

Bâtir un monde plus résilient

Chers actionnaires,

Introduction

Quand j'ai commencé à rédiger cette lettre en février, je comptais vous faire part de mes réflexions sur l'année marquante qu'Intact Corporation financière a connue en 2019, la direction que nous voulons prendre pour la prochaine décennie et ce que nous pourrions faire pour bâtir un monde plus résilient.

Puis, l'écllosion de la pandémie de la COVID-19 a changé le monde. Au moment de publier cette lettre, nous traversons une période insolite et sans précédent. Malgré les bouleversements et la volatilité des marchés auxquels nous faisons face actuellement, je pense que la situation est temporaire et j'ai bon espoir que, tous ensemble, nous en sortirons grandis.

Le succès d'Intact vient du fait que nous n'avons jamais perdu de vue nos valeurs et la raison pour laquelle nous avons créé notre entreprise – pour aider les gens. Et c'est plus vrai que jamais. Nos valeurs, notre raison d'être clairement définie et notre conviction que l'assurance doit d'abord s'intéresser aux personnes, et non aux choses, nous servent de guides et nous donnent des bases solides sur lesquelles nous appuyer pour traverser cette crise.

La priorité à court terme est d'assurer la sécurité et le bien-être de nos employés et d'être là pour les clients, les courtiers et les collectivités. L'assurance est d'une importance primordiale pour la société en général et nous jouons un rôle clé en aidant à protéger les gens des suites d'un accident, d'une catastrophe naturelle ou d'autres sinistres.

Mais, il n'y a pas que nous dans tout cela. Il y a aussi les milliers de courtiers en Amérique du Nord, les ateliers de carrosserie, les entreprises de location de voiture et les services de restauration de bâtiments, pour ne nommer que ceux-là, qui aident les clients à surmonter l'adversité et à repartir du bon pied.

Je crois fermement en une reprise dans 18 à 24 mois, et nous serons prêts. Il pourrait y avoir des ajustements à court terme, mais notre plan de match pour la prochaine décennie est pratiquement déjà en place. En voici les quatre grands axes : renforcer notre position de leadership au Canada, devenir un chef de file de l'assurance spécialisée en Amérique du Nord, transformer nos avantages concurrentiels et investir dans nos gens pour avoir une culture d'entreprise forte et une équipe motivée.

Quand les gens aux quatre coins du globe se remettront de ce choc majeur, il nous faudra continuer de naviguer dans un monde où les données prolifèrent, la technologie transforme nos vies et les effets des changements climatiques deviennent irréversibles.

Charles Brindamour Chef de la direction



COVID-19

À l'heure actuelle, notre priorité est de composer avec la pandémie de la COVID-19. Les temps sont durs pour les collectivités au Canada, aux États-Unis et ailleurs dans le monde, et nous travaillons jour et nuit pour être aussi réactifs que possible.

La solidité de nos opérations et la robustesse de notre infrastructure font que nous pouvons poursuivre nos activités et continuer de servir les clients partout en Amérique du Nord. Plus de 98 % de nos employés travaillent de la maison sans que cela perturbe nos systèmes de TI ni nos niveaux de service. Nous utilisons encore plus nos plateformes numériques maintenant que les clients doivent s'habituer à pratiquer la distanciation physique.

Même si les marchés financiers sont extrêmement volatils en ce moment, nos opérations et notre situation financière sont solides. Nous sommes en bonne position pour continuer à servir les clients et les courtiers, et à soutenir les collectivités pendant cette période de stress. Nous en sortirons plus forts qu'avant.

Bilan de 2019

Même si nous traversons visiblement une période mouvementée depuis le début de 2020, nous avons des assises très solides qui nous aideront à surmonter la crise. Dans l'ensemble, 2019 a été une bonne année. Les primes dans tous les secteurs d'activité et le résultat opérationnel net par action (RONPA) ont affiché une croissance solide, et nous avons dégagé un ratio combiné égal ou légèrement supérieur à 90 %, en dépit du niveau élevé de sinistres liés aux catastrophes. Notre bilan demeure bon et les conditions du marché nous ont été favorables.

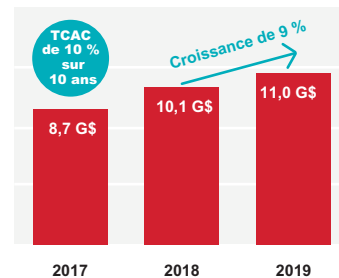
La croissance des primes directes souscrites de 9 % est due à des hausses de tarifs dans tous nos secteurs d'activité. Le RONPA s'est élevé à 6,16 \$, une hausse de 7 % attribuable au solide rendement au chapitre de la souscription des deux côtés de la frontière et à la bonne croissance du produit net des placements et du bénéfice tiré de la distribution.

Cette année, nous avons fait deux acquisitions stratégiques pour étendre notre offre à d'autres clientèles et accroître nos avantages concurrentiels : celle de La Garantie, Compagnie d'Assurance de l'Amérique du Nord, et de Frank Cowan Company, et celle de Restauration On Side.

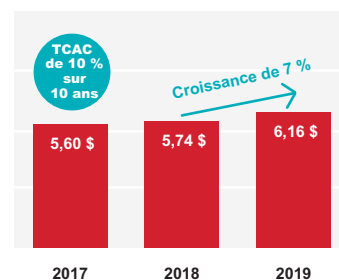
Au Canada, le ratio combiné pour l'année est de 95,9 %. La performance sous-jacente s'est améliorée en assurance automobile des particuliers, mais elle a été contrebalancée par l'évolution moins favorable des sinistres des années antérieures et la hausse des sinistres liés à des événements météorologiques autres que des catastrophes. Néanmoins, notre portefeuille d'assurance automobile des particuliers se porte bien avec une croissance supérieure à 10 %. Intact mise beaucoup sur la qualité et vise à maintenir un ratio combiné autour de 95 % dans ce secteur d'activité.

La performance en assurance des biens des particuliers est satisfaisante malgré le niveau beaucoup plus élevé de sinistres liés aux catastrophes que les moyennes historiques. Ce résultat reflète l'efficacité des mesures que nous avons prises au fil des ans. En assurance des entreprises au Canada, nous avons connu une année difficile en raison du niveau élevé de sinistres importants et de catastrophes. Nous avons notamment dû augmenter les provisions pour sinistres des années antérieures en assurance automobile des entreprises.

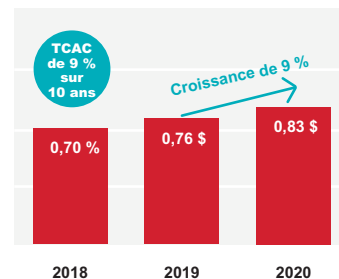
PDS¹



RONPA¹



Dividende trimestriel par action ordinaire



1. Mesures financières non conformes aux IFRS. Voir les définitions dans notre glossaire à la page 179.

Dans l'ensemble, 2019 a été une bonne année. Les primes dans tous les secteurs d'activité et le résultat opérationnel net par action (RONPA) ont affiché une croissance solide, et nous avons dégagé un ratio combiné égal ou légèrement supérieur à 90 %.

En assurance des entreprises aux États-Unis, nous avons fait d'importantes avancées relativement à notre stratégie. En 2019, les primes ont augmenté de 8 % en devises constantes, ce qui est notable, même si nous avons délaissé le segment des soins de santé au milieu de l'année. Nos plans d'amélioration de la rentabilité donnent des résultats, comme en témoigne le solide ratio combiné de 93,2 %.

Le RCP opérationnel s'est établi à 12,5 % en 2019. Nous avons surclassé l'industrie de 580 points de base, un écart important qui dépasse notre objectif de 500 points de base pour le RCP ajusté.

Nous avons terminé l'année en bonne situation financière avec une marge sur le capital total de plus de 1,2 milliard de dollars. Après l'acquisition de La Garantie et de Frank Cowan, le ratio de la dette sur le capital était de 21,3 %, ce qui est légèrement plus élevé que les 20 % ciblés. Compte tenu de ce solide bilan et de nos perspectives de croissance et de rentabilité prometteuses, nous avons eu le plaisir d'augmenter le dividende trimestriel de 9 % pour le faire passer à 0,83 \$ par action. Cette hausse est la 15^e augmentation annuelle consécutive du dividende depuis notre entrée en Bourse en 2004, un gage de la qualité de notre modèle d'affaires.

Perspectives de l'industrie

Pour l'industrie de l'assurance de dommages, 2019 a été une autre année difficile. L'inflation des coûts des sinistres et le niveau élevé de réclamations pour des dommages dus aux intempéries ont contribué pour 2,80 % et 5,6 % respectivement au RCP de l'industrie pour 2018 et 2019. Ces résultats sont nettement inférieurs à la moyenne à long terme de l'industrie, qui se rapproche de 10 %, et ont donné lieu au marché ferme qui s'est maintenu à la fin de 2019 et au début de 2020.

Nous nous attendons à ce que l'industrie prenne des mesures pour aider les clients à faire face aux remous provoqués par la COVID-19, ce qui pourrait modérer les conditions de tarification. Nous pensons également que les taux reviendront aux niveaux d'avant la crise une fois que la pandémie sera derrière nous. C'est ce qu'il faudra pour que l'industrie revienne à des niveaux de rentabilité raisonnables.

Stratégie et plan pour les 10 prochaines années

Nos réalisations de 2019, notre stratégie et notre plan d'action pour les 10 prochaines années devraient nous permettre de générer de solides résultats pour toutes les parties prenantes. Notre plan s'articule autour de quatre grands axes.

Notre plan de match pour les 10 prochaines années



1. Renforcer notre position de leadership au Canada

Nous sommes reconnus comme le leader du marché canadien. Même si la taille de notre entreprise dépasse de près de 80 % celle de notre principal concurrent et représente environ 17 fois celle de l'assureur de dommages moyen, le marché demeure fragmenté, ce qui nous donne l'occasion de renforcer notre position au Canada.

Pour stimuler la croissance interne, nous transformons l'expérience client. Nous voulons que 3 clients sur 4 soient nos porte-paroles et échangent avec nous en mode numérique. Nous avons fait d'importants progrès en 2019 sur ce front : la moitié des clients comptent maintenant parmi nos porte-paroles.

Nous avons modernisé 80 % de nos systèmes technologiques jusqu'à présent et utilisons ces plateformes pour numériser nos activités et rehausser l'expérience client. Nous avons lancé des outils numériques auprès des clients dans tous nos canaux de distribution d'un bout à l'autre du pays, dont la preuve d'assurance numérique, à l'automne dernier. Les deux tiers des utilisateurs de nos applications mobiles ont utilisé cette fonctionnalité.

Nous misons sur la pensée créative et l'ingénierie logicielle pour interagir activement avec le quart des clients actuels et la moitié des nouveaux clients au moyen de solutions numériques. De plus en plus de gens participent chaque mois à notre programme d'assurance basée sur l'usage (programme de télématique), qui leur indique leurs habitudes de conduite automobile et leur pointage de sécurité.

Les clients peuvent se procurer nos produits de différentes façons, qu'ils préfèrent le service complet et les conseils des partenaires de nos réseaux de courtage ou encore la commodité du service en ligne simplifié de belairdirect. Nous continuons d'investir dans notre réseau de distribution pour le faire croître. L'an dernier, BrokerLink a acheté 23 cabinets de courtage au Canada, un record.

En 2019, nous avons renforcé notre position en acquérant La Garantie, Compagnie d'Assurance de l'Amérique du Nord, et Frank Cowan Company, ce qui représente un apport d'environ 490 millions de dollars en primes et nous permet d'enrichir notre offre en y ajoutant un segment pour les biens de grande valeur.

Pour tirer parti du succès de GARANTIE OR, nous avons lancé la marque Intact Prestige en mars 2020 afin de repositionner et de promouvoir notre solution complète pour les clients ayant des biens de grande valeur. Sous cette nouvelle bannière, nous allons élargir notre gamme pour livrer concurrence aux meilleurs fournisseurs du domaine et offrir une expérience sans tracas aux clients. Notre objectif est de quadrupler le taux de pénétration de ce segment de marché d'ici 2025 et de devenir un acteur important.

2. Devenir un chef de file nord-américain de l'assurance spécialisée

Nous prévoyons atteindre notre objectif de devenir un chef de file nord-américain de l'assurance spécialisée, avec des primes de près de 3 milliards de dollars et un ratio combiné égal ou légèrement supérieur à 90 %.

Nos objectifs étaient ambitieux avec l'acquisition de OneBeacon en 2017. Pour créer une solide plateforme et continuer de la développer, nous voulions ramener le ratio combiné à un niveau égal ou légèrement supérieur à 90 % en repositionnant ce portefeuille et en améliorant l'expérience d'indemnisation.

De fait, nous nous rapprochons de tous nos objectifs. En 2019, nous avons noté une croissance marquée de 8 % en devises constantes dans les segments où nous surclassons nos concurrents. De plus, nous avons délaissé le secteur des soins de santé, qui n'était pas rentable, et avons réalisé les économies annuelles prévues et d'importantes synergies.

En tablant sur les importantes relations de distribution d'Intact, nous avons fait croître nos activités en assurance spécialisée au Canada d'environ 15 % chaque année depuis l'acquisition de OneBeacon. Nous avons aussi développé notre portefeuille d'affaires nord-américain, qui comprend maintenant le secteur technologique, les divertissements, les institutions financières, les cautionnements et le secteur maritime.

L'acquisition de La Garantie en 2019 a été une belle occasion d'élargir notre offre de cautionnements. Son portefeuille de 190 millions de dollars, combiné au nôtre, fait d'Intact Corporation financière le sixième émetteur de cautionnements en importance en Amérique du Nord. Nous avons une équipe de gens dont l'expertise est reconnue dans différents segments de marché, y compris les cautionnements de contrats, les cautionnements commerciaux et les cautionnements de promoteurs de projet, et qui ont fait leurs preuves au Canada et aux États-Unis lorsqu'il s'agit de faire croître les primes de façon rentable.

Les primes d'assurance spécialisée disponibles en Amérique du Nord avoisinent 175 milliards de dollars, et aucun assureur ne détient plus de 10 % du marché. Plus de la moitié des courtiers avec lesquels nous faisons affaire n'offrent qu'une ou deux gammes de produits d'Intact. Nous pouvons étendre et consolider ces relations de distribution.

Dans le contexte actuel, nous prévoyons un taux composé de croissance des primes interne et par acquisition de plus de 10 %. Au cours des 5 prochaines années, nous voulons doubler la taille de nos opérations d'assurance spécialisée en Amérique du Nord à 6 milliards de dollars de primes directes souscrites; nous situer dans le quartile supérieur du marché pour ce qui est de notre rendement au chapitre de la souscription; et parvenir à atteindre et à maintenir un ratio combiné égal ou légèrement supérieur à 90 %.

3. Transformer nos avantages concurrentiels

Nous avons fait d'énormes avancées ces 10 dernières années, mais n'avons nullement l'intention de nous arrêter là. Nous allons continuer de transformer nos avantages concurrentiels.

Le premier élément, qui explique le tiers de nos résultats supérieurs à ceux de l'industrie, est la **sélection des risques**. Parce que les données peuvent renforcer notre leadership sur ce front, nous avons rapidement intégré l'apprentissage machine à la tarification et à la sélection des risques, de même qu'à nos façons de mener nos activités de manière durable.

Fort de plus de 140 experts, notre Lab de données a conçu au-delà de 60 algorithmes d'intelligence artificielle, qui sont maintenant en production dans notre entreprise.

Grâce à la télématique et au programme d'assurance basée sur l'usage, nous avons recueilli autour de 1 000 milliards de points de données, soit 20 points de données pour chaque seconde de déplacement en voiture, et environ 45 milliards de points de données sont recueillis chaque mois. Ces données nous permettent de mettre à profit notre expertise en intelligence artificielle pour développer des algorithmes de tarification exclusifs à Intact et d'offrir des services à valeur ajoutée aux clients comme les pointages relatifs aux distractions au volant.

Comme Intact est un important utilisateur de données et intendait d'actifs informationnels, nous avons récemment adopté des principes de gouvernance des données pour assurer l'utilisation responsable des données et de l'intelligence artificielle. Ces principes sont basés sur la sécurité, notre contribution à la société, la qualité des données, l'excellence scientifique et la responsabilisation.

Nous voulons être reconnus comme le meilleur centre d'intelligence artificielle en assurance au monde. C'est pourquoi nous continuons de collaborer à des travaux de recherche de pointe dans le cadre de nos partenariats avec le milieu universitaire, et nous avons récemment mis sur pied un Lab de données à Hong Kong pour puiser dans un nouveau bassin de talents et bénéficier de nouveaux courants de pensée.

Le deuxième élément consiste à continuer de tirer parti de notre taille pour optimiser nos **services d'indemnisation**, surtout en ce qui concerne les barèmes de prix et l'utilisation des données dans la chaîne d'approvisionnement. Même si le numérique est important, l'expérience d'indemnisation des clients se déroule tout de même dans le monde réel.

Les quelque 4 000 employés qui travaillent en indemnisation servent plus de 500 000 assurés chaque année. Nous internalisons progressivement nos services dans ce secteur et, à l'heure actuelle, 99 % du règlement des sinistres et 70 % du travail juridique se font à l'interne, ce qui nous permet d'aider les clients à repartir du bon pied le plus rapidement possible.

Chaque année, nos quatre centres de service d'indemnisation centralisés servent 15 000 clients du secteur de l'assurance automobile. Grâce à eux, en 2019, nous avons réduit les temps de réparation et de résolution de 40 %, et l'indice de référencement client a augmenté de 9 points.

Sur le plan numérique, environ 60 % des réclamations sont soumises au moyen d'un appareil mobile et 40 % d'entre elles sont accompagnées de photos. Les réclamations sont traitées 15 % plus rapidement en raison du remplissage numérique et automatique des renseignements liés aux polices d'assurance des clients.

Avec l'acquisition de Restauration On Side en 2019, nous voulons rehausser l'expérience d'indemnisation en assurance des biens. Nous voulons surtout l'accélérer et la simplifier en augmentant nos capacités dans ce marché fragmenté. Cette transaction, en plus d'être financièrement attrayante, diversifie nos résultats d'assurance des biens.

Nous travaillons à réduire de moitié le temps de résolution des sinistres pour les clients de ce secteur d'activité. Nous avons commencé à utiliser des techniques vidéo pour les estimations, la planification des réparations et l'observation en temps réel. Dans l'éventualité d'une catastrophe, Restauration On Side peut mobiliser ses équipes dans différentes régions pour accélérer le traitement.

Le troisième élément est de tabler sur notre expertise manifeste dans la **gestion des placements et du capital**.

L'équipe d'Intact Gestion de placements, située à Montréal, a contribué pour près de 150 points de base à la surperformance du RCP par rapport à l'industrie chaque année depuis 2010. L'une des meilleures au Canada, cette équipe crée continuellement de la valeur à long terme tout en gérant activement un portefeuille de placements mondiaux de 19 milliards de dollars.

Notre approche de gestion du capital demeure simple et transparente. Selon nous, le capital devrait toujours être accessible, dans les bons moments comme dans les mauvais. Notre capacité à maintenir un solide capital nous donne la souplesse nécessaire pour investir dans les occasions qui se présentent tout en gérant des événements majeurs imprévus. Cette force a favorisé la croissance du RONPA ces 10 dernières années et nous comptons bien maintenir cette approche.

4. Investir dans nos gens

Nos 16 000 employés sont au cœur de tout ce que nous faisons et essentiels à notre succès.

Nous mettons l'accent sur trois facteurs pour favoriser une culture d'entreprise forte et continuer de dynamiser nos équipes. Le premier est de demeurer un employeur de choix où travaillent des gens engagés qui ont envie de venir travailler. Le deuxième est d'être une destination de choix pour les meilleurs talents, parce que nous avons besoin des meilleurs en Amérique du Nord pour alimenter la croissance et surclasser l'industrie. Le troisième élément consiste à préparer nos gens pour l'avenir du travail, qui est transformé par les technologies et l'automatisation.

Le taux d'engagement des employés a de nouveau augmenté en 2019 et demeure bien plus élevé que celui de nos pairs : il dépasse de 10 points la moyenne du secteur de l'assurance au Canada et de 17 points celle de l'industrie aux États-Unis.

Aux employés, nous demandons de vivre nos valeurs, de donner le meilleur d'eux-mêmes chaque jour et d'être fiers de ce qu'ils font. En retour, Intact leur promet un environnement inspirant, diversifié et inclusif où chacun a l'occasion de s'exprimer.

En ce qui concerne la diversité et l'inclusion chez Intact, notre parcours a débuté il y a 10 ans avec notre engagement envers l'égalité des sexes. Intact a fait une priorité de l'avancement des femmes de talent grâce au mentorat et à des affectations stimulantes pour avoir un solide bassin de gens de haut calibre.

Ces efforts portent fruit. À l'heure actuelle, 54 % des postes de gestion en Amérique du Nord sont occupés par des femmes. Nous voulons obtenir des résultats semblables parmi les dirigeants. Ces 15 dernières années, nous avons également cherché à diversifier le conseil d'administration, qui est présentement composé à 42 % de femmes.

Pour nous préparer aux façons dont les technologies transformeront l'avenir du travail, nous avons fait appel à différents leaders actuels et en devenir d'Intact afin de mettre sur pied un plan axé sur les gens. Les travaux de recherche et les recommandations de l'équipe couvraient cinq facteurs clés, dont le besoin de repenser notre approche de développement du personnel. Nous allons donc investir dans de nouveaux moyens de former les employés et de les aider à se perfectionner, et mettre l'accent sur les comportements que nous attendons d'eux. Nous avons déjà commencé à améliorer nos programmes de développement du leadership pour préparer nos leaders à un avenir plus dynamique et davantage axé sur la collaboration et l'innovation.

Notre industrie se transforme continuellement et nous promettons aux employés de leur fournir de belles occasions de parfaire leurs compétences, d'élargir leurs connaissances et d'en apprendre plus sur notre entreprise. En retour, nous leur demandons de mettre l'accent sur le client, d'être ouverts au changement et d'investir en eux et dans leur carrière.

Contribution à la société

Nous avons le devoir de générer de bons résultats financiers pour nos assurés, nos employés et nos collectivités, et d'atteindre nos objectifs financiers. Pour y parvenir, nous ne ferons aucun compromis sur nos valeurs d'intégrité et de respect, car elles sont aussi importantes que nos résultats.

Nous avons fondé Intact sur nos valeurs et notre raison d'être est claire : aider les gens, les entreprises et la société à aller de l'avant dans les bons moments et à être résilients dans les moments difficiles. Aujourd'hui, c'est plus important que jamais alors que nous aidons nos employés, nos assurés et nos collectivités à composer avec l'énorme impact de la pandémie mondiale et à s'en remettre.

La générosité est la valeur d'Intact qui rejoint notre engagement à prendre soin des gens et à mettre à contribution notre temps, notre argent et nos compétences au service d'autrui. Nous voulons en faire plus pour aider notre prochain durant la crise de la COVID-19 qui sévit actuellement, pour protéger l'environnement et pour rendre nos collectivités plus résilientes. Je vous encourage à lire notre Rapport sur notre contribution à la société 2019 pour en savoir plus à ces sujets.

Même si nous portons présentement notre attention sur les façons de venir en aide aux collectivités durant la pandémie, je tiens à rappeler l'importance de nos efforts à long terme en matière d'adaptation aux changements climatiques.

Nous avons le devoir de générer de bons résultats financiers pour nos assurés, nos employés et nos collectivités, et d'atteindre nos objectifs financiers. Pour y parvenir, nous ne ferons aucun compromis sur nos valeurs d'intégrité et de respect, car elles sont aussi importantes que nos résultats.

Les changements climatiques représentent une menace existentielle pour notre secteur et sont une tendance déterminante du XXI^e siècle dont les effets sont irréversibles. Il nous faut agir pour atténuer les conséquences de l'activité humaine, mais surtout, en tant que société, il nous faut protéger nos collectivités et nos entreprises contre les changements auxquels nous continuons de faire face.

Il y a quatre ans, nous avons pris l'engagement d'être un chef de file de l'adaptation aux changements climatiques. Nous avons investi de façon substantielle dans le Centre Intact d'adaptation au climat à l'Université de Waterloo. Le Centre Intact travaille avec les propriétaires occupants, les collectivités, les gouvernements et les entreprises pour déterminer et atténuer les effets des phénomènes météorologiques extrêmes et des changements climatiques.

En 2019, le Centre Intact a publié deux nouveaux rapports : *Faire face aux inondations : orientations pour renforcer la résilience des immeubles commerciaux au Canada*; et *L'eau monte : protéger les maisons contre la menace croissante d'inondations au Canada*. Les travaux du Centre Intact ont aidé l'Association canadienne de normalisation à élaborer une norme sur la conception résiliente aux inondations pour les nouveaux secteurs de développement résidentiel, qui a été publiée en décembre dernier.

Nous avons eu en 2019 des discussions productives avec les représentants du gouvernement fédéral et leurs homologues provinciaux sur l'importance des infrastructures et des autres mesures d'adaptation. Nous saluons l'engagement du gouvernement fédéral dans les mesures qu'il a annoncées, comme la création d'un programme national d'assurance inondation, pour aider les collectivités à se préparer à la réalité et aux risques climatiques.

Sachant que ce chantier d'envergure s'étalera sur plusieurs années, nous espérons que d'autres initiatives seront immédiatement mises en place, comme une collaboration avec les provinces et les territoires pour terminer les cartes de zones inondables au Canada; la création d'un plan d'action national qui aidera les propriétaires occupants à haut risque d'inondations répétées à se relocaliser au besoin; et des investissements dans les infrastructures naturelles telles que les prairies et les milieux humides, qui réduisent les effets des inondations.

Nous sommes ravis de travailler avec les gouvernements à l'élaboration de telles politiques quand nous en avons l'occasion et de les faire profiter de notre expertise. Nous continuons d'échanger avec les actionnaires et de collaborer avec le milieu universitaire et d'autres entreprises pour bâtir un monde plus résilient en trouvant des solutions qui nous aideront à nous protéger des risques climatiques, à nous y adapter, à les gérer et à remettre en état ce qui pourrait être endommagé à cause d'eux.

Les défis sont grands, mais je reste optimiste, car je vois les gouvernements, les gens et les entreprises travailler sur les solutions à apporter. C'est une bonne chose parce qu'on doit tous se mobiliser.

Conclusion

Notre plan de match pour les 10 prochaines années définit ce que nous devons faire pour continuer de surclasser nos pairs et bâtir un monde plus résilient pour nos assurés, nos collectivités, nos employés et notre entreprise.

À court terme, nous devons peut-être dévier de notre parcours pendant que l'économie mondiale se stabilise et se remet de la pandémie. Avec la meilleure équipe de l'industrie, de robustes plateformes opérationnelles et de solides assises, nous sommes bien placés pour passer à travers cette crise. Jour après jour, nos équipes talentueuses et déterminées mettent les bouchées doubles et font avancer les choses dans l'adversité.

Je tiens à remercier les clients, les employés, les courtiers, les actionnaires et les membres du conseil d'administration pour leur appui durant cette autre année fructueuse qu'a été 2019. Votre confiance dans ce que nous voulons accomplir et dans l'équipe que nous avons rassemblée est précieuse et nous servira bien pour gérer notre entreprise en 2020 et durant la prochaine décennie.



Charles Brindamour
Chef de la direction