

RAPPORT ANNUEL 2023

Une expérience humaine avant tout



Une filiale de **La Survivance, mutuelle de gestion**



Table des matières

- 03** Mission, vision, valeurs, notre promesse et 2023 en chiffres
- 04** Survol de l'année
- 06** Message de la présidente du conseil d'administration
- 08** Message du président et chef de la direction
- 12** Employeur responsable
- 14** Engagement dans la communauté
- 17** Membres du conseil d'administration
- 18** Membres du comité de gestion
- 19** Membres de la direction et équipe des ventes
- 20** États financiers consolidés résumés de La Survivance, mutuelle de gestion
- 27** Rapports et comités
- 34** Déclaration de gouvernance, de conformité et de gestion intégrée des risques
- 35** Code de déontologie de l'ACCAP et Déclaration de traitement équitable des consommateurs

Notre raison d'être

Humania Assurance se retrouve parmi les plus anciennes et solides compagnies d'assurance de personnes au Canada. Depuis 150 ans, notre mutuelle conçoit des solutions d'assurance innovantes offertes à des centaines de milliers de Canadiens et Canadiennes à un prix concurrentiel et avec un processus simplifié qui en facilite l'accessibilité.



MISSION

Rendre l'assurance accessible



NOTRE PROMESSE

Une expérience humaine avant tout!



VISION

Offrir la tranquillité d'esprit à tous par des solutions innovantes



VALEURS

Collaboration • Innovation • Agilité
Empathie • Intégrité

Nos résultats financiers en bref

22,2 %

Croissance des produits
d'assurance

204 %

Ratio de solvabilité

6,2 M\$

Résultats net

Survol de l'année

L'année 2023 fut remplie d'exploits, d'innovations et de succès. L'ensemble des équipes d'Humania peuvent être fières de toutes ces réalisations. Voici un survol des faits saillants de l'année.

Répondre efficacement aux besoins du marché

Humania offre maintenant aux courtiers, qui ont un mandat d'exclusivité auprès d'associations ou d'ordres professionnels, la possibilité de proposer une assurance invalidité à leurs membres. Avec le produit Pro Santé Assurance salaire – accident et maladie, les assurés peuvent bénéficier d'un montant maximum de 2 000 \$ par mois sans aucune exigence médicale.

Expérience améliorée pour les réclamations médicales et dentaires

Nous avons modernisé notre plateforme de réclamations, désormais appelée « Mon Humania ». Celle-ci garantit aux assurés un accès instantané à leurs couvertures de soins de santé et assure une expérience fluide pour les réclamations médicales et dentaires. Grâce à ces améliorations, notre plateforme renforce non seulement la position favorable d'Humania sur le marché, mais elle reflète également notre engagement continu à offrir des solutions centrées sur l'humain qui répondent aux besoins de nos clients.

Environnement de travail axé sur la santé et le mieux-être

Encore une fois, le Groupe entreprises en santé nous a décerné le Prix Distinction 2022-2023 dans la catégorie Santé et mieux-être psychologique – Moyennes entreprises. Fidèle à notre promesse d'offrir une expérience humaine avant tout, le bien-être de nos collaborateurs demeure au cœur de nos priorités et nous sommes reconnaissants de faire partie des organisations qui offrent un environnement de travail distinctif.

Employeur de choix au Canada

Pour une 5^e année consécutive, Humania s'est classée parmi les 100 meilleurs employeurs de petite et moyenne taille au Canada. Nos politiques avant-gardistes et nos initiatives en matière de santé et de bien-être ont été déterminantes dans cette reconnaissance. L'esprit d'innovation et d'agilité se reflète dans les actions quotidiennes de toutes nos équipes, c'est d'ailleurs cette force qui nous permet de nous distinguer en tant qu'employeur de choix.

Reconnu pour nos initiatives innovantes en matière de ressources humaines

Humania a remporté le prix « 2023 Innovative HR Team », décerné par Human Resources Director Canada. Ce prix récompense les entreprises canadiennes qui se sont démarquées par leur gestion des ressources humaines au cours de l'année. Nous sommes fiers d'affirmer que nos talents sont au cœur de notre succès et que nos initiatives innovantes en matière de ressources humaines soient reconnues et célébrées.



Activité de « Team building » lors du rassemblement estival au Jardin Daniel A. Séguin.





Implication avec SOCODEVI

Le tournoi de golf bénéfice de SOCODEVI a été une réussite, non seulement pour le plaisir de jouer, mais aussi dans l'esprit de contribuer à des projets qui améliorent les conditions de vie des communautés. Les fonds récoltés lors de cet événement contribueront aux initiatives de développement soutenues par SOCODEVI. Participer en tant que partenaire a été une opportunité de soutenir le travail exceptionnel de leurs équipes et les réalisations remarquables qu'elles ont accomplies à travers le monde en faveur de la durabilité.

Dévouement en faveur de l'accessibilité à l'assurance santé

Marie-Lou Flibotte, Directrice principale, communications et marketing, a pris la direction de l'Afrique pour contribuer au projet PluriELLES, un projet d'envergure réunissant le Bénin, le Burkina Faso et le Mali. Elle y a apporté son expertise et soutien aux équipes locales, favorisant ainsi le développement des mutuelles d'assurance santé. Plusieurs organismes non-gouvernementales se sont réunies afin de trouver des solutions pratiques et innovantes afin de renforcer l'accessibilité aux protections de soins de santé et favoriser l'émancipation financière des femmes. Chapeauté par plusieurs organismes, le projet PluriELLES se poursuivra au cours des prochaines années. Cette implication démontre notre dévouement en faveur de l'accessibilité à l'assurance santé au-delà des frontières.

La culture d'Humania au cœur de nos actions

La culture d'entreprise chez Humania est au cœur de nos actions et guide chacune de nos décisions. Pour nous, elle se vit, rayonne et se partage par tous les membres de l'organisation. Nous sommes extrêmement fiers de présenter notre tout premier Livre de la culture. Il résulte d'un effort collectif visant à partager et à célébrer cette culture exceptionnelle qui nous anime. Le contenu de ce livre est le reflet sincère et sans artifice des contributions des membres de nos équipes.

Célébration de nos succès

C'est avec un grand bonheur que nous avons accueilli nos collaborateurs lors de notre rassemblement estival au Jardin Daniel A. Séguin. Nous avons profité de l'occasion pour célébrer nos succès et passer du temps de qualité entre collègues. Cette journée a définitivement été source de bonheur partagé par tous.



Marie-Lou Flibotte et Daphné Giroux-Marion de chez SOCODEVI au Bénin pour le projet PluriELLES.

MME JOANNE VÉZINA

Message de la présidente du conseil d'administration



Solidité et succès

À titre de présidente du conseil d'administration d'Humania Assurance, c'est avec fierté que je constate l'ampleur des accomplissements réalisés au cours de la dernière année. Nos performances financières sont le reflet de notre engagement et de notre capacité à faire face aux défis économiques tout en assurant la protection de nos mutualistes.

Grâce à une approche disciplinée et une gestion rigoureuse, Humania Assurance a enregistré d'excellents résultats, consolidant ainsi notre positionnement pour l'avenir. Notre écoute, la confiance de nos clients et l'expertise de nos équipes sont des piliers essentiels de ce succès.

Portés par l'innovation et l'excellence opérationnelle, nous continuons de nous positionner favorablement sur le marché. Nous sommes déterminés à poursuivre cette dynamique positive et à offrir à nos clients des solutions toujours plus innovantes et adaptées à leurs besoins en constante évolution.

Changement à la direction

En décembre 2023, M. Nicolas Moskiou a été nommé à titre de président et chef de la direction par intérim. À ce jour, il occupait le poste de vice-président exécutif, Produits, Innovation et Partenariats.

M. Moskiou cumule de nombreuses années d'expérience dans l'industrie de l'assurance. Son leadership engageant et sa vision inspirante insufflent une nouvelle dynamique à Humania. En étroite collaboration avec l'équipe de direction et le conseil d'administration, il entreprend cette année la préparation du plan stratégique 2025-2027. Il guidera l'entreprise vers un avenir prometteur, forte d'une solide posture financière.



«Notre écoute, la confiance de nos clients et l'expertise de nos équipes sont des piliers essentiels de ce succès.»

Mettant l'accent sur l'innovation et la collaboration, M. Moskiou est déterminé à faire d'Humania un leader incontesté dans son domaine. Son engagement envers l'excellence et sa passion pour le progrès augurent d'un avenir riche de promesses pour Humania et ses clients.

Remerciements

Je tiens à remercier M. Marc Peliel pour sa contribution au cours des dernières années. Dans le cadre de ses fonctions, il a participé à la mise en place d'une solide équipe qui œuvre avec talent et énergie à faire croître Humania.

Nous remercions également Lise Lapierre, une administratrice chevronnée dont le mandat s'est terminé en 2023. Le conseil a su profiter pendant plusieurs années de ses connaissances variées en matière d'affaires, de comptabilité et de gouvernance.

Je termine en remerciant l'équipe de direction ainsi que tout le personnel d'Humania pour le dévouement dont ils font preuve au quotidien. Ils pourront compter sur les membres du conseil d'administration qui continueront de mettre leurs connaissances et leurs compétences au service de l'entreprise.

L'année 2024 qui s'amorce représente pour Humania le cap impressionnant de 150 ans à rendre l'assurance accessible. C'est avec confiance et optimisme que nous envisageons l'avenir de notre mutuelle. Notre excellente posture nous permettra de continuer à nous démarquer et à contribuer activement au développement et à l'innovation de l'industrie de l'assurance pour encore plusieurs années à venir.



Joanne Vézina

Présidente du conseil d'administration



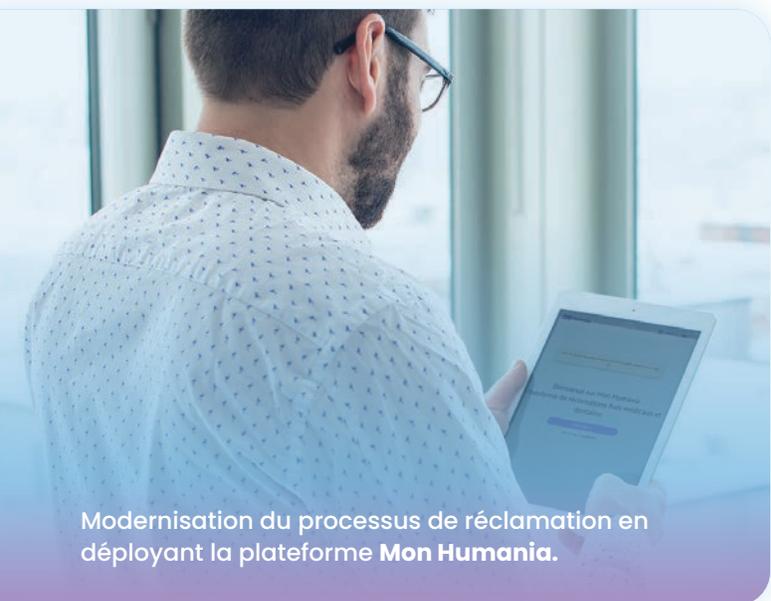
M. NICOLAS MOSKIOU

Message du président et chef de la direction



Une expérience distinctive, c'est le fondement qui oriente chacune des actions de nos équipes, de nos conseillers et de nos partenaires. En tant que mutuelle, cet engagement envers nos assurés est inscrit dans notre ADN depuis 150 ans.

Je suis très fier des réalisations de 2023. Tout au long de l'année, nos équipes ont su répondre aux besoins en constante évolution de nos clients et nous avons élargi notre portée à l'aide d'initiatives concrètes en matière de responsabilité sociale d'entreprise. Ces réussites témoignent de notre engagement constant à offrir une expérience client distinctive à nos mutualistes et partenaires.



Modernisation du processus de réclamation en déployant la plateforme **Mon Humania**.

Animés par un esprit d'innovation et d'agilité

La force d'innovation de nos équipes et leur capacité à concevoir rapidement des solutions adaptées aux besoins du marché se sont une nouvelle fois manifestées dans l'amélioration de notre gamme d'assurance individuelle. Le développement de notre produit *Prosanté Assurance salaire – accident et maladie* personnalisé pour nos groupes et associations en est un bon exemple.

Cette année a été marquée par les efforts que nous avons constamment déployés à élever la qualité de nos services. Nous sommes fiers de souligner que nos équipes ont su maintenir une croissance soutenue au niveau des ventes, démontrant ainsi leur détermination et leur expertise dans la réalisation de nos objectifs. Cela s'est traduit par une augmentation de plus de 10 % des revenus de prime, et ce, pour une 3^e année consécutive. Tout cela a été possible avec l'extraordinaire collaboration et la force de notre réseau de conseillers.

Orientés client en tout temps

Nos mutualistes sont au cœur de nos réflexions et nous nous engageons continuellement à leur offrir une expérience client distinctive. Nos équipes du service à la clientèle se dévouent quotidiennement à dépasser les attentes et à traiter nos clients et partenaires comme elles souhaiteraient être elles-mêmes traitées.

C'est dans cet esprit qu'en 2023, du côté de l'assurance collective, nous avons modernisé le portail *Mon Humania*. Celui-ci offre aux assurés l'accès instantané à leurs couvertures de soins de santé et assure une expérience harmonieuse des règlements médicaux et dentaires. Ce portail offre une gamme de fonctionnalités, notamment la soumission en ligne et la consultation détaillée des réclamations, y compris les résumés utiles pour les impôts. Ces améliorations renforcent non seulement la position favorable d'Humania sur le marché, mais reflètent également notre engagement continu à offrir des solutions qui répondent aux besoins de nos clients.

En outre, au cœur de notre engagement, nous avons mis en place des actions ciblées pour favoriser le mieux-être de nos assurés, notamment sur le plan de l'accompagnement des personnes aux prises avec des problématiques de santé mentale. Par exemple, notre équipe comprend désormais, à l'échelle du pays, des psychiatres praticiens, des travailleurs sociaux et des partenaires avec lesquels nous collaborons pour prendre en charge nos assurés. De plus, notre équipe interne de conseillers en réadaptation dédiée au soutien de nos assurés touchés par des problématiques de santé mentale guide ces derniers afin qu'ils puissent faire un retour au travail sécuritaire et durable. Cette même équipe œuvre également en étroite collaboration avec les employeurs pour garantir le rétablissement durable de la personne.

C'est par cet accompagnement personnalisé que nous pouvons offrir un service client exceptionnel, répondant aux besoins uniques de chacun de nos assurés.

Engagés dans les collectivités

Parmi nos ambitions, nous comptons celle d'avoir une incidence durable sur le bien-être des générations actuelles et de celles à venir. Chez Humania, l'engagement social est au cœur de notre culture d'entreprise et nous sommes fortement déterminés à maintenir une présence active dans nos collectivités et à promouvoir la santé et le bien-être.

Cette année, grâce à notre nouveau partenariat avec **PHIT Canada**, nous avons contribué activement à améliorer la santé physique et mentale des jeunes Canadiens en encourageant l'activité physique et l'adoption d'un mode de vie sain.

Nous avons également soutenu la cause de **Leucan** par l'entremise de diverses initiatives. Les employés motivés par le Comité Empathie ont généreusement participé à plusieurs levées de fonds en plus d'avoir pris part au Défi Ski Leucan et au Bromont Ultra. Ils ont ainsi contribué à favoriser le rétablissement des enfants atteints de cancer ainsi que leur mieux-être et celui des membres de leur famille grâce à des services d'accompagnement et de soutien.



Notre engagement auprès des organismes ne s'arrête pas là. Depuis quelques années, nous avons instauré la **journée empathie**, une journée au cours de laquelle les employés peuvent offrir leur temps à différents organismes communautaires qui leur tiennent personnellement à cœur. Ainsi, durant l'année, plusieurs employés ont généreusement offert du soutien aux organismes de la région.

Notre implication sociale s'étend même jusqu'à l'international. En tant que membre **SOCODEVI**, nous contribuons à améliorer les conditions de vie des populations marginalisées dans de nombreux pays en développement par l'intermédiaire d'appuis-conseils, d'engagements financiers et d'actions concrètes.

Partenaires et filiales : force et succès

Une fois de plus cette année, nos partenariats brillent par leur performance remarquable. Ensemble, nous formons une équipe solide, où chaque partenaire apporte sa propre expertise et sa vision unique. Ce sont nos valeurs partagées combinées à notre dévouement commun qui donnent à nos partenaires leur force et leur succès.

L'orientation d'Humania axée sur l'innovation, l'agilité et la quête de solutions créatives aux problèmes, fait de nous un partenaire de choix. Les succès obtenus par nos partenaires au cours des dernières années sont une manifestation éloquente de la réussite de cette collaboration et nous tenons sincèrement à les remercier.

Du côté de notre filiale voyage, les résultats positifs que nous avons observés témoignent d'une croissance constante, nous ramenant ainsi à une période pré-pandémique. Nous demeurons optimistes quant à la poursuite de cette dynamique positive et sommes déterminés à maintenir nos normes élevées de qualité de service dans ce contexte en évolution. Grâce à notre offre parfaitement adaptée aux besoins des voyageurs, notre service client de haute qualité et l'accessibilité de notre équipe d'assistance, nous avons permis aux clients de voyager en toute quiétude.

Solidité financière

Les résultats financiers pour l'année 2023 dépassent nos attentes. Ceux-ci reflètent les nouvelles normes comptables, entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2023. Nous sommes satisfaits des revenus de placements. Le ratio de solvabilité a connu une forte croissance attribuable aux changements apportés aux normes comptables et à la prudence de nos hypothèses.

Nos bons résultats, combinés à notre solidité financière, nous permettent de continuer à innover en créant des solutions d'assurance sur mesure pour les générations d'aujourd'hui et celles de demain.



Conférence sur les différentes initiatives de SOCODEVI auxquelles Humania contribue depuis plusieurs années.

Culture axée sur le bien-être

Une fois de plus cette année, nos réussites ont reposé sur l'engagement exceptionnel de nos équipes. Au cœur de nos pratiques en matière de ressources humaines, les personnes demeurent la priorité. Forts d'une culture d'entreprise axée sur l'apprentissage, nous reconnaissons l'importance cruciale d'investir dans nos talents et de leur offrir des possibilités de perfectionnement à la hauteur de leurs ambitions. C'est pourquoi, en 2023, nous avons continué d'offrir un éventail d'activités de formation continue à tous nos collaborateurs par l'intermédiaire de notre propre plateforme interne : L'Académie Humania.

Au quotidien, le bien-être de notre personnel demeure notre priorité et nous sommes fiers d'offrir un environnement de travail sain, motivant et propice à la croissance de chacun et de chacune. Nous sommes honorés de figurer parmi les meilleurs employeurs au Canada dans la catégorie des petites et moyennes entreprises en 2023, pour la cinquième année consécutive. Ce palmarès célèbre les entreprises qui offrent les meilleurs lieux de travail au pays, ainsi que des politiques de ressources humaines avant-gardistes.

En sus de cette reconnaissance, plusieurs autres prix et distinctions attestent notre dévouement envers nos collaborateurs et la promotion de leur santé et leur épanouissement professionnel. Ces réussites et nos initiatives en ressources humaines illustrent notre démarche novatrice plaçant nos collaborateurs au cœur de toutes nos décisions.

Remerciements

À tous nos clients et mutualistes, c'est avec gratitude que je vous remercie de la confiance que vous nous accordez pour répondre à vos besoins en assurance santé.

De plus, je suis fier de souligner la force de notre équipe et la solidité de nos partenariats. En parcourant ce rapport annuel, nous prenons conscience de l'ampleur des réalisations que nous avons accomplies ensemble cette année. Ces succès n'auraient pu être possibles sans le travail acharné et l'esprit d'équipe qui caractérisent Humania.

Je tiens également à remercier les membres du conseil d'administration et de la direction pour leurs conseils précieux, leur présence et leur dévouement, qui contribuent au succès de notre entreprise.

Tourné vers l'avenir, je suis persuadé que notre collaboration permettra de bâtir un avenir prometteur pour Humania.



Nicolas Moskiou

Président et chef de la direction

L'humain au cœur de nos pratiques RH

Nous sommes fiers de proposer à nos employés des initiatives et des programmes innovants qui soutiennent leur perfectionnement professionnel, leur santé globale et leur mieux-être.

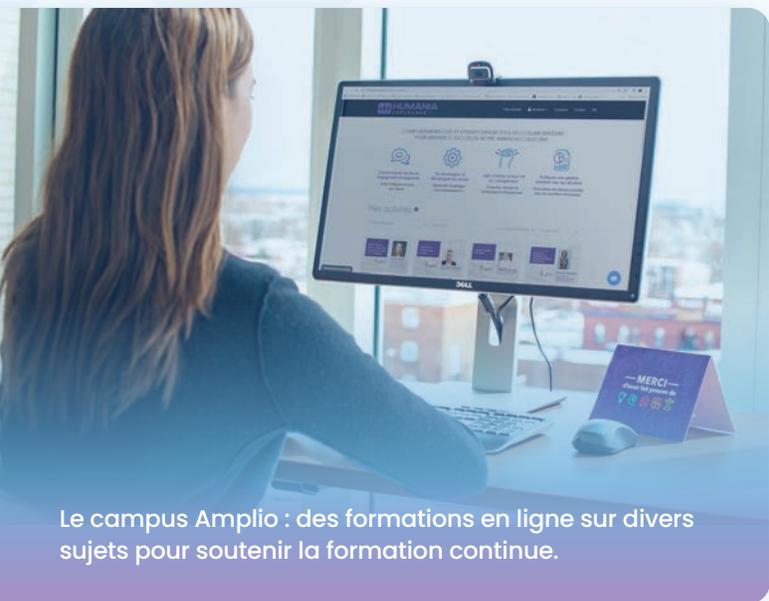


Cultiver le talent

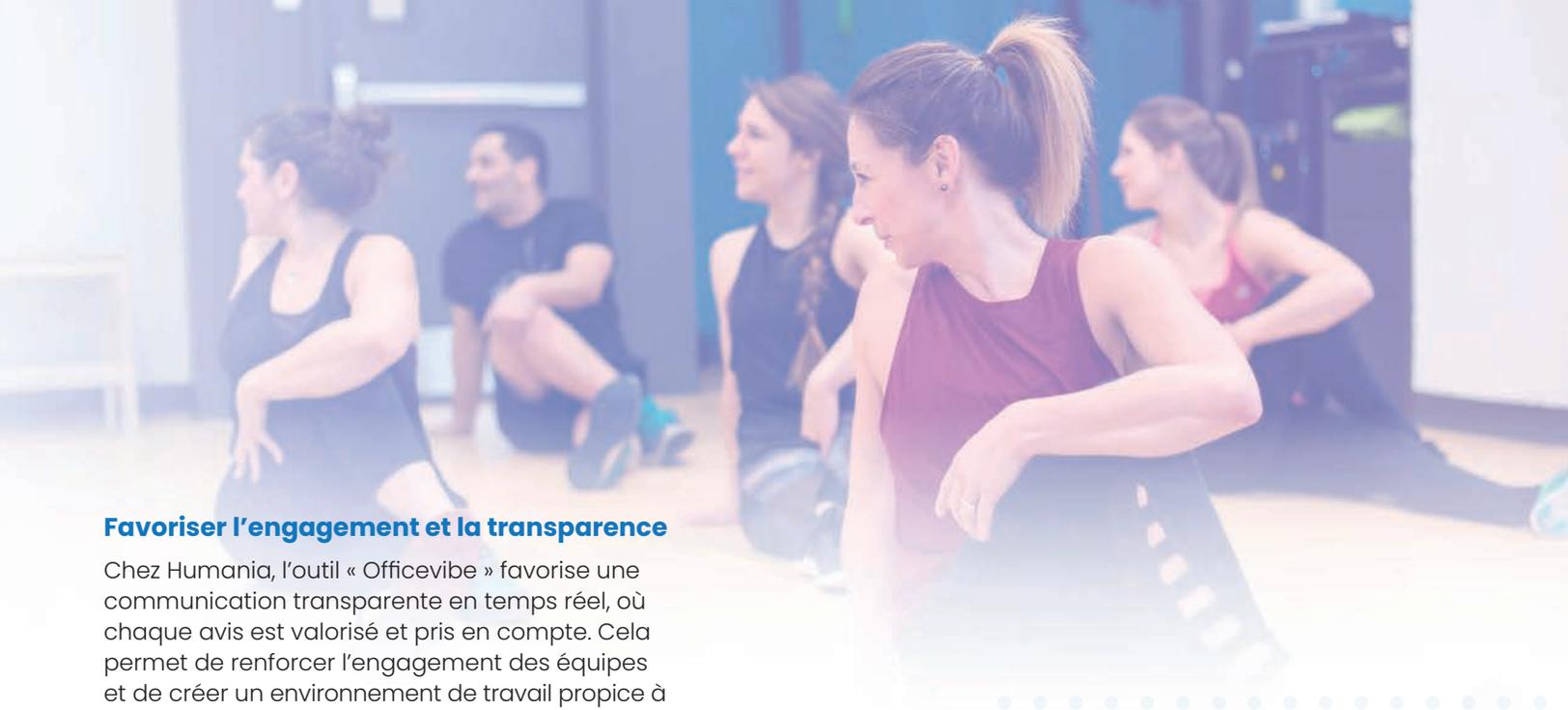
L'apprentissage est au cœur de la culture de notre entreprise. En effet, nous sommes convaincus que l'épanouissement et le rendement de nos collaborateurs passent par le perfectionnement continu de leurs compétences. C'est pourquoi nous investissons dans des formations de haute qualité et étroitement alignées sur les ambitions de l'entreprise et les besoins de chacun. Cette approche permet à nos équipes de libérer leur plein potentiel, d'exprimer leur créativité et de gagner en agilité. Cela se traduit concrètement par une amélioration importante de la qualité de nos services.

L'année 2023 a marqué un tournant dans notre engagement à favoriser l'apprentissage continu de nos équipes. En effet, nous avons lancé deux plateformes de formation internes en ligne « L'Académie Humania » et le campus Amplio, propulsé par Illuxi. Ces deux plateformes de formation en ligne englobent une multitude de sujets et de domaines professionnels. Parallèlement, nous sommes dotés d'une politique de formation qui permet aux employés ambitieux de faire des études aux frais de l'employeur.

De nombreuses femmes au sein de notre organisation ont pris part au programme renommé « Défi 100 jours » de L'effet A, reconnu pour son engagement à promouvoir le perfectionnement professionnel des femmes d'ambition en entreprise. Ce programme propose des formations uniques qui conjuguent inspiration et action, contribuant ainsi à l'épanouissement professionnel des participantes. De plus, nous proposons à nos gestionnaires des formations spécialisées, telles que le « Parcours Ascension », axées sur le leadership, la stratégie et la gestion du changement. Nos formations portent aussi sur des sujets importants, comme le respect et la civilité en milieu de travail. Parallèlement, des initiatives de co-développement sont régulièrement proposées, favorisant ainsi l'échange et le développement au sein de notre organisation.



Le campus Amplio : des formations en ligne sur divers sujets pour soutenir la formation continue.



Favoriser l'engagement et la transparence

Chez Humania, l'outil « Officevibe » favorise une communication transparente en temps réel, où chaque avis est valorisé et pris en compte. Cela permet de renforcer l'engagement des équipes et de créer un environnement de travail propice à l'épanouissement et au rendement. Nous privilégions ainsi les échanges orientés vers des solutions, favorisant un dialogue constructif.

Le maintien d'un climat de travail sain et sécuritaire est une priorité pour nous et fait partie intégrante de nos valeurs. C'est dans cette perspective que nous offrons une ligne de signalement externe et indépendante, permettant à nos employés de signaler de manière simple et confidentielle tout comportement répréhensible. Nous sommes engagés à protéger nos employés en leur offrant un environnement sécuritaire et juste, dans lequel ils se sentent en confiance.

Encourager la santé globale

Cette année, notre indice de mieux-être global confirme notre position de leader parmi les organisations offrant une expérience employée distinctive. La santé et le bien-être de nos collaborateurs sont au cœur de notre promesse et constituent un pilier essentiel de notre culture d'entreprise.

La plateforme de notre programme d'aide aux employés « PreZen+ » est un outil qui permet, notamment, aux employés d'évaluer leur indice de mieux-être global. Les résultats nous ont permis d'établir qu'il est essentiel de réduire la sédentarité et le niveau de stress chez les collaborateurs. Les conclusions que nous avons tirées de cette évaluation nous ont permis de déterminer des pistes de solutions afin de bonifier notre stratégie en matière de santé et de mieux-être au cours de la prochaine année.

L'effet ^A



Quatre de nos ambitieuses collaboratrices ayant participé au « Défi 100 jours de l'Effet A ».

Des actions concrètes pour un avenir meilleur

Chez Humania, nous sommes persuadés que chaque geste contribue à générer des retombées durables menant à un meilleur avenir pour nos collectivités. Notre esprit d'empathie et nos valeurs mutualistes guident chacune de nos actions et se manifestent dans une multitude d'initiatives.

PHIT Canada : Unis pour la santé et le bien-être des jeunes

Promouvoir la santé et le bien-être a toujours été au cœur de nos valeurs et nous sommes ravis d'allier nos forces à l'organisme PHIT Canada, dont la mission est d'améliorer la santé physique et mentale des jeunes Canadiens via la promotion de l'activité physique et d'un mode de vie sain. En travaillant ensemble, nous pouvons définitivement aider plus de collectivités à atteindre une meilleure santé et qualité de vie. Cette collaboration marque une étape marquante dans notre engagement continu en faveur de la promotion de la santé et du bien-être global, parfaitement alignée sur nos valeurs et notre culture.

Leucan : Un engagement concret pour améliorer la qualité de vie des enfants atteints de cancer

Le comité Empathie d'Humania rassemble des membres de divers secteurs autour d'une mission commune : impliquer notre entreprise et nos collaborateurs dans des actions concrètes auprès d'organismes communautaires partageant nos valeurs. Cette année, c'est avec fierté que nous avons soutenu Leucan, un organisme qui offre des services d'accompagnement aux enfants atteints de cancer et à leurs familles. Grâce à la générosité de nos employés et à leur engagement, nous avons participé à plusieurs levées de fonds et événements, comme le « Défi Ski Leucan » et le « Bromont Ultra ». Ensemble, nous avons apporté un soutien précieux et tangible aux familles touchées par cette épreuve, soutenant ainsi l'espoir et la solidarité.





SOCODEVI : un partenariat solidaire pour un monde plus juste et plus équitable

Humania est fière de faire partie du réseau de SOCODEVI, la Société de coopération pour le développement international, une organisation québécoise dont l'objectif consiste à améliorer les conditions de vie des familles dans les pays en développement tout en rendant les collectivités autonomes. Les programmes que nous soutenons visent notamment à réduire la pauvreté, à appuyer l'entrepreneuriat coopératif et à augmenter la résilience face aux changements climatiques, le tout avec une approche d'égalité des genres. Depuis 2010, c'est via de l'appui-conseil, de l'engagement financier ainsi que des actions concrètes qu'Humania contribue aux activités de SOCODEVI.

Centre culturel Humania Assurance : Un lieu de rencontre et d'échange pour tous

Depuis bientôt 10 ans, Humania est associée à la ville de Saint-Hyacinthe pour soutenir le centre culturel, qui réunit sous un même toit différents organismes socioculturels de la région, afin de rendre accessibles les activités socioculturelles. Nous sommes heureux d'apporter une contribution à la collectivité où se trouve le siège social de notre mutuelle.

Journées Empathies : Donner du temps pour donner du sens

Chez Humania, l'engagement social ne se résume pas à de simples paroles. Nous sommes convaincus que le bien-être de la collectivité passe par des actions concrètes. C'est pourquoi nous avons mis en place la *Journée Empathie*, une initiative unique qui permet à nos employés de consacrer une journée de travail à l'organisme de leur choix. En outre, Humania bonifie ce soutien en versant un don à l'organisme choisi.

Cette année, nos équipes ont déployé leur passion et leur énergie au service de diverses causes importantes. L'équipe Culture, talent et expérience client a notamment confectionné des sacs d'école pour l'organisme Hop! La rentrée. Un geste généreux qui a permis à de nombreux enfants de vivre une rentrée scolaire dans la dignité. L'équipe des réclamations a quant à elle passé un moment inoubliable avec les participants au pique-nique estival de l'organisme Sclérose en plaques Saint-Hyacinthe-Acton. En accompagnant des personnes atteintes de sclérose en plaques en kartus, nos employés ont vécu une expérience enrichissante et inspirante.

Nous sommes profondément touchés par le dévouement et l'engagement de nos collaborateurs. Leur profond respect des valeurs humaines est une source de fierté pour Humania et contribue à faire de notre entreprise un acteur positif dans la collectivité.



L'équipe Culture, talent et expérience à la confection de sacs d'école pour l'organisme Hop! La rentrée.



L'équipe des réclamations au pique-nique estival de l'organisme Sclérose en plaques Saint-Hyacinthe-Acton.





Membres du conseil d'administration

Joanne Vézina

MBA, ASC

Présidente du conseil

Administratrice de sociétés

Muriel McGrath

IASA

Présidente, MC2 Consilium inc.

Administratrice de sociétés

Pascale Audette

Administratrice de sociétés

Michel Tardif

F.S.A., F.I.C.A., A.S.C.

Vice-président du conseil

Administrateur de sociétés

Louise Pellerin-Lacasse

F.I.C.A., F.S.A., CERA

Administratrice de sociétés

Luc Filiatreault

Administrateur de sociétés

René Delsanne

M. Sc., F.I.C.A., F.S.A., CFA

Président, Delsanne conseil inc.

Claude Robitaille

CPA, ASC

Administrateur de sociétés

André Rivest

Secrétaire du conseil

Debout, de gauche à droite : Louise Pellerin-Lacasse, André Rivest, Claude Robitaille, René Delsanne et Muriel McGrath.
Assis, de gauche à droite : Pascale Audette, Joanne Vézina, Luc Filiatreault et Michel Tardif.



Membres du comité de gestion

Nicolas Moskiou

F.S.A.

Président et chef de la direction

Luc Bergeron

F.I.C.A., F.S.A.

Vice-président
Finances et Trésorier

Kim Rochette

Vice-présidente adjointe
Culture, talent et expérience client

Alina Dudau

A.S.A.

Actuaire en chef

Denis Lefebvre

Vice-président
Technologies

Jean-Benoît Forgues

LLL, MBA

Vice-président adjoint
Affaires juridiques et conformité

Debout, de gauche à droite : Jean-Benoît Forgues, Nicolas Moskiou et Alina Dudau.

Assis, de gauche à droite : Kim Rochette, Luc Bergeron et Denis Lefebvre.

Membres de la direction

DIRECTION

Émilie Alary

Directrice | Stratégie et vigie de marché

Anthony Blais, F.S.A., F.I.C.A., CERA

Directeur | Actuariat, assurance individuelle

Guillaume Delorme

Directeur | Administration, assurance collective

Natalie Di Maria, CPA

Directrice | Comptabilité

Marie-Lou Flibotte

Directrice principale, Agence Collab.
Communication et marketing

Laura Gutierrez

Directrice, marketing

Virginie Labonté, CPA

Directrice | service de l'analyse et de la
planification financière

Fanny Laurendeau, B.A.

Directrice | Gestion des contrats et relations réseau

Cathy Leclair

Directrice | Administration, assurance individuelle

Sophie Lefebvre, ALHC, HIA, ACS

Directrice | Administration, projets spéciaux

Valérie Le Roux, ASC

Vice-présidente, produits et partenariats

Andrew Mazur, B.Comm., ACS, ALMI

Directeur | Sélection des risques et Tarificateur en chef

Jonathan Plourde

Directeur | Actuariat, tarification, assurance collective

Josée Pelletier

Directrice | Services administratifs et gestion immobilier
corporatif

Michelle Tessier, CPA

Directrice | Projets spéciaux

Nathalia Wosik, B. Sc.

Directrice principale | Opérations d'assurance
Produits, innovation et partenariats

DIRECTION, ÉQUIPE DES VENTES

Philippe Barbari

Vice-président national,
Développement des affaires et administration,
assurance collective par intérim

Pierre-Philippe Comte

Directeur des ventes | Québec, assurance collective

Vanessa Marquis-Medeiros

Directrice | Développement des affaires,
assurance individuelle

Amélie Jodoin

Vice-présidente nationale,
Développement des affaires, assurance individuelle

Ariana Kane

Représentante aux ventes, Alberta et Saskatchewan,
assurance individuelle

Isabelle Parent

Représentante, développement des affaires,
conseillère en sécurité financière

Marie-Pier Parent

Directrice | Développement des affaires,
assurance individuelle

Taylor Ruby

Représentant aux ventes, Colombie-Britannique,
assurance individuelle

Charles Tremblay

Directeur | Développement des affaires,
assurance individuelle

Martin Walker

Directeur des ventes | Ontario et Ouest du Canada,
assurance collective



États financiers consolidés résumés

DE LA SURVIVANCE, MUTUELLE DE GESTION

État du résultat consolidé résumé

de l'exercice terminé le 31 décembre 2023 (en milliers de dollars canadiens)

	2023 \$	2022, ajusté* \$
Résultat d'assurance		
Produits d'assurance	204 140	167 003
Charges d'assurance	(175 103)	(148 179)
Charges nettes des contrats de réassurance	(9 652)	(7 502)
	19 385	11 322
Résultats d'investissement net		
Placements		
Produits de placement	21 921	(3 235)
Variation de la valeur des actifs financiers	18 871	(37 076)
Frais de placement	(976)	(998)
	39 816	(41 309)
Charges financières d'assurance		
Charges financières des contrats d'assurance émis	(49 650)	126 528
Produits financiers des contrats de réassurance détenus	18 735	(45 898)
	(30 915)	80 630
	8 901	39 321
Produits de distribution et autres produits	1 035	1 048
Autres charges financières	(72)	(436)
Frais généraux	(18 108)	(15 819)
RÉSULTAT AVANT IMPÔTS	11 141	35 436
Charge d'impôt	(4 981)	(10 478)
RÉSULTAT NET	6 160	24 958
Attribuable aux mutualistes	5 227	21 177
Attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle	933	3 781
	6 160	24 958

* Les résultats de l'exercice comparatif se terminant le 31 décembre 2022 ont été ajustés à la suite de l'application initiale des normes IFRS 17, Contrats d'assurance et IFRS 9 Instruments financiers, y compris les amendements consécutifs aux autres normes, à compter du 1^{er} janvier 2023.

État du résultat global consolidé résumé

de l'exercice terminé le 31 décembre 2023 (en milliers de dollars canadiens)

	2023 \$	2022, ajusté* \$
RÉSULTAT NET	6 160	24 958
Autres éléments du résultat global		
Éléments qui seront reclassés ultérieurement dans le résultat net		
Actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat global		
Gains (pertes) non réalisés [nets d'impôts de 111 \$ (240 \$ en 2022)]	309	(666)
Actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat global		
Reclassement au résultat net des (pertes) gains réalisés [nets d'impôts de 25 \$ (100 \$ en 2022)]	(71)	277
Couvertures de flux de trésorerie		
Pertes non réalisées [nets d'impôts de 8 \$ (0 \$ en 2022)]	(22)	-
	216	(389)
Éléments qui ne seront pas reclassés ultérieurement dans le résultat net		
Avantages du personnel		
Réévaluations du passif net au titre des prestations définies [nettes d'impôts de 202 \$ (521 \$ en 2022)]	(561)	1 445
	(345)	1 056
RÉSULTAT GLOBAL	5 815	26 014
Attribuable aux mutualistes	4 934	22 073
Attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle	881	3 941
	5 815	26 014

* Les résultats de l'exercice comparatif se terminant le 31 décembre 2022 ont été ajustés à la suite de l'application initiale des normes IFRS 17, Contrats d'assurance et IFRS 9 Instruments financiers, y compris les amendements consécutifs aux autres normes, à compter du 1^{er} janvier 2023.

État de la situation financière consolidé résumé

au 31 décembre 2023 (en milliers de dollars canadiens)

	2023 \$	2022, ajusté* \$	1 ^{er} janvier 2022, ajusté* \$
ACTIFS			
Placements			
Trésorerie et équivalents de trésorerie	31 191	21 501	24 315
Marché monétaire	834	1 600	5 125
Obligations	320 179	261 053	312 522
Actions	25 238	75 979	63 762
Fonds d'infrastructure	12 700	12 094	11 795
Fonds immobilier	17 070	17 445	15 578
Prêts	13 390	3 460	1 465
Instruments financiers dérivés	2 431	-	-
	423 033	393 132	434 562
Actifs d'assurance			
Actifs au titre des contrats de réassurance	212 038	198 015	243 087
	212 038	198 015	243 087
Autres éléments d'actif			
Autres actifs	5 216	2 731	3 446
Actifs d'impôts différés	-	55	615
Immobilisations corporelles	7 539	7 798	8 081
Immobilisations incorporelles	9 252	9 440	7 947
Goodwill	13 670	13 670	13 670
	35 677	33 694	33 759
Total des actifs	670 748	624 841	711 408

* Les résultats de l'exercice comparatif se terminant le 31 décembre 2022 ont été ajustés à la suite de l'application initiale des normes IFRS 17, Contrats d'assurance et IFRS 9 Instruments financiers, y compris les amendements consécutifs aux autres normes, à compter du 1^{er} janvier 2023.

État de la situation financière consolidé résumé

de l'exercice terminé le 31 décembre 2023 (en milliers de dollars canadiens)

	2023 \$	2022, ajusté* \$	1 ^{er} janvier 2022, ajusté* \$
PASSIF			
Passifs d'assurance			
Passifs au titre des contrats d'assurance	502 572	451 124	569 856
	502 572	451 124	569 856
Autres éléments de passif			
Instruments financiers dérivés	30	2 191	-
Autres passifs	8 639	12 046	8 980
Passifs d'impôts différés	6 427	7 059	5 810
Passifs relatifs aux contrats d'investissement	1 458	1 700	1 950
Débeture	-	4 967	4 962
Obligations locatives	439	386	496
	16 993	28 349	22 198
Total des passifs	519 565	479 473	592 054
CAPITAUX PROPRES			
Avoir des assurés	128 126	122 899	101 722
Participations ne donnant pas le contrôle	25 351	24 470	20 529
Cumul des autres éléments du résultat global	(2 294)	(2 001)	(2 897)
Total des capitaux propres	151 183	145 368	119 354
Total des passifs et des capitaux propres	670 748	624 841	711 408

Au nom du conseil d'administration



Claude Robitaille
Administrateur



Joanne Vézina
Administrateur

* Les résultats de l'exercice comparatif se terminant le 31 décembre 2022 ont été ajustés à la suite de l'application initiale des normes IFRS 17, Contrats d'assurance et IFRS 9 Instruments financiers, y compris les amendements consécutifs aux autres normes, à compter du 1^{er} janvier 2023.

État des variations des capitaux propres consolidé résumé

de l'exercice terminé le 31 décembre 2023 (en milliers de dollars canadiens)

2023	Avoir des assurés \$	Participations ne donnant pas le contrôle \$	Cumul des autres éléments du résultat global \$	Total des capitaux propres \$
Solde au début	122 899	24 470	(2 001)	145 368
Résultat net	5 227	933	-	6 160
Autres éléments du résultat global	-	(52)	(293)	(345)
	5 227	881	(293)	5 815
Solde à la fin	128 126	25 351	(2 294)	151 183
2022	Avoir des assurés \$	Participations ne donnant pas le contrôle \$	Cumul des autres éléments du résultat global \$	Total des capitaux propres \$
Solde au début	80 556	17 375	600	98 531
Impact de l'adoption de la norme IFRS 17	20 099	3 589	-	23 688
Impact de l'adoption de la norme IFRS 9	1 067	(435)	(3 497)	(2 865)
Solde au début ajusté*	101 722	20 529	(2 897)	119 354
Résultat net	21 177	3 781	-	24 958
Autres éléments du résultat global	-	160	896	1 056
	21 177	3 941	896	26 014
Solde à la fin	122 899	24 470	(2 001)	145 368

* Les résultats de l'exercice comparatif se terminant le 31 décembre 2022 ont été ajustés à la suite de l'application initiale des normes IFRS 17, Contrats d'assurance et IFRS 9 Instruments financiers, y compris les amendements consécutifs aux autres normes, à compter du 1^{er} janvier 2023.

Notes aux états financiers consolidés résumés

de l'exercice terminé le 31 décembre 2023 (en milliers de dollars canadiens)

1. CRITÈRES DE PRÉPARATION DES ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS RÉSUMÉS

La Survivance, mutuelle de gestion (ci-après la « Société ») a préparé des états financiers consolidés en conformité avec les Normes internationales d'information financière (IFRS). Les états financiers consolidés ont été approuvés et autorisés pour publication par le conseil d'administration le 27 février 2024. L'auditeur indépendant a exprimé une opinion non modifiée sur ces états financiers consolidés dans son rapport du 27 février 2024.

La Société a choisi de préparer des états financiers consolidés résumés en utilisant les critères suivants :

- a) Présentation d'un jeu d'états financiers consolidés, à l'exception de l'état des flux de trésorerie consolidé et des notes aux états financiers consolidés;
- b) Utilisation du même format dans les états financiers consolidés résumés que celui adopté dans les états financiers consolidés, à l'exception des renvois aux notes;
- c) Exclusion des notes aux états financiers consolidés, à moins que leur omission empêche le lecteur d'avoir une représentation structurée des ressources économiques et des obligations de l'entité à un moment précis ou de leur évolution au cours d'une période.

2. DISPONIBILITÉ DES ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

Les états financiers consolidés audités de la Société sont disponibles pour consultation au siège social de la société en communiquant avec Humania Assurance Inc.



Rapports et comités

Rapport des auditeurs indépendants sur les états financiers consolidés résumés

Aux mutualistes de La Survivance, mutuelle de gestion

OPINION

Les états financiers consolidés résumés ci-joints de La Survivance, mutuelle de gestion (l'« entité »), qui comprennent :

- l'état de la situation financière consolidé résumé au 31 décembre 2023;
- l'état du résultat consolidé résumé pour l'exercice terminé à cette date;
- l'état du résultat global consolidé résumé pour l'exercice terminé à cette date;
- l'état des variations des capitaux propres consolidé résumé pour l'exercice terminé à cette date;
- ainsi que les notes annexes;

sont tirés des états financiers consolidés audités de La Survivance, mutuelle de gestion pour l'exercice terminé le 31 décembre 2023 (les « états financiers audités »).

À notre avis, les états financiers résumés ci-joints sont cohérents, dans tous leurs aspects significatifs, avec les états financiers audités, conformément aux critères énoncés à la note 1 des états financiers résumés.

ÉTATS FINANCIERS RÉSUMÉS

Les états financiers résumés ne contiennent pas toutes les informations requises par les Normes IFRS de comptabilité. La lecture des états financiers résumés et du rapport de l'auditeur sur ceux-ci ne saurait par conséquent se substituer à la lecture des états financiers audités de l'entité et du rapport des auditeurs sur ces derniers.

Ni les états financiers résumés ni les états financiers audités ne reflètent les incidences d'événements postérieurs à la date de notre rapport sur les états financiers audités.

OBSERVATIONS - INFORMATIONS COMPARATIVES

Nous attirons l'attention sur l'état consolidé résumé de la situation financière, qui explique que certaines informations comparatives présentées :

- au 31 décembre 2022 et pour l'exercice terminé à cette date ont été ajustées;
- au 1^{er} janvier 2021 ont été établies à partir des états financiers pour l'exercice terminé le 31 décembre 2021 qui ont été ajustés (non joints au présent rapport).

Notre opinion n'est pas modifiée à l'égard de ce point.

AUTRE POINT - INFORMATIONS COMPARATIVES

Dans le cadre de notre audit des états financiers résumés pour l'exercice terminé le 31 décembre 2023, nous avons également audité les ajustements effectués aux fins du retraitement de certaines informations comparatives présentées :

- au 31 décembre 2022 et pour l'exercice terminé à cette date;
- au 1^{er} janvier 2022.

À notre avis, ces ajustements sont appropriés et ont été correctement effectués.

RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION À L'ÉGARD DES ÉTATS FINANCIERS RÉSUMÉS

La direction est responsable de la préparation des états financiers résumés conformément aux critères énoncés à la note 1 des états financiers résumés.

RESPONSABILITÉ DE L'AUDITEUR

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion indiquant si les états financiers résumés sont cohérents, dans tous leurs aspects significatifs, avec les états financiers audités, sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre conformément à la Norme canadienne d'audit (NCA) 810, Missions visant la délivrance d'un rapport sur des états financiers résumés.

 KPMG s.r.l./S.E.N.C.R.L.¹

KPMG s.r.l./S.E.N.C.R.L., LLP

Montréal (Canada), le 27 février 2024

F CPA auditeur, FCA permis de comptabilité publique n° A110618

Rapport de la direction

Les états financiers consolidés résumés de La Survivance, mutuelle de gestion (ci-après nommée la « Mutuelle » ou la « Société ») contenus dans le présent rapport annuel sont la responsabilité de la direction et ont été approuvés par le conseil d'administration. Ils ont été extraits des états financiers consolidés de la Mutuelle et devraient être interprétés conjointement avec ces derniers, y compris les notes complémentaires.

Pour aider la direction à s'acquitter de ses responsabilités, la Société maintient un système de contrôle interne qui vise à fournir l'assurance raisonnable que l'actif est protégé, que seules des opérations valides et autorisées sont effectuées, et que l'information financière est exacte, exhaustive et communiquée en temps opportun.

Le conseil d'administration exerce sa responsabilité relativement aux états financiers de la Mutuelle, surtout par l'entremise du comité d'audit et de gestion des risques formé en totalité d'administrateurs indépendants, lequel se réunit périodiquement avec la direction, de même qu'avec l'auditeur indépendant et l'actuaire responsable de l'évaluation. Ces derniers peuvent, à leur gré, rencontrer le comité d'audit et de gestion des risques, en présence ou en l'absence de la direction, pour discuter de questions touchant à l'audit et à l'information financière.

Au nom de la direction,



Nicolas Moskiou
Président et chef de la direction



Luc Bergeron
Vice-président, finances

Saint-Hyacinthe, le 22 février 2024

Rapport de l'actuaire responsable de l'évaluation

Aux titulaires de polices de La Survivance, mutuelle de gestion,

J'ai évalué le passif des polices dans les états financiers consolidés de la société préparés conformément aux Normes internationales d'information financière pour l'exercice terminé le 31 décembre 2023.

À mon avis, le montant du passif des polices constitue une provision appropriée à cette fin. L'évaluation est conforme à la pratique actuarielle reconnue au Canada et les états financiers consolidés présentent fidèlement les résultats de l'évaluation.

L'évaluation est conforme à la Loi sur les assureurs du Québec et son règlement d'application.



Marie-Andrée Boucher, F.I.C.A., F.S.A
Actuaire responsable de l'évaluation

Montréal (Canada), le 22 février 2024

Comité de gouvernance et d'éthique

COMPOSITION

Le comité, constitué en conformité avec les dispositions de la Loi sur les assureurs, est formé d'administrateurs indépendants. Il doit être composé d'au moins trois membres qui se réunissent au moins trois fois par année afin d'accomplir son plan de travail annuel d'environ trente items.

Pour être efficace, ce comité doit inclure des membres qui ont, par exemple, de l'expérience dans la gouvernance d'entreprise.

MEMBRES

Michel Tardif, président
Joanne Vézina
Pascale Audette

Mandat

Le comité de gouvernance et d'éthique voit à ce que les règles requises pour l'application des dispositions législatives et réglementaires, notamment les lignes directrices et les directives de l'AMF soient élaborées, adoptées et appliquées. Il doit également établir des règles de déontologie qui s'appliquent à l'entreprise et s'assurer qu'elles sont communiquées aux personnes à qui elles s'adressent.

Au chapitre de la gouvernance, le comité a le mandat de proposer au conseil d'administration des règles de gouvernance visant à assurer une saine gestion de l'entreprise, en plus de veiller à leur application et à leur mise à jour.

Rapport d'activité en déontologie

En ce qui concerne l'application des règles de déontologie et les déclarations d'intérêts, le comité a reçu le rapport de la direction à l'égard de la conformité de celles-ci, indiquant qu'elles avaient été adéquatement diffusées au sein de l'entreprise et des filiales, et que tout manquement déontologique d'importance ou que tout conflit d'intérêts constaté au cours de l'exercice avait été adéquatement signalé au comité, le cas échéant.

Rapport d'activité en gouvernance et conformité

Le comité a étudié les rapports de conformité qui lui ont été présentés et suivi l'évolution du plan d'action en matière de conformité pour l'exercice 2023, le traitement équitable du consommateur étant au cœur de ses priorités.

Conformément à leur mandat, les membres du comité se sont assurés de l'application et du respect de la politique sur les critères de probité et de compétence des membres du conseil et des dirigeants des entreprises du Groupe Humania Assurance.



Michel Tardif
Président

Comité de placement

COMPOSITION

Le comité est formé d'administrateurs, de dirigeants et d'experts externes nommés par le conseil d'administration.

MEMBRES

René Delsanne, administrateur, président du comité

Nicolas Moskiou, président et chef de la direction

Alina Dudau, actuaire en chef

Luc Bergeron, vice-président, finances

Michel Tardif, administrateur

Michel Pelletier, conseiller expert externe

Mandat

Le comité de placement a pour mandat de mettre en place des stratégies de placement et d'appariement propres aux objectifs de la compagnie. Le comité recommande au conseil d'administration la politique de placement de l'entreprise et veille à sa mise à jour. Le comité s'assure du suivi des résultats et du degré d'appariement des actifs avec les engagements financiers de l'entreprise en conformité avec les objectifs poursuivis. Le comité s'assure que les activités d'investissement respectent la politique de placement.

Le comité recommande également au conseil d'administration le choix des gestionnaires de placement, vérifie qu'ils respectent la politique de placement de la société et assure le suivi des rapports de performance par rapport aux objectifs fixés.

Le comité de placement d'Humania Assurance agit aussi à titre de comité de placement de La Survivance-Voyage et y assume les mêmes responsabilités que celles mentionnées ci-dessus.

Rapport d'activité

Tout au long de l'exercice, le comité a procédé à l'analyse des performances réalisées par les gestionnaires concernant les portefeuilles de placement de la Société et de La Survivance-Voyage.

Le comité a analysé trimestriellement les rapports de conformité à la politique de placement présentés par les gestionnaires et en a fait rapport au conseil d'administration.

Les membres du comité ont aussi assuré un suivi du degré d'appariement des actifs et des passifs de l'entreprise, et les rapports trimestriels sur l'appariement ont été déposés au conseil d'administration.

En plus de ces suivis réguliers, le comité a entrepris une refonte complète de la politique de placement pour s'assurer que son profil risque / rendement s'arrime aux nouvelles normes comptables de présentation des résultats financiers (IFRS 17 et IFRS 9).



René Delsanne
Président

Comité des ressources humaines

COMPOSITION

Ce comité est formé d'au moins trois administrateurs, incluant la présidente du conseil d'administration qui en assume la présidence.

MEMBRES

Joanne Vézina, présidente
Luc Filiatreault
Muriel McGrath

Mandat

Le comité des ressources humaines a pour mandat d'évaluer annuellement la performance du président et chef de la direction et de recommander sa rémunération au conseil d'administration.

De plus, il reçoit, examine et approuve les recommandations du président et chef de la direction relativement à la rémunération globale des vice-présidents.

Il procède également à la mise à jour du plan de relève aux postes clés de l'entreprise et revoit les grands enjeux liés aux ressources humaines de la Société.

Rapport d'activité

De concert avec le Conseil d'administration, et afin d'explorer de nouvelles avenues dans le cadre de l'établissement du nouveau plan stratégique, il a été convenu de mettre fin au mandat de M. Marc Peliel à titre de Président et Chef de la direction de l'entreprise à compter du mois de décembre 2023. Le Conseil d'administration a nommé M. Nicolas Moskiou, œuvrant dans l'entreprise depuis plus de quatre ans, à titre de Président et Chef de la direction par intérim d'Humania.

Le comité établira un processus de sélection de la relève et s'assurera de recruter une personne répondant au profil souhaité, apte à élaborer le plan stratégique d'Humania et à atteindre ses objectifs d'affaires.

Le comité a aussi entériné les recommandations concernant la rémunération des Vice-présidents pour l'année 2024 et les objectifs à atteindre liés à la rémunération. Le comité a également examiné les résultats de l'entreprise et évalué le degré d'atteinte des objectifs fixés pour l'année 2023. De même, le comité a revu les régimes d'intéressement ainsi que la valeur des prestations de retraite des membres de la direction.

Dans le cadre de son programme de travail, le comité a rencontré à huis clos, à chaque réunion, la direction des ressources humaines afin de discuter, le cas échéant, des enjeux en matière de gestion des ressources humaines. Finalement, les membres du comité ont procédé à la révision annuelle du plan de relève de la direction de l'entreprise et en ont discuté avec le conseil d'administration.



Joanne Vézina
Présidente

Comité d'audit et de gestion des risques

COMPOSITION

Le comité est formé d'administrateurs indépendants. Il doit être composé d'au moins trois membres dont la majorité n'est pas membre d'un autre comité du conseil d'administration. Chaque membre du comité doit avoir des connaissances appropriées en finances, et au moins un membre doit avoir une expertise en comptabilité ou en gestion financière.

MEMBRES

Claude Robitaille, président
Louise Pellerin-Lacasse
Pascale Audette

Mandat

Le comité d'audit et de gestion des risques a pour mandat de surveiller le processus lié à la présentation de l'information financière et de s'assurer que les états financiers sont présentés conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS). Il doit également s'assurer de l'existence d'un système de contrôle interne adéquat, vérifier le processus de gestion des risques, recommander au conseil d'administration le profil de risques de la Société et le plan d'action en découlant. Il doit de plus superviser le processus d'audit, ainsi que les procédures appliquées par la Société afin qu'elle respecte les lois et règlements relevant des domaines de la comptabilité et de la finance.

Rapport d'activité

Au chapitre de la présentation de l'information financière, le comité a principalement pris connaissance des positionnements comptables de la société et du rapport de l'auditeur indépendant pour le bilan d'ouverture et les états financiers de l'exercice terminé le 31 décembre 2022. Par ailleurs, il a reçu l'examen de la santé financière (ESF) et le rapport de l'actuaire désignée portant sur les provisions techniques.

Il a également recommandé au conseil d'administration l'adoption des états financiers audités et accepté le plan d'audit qui lui a été proposé pour l'exercice 2023. Le comité a aussi reçu les déclarations de la direction relativement au respect des obligations de l'entreprise et à la conformité de l'entreprise aux politiques touchant la sécurité des technologies de l'information.

Les membres du comité ont aussi examiné les procédures de contrôle interne et étudié les rapports qui lui ont été présentés. Ceux-ci touchent les travaux d'audit interne réalisés par l'équipe des finances et les audits effectués par des partenaires externes de l'entreprise, tels les réassureurs ou des entreprises spécialisées. De plus, les membres du comité ont suivi une formation concernant l'introduction des normes IFRS-17 et se sont assurés de bien comprendre les changements et l'impact sur l'organisation et sur les exigences de suffisance de capital en assurance de personnes.

Conformément au mandat confié par le conseil d'administration, le comité a étudié le processus menant à la préparation et au suivi du nouveau profil de risques de l'entreprise, dont les plans d'action qui en découlent, et recommandé au conseil d'administration son adoption. Il a également étudié le rapport sur la simulation de crise préparé par l'équipe de l'actariat et proposé au conseil d'administration le ratio cible et le niveau d'appétit pour le risque de la Société. Finalement, il a effectué le suivi des risques principaux et pris connaissance des incidents opérationnels survenus, et ce, à chacune de ses rencontres.

Au chapitre de la sécurité informatique, le comité a pris connaissance des audits et plans d'action qui sont déployés par l'entreprise pour assurer la sécurité de ses systèmes et la protection des informations qu'elle détient. De plus, il a effectué le suivi du plan d'action concernant l'évolution de la maturité en matière de cybersécurité. Finalement, le comité a examiné le rapport d'activités annuel du plan de continuité des affaires. Enfin, il a recommandé au conseil d'administration l'adoption et la mise à jour de certaines politiques et a approuvé le mandat de l'auditeur externe pour l'exercice 2023.

Pour réaliser son mandat, le comité a travaillé en étroite collaboration avec la direction et des rencontres privées ont eu lieu avec l'auditeur indépendant, l'actuaire désigné, le responsable de la cybersécurité, l'actuaire en chef aussi responsable de la gestion des risques, ainsi qu'avec le vice-président finances.



Claude Robitaille
Président

Déclaration de gouvernance, de conformité et de gestion intégrée des risques

GOUVERNANCE

La gouvernance est l'ensemble des principes et des règles que l'entreprise, ses administrateurs et ses dirigeants doivent mettre en application dans l'exercice de leurs fonctions afin d'assurer la saine gestion de l'organisation et sa rentabilité financière. Elle définit le rôle et les responsabilités du conseil d'administration, des administrateurs et de la haute direction, ainsi que les compétences requises pour être administrateur.

Humania Assurance applique des règles de gouvernance qui reconnaissent l'apport essentiel du conseil d'administration au succès de l'organisation. Ces règles définissent, entre autres, le mandat et les normes de fonctionnement de son conseil d'administration, les responsabilités de ses administrateurs et les mandats des comités statutaires et vérifient que les dirigeants répondent à des critères élevés de probité. Elles départagent les tâches entre le conseil d'administration, le président du conseil ainsi que le président et chef de la direction, et elles établissent divers mécanismes pour assurer une gestion intégrée des risques, un contrôle interne adéquat ainsi qu'une supervision indépendante de certaines activités.

POLITIQUE DE CONFORMITÉ

En tant que compagnie d'assurance, Humania Assurance évolue dans un environnement législatif, réglementaire et normatif en constante évolution. La direction accorde une grande importance à la conformité législative et réglementaire, une pratique de gestion saine et prudente.

Humania Assurance a mis en place une politique de gestion de la conformité qui vise l'établissement d'un cadre de gestion comportant des mesures de surveillance et d'atténuation du risque de non-conformité à l'environnement réglementaire. Elle permet aux membres du conseil d'administration d'obtenir l'assurance raisonnable que les opérations d'Humania Assurance sont menées conformément à l'environnement réglementaire auquel est soumise l'entreprise.

L'application de la politique de gestion de la conformité permet :

- d'énoncer les principes et les composantes du cadre de gestion de la conformité;
- de définir les rôles et responsabilités en matière de conformité;
- de satisfaire aux exigences fixées par les autorités de réglementation, et ce, en les adaptant à la réalité d'Humania Assurance;
- de partager une culture et une vision commune de la conformité.

POLITIQUE DE GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES

Humania Assurance évolue dans un environnement où la gestion des risques est une part essentielle et intrinsèque à la conduite des affaires. L'existence d'une pratique formelle et intégrée lui permet de gérer ses risques selon une approche uniforme, évolutive et dynamique.

La gestion intégrée des risques chez Humania Assurance :

- permet, de manière uniforme et cohérente au fil des années, d'identifier, d'évaluer, de gérer et de suivre les risques qui peuvent compromettre l'atteinte des objectifs stratégiques et opérationnels de l'entreprise;
- donne la rétroaction nécessaire pour promouvoir la collaboration et la gestion transversale des risques et facilite le partage des informations sur les risques à travers toute l'organisation;
- permet la création d'une culture de gestion des risques qui facilite de manière uniforme et explicite l'allocation des ressources et les prises de décisions en s'appuyant, entre autres, sur le niveau d'appétit pour le risque préalablement déterminé par le conseil d'administration.

La politique de gestion intégrée des risques prévoit l'établissement d'un cadre de gestion comportant des mesures d'identification, d'évaluation, de surveillance et d'atténuation des risques; elle s'inscrit dans une perspective de saine gouvernance.

Code déontologie des sociétés membres de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP)

Humania Assurance est membre de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes, et adhère au code de déontologie des sociétés membres de cet organisme :

1. Pratiquer une concurrence serrée et loyale afin que le public puisse obtenir les produits et services qui lui sont nécessaires à des prix raisonnables.
2. Faire des annonces publicitaires claires et sans équivoque des produits et services, et éviter les pratiques qui pourraient induire en erreur.
3. S'assurer que les indications portant sur les prix, les valeurs et les prestations soient claires et justes, et que les sommes qui ne sont pas garanties soient indiquées de façon appropriée.
4. Rédiger les contrats dans une langue claire et directe en évitant d'inclure des limites qui ne seraient pas sensées.
5. Utiliser des techniques de sélection solides et équitables.
6. Effectuer les règlements en cours de façon honnête et dans les meilleurs délais, sans imposer d'exigences injustifiées.
7. Faire preuve de compétence et de courtoisie en matière de prestation de services et de souscription.
8. Respecter le droit à la vie privée des clients en utilisant les renseignements personnels obtenus sur ces derniers uniquement à des fins permises et en ne les divulguant qu'à des personnes autorisées.

Déclaration de traitement équitable des consommateurs

Les principes de saines pratiques commerciales et de traitement équitable des consommateurs ciblent toutes les pratiques commerciales d'Humania Assurance. Ils doivent guider la prise de décision et les gestes quotidiens de tous les employés de la société. Pour Humania Assurance, avoir de saines pratiques commerciales, c'est notamment agir équitablement et d'une manière responsable.

À cet effet, la déclaration de traitement équitable suivante énonce clairement la position d'Humania Assurance.

DÉCLARATION DE TRAITEMENT ÉQUITABLE

Humania Assurance s'impose des normes élevées en matière de traitement équitable des consommateurs. Nous nous engageons à fournir à nos clients une information claire et complète, un traitement juste et équitable, un règlement diligent des réclamations ainsi qu'une protection rigoureuse des renseignements personnels.

Chaque client peut s'attendre à recevoir des renseignements clairs sur sa police d'assurance, la protection qu'elle lui procure et le processus de règlement des réclamations. Pour tout renseignement complémentaire, il est invité à consulter sa police d'assurance ainsi que son conseiller en sécurité financière, ou encore à visiter notre site Internet.

Le cas échéant, le consommateur peut nous poser des questions sur sa police d'assurance afin de comprendre les garanties qu'elle lui offre et les obligations qu'elle lui impose.

Tout client qui a une plainte à formuler au sujet du service qu'il a reçu, est invité à recourir au processus de traitement des plaintes d'Humania Assurance.

HUMANIA ASSURANCE

1555, rue Girouard Ouest, Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 2Z6

Téléphone : 450 773-6051 | Sans frais : 1 888 400-6051 | www.humania.ca



Une filiale de **LA SURVIVANCE**
MUTUELLE DE GESTION