



# Toujours Intact



INTACT CORPORATION FINANCIÈRE  
ASSEMBLÉE ANNUELLE ET EXTRAORDINAIRE 2023



## **Discours de Charles Brindamour, chef de la direction d'Intact**

Le 11 mai, 2023, 13 h (HE)

***Discours complet***

Bonjour et merci d'être avec nous aujourd'hui.

La raison d'être d'Intact est d'aider les gens, les entreprises et la société à aller de l'avant dans les bons moments et à être résilients dans les moments difficiles. Au cours des trois dernières années, nous avons redéfini le sens du mot « résilience », en surmontant l'adversité et en aidant les clients et la société, tout en faisant croître l'entreprise de façon considérable.

Parmi les épreuves difficiles, notons la pandémie, la guerre et l'inflation qui s'est maintenue à des niveaux élevés. On continue aussi de voir les ravages de plus en plus importants des catastrophes naturelles. Ce qui s'est passé rien que dans les dernières semaines, comme les inondations au Québec, les tempêtes de verglas et les feux de forêt en Alberta, continue de nous rappeler l'importance de combattre les changements climatiques. Même si nous avons réussi à bien naviguer dans cet environnement, ce sont les impacts sur les gens et les collectivités qui poussent l'équipe d'Intact à mettre les bouchées doubles.

Ensemble, forts d'une équipe de 29 000 personnes, nous avons bâti une organisation incroyablement dynamique. Un champion canadien qui est en train de devenir un leader mondial. Et notre plan de match est très centré sur les secteurs où nous pouvons utiliser nos forces pour gagner dans le marché et aider la société en même temps.

C'est grâce à notre position financière solide et à notre esprit de surperformance que nous y parvenons. Notre bilan parle de lui-même : nous avons généré, en moyenne, un rendement total de 14 % par année pour les actionnaires au cours des 10 dernières années, ce qui fait que nous surpassons la performance

du TSX 60 de 600 points de base. Et, en 2022, nous avons généré un rendement total de 21 % pour nos actionnaires, tandis que le TSX 60 reculait de 6 % à ce chapitre.

Mais, pour nous, le succès part vraiment des clients. Soixante-dix pour cent des clients au Canada qui ont fait une transaction avec nous l'an dernier nous recommanderaient à un ami ou un proche. Nous nous rapprochons de notre objectif de faire de trois clients sur quatre nos porte-paroles et je crois que l'objectif est en vue.

Pour offrir une expérience hors du commun aux clients, nous devons nous assurer que nos employés sont engagés et représentent la diversité des collectivités que nous servons, comme Bill l'a dit. Et nous faisons de bons progrès à cet égard : nous avons été nommés Employeur de choix Kincentric en 2022 – pour une 7<sup>e</sup> année de suite au Canada et une 4<sup>e</sup> année d'affilée aux États-Unis.

Nous voulons aussi être l'une des sociétés les plus respectées dans les marchés où nous sommes présents. Nous y parvenons en surclassant nos concurrents jour après jour, comme en témoigne la surperformance de près de 750 points de base de notre rendement des capitaux propres dans les cinq dernières années, et en réussissant à faire progresser nos résultats d'exploitation de près de 16 % annuellement durant la même période. Mais, pour être respectés dans nos marchés, nous devons aussi utiliser nos forces pour contribuer au développement de collectivités résilientes.

Maintenant, notre façon d'obtenir ce succès est étroitement liée à notre façon de voir le monde et son évolution. De mon point de vue, il est important de bien comprendre l'impact que les grandes tendances qui façonnent notre société ont sur nos clients, nos employés et nos collectivités pour être en mesure d'aider les gens et de gagner dans le marché.

J'aimerais donc mettre en lumière cinq tendances auxquelles nous portons particulièrement attention :

1. Commençons par **l'économie**. On surveille de près **l'inflation et l'incertitude entourant les taux d'intérêt à court et à long terme**. Cette incertitude alimente la volatilité des marchés financiers et a aussi contribué à la crise bancaire aux États-Unis. Évidemment, cela affecte aussi le coût de la vie et la capacité d'emprunt des gens.

Même si **la vigueur du marché du travail** est positive pour la croissance réelle des salaires, elle alimente aussi l'inflation. Les politiques monétaires et leurs pressions sur le marché du logement, combinées à la volatilité des marchés financiers, vont vraisemblablement entraîner une faible croissance cette année.

Dans ce contexte, on est prudents dans nos façons de gérer nos investissements. On garde un coussin de 2,8 milliards de dollars en capital, on ajuste notre tarification en fonction de l'inflation, et la gestion des risques est très importante car on réduit les risques associés à nos opérations.

2. Deuxièmement, et plus important de mon point de vue, il y a la vitesse à laquelle les attentes des consommateurs changent. Les clients veulent de la simplicité, de la transparence et surtout – avec la baisse du pouvoir d'achat – un bon rapport qualité-prix. Pour faire d'un plus grand nombre de clients nos porte-paroles, comme je le disais plus tôt, on ajuste notre offre, on

renforce nos marques, on étend nos capacités de distribution et on mise sur notre offre numérique.

3. Troisièmement, la technologie continue de changer la donne. La démocratisation des données est en plein mouvement. La quantité de données explose. Au cours des trois prochaines années, l'ensemble des données existantes à l'échelle mondiale va probablement tripler. L'intelligence artificielle générative est certainement un bon exemple de changement. Ce qu'on observe, par contre, n'est pas surprenant. La vitesse à laquelle les choses évoluent est certainement étonnante.

Intact a investi très tôt dans l'intelligence artificielle. On a mis en place des principes de gouvernance solides au niveau des données et des processus d'examen éthiques. Le tiers de notre avantage concurrentiel repose sur l'utilisation des données et de l'apprentissage machine. Nous voulons être la meilleure firme d'intelligence artificielle en assurance au monde.

4. Quatrièmement, toujours sur le plan technologique, un autre sous-produit de l'explosion des données, c'est la cybersécurité. Cela représente à la fois une grande menace et aussi pour nous une grande occasion d'affaires. Les attaques par rançongiciel ont triplé dans les deux dernières années, et ont augmenté de moitié dans la dernière année. C'est un grand bassin de risques où nous pouvons jouer un rôle important pour aider les entreprises dans les marchés où nous sommes présents.
5. Le cinquième enjeu, et le plus important de mon point de vue, ce sont les changements climatiques. C'est la tendance dominante des 100 prochaines années. Même si c'est impératif de passer au zéro émission nette, il est encore plus urgent de nous adapter aux changements climatiques. Par exemple, les événements météo extrêmes au Canada se sont multipliés par cinq au cours des 30 dernières années. La majorité des dommages causés sont irréversibles et il faudra du temps pour sentir les effets positifs d'une réduction des émissions. Ce qui veut dire que les phénomènes météo extrêmes – comme ceux qu'on a vus récemment – s'aggraveront dans les 10 prochaines années.

Donc, comment utiliser nos avantages concurrentiels pour transformer ces enjeux et tendances en occasions d'affaires? Pour l'expliquer, laissez-moi vous présenter les progrès que nous avons faits en 2023.

Commençons par le Canada, où nous continuons de travailler à accroître notre position de leadership.

Jusqu'à maintenant cette année, nous renforçons nos relations avec les clients en redoublant d'efforts pour améliorer leur expérience numérique et leur expérience en personne. Par exemple, au cours des derniers mois, nous avons lancé une nouvelle fonctionnalité dans nos applis mobiles pour encourager l'écoconduite au volant. Grâce à elle, l'engagement numérique des clients a augmenté de presque 50 %.

Après le succès de l'acquisition et de l'intégration de RSA, nous prévoyons qu'il y aura d'autres possibilités de consolidation dans les cinq à dix prochaines années. Notre objectif est d'assurer une personne sur trois au Canada.

Au Royaume-Uni et en Irlande, notre plan est d'établir une fondation solide, rentable et durable pour l'entreprise.

En mars, nous avons annoncé notre retrait du secteur de l'assurance automobile des particuliers au Royaume-Uni. C'était un pas important à faire pour optimiser notre présence en assurance habitation, en assurance des animaux de compagnie, en assurance des entreprises et en assurance spécialisée. Cela nous rapprochera plus rapidement de notre objectif de maintenir un ratio combiné égal ou légèrement supérieur à 90 % au Royaume-Uni et en Irlande d'ici la fin 2024, soit un an plus tôt que prévu.

Nous faisons aussi d'importants progrès pour devenir un chef de file mondial de l'assurance spécialisée. Notre plateforme mondiale nous permet désormais de servir des clients partout dans le monde, d'émettre des contrats d'assurance et de traiter des réclamations localement dans plus de 150 pays et territoires. Et nous avons élargi notre empreinte d'un facteur de 10 au cours des dernières années.

L'assurance maritime est devenue notre première franchise véritablement mondiale. Et de notre point de vue, la cyberassurance et l'énergie renouvelable seront deux secteurs de souscription émergents et importants pour nous en assurance spécialisée.

Notre solide plan de croissance nous permet de revoir nos ambitions pour nos Solutions spécialisées mondiales : nous voulons désormais générer 10 milliards de dollars en primes annuelles d'ici la fin de la décennie, tout en renforçant notre surperformance dans ce secteur en maintenant un ratio combiné opérationnel inférieur à 90 %.

Un volet important de notre plan de match est de transformer nos avantages concurrentiels. Comme je l'ai dit un peu plus tôt, notre utilisation **des données et de l'intelligence artificielle** pour la tarification et la sélection des risques, notre **vaste expertise en gestion de sinistres**, notre **chaîne d'approvisionnement solide** et notre grande **expertise en gestion du capital et des placements** nous démarquent de la concurrence. Nous continuerons d'investir massivement pour renforcer notre surperformance dans ces secteurs. Nous allons renforcer nos capacités là où nous sommes déjà forts.

Notre **avantage au chapitre des données et de l'intelligence artificielle** repose sur plus de 500 spécialistes de notre laboratoire de données. Cette équipe cherche constamment à améliorer la sélection des risques, à optimiser nos activités et à offrir une expérience hors du commun aux clients.

Nous avons joint les gestes aux paroles. Nous avons créé près de 300 modèles d'intelligence artificielle jusqu'à présent. Nous pouvons maintenant mieux prévoir les sinistres et les comportements des consommateurs. Et nous tirerons parti de cette expertise à plus grande échelle en assurance des entreprises et en assurance spécialisée dans les trois prochaines années.

Nos **réseaux solides** nous ont aidés à mieux gérer les ruptures dans les chaînes d'approvisionnement et l'inflation, et à réduire au minimum les répercussions sur les clients l'an dernier.

Nous avons renforcé nos capacités en ouvrant 13 nouveaux Centres de service Intact au Canada, dont deux nouveaux gérés par des partenaires ajoutés durant le premier trimestre. On Side, notre entreprise de restauration résidentielle, continue son expansion au Canada et teste de nouvelles techniques plus écoresponsables pour traiter les dommages aux biens. Avec la météo extrême qui deviendra de plus en plus fréquente, la demande ne pourra que continuer d'augmenter. Nous tenterons de doubler la taille d'On Side dans les prochaines années.

Nos capacités et nos occasions en **gestion du capital et des placements** continuent de se renforcer. Grâce à notre présence internationale, à notre bilan solide et à notre bonne situation financière, nous pouvons optimiser l'allocation des actifs, saisir les occasions qui se présentent et gérer les vents de face.

Étant donné la volatilité persistante des marchés et la croissance du PIB faible, voire négative, notre équipe continuera de naviguer prudemment dans le monde des placements.

Au premier trimestre, l'équipe a aussi dirigé les efforts pour renforcer le bilan d'Intact en concluant une entente de 6,5 milliards de livres sterling visant des rentes sans rachat des engagements au Royaume-Uni avec Pension Insurance Corporation. Cela élimine en grande partie notre exposition au risque lié aux régimes de retraite au Royaume-Uni et améliore grandement l'efficacité de nos capitaux.

Finalement, notre plan de match met l'accent sur nos gens et sur l'importance d'investir en eux. C'est grâce à eux que nous restons fidèles à notre raison d'être. Être un employeur de choix, être une destination de choix pour les meilleurs talents et experts, et aider nos gens à réaliser leur plein potentiel sont nos priorités.

Chez Intact, nous avons toujours été d'avis qu'on peut à la fois aider la société et gagner dans le marché. Ça vient rejoindre notre raison d'être. C'est au cœur de notre rôle de gestionnaires de risques, et du rôle que l'assurance joue pour protéger la société.

En avril, d'ailleurs, nous avons publié notre rapport sur notre contribution à la société et nos engagements ESG 2022. Je vous encourage à le lire, comme Bill l'a mentionné. Vous y verrez que bâtir des collectivités résilientes fait partie intégrante de notre raison d'être et, surtout, est au cœur de notre stratégie.

Les changements climatiques sont évidemment un élément clé de notre plan, parce qu'on en voit les impacts sur nos clients et notre entreprise depuis plus d'une décennie. On est devenu des leaders au chapitre de la résilience climatique en utilisant notre expertise pour protéger ce qui compte pour les gens et les aider à repartir du bon pied.

Les changements climatiques ne sont pas le seul défi auquel les collectivités font face. Pour Intact, une collectivité résiliente est capable de résister aux changements climatiques, oui, et de prospérer économiquement.

Nous tenons à ce que notre vision de la résilience concorde avec les attentes de la société. On a sondé l'opinion publique et constaté que plus de sept personnes sur dix au Canada pensent que les assureurs doivent s'impliquer davantage dans le développement de collectivités résilientes, surtout quand il est question de résilience climatique et économique.

Alors, on s'est fixé un objectif clair et mesurable d'amener trois de nos parties prenantes sur quatre à nous reconnaître comme un chef de file contribuant au développement de collectivités résilientes. On a créé un baromètre pour en mesurer le progrès. En 2022, on a demandé à six groupes de nous dire ce qu'ils pensent de notre performance – les clients, les employés, les courtiers, les investisseurs, les gouvernements et les ONG et associations de l'industrie.

Nos premiers résultats nous indiquent qu'on est sur la bonne voie : 54 % des parties prenantes nous considèrent comme un chef de file contribuant au développement de collectivités résilientes. Et 90 %

croient qu'Intact a la responsabilité d'aider les collectivités à bâtir leur résilience. On va étendre la portée du baromètre en 2023 pour inclure nos opérations aux États-Unis, au Royaume-Uni et dans l'Union européenne.

Même si nous voulons être reconnus comme un leader qui aide les collectivités à s'adapter aux changements climatiques, d'un point de vue stratégique, il est important pour nous de saisir les occasions d'aider la société tout en gagnant sur le marché durant la transition climatique.

Notre stratégie climatique comporte cinq grandes idées : s'engager, s'adapter, influencer, favoriser et collaborer. Je tenais à vous donner quelques nouvelles sur nos progrès.

- Premièrement, nous voulons atteindre le zéro émission nette d'ici 2050 et réduire de moitié les émissions de nos opérations d'ici 2030. Rien que l'an dernier, nous avons réduit nos émissions de 23 % par rapport à notre référence de 2019.
- Ensuite, nous allons **redoubler d'efforts en adaptation**. Durant le premier trimestre de 2023, nous avons annoncé un nouveau partenariat au Royaume-Uni avec le Gloucestershire Wildlife Trust pour aider les collectivités situées en aval à se protéger des inondations.
- Nous cherchons aussi à **influencer les comportements des clients**, comme avec les nouvelles fonctionnalités d'écoconduite et de consommation d'essence dans nos applications d'assurance basées sur l'usage.
- Quatrièmement, en tant que gestionnaires de risques, nous souhaitons **favoriser la transformation** des industries essentielles à la transition et soutenir les nouvelles. Environ la moitié de notre portefeuille du secteur énergétique est lié à l'énergie renouvelable et nous voyons des occasions de faire croître ce secteur.
- Le cinquième élément de notre plan de match climatique, c'est de continuer à collaborer avec les gouvernements et l'industrie pour accélérer l'action climatique. Ça se poursuit. On voit d'ailleurs d'excellents progrès de la part du gouvernement fédéral avec le lancement de la Stratégie nationale d'adaptation et du Plan de réduction des émissions ici même au Canada. Maintenant, avec un bon plan de match au niveau national, il faut transformer les engagements en mesures concrètes, et le récent budget fédéral aidera à franchir de prochaines étapes importantes. Même s'il manque encore de financement en adaptation climatique et donc en résilience, je veux féliciter le gouvernement d'avoir prévu 21 milliards de dollars en crédits d'impôt pour encourager les investissements dans les technologies à faibles émissions de carbone.

Même si nous applaudissons les initiatives de transition climatique dans le budget fédéral, le retrait proposé de la déduction pour dividendes reçus est préoccupant. Intact fait déjà face à un déséquilibre sur le plan fiscal ici même au Canada par rapport aux concurrents étrangers.

La majorité des actions canadiennes détenues par les assureurs de dommages comme Intact sont des investissements de routine, simples, effectués à découvert et pour leur propre compte. La perte de revenus découlant de la déduction pour dividendes reçus augmente essentiellement notre taux d'imposition effectif de près de deux points. Cela pourrait avoir un effet domino entraînant une hausse du coût des primes et amener les assureurs à réévaluer où ils investissent.

Même si nous sommes sensibles au besoin de recettes supplémentaires, nous encourageons le gouvernement à faire de vastes consultations sur ce changement proposé pour s'assurer qu'il soit bénéfique pour les champions du marché et bon pour l'économie en général.

Pour conclure, je veux rappeler notre objectif de transformer le champion canadien que nous sommes en un leader mondial. Notre bilan démontre que nous sommes capables de surclasser l'industrie et de croître, tout en gérant les turbulences. Notre avantage concurrentiel est plus considérable aujourd'hui qu'il ne l'était il y a 10 ans. C'est cette force qui nous permet d'approcher tout ce que nous faisons avec la volonté d'aider et de gagner.

Je tiens à remercier nos actionnaires de leur appui depuis plus de 10 ans. Soyez assurés que nous ne tenons pas votre soutien pour acquis. Je tiens à féliciter Bill pour sa première année à la présidence du conseil d'administration, certainement une très bonne année si on regarde le rendement total pour les actionnaires, et tous les administrateurs pour leurs conseils et leur supervision.

Je tiens aussi à remercier nos employés pour leur engagement à vivre nos valeurs, à offrir un service hors du commun aux clients et aux courtiers, et à toujours faire preuve de générosité envers les collectivités où ils vivent et travaillent, jour après jour.

Merci.

- FIN -