



Index GRI 2020

Table des matières

Index du contenu GRI	3
Méthodologie – GRI	7
GRI 102 : ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION	7
GRI 102-1 À 102-13 : PROFIL DE L'ORGANISATION	7
GRI 102-14 ET 102-15 : STRATÉGIE ET ANALYSE	17
GRI 102-16 ET 102-17 : ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ	17
GRI 102-18 À 102-39 : GOUVERNANCE.....	18
GRI 102-40 À 102-44 : IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES.....	19
GRI 102-45 À 102-56 : PRATIQUE DE DIVULGATION	20
Divulgence économique – sociale – environnementale	23
GOUVERNANCE.....	23
Divulgence économique	24
PERFORMANCE ÉCONOMIQUE.....	24
RETOMBÉES ÉCONOMIQUES INDIRECTES.....	25
PRATIQUES D'ACHAT ET ÉVALUATION DES FOURNISSEURS	26
LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LES CRIMES FINANCIERS.....	27
Divulgence environnementale	30
GESTION DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE ET ÉNERGIE.....	30
MATIÈRES RÉSIDUELLES	34
Divulgence sociale	35
COMMUNAUTÉS LOCALES.....	35
ÉDUCATION ET COOPÉRATION	36
EXPÉRIENCE DES MEMBRES ET CLIENTS.....	36
RESPONSABILITÉ INHÉRENTE AUX PRODUITS.....	38
ENGAGEMENT ACTIONNARIAL.....	46
DIVERSITÉ ET INCLUSION	47
RELATION EMPLOYEUR-EMPLOYÉ	48
FORMATION ET ÉDUCATION	48
SÉCURITÉ DE L'INFORMATION ET SÉCURITÉ PHYSIQUE	49
VIE PRIVÉE ET PROTECTION DES DONNÉES DES MEMBRES ET CLIENTS.....	51



Index du contenu GRI

GRI 101 : PRINCIPES GÉNÉRAUX 2016

GRI 101 ne requiert aucune divulgation particulière.

GRI 102 : ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION

PAGE(S) DU RRSC

PAGE(S) DE L'INDEX GRI

NON-PUBLICATION

PROFIL DE L'ORGANISATION

GRI 102-1	Nom de l'organisation		7	
GRI 102-2	Principales marques et services		7, 8, 9	
GRI 102-3	Adresse du siège social		10	
GRI 102-4	Répartition géographique	61	10	
GRI 102-5	Forme juridique		10	
GRI 102-6	Marchés desservis		10	
GRI 102-7	Taille de l'organisation	61, 64	11	
GRI 102-8	Répartition de la main-d'œuvre		11	Les informations sur le nombre total d'employés par contrat de travail et par région, et sur le nombre total d'employés par type d'emploi et par genre ne sont pas disponibles.
GRI 102-9	Chaîne d'approvisionnement	80	11	
GRI 102-10	Changements substantiels touchant l'entreprise		12	
GRI 102-11	Principe de précaution		12	
GRI 102-12	Chartes et principes (initiatives externes)		12, 13	
GRI 102-13	Affiliations		13, 14, 15, 16	

STRATÉGIE ET ANALYSE

GRI 102-14	Déclaration du président	3, 4, 5, 6	17	
GRI 102-15	Impacts, risques et opportunités		17	

ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ

GRI 102-16	Valeurs, principes et normes internes		17	
GRI 102-17	Mécanismes de conseils et de gestion des préoccupations concernant les questions éthiques		17	



Index du contenu GRI

GRI 102 : ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION		PAGE(S) DU RRSC	PAGE(S) DE L'INDEX GRI	NON-PUBLICATION
GOUVERNANCE				
GRI 102-18	Structure de gouvernance	104, 105	18	
GRI 102-21	Consultation concernant les enjeux		18	
GRI 102-32	Approbation du rapport		18	
GRI 102-38	Ratio de rémunération		18	
GRI G4-55	Taux de participation		19	
IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES				
GRI 102-40	Liste des parties prenantes	7, 8	19	
GRI 102-41	Conventions collectives		19	
GRI 102-42	Critères de sélection	7, 8	19	
GRI 102-43	Approche utilisée	7, 8	19	
GRI 102-44	Préoccupations et enjeux majeurs	7, 8	19	
PRATIQUE DE PUBLICATION				
GRI 102-45	Entités incluses		20	
GRI 102-46	Processus de contenu	3, 4	21	
GRI 102-47	Enjeux pertinents	3, 4	21	
GRI 102-48	Reformulation d'informations		21	
GRI 102-49	Modifications relatives à la publication		21	
GRI 102-50	Période couverte		21	
GRI 102-51	Date du rapport précédent		21	
GRI 102-52	Cycle de publication		21	
GRI 102-53	Personnes-ressources		21	
GRI 102-54	Déclaration de publication en conformité avec les normes GRI		22	
GRI 102-55	Index du contenu GRI		22	
GRI 102-56	Vérification externe		22	



Index du contenu GRI

		PAGE(S) DU RRSC	PAGE(S) DE L'INDEX GRI	NON-PUBLICATION
APPROCHE DE GESTION				
GRI 103 APPROCHE DE GESTION	103-1 Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre		23, 24, 25, 26, 27, 30, 34, 35, 36, 38, 46, 47, 48, 49, 51	
	103-2 Approche de gestion et ses composantes		23, 24, 25, 26, 27, 30, 34, 35, 36, 39, 46, 47, 48, 49, 51	
	103-3 Évaluation de l'approche de gestion		23, 24, 25, 27, 29, 31, 34, 35, 38, 40, 46, 47, 48, 49, 50, 53	
ÉCONOMIE – ENVIRONNEMENT – SOCIAL				
GOUVERNANCE		105		
ÉCONOMIE				
GRI 201 PERFORMANCE ÉCONOMIQUE	201-1 Valeur économique directe créée et distribuée	69, 70, 71, 73, 74	24	
GRI 203 IMPACTS ÉCONOMIQUES INDIRECTS	203-2 Impacts économiques indirects d'importance	77, 79, 80, 81	25	
GRI 204 PRATIQUES D'ACHAT	204-1 Part des dépenses auprès de fournisseurs locaux	69, 70, 76, 77, 80, 81	26	
GRI 205 LUTTE CONTRE LA CORRUPTION	205-2 Communication et formation sur les politiques et procédures en matière de lutte contre la corruption		29	
ENVIRONNEMENT				
GRI 302 ÉNERGIE	302-3 Intensité énergétique	36, 37	30, 31, 32	
GRI 305 ÉMISSIONS	305-1 Émissions directes de gaz à effet de serre (portée 1)	36, 37		
	305-2 Émissions indirectes de gaz à effet de serre (portée 2)	36, 37		
	305-3 Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (portée 3)	36, 37		
	305-4 Intensité des émissions de gaz à effet de serre	36, 37		
	305-5 Réduction des émissions de gaz à effet de serre	36, 37, 38, 39		
GRI 306 EFFLUENTS ET DÉCHETS	306-2 Déchets par type et méthode d'élimination	39	34	
GRI 308 ÉVALUATION ENVIRONNEMENTALE DES FOURNISSEURS	308-1 Nouveaux fournisseurs évalués à l'aide de critères environnementaux	80, 81	26	
SOCIAL – PRATIQUES EN MATIÈRE D'EMPLOI				
GRI 401 EMPLOI	401-1 Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	100		
	401-2 Avantages sociaux offerts aux employés	98	48	



Index du contenu GRI

		PAGE(S) DU RRSC	PAGE(S) DE L'INDEX GRI	NON-PUBLICATION
GRI 404 FORMATION ET ÉDUCATION	404-2 Programmes de mise à niveau des compétences des employés et d'aide à la transition	101	48	
GRI 405 DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES	405-1 Composition et répartition des administrateurs des caisses et des employés	94	47	
SOCIAL – SOCIÉTÉ				
GRI 413 COMMUNAUTÉS LOCALES	413-1 Activités impliquant la communauté locale, évaluation des impacts et programmes de développement	21, 22, 23, 25, 26	35	
	FS13 Points d'accès dans les régions à faible densité de population ou désavantagées sur le plan économique, par type	61, 62, 63, 64		
	FS14 Initiatives pour améliorer l'accès aux services financiers des personnes désavantagées	55, 62, 63, 68, 85, 86		
GRI 414 ÉVALUATION SOCIALE DES FOURNISSEURS	414-1 Nouveaux fournisseurs évalués à l'aide de critères sociaux	80, 81	26	
GRI 418 CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES DES CLIENTS	PR10 Initiatives conçues pour sensibiliser le personnel à la protection des données		51, 52, 53	Seul l'indicateur PR10 a été retenu aux fins de cette divulgation.
EXPÉRIENCE MEMBRE ET CLIENT	PR5 Résultats des enquêtes de satisfaction auprès des membres et clients	60	36, 37, 38	
ÉDUCATION FINANCIÈRE ET COOPÉRATIVE	FS16 Initiatives pour augmenter les connaissances financières et coopératives	30, 31, 65, 66, 67	36	
SOCIAL – RESPONSABILITÉ INHÉRENTE AUX PRODUITS				
RESPONSABILITÉ INHÉRENTE AUX PRODUITS	FS1 Politiques comportant des éléments environnementaux et sociaux		38, 39, 40	
	FS7 Produits et services conçus pour générer des retombées sociales	86, 87, 88, 90	40, 41, 42, 43, 44, 45	
	FS8 Produits et services conçus pour générer des retombées environnementales	88, 90	40, 41, 42, 43, 44, 45	
ACTIONNARIAT ENGAGÉ	FS10 Nombre de sociétés issues du portefeuille de l'organisation avec lesquelles elle a interagi sur des questions environnementales ou sociales	89	46	
	FS11 Actif soumis à un filtre positif ou négatif sur les plans social et environnemental	82	46	



Méthodologie – GRI

GRI 102 : ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION

GRI 102-1 À 102-13 : PROFIL DE L'ORGANISATION

GRI 102-1 NOM DE L'ORGANISATION

Mouvement des caisses Desjardins

GRI 102-2 PRINCIPALES MARQUES ET SERVICES

Nous offrons des produits et services liés aux finances des personnes, des groupes, des coopératives et des entreprises :

- épargne et solutions de placement;
- services de courtage de valeurs mobilières;
- cartes de débit, de crédit et prépayées;
- services de paiement;
- prêts aux particuliers et aux entreprises;
- assurance de dommages;
- assurance de personnes (vie et santé);
- régimes collectifs (assurance et épargne-retraite);
- gestion de patrimoine;
- services d'investissement dans des valeurs, des titres, des fonds communs de placement et du capital de risque;
- services de représentants fiduciaires;
- affaires financières et commerciales internationales.

Nos marques sont regroupées ainsi :

- la marque mère, soit Desjardins;
- les marques commerciales, qui regroupent :
 - les marques piliers;
 - les marques identitaires;
- les marques institutionnelles;
- les marques endossées;
- les marques autonomes.

MARQUES DESJARDINS

Marque mère



MARQUES COMMERCIALES

Marques piliers



Marques identitaires



MARQUES INSTITUTIONNELLES





MARQUES ENDOSSÉES



Marques de distributeurs indépendants affiliés à DSF



MARQUES AUTONOMES





GRI 102-3 ADRESSE DU SIÈGE SOCIAL

100, rue des Commandeurs
Lévis (Québec) G6V 7N5

GRI 102-4 RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE

Desjardins est la coopérative financière la plus importante en Amérique du Nord. Nous exerçons nos activités principalement au Canada. Les activités bancaires du Mouvement Desjardins sont fortement concentrées au Québec, malgré la diversification offerte par ses activités d'assurance en Ontario et au Québec.

Pour en savoir plus, consulter la section « **Des experts et des services accessibles** » à la page 61 de notre Rapport de responsabilité sociale et coopérative.

Nous avons également des points de service aux États-Unis, par l'entremise de la Desjardins Bank, National Association, pour les services aux particuliers, et de la Desjardins Florida Branch, pour l'accompagnement de nos membres et clients entreprises en Floride. Nous avons en outre un bureau de représentation en Europe.

De plus, Développement international Desjardins, notre organisme à but non lucratif, offre ses services dans une trentaine de pays répartis sur quatre continents. Ses activités sont regroupées dans les deux secteurs suivants :

- l'expertise-conseil;
- les investissements.

GRI 102-5 FORME JURIDIQUE

Le Mouvement Desjardins regroupe les caisses Desjardins du Québec et la Caisse Desjardins Ontario Credit Union Inc., la Fédération des caisses Desjardins du Québec et ses filiales ainsi que le Fonds de sécurité Desjardins. Plusieurs de ses filiales et composantes sont actives à l'échelle du Canada, tandis que la présence du Mouvement Desjardins est assurée aux États-Unis par la Desjardins Bank, National Association.

La Caisse Desjardins Ontario Credit Union Inc. est issue de la fusion de La Fédération des caisses populaires de l'Ontario Inc. et de ses 11 caisses populaires membres. Cette fusion a pris effet le 1^{er} janvier 2020.

GRI 102-6 MARCHÉS DESSERVIS

Par l'intermédiaire de nos secteurs d'activité Particuliers et Entreprises, Gestion de patrimoine et Assurance de personnes ainsi qu'Assurance de dommages, nous proposons une offre intégrée et complète de services financiers pour répondre aux besoins des particuliers, des entreprises, des institutions, des organismes à but non lucratif et des coopératives.

Nous offrons différents services financiers répondant notamment aux besoins en matière de gestion financière au quotidien, d'épargne, de paiement, de gestion de placements, de financement, de services spécialisés, d'accès aux marchés des capitaux, de capital de développement, de transfert d'entreprises et de conseils. Par l'intermédiaire de notre réseau de distribution partout au Canada, nous offrons des produits d'assurance de personnes individuels et collectif et d'assurance de dommages. Nous accompagnons également notre clientèle dans ses activités internationales et nous offrons des services bancaires en Floride par l'intermédiaire de la Desjardins Bank, National Association et de la Desjardins Florida Branch.



Index GRI

GRI 102-7 TAILLE DE L'ORGANISATION AU 31 DÉCEMBRE 2020

Nombre total d'employés	48 930
Revenu total	21 473 M\$
Actif total	362 035 M\$
Nombre de caisses et de points de service des caisses Desjardins au Québec et Ontario (y compris les sièges sociaux des caisses et leurs centres de services)	851
Portefeuille de produits	FS7 FS8

GRI 102-8 RÉPARTITION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

	2020	2019	2018
Secteurs d'affaires et fonctions de soutien	32 512	30 716	28 615
Réseau des caisses	16 418	17 133	17 601
Québec	43 504	42 445	40 868
Ontario	4 904	4 887	4 839
Ailleurs au Canada	455	436	425
Extérieur du Canada	67	81	84
Réguliers	93,3 %	92,2 %	91,7 %
Temporaires	6,7 %	7,8 %	8,3 %
Cadres supérieurs	1,3 %	1,3 %	1,4 %
Gestionnaires	6,8 %	6,4 %	6,3 %
Employés	91,9 %	92,3 %	92,3 %
Personnel total	48 930	47 849	46 216

GRI 102-9 CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

Pour en savoir plus sur nos pratiques d'achat, consulter la section « **Approvisionnement responsable et inclusif** » à la page 80 de notre Rapport de responsabilité sociale et coopérative.

GRI 102-10 CHANGEMENTS SUBSTANTIELS TOUCHANT L'ENTREPRISE

- Le 15 juillet 2020, le Mouvement Desjardins, par l'entremise de 9420-7404 Québec inc., a fait l'acquisition des activités canadiennes de services immobiliers de Purplebricks Group plc. L'entreprise 9420-7404 Québec inc. exploite principalement deux marques, DuProprio et Purplebricks Canada. Les activités acquises regroupent plus de 500 employés, soit plus de 300 au Québec et quelque 200 répartis en Ontario, au Manitoba et en Alberta.
- Depuis le 1^{er} mai 2020, le Mouvement Desjardins met fin progressivement aux activités liées au financement Accord D chez le commerçant.
- Le 1^{er} février 2020, le Mouvement Desjardins a acquis auprès de La Capitale un portefeuille de prêts hypothécaires de qualité. Cette acquisition lui a permis de consolider sa position comme leader dans le marché hypothécaire résidentiel au Québec.
- Le 1^{er} janvier 2020, la mise en place de l'entente de partenariat à long terme avec Global Payments, une entreprise exerçant ses activités dans le secteur du paiement électronique, a été finalisée.

GRI 102-11 PRINCIPE DE PRÉCAUTION

En plus de se soucier des répercussions directes de ses activités sur l'environnement, le Mouvement Desjardins intègre le risque environnemental ou social à son cadre de gestion des risques. Ainsi, nos activités d'octroi de crédit aux emprunteurs commerciaux, industriels, immobiliers ou agricoles prévoient des évaluations du risque environnemental associé à leurs activités dans le respect de la réglementation en vigueur. De plus, une analyse des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance est applicable aux emprunteurs du marché des capitaux. La considération de ces enjeux fait également partie intégrante des analyses de risque réalisées dans le cadre de nos initiatives majeures.

GRI 102-12 CHARTES ET PRINCIPES (INITIATIVES EXTERNES)

En tant qu'entreprise citoyenne, Desjardins s'engage dans le développement durable des collectivités en appuyant les initiatives suivantes :

- Membre de l'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (2003)
- Signataire du CDP, anciennement le Carbon Disclosure Project (2013)
- Signataire de la Déclaration sur l'identité coopérative de l'Alliance coopérative internationale
- Signataire de la Déclaration du Sommet international des coopératives (2012, 2014 et 2016)
- Adhésion de Desjardins Société de placement aux Principes pour l'investissement responsable (2009)
- Signataire du Statement by Financial Institutions on Energy Efficiency (2015)
- Signataire de la déclaration du Groupement européen des banques coopératives pour la COP 21 (2015)
- Adhésion du Mouvement Desjardins aux Principes pour une finance à impact positif (2017)
- Adhésion de Desjardins Gestion internationale d'actifs aux Principes pour l'investissement responsable (2017)
- Adhésion du Régime de rentes du Mouvement Desjardins aux Principes pour l'investissement responsable (2018)
- Adhésion de Desjardins Assurances aux Principes pour une assurance responsable (2019)
- Adhésion aux Principes d'autonomisation des femmes (2020)
- Signataire du Tobacco-Free Finance Pledge (2020)
- Adhésion à l'Alliance : Énergiser au-delà du charbon (2020)
- Signataire du Partnership for Carbon Accounting Financials, ou PCAF (2020)

Développement international Desjardins appuie les initiatives suivantes :

- Adhésion aux Principes pour l'investissement responsable (2014)
- Adhésion au Global Impact Investing Network (2014)
- Adhésion à la Campagne de protection des clients en microfinance (Smart Campaign) (2011)

GRI 102-13 AFFILIATIONS

Le Mouvement Desjardins entretient des relations étroites avec de nombreuses associations et institutions et de nombreux organismes publics. Ces relations peuvent se concrétiser par la présence d'un de nos administrateurs ou d'un membre de notre haute direction au conseil d'administration, par notre participation à de nombreux comités consultatifs et groupes de travail, ou par notre soutien financier.

Milieu coopératif et mutualiste

- Alliance coopérative internationale et ses membres
- Association canadienne des compagnies d'assurance mutuelles
- Association canadienne des coopératives financières
- Confédération internationale des banques populaires
- Conseil de la coopération de l'Ontario
- Conseil québécois de la coopération et de la mutualité et ses membres
- Coopératives et mutuelles Canada et ses membres
- Crédit Industriel et Commercial du Crédit Mutuel
- Fédération internationale des coopératives et mutuelles d'assurance
- Filene Research Institute
- Fondation pour l'éducation à la coopération et à la mutualité
- Forum canadien des ombudsmans
- Groupement européen des banques coopératives
- International Raiffeisen Union
- Réseau de la coopération du travail du Québec (Réseau COOP)

Finances et assurances

- Advocis, The Financial Advisors Association of Canada
- AFFQ – Association des femmes en finance du Québec
- Agence de la consommation en matière financière du Canada
- Aon Risk Solutions
- ARASQ – Association de la retraite et des avantages sociaux du Québec
- Association canadienne des administrateurs de régimes de retraite
- Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes
- Association canadienne des courtiers de fonds mutuels
- Association canadienne des directeurs de sinistres d'assurance
- Association canadienne des institutions financières en assurance
- Association canadienne du commerce des valeurs mobilières
- Association des banquiers canadiens
- Association pour l'investissement responsable
- Autorité des marchés financiers
- Autorité ontarienne de réglementation des services financiers
- Autorités canadiennes en valeurs mobilières
- Banque de développement du Canada
- Banque de l'infrastructure du Canada
- Banque du Canada
- Bureau d'assurance du Canada
- Bureau du surintendant des institutions financières
- CAILBA – Association canadienne des agences indépendantes de courtage d'assurance vie
- Caisse de dépôt et placement du Québec
- Canada Forum for Impact Investment and Development
- Canadian Association of Direct Relationship Insurers
- Canadian Association of Special Investigation Units
- Canadian Data Aggregation Initiative
- Canadian Market Infrastructure Committee
- Canadian National Insurance Crime Services
- Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada
- Centre de développement en assurances et services financiers (Puissance Onze)
- Cercle finance du Québec
- Chambre de l'assurance de dommages
- Chambre de la sécurité financière
- Coalition canadienne pour une bonne gouvernance
- Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
- Conference Board du Canada
- Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance
- Conseil d'identification et d'authentification numériques du Canada
- Conseil des fonds d'investissement du Québec
- Conseil des professionnels en services financiers
- Conseil québécois du commerce de détail
- Corporation des assureurs directs de dommages du Québec
- Discover
- Euro-Information
- Exportation et développement Canada
- Facility Association
- Fédération internationale des coopératives et mutuelles d'assurance
- Finance Montréal
- FinDev Canada
- FMFD – Federation of Mutual Fund Dealers
- Fondation
- Fondation de recherche sur les blessures de la route
- Fonds international de développement agricole

Finances et assurances (suite)

- FP Canada – Financial Planner Canada
- GAMA International Canada
- General Insurance Statistical Agency
- Global Impact Investing Network
- Global Risk Institute
- Groupement des assureurs automobiles
- Health Claims for Auto Insurance
- Institut canadien de la retraite et des avantages sociaux
- Institut d'assurance de dommages du Québec
- Institut de la finance structurée et des instruments dérivés de Montréal
- Institut des fonds d'investissement du Canada
- Institut québécois de planification financière
- Institute for Catastrophic Loss Reduction
- Institutional Shareholder Services
- Interac
- Investissement Québec
- Journal de l'assurance
- L'industrie de l'assurance contre le cancer
- Large Credit Union Coalition
- LIMRA – Life Insurance Marketing and Research Association
- Mastercard
- MDRT – Million Dollar Round Table
- Montréal International
- Mouvement d'éducation et de défense des actionnaires
- National Association of Mutual Insurance Companies
- Nexo
- Office de la protection du consommateur
- Ombudsman des services bancaires et d'investissement
- Ontario Chamber of Commerce
- Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières
- Paiements Canada
- Proparco
- Proxfin
- Québec International
- Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec
- Regroupement des signataires PRI du Québec
- Réunion des organismes d'assurance mutuelle
- Sanofi
- Société canadienne d'hypothèques et de logement
- Société d'assurance-dépôts du Canada
- Société d'indemnisation en matière d'assurances IARD
- State Farm US
- Statistique Canada
- Sustainability Accounting Standards Board (SASB)
- UNI Coopération financière
- Visa

Développement durable des collectivités

- Academos
- Ados contre l'alcool au volant du Nouveau-Brunswick
- Æquo
- Agence Universitaire de la Francophonie
- Alberta Severe Weather Management Society
- Alloprof
- arrive alive DRIVE SOBER
- Association canadienne d'éducation
- Association canadienne de science politique
- Association canadienne pour la santé mentale
- Association des directeurs généraux des municipalités du Québec
- Association des directions générales scolaires du Québec
- Association québécoise d'information scolaire et professionnelle
- Association québécoise de la production d'énergie renouvelable
- Association québécoise des enseignantes et des enseignants du primaire
- Association québécoise pour la maîtrise de l'énergie
- Associations de consommateurs, comme les associations coopératives d'économie familiale
- Bourse du carbone Scol'ERE
- CEFRIO
- Centraide United Way
- Centre de toxicomanie et de santé mentale
- Centre interdisciplinaire de recherche et d'information sur les entreprises collectives
- Centre international de référence sur le cycle de vie des produits, procédés et services
- CFIQ – Collectif des femmes immigrantes du Québec
- Chaire d'actuariat de l'Université Laval
- Chaire de coopération Guy-Bernier de l'Université du Québec à Montréal
- Chaire de leadership en enseignement et en développement régional et économique de l'Université Laval
- Chaire Desjardins en développement des petites collectivités de l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue
- Chaire Desjardins en finance responsable de l'Université de Sherbrooke
- Chaire en éco-conseil de l'Université du Québec à Chicoutimi
- Chambre de commerce du Canada
- Chambre de commerce du Montréal métropolitain
- Chambre de commerce et d'industrie de Québec



Développement durable des collectivités (suite)

- Chantier de l'économie sociale
- CHU de Québec-Université Laval
- CHUM
- CHUS
- Club canadien de Toronto
- Coalition des associations de consommateurs du Québec
- Coalition pour la souveraineté alimentaire
- Coalition pour le leadership en matière de tarification du carbone
- Communauto
- Conseil canadien de la sécurité
- Conseil des relations internationales de Montréal
- Conseil du bâtiment durable du Canada
- Conseil du patronat du Québec
- Conseil Patronal de l'Environnement du Québec
- Conseil principal de la forêt boréale
- Conseil québécois des entreprises adaptées
- Conseil régional de l'environnement de Montréal
- Coop Carbone
- Coopérative de développement régional du Québec
- Croix-Rouge canadienne
- CUSM
- Down Syndrome Resource Foundation
- Éco Entreprises Québec
- Écohabitation
- École d'Entrepreneurship de Beauce
- École de technologie supérieure
- École supérieure d'études internationales de l'Université Laval
- Écotech Québec
- Éducaide
- Éducaloi
- Empty Stocking Fund
- Équiterre
- Espace québécois de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable
- Exo-RTM
- Fédération des centres de services scolaires du Québec
- Fédération des chambres de commerce du Québec
- Fédération des Villages-relais du Québec
- Fédération québécoise des municipalités
- Fondation Armand-Frappier
- Fondation David Suzuki
- Fondation de l'entrepreneurship
- Fondation de psychologie du Canada
- Fondation des Auberges du cœur
- Fondation des Canadiens pour l'enfance
- Fondation des maladies du cœur et de l'AVC du Canada
- Fondation des maladies mentales
- Fondation du Cégep de Lévis-Lauzon
- Fondation du Cégep de Sainte-Foy
- Fondation du cégep du Vieux Montréal
- Fondation du Conservatoire de musique et d'art dramatique du Québec
- Fondation Jasmin Roy Sophie Desmarais
- Fondation Jeunes en Tête
- Fondation Les Voltigeurs
- Fondation Maison Dauphine
- Fondation Nouveaux Sentiers
- Fondation pour l'alphabétisation
- Fondation québécoise en environnement
- Fondation Sport-Études
- Fonds d'action québécois pour le développement durable
- FRDJ
- Fusion Jeunesse
- Groupe entreprises en santé
- Groupe investissement responsable
- Habitat pour l'humanité Canada
- Halifax Sports Charity Dinner (Canadian Progress Club)
- Hôpital de Moncton
- Hôpital Maisonneuve-Rosemont
- Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement
- InnoCité MTL
- Insertech Angus
- Institut de Cardiologie de Montréal
- Institut de coopération pour l'éducation des adultes
- Institut de recherche et d'éducation pour les coopératives et les mutuelles de l'Université de Sherbrooke
- Institut du Québec
- Institut international des coopératives Alphonse-et-Dorimène-Desjardins de HEC Montréal
- Institut sur la gouvernance d'organisations privées et publiques
- Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec
- IntelliProspérité
- International Women's Forum
- Jeunesse, J'écoute / Kids Help Phone
- Kids Now
- La Ruche
- Les Impatients
- Lire et faire lire
- MicroEntreprendre
- MOBA – Mobilité alternative
- Mobili-T



Développement durable des collectivités (suite)

- Moisson Montréal
- Mouvement québécois de la qualité
- New Brunswick Community College
- Novae
- Obésité Canada
- Opération Nez rouge
- OSEntreprendre
- Parachute
- Passeport pour ma réussite
- Place aux jeunes en région
- Programme de stage parlementaire de la Chambre des communes
- Quartier de l'innovation
- Réalité climatique Canada
- RECYC-QUÉBEC
- Regroupement national des conseils régionaux de l'environnement du Québec
- Réseau de développement des collectivités du Canada
- Réseau de transport de la Capitale
- Réseau des carrefours jeunesse-emploi du Québec
- Réseau ÉdCan
- Réseau FADOQ
- Réseau intercollégial des activités socioculturelles du Québec
- Réseau québécois des Centres de Formation en Entreprise et Récupération
- Réseau réussite Montréal
- Société canadienne du cancer
- Service de police de Saguenay
- Société d'habitation du Québec
- Société de transport de Lévis
- Société de transport de Montréal
- Société des relations internationales de Québec
- Solidarité rurale du Québec
- Southlake Regional Health Centre Foundation
- Soutien-O-sinistrés
- Students Against Drinking and Driving Alberta
- SWITCH, l'Alliance pour une économie verte au Québec
- Toronto International Film Festival
- Toronto Region Board of Trade
- Union des consommateurs
- Union des municipalités du Québec
- Union des producteurs agricoles
- Université d'Ottawa
- Université de Montréal
- Université de Sherbrooke
- Université du Québec à Chicoutimi
- Université du Québec à Rimouski
- Université du Québec à Trois-Rivières
- Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue
- Université du Québec en Outaouais
- Université Laval
- Ville de Lévis
- Ville de Montréal
- Ville de Québec
- Vivre en Ville
- Voyagez Futé
- Wildcats de Moncton
- Les YMCA du Québec
- YMCA of Greater Toronto

GRI 102-14 ET 102-15 : STRATÉGIE ET ANALYSE

GRI 102-14 DÉCLARATION DU PRÉSIDENT

Le message du président et chef de la direction est présenté aux pages X et X du Rapport de responsabilité sociale et coopérative.

GRI 102-15 IMPACTS, RISQUES ET OPPORTUNITÉS

Détermination et gestion des principaux risques

Le Mouvement Desjardins considère qu'il est important d'évaluer périodiquement le contexte dans lequel il exerce ses activités. Il cerne ainsi les principaux risques, facteurs de risque et risques émergents auxquels il est exposé et qui sont susceptibles d'avoir une incidence sur ses résultats. Il dispose d'un registre des risques à cet égard. Celui-ci est actualisé au moins tous les ans. Il sert d'assise à l'évaluation quantitative et qualitative de l'importance des risques, à la détermination du profil de risque du Mouvement et à la mise en œuvre des stratégies appropriées pour les réduire.

La fonction de gestion des risques s'assure de l'adéquation du profil de risque du Mouvement avec son appétit pour le risque. Trimestriellement, elle s'assure que les énoncés et les indicateurs établis par la haute direction et le conseil d'administration sont respectés, et elle les informe à cet égard. En cas de dépassement du seuil ou de la limite d'un indicateur d'appétit pour le risque, une investigation immédiate est entreprise. Le commentaire justificatif ainsi que le plan d'action, s'il y a lieu, sont alors portés à l'attention des instances concernées.

La section « **Gestion des risques** » du **rapport de gestion** intégré au rapport annuel du Mouvement Desjardins (<https://desjardins.com/rapportannuel>) présente spécifiquement les principaux risques auxquels il est exposé, notamment le risque environnemental ou social.

Le mandat et la composition des commissions et des comités appuyant le conseil d'administration dans l'exercice de ses fonctions sont disponibles sur notre site au <https://www.desjardins.com/a-propos/desjardins/index.jsp>. On y trouve notamment le rapport annuel de la commission Gestion des risques.

GRI 102-16 ET 102-17 : ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ

GRI 102-16 VALEURS, PRINCIPES ET NORMES INTERNES

Culture d'intégrité

Le conseil d'administration a la responsabilité de promouvoir la culture de l'entreprise basée sur les valeurs du Mouvement, soit l'argent au service du développement humain, l'action démocratique, l'engagement personnel, l'intégrité et la rigueur dans l'entreprise coopérative, la solidarité avec le milieu et l'intercoopération. Il assure ainsi la confiance du public et celle de nos membres et clients envers leur coopérative de services financiers. Il doit par ailleurs veiller au respect des règles déontologiques du Mouvement. Le Code de déontologie Desjardins, auquel le public peut accéder sur le site Desjardins.com, est commun à toutes nos composantes. Il comprend deux sections : la première porte sur l'éthique, la mission et les valeurs du Mouvement, et la seconde regroupe l'ensemble de ses règles déontologiques. De plus, nous offrons deux formations en ligne portant spécifiquement sur la déontologie et les conflits d'intérêts à tous nos employés et administrateurs. Les employés et les administrateurs déclarent annuellement avoir pris connaissance des principes et des règles figurant au Code de déontologie Desjardins, les comprendre et s'engager à les respecter, et comprendre la portée et les dispositions de la directive (ou la norme) sur la gestion des conflits d'intérêts.

GRI 102-17 MÉCANISMES DE CONSEILS ET DE GESTION DES PRÉOCCUPATIONS CONCERNANT LES QUESTIONS ÉTHIQUES

Le rôle du conseil d'éthique et de déontologie de la Fédération est d'assurer l'indépendance et l'objectivité du Bureau de l'ombudsman et du service d'inspection et de vérification de la Fédération, d'adopter les règles d'éthique et de déontologie communes à toutes les composantes en fonction des valeurs de Desjardins et de s'assurer qu'elles sont respectées, d'appuyer les caisses et la Fédération en matière d'éthique et de déontologie, d'assurer la coordination entre les instances du Mouvement responsables de l'éthique et de la déontologie et de s'assurer du traitement des plaintes des membres de la Fédération.

Index GRI

Les cinq membres du conseil d'éthique et de déontologie sont indépendants de la direction et du conseil d'administration de la Fédération et sont des administrateurs de caisses. Dans les caisses Desjardins du Québec, un comité d'audit et de déontologie et un comité gouvernance et éthique, composés d'administrateurs de la caisse, assument les responsabilités liées à l'éthique et à la déontologie. Pour la Caisse Desjardins Ontario, ces responsabilités sont assumées par un comité de vérification également composé d'administrateurs de la caisse. Nous disposons également d'une politique régissant le signalement des actions contraires aux encadrements réglementaires et au Code de déontologie Desjardins. Cette politique est assortie d'un mécanisme de signalement confidentiel protégeant l'anonymat des personnes y ayant recours.

Nous encadrons notamment la divulgation de l'information financière et des changements importants pouvant influencer sur la situation financière du Mouvement. Nous avons aussi mis divers mécanismes en place pour assurer l'efficacité de nos communications avec diverses parties prenantes. Ces mécanismes comprennent, entre autres, le Bureau de l'ombudsman, l'équipe de soutien à l'éthique et à la déontologie du Mouvement ainsi que le processus de règlement des plaintes du réseau des caisses. Au niveau du Mouvement, on trouve :

- les assemblées générales annuelles;
- la divulgation trimestrielle des résultats financiers;
- les publications (dont le rapport annuel);
- les lignes téléphoniques sans frais;
- les portails intranet et le portail destiné spécifiquement aux administrateurs des caisses;
- le site Internet (où se trouvent des informations liées à l'éducation, à la coopération et au dialogue avec les membres et clients et la section « Relations avec les membres »);
- le service aux membres de la Fédération;
- le mécanisme de signalement des actions contraires aux encadrements réglementaires;
- des infolettres;
- plusieurs médias sociaux (Facebook, YouTube, LinkedIn, Twitter, etc.).

GRI 102-18 À 102-39 : GOUVERNANCE

GRI 102-18 STRUCTURE DE GOUVERNANCE

Pour en savoir plus sur notre gouvernance, consulter la section « **Gouvernance** » à la page 103 de notre Rapport de responsabilité sociale et coopérative. Voir aussi la divulgation complète à ce sujet incluse dans le rapport annuel du Mouvement Desjardins disponible notamment sur SEDAR.

GRI 102-21 CONSULTATION CONCERNANT LES ENJEUX

Cet élément est décrit aux normes 102-40, 102-42, 102-43 et 102-44. L'instance supérieure de gouvernance concernant les thèmes économiques, environnementaux et sociaux est le conseil d'administration.

GRI 102-32 APPROBATION DU RAPPORT

Le conseil d'administration approuve la section « Responsabilité sociale et coopérative » du rapport annuel sur la recommandation de sa commission Coopération et culture.



GRI 102-38 RATIO DE RÉMUNÉRATION

Écart entre la rémunération globale du président et chef de la direction et celle de l'employé moyen régulier à temps complet du Mouvement Desjardins

Le comité sur la rémunération globale du président et chef de la direction du Mouvement vérifie chaque année l'écart de la rémunération globale. À titre de référence, le ratio de 2020 correspondait à un multiple de 36 par rapport à l'employé moyen équivalent à temps complet.

GRI G4-55 TAUX DE PARTICIPATION

En 2020, le taux de présence des administrateurs aux réunions du conseil d'administration de la Fédération a été de 98,6 %.

GRI 102-40 À 102-44 : IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES

GRI 102-40 LISTE DES PARTIES PRENANTES

Cet élément est décrit dans la section « Notre approche » du Rapport de responsabilité sociale et coopérative.

GRI 102-41 CONVENTIONS COLLECTIVES

Au Canada, le droit d'association est prévu par différentes lois du travail. Nous nous conformons aux règles prévues à cet égard. Dans l'ensemble du Mouvement, en 2020, 15 % des employés étaient couverts par une convention collective, ou 21,6 % des employés si l'on tient compte seulement du réseau des caisses, qui comprend aussi les centres Desjardins Entreprises.

Avant de prendre des mesures, nous tenons compte du contexte légal dans notre plan de mise en œuvre. Ainsi, nous traitons les droits d'association et les conditions de travail négociées dans le plus grand respect des règles établies.

GRI 102-42 CRITÈRES DE SÉLECTION

GRI 102-43 APPROCHE UTILISÉE

GRI 102-44 PRÉOCCUPATIONS ET ENJEUX MAJEURS

Les éléments liés à GRI 102-42, GRI 102-43 et GRI 102-44 sont décrits dans la section « **Notre approche** » du Rapport de responsabilité sociale et coopérative.



GRI 102-45 À 102-56 : PRATIQUE DE DIVULGATION

GRI 102-45 ENTITÉS INCLUSES

Les principales filiales incluses dans le périmètre du groupe du Mouvement Desjardins ont été constituées au Canada. Leur établissement principal se trouve dans ce pays. Le tableau suivant présente la nature de leurs activités et le pourcentage des titres de participation que nous détenons dans chacune d'elles :

Filiales	Nature des activités	Au 31 décembre 2020 ¹	Au 31 décembre 2019 ¹
Capital Desjardins inc.	Émission de titres sur les marchés et financement des caisses Desjardins	100 %	100 %
Desjardins Holding financier inc.	Société de portefeuille	100 %	100 %
Banque Zag ²	Institution financière	–	100 %
Desjardins Société financière inc.	Société de portefeuille	100 %	100 %
Desjardins Gestion internationale d'actifs inc.	Gestion d'actifs	100 %	100 %
Desjardins Groupe d'assurances générales inc. ³	Assurance de dommages	90 %	100 %
Filiales d'assurance de dommages ^{3,4}	Assurance de dommages	100 %	90 %
Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie	Assurance de personnes et services financiers	100 %	100 %
Desjardins Société de placement inc.	Conception, administration et distribution de produits d'assurance et d'épargne	100 %	100 %
Fiducie Desjardins inc.	Garde de valeurs et services fiduciaires	100 %	100 %
Groupe Technologies Desjardins inc.	Développement, maintenance et évolution des technologies du Mouvement Desjardins	100 %	100 %
Valeurs mobilières Desjardins inc.	Courtage de valeurs mobilières	100 %	100 %
9420-7404 Québec inc. ⁵	Services immobiliers	100 %	–

1. Correspond également aux pourcentages de droits de vote détenus par le Mouvement Desjardins dans ces filiales.

2. Au cours du quatrième trimestre de 2020, Banque Zag a changé sa dénomination sociale pour Desjardins Finco inc. et a ensuite été acquise par Desjardins Société de placement inc. Subséquemment, Desjardins Finco inc. a été liquidée.

3. Le 1^{er} janvier 2020, Desjardins Groupe d'assurances générales inc. et certaines de ses filiales ont procédé à une série de transactions pour permettre un remaniement de leur structure de capital. Desjardins Groupe d'assurances générales inc. a acquis les actions ordinaires de ses filiales détenues par les détenteurs des participations ne donnant pas le contrôle, ce qui lui a permis de les détenir en propriété exclusive, en procédant à l'émission d'actions ordinaires.

4. Correspond à un regroupement de six filiales d'assurance de dommages.

5. 9420-7404 Québec inc. exploite deux marques, DuProprio et Purplebricks Canada.

GRI 102-46 PROCESSUS DE CONTENU

GRI 102-47 ENJEUX PERTINENTS

Les éléments liés à GRI 102-46 et GRI 102-47 sont disponibles dans la section « **Notre approche** » du Rapport de responsabilité sociale et coopérative.

GRI 102-48 REFORMULATION D'INFORMATIONS

En 2020, le périmètre d'inclusion des données permettant le calcul des émissions de gaz à effet de serre comprend toutes les sources sur lesquelles Desjardins exerce un contrôle financier. Les espaces locatifs occupés par le Mouvement et les espaces lui appartenant, mais occupés par des tiers (investissements immobiliers) ont donc été ajoutés au bilan. Pour ces emplacements, des estimations ont été utilisées lorsque l'information n'était pas disponible. De plus, afin d'appliquer les processus de contrôle de la qualité des données plus tôt dans le cycle de déclaration et de réduire le risque de présentation de données incomplètes, la période de référence de la collecte des données liées aux indicateurs du volet Énergie est du 1^{er} novembre au 31 octobre. La période de collecte de tous les autres indicateurs est du 1^{er} janvier au 31 décembre.

Par ailleurs, lorsqu'une reformulation mineure a été nécessaire, elle est indiquée dans le texte.

GRI 102-49 MODIFICATIONS RELATIVES À LA PUBLICATION

Ce rapport reflète la volonté du Mouvement Desjardins de répondre aux standards les plus élevés en matière de communication relative à la responsabilité sociale, soit les normes de la Global Reporting Initiative (GRI) et la divulgation intégrée. Les changements que nous avons apportés en 2020 sont conformes à ces normes. Des changements mineurs de périmètres relatifs à certains éléments sont mentionnés dans le texte lié à ceux-ci.

GRI 102-50 PÉRIODE COUVERTE

Le rapport annuel couvre la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020.

GRI 102-51 DATE DU RAPPORT PRÉCÉDENT

Nous avons publié le rapport précédent en mars 2020. Il couvrait les activités de l'année civile 2019.

GRI 102-52 CYCLE DE PUBLICATION

Depuis la première publication de notre Rapport de responsabilité sociale et coopérative en 2004, nous divulguons annuellement notre performance à cet égard. Pour consulter la liste intégrale de ces publications : <https://www.desjardins.com/a-propos/responsabilite-sociale-cooperation/rapports/index.jsp>

GRI 102-53 PERSONNES-RESSOURCES

Pour toute question concernant le Rapport de responsabilité sociale et coopérative, communiquer avec l'équipe responsable de sa publication par courriel : rse_coop@desjardins.com.

Pour plus d'information sur notre responsabilité sociale et coopérative, visiter la section « Responsabilité sociale et coopération » de notre site au <https://www.desjardins.com/a-propos/responsabilite-sociale-cooperation/>



Index GRI

GRI 102-54 DÉCLARATION DE PUBLICATION EN CONFORMITÉ AVEC LES NORMES GRI

Le Mouvement Desjardins déclare qu'il a produit son Rapport de responsabilité sociale et coopérative en conformité essentielle avec les normes de la Global Reporting Initiative (GRI).

GRI 102-55 INDEX DU CONTENU GRI

L'index du contenu GRI est présenté dans cette section.

GRI 102-56 VÉRIFICATION EXTERNE

Notre haute direction a validé les données divulguées dans le Rapport de responsabilité sociale et coopérative. Notre rapport de 2020 a fait l'objet d'un audit interne. Depuis 2017, nos émissions de gaz à effet de serre (GES) sont examinées de manière indépendante par PricewaterhouseCoopers LLP (PwC). PwC a procédé à une mission d'assurance limitée pour les émissions de GES de portée 1, de portée 2 et de portée 3. <https://www.desjardins.com/ressources/pdf/d50-rapport-certification-2020-f.pdf>.



Divulgation économique – sociale – environnementale

GOVERNANCE – NOTRE APPROCHE DE GESTION | GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

103-1 Pertinence	<p>La gouvernance du Mouvement Desjardins vise à soutenir l'accomplissement de sa raison d'être : contribuer au mieux-être économique et social des personnes et des collectivités. La Fédération des caisses Desjardins du Québec (Fédération) élabore et applique un cadre de gouvernance qui tient compte de la nature coopérative du Mouvement, de ses ambitions en matière de développement durable, de la complexité de ses activités et des lignes directrices de l'Autorité des marchés financiers. Ce cadre englobe les activités de la Fédération, du Fonds de sécurité Desjardins, des filiales, des caisses au Québec et de la Caisse Desjardins Ontario Credit Union Inc. Certaines composantes étant assujetties à un encadrement particulier, ce cadre respecte la réglementation prescrite par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières, le Bureau du surintendant des institutions financières et l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers, de même que les saines pratiques de l'industrie dans ce domaine.</p>
103-2 Gestion	<p>Le Mouvement s'appuie sur une gouvernance efficace et efficiente. Fondée sur des valeurs fortes, celle-ci prend en compte ses intérêts à long terme et ceux de ses membres et clients.</p> <p>La Fédération s'est dotée d'une politique de gouvernance, un élément clé du cadre de gouvernance, lequel comporte des encadrements, des dispositifs, des mécanismes de reddition de comptes et une vérification indépendante. Ceux-ci tiennent compte des exigences législatives et réglementaires qui lui sont applicables, particulièrement des lignes directrices de l'Autorité des marchés financiers.</p> <p>PARCOURS FONDEMENTS</p> <p>Le parcours Fondements Desjardins a pour but de réaffirmer notre nature coopérative auprès de l'ensemble des employés et des administrateurs du Mouvement Desjardins. Il permet de s'assurer que chacun optimise sa contribution pour travailler toujours dans l'intérêt des membres et clients et s'y engage formellement. Il est en cours de réalisation jusqu'à la fin 2021, et inclut également une version pour les nouvelles personnes qui rejoignent l'organisation.</p>
103-3 Évaluation	<p>Le conseil d'administration de la Fédération est responsable de la mise en place et de l'évaluation du cadre de gouvernance. Celui-ci est établi en fonction de la complexité des activités et du profil de risque du Mouvement. Il tient compte notamment de sa structure de propriété, de sa structure organisationnelle et des ressources disponibles. Il assure également la répartition des responsabilités entre le conseil d'administration, ses commissions et comités ainsi que la haute direction.</p>

Voyez nos réalisations en matière de gouvernance à la page 103 de notre Rapport de responsabilité sociale et coopérative, section « **Une gouvernance alignée sur l'intérêt des membres et clients** ».

Divulgation économique

PERFORMANCE ÉCONOMIQUE – NOTRE APPROCHE DE GESTION | GRI 201 | 103-1 | 103-2 | 103-3

103-1 Pertinence	<p>La performance économique est indissociable des activités du Mouvement Desjardins. Elle se mesure sur la base de ses rendements, de sa solidité financière et de sa contribution à une économie durable et responsable.</p> <p>Le Mouvement encourage le développement économique dans le respect des personnes et de l'environnement, au bénéfice des générations actuelles et futures. Il a d'ailleurs tenu en 2019 une activité de concertation interne pour consolider ses positionnements en matière de développement durable et déployer localement ses orientations sur l'horizon 2020-2021.</p> <p>Depuis leur fondation, les caisses Desjardins sont des moteurs de croissance économique et sociale prônant l'éducation financière comme levier de prise en charge des personnes et des collectivités.</p> <p>L'engagement de Desjardins à enrichir la vie de ses membres et des collectivités demeure d'actualité. Des programmes et des outils répondent à cet engagement à l'échelle nationale, tandis que le réseau des caisses assure un arrimage au niveau local.</p>
103-2 Gestion	<p>APPUI À DES PROJETS STRUCTURANTS ET À LA MISSION DE DIVERS ORGANISMES</p> <p>Desjardins compte 219 caisses bien implantées dans leur collectivité locale. Elles entretiennent des partenariats avec les acteurs de développement du milieu, y compris les municipalités, les chambres de commerce et les organismes communautaires. Cette proximité leur permet d'entretenir un dialogue et de collaborer à la réalisation de projets structurants répondant aux besoins exprimés par les membres et partenaires de la communauté. Afin de consolider ces liens, Desjardins a mis en place des tables de concertation de proximité qui favorisent l'action concertée des caisses dans leur milieu.</p> <p>L'ensemble des caisses dispose d'un Fonds d'aide au développement du milieu. Issu de leurs excédents, ce dernier est constitué par une décision des membres lors de l'assemblée générale. Nous mettons aussi à contribution les médias sociaux et traditionnels pour stimuler la mobilisation, la collaboration et la diffusion d'information relativement à ces projets.</p> <p>Le Fonds du Grand Mouvement est l'une de nos initiatives phares pour contribuer à la relance socioéconomique et à la vitalité des régions. D'ici 2024, ce fonds nous aura permis d'investir 250 millions de dollars pour appuyer des projets mis sur pied par les communautés et ayant le potentiel de transformer notre société. Il soutient des initiatives qui répondent aux priorités des milieux, comme l'emploi, la vitalité économique, l'éducation et l'environnement. Plus de 400 projets au Québec et en Ontario ont déjà reçu un appui financier depuis 2016.</p> <p>Grâce à ses relations étroites avec les gouvernements, le milieu municipal et les organisations nationales de développement socioéconomique, Desjardins participe à la détermination des grands enjeux et à l'élaboration des orientations de développement.</p> <p>Par ailleurs, Desjardins contribue directement à l'économie des régions au moyen, notamment, de son centre de services partagés et de la déconcentration de ses activités. Il définit ses cibles, ses conditions et ses modes d'intervention en fonction des besoins spécifiques des collectivités.</p> <p>L'équipe des Études économiques du Mouvement dresse des portraits régionaux et thématiques ainsi que des analyses de l'évolution des marchés de l'épargne et du crédit au Québec, en Ontario et au Canada. Ces informations sont notamment mises à la disposition des administrateurs des caisses.</p>
103-3 Évaluation	<p>La divulgation financière trimestrielle du Mouvement lui permet d'évaluer un grand nombre d'indicateurs dans l'ensemble de ses secteurs d'activité. Elle fournit à ses administrateurs, employés, membres, clients et investisseurs toute l'information pertinente pour la prise de décisions éclairées.</p>



RETOMBÉES ÉCONOMIQUES INDIRECTES – NOTRE APPROCHE DE GESTION

GRI 203 | 103-1 | 103-2 | 103-3

<p>103-1 Pertinence</p>	<p>Le Mouvement Desjardins contribue au développement durable des collectivités au Québec, en Ontario, dans les autres provinces canadiennes et ailleurs dans le monde. Ses contributions découlent de ses activités économiques de proximité, de son apport à la croissance des entreprises, de sa création d'emplois de qualité, de la formation de ses administrateurs et de son adhésion aux objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies.</p>
<p>103-2 Gestion</p>	<p>ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE DE PROXIMITÉ</p> <p>Le Mouvement favorise depuis longtemps la déconcentration de ses activités en région.</p> <p>Il a établi cette déconcentration dans une politique soutenant concrètement le dynamisme des collectivités. Ses filiales contribuent également au maintien d'emplois de qualité dans plusieurs régions canadiennes.</p> <p>SOUTIEN AU DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES ET À L'EMPLOI</p> <p>Le Mouvement dispose d'une importante offre de produits et services contribuant à la croissance des entreprises ainsi qu'au maintien des emplois dans les régions urbaines et rurales. Afin de remplir ce mandat, il peut aussi compter sur plusieurs programmes et partenariats :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le réseau des caisses Desjardins et leurs centres Desjardins Entreprises ainsi que les réseaux complémentaires tels les espaces 360^d; • Desjardins Capital, gestionnaire de fonds spécialisé en capital de développement et en capital de risque; • Les programmes de finance solidaire Créavenir et Microcrédit Desjardins aux entreprises; • Le Fonds C, qui vise à soutenir les petites et moyennes entreprises par une aide financière non remboursable et a été adapté aux besoins entraînés par la pandémie; • La Ruche soutenue par Desjardins, qui offre des financements complémentaires aux entrepreneurs; • Des programmes tels que Du cœur à l'achat, pour soutenir les commerces locaux et les organismes de première ligne durant la pandémie; • Des ententes avec Place aux jeunes en région, le Réseau des carrefours jeunesse-emploi du Québec, Adopte inc., OSEntreprendre et le Regroupement des jeunes chambres de commerce du Québec. <p>FORMATION DES ADMINISTRATEURS</p> <p>La formation offerte par le Mouvement à ses 2 546 administrateurs leur permet de développer leurs compétences et de s'engager plus efficacement dans leur collectivité. Elle les aide à prendre des décisions réfléchies pour l'avenir de leur caisse. Cette formation contribue ainsi au renforcement de la démocratie participative et de la solidarité collective.</p> <p>DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL DESJARDINS</p> <p>Développement international Desjardins est la principale composante du Mouvement active à l'extérieur de l'Amérique du Nord. Elle œuvre au renforcement des institutions financières locales et du secteur de la finance inclusive au Québec ainsi que dans les pays en développement ou en émergence. Elle contribue directement à l'amélioration de l'inclusion financière et à l'accessibilité des services financiers pour tous en mettant un accent particulier sur les femmes et les jeunes. Elle intègre de plus en plus les principes du développement durable dans ses programmes de même que les préoccupations quant aux changements climatiques.</p>
<p>103-3 Évaluation</p>	<p>Le Mouvement Desjardins fait état des retombées économiques indirectes de ses activités dans son rapport annuel.</p>

Voyez comment les retombées de nos activités se concrétisent dans la collectivité à la page 69 de notre Rapport de responsabilité sociale et coopérative, section « Leadership socioéconomique ».

PRATIQUES D'ACHAT ET ÉVALUATION DES FOURNISSEURS – NOS APPROCHES DE GESTION

GRI 204 | 308 | 414 | 103-1 | 103-2 | 103-3 | 102-9

**103-1
Pertinence**

L'approvisionnement du Mouvement Desjardins va au-delà de l'acquisition de biens et de services. Il s'agit d'un processus stratégique basé, entre autres, sur le principe des 4RV (repenser, réduire, réutiliser, recycler et valoriser). Il est intégré aux autres activités du Mouvement et contribue positivement à ses stratégies d'affaires.

Desjardins achète principalement des produits et services auprès de fournisseurs du Québec et d'ailleurs au Canada. L'effet de nos achats et de nos exigences en matière d'acquisition se fait sentir tout au long de notre chaîne d'approvisionnement, chez nos fournisseurs comme chez leurs sous-traitants et partenaires. En raison de notre volume d'achat et du nombre de partenaires avec lesquels nous faisons affaire, nous pouvons encourager nos fournisseurs à adopter de meilleures pratiques en matière de développement durable. Comme Desjardins est une entreprise de services, notre chaîne d'approvisionnement sert à soutenir nos activités, et nos achats ne sont généralement pas transformés en produits. Hormis un roulement régulier des fournisseurs dû à une variété d'initiatives ponctuelles, notre chaîne d'approvisionnement demeure stable, sans changement substantiel répertorié.

103-2 Gestion

En 2019, le Mouvement s'est doté d'une nouvelle politique d'approvisionnement selon laquelle toute acquisition doit tenir compte des principes d'approvisionnement responsable. Ces principes comprennent, entre autres, l'importance de consommer les ressources de façon responsable, l'inclusion des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans le processus d'acquisition et les 4RV – repenser, réduire, recycler, réutiliser et valoriser. Cette politique a été reprise par les caisses au cours de 2020, ce qui renforce la pensée d'achat de proximité du Mouvement.

RELATIONS AVEC NOS FOURNISSEURS

Nous établissons avec nos fournisseurs des relations d'affaires respectueuses fondées sur la collaboration, le respect et les meilleures pratiques de l'industrie. Durant le processus d'acquisition et tout au long de la relation d'affaires, nous nous assurons qu'ils comprennent et partagent notre démarche et nos efforts en matière de développement durable. À la suite de l'adoption en 2019 de la politique d'approvisionnement, nous les encourageons également à utiliser une telle approche avec leurs propres fournisseurs. Nos contrats incluent des principes éthiques rigoureux.

CHEF DE FILE QUÉBÉCOIS EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT RESPONSABLE

Reconnu comme un donneur d'ordres mature en matière de pratiques d'approvisionnement responsable, Desjardins s'est doté d'un système uniformisé d'évaluation de ses fournisseurs en ce qui a trait aux facteurs ESG (environnementaux, sociaux et de gouvernance). Cette évaluation est prise en compte dans l'examen global de nos fournisseurs, l'analyse de leurs offres et, pour certains achats stratégiques, la gestion du contrat. Nous encourageons ainsi les bonnes pratiques de nos partenaires d'affaires.

Pour mieux communiquer nos attentes en matière de développement durable à nos fournisseurs, nous disposons de l'Espace fournisseurs, qui inclut une section traitant de l'approvisionnement responsable. Nous disposons également d'un code de conduite à l'intention de nos fournisseurs afin de leur transmettre clairement nos attentes. Celles-ci portent sur l'éthique et la gouvernance, les droits de la personne, la santé et la sécurité au travail, l'environnement ainsi que la performance globale et l'amélioration continue.

Desjardins a mis sur pied un comité interne affecté aux questions d'approvisionnement responsable. L'objectif de ce comité est de lancer des projets concrets dans ce domaine et de sensibiliser les employés du Mouvement. Il a notamment publié une règle d'approvisionnement responsable et une mise à jour du Guide de l'approvisionnement responsable pour promouvoir certains comportements d'achat à l'interne. Il a également travaillé à inclure davantage d'entreprises d'économie sociale dans ses processus d'approvisionnement et des critères de développement durable précis dans l'acquisition de certains produits ou services clés. Ces mesures s'inscrivent dans son plan annuel d'approvisionnement responsable.

Desjardins a également :

- mis en place des mécanismes d'approvisionnement liés à la gestion des immeubles de ses principaux lieux de travail. Ceux-ci comprennent des règles d'approvisionnement responsable ainsi que l'évaluation des déclarations environnementales et relatives à la santé des produits;
- signé une déclaration d'engagement envers l'initiative « L'économie sociale : j'achète! » du Conseil d'économie sociale de l'île de Montréal. Une cible annuelle interne est établie en lien avec cet engagement et a été dépassée année après année;
- annoncé la fin de l'achat de certains produits de plastique à usage unique (bouteilles d'eau plate, verres, bâtonnets à café et pailles) et du papier autre que celui fabriqué avec des fibres 100 % recyclées.



103-3 Évaluation

Le Mouvement Desjardins a procédé à la normalisation de sa démarche d'approvisionnement responsable, en utilisant notamment la grille d'autoévaluation de l'approche BNQ 21000, afin d'améliorer de façon continue l'intégration des pratiques de responsabilité sociale dans son processus. Il a ainsi un meilleur contrôle de sa performance en matière de responsabilité sociale.

Voyez l'effet concret de notre chaîne d'approvisionnement à la page 81 de notre Rapport de responsabilité sociale et coopérative, section « **Leadership socioéconomique** ».

LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LES CRIMES FINANCIERS – NOTRE APPROCHE DE GESTION

GRI 205 | 103-1 | 103-2 | 103-3

103-1 Pertinence

Étant donné la transformation du secteur bancaire, l'augmentation du volume des transactions financières numériques et la vitesse à laquelle sont traités les paiements, les institutions financières doivent s'adapter rapidement aux nouveaux stratagèmes utilisés par les fraudeurs et les criminels, qui sont créatifs et ont des ressources pour découvrir et exploiter les failles potentielles du système financier canadien et mondial.

Qu'il s'agisse de corruption, de blanchiment d'argent, de financement d'activités terroristes ou d'évasion fiscale, tous les acteurs de la société ont intérêt à contenir ces crimes financiers et doivent partager la responsabilité de cette tâche. Les crimes financiers compromettent lourdement les progrès d'un pays et représentent une menace à la stabilité sociale.

103-2 Gestion

Desjardins confie à la vice-présidence Gouvernance, Projets et Analytique de la sécurité le mandat de concevoir et de mettre en œuvre les programmes de gestion de la fraude et de lutte contre les crimes financiers ainsi que d'en définir les encadrements.

L'organisation mandate également la vice-présidence Fraude et Lutte contre les crimes financiers pour opérationnaliser ces programmes, notamment les activités de détection et de réponse pour l'ensemble des parties prenantes de Desjardins.

Ces mandats ont pour objectif de mettre en confiance les membres, les clients et toutes les parties prenantes qui pourraient être visées par une menace (financière ou réputationnelle) ou la craindre.

Le Bureau de la sécurité Desjardins vise à être parmi les chefs de file en matière de gestion de la fraude et des crimes financiers au Canada, tout en accompagnant proactivement et avec transparence les membres et clients victimes de fraude.

L'ensemble des efforts sont alignés sur le cadre de gestion prudente du risque opérationnel de Desjardins, qui s'appuie sur les bonnes pratiques de l'industrie et les exigences réglementaires, dont la Ligne directrice sur la gestion des risques liés à la criminalité financière de l'Autorité des marchés financiers (AMF). Ce cadre prévoit un processus pour prévenir les crimes financiers, les détecter et y répondre, ainsi que des mécanismes de gestion visant l'examen de toute situation ou activité susceptible d'être associée à la criminalité financière.

Les dispositifs de gestion du risque opérationnel encadrent les gestionnaires pour ce qui est de la détermination, de l'évaluation et de l'atténuation des risques importants. Ceux-ci comprennent notamment les risques liés à la fraude interne et à la fraude externe.

Le Code de déontologie Desjardins, applicable à l'ensemble des employés et administrateurs, est l'un des principaux outils de la lutte contre la corruption. Une formation sur ce code rappelle aux administrateurs et aux employés leurs responsabilités et leurs devoirs. Ils doivent, entre autres, agir en tout temps et en toutes circonstances avec prudence, diligence, honnêteté et loyauté.

**103-2 Gestion
(suite)**

Par ailleurs, les diverses contributions du Mouvement Desjardins sont régies par des processus consultatifs et décisionnels engageant plusieurs composantes.

LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Le Bureau de la sécurité Desjardins prend complètement en charge la lutte contre la fraude par un cadre de gestion structuré selon une méthodologie combinant la prévention, la détection et la réponse, et tenant compte du cycle de vie du membre ou client, de l'employé, du fournisseur et des produits Desjardins. Il obtient ainsi une vue complète permettant de bien protéger les parties précitées ainsi que les actifs de l'organisation.

Principal encadrement

La politique sur la lutte contre la fraude sera rédigée au cours de 2021.

Principales formations et initiatives de sensibilisation

Plusieurs formations sur la lutte contre la fraude sont offertes aux employés du Mouvement Desjardins. Aucune de ces formations n'est obligatoire pour tous. Les employés doivent suivre celles qui sont liées à leur métier spécifique.

LUTTE CONTRE LES CRIMES FINANCIERS

Desjardins a nommé un chef de la lutte contre le blanchiment d'argent et responsable des sanctions économiques. Cette personne assure la saine gestion des risques associés au blanchiment d'argent et au financement des activités terroristes ainsi qu'aux sanctions et aux mesures économiques internationales. Le programme de conformité, les politiques et procédures de même que les formations évoluent pour tenir compte des changements réglementaires et des nouvelles tendances. Ces mesures contribuent à la prévention, à la détection et à la déclaration des opérations liées au blanchiment d'argent et au financement des activités terroristes.

L'organisation a aussi nommé un chef de la lutte contre l'évasion fiscale. Un programme de conformité permet de satisfaire aux exigences réglementaires, dont celles de l'accord intergouvernemental entre le Canada et les États-Unis au sujet de la Foreign Account Tax Compliance Act ainsi que de la Norme commune de déclaration de l'Organisation de coopération et de développement économiques. Conséquemment, Desjardins doit obtenir de ses membres et clients des renseignements à l'égard de leurs résidences fiscales et de leur citoyenneté américaine pour les déclarer annuellement à l'Agence du revenu du Canada dans le but de lutter contre l'évasion fiscale.

Desjardins interdit tout acte de corruption, défini comme étant : « L'offre, la promesse, la demande, l'acceptation ou le transfert de tout objet ou service de valeur, directement ou indirectement, à une personne ou par une personne, dans le but d'influencer ou de récompenser de manière indue l'exercice d'une fonction ou d'une activité ». Afin de se conformer aux lois applicables et de préserver la confiance du public envers Desjardins, un chef de la lutte contre la corruption a été nommé. Cette personne est notamment responsable de veiller à la mise en place de contrôles afin d'atténuer le risque de corruption, en priorisant les secteurs d'opération comportant un risque accru. De plus, une équipe de lutte contre la corruption a été constituée par le Mouvement en juin 2020. Le cadre de lutte contre la corruption vise à prévenir, à identifier, à évaluer, à traiter, à déclarer et à sanctionner les cas de corruption, en conformité avec les bonnes pratiques et les lois applicables.

Finalement, la participation à une table ronde regroupant les chefs de la lutte contre la corruption des autres institutions financières canadiennes permet, sur une base trimestrielle, de rester informé de l'évolution des bonnes pratiques en cette matière.

Principaux encadrements

- Norme sur la conformité à la réglementation sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes
- Politique sur la conformité à la réglementation sur le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes
- Norme/Politique sur la conformité à la réglementation sur la lutte contre l'évasion fiscale internationale
- Norme/Politique sur la lutte contre la corruption
- Norme/Directive sur la gestion des conflits d'intérêts
- Politique Mouvement sur la gestion du risque opérationnel
- Politique de gestion de la probité et de la compétence des administrateurs des caisses Desjardins du Québec
- Politique de gestion de la probité des administrateurs (applicable à la Caisse Desjardins Ontario)
- Politique d'enquête de sécurité et de crédit liée à l'emploi
- Code de déontologie

103-3 Évaluation

Les programmes associés à la lutte contre les crimes financiers prévoient un suivi en continu de leur mise en œuvre ainsi qu'une surveillance de leurs risques réglementaires. Ces programmes permettent au Bureau de la sécurité Desjardins de fournir un avis sur l'adéquation, le respect et l'efficacité des mécanismes de contrôle en place.

Le Bureau de la surveillance du Mouvement Desjardins fournit une évaluation indépendante de la pertinence et de l'efficacité du cadre de gestion. De plus, il réalise tous les deux ans une évaluation indépendante concernant la conformité de chacune des entités déclarantes du Mouvement en matière de recyclage des produits de la criminalité et de financement des activités terroristes, comme requis par la réglementation.

En outre, un programme de gestion des risques propose des mécanismes pour assurer une gouvernance efficace. Il rend possibles la détermination et la gestion des facteurs de vulnérabilité de même que la mise en place de contrôles pour prévenir et détecter des activités associées aux programmes précités.

GRI 205 PRINCIPALES FORMATIONS ET INITIATIVES DE SENSIBILISATION

- **MISSION POSSIBLE – la lutte au blanchiment d'argent et au terrorisme** : 39 787 employés ont suivi la formation au cours de la dernière année (formation obligatoire).
- **La lutte à l'évasion fiscale** : 3 783 employés ont suivi la formation au cours de la dernière année.
- **Sanctions économiques internationales** : 7 202 employés ont suivi la formation au cours de la dernière année.
- **Les conflits d'intérêts : voyez-y** : 11 796 employés et administrateurs ont suivi la formation au cours de la dernière année.
- **Formation relative à la lutte contre la corruption** : En 2020, la formation a été présentée à la haute direction et aux administrateurs de Desjardins. Une formation pour l'ensemble des employés à risque sera disponible dès 2021.
- **Formation Mesurer votre quotient déontologique sur le Code de déontologie** : 11 197 employés et 300 administrateurs l'ont suivie en 2020.



Divulgation environnementale

GESTION DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE ET ÉNERGIE – NOS APPROCHES DE GESTION GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

103-1 Pertinence	Les changements climatiques figurent parmi les défis les plus importants auxquels le monde est confronté. Le Mouvement Desjardins a choisi de concentrer son action environnementale sur cet enjeu. Nous agissons sur nos principales sources d'émissions de gaz à effet de serre (GES), principalement au Québec et en Ontario, mais aussi ailleurs au Canada, en intervenant dans les domaines suivants.
103-2 Gestion	<p>TRANSPORT</p> <p>Nous mettons à la disposition de nos employés la Navette Desjardins, un service par autocar qui assure leurs déplacements entre Montréal et Lévis. De plus, avec l'accord de leur gestionnaire, des employés peuvent travailler à domicile durant un certain nombre de jours par mois. Cette initiative contribue aussi à réduire l'effet de leurs déplacements. Les employés qui bénéficient d'un véhicule de fonction doivent utiliser un sélecteur de véhicules offrant uniquement des modèles hybrides ou électriques. Nous offrons ainsi des choix plus écologiques aux employés concernés.</p> <p>Le Mouvement Desjardins modifie également les modes de déplacement professionnel de ses employés, notamment grâce à un programme de transport alternatif. Ce programme est accessible aux employés de nos principaux pôles d'emploi au Québec (Lévis, Montréal et Québec) et en Ontario (Toronto). Nous déterminons tous les ans un nombre cible d'employés en bénéficiant et lui attribuons un budget d'environ 1 M\$.</p> <p>CONSOMMATION DE PAPIER</p> <p>Dans le secteur financier, un employé consomme annuellement 50 à 75 kg de papier, soit 10 000 feuilles. En plus des émissions de GES, l'analyse du cycle de vie du papier met en évidence d'autres effets sur l'environnement, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la déforestation; • la consommation de ressources énergétiques non renouvelables et d'autres combustibles fossiles; • la consommation importante d'eau; • la production d'effluents et de boues de désencrage contenant des composés toxiques (papier recyclé); • l'incidence des substances chimiques pour le blanchiment, y compris le chlore, dont les rejets polluants ont un potentiel d'émissions toxiques élevé. <p>Des documents papier sont utilisés dans les bureaux du Mouvement, principalement au Québec et en Ontario, et peuvent être transmis à nos membres et clients partout au Canada. Nous achetons uniquement du papier fabriqué au Québec à 100 % de fibres recyclées postconsommation, ce qui nous permet de réduire au minimum les incidences négatives de son utilisation.</p> <p>Desjardins consomme chaque année plusieurs centaines de millions de feuilles de papier pour assurer le bon fonctionnement de ses activités commerciales. Compte tenu des répercussions environnementales qui en découlent, nous avons relancé le Défi papier pour la période 2019-2024. Celui-ci vise à réduire notre consommation de papier et à augmenter notre utilisation de papier recyclé, et constitue ainsi une stratégie centrale de réduction des émissions de GES associées à nos opérations. Afin de définir et de prioriser des initiatives de réduction du papier, nous avons mis en place un groupe officiel d'employés représentant les secteurs d'affaires et les fonctions de soutien de notre organisation. Les imprimantes et les appareils multifonctions sont maintenant configurés pour imprimer en noir et blanc ainsi qu'en recto verso. Jumelé à l'infonuagique, le réaménagement de certains lieux de travail en environnements modulables favorise la collaboration et la mobilité tout en contribuant à réduire l'utilisation du papier. Les nouveaux guichets automatiques y contribuent aussi en n'exigeant pas l'utilisation d'enveloppes pour les dépôts. Une reddition de comptes trimestrielle sur la consommation de papier est présentée au comité de direction du Mouvement.</p>



<p>103-2 Gestion (suite)</p>	<p>CONSUMMATION ÉNERGÉTIQUE</p> <p>Présent dans l'ensemble du Québec, le Mouvement Desjardins est responsable d'une importante consommation énergétique nécessaire pour climatiser, chauffer et éclairer son parc immobilier ainsi qu'alimenter son matériel informatique. Nous mettons en place des mesures d'efficacité énergétique pour réduire nos émissions de GES et diminuer nos coûts liés à cette consommation. Ces mesures favorisent, par exemple, la qualification de plusieurs immeubles à des certifications LEED® et BOMA BEST®. Nous prenons des mesures d'efficacité énergétique tout au long du cycle de vie de nos immeubles. Le Mouvement a également signé la Déclaration des institutions financières sur le financement de l'efficacité énergétique (Statement by Financial Institutions on Energy Efficiency).</p> <p>En 2019, nous avons lancé notre plan Transition énergétique Desjardins, ou TED, avec l'ambition de minimiser la consommation énergétique du portefeuille immobilier que nous gérons et d'en réduire les émissions de GES. Nous avons également entrepris l'évaluation de nos opérations immobilières selon des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) à l'aide de l'outil Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB). Des zones d'amélioration seront définies pour des immeubles où les effets sur l'empreinte carbone sont plus importants.</p>
<p>103-3 Évaluation</p>	<p>Depuis 2008, nous produisons un inventaire des émissions de GES provenant de nos activités. Nous publions cet inventaire dans le CDP (anciennement le Carbon Disclosure Project). L'objectif de ce dernier est de collecter et de suivre les stratégies des plus grandes entreprises mondiales en matière de lutte contre les changements climatiques, au bénéfice des investisseurs.</p> <p>En 2019, Desjardins a établi une nouvelle cible de réduction des émissions de GES comptabilisées dans son bilan carbone de 20 % par rapport au niveau de 2018 d'ici le 31 décembre 2024. Pour atteindre cette cible, nous priorisons la mise en œuvre de programmes internes d'optimisation des déplacements d'affaires, de réduction de la consommation de papier et d'efficacité énergétique. Nous n'avons pas recours à l'achat de certificats d'énergie renouvelable pour réduire l'empreinte de notre consommation d'électricité. Le solde des émissions de GES associées à nos activités opérationnelles est compensé par l'achat de crédits carbone certifiés selon des protocoles reconnus.</p> <p>De ce fait, le Mouvement Desjardins est carboneutre en ce qui concerne ses opérations depuis 2017. Notre démarche de compensation se fait sur une base volontaire, selon un processus rigoureux qui respecte les meilleures pratiques issues de la science et du marché. Les réductions des émissions de GES associées aux projets choisis sont quantifiées selon les règles du GHG Protocol et la norme ISO 14064, et vérifiées par une tierce partie indépendante et crédible. Les crédits carbone sont reliés à des numéros de série, ce qui assure leur unicité. De plus, nous maintenons une relation étroite avec des promoteurs qui font preuve de transparence et dont les projets entraînent une réduction des émissions de GES permanente et qui s'est confirmée dans le temps. Nous avons également confié un mandat à la Chaire en éco-conseil de l'Université du Québec à Chicoutimi pour vérifier la rigueur scientifique de notre démarche de compensation. Ce mandat d'analyse a permis de confirmer la validité de l'affirmation de carboneutralité de Desjardins pour l'année 2017 pour le périmètre de son inventaire. Le processus demeure inchangé depuis 2017. Nous choisissons des projets générant des retombées environnementales positives dans différentes provinces, tout en jouant notre rôle de leader socioéconomique au Québec et au Canada. En 2020, nous avons compensé 100 % de nos émissions de GES de 2019, y compris l'ajustement de 2018, en achetant des crédits carbone issus des projets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lauzon Bois énergétique recyclé inc. (Outaouais et Mauricie) : récupération, traitement et valorisation des résidus de bois destinés à l'empilement et à l'enfouissement. • Niagara Escarpment Forest Carbon Project (Ontario) : gestion, conservation et préservation de la diversité des écosystèmes le long de l'escarpement du Niagara. • Les serres coopératives de Guyenne (Québec) et les serres de Productions Horticoles Demers (Québec) : réduction des émissions de carbone grâce à la mise en place de systèmes de chauffage qui utilisent de l'énergie 100 % renouvelable comme des résidus de biomasse forestière ou les biogaz d'un site d'enfouissement. • Terreau Biogaz inc. (Québec) : récupération et traitement de biogaz issu des déchets d'un site d'enfouissement pour alimenter le réseau de distribution d'énergie verte d'Hydro-Québec. • Madre de Dios Amazon REDD Project (Pérou) : prévention de la déforestation et préservation de l'habitat naturel d'espèces menacées et des communautés tribales dans un corridor de conservation près de Machu Picchu. <p>Nous avons également pris un engagement supplémentaire en octroyant un budget complémentaire équivalant à 1 % de notre bilan carbone pour soutenir la Bourse du carbone Scol'ERE de Coop FA, un programme éducatif en milieu scolaire pour développer les comportements écoresponsables des jeunes et de leur famille.</p>



Index GRI

103-3 Évaluation (suite)

Le secteur immobilier, qui représente une part considérable des émissions de GES, a entamé le virage vers la carboneutralité de son parc immobilier et de ses opérations, en établissant la trajectoire la plus adéquate de décarbonisation dans son plan Cap Carbone. Ce plan ambitieux vise à mettre en place des outils complets de comptabilité carbone et à permettre au secteur immobilier de quantifier l'ensemble de ses émissions de GES autant pour les matériaux utilisés (carbone intrinsèque) que pour ses opérations (énergie, matières résiduelles et approvisionnement). Le cadre méthodologique de Cap Carbone s'inscrit dans celui de la SBTi (Science Based Targets initiative) et s'appuie sur les outils de référence du marché, le CRREM (Carbon Risk Real Estate Monitor) et le GRESB (Global Real Estate Sustainability Benchmark).

Dans le cadre de la divulgation concernant les objectifs de réduction des émissions de GES, l'organisation doit expliquer si elle a eu recours à des compensations pour atteindre les objectifs, et indiquer entre autres leur type, leur quantité ou les critères de compensation, ou encore le cadre dans lequel elles s'inscrivent.

Desjardins a établi une nouvelle cible de réduction des émissions de GES générées par ses activités opérationnelles de 20 % d'ici le 31 décembre 2024 par rapport au niveau de 2018. Pour atteindre ses objectifs en la matière, Desjardins priorise la mise en œuvre de programmes internes d'optimisation des déplacements d'affaires, de réduction de la consommation de papier et d'efficacité énergétique.

CERTIFICATION LEED® DE NOS IMMEUBLES

Immeuble	Ville	Date de certification	Niveau
150, des Commandeurs	Lévis	2016-02-19	Or
Valeurs mobilières Desjardins, Le Windsor	Montréal	2009-11-30	Or
Desjardins Securities	Toronto	2013-01-30	Or
Caisse Desjardins de Lévis (siège social)	Lévis	2017-04-10	Argent
Caisse Desjardins de Terrebonne (siège social)	Terrebonne	2015-10-01	Or
Caisse Desjardins de l'Ouest de la Mauricie (siège social)	Louiseville	2015-05-20	Or
Caisse Desjardins de l'Ouest de la Mauricie (centre de services Saint-Étienne-des-Grès)	Saint-Étienne-des-Grès	2015-04-24	Argent
Caisse Desjardins Thérèse-De Blainville (siège social)	Sainte-Thérèse	2014-04-30	Or
Caisse Desjardins Le Manoir (centre de services La Plaine)	Terrebonne (La Plaine)	2013-06-27	De base
Caisse Desjardins des Chutes Montmorency (siège social)	Boischatel	2012-08-15	Argent
Caisse Desjardins de Granby-Haute-Yamaska (siège social)	Granby	2011-02-23	Or



Index GRI

CERTIFICATION BOMA BEST®

Immeuble	Ville	Date de certification	Niveau
150, des Commandeurs	Lévis	2017	Platine
Complexe Desjardins	Montréal	2019	Or
6300, Guillaume-Couture	Lévis	2018	Argent
6500, Guillaume-Couture	Lévis	2018	Argent
95, des Commandeurs	Lévis	2020	Or
59, Bégin	Lévis	2018	Argent
100, des Commandeurs	Lévis	2020	Or
200, des Commandeurs	Lévis	2018	De base
995, Alphonse-Desjardins	Lévis	2018	De base
6075, Wilfrid-Carrier	Lévis	2019	De base

CERTIFICATION BOMA 360

Immeuble	Ville	Date de certification
150, des Commandeurs	Lévis	2020



MATIÈRES RÉSIDUELLES – NOTRE APPROCHE DE GESTION | GRI 306 | 103-1 | 103-2 | 103-3

103-1 Pertinence	Chaque année, environ 13 millions de tonnes de matières résiduelles sont produites au Québec. Le Mouvement Desjardins travaille donc de concert avec ses fournisseurs et ses employés pour réduire l'incidence de ses activités sur l'environnement. Notre gestion des matières résiduelles s'inscrit dans notre volonté de favoriser le développement d'une économie verte ainsi que dans notre conformité à la <i>Loi sur la qualité de l'environnement</i> . Elle s'opère dans les immeubles des secteurs d'affaires et des fonctions de soutien où Desjardins est propriétaire ou locataire, à l'exception du réseau des caisses.
103-2 Gestion	<p>7,7 M\$ POUR LA COLLECTE SÉLECTIVE</p> <p>Depuis 2006, Desjardins a investi plus de 7,7 M\$ dans la collecte sélective municipale. Nous remettons ainsi plusieurs centaines de milliers de dollars tous les ans à Éco Entreprises Québec et à son équivalent canadien, Canadian Stewardship Services Alliance, pour participer aux efforts collectifs en faveur de l'environnement.</p> <p>GESTION INTÉGRÉE DES MATIÈRES RÉSIDUELLES</p> <p>Nous avons mis en place le Programme Récüp au sein de notre organisation afin de standardiser notre approche de gestion des matières résiduelles. Un système normalisé de collecte des données nous permet de recueillir annuellement les données relatives aux matières suivantes en vue de mieux les gérer : papier et carton, articles de bureau, verre, métal, plastique, matières organiques, matériel informatique (ordinateurs de bureau et portables, imprimantes, serveurs, moniteurs, autres périphériques et cartouches), matériel de télécommunication (casques d'écoute, cellulaires, téléphones filaires, systèmes de vidéoconférence et périphériques), mobilier de bureau.</p> <p>Des actions et des mesures concrètes sont mises en place pour réduire la quantité de matières résiduelles générées et promouvoir la réutilisation et le recyclage, selon l'approche des 4RV. Une personne a été engagée à temps plein afin de coordonner l'ensemble des activités liées à notre plan de gestion des matières résiduelles.</p>
103-3 Évaluation	Le plan de gestion des matières résiduelles et les objectifs s'y rattachant sont révisés annuellement. En plus de la gestion environnementale et de la traçabilité, une comptabilité financière et carbone est en cours de déploiement afin de permettre au Programme Récüp de se positionner le plus favorablement possible dans les nouvelles perspectives d'échange de matières premières revalorisées.

Divulgation sociale

COMMUNAUTÉS LOCALES – NOTRE APPROCHE DE GESTION | GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

103-1 Pertinence

Enrichir la vie des personnes et des communautés est la raison d'être du Mouvement Desjardins.

Le modèle d'affaires coopératif est un puissant levier de développement collectif. Sa pertinence pour les collectivités s'exprime par ses valeurs de solidarité et de prise en charge ainsi que par son soutien au dynamisme entrepreneurial.

Le Mouvement Desjardins est bien implanté au Québec, est présent en Ontario et entretient des partenariats à l'échelle locale, régionale, nationale et internationale. Son réseau de partenaires et d'acteurs socioéconomiques et environnementaux lui permet d'assumer son rôle de chef de file en matière de développement collectif et de prospérité partagée.

Le Mouvement Desjardins est désigné par l'Autorité des marchés financiers à titre d'institution financière d'importance systémique intérieure pour le Québec. L'importance systémique intérieure est évaluée en tenant compte des répercussions que des difficultés financières ou l'insolvabilité d'une institution financière pourraient avoir sur l'économie locale.

103-2 Gestion

Le Mouvement Desjardins contribue concrètement et de plusieurs façons à la vitalité des communautés :

- en participant financièrement à la réalisation de projets structurants de développement collectif à long terme;
- en soutenant les organismes du milieu par la participation de ses administrateurs et employés;
- en finançant des projets d'entrepreneuriat collectif et individuel;
- en offrant des mesures d'allègement répondant aux besoins créés par la pandémie de COVID-19;
- en proposant aux personnes des produits et services adaptés à leurs besoins et à leur milieu;
- en favorisant l'inclusion et l'éducation financières au Canada et ailleurs dans le monde;
- en explorant le potentiel des plateformes collaboratives pour répondre aux besoins des promoteurs collectifs et individuels avec La Ruche soutenue par Desjardins;
- en mettant en œuvre diverses initiatives de développement durable.

Conscient que son leadership socioéconomique est soutenu notamment par des leviers financiers adaptés aux besoins des milieux, le Mouvement a mis en place le Fonds du Grand Mouvement, un fonds de 250 M\$ dont les activités se déploient de 2016 à 2024. Ce fonds lui permet de soutenir des projets de développement porteurs pour les personnes et les communautés, que ce soit en région ou à l'échelle nationale.

Les filiales d'assurance du Mouvement s'engagent elles aussi dans le développement des collectivités en soutenant des initiatives en matière de santé et de sécurité routière. Elles y contribuent également par leurs investissements dans des projets d'infrastructures et des entreprises répondant aux critères ESG, dans le cadre de la gestion de leurs propres placements.

103-3 Évaluation

Le Mouvement Desjardins évalue annuellement ses stratégies d'engagement et il les modifie au besoin. Il mesure l'évolution du nombre d'entrepreneurs qu'il soutient et du nombre de personnes ayant réalisé leur projet ou suivi des formations, ainsi que ses investissements dans des entreprises et des projets collectifs. Par ailleurs, dans le cadre du Fonds du Grand Mouvement, la participation et le nombre de personnes touchées par les projets soutenus, le nombre d'emplois créés ou maintenus ainsi que l'effet de levier de nos contributions sont soumis à un processus de suivi et d'évaluation.

De plus, le Mouvement prend en compte et traite les commentaires recueillis par ses partenaires des milieux. Enfin, il comptabilise les sommes versées localement par les membres dans le Fonds d'aide au développement du milieu de leur caisse.

Les données à ce sujet sont divulguées aux éléments suivants : GRI 413-1 | 205-2 | FS13 | FS14 | FS16 | 203-2

Voyez comment notre approche envers les communautés locales s'articule dans notre milieu à la page 21 de notre Rapport de responsabilité sociale et coopérative, section « Soutien aux communautés locales ».



ÉDUCATION ET COOPÉRATION – NOTRE APPROCHE DE GESTION | GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

103-1 Pertinence	L'éducation financière a toujours été un des éléments centraux de la mission du Mouvement Desjardins et est importante pour ses membres et clients. Nous contribuons à la création et à la diffusion de programmes d'éducation financière et coopérative au service des membres et clients, de la population et des collectivités. Certains programmes sont conçus et diffusés en partenariat avec des acteurs du milieu de la protection des consommateurs et de l'éducation au Québec et en Ontario.
103-2 Gestion	En 2020, nous avons investi 7 M\$ dans la diffusion de programmes visant notamment à encourager de saines habitudes financières, à promouvoir l'autonomie et à favoriser le bien-être financier. Une politique interne relative à l'éducation financière encadre nos nombreuses initiatives éducatives et guide l'action de nos employés en la matière. Cette politique favorise également l'intégration de l'éducation financière dans nos pratiques d'affaires. Des mécanismes sont en place pour assurer une mise à jour régulière des programmes.
103-3 Évaluation	Nous évaluons la satisfaction des personnes ayant suivi certains programmes d'éducation financière, dont Mes finances, mes choix ^{MD} . Cependant, il demeure difficile de mesurer leurs effets à long terme sur l'autonomie financière des personnes et des entreprises.

[Apprenez-en plus sur nos différentes initiatives en matière d'éducation financière aux pages 27 et 65 de notre Rapport de responsabilité sociale et coopérative, section « Éducation et soutien à la jeunesse » et section « Éducation en soutien à l'autonomie financière ».](#)

EXPÉRIENCE DES MEMBRES ET CLIENTS – NOTRE APPROCHE DE GESTION | GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

103-1 Pertinence	En tant que groupe financier coopératif visant à toujours travailler dans l'intérêt de ses membres et clients, le Mouvement Desjardins accorde une attention importante à l'expérience vécue par ceux-ci. Nous y travaillons sur tous les canaux utilisés pour faire affaire avec nous, qu'ils soient physiques ou virtuels, au Québec, en Ontario ou ailleurs au Canada et dans le monde.
103-2 Gestion	<p>Nous utilisons plusieurs mécanismes pour améliorer l'expérience membre et client.</p> <p>SYSTÈME TNR (NET PROMOTER SYSTEM®)</p> <p>Ce système est un cadre de gestion débutant avec l'écoute de nos membres et clients et se poursuivant jusqu'à l'application de mesures dans leur intérêt. Il permet à nos membres et clients de nous faire part de leur appréciation à la suite d'interactions avec notre organisation. Nous nous basons sur les rétroactions recueillies pour alimenter notre processus d'amélioration continue. Nous étendons actuellement la couverture de ce système à la majorité des interactions que nous avons avec nos membres et clients.</p> <p>RECHERCHE EXPÉRIENCE UTILISATEUR (UX)</p> <p>La recherche UX permet de vérifier en amont, auprès d'utilisateurs, que l'expérience proposée sur nos plateformes numériques sera aussi simple, efficace et agréable que possible. Grâce à différentes méthodologies et à des outils variés, dont un laboratoire UX à la fine pointe de la technologie, Desjardins se distingue en concevant des expériences virtuelles centrées sur les besoins de ses membres et clients.</p>

103-2 Gestion (suite)

SONDAGES AUPRÈS DES MEMBRES, DES CLIENTS ET DES CONSOMMATEURS

Pour réaliser nos études visant à connaître les besoins, les attentes, les préférences et les perceptions des gens, nous collaborons avec le Panel Web Desjardins comptant plus de 6 600 membres et nos panels de consommateurs canadiens, et nous utilisons les listes de courriels de membres et clients.

COMMUNAUTÉS EN LIGNE

Nous utilisons des communautés en ligne pour évaluer les besoins, les attentes et les comportements de nos membres et clients. Ces communautés réunissent 25 à 80 personnes à qui nous demandons de remplir un cahier d'activités pendant une période de plusieurs jours. Ces activités favorisent tant la réflexion individuelle que les échanges interactifs entre les participants.

GROUPES DE DISCUSSION ET ENTREVUES INDIVIDUELLES

Nous utilisons des groupes de discussion et des entrevues individuelles pour sonder l'opinion de nos membres et clients. Les discussions portent sur leurs besoins et attentes à l'égard de notre offre de service et les modifications apportées en fonction des rétroactions obtenues. Elles ont aussi trait à l'appréciation d'un concept ou d'une campagne publicitaire ainsi qu'à la façon dont le Mouvement Desjardins concrétise ses valeurs coopératives à travers ses engagements sociaux et sa prestation de services.

CLIENTS MYSTÈRES

La collaboration de clients mystères est sollicitée dans le but de fournir le portrait réaliste d'une prestation de service, d'un produit ou d'un service. Les clients mystères sont de réels consommateurs inscrits auprès d'une firme spécialisée.

EXPLORATION DE NOUVELLES IDÉES GRÂCE AU DESJARDINS LAB

Pour demeurer une organisation moderne et adaptée à la réalité de nos membres, nous devons explorer de nouvelles façons de faire. Le Desjardins Lab joue un rôle important à cet égard en cherchant de nouvelles approches pour résoudre les problèmes de nos membres et clients. Dans un premier temps, le Desjardins Lab aide les secteurs à innover en favorisant la cocréation de nouvelles solutions avec la participation directe des membres et clients afin de tester rapidement de nouvelles approches. Dans un second temps, il stimule l'ADN de l'innovation par le développement d'outils visant à soutenir la créativité et l'innovation dans les équipes.

GESTION DES INSATISFACTIONS

Depuis 2018, une nouvelle approche de gestion des insatisfactions est en vigueur pour nos services aux particuliers. Elle permet à nos employés de première ligne de prendre en charge les insatisfactions vécues par nos membres et d'assurer un suivi pour les régler efficacement.

INTERNET ET MÉDIAS SOCIAUX

Le Mouvement Desjardins compte sur une équipe consacrée aux médias sociaux. Cette équipe traite en priorité les insatisfactions et les plaintes exprimées sur les plateformes sociales, comme Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, etc. Une analyse des commentaires publiés sur nos pages est aussi effectuée afin d'améliorer l'expérience globale des membres et clients et de faire évoluer nos offres en fonction des besoins exprimés. Les autres insatisfactions, plaintes et suggestions reçues de façon virtuelle sont traitées par l'équipe d'AccèsD.

CYBERMÉTRIE

À travers leur façon d'interagir avec nos plateformes numériques, nos membres et clients expriment leurs intentions, leurs habitudes et la manière dont ils souhaitent consommer nos produits et services. Ces données sont recueillies et rendues disponibles de façon sécuritaire grâce à la cybermétrie. Nous travaillons dans l'intérêt de nos membres et clients lorsque nos analyses et rapports font ressortir des idées d'améliorations pour réduire les difficultés rencontrées lors de l'utilisation des plateformes numériques de Desjardins.



103-2 Gestion (suite)

TRAITEMENT DES PLAINTES

Un membre ou client insatisfait peut recourir au processus de traitement des plaintes suivant :

Étape 1 : Manifester son insatisfaction auprès d'un employé ou d'un gestionnaire. S'il s'agit d'une caisse, d'un Service Signature ou d'un centre Desjardins Entreprises, il est également possible de manifester son insatisfaction au président du conseil d'administration de la caisse.

Étape 2 : Déposer une plainte officielle auprès de la direction Conformité, Gestion des plaintes et insatisfactions. Les plaintes officielles sont traitées de façon confidentielle, et une réponse est donnée au membre ou client dans un délai prescrit.

Étape 3 : S'adresser à l'ombudsman du Mouvement Desjardins. Dernier recours possible au sein de l'organisation, il offre une voie d'appel indépendante pour examiner les problèmes non résolus. Il écoute les deux parties et analyse la documentation mise à sa disposition en toute impartialité. Enfin, il présente des recommandations pour améliorer les produits et services du Mouvement.

Étape 4 : S'adresser à une autorité réglementaire compétente. Un membre ou client demeurant insatisfait de la prise en charge de sa plainte peut se tourner vers l'Autorité des marchés financiers (AMF) au Québec ou son équivalent dans les autres provinces.

Bien que quelques différences existent entre les entités juridiques de Desjardins, le processus de traitement des plaintes suit sensiblement le parcours décrit ci-dessus.

Outre ces mécanismes, nous procédons régulièrement à la revue et à l'amélioration des pratiques et processus de vente des équipes de première ligne pour répondre aux attentes de nos membres et clients. Nous prenons également des mesures afin de promouvoir le traitement équitable de nos membres et clients et offrons à nos employés des outils pour mieux intégrer les saines pratiques commerciales à leur travail quotidien.

103-3 Évaluation

La mesure et l'amélioration constante de l'expérience vécue par nos membres et clients s'appuient sur le système TNR. Ce cadre de gestion est reconnu et utilisé à travers le monde dans de multiples industries. Il est la référence pour tous nos secteurs d'activité. Il nous permet de déterminer les sources de satisfaction et d'insatisfaction et de prioriser les actions porteuses en matière d'amélioration de l'expérience membre et client.

[Voyez nos différentes réalisations qui permettent d'enrichir l'expérience de nos membres et clients à la page 51 de notre Rapport de responsabilité sociale et coopérative, section « Membres et clients ».](#)

RESPONSABILITÉ INHÉRENTE AUX PRODUITS – NOTRE APPROCHE DE GESTION GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

103-1 Pertinence

En tant que groupe financier coopératif, le Mouvement Desjardins contribue au mieux-être économique et social des personnes et des collectivités.

Nous le faisons par l'entremise de notre offre de produits et services couvrant l'ensemble des besoins financiers de nos membres et clients et par l'attention que nous accordons aux critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans nos décisions d'affaires. Nous le faisons aussi en soutenant des projets structurants en développement durable avec le Fonds du Grand Mouvement et les Fonds d'aide au développement du milieu. Conformément à nos valeurs coopératives et à notre mission, nous encourageons les gens à adopter de saines habitudes financières. Nous contribuons également au développement durable des collectivités en proposant, entre autres, des offres responsables. Nos solutions de placement en investissement responsable ont une portée canadienne et internationale.

103-2 Gestion

Nous nous appuyons sur notre politique de développement durable et les travaux de notre comité d'orientation ESG pour adopter des orientations favorisant le développement durable ainsi que la mise en œuvre de pratiques commerciales et de gestion. Nous créons et distribuons des produits verts et responsables exclusifs, comme l'Offre habitation verte, les solutions de placement en investissement responsable, les rabais sur les assurances auto et habitation et l'Option verte du Prêt auto. Desjardins contribue au développement des connaissances en finance responsable avec la Chaire Desjardins en finance responsable de l'Université de Sherbrooke. Des projets d'étudiants, tels la décarbonisation des portefeuilles et les facteurs de risque ESG, ont été réalisés en collaboration avec des équipes de Desjardins.

Nous disposons également d'une politique d'éducation financière ayant pour but d'améliorer les connaissances, les compétences et la détermination des personnes afin qu'elles prennent des décisions financières responsables.

La finance solidaire représente aussi une source de prospérité durable. Desjardins a établi des partenariats stratégiques avec un grand nombre d'organismes du milieu pour mettre en place des programmes de finance solidaire. Ceux-ci offrent de l'accompagnement, de l'éducation financière et du soutien adaptés aux besoins de personnes financièrement vulnérables ainsi que d'entrepreneurs ne se qualifiant pas dans les réseaux de financement traditionnels.

FACTEURS ENVIRONNEMENTAUX, SOCIAUX ET DE GOUVERNANCE

Le Mouvement Desjardins est un pionnier en matière d'investissement responsable au Québec et ailleurs au Canada. Plusieurs composantes du Mouvement Desjardins sont signataires des Principes pour l'investissement responsable de l'ONU. Il s'agit de Desjardins Société de placement, de Desjardins Gestion internationale d'actifs (DGIA), de Développement international Desjardins (DID), et du Régime de rentes du Mouvement Desjardins. Depuis 30 ans cette année, nous sommes l'un des acteurs les plus engagés au pays dans la promotion et l'avancement de ce type d'investissement. Celui-ci repose sur l'intégration de l'analyse des facteurs ESG dans la sélection et la gestion des placements. Il privilégie une perspective à long terme afin de financer les entreprises qui contribuent au développement durable. Parmi les solutions de placement en investissement responsable offertes par Desjardins se trouvent les fonds et portefeuilles SociéTerre, le Placement garanti PrioriTerre et les fonds négociés en bourse d'investissement responsable. Selon les politiques de Desjardins concernant ce type d'investissement, la sélection et la gestion des titres pour les fonds et les portefeuilles s'appuient sur plusieurs ou l'ensemble des éléments suivants :

- L'exclusion de sociétés en raison de leurs répercussions environnementales et des effets secondaires indésirables de leurs activités sur les populations.
- L'intégration des critères extrafinanciers ESG dans la sélection et la gestion des placements pour les produits d'investissement responsable.
- L'engagement actionnarial.
- La collaboration avec d'autres investisseurs institutionnels afin de réclamer des améliorations aux politiques des entreprises, aux normes industrielles et aux réglementations nationales et internationales.

En 2020, nous avons poursuivi l'évaluation des risques liés au carbone et aux facteurs ESG que comportent nos prêts aux entreprises afin d'élaborer une stratégie de financement responsable.

Voici plusieurs réalisations de Desjardins en 2020 en matière d'intégration des facteurs ESG dans ses activités :

- Première institution financière en Amérique du Nord à rejoindre l'Alliance : Énergiser au-delà du charbon, un regroupement d'entités qui souhaitent accélérer l'élimination progressive de l'utilisation du charbon comme combustible fossile des centrales de production d'électricité, promu notamment par les Nations Unies. Ainsi, Desjardins se retire de ce secteur et accompagnera les quelques entreprises restantes en portefeuille qui ont un plan ferme de transition vers les énergies renouvelables à court terme.
- L'un des premiers signataires nord-américains du Tobacco-Free Finance Pledge, en collaboration avec l'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement, qui favorise les efforts globaux de lutte antitabac.
- Engagement dans la lutte contre les discriminations et promotion de la diversité en figurant parmi les signataires fondateurs de la Déclaration des investisseurs canadiens sur la diversité et l'inclusion de l'Association pour l'investissement responsable (AIR).
- Appui au mouvement Black Lives Matter, avec la signature de l'Initiative BlackNorth et l'engagement à atteindre des cibles concrètes dans ses politiques de recrutement, de représentativité et de commandites.
- Positionnement de la gamme de fonds et portefeuilles SociéTerre de Desjardins sans énergie fossile et élargissement de l'offre de ces fonds à l'échelle canadienne.
- Signature des Principes d'autonomisation des femmes des Nations Unies et lancement du Fonds SociéTerre Diversité qui sélectionne des entreprises avec une forte représentation de femmes dans leur conseil d'administration et leur comité de direction.
- Adhésion au Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) pour quantifier les émissions de gaz à effet de serre générés par les activités de financement et d'investissement de Desjardins selon une méthode scientifique reconnue.



Index GRI

103-2 Gestion (suite)	En 2020, Desjardins Assurances a publié son premier rapport selon l'encadrement des Principes pour une assurance responsable (Principles for Sustainable Insurance, ou PSI). La première divulgation selon l'encadrement des Principes bancaires responsables (Principles for Responsible Banking, ou PRB) et la deuxième divulgation selon l'encadrement des Principes pour une assurance responsable sont disponibles en annexe de notre Rapport de responsabilité sociale et coopérative.
103-3 Évaluation	Le comité de direction du Mouvement suit trimestriellement l'évolution des nouvelles ventes des produits de l'Offre verte Desjardins. La popularité croissante des produits et services financiers responsables indique qu'ils répondent aux attentes de nos membres et clients. Nous révisons continuellement notre offre en la matière et nous l'adaptions pour faciliter son utilisation. De plus, dans le cadre de l'évaluation annuelle en investissement responsable, l'association PRI (Principles for Responsible Investment) a attribué aux composantes du Mouvement des notes de A et de A+ pour le volet stratégie et gouvernance.

GRI FS1 NOS POLITIQUES COMPORTANT DES ÉLÉMENTS ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX

- Politique de développement durable
- Politique en éducation financière
- Politique de déconcentration
- Politique automobile pour le réseau des caisses
- Politique de déplacements
- Politique pour les véhicules de courtoisie
- Politique d'approvisionnement
- Politique d'aliénation des biens
- Politique et directive d'exercice des droits de vote
- Politique d'investissement responsable
- Norme sur le Fonds d'aide au développement du milieu des caisses
- Règle d'approvisionnement responsable
- Code de conduite des fournisseurs
- Code de déontologie Desjardins

GRI FS8 LES FONDS ET PORTEFEUILLES SOCIÉTERRE |

Desjardins Société de placement propose des produits d'émetteurs (sociétés publiques, gouvernements, etc.) ayant des pratiques qui concrétisent leur sens de la responsabilité sociale et leur respect de l'environnement. Pour être admissibles aux fonds et portefeuilles SociéTerre, les entreprises doivent se soumettre aux exigences suivantes :

- Une analyse rigoureuse axée sur des considérations environnementales, sociales et de gouvernance (facteurs ESG).
- Une analyse habituelle selon des critères financiers.



Index GRI

Actifs sous gestion des fonds et portefeuilles SociéTerre au 31 décembre (en M\$)¹

	2020	2019	2018
Fonds Desjardins SociéTerre Obligations canadiennes	11,9	7,7	1,9
Fonds Desjardins SociéTerre Obligations environnementales	0,2	59,2	49,7
Fonds Desjardins SociéTerre Obligations mondiales	12,8	0,9	— ²
Fonds Desjardins SociéTerre Actions canadiennes	1,7	3,6	0,5
Fonds Desjardins SociéTerre Actions américaines	26,9	16,8	4,1
Fonds Desjardins SociéTerre Actions internationales	1,6	3,2	0,2
Fonds Desjardins SociéTerre Actions des marchés émergents	1,5	1,5	0,2
Fonds Desjardins SociéTerre Environnement	101,9	95,2	88,5
Fonds Desjardins SociéTerre Diversité	1,3	— ³	— ³
Fonds Desjardins SociéTerre Actions positives	116,9	6,6	1,7
Fonds Desjardins SociéTerre Technologies propres	109,6	56,2	32,4
Portefeuille SociéTerre Conservateur	733,4	505,8	427,8
Portefeuille SociéTerre Modéré	45,9	— ³	— ³
Portefeuille SociéTerre Équilibré	1 804,0	1 333,1	1 091,5
Portefeuille SociéTerre Croissance	1 188,1	880,6	695,7
Portefeuille SociéTerre Croissance maximale	725,5	498,4	382,1
Portefeuille SociéTerre 100 % actions	55,3	5,4	— ²
Total	4 938,5	3 474,2	2 776,3

1. Pour éviter les dédoublements, les actifs des Fonds Desjardins figurant ci-dessus ne comprennent pas les sommes investies par l'entremise des quatre portefeuilles SociéTerre.

2. Fonds lancé en 2019.

3. Fonds lancé en 2020.

GRI FS8 PLACEMENT GARANTI PRIORITERRE

Le Placement garanti PrioriTerre permet aux investisseurs de profiter du potentiel de rendement de sociétés soucieuses de l'environnement, tout en protégeant leur capital. Le rendement de ce placement suit celui d'un panier de titres d'entreprises de divers secteurs économiques, y compris celui de l'énergie renouvelable, exception faite des domaines du tabac, du nucléaire et de l'armement.

Pour en savoir plus : <https://www.desjardins.com/particuliers/epargne-placements/placements-garantis-lies-marches/placement-garanti-prioriterre>

GRI FS8 PLACEMENT GARANTI IMPACT AU FÉMININ I

Le Placement garanti Impact au féminin permet aux investisseurs de profiter du potentiel de rendement d'entreprises issues de divers secteurs économiques à travers le monde, dont le conseil d'administration compte au moins 30 % de femmes. Pour en savoir plus : <https://www.desjardins.com/ressources/pdf/f815-emis00128-indc013-f.pdf?resVer=00001>

Index GRI

GRI FS8 PLACEMENT GARANTI GESTION DURABLE DE L'EAU

Le Placement garanti Gestion durable de l'eau permet aux investisseurs de profiter du potentiel de rendement de compagnies travaillant avec la ressource naturelle la plus précieuse et essentielle au monde : l'eau. Ce produit procure une exposition principalement aux secteurs industriels et aux services publics qui fournissent les infrastructures, les technologies ainsi que les équipements et matériaux nécessaires à l'exploitation efficace et durable de l'eau.

Actifs sous gestion des placements garantis liés au marché au 31 décembre (en M\$)

	2020	2019	2018
Placement garanti PrioriTerre – 2 ans	85,3	88,7	52,3
Placement garanti PrioriTerre – 3 ans	285,7	133,3	125,8
Placement garanti PrioriTerre – 5 ans	866,3	652,8	517,9
Placement garanti Impact au féminin – 3 ans	129,9	130,6	– ¹
Placement garanti Impact au féminin – 5 ans	11,6	– ²	– ¹
Placement garanti Gestion durable de l'eau – 5 ans	13,8	– ²	– ¹
Total	1 392,6	1 005,4	696,0

1. Placement lancé en 2019.

2. Placement lancé en 2020.

GRI FS8 BILLETS DESJARDINS À CAPITAL PROTÉGÉ ESG ACTIONS MONDIALES SÉLECTION CENTRALE

Ces billets offrent le rendement potentiel d'un panier diversifié composé de 20 titres de sociétés actives à travers le monde et dans différents secteurs, et qui sont des chefs de file en développement durable.

Actifs sous gestion des Billets Desjardins à capital protégé ESG Actions mondiales Sélection centrale au 31 décembre (en M\$)

	2020	2019	2018
Billets Desjardins à capital protégé ESG Actions mondiales Sélection centrale – 6 ans	4,6	– ¹	– ¹
Total	4,6	–¹	–¹

1. Billets lancés en 2020.

Pour en savoir plus : <https://www.fondsdesjardins.com/billetsstructures/produit/billets-capital-protege-esg-actions-mondiales-selection-centrale-serie-1?id=c83e99af-40df-4f12-87a2-1c35a18b88d8>

GRI FS8 FONDS DE PLACEMENT GARANTI SOCIÉTERRE

Six profils de fonds de placement garanti en investissement responsable sont offerts dans le cadre du Contrat Helios2. Ils permettent aux membres et clients d'accéder au plein potentiel de croissance des marchés et de bénéficier de garanties à l'échéance et au décès, tout en favorisant le développement durable.



Index GRI

Actifs sous gestion des fonds de placement garanti SociéTerre au 31 décembre (en M\$)

	2020	2019	2018
Fonds de placement garanti – Conservateur – Desjardins SociéTerre	11,8	7,2	2,2
Fonds de placement garanti – Modéré – Desjardins SociéTerre	0,3	- ¹	- ¹
Fonds de placement garanti – Équilibré – Desjardins SociéTerre	46,4	30,4	24,1
Fonds de placement garanti – Croissance – Desjardins SociéTerre	25,3	11,0	3,4
Fonds de placement garanti – Croissance maximale – Desjardins SociéTerre	3,3	2,1	1,1
Fonds de placement garanti – 100 % actions – Desjardins SociéTerre	0,6	- ¹	- ¹
Total	87,7	50,7	30,8

1. Fonds de placement garanti lancé en 2020.

GRI FS8 PLACEMENT À TERME LIÉ AU MARCHÉ GARANTIE AVANTAGE DIVERSIFIÉ MONDIAL ESG

Le Placement à terme lié au marché Garantie Avantage – Diversifié mondial ESG est composé d'un panier de 20 titres d'entreprises consciencieuses, dont certaines sont considérées comme proactives dans le secteur de l'énergie renouvelable.

Actifs sous gestion du Placement à terme lié au marché Diversifié mondial ESG au 31 décembre (en M\$)

	2020	2019	2018
Placement à terme lié au marché Diversifié mondial ESG – 5 ans	8,1	- ¹	- ¹
Total	8,1	-	-

1. Placement lancé en 2020.

GRI FS8 SERVICE DE GESTION DISCRÉTIONNAIRE DES VALEURS MOBILIÈRES DESJARDINS

Valeurs mobilières Desjardins s'est associée à Desjardins Gestion internationale d'actifs et à des firmes de placement externes pour offrir aux investisseurs des choix responsables et un accès à des gestionnaires de portefeuille de renom. Selon le profil et la tolérance aux risques financiers, environnementaux, sociaux et de gouvernance des investisseurs, leur conseiller en placement peut leur proposer une stratégie comprenant divers mandats de gestion qui les aideront à atteindre leurs objectifs. Trois des mandats offerts se distinguent par leur approche d'investissement responsable.

Actifs sous gestion en investissement responsable (service de gestion discrétionnaire) au 31 décembre (en M\$)

	2020	2019	2018
Fonds d'actions canadiennes éthique (Placements NEI et QV Investors)	4,0	3,8	2,9
Fonds de dividendes mondial éthique (Placements NEI et Amundi)	7,9	6,7	5,9
Grandes capitalisations canadiennes – Avenir (DGIA)	3,4	3,1	2,7
	15,3	13,6	11,5

GRI FS8 ÉPARGNE-RETRAITE COLLECTIVE

Desjardins est parmi les premiers de l'industrie à intégrer les facteurs ESG dans la sélection des fonds offerts sur la plateforme de solutions en épargne-retraite collective. Le cadre d'évaluation et la notation des fonds sont mis à la disposition des employeurs et des consultants.

De plus, notre offre d'épargne-retraite collective comprend quatre options d'investissement responsable. Deux représentent des options en investissement durable, l'une se concentrant sur les obligations environnementales et l'autre sur des actions du secteur des technologies propres. Les deux autres options sont des portefeuilles diversifiés de titres de revenu fixe et d'actions gérés par une combinaison de gestionnaires. Ces portefeuilles appliquent des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance dans la sélection et la gestion des investissements, et mettent l'accent sur des approches ou des objectifs de développement durable spécifiques dans certains cas. Desjardins est le seul assureur à offrir des portefeuilles ESG dans ses solutions en épargne-retraite collective.

Actifs sous gestion en investissement responsable (épargne-retraite collective) au 31 décembre (en M\$)

	2020	2019	2018
Fonds Obligations canadiennes NEI	- ¹	- ¹	5,2
Fonds Actions canadiennes NEI Éthique	- ¹	- ¹	5,8
Fonds Actions mondiales NEI Éthique	- ¹	- ¹	4,9
Fonds Desjardins revenu fixe responsable	5,6	4,6	- ²
Fonds Desjardins SociéTerre Obligations environnementales (Mirova)	0,9	50,4	- ²
Fonds Desjardins croissance responsable	14,3	10,4	- ²
Fonds Desjardins SociéTerre Technologie propres (Impax)	2,9	1,8	- ²
Total	23,7	67,2	15,9

1. Fonds fermé en 2019.

2. Fonds lancé en 2019.

Pour plus d'information sur les options de placement en épargne-retraite collective : <https://www.desjardinsassurancevie.com/fr/entreprises/epargne-retraite-collective/services/investissement/options-de-placement>

GRI FS8 GESTION PRIVÉE DESJARDINS

L'offre de fonds de la Gestion privée Desjardins comporte aussi plusieurs produits d'investissement responsable.

Actifs sous gestion en investissement responsable (Gestion privée) au 31 décembre (en M\$)

	2020	2019	2018
ISR obligations	23,2	19,6	1,2
ISR actions canadiennes	48,2	39,3	39,9
ISR actions US	27,4	28,9	23,0
Total	98,8	87,8	64,1



Index GRI

GRI FS8 DESJARDINS GESTION INTERNATIONALE D'ACTIFS

Desjardins Gestion internationale d'actifs gère des placements pour des clients institutionnels. Elle offre notamment des stratégies d'investissement responsable. Au 31 décembre 2020, l'actif des stratégies d'investissement responsable qu'elle gérait s'élevait à plus de 3,3 G\$.

Actifs sous gestion en investissement responsable (DGIA) au 31 décembre (en M\$)

	2020	2019	2018
Obligations canadiennes ESG ¹	1 851,3	1 201,8	1 183,5
Actions canadiennes ESG ¹	715,0	439,2	373,3
FNB Desjardins IR ²	765,0	79,7	27,0
Total	3 331,3	1 720,7	1 583,8

1. Ces actifs incluent ceux des fonds et portefeuilles SociéTerre mais aussi des portefeuilles ESG pour des clients institutionnels.

2. Possibilité de doublons car les clients institutionnels peuvent utiliser les stratégies FNB Desjardins IR dans le cadre d'un mandat de gestion de portefeuille ESG.

Desjardins Gestion internationale d'actifs gère également les stratégies liées à l'empreinte carbone des placements du Mouvement Desjardins. Au 31 décembre 2020, les actifs liés à ces stratégies s'élevaient à plus de 9,5 G\$.

Actifs au 31 décembre (en M\$)

	2020	2019	2018
Obligations décarbonisation	8 016,3	7 176,9	5 633,6
Actions décarbonisation	1 539,8	1 566,8	1 611,7
Total	9 556,1	8 743,7	7 245,3

Pour en savoir plus sur l'investissement responsable chez DGIA : <https://www.desjardins.com/entreprises/investissement-placements/gestion-internationale-actifs/solutions-investissement/investissement-responsable/>



ENGAGEMENT ACTIONNARIAL – NOTRE APPROCHE DE GESTION | GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

103-1 Pertinence	<p>Le Mouvement Desjardins offre à ses membres et clients des solutions de placement se distinguant par leur approche d'investissement responsable. L'engagement actionnarial est l'un des moyens concrets que nous utilisons pour la mise en œuvre de cette approche. Cela nous permet d'interagir directement avec les entreprises sélectionnées et d'établir un dialogue encourageant l'amélioration de leur gestion des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance. Desjardins influence ainsi les entreprises afin qu'elles intègrent le développement durable dans leurs activités, avec des retombées possibles au Canada et à l'international.</p>
103-2 Gestion	<p>Desjardins a choisi d'être un acteur engagé auprès des sociétés dans lesquelles il détient des actions ou des obligations, par ses activités de dialogue et l'exercice de ses droits de vote. Les composantes du Mouvement publient annuellement des rapports détaillés sur ces sujets.</p> <p>DIALOGUE D'ENTREPRISE</p> <p>Le dialogue se tient derrière des portes closes. C'est l'occasion pour les investisseurs de faire valoir leurs préoccupations directement auprès de la direction d'une entreprise et, par la même occasion, d'exprimer leurs attentes quant aux changements à mettre en place. Dans le cadre du dialogue, les investisseurs peuvent effectuer des visites d'installations pour approfondir leur compréhension de l'entreprise.</p> <p>Plusieurs composantes du Mouvement Desjardins ont recours à ce dialogue. Ces échanges touchent une grande variété d'enjeux liés à la gouvernance des entreprises ou à leur responsabilité environnementale ou sociale, qui sont soulevés lors d'une analyse de risques réalisée pour chacune d'elles. Ils sont menés directement par l'équipe de l'investissement responsable de Desjardins ou par les gestionnaires de portefeuille externes. Cette démarche est effectuée auprès de plus d'une centaine d'émetteurs de titres par année.</p> <p>EXERCICE DU DROIT DE VOTE</p> <p>L'exercice du droit de vote permet à Desjardins de voter à l'égard de l'ensemble des questions soumises annuellement lors des assemblées d'actionnaires. Desjardins y accorde une attention particulière, car il reconnaît qu'il est de son devoir de se prononcer adéquatement et d'une manière cohérente sur l'ensemble des propositions soumises aux assemblées d'actionnaires des sociétés détenues en portefeuille, conformément aux valeurs de Desjardins et à celles de ses partenaires et clients.</p> <p>Plusieurs composantes du Mouvement Desjardins sont signataires des Principes pour l'investissement responsable de l'ONU. Il s'agit de Desjardins Société de placement, de Desjardins Gestion internationale d'actifs (DGIA), de Développement international Desjardins (DID), et du Régime de rentes du Mouvement Desjardins. DID est également membre du Global Impact Investing Network et membre fondateur du Canada Forum for Impact Investment and Development. DGIA participe au comité environnemental et social de la Coalition canadienne pour une bonne gouvernance, principal organisme voué à la gouvernance d'entreprise au Canada.</p> <p>L'admissibilité des entreprises aux solutions de placement utilisant une approche d'investissement responsable repose sur une étude des critères financiers ainsi que sur une analyse plus rigoureuse axée sur des considérations environnementales, sociales et de gouvernance.</p> <p>Que ce soit pour les fonds et portefeuilles SociéTerre et les fonds négociés en bourse d'investissement responsable ou pour des mandats spécifiques de clients, la gestion d'actifs en investissement responsable utilise plusieurs leviers pour exercer une influence auprès d'entreprises ciblées dont ils détiennent des titres. Ces leviers sont le dialogue, le dépôt de propositions d'actionnaire et l'exercice du droit de vote lors des assemblées annuelles.</p>
103-3 Évaluation	<p>Les composantes signataires procèdent à une reddition de comptes publique à cet égard chaque année.</p>



DIVERSITÉ ET INCLUSION – NOTRE APPROCHE DE GESTION | GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

<p>103-1 Pertinence</p>	<p>Le Mouvement Desjardins reconnaît que la diversité et l'inclusion en fonction du genre, de l'âge, de l'origine, de la culture, de l'expérience, des capacités et de l'orientation sexuelle créent davantage de valeur.</p> <p>C'est pourquoi nous réaffirmons notre engagement à bâtir un Mouvement qui est le reflet de notre société et qui met en valeur les différentes facettes de la richesse humaine.</p>
<p>103-2 Gestion</p>	<p>Afin d'enrichir son capital humain, le Mouvement accroît au sein de son organisation la présence des jeunes, des représentants des communautés culturelles, des personnes handicapées et des membres de la communauté lesbienne, gaie, bisexuelle et transidentitaire (LGBT+). Nous favorisons également la présence des femmes à des postes décisionnels.</p> <p>Par nos politiques et nos pratiques d'acquisition et de gestion des talents, nous concrétisons notre volonté de faciliter l'intégration d'une plus grande diversité d'employés à tous les niveaux de l'organisation et d'être ainsi le reflet de la société dans laquelle nous œuvrons.</p> <p>Le Mouvement soutient également des initiatives et participe à des activités publiques afin de se rapprocher de différentes communautés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programmes de la Fondation Émergence, qui agit pour l'émergence d'un monde inclusif favorisant la diversité sexuelle et de genre. • Services d'Action main-d'œuvre pour l'embauche de personnes atteintes d'un trouble du spectre de l'autisme. • Programme Un emploi en sol québécois, en partenariat avec la Fédération des chambres de commerce du Québec (FCCQ). • Programme Leadership au féminin en partenariat avec L'effet A. • Activités en partenariat avec Catalyst, workplaces that work for women. • Salon de l'immigration et de l'intégration au Québec. • Fierté au travail Canada et Fierté Montréal. • Fédération des chambres de commerce du Québec. • Partenariats avec : Catalyst Canada, La Gouvernance au Féminin, l'Association des femmes en finances du Québec. <p>Ailleurs au Canada, plus particulièrement à Aurora et à Mississauga, en Ontario, une dizaine de comités d'employés organisent des activités touchant la diversité de culture, de genre et d'orientation sexuelle.</p> <p>Dans les caisses, un profil collectif enrichi permet au conseil d'administration de se fixer notamment des cibles de représentativité en fonction de ses besoins et de la réalité de son milieu. L'une des dimensions de la représentativité concerne spécifiquement la diversité d'âge, de genre et d'origine. Le programme Jeunes administrateurs de la relève appuie aussi cette diversité.</p> <p>PARITÉ HOMMES-FEMMES</p> <p>En 2020, Desjardins a décidé de rehausser ses ambitions en matière de représentation des femmes dans son équipe de cadres supérieurs et au sein des conseils d'administration des caisses et de la Fédération.</p> <p>Nos cibles pour la représentation des femmes dans les postes de cadres supérieurs visent, ultimement, la parité dans les secteurs d'affaires et les fonctions de soutien (50 %) en 2024 et la zone paritaire pour le réseau des caisses (45 % à 55 %).</p> <p>Les conseils d'administration des caisses visent aussi la parité d'ici 2024 et mettent en place des stratégies pour susciter des candidatures d'administratrices, tout en veillant à répondre aux différents critères de leur profil collectif.</p>
<p>103-3 Évaluation</p>	<p>Depuis 2018, un important plan d'action en matière de diversité et d'inclusion est mis en œuvre au sein du Mouvement Desjardins. La réalisation de ce plan s'appuie notamment sur une communauté d'ambassadeurs déterminés à faire de Desjardins une organisation plus diversifiée et inclusive.</p> <p>La représentation des femmes dans les postes de cadres supérieurs est suivie trimestriellement, alors que la représentativité des conseils d'administration des caisses est mesurée trois fois par année.</p>



RELATION EMPLOYEUR-EMPLOYÉ – NOTRE APPROCHE DE GESTION | GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

103-1 Pertinence	Le Mouvement Desjardins applique un éventail de stratégies pour attirer et retenir les meilleurs talents. Nous considérons le bien-être des employés comme essentiel à leur fidélité et à leur épanouissement. Le maintien de bonnes relations est également important pour leur rétention. Nos pratiques de gestion misent sur un dialogue continu, une responsabilité partagée entre gestionnaires et employés.
103-2 Gestion	<p>Ce dialogue est au cœur de notre approche de gestion de la performance des personnes. En plus des rencontres de début, de milieu et de fin d'année visant à établir les objectifs et à soutenir la performance, ce dialogue permet aux gestionnaires et aux employés d'échanger et d'agir selon les besoins des personnes et de l'organisation.</p> <p>Grâce à des conférences Web fréquentes, le président et chef de la direction du Mouvement Desjardins maintient une proximité avec l'ensemble des employés et gestionnaires. Ces conférences sont une occasion de communiquer sa vision et ses attentes ainsi que de renforcer la compréhension des enjeux et leur prise en charge. Le président prend aussi le temps de répondre à de nombreuses questions des participants. Quant aux relations avec les syndicats, elles sont harmonieuses et contribuent au maintien de bonnes relations de travail. Environ 15 % de nos employés sont syndiqués.</p> <p>En ce qui concerne les litiges, la direction principale Relations professionnelles applique des processus de règlement des griefs et des plaintes conformes aux différentes lois du travail en vigueur. Un processus de traitement des plaintes des employés est aussi en place en cas de conflit, et un mécanisme de signalement assurant l'anonymat est mis à leur disposition advenant des situations problématiques, notamment en ce qui concerne les ressources humaines.</p> <p>SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL</p> <p>La santé et la sécurité au travail sont des aspects fondamentaux de la gestion de la performance au sein du Mouvement Desjardins. Elles se traduisent par notre engagement à offrir un milieu de travail sain et sécuritaire en appliquant les mesures de sécurité requises. Pour ce faire, nous nous conformons notamment aux exigences des lois et règlements en vigueur au Québec (Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail) et au Canada.</p> <p>Notre régime d'assurance collective est un élément clé de la rémunération globale de nos employés. La santé et la sécurité financière sont au cœur de nos préoccupations, et le régime a été conçu pour procurer aux employés la tranquillité d'esprit nécessaire à leur épanouissement personnel et professionnel. Nos employés bénéficient également d'un régime de retraite à prestations déterminées, ce qui contribue à une meilleure planification de la retraite.</p> <p>De plus, le programme Fraude et autres sinistres mis en place dans le réseau des caisses Desjardins comporte plusieurs mesures relatives aux situations d'urgence telles que des attaques, des agressions et des vols. Chaque caisse dispose d'un répondant en matière de sécurité et de fraude pour soutenir ses employés dans une telle situation. Avec l'appui de diverses équipes, le Mouvement protège ses employés et ses lieux de travail en coordonnant notamment les mesures à prendre lors de situations particulières conformément à un plan de mesures d'urgence. Les employés ont accès facilement et en tout temps à de la documentation relative à ces mesures.</p>
103-3 Évaluation	Une approche d'engagement des personnes basée sur un dialogue continu avec l'ensemble des employés est en vigueur depuis 2018. Avec cette approche, ces derniers peuvent exprimer leur point de vue, notamment par le biais d'Officevibe, une plateforme interactive et confidentielle permettant leur rétroaction sur leur expérience comme employé de Desjardins. Les gestionnaires sont ainsi en interaction constante avec eux, ce qui favorise la proximité.

FORMATION ET ÉDUCATION – NOTRE APPROCHE DE GESTION | GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

103-1 Pertinence	La formation continue des administrateurs, des gestionnaires et des employés du Mouvement Desjardins contribue à l'amélioration de leurs compétences. Elle permet de mieux les outiller dans leurs prises de décisions concernant nos membres et clients. Le Mouvement appuie entièrement la <i>Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre</i> du Québec, qui oblige les grandes entreprises à investir chaque année au moins 1 % de leur masse salariale dans la formation de leur personnel.
-------------------------	---



Index GRI

103-2 Gestion	<p>Depuis plusieurs années, nous investissons en moyenne plus de 2,5 % de notre masse salariale dans la formation et le développement des compétences de nos employés. L'intérêt soutenu de ces derniers est un indicateur clair de la pertinence de ces mesures. Ces investissements sont répartis entre les divers secteurs du Mouvement en fonction de ses enjeux et de ses besoins prioritaires. De plus, de nouveaux outils, tels Microsoft 365 et Workday Apprentissage, facilitent la collaboration et le partage de bonnes pratiques entre pairs.</p> <p>Depuis le 1^{er} mai 2019, un parcours de formation obligatoire est en vigueur pour les administrateurs des caisses. En 2019, nous avons conçu les contenus de huit nouvelles formations à leur intention. Afin d'appuyer les administrateurs des caisses dans la réalisation de ce parcours, une nouvelle plateforme de formation a été déployée.</p>
103-3 Évaluation	<p>En 2020, des milliers d'employés et de nombreux administrateurs ont ainsi amélioré leurs compétences.</p>

SÉCURITÉ DE L'INFORMATION ET SÉCURITÉ PHYSIQUE – NOTRE APPROCHE DE GESTION

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

103-1 Pertinence	<p>Les risques liés aux cybermenaces sont en augmentation depuis plusieurs années, ce qui constitue actuellement un enjeu mondial de premier plan. Il s'agit donc d'une sphère d'activité d'importance stratégique. Celle-ci comprend non seulement le contrôle des flux de données et des accès logiques aux systèmes d'information, mais également la sécurité physique.</p>
103-2 Gestion	<p>SÉCURITÉ DE L'INFORMATION</p> <p>Desjardins confie au chef de la sécurité de l'information le mandat de s'assurer de l'alignement des actions de Desjardins sur le cadre établi d'appétit pour le risque découlant de l'utilisation des technologies.</p> <p>Desjardins investit depuis plusieurs années dans les technologies en renforçant les installations technologiques défensives et en optimisant ses processus de réponse et de recouvrement en cas d'incident de cybersécurité. Il investit aussi dans les talents en attirant et en formant des experts qui continueront à développer ses méthodes de défense.</p> <p>Principaux encadrements</p> <ul style="list-style-type: none"> • Norme portant sur la gestion des risques du réseau des caisses • Politique Mouvement de sécurité de l'information • Directive Mouvement de sécurité de l'information • Directive Mouvement sur l'utilisation acceptable des technologies • Règle Mouvement sur la gestion des identités et des accès • Règle Mouvement sur la classification de sécurité de l'information • Règle Mouvement sur la sécurité de l'information accessible aux fournisseurs <p>Ces encadrements stratégiques sont appuyés par plusieurs encadrements tactiques et opérationnels qui assurent le sain déroulement des opérations et l'exécution des stratégies en sécurité de l'information. Le Mouvement a également optimisé ses stratégies de transfert du cyberrisque en raffinant ses propres polices d'assurance.</p>

103-2 Gestion (suite)

Principales formations et initiatives de sensibilisation

Formations destinées à tous les employés du Mouvement :

- Formations obligatoires en sécurité de l'information : « Identifier les courriels frauduleux », suivie par 16 905 employés, et « La sécurité de l'information », suivie par 14 308 employés en 2020. Ces formations doivent être suivies dans les 90 jours suivant la date d'embauche de tout nouvel employé.
- Tableau de bord : Lancement du tableau de bord La sécurité pour tous, qui permet aux gestionnaires de suivre la posture de sécurité de chacun de leurs employés par rapport aux formations et aux tests.
- Élaboration de nouvelles capsules de formation, qui s'ajoutent à une offre déjà bien établie :
 - Courriels et hameçonnage
 - Classification de sécurité et confidentialité de l'information
 - Évolution des mécanismes de sécurité

SÉCURITÉ PHYSIQUE

Desjardins confie à la vice-présidence Sécurité de l'information le mandat d'assurer la mise en place de mesures afin de soutenir l'organisation en matière de protection des personnes et des actifs ainsi que de gestion des incidents et des risques.

Selon la catégorie d'actifs à protéger (les personnes, les biens tangibles et les biens intangibles), une liste de menaces pouvant avoir un effet négatif sur les opérations de Desjardins, la prestation de ses services et sa réputation est évaluée. Des sources de vulnérabilité sont ainsi identifiées et mesurées, ce qui permet la priorisation des mesures d'atténuation à mettre en place afin d'appuyer l'organisation dans son obligation de protéger l'intégrité et l'accessibilité de ses actifs.

Principal encadrement

Règle Mouvement sur la sécurité physique

Principales formations et initiatives de sensibilisation

Programme Sécurité des personnes¹ : 5 234 formations suivies en 2020 par les employés, réparties selon les 7 formations du programme.

De plus, le programme Fraude et autres sinistres mis en place dans le réseau des caisses Desjardins comporte plusieurs mesures relatives aux situations d'urgence telles que des attaques, des agressions et des vols. Chaque caisse dispose d'un répondant en matière de sécurité et de fraude pour soutenir ses employés dans une telle situation. Avec l'appui de diverses équipes, Desjardins protège ses employés et ses lieux de travail en coordonnant notamment les mesures à prendre lors de situations particulières conformément à un plan de mesures d'urgence. Les employés ont accès facilement et en tout temps à de la documentation relative à ces mesures.

103-3 Évaluation

Pour assurer la performance en matière de sécurité et la mise en place de l'ensemble des mécanismes de protection, le Bureau de la sécurité Desjardins a établi une structure organisationnelle avant-gardiste favorisant la collaboration, la transparence et le partage des données de sécurité entre ses pratiques.

La fonction Gestion des risques s'assure de l'adéquation du profil de risque de Desjardins avec son appétit pour le risque. Trimestriellement, elle s'assure que les énoncés et les indicateurs établis par la haute direction et le conseil d'administration sont respectés, et elle les en informe. En cas de dépassement du seuil ou de la limite d'un indicateur d'appétit pour le risque, une investigation immédiate est requise. La justification ainsi que le plan d'action, lorsqu'applicable, sont alors portés à l'attention des instances concernées pour approbation.

Le Bureau de la surveillance du Mouvement Desjardins assiste le président et chef de la direction du Mouvement, et il surveille et conseille la direction dans son devoir d'assurer une gestion saine et prudente. Il contribue ainsi à l'amélioration de la performance globale de Desjardins et au maintien de la confiance des membres et clients, du public et des organismes réglementaires envers l'organisation.

Le Bureau de la sécurité Desjardins assure une reddition de comptes intégrée relative à la sécurité arrimée avec celle de la gestion des risques de Desjardins. Ainsi, les différentes instances de gouvernance de Desjardins et les organismes réglementaires ont l'information nécessaire pour apprécier la position de sécurité de l'organisation.

Il est à noter que le profil collectif du conseil d'administration de la Fédération a été rehaussé par l'ajout d'administrateurs externes, dont deux apportant une expertise additionnelle en matière de technologies de l'information, notamment en sécurité de l'information.

1. Plan de formation visant la mise à niveau sur divers sujets tels que les procédures d'évacuation, la personne à caractère difficile, le tireur actif, l'alerte à la bombe, le colis suspect, la sécurité préventive ainsi que la prise d'otage et le vol qualifié.



103-3 Évaluation (suite)

SÉCURITÉ DE L'INFORMATION ET SÉCURITÉ PHYSIQUE

La vice-présidence Sécurité de l'information utilise un cadre de gouvernance établi selon deux cadres de gouvernance internationaux en sécurité de l'information : la norme ISO 27000 et le cadre de référence en cybersécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST).

Le travail de la vice-présidence est rehaussé par les audits réguliers du Bureau de la surveillance du Mouvement Desjardins. La saine gestion du risque en sécurité de l'information est assurée par une reddition de comptes verticale auprès du Bureau de la sécurité Desjardins et du conseil d'administration, en plus d'une reddition de comptes horizontale auprès des équipes de technologies de l'information et de gestion des risques opérationnels. De plus, la vice-présidence contribue à l'amélioration de la posture de sécurité du Mouvement en assurant une reddition de comptes et une communication constantes et adaptées à chacun des secteurs d'affaires.

VIE PRIVÉE ET PROTECTION DES DONNÉES DES MEMBRES ET CLIENTS – NOTRE APPROCHE DE GESTION | GRI 418 | 103-1 | 103-2 | 103-3

103-1 Pertinence

Le domaine des services financiers est l'un des secteurs les plus étroitement surveillés et réglementés. Depuis plusieurs années, la réglementation qui l'encadre est en croissance. Cette évolution répond à de nombreux phénomènes socioéconomiques, notamment la conception de nouveaux produits financiers de plus en plus complexes, la volatilité accrue dans le domaine des valeurs mobilières, ainsi que des préoccupations grandissantes autour de la protection des renseignements personnels.

La protection de la vie privée et des données est un enjeu majeur, particulièrement en cette ère numérique. La perte ou la transmission non autorisée de renseignements personnels des membres et clients est un fléau pour les entreprises.

Les données sont un actif important pour le Mouvement. Notre stratégie de virage membre et client dépend fortement de notre capacité à les maîtriser et à assurer efficacement leur protection. L'augmentation de notre capacité analytique nous permettra de les valoriser, au bénéfice des membres et clients.

103-2 Gestion

CONFORMITÉ

Desjardins confie à la cheffe de la conformité du Mouvement le mandat de faire la promotion d'une approche proactive en matière de conformité en l'intégrant pleinement dans le cadre des activités courantes de l'organisation. La cheffe de la conformité est responsable de l'élaboration, de la mise à jour et du maintien du cadre de gestion de la conformité, qui s'appuie sur l'identification et le suivi des obligations réglementaires ainsi que des unités fonctionnelles visées par celles-ci. Pour ce faire, une vigie des développements en matière de réglementation, une évaluation de leur incidence sur les activités et une mise en œuvre de stratégies pour l'atténuer sont effectuées en continu par la fonction de conformité. Celle-ci appuie les gestionnaires responsables des secteurs d'activité et des fonctions de soutien dans la gestion efficace de leurs risques en élaborant l'encadrement et la documentation pertinente, en exerçant un rôle de conseil, en mettant en place des programmes de formation et en procédant à des inspections périodiques des activités.

Principaux encadrements

- Norme/Politique sur la conformité
- Norme/Politique sur les saines pratiques commerciales
- Politique Mouvement sur la gestion de l'information privilégiée
- Bank Holding Company Act Policy
- Norme/Directive sur la gestion des conflits d'intérêts
- Directive sur l'envoi de messages électroniques commerciaux, l'installation de programmes informatiques et la sollicitation téléphonique
- Directive Mouvement sur l'accessibilité des services aux personnes handicapées et les autres normes d'accessibilité
- Directive sur la gestion des biens non réclamés

103-2 Gestion (suite)**Principales formations et initiatives de sensibilisation**

- Les saines pratiques commerciales chez Desjardins : 3 636 employés ont suivi la formation au cours de la dernière année.
- Les conflits d'intérêts, voyez-y : 11 527 employés ont suivi la formation au cours de la dernière année.
- Détenez-vous de l'information privilégiée : 6 069 employés (à l'exclusion du réseau des caisses) ont suivi la formation au cours de la dernière année.
- L'accessibilité aux personnes handicapées : 1 228 employés (Ontario seulement) ont suivi la formation au cours de la dernière année.

Mécanisme de gestion des plaintes et des insatisfactions

En plus de l'approche harmonisée adoptée par le Mouvement Desjardins, un processus d'acheminement des plaintes de nature réglementaire à la cheffe de la conformité est prévu.

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Desjardins confie à la cheffe de la protection des renseignements personnels du Mouvement la mise en place et la supervision de son programme de conformité à la réglementation sur la protection des renseignements personnels pour garantir une utilisation optimale et sécuritaire des données au bénéfice des membres et clients, dans le respect des règles relatives à l'éthique, à la conformité et à la vie privée et des politiques de confidentialité.

La protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information permettent d'assurer l'alignement des actions de Desjardins sur le cadre établi d'appétit pour le risque découlant de l'utilisation des technologies.

Principaux encadrements

Politique Mouvement sur la protection des renseignements personnels

Principales formations et initiatives de sensibilisation

La protection des renseignements personnels et de l'information confidentielle, c'est l'affaire de tous!² : depuis sa mise en ligne en novembre 2020, 8 543 employés et administrateurs ont suivi la formation.

Mécanisme de gestion des plaintes et des insatisfactions

En plus de l'approche harmonisée adoptée par le Mouvement Desjardins, un processus d'acheminement des plaintes relatives à cette pratique vers la cheffe de la protection des renseignements personnels est prévu.

GOVERNANCE DES DONNÉES

En avril 2020, Desjardins a confié au Bureau du chef des données le mandat de fournir le leadership, la structure, l'expertise et la direction pour inciter les parties prenantes à l'échelle du Mouvement à reconnaître les données en tant qu'actif stratégique et à participer à leur gestion, au bénéfice des membres et clients.

Le rôle de la gouvernance des données est d'aider les acteurs de première ligne à exploiter et à valoriser les données à leur plein potentiel, tout en ayant les meilleurs standards de conformité avec les encadrements applicables aux données (conformité réglementaire, protection de la vie privée, utilisation éthique des données et sécurité des données).

Une fonction de gouvernance des données mature et performante permet à Desjardins de se diriger vers une position de leader en matière de protection des renseignements personnels et de protection de la vie privée.

Les structures transversales de la gouvernance des données permettent de joindre toutes les entités, tous les secteurs affaires et toutes les fonctions du Mouvement afin de faciliter l'opérationnalisation des encadrements en vigueur au sein de leurs activités.

Même s'il s'agit d'une fonction nouvelle, la gouvernance des données a déjà défini son modèle opérationnel cible et procède actuellement à sa mise en œuvre. Le modèle clarifie les rôles et les responsabilités des acteurs de première ligne en ce qui concerne les pratiques opérationnelles pour assurer la qualité et la protection des données, dans le contexte du processus d'exploitation et de valorisation des données. Il inclut le déploiement des unités opérationnelles de données au sein des secteurs d'affaires et des fonctions de soutien du Mouvement. Une unité centrale de gouvernance des données veillera sur leurs opérations et assurera la cohérence des pratiques opérationnelles entre les secteurs. Cette structure contribue non seulement à nous rendre conformes aux encadrements, mais aussi à aligner nos ressources et l'intelligence collective de l'entreprise sur une chaîne de valeur commune, tout en augmentant l'agilité organisationnelle.

Au cours de 2021-2022, un plan de formation et de sensibilisation sera élaboré à l'intention d'un public cible d'administrateurs et d'employés Desjardins.

2. Cette formation combine deux formations antérieures : « La protection des renseignements personnels au sein du Mouvement Desjardins » et « Sécurité de l'information ».

103-3 Évaluation

Les programmes de conformité, dont celui relatif à la réglementation sur la protection des renseignements personnels, comprennent la surveillance des risques réglementaires, qui permet au secteur de la conformité de produire un avis sur l'adéquation, le respect et l'efficacité des mécanismes de contrôle en place.

Le chef ou la cheffe de la conformité de chaque entité évalue également l'évolution des programmes de conformité et les compare à la cible déterminée afin d'assurer son amélioration continue et cohérente.

Le Bureau de la surveillance du Mouvement Desjardins fournit une évaluation indépendante de la pertinence et de l'efficacité du cadre de gestion de la conformité.

Finalement, le Mouvement a mis en place un mécanisme formel de reddition de comptes à l'intention de sa haute direction et de ses diverses instances afin de confirmer les enjeux de conformité.

Cette gestion d'ensemble de la conformité permet d'obtenir l'assurance raisonnable que la conduite des activités du Mouvement respecte la réglementation à laquelle ces dernières sont assujetties.

GOVERNANCE DES DONNÉES

Le modèle de gouvernance des données inclut une surveillance des risques liés aux données qui interpelle les groupes responsables de superviser ces risques.

Le travail de la gouvernance des données est encadré par le Bureau de la sécurité et la fonction Gestion des risques. De plus, le Bureau de la surveillance du Mouvement Desjardins fournit une évaluation indépendante de la pertinence et de l'efficacité du modèle de gouvernance des données.

Enfin, la saine gouvernance et le fonctionnement efficace de la gouvernance des données demandent deux types de redditions de comptes :

- Une reddition de comptes verticale à l'intention de la haute direction, pour encadrer et surveiller la performance de la gouvernance, veiller sur les risques et aligner ses objectifs et priorités sur les autres objectifs et priorités du Mouvement (ex. : plan stratégique, conformité réglementaire).
- Une reddition de comptes horizontale, pour ses besoins opérationnels, afin de coordonner et d'exécuter son mandat de façon transversale, pour offrir une attention spécifique à chacun des secteurs d'affaires et à chacune des fonctions du Mouvement, et pour recueillir les informations qui feront partie de la reddition de comptes.