en collaboration avec le gouvernement, le public et d'autres agents économiques du milieu a un impact considérable sur le développement durable et responsable des pratiques de l'industrie. Que nous y prenions directement part ou que ce soit notamment par le biais de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP), nous estimons qu'il est important de contribuer au débat public afin de représenter non seulement nos préoccupations, mais également celles de nos clients.

Afin que ces échanges soient conformes aux lois et à nos valeurs, des obligations à cet égard sont énoncées dans le *Code de conduite* des employés.



### Extraits de notre *Code de conduite*

#### **Relations avec les employés des organismes publics**

« Toutes les relations avec les employés des organismes publics doivent être maintenues sans compromettre l'intégrité de ces derniers ou discréditer leur réputation ou celle de la société. Comme les cadeaux ou les invitations peuvent être interprétés comme étant des outils d'influence, ils ne peuvent être offerts aux employés des organismes publics que par un membre de la haute direction, ou un employé de la société autorisé par un membre de la haute direction, et seulement si leur valeur est de moindre importance. »

« Toute activité de lobbying doit avoir été préalablement autorisée par les Services juridiques. Les employés qui s'engagent dans une telle activité doivent le faire en conformité avec les différentes lois applicables. »

En matière de relations gouvernementales, nous nous inspirons de la norme BNQ 21 000 (Éthique des affaires et code d'éthique). Cette norme stipule notamment ceci :

« L'entreprise entretient des relations de lobbying envers les dirigeants politiques (voir l'art. 7.3.3 ISO 26000), mais elle le fait en stricte conformité avec son code d'éthique. Cela suppose de recourir à trois valeurs fondamentales :

1. l'honnêteté : donc le respect des lois (absence de tentative de corruption, sous forme de pots-de-vin ou d'extorsion);
2. l'intégrité : la continuité entre ce que dit l'entreprise dans son code d'éthique et ce qu'elle fait dans la vie de tous les jours, à travers ses décisions;
3. la justice sociale : elle impose de viser, au-delà de ses propres intérêts, l'intérêt de toute la collectivité. »

# Nos autres réalisations en matière de gouvernance

En plus de l'adoption d'un *Cadre de gouvernance*, dont les faits saillants sont présentés au début de cette section, nous avons continué de faire évoluer nos pratiques de gouvernance de diverses façons.

## Assemblée annuelle virtuelle

En raison de la pandémie et afin de limiter les risques pour la santé et la sécurité de nos actionnaires, employés et autres parties prenantes, notre assemblée annuelle de mai 2020 a été tenue de façon virtuelle pour la première fois de notre histoire.

L'assemblée a été diffusée en direct et les actionnaires ont pu y participer en ligne, peu importe leur emplacement géographique. Les actionnaires ont pu exercer en ligne leur droit de vote et poser des questions sur un certain nombre de sujets importants. Nous sommes fiers que cette assemblée ait pu se dérouler dans le respect des directives sanitaires de nos gouvernements tout en préservant le droit de nos actionnaires.

## Travaux des comités

### Comité d'audit

- Examen des rapports des incidences de la COVID-19 sur les risques et la gestion de la continuité des activités;
- Recommandation au conseil de l'approbation de la *Politique sur la gouvernance des données*;
- Examen des rapports périodiques sur les programmes de sécurité de l'information et de gouvernance des données, y compris sur la cybersécurité et les autres risques technologiques;
- Recommandation au conseil de l'approbation de la révision du mandat du comité.

### Comité de placement

- Examen et recommandation au conseil de l'approbation de la révision de la *Politique de placements*;
- Examen des différents rapports sur le comportement des portefeuilles d'investissement dans le contexte de la pandémie;
- Examen du rapport sur l'intégration des critères ESG aux processus d'investissement.

### Comité des ressources humaines et de rémunération

- Analyse des travaux en lien avec l'intégration d'un critère ESG (environnemental, social et de gouvernance) dans la rémunération de la haute direction en vue d'une implantation dans le régime de bonification annuelle à compter de 2021;
- Examen des mesures prises par la direction pour assurer le bien-être des employés dans le contexte de la pandémie de COVID-19;
- Examen de la stratégie et des initiatives de la direction pour favoriser la diversité et l'inclusion au sein de l'entreprise.

### Comité de gouvernance et d'éthique

- Examen et recommandation au conseil de l'approbation du *Cadre de gouvernance*;
- Examen du processus d'évaluation et évaluation de la performance du conseil, de ses comités, du président du conseil et des présidents de chacun des comités;
- Examen de l'approche de l'entreprise en matière de rémunération des administrateurs, des membres et des présidents des comités ainsi que du président du conseil et recommandation d'ajustements au conseil;
- Examen et recommandation au conseil de l'approbation du cadre stratégique et du cadre de divulgation SASB en matière de développement durable.

### Documents mis à jour au cours de la dernière année en lien avec les politiques du conseil d'administration :

- *Mandats du comité de gouvernance et d'éthique*;
- *Mandat du comité des ressources humaines et de rémunération*;
- *Mandat du comité d'audit*;
- *Mandat du président et chef de la direction*;
- *Code de conduite professionnelle*;
- *Politique d'orientation et de formation des administrateurs ainsi que le programme qui en découle*;
- *Politique concernant l'élection des administrateurs à la majorité*.



# Nos initiatives au fil des ans

## 1964

Première  
collecte de  
sang annuelle

## 1982

Mise en place d'un plan  
d'entretien préventif  
des arbres sur le terrain  
du siège social

## 1995

Début de la récupération  
du papier et du carton

## 1998

Début de la récupération des contenants consignés  
et mise en place de méthodes de travail afin de  
réduire à la source l'utilisation du papier et du carton

## 2004

- Début du recyclage des cartouches  
d'imprimantes
- Obtention de l'attestation de performance  
ICI ON RECYCLE! pour la première fois;  
iA Groupe financier est la première entreprise  
du secteur de l'assurance et des services  
financiers à recevoir ce titre au Québec
- Première publication d'un bilan de responsabilité  
sociale (2 pages), dans le *Rapport annuel 2003*

## 2006

Début de  
l'utilisation de  
produits biologiques  
d'entretien ménager  
au siège social de  
iA Groupe financier

## 2008

Partenariat avec le  
Réseau de transport  
de la Capitale (RTC)  
afin d'offrir des  
réductions aux  
employés pour  
l'abonnement  
mensuel du RTC

## 2007

- Aménagement de vestiaires avec douches  
et casiers pour les employés qui utilisent  
le vélo pour venir au travail
- Implantation de systèmes de récupération  
de chaleur afin de diminuer la consommation  
de gaz et de réduire ainsi les émissions de gaz  
à effet de serre (GES)
- iA Groupe financier participe pour la première fois  
au Carbon Disclosure Project, qui demande aux  
entreprises de dresser un bilan de leurs GES
- Début du programme de compostage à la  
cuisine et dans la salle à manger du siège social  
de iA Groupe financier, à Québec



## 2009

iA Groupe financier fait son entrée dans le marché  
des placements socialement responsables, grâce  
à l'acquisition des fonds communs de placement  
socialement responsables d'Inhance Investment  
Management Inc. (Vancity) de Vancouver



## 2011

Première participation au Défi sans auto solo; iA Groupe financier remporte le premier prix régional dans la catégorie Grandes organisations.

## 2012

- Réduction additionnelle pour l'abonnement mensuel du RTC (50 % payé par iA Groupe financier)
- Début du calcul annuel des GES émis par les déplacements des employés à l'aller et au retour du travail, et par les déplacements d'affaires

# NOS INITIATIVES

## 2013

Mise en place d'une politique de retour à domicile en cas de situation d'urgence pour les employés qui font du covoiturage et qui utilisent le transport en commun

## 2016

- Introduction d'un code d'éthique des fournisseurs
- Installation de bornes de recharge pour les véhicules électriques au siège social



## 2015

- Énoncé dans le *Bilan de responsabilité sociale* qui fait connaître la volonté de iA Groupe financier de favoriser une intégration harmonieuse et progressive des principes liés aux facteurs ESG à l'ensemble de ses activités
- Installation d'un électrobac pour la récupération de petits appareils électriques et électroniques au siège social
- Extension de la collecte pour le compostage au siège social et dans l'aire de repas à l'extérieur; les résidus de préparation et de consommation de quelque 200 000 repas sont ainsi valorisés chaque année.

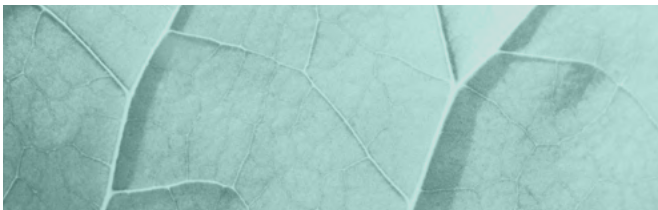
## 2017

- Mise sur pied du comité consultatif élargi de développement durable de iA Groupe financier, lequel compte 60 membres, qui représentent l'ensemble des services de l'entreprise, des secteurs d'activité et des filiales
- Réalisation de la phase 1 de la Vision covoiturage iA par l'implantation d'espaces de stationnement réservés au covoiturage au 1150, Grande Allée Ouest à Québec
- Instauration d'un concours philanthropique annuel visant à offrir 125 000 \$ à un organisme de charité pour la réalisation d'un projet qui le fera grandir et rayonner
- Création d'une section « Développement durable » sur le site Internet [ja.ca](http://ja.ca)
- Lancement de la Journée d'entraide qui regroupe annuellement tous les employés de iA Groupe financier pour participer ensemble à une activité de bénévolat dans leur communauté



## 2018

- Adoption d'une politique de développement durable par le conseil d'administration
- Optimisation de notre politique de dons et d'implication communautaire
- Lancement de l'application de télémédecine Dialogue pour tous nos employés permanents et les membres de leur famille à travers le Canada
- Lancement d'un programme de remboursement mensuel de 50 \$ pour nos employés de Montréal, de Toronto et de Vancouver qui utilisent le transport en commun comme principal mode de transport pour aller travailler



## 2020

- Mise sur pied du comité de direction en développement durable de iA Groupe financier
- iA Groupe financier sélectionne cinq Objectifs de développement durable (ODD) proposés par les Nations Unies pour lesquels il a déterminé les pistes de sa contribution active.
- Lors de l'assemblée annuelle des investisseurs, iA Groupe financier s'engage à se doter de cibles en développement durable et de recourir à un cadre de divulgation reconnu.
- Création d'un groupe de travail sur la diversité et l'inclusion

## 2019

- iA Groupe financier devient signataire des PRI des Nations Unies.
- Emménagement des employés de Vancouver dans un immeuble certifié LEED Or nouvellement construit et propriété de iA Groupe financier
- Lancement du site Web [implicationsociale.ia.ca](http://implicationsociale.ia.ca) afin d'appuyer les employés de iA Groupe financier ou de ses filiales et les représentants du réseau Carrière qui s'impliquent et jouent un rôle important dans la communauté
- iA Groupe financier devient partenaire national du programme de récupération alimentaire de la Tablee des Chefs.
- iA Groupe financier s'engage à compenser ses émissions de gaz à effet de serre (GES) résiduelles par l'achat de crédits carbone et à devenir ainsi une entreprise carboneutre dès 2020.

## 2021

- iA Groupe financier s'engage à réduire ses émissions de gaz à effet de serre (GES) de 20 % par employé d'ici 2025
- Première divulgation de nos résultats en développement durable selon les normes SASB (Sustainability Accounting Standards Board) dans le *Bilan de développement durable 2020*

NOS  
INITIATIVES



## Prix et distinctions

### **Association des Centres de gestion de déplacements du Québec**

- ★ Grand gagnant provincial au Défi sans auto solo 2020

### **Centraide United Way Canada**

- ★ Distinction Un million de mercis pour avoir amassé plus d'un million de dollars dans l'ensemble des campagnes 2019 partout au pays

### **Centraide Québec et Chaudière-Appalaches\***

- ★ Prix Distinction, catégorie Assurance et services financiers – Plus de 1 000 employés, décerné aux meilleures campagnes de chaque secteur, soit pour le meilleur taux de participation combiné au don moyen le plus élevé
- ★ Prix Partenaire visionnaire, décerné pour les campagnes de 1 million de dollars et plus

\* Toutes les entités de iA Groupe financier ayant participé à la campagne, soit iA Groupe financier, iA Assurance auto et habitation et Investia Services financiers inc., ont ainsi été reconnues.

### **Conseil provincial de liaison des Forces canadiennes – région de Québec**

- ★ Prix d'Excellence pour l'appui aux opérations des Forces armées canadiennes – nationales (secteur privé)

Le Conseil s'est appuyé sur notre politique de congé pour les réservistes pour nous décerner ce prix. Plus précisément, le Conseil s'est basé sur l'exemple de notre collègue Nathalie Gagnon, gestionnaire en technologies de l'information, qui a permis à Bastien Beaudry, alors dans son équipe, de participer à différentes opérations en tant que réserviste.

### **Recyclage Vanier**

- ★ Certificat éco-partenaire reconnaissant notre participation remarquable à l'économie circulaire et au développement durable

### **Journal *Finance et investissement***






- ★ Premier rang pour les huit critères de la catégorie Assurance vie et premier rang pour les sept critères de la catégorie Rentes et fonds distincts du Baromètre de l'assurance 2020 du journal *Finance et investissement*






Ce classement mesure la perception qu'ont les conseillers en sécurité financière des différents services offerts par les 21 plus importantes compagnies d'assurance sur le plan des parts de marché au Québec.




### **Urban impact**

- ★ *Certificate of diversion* reconnaissant nos initiatives de récupération et de recyclage à nos bureaux de Vancouver

# Index des normes SASB 2020

Chapitre	Norme	Résultat 2020	Page
Incorporation of Environmental, Social, and Governance Factors in Investment Management	 — FN-IN-410a.1 Total invested assets, by industry and asset class	iA Groupe financier gère et administre des actifs qui totalisaient 197,5 milliards de dollars au 31 décembre 2020. Le détail de notre portefeuille est présenté à la section « Placements » de notre <i>Rapport annuel de gestion</i> .	12
Incorporation of Environmental, Social, and Governance Factors in Investment Management	 — FN-IN-410a.2 Description of approach to incorporation of ESG factors in investment management processes and strategies	Le bilan des réalisations 2020 décrit notre approche en investissement responsable ainsi que toutes les avancées réalisées au cours de l'année et notre vision pour 2021.	12
Environmental Risk Exposure	 — FN-IN-450a.1 Probable Maximum Loss (PML) of insured products from weather-related natural catastrophes	Notre filiale en assurance auto et habitation (iA Assurance auto et habitation) représente environ 3 % des ventes du Groupe au 31 décembre 2020. Le montant des pertes probables liées aux risques physiques (dommages directement causés par les phénomènes climatiques) est peu significatif.	16
Energy Management	 — IF-RE-130a.1 Energy consumption data coverage as a percentage of total floor area, by property subsector	iA Groupe financier recueille chaque année des données exhaustives sur la consommation d'énergie pour l'ensemble de ses immeubles commerciaux, soit 100 % des 7 875 512 pieds carrés de l'ensemble de son parc immobilier. Ces données se trouvent dans le tableau de l'index <i>Émissions de GES 2020 par sources d'émissions</i> à la fin de ce document.	20
Energy Management	 — IF-RE-130a.4 Percentage of eligible portfolio that (1) has an energy rating and (2) is certified to ENERGY STAR, by property subsector	iA Groupe financier reçoit chaque année une évaluation ENERGY STAR pour les immeubles commerciaux dont il est propriétaire et gestionnaire. La superficie de plancher totale de ces immeubles représente 49,74 % de la superficie de plancher de l'ensemble de son parc immobilier.	20
Energy Management	 — IF-RE-130a.5 Description of how building energy management considerations are integrated into property investment analysis and operational strategy	En tant que propriétaire immobilier d'envergure, iA Groupe financier mesure sa performance environnementale, dont l'efficacité énergétique de ses immeubles, selon les critères élevés des normes BOMA BEST (Building Environmental Standards) et LEED (Leadership in Energy and Environmental Design).	20

Chapitre	Norme	Résultat 2020	Page
Water Management	 — IF-RE-140a.1 Water withdrawal data coverage as a percentage of (1) total floor area and (2) floor area in regions with High or Extremely High Baseline Water Stress, by property subsector	iA Groupe financier recueille chaque année des données exhaustives sur la consommation d'eau pour les immeubles commerciaux dont il est propriétaire et gestionnaire. La superficie de plancher totale de ces immeubles représente 49,74 % de la superficie de plancher de l'ensemble de son parc immobilier. À compter de 2021, iA Groupe financier fournira les données relatives aux prélèvements d'eau de ses immeubles commerciaux.	21
Water Management	 — IF-RE-140a.4 Description of water management risks and discussion of strategies and practices to mitigate those risks	Pour mettre en œuvre sa stratégie de conservation de l'eau, iA Groupe financier s'est dotée d'un programme qui priorise une gestion efficace de l'eau. Cette approche cadre avec les exigences issues des régimes de certification LEED et BOMA BEST auxquels souscrit iA Groupe financier.	21
Employee Diversity & Inclusion	 — FN-AC-330a.1 Percentage of gender and racial/ethnic group representation for (1) executive management, (2) non-executive management, (3) professionals, and (4) all other employees	Au 31 décembre 2020, la direction principale de iA Groupe financier était composée dans une proportion de 25 % de femmes comparativement à 22 % l'an passé. De plus, au cours de l'année 2020, 44 % des nouvelles nominations à la direction principale de iA Groupe financier ont été attribuées à des femmes comparativement à 22 % l'année précédente. À compter de 2021, nous recueillerons des données et analyserons la composition de nos effectifs quant aux autres formes de diversité.	36
Transparent Information & Fair Advice for Customers	 — FN-IN-270a.4 Description of approach to informing customers about products	Notre politique sur le traitement équitable des clients et les neuf grands principes qui en découlent font partie intégrante de notre culture éthique et de notre engagement envers nos clients. Nos processus de conception et de marketing des produits comprennent donc des mécanismes pour s'assurer d'une rédaction claire et de fournir des explications complètes et exactes aux clients.	38
Policies Designed to Incentive Responsible Behavior	 — FN-IN-410b.2 Discussion of products and/or product features that incentivize health, safety, and/or environmentally responsible actions and/or behaviors	Plusieurs solutions novatrices sont offertes aux participants de nos régimes d'assurance collective et leurs familles pour les aider à veiller à leur santé et à leur bien-être. De plus, la tarification pour les polices d'assurance de personnes individuelles repose sur plusieurs facteurs liés à la santé.	45

Chapitre	Norme	Résultat 2020	Page
Business Ethics	 — FN-AC-510a.1 Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with fraud, insider trading, anti-trust, anti-competitive behavior, market manipulation, malpractice, or other related financial industry laws or regulations.	iA Groupe financier n'est visé par aucun recours judiciaire associé à la fraude, au délit d'initié, au comportement anticoncurrentiel, à la manipulation du marché, à la malversation ou à d'autres lois ou réglementations connexes du secteur financier.	–
Systemic Risk Management	 — FN-IN-550a.3 Description of approach to managing capital- and liquidity-related risks associated with systemic non-insurance activities	<p>En tant que groupe financier, iA Groupe financier assume une variété de risques inhérents au développement et à la diversification de ses activités. Il met ainsi de l'avant une gestion des risques qui s'harmonise avec sa stratégie d'expansion des affaires.</p> <p>L'objectif de la gestion des risques de l'entreprise est de générer une valeur maximale durable pour ses clients, ses actionnaires, ses employés et pour la collectivité auprès de laquelle elle demeure activement présente. (Pour plus de détails, veuillez-vous référer à la section « Gestion des risques » du <i>Rapport annuel</i> 2020).</p>	66
Business Ethics	 — FN-AC-510a.2 Description of whistleblower policies and procedures	Notre Ligne d'intégrité vise à renforcer notre culture d'éthique en facilitant à nos employés et à nos fournisseurs le signalement de tout problème d'intégrité touchant la comptabilité, les contrôles comptables, l'éthique personnelle ou professionnelle.	70

# Index des émissions de GES 2020 par sources d'émissions

## Méthodologies 2020

Voici nos méthodologies utilisées pour la collecte de données et le calcul de nos émissions de GES pour l'année 2020. Les résultats détaillés sont présentés ci-après.

### Consommation énergétique des immeubles (carburants fossiles)

Pour les données sur la consommation de diesel (pour les équipements mécaniques telles les génératrices) et de gaz naturel, nous avons multiplié, sur la recommandation de Planetair, notre partenaire externe pour nos calculs de gaz à effet de serre (GES) et nos démarches de carboneutralité, nos données de consommation par les facteurs d'émission du GHG Protocol, Emission Factors from Cross-Sector Tools, datant de mars 2017.

Pour calculer les fuites de gaz réfrigérants R22 et R134a, attendu que la norme LEED estime à 2 % de la charge totale de réfrigérant sur la durée de vie de l'équipement et étant donné que la durée de vie typique des équipements est de 15 ans, nous avons utilisé la formule suivante : charge de réfrigérant  $\times$  0,02/15 ans. Les facteurs d'émission retenus pour multiplier nos données brutes de chacun de ces gaz sont ceux du Greenhouse Gas Protocol Fifth Assessment Report (AR5).

Enfin, pour les immeubles que nous détenons en copropriété, les données ont été ajustées selon le pourcentage que nous détenons dans chacune des propriétés. Par exemple, pour le 1981 McGill College, à Montréal, dont nous sommes propriétaires à 50 %, les données brutes de consommation ont été multipliées par 0,5 et les GES émis calculés à partir de cette donnée ajustée.

### Consommation énergétique des immeubles (électricité)

Pour les émissions de GES liées à la consommation d'électricité, nous avons multiplié, sur la recommandation de Planetair, notre partenaire externe pour nos calculs de GES et nos démarches de carboneutralité, nos données de consommation par les facteurs d'émission du *Rapport d'inventaire national 1990-2019* : sources et puits de gaz à effet de serre au Canada, et ce, respectivement pour les provinces dans lesquelles se trouvent nos différents immeubles.



## Gestion des matières résiduelles

Les données brutes sont seulement disponibles pour notre siège social situé au 1080, Grande Allée Ouest, Québec. En 2015, iA Groupe financier a mandaté une firme externe (Chamard Stratégies environnementales inc.) pour effectuer une étude de caractérisation des matières résiduelles produites à son siège social. L'étude a déterminé que iA Groupe financier produisait 281,4 tonnes de matières par année, dont 234,6 tonnes étaient recyclées ou compostées, ce qui donne un taux de récupération de 83,1 %.



Les émissions de GES ont ensuite été calculées respectivement,

- Pour les matières non mises en valeur (matières enfouies), en utilisant le facteur d'émission *waste disposal-municipal landfill du Defra complete 2019 greenhouse gas conversion factors for company reporting v 2,0*
- Pour les matières récupérées destinées au recyclage, en utilisant le facteur d'émission *municipal waste closed loop du Defra complete 2019 greenhouse gas conversion factors for company reporting v 2,0*
- Pour les matières récupérées destinées au compostage, en utilisant le facteur d'émission *municipal waste composting du Defra complete 2019 greenhouse gas conversion factors for company reporting v 2,0*

Pour extrapoler les données pour l'ensemble des édifices dont iA Groupe financier est propriétaire, nous avons reporté les résultats de GES obtenus pour le 1080 Grande Allée Ouest en fonction de sa superficie en pieds carrés sur la superficie totale de notre parc immobilier, qui totalise 7,4 millions de pieds carrés, ce qui donne :

$$\begin{aligned}
 &7\,400\,000 \times 32\,096 \text{ kg de CO}_2\text{-é} \\
 &\quad \div 256\,000 \\
 &= \\
 &927\,775 \\
 &\text{Kg CO}_2\text{-é}
 \end{aligned}$$



### ⊗ Ajustement COVID-19

En raison des mesures de confinement instaurées dès le 14 mars 2020 dans l'ensemble de nos bureaux, nous avons ensuite dû appliquer un ajustement COVID-19, selon la méthode suivante.

Considérant que les matières générées lors des 12 premières semaines de l'année ont suivi un cours normal, nous avons d'abord calculé les GES pour ces 12 premières semaines, soit :  $927\,775/52 \times 12 = 214\,102 \text{ kg CO}_2\text{-é}$ , puis pour les 40 semaines restantes de 2020 :  $927\,775/52 \times 40 \times 0,03$  (considérant qu'une moyenne de 3 % a réintégré les immeubles pour des besoins essentiels) =  $21\,410 \text{ kg CO}_2\text{-é}$ .

12 premières semaines de l'année	+	40 semaines restantes	=	
214 102		21 410		235 512
Kg CO <sub>2</sub> -é		Kg CO <sub>2</sub> -é		Kg CO <sub>2</sub> -é

## Données complètes par types de matière :

Catégorie de matières	Génération (tonnes/an)	Taux de mise en valeur
Papiers mélangés	157,5	99,1 %
Carton	21,0	95,2 %
Verre	0,8	43,2 %
Métal	18,5	97,1 %
Contenants consignés	0,2	35,1 %
Plastique n <sup>os</sup> 1 à 5	3,8	40,4 %
Plastique n <sup>os</sup> 6 et 7*	3,5	20,3 %
Sacs et pellicules en plastique	2,8	29,6 %
Bois	4,5	97,2 %
Matières organiques	46,9	52,3 %
Papier essuie-mains	11,3	59,1 %
Résidus verts	2,0	66,7 %
Contenants Tetra Pak	0,4	32,7 %
Verres cartonnés	1,8	9,5 %
Piles et résidus domestiques dangereux	0,6	0,0 %
Autres matières récupérables	5,9	0,0 %

\* Le polystyrène blanc (plastique No 6) est composé de 90 % d'air et de 10 % de plastique. En retirant l'air, il est possible d'extraire le plastique et de le recycler. Le plastique N° 6 inclut notamment les verres en styromousse. Le partenaire de iA Groupe financier les récupère.

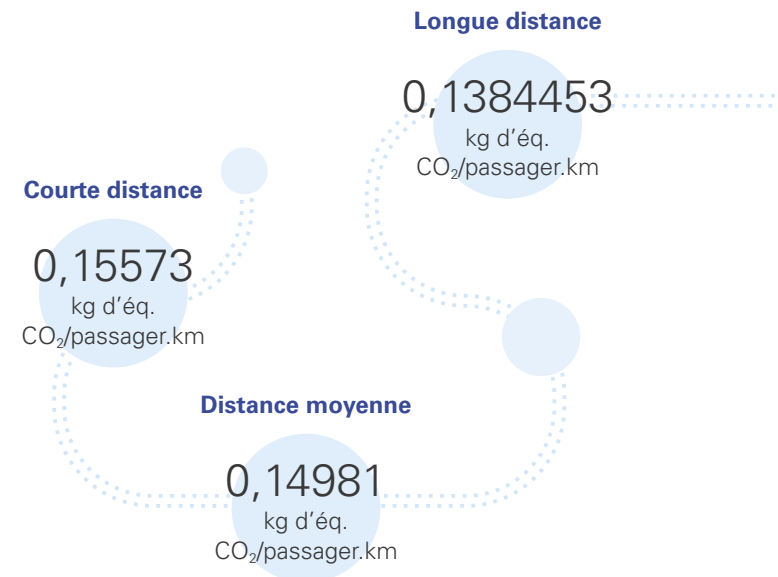
Bien que le calcul par matières soit exhaustif, certaines matières orphelines de ce calcul pourraient être incluses dans le calcul de la prochaine étude de caractérisation. Nous pensons principalement à tout le matériel informatique désuet de nos secteurs des technologies de l'information, qui est récupéré et remis en circulation (partenariat avec Quantum), les petits accessoires de bureaux tels les stylos et les marqueurs (partenariat avec Terracycle), et les appareils TIC personnels de petit format (partenariat avec Électrobac).

## Voyages d'affaires (avion et train)

Les données brutes sur les voyages par avion et par train ont été fournies par Direct Travel, notre partenaire pour les voyages d'affaires par avion et par train des employés. Ces données ont été divisées en voyages de courte, moyenne et longue distances (*short haul, medium haul, long haul*).

1. Courte distance = moins de 480 km
2. Distance moyenne = entre 480 et 1 120 km
3. Longue distance = plus de 1 120 km

Nous avons ensuite multiplié le kilométrage total de chaque catégorie par les facteurs d'émission du *Defra complete 2019 greenhouse gas conversion factors for company reporting v 2,0*, soit :



Les facteurs d'émission sont différents pour les catégories longue, moyenne et courte; le facteur d'émission des courtes distances est le plus élevé. Depuis une quinzaine d'années, l'augmentation de nos rencontres par vidéoconférence contribue à la réduction des voyages d'affaires.

## Voyages d'affaires (véhicules personnels)

Pour les voyages d'affaires effectués avec les véhicules personnels des employés, nous avons additionné les relevés de rapports de frais des quatre trimestres de l'année 2020, sur lesquels le kilométrage de chaque voyage apparaît, et nous l'avons multiplié, sur la recommandation de Planetair, notre partenaire externe pour nos calculs de GES et nos démarches de carboneutralité, par le facteur d'émission *Passenger vehicles- Average car petrol du Defra complete 2019 greenhouse gas conversion factors for company reporting v 2,0*.

## Navettage des employés

D'entrée de jeu, mentionnons que nos données brutes sont pour l'instant seulement disponibles pour la ville de Québec.

Pour chaque mode de transport, à partir des données recueillies dans le plan de gestion des déplacements (PDG) pour lequel nous avons mandaté une firme externe (le gestionnaire de déplacement Mobili-T) et étant donné quatre catégories de distance (< 5 km, 5 km à <15 km, 15 km à <25 km, 25 km et +), la formule suivante a été utilisée :

$$\text{Nombre d'employés dans la catégorie de distance} \times \text{Distance médiane de la catégorie} \times \text{Nombre moyen de jours travaillés/an} = \text{Kg CO}_2\text{-é}$$

Le nombre d'employés qui utilisent l'automobile est calculé en fonction du nombre d'espaces de stationnement disponibles. Grâce à diverses initiatives, y compris un service de voiturier et un meilleur contrôle des accès à nos aires de stationnement, nous pouvons fournir des données plus précises sur l'utilisation de l'automobile par nos employés.

Les émissions de GES ont ensuite été calculées respectivement pour

1 129 968 km  
parcourus  
en autobus urbain

3 625 888 km  
parcourus  
en automobile

Le total s'élève à  
**731 758**  
Kg CO<sub>2</sub>-é



Pour l'ensemble des employés de iA Groupe financier, qui s'élevait à 7 794 au 31 décembre 2020 au moment du calcul, nous avons reporté le nombre d'employés de Québec, qui totalisait 2 734 au 30 septembre 2020, ce qui donne

$$7\ 794 \times 731\ 758 / 2\ 734 = 2\ 074\ 028 \text{ Kg CO}_2\text{-é}$$

### Ajustement COVID-19

En raison des mesures de confinement instaurées dès le 14 mars 2020 dans l'ensemble de nos bureaux, nous avons ensuite dû appliquer un ajustement COVID-19, selon la méthode suivante.

Considérant que les déplacements domicile-travail lors des 12 premières semaines de l'année ont suivi un cours normal, nous avons d'abord calculé les GES pour ces 12 premières semaines, soit :  $2\ 074\ 028 / 52 \times 12 = 478\ 621 \text{ kg CO}_2\text{-é}$ , puis pour les 40 semaines restantes de 2020,  $2\ 074\ 028 / 52 \times 40 \times 0,03$  (considérant qu'une moyenne de 3 % a réintégré les immeubles pour des besoins essentiels) =  $47\ 862 \text{ kg CO}_2\text{-é}$ .

Nous avons ensuite additionné ces deux valeurs, ce qui donne 526 483 kg CO<sub>2</sub>-é.

12 premières semaines de l'année		40 semaines restantes			
478 621	+	47 862	=	526 483	
Kg CO <sub>2</sub> -é		Kg CO <sub>2</sub> -é		Kg CO <sub>2</sub> -é	

## Organisation d'événements

Mentionnons d'abord que nos événements d'affaires se divisent en trois catégories :

1. Événements corporatifs;
2. Événements pour nos conseillers en sécurité financière exclusifs à iA Groupe financier (réseau Carrière);
3. Événements pour les conseillers en sécurité financière non exclusifs à iA Groupe financier (réseau courtage).

Aux fins du calcul, nous avons utilisé la troisième catégorie comme mesure échantillon.

Les événements d'affaires varient souvent beaucoup d'une année à l'autre, et dans une même année, d'un trimestre à l'autre. Certains événements récurrents ont lieu tous les deux ans, tandis que d'autres sont organisés sur une base ad hoc. La période estivale est aussi moins fertile en événements.

Qui plus est, l'année 2020 a été des plus atypiques en raison de la COVID-19, qui a touché l'ensemble des pays et des régions canadiennes. Cela a eu comme conséquence des mesures de confinement sans précédent et des fermetures temporaires d'aéroports. Nous nous sommes basés sur une année type, soit 2019, pour estimer nos calculs de 2020.

Pour nos événements d'affaires de 2019, nous avons répertorié tous les événements de l'année, selon le trimestre, ainsi que le nombre de personnes présentes à chaque événement, selon la distance moyenne qu'elle a eu à parcourir pour se rendre à l'événement en voiture.

Pour le transport des participants utilisant un véhicule personnel, nous avons calculé nos données brutes selon la distance moyenne parcourue par les différents participants par rapport au lieu de l'événement.

Pour les véhicules personnels, étant donné quatre catégories de distance (< 50 km, 50 km à <150 km, 150 km à <250 km, 250 km et +), la formule suivante a été utilisée :

Nombre de participants dans la catégorie de distance × distance médiane de la catégorie (pour la catégorie 250 km et +, nous avons calculé un kilométrage moyen de 300 km).

Sur la recommandation de Planetair, notre partenaire externe pour nos calculs de GES et nos démarches de carboneutralité, nous avons ensuite multiplié les différents kilométrages sous-totaux de chaque catégorie par le facteur d'émission *Passenger vehicles- Average car petrol du Defra complete 2019 greenhouse gas conversion factors for company reporting v 2,0*.

Pour les déplacements en avion, nous avons établi une distance moyenne de 3 000 kilomètres, étant donné que les événements ont généralement lieu dans des destinations éloignées.

Les 1 635 0005 km parcourus en avion (catégorie longue distance) ont donc été multipliés par le facteur d'émission *long haul du Defra complete 2019 greenhouse gas conversion factors for company reporting v 2,0*.

Nous avons multiplié le résultat de 276 022 kg de CO<sub>2</sub>-é par 3 pour obtenir une extrapolation des GES générés par l'ensemble de nos trois catégories d'événements, pour un total estimé à 826 066 kg de CO<sub>2</sub>-é.

$$\begin{array}{r} 276\,022 \text{ kg de CO}_2\text{-é} \times 3 \\ = \\ 826\,066 \\ \text{Kg CO}_2\text{-é} \end{array}$$

### 📦 Ajustement COVID-19

En raison des mesures de confinement instaurées dès le 14 mars 2020 dans l'ensemble de nos bureaux, nous avons ensuite dû appliquer un ajustement COVID-19, selon la méthode suivante.

Considérant que certains événements ont néanmoins eu lieu lors des 12 premières semaines de 2020, nous avons d'abord calculé les GES pour ces 12 premières semaines, soit :  $826\,066/52 \times 12 = 190\,630$  kg CO<sub>2</sub>-é. En raison de la fermeture des bureaux et de l'adoption de mesures strictes par iA Groupe financier pour protéger ses employés et visiteurs, tous les autres événements corporatifs des 40 dernières semaines de 2020, au demeurant assez nombreux, ont été organisés de manière virtuelle.

$$\begin{array}{r} 12 \text{ premières} \\ \text{semaines de l'année} \\ 190\,630 \\ \text{Kg CO}_2\text{-é} \end{array}$$

# Index des émissions de GES 2020 par sources d'émissions

1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2020

Sources et puits de GES	Donnée d'activité	Facteur d'émission	Émission (kg CO <sub>2</sub> -é)	GES réels (kg CO <sub>2</sub> -é)	GES estimés (kg CO <sub>2</sub> -é)	Ajustement COVID-19 (kg CO <sub>2</sub> -é)
<b>Consommation énergétique des immeubles (carburants fossiles)</b>				4 196 567		4 196 567
Diesel (L)	16 096	2,69	43 298			
Gaz naturel (m <sup>3</sup> )	2 024 481	1,89	3 826 269			
Réfrigérant R22 (lbs)	75	1760	132 000			
Réfrigérants R134 (lbs)	150	1300	195 000			
<b>Consommation énergétique de la flotte de véhicules de l'organisation</b>				500	2 000	2 000
Fourgonnette (km)	2 500	0,2	500			
<b>Consommation énergétique des immeubles (électricité)</b>				2 219 189		2 219 189
Alberta (kWh)	1 949 901	0,9	1 754 910,9			
Colombie-Britannique (kWh)	11 394 844	0,0117	133 319,6748			
Manitoba (kWh)	1 882 800	0,021	39 538,8			
Ontario (kWh)	2 959 924	0,04	118 396,96			
Québec (kWh)	86 511 744	0,002	173 023			
<b>Gestion des matières résiduelles</b>				32 096	927 775	235 512
Matières résiduelles enfouies (T)	46,8	586,514	27 449			
Matières résiduelles recyclées (T)	202,1	21,354	4 316			
Matières résiduelles compostées (T)	32,5	10,204	331,63			
<b>Voyages d'affaires (automobile)</b>				315 584		315 584
Voiture (km)	1 753 248	0,18	315 584,64			
<b>Voyages d'affaires (avion et train)</b>				150 134		150 134
Déplacements aériens (courts)	1 340	0,1557	208,638			
Déplacements aériens (moyens)	122 132	0,1498	18 295			
Déplacements aériens (longs)	865 931	0,1384	119 845			
Train (km)	98 217	0,12	11 786			
<b>Navettage des employés (Québec)</b>				731 758	2 074 028	526 483
Autobus urbain (km)	1 129 968	0,07	79 098			
Voiture (km)	3 625 888	0,18	652 660			
<b>Organisation d'événements</b>				276 022	826 066	190 630
Voiture (km)	276 320	0,18	49 738			
Avion (km)	1 635 000	0,1384	226 284			

**Émissions GES totales (en kg CO<sub>2</sub>e)**

**7 836 099**

# DÉVELOPPEMENT DURABLE

Retrouvez-nous sur notre site Web

Le présent rapport, notre *Politique de développement durable* ainsi que divers autres documents liés au développement durable se trouvent sur notre site Web, au [ia.ca](http://ia.ca), sous l'onglet *À propos*, dans la section « Développement durable ».

Soucieux de réduire à la source sa production d'imprimés, iA Groupe financier a décidé de ne pas imprimer son *Bilan de développement durable*. Une version électronique de ce document est disponible à l'adresse [ia.ca](http://ia.ca).

**ON S'INVESTIT, POUR VOUS.**

iA Groupe financier est une marque de commerce et un autre nom sous lequel iA Société financière inc. et l'**Industrielle Alliance, Assurance et services financiers inc.** exercent leurs activités.

**ia.ca**