

Principes pour une assurance responsable – Déclaration annuelle 2021

En 2014, TD Assurance (TDA) est devenue la deuxième signataire canadienne des Principes pour une assurance responsable (PAR) du Programme des Nations Unies pour l'environnement – Initiatives financières (PNUE-IF). Ces principes servent de cadre de travail à l'échelle mondiale pour les compagnies d'assurance afin qu'elles gèrent mieux les occasions et les risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) liés à leurs principales activités et à leur stratégie d'affaires.

En tant que signataire des PAR, TD Assurance rend compte de ses progrès dans l'intégration de ces principes à tous les aspects de ses activités. Ce document présente les activités entreprises par TD Assurance pour démontrer son engagement envers ces principes.

Principe 1 : Intégrer à nos processus décisionnels les considérations environnementales, sociales et de gouvernance liées à nos activités d'assurance.

Stratégie de l'entreprise

Comité de direction sur la gouvernance du développement durable : En plus du travail que nous effectuons pour appuyer les activités de finance durable du Groupe Banque TD, nous avons mis sur pied à TD Assurance un Comité de direction sur la gouvernance du développement durable. Le Comité est composé de leaders de TD Assurance qui s'efforcent d'intégrer les PAR et les facteurs ESG à notre cadre opérationnel.

Groupe de travail sur l'appétence aux risques liés au climat : Afin de bien gérer les risques liés au climat de TD Assurance, nous avons créé un groupe de travail composé de leaders provenant de secteurs d'activité qui gèrent des éléments de notre stratégie de gestion des risques à l'échelle de l'organisation. Le groupe de travail examine les conclusions du dernier rapport des Nations Unies sur l'incidence des changements climatiques et fait des recommandations à TD Assurance sur la façon de gérer ces risques à court, à moyen et à long terme.

Réduction de notre empreinte : Il s'agit d'offrir un plus grand nombre d'occasions de travail continu à distance tout en diminuant le nombre de bureaux que nous occupons, et ce, afin de réduire les émissions associées aux trajets quotidiens ainsi que la consommation d'énergie dans nos bureaux.

Expérience employé

Formation, engagement et responsabilisation : Chacun des bureaux de TD Assurance au Canada a une équipe verte composée d'employés bénévoles qui donnent leur temps pour s'attaquer à des enjeux environnementaux locaux au moyen d'activités comme la plantation d'arbres, le nettoyage de parcs et de rivages, et des séances de formation des employés. Dans le but de soutenir notre engagement à l'égard des PAR, nous avons poursuivi nos efforts permettant de garder les employés engagés et connectés dans tout le pays, alors que la majorité d'entre eux travaillait à distance en raison de la pandémie de COVID-19. Nous avons offert des occasions supplémentaires d'engagement virtuel plutôt qu'en personne, notamment des ateliers sur la réduction des déchets et de la consommation, un répertoire de recettes sans viande, une initiative de mise en commun d'astuces de jardinage et d'idées d'activités familiales ainsi que des séances interactives sur le bien-être. Nos équipes vertes tiennent à jour un blogue florissant qui porte sur les enjeux liés aux PAR. Nous avons mis l'accent sur les activités et les enjeux, et souligné les histoires personnelles des employés au moyen d'autres canaux internes.

Au printemps 2021, nous avons lancé une campagne à l'échelle nationale en vue d'encourager les employés et leurs familles à sortir à l'extérieur, afin de promouvoir le mieux-être physique et mental tout en profitant de l'environnement. Dans l'ensemble du pays, les employés ont fait plus d'un million de minutes d'activité physique. Leur participation a été très positive. À l'automne 2021, nous avons lancé une campagne similaire et, en novembre, nous ferons des dons à la Campagne Centraide de dons annuelle au nom des équipes gagnantes, en fonction du nombre de minutes d'activité physique accumulées.

Nous appuyons ces efforts en offrant à l'échelle de l'entreprise de la formation sur les questions liées aux changements climatiques, les préoccupations du secteur de l'assurance, les activités et engagements de TD Assurance, ainsi que les occasions de participation des employés. Au printemps 2021, nous avons ajouté un module d'apprentissage sur les enjeux ESG à notre programme d'orientation des nouveaux employés. À l'automne, nous avons lancé un cours détaillé sur les enjeux ESG relativement à notre secteur et à notre organisation en particulier.

Programme de stage pour Autochtones : Ce programme de TD Assurance présente aux jeunes professionnels autochtones des occasions d'acquérir des compétences et de l'expérience en travaillant dans différents secteurs de notre unité tout en participant activement à la célébration et à la reconnaissance de l'histoire et de la culture autochtones. Depuis son lancement en 2017, le programme a permis d'accueillir 28 stagiaires, dont 12 se sont joints à notre équipe dans des postes à temps plein ou à temps partiel.



Principes pour une assurance responsable – Déclaration annuelle 2021 (suite)

Gestion des risques et souscription

Les critères de souscription de TD Assurance incluent les éléments suivants :

- Exigence d'installation de valves de protection contre les refoulements d'égouts à la suite d'une réclamation pour que la protection soit maintenue.
- Critères stricts pour les réservoirs à mazout.

Développement de produits et services, et gestion des réclamations

Protection étendue des dommages causés par l'eau	En 2019, TD Assurance a lancé l'avenant Protection étendue des dommages causés par l'eau, qui couvre les dégâts d'eau soudains et accidentels causés par les refoulements d'égouts, les pompes de puisard défectueuses, la pénétration sous le niveau du sol d'eaux souterraines et d'eaux de surface, ainsi que la crue des eaux, le tout dans un seul avenant facile à comprendre. De plus, une mesure d'atténuation des risques a été ajoutée à cette couverture : en cas d'indemnité pour cette garantie, nous paierons jusqu'à 1 000 \$ pour les frais d'installation d'un clapet anti-retour ou d'une pompe de puisard avec système d'alimentation d'urgence, ce qui pourrait aider à prévenir d'autres sinistres.
Rabais d'assurance pour véhicules hybrides et électriques	TD Assurance offre des rabais d'assurance pour les véhicules hybrides depuis 2008 au Canada. En 2011, le programme a été étendu aux véhicules électriques.
Assurance pour les panneaux solaires	TD Assurance inclut une assurance pour les panneaux solaires dans son offre générale de produits d'assurance pour propriétaires, et ne demande pas à ses clients de souscrire une protection supplémentaire à cet effet.
Unités mobiles de dépannage	TD Assurance déploie des unités mobiles de dépannage pour offrir de l'aide dans des régions touchées par des événements catastrophiques liés à des phénomènes météorologiques violents. En 2021, nos équipes ont fait appel à ces unités, installées dans des véhicules, pour aider des clients de TD Assurance à Barrie, en Ontario, à la suite d'une tornade fin juillet. Nous étions sur place le lendemain de la tornade pour offrir du soutien en personnes aux clients touchés.
Outil libre-service MonAssurance	Ce portail en ligne permet aux clients de consulter leurs documents et de réduire ainsi la consommation de papier.
Rabais sur les produits d'assurance liés à la résilience	Les clients de l'Alberta qui optent pour un matériau de couverture hautement résistant et de longue durée avec l'optique de contribuer à réduire les dommages attribuables à des événements météorologiques extrêmes comme les tempêtes de grêle obtiennent une réduction de prime d'assurance.
Reconstruction éco-efficace	La protection habitation bonifiée comprend une protection additionnelle pour couvrir les coûts supplémentaires liés à l'achat de produits respectueux de l'environnement pour les réparations. Les clients peuvent profiter de l'occasion pour utiliser des matériaux respectueux de l'environnement sans frais supplémentaires, jusqu'à 10 % de plus que le montant de leur réclamation (jusqu'à concurrence de 50 000 \$). Les clients qui n'ont pas cette protection peuvent tout de même choisir d'assumer le coût supplémentaire des matériaux verts.

Ventes et marketing

TD Assurance a mis en place plusieurs projets de conseils sur la prévention des dégâts d'eau et sur la protection en cas de tremblement de terre.

Principes pour une assurance responsable – Déclaration annuelle 2021 (suite)

Principe 2 : Travailler en collaboration avec nos clients et nos partenaires d'affaires pour accroître la sensibilisation aux questions ESG, gérer les risques et mettre au point des solutions.

Initiatives liées aux partenaires d'affaires

Conseil consultatif sur les changements climatiques de TD Assurance : En 2019, TD Assurance a créé son Conseil consultatif sur les changements climatiques, une première dans le secteur canadien de l'assurance. Le Conseil consultatif réunit des experts provenant d'Ingénieurs Canada et des six meilleures universités canadiennes dotées d'une expertise dans les domaines des changements climatiques, des phénomènes météorologiques violents et de leurs répercussions sur les gens et sur notre planète. En collaboration avec les dirigeants de TD Assurance, le Conseil consultatif concentre ses efforts sur deux activités : la première vise à réduire les risques d'inondation et la seconde à accroître la résilience et à sensibiliser les propriétaires. Malheureusement, ces projets ont été retardés en raison de la pandémie. Nous sommes reconnaissants de la contribution des membres du Conseil et avons hâte de vous communiquer les détails de ces projets en 2022.

Projets liés aux clients, aux collectivités et aux fournisseurs

Ligne de conseils en matière de réclamations	TD Assurance offre aux clients des conseils préventifs dans le cadre de sa ligne de conseils en matière de réclamations, y compris pour la prévention des dommages pouvant être causés par des événements météorologiques violents.
Gestion des fournisseurs et approvisionnement	Nous avons intégré des facteurs ESG dans nos processus de sélection des fournisseurs et d'approvisionnement. Les dirigeants de TD Assurance collaborent avec les dirigeants du programme d'approvisionnement responsable de l'entreprise pour inviter nos plus importants fournisseurs à adhérer au programme de chaîne d'approvisionnement relatif aux émissions de carbone de la TD en mesurant et en divulguant leurs émissions de carbone et en faisant des efforts pour les réduire.
Transformation numérique et transition vers l'élimination du papier	<p>Fin 2020, nous avons commencé à offrir aux clients de TD Assurance l'option sans papier. Nous visons une participation de 50 % d'ici 2025. À la fin 2021, nous étions sur la bonne voie, puisque près de 15 % de nos clients ont choisi de simplifier les communications en réduisant la consommation de papier. À ce stade précoce du programme, nos clients nous ont aidés à épargner environ 350 arbres.</p> <p>En outre, afin de simplifier les choses pour nos clients en raison de la pandémie, nous avons mis en œuvre au début 2021 les transferts électroniques de fonds pour les paiements de réclamations afin de payer les clients, les demandeurs ou les fournisseurs dans les 24 heures, réduisant ainsi l'impression et les envois par la poste.</p> <p>Pour ce qui est de nos activités, nous avons centralisé le traitement du courrier retourné en un seul emplacement, éliminant ainsi le recours aux transporteurs terrestres ou aériens. Nous avons révisé notre politique de conservation des documents de réclamation afin d'ajouter l'élimination de l'impression inutile. Nous avons établi un processus visant à archiver les documents reçus sous forme électronique plutôt qu'à les imprimer. De plus, nous avons éliminé l'obligation d'imprimer sur microfilm les documents qui sont envoyés aux clients par courriel. Ensemble, ces mesures vont permettre d'éviter l'impression de plus de 600 000 pages par an et réduire nos émissions annuelles de CO₂ de 76 393 kg.</p>
Défi Innovation de TD Assurance	<p>De retour pour une quatrième année à la fin 2021, notre défi Innovation a adopté le thème de l'avenir des réclamations d'assurance responsable. Réalisé par la plateforme en ligne Agorize, ce défi est une initiative d'appel à commentaires auprès de la communauté étudiante à l'échelle mondiale visant à appuyer les objectifs ESG et d'innovation de TD Assurance en trouvant de nouvelles idées. Cette année, TD Assurance invitait les participants à imaginer de nouvelles initiatives pour réduire l'empreinte environnementale de notre processus de réclamation d'assurance habitation et automobile.</p> <p>Par l'entremise de la plateforme Agorize, des centaines d'étudiants ont investi du temps pour aider TD Assurance à avoir une incidence positive. Nous sommes reconnaissants de l'enthousiasme des participants et de leur créativité, et avons hâte d'explorer leurs idées.</p>
Élargir la couverture d'assurance vie	En 2018, TD Assurance a commencé à offrir une couverture d'assurance vie aux clients séropositifs. TD Assurance continue de travailler assidûment pour augmenter le nombre de Canadiens admissibles aux produits d'assurance vie et maladie en innovant en ce qui concerne les produits et le processus de souscription.
Évolution sur l'identité de genre	En 2021, TD Assurance a apporté des changements technologiques aux systèmes de Vie et Santé afin de s'assurer de consigner correctement les préférences des clients en matière d'identité de genre et de les respecter.
Littératie en matière d'assurance	En 2021, afin d'aider nos collègues à mieux comprendre le secteur de l'assurance, nous avons ajouté une formation sur l'assurance à notre programme du Mois de la littératie financière (séances de formation des employés du Groupe Banque TD), qui se tient tous les ans en novembre.

Principes pour une assurance responsable – Déclaration annuelle 2021 (suite)

Principe 3 : Collaborer avec les gouvernements, les organismes de réglementation et les autres parties prenantes clés pour promouvoir des actions à l'échelle de la société sur les questions ESG.

Collaborer avec les gouvernements et les organismes de réglementation

TD Assurance participe aux initiatives gouvernementales et sectorielles ci-dessous pour promouvoir la prise de mesures sur les enjeux ESG :

- Membre du conseil de direction du Programme des Nations Unies pour l'environnement – Initiatives financières (PNUE-IF), instance de haut niveau favorisant l'intégration des facteurs liés à la durabilité aux pratiques financières ainsi que l'adoption, par le secteur, des Principes pour un secteur bancaire responsable et des Principes pour une assurance responsable de l'ONU
- Membre et contributrice clé de Un Canada résistant au climat, coalition générale d'assureurs et d'autres parties prenantes qui défendent les mesures prises par le gouvernement à l'égard de la préparation aux changements climatiques et de la résilience dans l'ensemble du pays
- Vice-présidente et membre du conseil nord-américain pour les PAR du PNUE-IF
- Animation de discussions avec les signataires canadiens des PAR sur la création d'une feuille de route pour le secteur de l'assurance canadien afin de trouver des solutions aux enjeux ESG en collaboration avec tous les paliers gouvernementaux au pays
- Participation, à titre de panéliste, à la table ronde nord-américaine virtuelle de 2021 du PNUE-IF
- Atmospheric and Environmental Research (AER)
- Membre et commanditaire de l'Alberta Severe Weather Management Society
- Participation à des associations sectorielles, notamment le Bureau d'assurance du Canada, la Canadian Association of Direct Relationship Insurers, l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes, l'Institut de prévention des sinistres catastrophiques, ainsi que des groupes de travail sur des domaines précis

Mobiliser les principales parties prenantes

Forum The Green Citizen
du Collège Seneca

Pour la quatrième année consécutive, TD Assurance a renouvelé son engagement à titre de commanditaire principale du forum The Green Citizen du Collège Seneca. Le thème de cette année porte sur les défis actuels et les occasions futures et met l'accent sur l'amélioration des systèmes de la société pendant et après la pandémie, et aborde l'équité, l'inclusion et la collaboration des collectivités pour assurer un meilleur avenir. L'événement de trois jours présentait des conférenciers invités qui ont discuté des enjeux ESG. De plus, des ateliers étaient également offerts aux participants, dont bon nombre étaient des étudiants du Collège Seneca inscrits à des programmes axés sur l'environnement ou la durabilité. Les étudiants de ces programmes sont déjà en train de répondre aux questions environnementales urgentes par l'entremise de l'incubateur entrepreneurial du collège. Comme l'événement était présenté en format virtuel continu, plusieurs séances étaient ouvertes aux employés de TD Assurance et aux membres intéressés de la collectivité.

Conservation de la nature Canada

TD Assurance continuera de collaborer avec la Fondation TD des amis de l'environnement et Conservation de la nature Canada sur trois projets qui se poursuivront en 2022 : deux projets liés à la prévention des inondations au Québec et en Ontario respectivement, et un projet axé sur la réduction des risques de feux de forêt en Colombie-Britannique. Les trois projets comprennent des volets relatifs à la conservation, à la préservation de la faune et à la résilience. Au début 2022, en collaboration avec nos équipes vertes, nous créerons des occasions virtuelles pour nos employés afin de les informer à ce sujet, les activités en personne étant limitées en raison de la pandémie.

Principe 4 : Faire preuve de responsabilité et de transparence en rendant publics régulièrement nos progrès réalisés dans la mise en œuvre des PAR.

TD Assurance divulgue les renseignements relatifs à son application des PAR au moyen des rapports ci-dessous du Groupe Banque TD :

- Rapport annuel ESG
- Plan d'action annuel sur les changements climatiques : Rapport sur les progrès et Rapport relatif au GIFCC
- Réponse au questionnaire annuel de CDP