

Index GRI

Rapport de responsabilité sociale et coopérative 2021

TABLE DES MATIÈRES

Index du contenu GRI 3

Méthodologie – GRI 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

Approches de gestion et indicateurs GRI

Divulgation économique – sociale – environnementale	22	Divulgation sociale	33
Gouvernance	22	Communautés locales	33
Divulgation économique	23	Éducation et coopération	34
Performance économique	23	Expérience des membres et clients	35
Retombées économiques indirectes	24	Responsabilité inhérente aux produits	37
Pratiques d'achat et évaluation des fournisseurs	25	Engagement actionnarial	41
Lutte contre la fraude et les crimes financiers	26	Diversité et inclusion	42
Divulgation environnementale	29	Relation employeur-employé	43
Gestion des émissions de gaz à effet de serre et énergie	29	Formation et éducation	44
Matières résiduelles	32	Sécurité de l'information et sécurité physique	44
		Vie privée et protection des données des membres et clients	46

INDEX DU CONTENU GRI

GRI 101 : PRINCIPES GÉNÉRAUX

GRI 101 ne requiert aucune divulgation particulière.

GRI 102 : ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION

		PAGE(S) DU RRSC ¹	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	38, 54	10	
GRI 102-5	Forme juridique		10	
GRI 102-6	Marchés desservis		10	
GRI 102-7	Taille de l'organisation	39, 40	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	52, 53	11	
GRI 102-10	Changements substantiels touchant l'entreprise		11	
GRI 102-11	Principe de précaution		11	
GRI 102-12	Chartes et principes (initiatives externes)		11, 12	
GRI 102-13	Affiliations		12, 13, 14, 15, 16	
STRATÉGIE ET ANALYSE				
GRI 102-14	Déclaration du président	3, 4	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		18	

¹ Rapport de responsabilité sociale et coopérative

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	71, 72	18	
GRI 102-21	Consultation concernant les enjeux		18	
GRI 102-32	Approbation du rapport		18	
GRI 102-38	Ratio de rémunération		19	
GRI G4-55	Taux de participation		19	
IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES				
GRI 102-40	Liste des parties prenantes	5	19	
GRI 102-41	Conventions collectives		19	
GRI 102-42	Critères de sélection	5	19	
GRI 102-43	Approche utilisée	5	19	
GRI 102-44	Préoccupations et enjeux majeurs	5	19	
PRATIQUE DE PUBLICATION				
GRI 102-45	Entités incluses		20	
GRI 102-46	Processus de contenu	5	20	
GRI 102-47	Enjeux pertinents	5	20	
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		21	
GRI 102-55	Index du contenu GRI		21	
GRI 102-56	Vérification externe		21	

			PAGE(S) DU RRSC	PAGES DU RAPPORT <i>En mouvement pour le climat (GIFCC)¹</i>	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			22, 23, 24, 25, 26, 29, 32, 33, 34, 35, 37, 41, 42, 43, 44, 46	
		103-2 Approche de gestion et ses composantes			22, 23, 24, 25, 26, 29, 32, 33, 34, 35, 37, 41, 42, 43, 44, 46	
		103-3 Évaluation de l'approche de gestion			22, 23, 24, 26, 27, 30, 32, 33, 34, 36, 37, 41, 42, 43, 44, 45, 48	
ÉCONOMIE – ENVIRONNEMENT – SOCIAL						
GOUVERNANCE			71			
ÉCONOMIE						
GRI 201	PERFORMANCE ÉCONOMIQUE	201-1 Valeur économique directe créée et distribuée	44, 45, 46, 47, 48		23	
GRI 203	IMPACTS ÉCONOMIQUES INDIRECTS	203-2 Impacts économiques indirects d'importance	49, 50, 51		24	
GRI 204	PRATIQUES D'ACHAT	204-1 Part des dépenses auprès de fournisseurs locaux	52, 53			
GRI 205	LUTTE CONTRE LA CORRUPTION	205-2 Communication et formation sur les politiques et procédures en matière de lutte contre la corruption	78, 79		28	
ENVIRONNEMENT						
GRI 302	ÉNERGIE	302-3 Intensité énergétique		21, 22	29, 30, 31, 32	
GRI 305	ÉMISSIONS	305-1 Émissions directes de gaz à effet de serre (portée 1)		21, 22, 23		
		305-2 Émissions indirectes de gaz à effet de serre (portée 2)		21, 22, 24		
		305-3 Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (portée 3)		21, 22, 24		
		305-4 Intensité des émissions de gaz à effet de serre		21, 22		
		305-5 Réduction des émissions de gaz à effet de serre		26, 27, 28	21, 22, 23, 24	
GRI 306	EFFLUENTS ET DÉCHETS	306-2 Déchets par type et méthode d'élimination			32	
GRI 308	ÉVALUATION ENVIRONNEMENTALE DES FOURNISSEUR	308-1 Nouveaux fournisseurs évalués à l'aide de critères environnementaux	52, 53		25	

¹ Rapport *En mouvement pour le climat*

			PAGE(S) DU RRSC	PAGES DU RAPPORT <i>En mouvement pour le climat (GIFCC)</i>	PAGE(S) DE L'INDEX GRI	NON-PUBLICATION
SOCIAL – PRATIQUES EN MATIÈRE D'EMPLOI						
GRI 401	EMPLOI	401-1	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	68		
		401-2	Avantages sociaux offerts aux employés	66, 67	43	
GRI 404	FORMATION ET ÉDUCATION	404-2	Programmes de mise à niveau des compétences des employés et d'aide à la transition	69	44	
GRI 405	DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES	405-1	Composition et répartition des administrateurs des caisses et des employés	61	42	
SOCIAL – SOCIÉTÉ						
GRI 413	COMMUNAUTÉS LOCALES	413-1	Activités impliquant la communauté locale, évaluation des impacts et programmes de développement	15, 16, 17, 18	33	
		FS13	Points d'accès dans les régions à faible densité de population ou désavantagées sur le plan économique, par type	38, 39, 40		
		FS14	Initiatives pour améliorer l'accès aux services financiers des personnes désavantagées	19, 33, 34, 35, 38, 39, 48		
GRI 414	ÉVALUATION SOCIALE DES FOURNISSEURS	414-1	Nouveaux fournisseurs évalués à l'aide de critères sociaux	52, 53	25	
GRI 418	CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES DES CLIENTS	PR10	Initiatives conçues pour sensibiliser le personnel à la protection des données	77, 78, 79	46, 47, 48, 49	Seul l'indicateur PR10 a été retenu aux fins de cette divulgation.
	EXPÉRIENCE DES MEMBRES ET CLIENTS	PR5	Résultats des enquêtes de satisfaction auprès des membres et clients	43	35, 36	
	ÉDUCATION FINANCIÈRE ET COOPÉRATIVE	FS16	Initiatives pour augmenter les connaissances financières et coopératives	20, 21, 33	34	
SOCIAL – RESPONSABILITÉ INHÉRENTE AUX PRODUITS						
	RESPONSABILITÉ INHÉRENTE AUX PRODUITS	FS1	Politiques comportant des éléments environnementaux et sociaux s'appliquant spécifiquement aux secteurs d'activité	74, 75, 76, 77		
		FS7	Produits et services conçus pour générer des retombées sociales	19, 33, 46, 47, 48		
		FS8	Produits et services conçus pour générer des retombées environnementales	42, 43	38, 39	
	ACTIONNARIAT ENGAGÉ	FS10	Nombre de sociétés issues du portefeuille de l'organisation avec lesquelles elle a interagi sur des questions environnementales ou sociales	58, 77	41	
		FS11	Actif soumis à un filtre positif ou négatif sur les plans social et environnemental	11, 74, 75	38, 39, 40, 41	

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 (Mouvement Desjardins, Mouvement ou Desjardins)

GRI 102-2 PRINCIPALES MARQUES ET SERVICES

Le Mouvement Desjardins propose à ses membres et clients une gamme complète de services financiers conçus pour répondre à leurs besoins :

- 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.

Nos différentes marques

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 38 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 et la Desjardins Florida Branch.

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 collectifs 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.

GRI 102-7 TAILLE DE L'ORGANISATION AU 31 DÉCEMBRE 2021

Nombre total d'employés	53 783
Revenu total	20 320 M\$
Actif total	397 085 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)	782
Portefeuille de produits	GRI FS7 FS8

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

	2021	2020	2019
Secteurs d'affaires et fonctions de soutien	36 958	32 512	30 716
Réseau des caisses	16 825	16 418	17 133
Québec	48 326	43 504	42 445
Ontario	4 928	4 904	4 887
Autres provinces	463	455	436
Extérieur du Canada	66	67	81
Réguliers	94,2 %	93,3 %	92,2 %
Temporaires	5,8 %	6,7 %	7,8 %
Cadres supérieurs	1,2 %	1,3 %	1,3 %
Gestionnaires	7,1 %	6,8 %	6,4 %
Employés	91,7 %	91,9 %	92,3 %
Personnel total	53 783	48 930	47 849

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 52 de notre Rapport de responsabilité sociale et coopérative.

GRI 102-10 CHANGEMENTS SUBSTANTIELS TOUCHANT L'ENTREPRISE

Le 1^{er} septembre 2021, par l'entremise de Desjardins Gestion internationale d'actifs inc., une filiale en propriété exclusive indirecte de la Fédération des caisses Desjardins du Québec, le Mouvement Desjardins a fait l'acquisition des actifs de la firme d'investissement Hexavest inc. Cette dernière sert une clientèle essentiellement institutionnelle localisée en majorité au Canada, ainsi qu'à l'international.

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 :

- Signataire de la Déclaration sur l'identité coopérative de l'Alliance coopérative internationale
- Membre de l'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (2003)
- Adhésion de Desjardins Société de placement aux Principes pour l'investissement responsable (2010)
- Signataire de la Déclaration du Sommet international des coopératives (2012, 2014 et 2016)
- Signataire du CDP, anciennement le Carbon Disclosure Project (2013)
- 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 de Desjardins Gestion internationale d'actifs aux Principes pour l'investissement responsable (2017)
- Adhésion du Mouvement Desjardins aux Principes pour une finance à impact positif (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 (2020)
- Adhésion à la coalition Business Ambition for 1.5°C (2021)
- Signataire de la Déclaration de la place financière québécoise pour une finance durable (2021)
- Signataire de la Déclaration des investisseurs canadiens sur les changements climatiques (2021)
- Adhésion à la Net Zero Asset Managers initiative (2021)
- Adhésion à l'initiative Engagement climatique Canada (2021)
- Signataire de la déclaration mondiale des investisseurs aux gouvernements sur la crise climatique (Global Investor Statement to Governments on the Climate Crisis) (2021)
- Signataire de la déclaration FAIRR – Where's the beef? (2021) sur la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) reliées à la production de protéines animales dans les filières agricoles

Développement international Desjardins appuie les initiatives suivantes :

- Adhésion à la Campagne de protection des clients en microfinance (Smart Campaign) (2011)
- Adhésion aux Principes pour l'investissement responsable (2014)
- Adhésion au Global Impact Investing Network (2014)
- Adhésion au Canada Forum for Impact Investment and Development (2017)
- Adhésion au réseau mondial Convergence (2021)

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

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 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 • Coopératives et mutuelles Canada | <ul style="list-style-type: none"> • Fédération internationale des coopératives et mutuelles d'assurance • 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

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <ul style="list-style-type: none"> • 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 |
|--|--|

Finances et assurances (suite)

- 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 (Financial Data Exchange)
- 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 québécois du commerce de détail
- Corporation des assureurs directs de dommages du Québec
- Discover
- Équité Association
- Euro-Information
- Exportation et développement Canada
- Facility Association
- Finance Montréal
- FinDev Canada
- FMFD – Fédération des courtiers en fonds mutuels
- Fondation de recherche sur les blessures de la route
- Fonds international de développement agricole
- 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 de la statistique du Québec
- 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 (WICC Québec)
- 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

Finances et assurances (suite)

- 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 (États-Unis)
- 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
- Apprends & Entreprennds
- 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
- 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
- Chantier de l'économie sociale
- CHU de Québec-Université Laval
- CHUM
- CHUS (CIUSSS de l'Estrie)
- CIRIEC-Canada
- 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
- Coalition pour Un Canada résistant au climat
- Communauto
- Conseil canadien de la sécurité

Développement durable des collectivités (suite)

- Conseil d'action en matière de finance durable du Canada
- 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 (Université Laval)
- Écotech Québec
- Éducaide
- Éducaloi
- Empty Stocking Fund
- Équiterre
- Espace québécois de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable
- exo
- 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 Lévis
- 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 Madeli-Aide pour l'éducation
- Fondation Nouveaux Sentiers
- Fondation pour l'aide à l'enfance du Canada
- Fondation pour l'alphabétisation
- Fondation québécoise en environnement
- Fondation Sport-Études
- Fonds d'action québécois pour le développement durable
- Forces AVENIR
- FRDJ
- Fusion Jeunesse
- Grand défi Pierre Lavoie
- Groupe entreprises en santé
- Groupe investissement responsable
- Groupe persévérance scolaire
- Habitat pour l'humanité Canada
- Halifax Sports Charity Dinner (Canadian Progress Club)
- HEC Montréal
- 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

Développement durable des collectivités (suite)

- 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
- Les Petits Frères
- Lire et faire lire
- MicroEntreprendre
- MOBA – Mobilité alternative
- Mobili-T
- Moisson Montréal
- Mouvement québécois de la qualité
- 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
- Société d'habitation du Québec
- Société de transport de Lévis
- Société de transport de Montréal
- Société des relations internationales de Québec
- Southlake Regional Health Centre Foundation
- Soutien-O-sinistréS
- Students Against Drinking & 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 Bishop's
- 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
- Vélo Québec
- Ville de Lévis
- Ville de Montréal
- Voyagez Futé
- Wildcats de Moncton
- 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 www.desjardins.com/a-propos/desjardins/gouvernance-democratie/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 Bureau de la surveillance du Mouvement Desjardins, 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.

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);
- 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 71 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 2021 correspondait à un multiple de 47 par rapport à l'employé moyen équivalent à temps complet.

GRI G4-55 TAUX DE PARTICIPATION

En 2021, le taux de présence des administrateurs aux réunions du conseil d'administration de la Fédération a été de 97,6 %.

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 2021, 14 % des employés étaient couverts par une convention collective, ou 21 % 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 2021 ¹	Au 31 décembre 2020 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 %
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.	Assurance de dommages	90 %	90 %
Filiales d'assurance de dommages ²	Assurance de dommages	100 %	100 %
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. ³	Services immobiliers	100 %	100 %

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

² Correspond à un regroupement de six filiales d'assurance de dommages.

³ 9420-7404 Québec inc. exploite deux marques, DuProprio et FairSquare (Purplebricks Canada avant le 1^{er} décembre 2021).

GRI 102-46 PROCESSUS DE CONTENU

GRI 102-47 ENJEUX PERTINENTS

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

GRI 102-48 REFORMULATION D'INFORMATIONS

En 2021, 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 2021 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 2021.

GRI 102-51 DATE DU RAPPORT PRÉCÉDENT

Nous avons publié le rapport précédent en mars 2021. Il couvrait les activités de l'année civile 2020.

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/>.

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. 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-2021-f.pdf>.

DIVULGATION ÉCONOMIQUE – SOCIALE – ENVIRONNEMENTALE

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

103-1 Pertinence	La gouvernance du Mouvement Desjardins vise à soutenir l'accomplissement de sa mission : 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 ainsi que des lignes directrices et des rapports des autorités réglementaires. 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 toute la réglementation applicable, dont celle des Autorités canadiennes en valeurs mobilières et du Bureau du surintendant des institutions financières, de même que les saines pratiques de l'industrie dans ce domaine.
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>Pour plus d'information sur la gouvernance du Mouvement Desjardins, consultez la section « Gouvernance » du rapport annuel et la section « Gouvernance » de notre Rapport de responsabilité sociale et coopérative.</p>
103-3 Évaluation	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.

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

Voyez toutes nos réalisations en matière de gouvernance aux pages 72 et 73 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 215 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 650 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

103-1 Pertinence	<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>
103-2 Gestion	<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 360d;• 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 et aux organismes communautaires;• 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 2 517 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>
103-3 Évaluation	<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 44 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

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. Dans le cadre de notre 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 des entreprises détenues par des membres de groupes sous-représentés 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. Pour rendre sa chaîne d'approvisionnement plus inclusive, Desjardins déploie son programme de diversité pour les fournisseurs graduellement.

Dans une optique d'amélioration continue, Desjardins est constamment à la recherche de nouvelles façons de faire lui permettant de s'améliorer en matière de développement durable. Ainsi, l'interdiction de l'achat de certains produits de plastique à usage unique ou encore la signature d'une déclaration d'engagement envers l'initiative « L'économie sociale : j'achète! » lui ont permis de progresser lors des dernières éditions du Baromètre de l'achat responsable. De plus, des formations en approvisionnement responsable sont offertes annuellement aux personnes travaillant en approvisionnement chez Desjardins afin de conserver les acquis et les bonnes pratiques.

103-3 Évaluation

Le Mouvement Desjardins a procédé à la normalisation de sa démarche d'approvisionnement responsable, en utilisant notamment la grille d'auto-évaluation 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 nos pratiques sur notre chaîne d'approvisionnement à la page 52 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 qui ont des ressources pour découvrir et exploiter les failles potentielles du système financier canadien et mondial. Qu'il s'agisse de fraude, de corruption, de blanchiment d'argent, de financement d'activités terroristes ou d'évasion fiscale, tous les acteurs de la société ont intérêt à lutter contre ces crimes financiers et doivent partager la responsabilité de cette tâche. Les crimes financiers compromettent lourdement le progrès d'un pays et représentent une menace à la stabilité économique et sociale. Le non-respect de la réglementation est passible de pénalités administratives importantes et pose un risque pour la réputation, de même que pour les relations avec les institutions financières canadiennes et étrangères.

103-2 Gestion

Desjardins vise à être parmi les chefs de file en matière de gestion de la fraude interne et externe et des crimes financiers au Canada, tout en accompagnant de manière proactive et transparente les membres et clients victimes ou présumés victimes de fraude, ou encore inquiets face à celle-ci. Pour ce faire, le Bureau de la sécurité Desjardins est mandaté pour concevoir et mettre en œuvre les programmes de gestion de la fraude et de lutte contre les crimes financiers. Ces programmes ont pour objectif d'assurer le respect de la réglementation et la gestion des risques de fraude et des crimes financiers envers les membres et clients et envers Desjardins. Cela renforce la confiance des membres, des clients et de toutes les parties prenantes qui pourraient être visées par une menace (financière ou autre). 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 et la fraude, 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 ou à la fraude. Plusieurs dispositifs sont en place pour déterminer, évaluer et atténuer les risques importants liés à ces programmes. Par ailleurs, Desjardins investit dans les talents en attirant et en formant des experts qui continueront à développer ses méthodes de défense.

De plus, le Code de déontologie Desjardins et le programme de lutte contre la corruption s'appliquent à l'ensemble des employés, gestionnaires et administrateurs. Une formation sur ce code rappelle aux administrateurs, aux gestionnaires 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.

LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Desjardins confie à sa cheffe de la lutte contre la fraude la responsabilité du cadre de gestion combinant la prévention, la détection et la réponse, et tenant compte du cycle de vie du membre ou client, de l'employé, du gestionnaire, de l'administrateur, du fournisseur et des produits Desjardins. Elle obtient ainsi une vue complète permettant de bien protéger les parties précitées ainsi que les actifs de l'organisation. La prise en charge de la lutte contre la fraude se veut évolutive en fonction des nouveaux stratagèmes qui émergent. En effet, les règles et méthodes de détection de la fraude ont évolué. Il y a également une volonté d'agir pour détecter et prévenir les situations d'abus (membres fraudeurs). En plus de la collaboration avec les organismes d'application de la loi, des tables de travail et comités regroupant des représentants des différentes institutions sont en place, ce qui permet d'être informé des stratagèmes et pratiques du domaine.

Principaux encadrements

- Politique sur la lutte contre la fraude (adoptée au cours de 2021)
- Politique d'enquête de sécurité et de crédit liée à l'emploi
- Code de déontologie

Ces encadrements stratégiques sont appuyés par plusieurs encadrements tactiques et opérationnels qui assurent le sain déroulement des opérations et l'exécution des stratégies en lutte contre la fraude.

103-2 Gestion (suite)

LUTTE CONTRE LES CRIMES FINANCIERS

Desjardins confie à sa cheffe de la lutte contre le blanchiment d'argent et responsable des sanctions économiques la saine gestion des risques associés au blanchiment d'argent et au financement des activités terroristes ainsi qu'aux sanctions économiques et aux mesures économiques internationales. Le programme, les politiques et procédures de même que les formations évoluent notamment pour tenir compte des changements réglementaires. Ces mesures contribuent à la détection et à la déclaration des opérations liées au blanchiment d'argent et au financement des activités terroristes.

Desjardins confie à sa cheffe de la lutte contre l'évasion fiscale le programme permettant de satisfaire aux exigences réglementaires, dont celles de l'accord intergouvernemental entre le Canada et les États-Unis, 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 leur résidence fiscale et de leur citoyenneté américaine, le cas échéant, 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. Afin de se conformer aux lois applicables et de préserver la confiance du public, une cheffe de la lutte contre la corruption a été nommée. Cette personne est notamment responsable de veiller à la mise en place de contrôles pour atténuer le risque de corruption. 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.

Principaux encadrements

- Politique sur la lutte contre la fraude (adoptée au cours de 2021)
- Norme/Politique sur la conformité à la réglementation sur la lutte au blanchiment d'argent et au 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 d'enquête de sécurité et de crédit liée à l'emploi
- Code de déontologie

Ces encadrements stratégiques sont appuyés par plusieurs encadrements tactiques et opérationnels qui assurent le sain déroulement des opérations et l'exécution des stratégies en matière de lutte contre les crimes financiers.

103-3 Évaluation

Les programmes associés à la lutte contre les crimes financiers et la fraude prévoient un suivi en continu de leur mise en œuvre ainsi que la 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, comme requis par la réglementation en matière de lutte contre le blanchiment d'argent, il réalise tous les deux ans une évaluation indépendante concernant la conformité de chacune des entités déclarantes du Mouvement.

Le Bureau de la sécurité Desjardins assure une reddition de comptes intégrée relative à la sécurité arrimée à 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.

GRI 205

À l'automne 2021, un programme de formation en sécurité, obligatoire pour l'ensemble des employés, a été déployé. Le programme regroupe les formations suivantes :

- Introduction à la sécurité (ensemble de capsules de sensibilisation sur les différentes pratiques en matière de sécurité, soit : la sécurité de l'information, la fraude, les crimes financiers, la gouvernance des données, la sécurité physique et la protection des renseignements personnels)
- La protection des renseignements personnels et de l'information confidentielle
- Identifier les courriels frauduleux
- Les conflits d'intérêts, voyez-y!
- Les saines pratiques commerciales chez Desjardins
- La Politique de confidentialité et les consentements

Les gestionnaires du Mouvement doivent également ajouter à ce parcours les formations suivantes :

- La gestion des identités et des accès chez Desjardins : un programme de formation spécifique pour les gestionnaires
- Lutte contre la corruption

Les formations ci-dessous sont obligatoires pour les employés du Bureau de la sécurité Desjardins. Bien qu'elles ne soient pas obligatoires pour tous les employés du Mouvement Desjardins, ces derniers doivent suivre celles qui sont liées à leur métier spécifique :

- MISSION POSSIBLE – la lutte au blanchiment d'argent et au terrorisme : 52 239 employés actifs avaient suivi la formation à la fin 2021.
- LA FACE CACHÉE : lutte au blanchiment d'argent et au terrorisme : 42 391 employés actifs avaient suivi la formation à la fin 2021.
- La lutte à l'évasion fiscale : 6 223 employés actifs avaient suivi la formation à la fin 2021.
- Sanctions économiques internationales : 12 378 employés actifs avaient suivi la formation à la fin 2021.
- Formation relative à la lutte contre la corruption : 34 295 employés actifs avaient suivi la formation à la fin 2021.
- Stratagèmes de fraude téléphonique : 7 418 employés actifs avaient suivi la formation à la fin 2021.

De plus, Desjardins a apporté des améliorations à son programme de sensibilisation à l'hameçonnage en 2021, dont le rehaussement du coefficient de difficulté des tests ainsi que l'envoi de tests à des groupes spécifiques d'employés. Ce programme tend à rehausser le niveau d'éveil des employés face aux dangers de l'hameçonnage.

Enfin, la 11^e édition du Forum Sécurité a eu lieu en octobre 2021. Cet événement présente des conférences qui visent à outiller et à accompagner les employés du Mouvement pour l'adoption de pratiques sécuritaires au quotidien.

DIVULGATION ENVIRONNEMENTALE

GESTION DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE ET ÉNERGIE – NOS APPROCHES DE GESTION | GRI 305 | 302 | 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 : transports, consommation de papier et consommation énergétique.
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. Ce service est temporairement mis à l'arrêt en raison de la pandémie, mais il sera offert à nouveau lors du retour au bureau. Les employés qui bénéficient d'un véhicule de fonction se voient proposer un sélecteur de véhicules offrant uniquement des modèles hybrides ou électriques pour les véhicules qui doivent être remplacés. Nous offrons ainsi des choix plus écologiques aux employés concernés. Par ailleurs, dès le début de la pandémie, Desjardins a favorisé le télétravail, et un mode de travail hybride a été officialisé en 2021.</p> <p>Le Mouvement Desjardins encourage également l'utilisation des transports alternatifs par ses employés, notamment grâce à un programme accessible à ceux de nos principaux pôles d'emplois 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\$. Le programme est en cours de révision afin d'inclure un plus grand nombre d'employés et de proposer une offre adaptée aux nouveaux modes de travail. Des initiatives comme le Défi sans auto solo sont mises de l'avant pour mobiliser les employés.</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>

103-2 Gestion (suite)

CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE

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).

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 du GRESB. Des zones d'amélioration seront définies pour des immeubles où les effets sur l'empreinte carbone sont plus importants. Nous avons également élevé aux plus hauts standards de performance nos critères de conception (devis de performance).

103-3 Évaluation

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.

En 2021, Desjardins a établi une nouvelle cible, basée sur la science, de réduction des émissions de GES comptabilisées dans son bilan carbone de 21 % par rapport au niveau de 2020 d'ici le 31 décembre 2025. 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.

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 2021, nous avons compensé 100 % de nos émissions de GES de 2020, y compris l'ajustement de 2019, en achetant des crédits carbone issus des projets suivants :

- 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.
- Proyecto REDD+ – Resguardo Indígena Unificado de la Selva de Matavén (Colombie) : développement d'un processus participatif pour la mise en place d'un système de gestion intégrée des forêts et des terres de la réserve, en vue d'assurer sa durabilité et d'atténuer les menaces telles que la déforestation non planifiée dans les forêts indigènes, et permettant de verser des compensations pour les services écosystémiques.
- Great Bear Forest Carbon Project (Colombie-Britannique) : approche de gestion collaborative écosystémique entre le gouvernement, les groupes environnementaux, les forestières locales et les autochtones visant à valoriser la plus grande forêt pluviale tempérée et à soutenir sa biodiversité tout en améliorant le bien-être des communautés autochtones.

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.

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), se base sur la méthodologie GHG protocol et les normes ISO 14 000, 31 000 et 55 000, 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).

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

CERTIFICATION BOMA BEST®

Immeuble	Ville	Date de certification	Niveau	Reconnaisances BOMA
150, des Commandeurs	Lévis	2017	Platine	<ul style="list-style-type: none"> • Prix TOBY (BOMA Canada) : gagnant 2019 (catégorie immeuble commercial) • Prix BOMA (BOMA Québec) : gagnant 2017 (immeuble de l'année, catégorie immeuble de 250 000 à 499 000 pi²) • Défi énergie en immobilier BOMA Québec : gagnant 2020
Complexe Desjardins	Montréal	2019	Or	<ul style="list-style-type: none"> • Défi énergie en immobilier BOMA Québec : gagnant 2020
6300, Guillaume-Couture	Lévis	2018	Argent	<ul style="list-style-type: none"> • Défi énergie en immobilier BOMA Québec : finaliste 2019 et gagnant 2020
6500, Guillaume-Couture	Lévis	2018	Argent	<ul style="list-style-type: none"> • Défi énergie en immobilier BOMA Québec : finaliste 2019
95, des Commandeurs	Lévis	2020	Or	
59, Bégin	Lévis	2018	Argent	<ul style="list-style-type: none"> • Défi énergie en immobilier BOMA Québec : gagnant 2019 et 2020

Immeuble	Ville	Date de certification	Niveau	Reconnaisances BOMA
100, des Commandeurs	Lévis	2020	Or	• Défi énergie en immobilier BOMA Québec : gagnant 2020
200, des Commandeurs	Lévis	2018	Certifié	• Défi énergie en immobilier BOMA Québec : gagnant 2019
6075, Wilfrid-Carrier	Lévis	2019	Or	• Défi énergie en immobilier BOMA Québec : gagnant 2019
6125, Wilfrid-Carrier	Lévis	2018	Certifié	
450, De Maisonneuve	Montréal	2020	Platine	• Défi énergie en immobilier BOMA Québec : gagnant 2019
Caisse Desjardins de Lévis, siège social (995, Alphonse-Desjardins)	Lévis	2018	Certifié	• Défi énergie en immobilier BOMA Québec : gagnant 2019 et 2020

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

103-1 Pertinence	<p>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.</p>
103-2 Gestion	<p>8,7 M\$ POUR LA COLLECTE SÉLECTIVE</p> <p>Depuis 2006, Desjardins a investi plus de 8,7 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. Depuis 2019, une vingtaine d'établissements Desjardins détiennent l'attestation Ici on recycle +. Desjardins est ainsi devenu en 2021 l'un des ambassadeurs officiels de RECYC-QUÉBEC.</p>
103-3 Évaluation	<p>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, notamment dans le cadre d'une approche d'économie circulaire intégrée.</p>

DIVULGATION SOCIALE

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

103-1 Pertinence	<p>Enrichir la vie des personnes et des communautés est la raison d'être du Mouvement Desjardins.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
103-2 Gestion	<p>Le Mouvement Desjardins contribue concrètement et de plusieurs façons à la vitalité des communautés :</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. <p>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.</p> <p>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.</p>
103-3 Évaluation	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Les données à ce sujet sont divulguées aux éléments suivants : GRI 413-1 205-2 FS13 FS14 FS16 203-2</p>

Voyez comment notre approche envers les communautés locales s'articule dans notre milieu à la page 15 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 2021, nous avons investi 9 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. Ces programmes sont actualisés en continu afin de s'adapter aux modes d'apprentissage et d'accompagnement souhaités par les membres et clients.
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.

Contribution à des organismes coopératifs au Québec, au Canada et à l'international ^{1,2}	Membre	Siège au CA ou à un autre comité	Contribution financière (en \$)		
			2021	2020	2019
Alliance coopérative internationale (ACI) ³	●		15 325	—	—
Conseil québécois de la coopération et de la mutualité (CQCM)	●	●	933 060	921 353	874 623
Conseil de la coopération de l'Ontario (CCO)	●	●	48 500	48 500	48 500
Coopératives et mutuelles Canada (CMC)	●	●	350 000	350 000	362 484
Confédération internationale des banques populaires (CIBP)	●	●	169 891	149 702	157 607
Fondation pour l'éducation à la coopération et à la mutualité		●	26 596	80 174	23 925
Groupement européen des banques coopératives (GEBC)	●	●	65 033	63 289	63 458
International Cooperative and Mutual Insurance Federation (ICMIF)	●	●	115 000	120 000	116 000
International Raiffeisen Union (IRU)	●		10 249	10 545	11 224

¹ Ces montants excluent les contributions financières des caisses à ces coopératives ou à d'autres coopératives locales et régionales.

² Ces montants sont exprimés en dollars canadiens au taux de change en vigueur au moment du paiement.

³ Le Mouvement Desjardins est membre de l'Alliance coopérative internationale (ACI) par l'entremise de Coopératives et mutuelles Canada (CMC).

Apprenez-en plus sur nos différentes initiatives en matière d'éducation financière aux pages 20 et 33 de notre Rapport de responsabilité sociale et coopérative, section « [Éducation financière](#) » 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 par 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.</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> <p>SONDAGES AUPRÈS DES MEMBRES, DES CLIENTS ET DES CONSOMMATEURS</p> <p>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 près de 10 000 membres et nos panels de consommateurs canadiens, et nous utilisons les listes de courriels de membres et clients.</p> <p>COMMUNAUTÉS EN LIGNE</p> <p>Nous utilisons des communautés en ligne pour évaluer les besoins, les attentes et les comportements de nos membres et clients. Nous travaillons avec la communauté permanente Desjardins, qui compte plus de 150 membres et clients, et mettons également en place des communautés en ligne temporaires pour quelques jours. Nous demandons aux participants de remplir un cahier d'activités favorisant tant la réflexion individuelle que les échanges éventuels entre les participants.</p> <p>GROUPES DE DISCUSSION ET ENTREVUES INDIVIDUELLES</p> <p>Nous utilisons des groupes de discussion et des entrevues individuelles (en ligne ou par téléphone) 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 à apporter en fonction des rétroactions obtenues. Ces discussions ont aussi trait à l'appréciation d'un concept ou d'une campagne publicitaire.</p> <p>EXPLORATION DE NOUVELLES IDÉES GRÂCE AU DESJARDINS LAB</p> <p>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.</p> <p>GESTION DES INSATISFACTIONS</p> <p>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.</p> <p>INTERNET ET MÉDIAS SOCIAUX</p> <p>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.</p>

103-2 Gestion (suite)

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.

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 d'augmentation et de diminution de la loyauté de nos membres et clients 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 43 de notre Rapport de responsabilité sociale et coopérative, section « [Expérience membre et client](#) ».

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

103-1 Pertinence	<p>En tant que groupe financier coopératif, le Mouvement Desjardins contribue au mieux-être économique et social des personnes et des collectivités.</p> <p>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.</p>
103-2 Gestion	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>FACTEURS ENVIRONNEMENTAUX, SOCIAUX ET DE GOUVERNANCE</p> <p>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'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement. 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 plus de 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 :</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. <p>En 2021, 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. Notre divulgation selon l'encadrement des Principes bancaires responsables (Principles for Responsible Banking, ou PRB) et l'encadrement des Principes pour une assurance responsable (Principles for Sustainable Insurance, ou PSI) sont disponibles en annexe de notre Rapport de responsabilité sociale et coopérative.</p> <p>Pour découvrir nos actions en matière de finance responsable en 2021, consultez la section « Finance responsable » de notre Rapport de responsabilité sociale et coopérative.</p>
103-3 Évaluation	<p>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'adaptons pour faciliter son utilisation. De plus, dans le cadre de l'évaluation annuelle en investissement responsable, la PRI Association (Principles for Responsible Investment) évalue les composantes du Mouvement qui sont signataires des Principes pour l'investissement responsable.</p>

GRI FS8 / FONDS ET PORTEFEUILLES SOCIÉTERRE

Actifs sous gestion au 31 décembre (en M\$) ¹	2021	2020	2019
Fonds et portefeuilles SociéTerre	8 052,7	4 938,5	3 474,2

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

GRI FS8 / PLACEMENTS GARANTIS LIÉS AU MARCHÉ – OPTIONS RESPONSABLES

Les options responsables des placements garantis liés au marché offrent le potentiel de croissance des marchés boursiers sans risquer le capital, qui est garanti à 100 % à l'échéance. Elles ciblent des entreprises sélectionnées avec soin pour leur engagement environnemental, social et de gouvernance.

Actifs sous gestion au 31 décembre (en M\$)	2021	2020	2019
Placements garantis liés au marché – Options responsables	2 887,8	1 392,6	1 005,4

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

GRI FS8 / BILLETS DESJARDINS À CAPITAL PROTÉGÉ ESG

Les BILLETS Desjardins à capital protégé ESG Actions mondiales donnent à l'investisseur la possibilité d'obtenir un rendement à la première étape et un rendement supplémentaire liés au rendement d'un portefeuille diversifié composé de 20 titres de sociétés actives à travers le monde et dans différents secteurs, qui sont des chefs de file en développement durable.

Actifs sous gestion au 31 décembre (en M\$)	2021	2020	2019
BILLETS Desjardins à capital protégé ESG	17,8	4,6	— ¹

¹ BILLETS lancés en 2020.

Pour en savoir plus : <https://www.fondsdesjardins.com/billetsstructures/produits/>

GRI FS8 / PORTEFEUILLES D'INVESTISSEMENT RESPONSABLE – FONDS DE PLACEMENT GARANTI SOCIÉTERRE

Six profils de portefeuilles d'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.

Actifs sous gestion au 31 décembre (en M\$)	2021	2020	2019
Portefeuilles d'investissement responsable – Fonds de placement garanti SociéTerre	202,1	87,7	50,7

Pour en savoir plus : <https://www.desjardinsassurancevie.com/fr/epargne-individuelle/fonds-de-placement-garanti/nos-options-de-placement>

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 au 31 décembre (en M\$)	2021	2020	2019
Placement à terme lié au marché Garantie Avantage – Diversifié mondial ESG	17,9	8,1	— 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.

Actifs sous gestion au 31 décembre (en M\$)	2021	2020	2019
Solutions d'investissement responsable – Service de gestion discrétionnaire	236,2	— ¹	— ¹

¹ La méthode de comptabilisation ayant été modifiée, les données 2020 et 2019 ne sont pas disponibles.

GRI FS8 / ÉPARGNE-RETRAITE COLLECTIVE – INVESTISSEMENT RESPONSABLE

Desjardins est dans 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.

Actifs sous gestion au 31 décembre (en M\$)	2021	2020	2019
Solutions d'investissement responsable – Épargne-retraite collective	36,7	23,7	67,2

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 Gestion privée Desjardins comporte aussi plusieurs solutions d'investissement responsable.

Actifs sous gestion au 31 décembre (en M\$)	2021	2020	2019
Solutions d'investissement responsable – Gestion privée	154,8	98,8	87,8

GRI FS8 / INTÉGRATION DES CRITÈRES ESG DANS NOS ACTIVITÉS DE GESTION D'ACTIFS (DESJARDINS GESTION INTERNATIONALE D'ACTIFS)

Desjardins Gestion internationale d'actifs (DGIA) gère des placements pour une clientèle institutionnelle, dont les placements du Mouvement Desjardins. Elle offre notamment des stratégies d'investissement responsable. Au 31 décembre 2021, les actifs sous gestion de ces stratégies s'élevaient à près de 6,6 G\$.

Actifs sous gestion au 31 décembre (en M\$)	2021	2020	2019
Stratégies d'investissement responsable (DGIA)	6 577,6	3 331,3	1 720,7

DGIA gère également les stratégies liées à l'empreinte carbone des placements du Mouvement Desjardins. Au 31 décembre 2021, les actifs sous gestion liés à ces stratégies s'élevaient à plus de 10 G\$.

Actifs sous gestion au 31 décembre (en M\$)	2021	2020	2019
Stratégies liées à l'empreinte carbone des placements du Mouvement Desjardins	10 041,0	9 556,1	8 743,7

[Pour en savoir plus sur l'investissement responsable chez DGIA](#)

INTÉGRATION DES CRITÈRES ESG DANS LES PORTEFEUILLES IMMOBILIERS

Depuis 2018, sous la gouvernance d'un comité ESG, DGIA intègre progressivement les critères ESG à la gestion de son portefeuille immobilier, dont la valeur s'établit à près de 3,9 G\$. Desjardins investit dans différentes catégories de fonds et de biens immobiliers.

Répartition du portefeuille immobilier par classes d'actifs au 31 décembre 2021

Bureau	41 %
Commercial	19 %
Industriel	10 %
Résidentiel	24 %
Terrain	6 %

Une cible de certification à 100 % d'ici 2023 des immeubles selon les normes BOMA BEST ou LEED a été établie en 2019. Elle intègre les critères tels que l'aménagement écologique des établissements, la réduction de la consommation énergétique et la gestion de la santé et de la sécurité.

Le système de gestion Mesurabl permet de mesurer et de suivre la performance ESG des immeubles selon les objectifs établis.

PORTEFEUILLE IMMOBILIER CARBONEUTRE

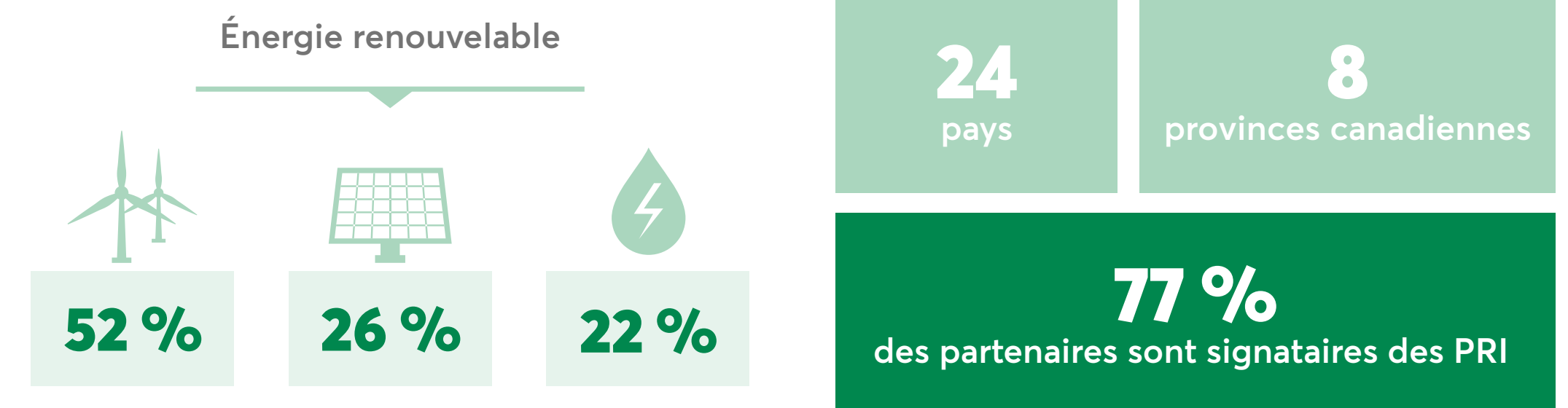
97,1 %
des immeubles certifiés*

Amélioration du pointage GRESB de
1 %

* À l'exclusion des terrains.
Données en date du 31 décembre 2021.

INTÉGRATION DES CRITÈRES ESG DANS LES PORTEFEUILLES D'INFRASTRUCTURE

En collaboration avec des partenaires externes, DGIA gère des portefeuilles de placements en infrastructures de qualité pour une clientèle institutionnelle interne et externe à Desjardins. Le Mouvement Desjardins et le Régime de rentes du Mouvement Desjardins (RRMD) détiennent un portefeuille d'infrastructures de plus de 3,3 G\$ au 30 septembre 2021¹. Leurs investissements dans le secteur des énergies renouvelables, qui se chiffrent à près de 1,5 G\$, représentent 45 % de ce portefeuille et comprennent 133 actifs détenus conjointement avec des partenaires stratégiques.



¹ L'ensemble des valeurs réelles de fin d'année pour les placements privés en infrastructures, qui servent à compiler les données nécessaires pour ce rapport, sont disponibles environ 90 jours après le 31 décembre. Les données complètes disponibles les plus récentes sont donc au 30 septembre 2021.

GRI FS8 / INTÉGRATION DES CRITÈRES ESG DANS NOS ACTIVITÉS DE CAPITAL D'INVESTISSEMENT (DESJARDINS CAPITAL)

Desjardins Capital a établi une démarche structurée et progressive pour l'intégration des facteurs ESG dans son processus d'investissement. En 2021, Desjardins Capital a :

- poursuivi le développement de son expertise à l'interne;
- élaboré un plan d'action pluriannuel pour l'intégration des facteurs ESG dans ses pratiques d'affaires, et ce, pour l'ensemble de ses activités. Ce plan d'action s'appuie notamment sur une analyse sectorielle de ses portefeuilles d'investissement et sur un diagnostic stratégique;
- établi les piliers de l'approche, des objectifs et des indicateurs de performance.

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

103-1 Pertinence	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.
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, membre fondateur du Canada Forum for Impact Investment and Development et membre du réseau mondial Convergence. 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	Les composantes signataires procèdent à une reddition de comptes publique à cet égard chaque année.

DIVERSITÉ ET INCLUSION – NOTRE APPROCHE DE GESTION | GRI 405 | 103-1 | 103-2 | 103-3

<p>103-1 Pertinence</p>	<p>Le Mouvement Desjardins reconnaît que l'équité, la diversité et l'inclusion sont des piliers essentiels pour bâtir une organisation performante et innovante, en plus de créer des environnements de travail sains, ouverts, sécuritaires et respectueux des différences où chaque personne peut réaliser ses rêves et ses ambitions. Ces différences prennent plusieurs formes : genre, âge, origine, expérience, capacités et orientation sexuelle.</p> <p>Notre engagement : accueillir chaque personne, la considérer pour ce qu'elle est, nous enrichir de sa différence, la valoriser pour celle-ci et lui garantir le même traitement qu'à toute autre personne.</p>
<p>103-2 Gestion</p>	<p>Desjardins est soucieux de mettre en place des initiatives et des pratiques pour créer et maintenir un environnement de travail équitable, diversifié et inclusif.</p> <p>Cette ambition se traduit par plusieurs initiatives visant des groupes sous-représentés dans l'objectif de sensibiliser les membres du groupe majoritaire aux difficultés vécues par leurs collègues et d'en faire de véritables alliés.</p> <p>En 2021, au terme d'une importante réflexion stratégique, le comité de direction du Mouvement Desjardins a affirmé son ambition d'être un employeur exemplaire, mais aussi un leader socioéconomique en matière d'équité, de diversité et d'inclusion. Les engagements qui en ont résulté comportent quatre volets :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Intégration de l'équité dans les pratiques de diversité et d'inclusion afin de s'assurer que tous nos employés ont des chances égales de réaliser leurs rêves et leurs ambitions; 2. Création d'un bureau et nomination d'une cheffe Équité, Diversité et Inclusion pour assurer la cohérence du programme à travers toute l'organisation; 3. Création d'un comité Équité, Diversité et Inclusion à l'échelle du Mouvement pour assurer la cohérence dans l'exécution de toutes les initiatives; 4. Alignement d'un écosystème Équité, Diversité et Inclusion sur les ambitions de Desjardins en tant qu'employeur bienveillant. <p>En marge des réflexions qui nous guideront jusqu'à la fin de 2024, Desjardins a poursuivi tout au long de l'année ses ambitions en matière d'équité, de diversité et d'inclusion :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'animation d'une communauté d'ambassadeurs mobilisée autour de la création et de la promotion d'un environnement de travail équitable, diversifié et inclusif; • La fixation et le suivi de cibles pour les femmes dans les postes de cadres supérieurs et au sein des conseils d'administration des caisses et de la Fédération, pour les jeunes (moins de 35 ans), ainsi que pour les membres de minorités ethnoculturelles, y compris les personnes autochtones, notamment dans les postes de cadres supérieurs; • Une acquisition et une gestion des talents inclusives grâce à la mise en place de pratiques et d'initiatives favorisant l'intégration d'une main-d'œuvre diversifiée, notamment par l'embauche d'une main-d'œuvre étrangère aux statuts et permis variés, mais également par des pratiques visant à assurer l'atteinte des cibles fixées; • L'actualisation annuelle du profil collectif enrichi pour les conseils d'administration de caisses, qui permet aux conseils de se fixer notamment des cibles de représentativité et de diversité en termes d'âge, de genre et d'origine; • Le programme Jeunes administrateurs de la relève, qui favorise la diversité en permettant à des membres âgés de 18 à 30 ans de siéger sans droit de vote au conseil d'administration d'une caisse; • Une image de marque employeur inspirée de la diversité, où l'unicité des personnes est mise de l'avant; • La sensibilisation de l'ensemble du personnel et des membres des conseils d'administration aux différentes facettes de la diversité et aux enjeux et défis que celles-ci représentent, notamment ceux liés à l'intersectionnalité, et la poursuite d'un programme visant à éliminer les biais inconscients; • La promotion du leadership des femmes à travers différentes initiatives, dont la mise en place d'un regroupement pancanadien de femmes et de leurs alliés offrant un parcours de développement unique pour toutes les femmes du Mouvement, qui inclut un volet pour les femmes entrepreneures; • La poursuite de partenariats multiples avec différents organismes pour soutenir nos ambitions auprès des jeunes, des femmes et des minorités ethnoculturelles; • La mise en place d'espaces d'échange ouverts et sécuritaires pour le personnel, l'engagement de Desjardins à offrir un environnement de travail exempt de discrimination et la tolérance zéro à l'égard de toute forme de racisme et de discrimination; • La poursuite d'initiatives auprès des membres de conseils d'administration de caisses visant à accélérer et à maintenir la représentation des femmes dans les fonctions d'administratrice et de présidente.
<p>103-3 Évaluation</p>	<p>En 2021, Desjardins a poursuivi ses engagements pris lors du dépôt de son premier plan en 2018. En parallèle, l'organisation réaffirme son engagement avec l'ambition de devenir encore plus équitable, diversifiée et inclusive en mettant en place un écosystème cohérent.</p>

RELATION EMPLOYEUR-EMPLOYÉ – NOTRE APPROCHE DE GESTION | GRI 401 | 103-1 | 103-2 | 103-3

103-1 Pertinence	<p>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 fidélisation. Nos pratiques de gestion misent sur un dialogue continu, une responsabilité partagée entre gestionnaires et employés.</p>
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. 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. 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>BUREAU DU RESPECT DE LA PERSONNE</p> <p>Le Bureau du respect de la personne (BRP) a pour objectif de favoriser un milieu de travail sain, empreint de respect et de civilité. Tout en misant sur une approche collaborative, il a pour rôle de mettre en œuvre les démarches de résolution appropriées lors de signalements de harcèlement, de discrimination, de violence, d'incivilité ou de climat de travail toxique.</p> <p>En tant que service impartial, le BRP veille à ce que l'obligation de l'employeur de prévenir et de faire cesser le harcèlement soit remplie. En 2021, le BRP a revu son encadrement sur le respect de la personne afin d'en harmoniser le contenu pour toutes les provinces où Desjardins est actif, tout en s'assurant de répondre aux exigences légales en la matière. De plus, plusieurs initiatives ont permis de renforcer la prévention, telles que la création d'une formation en ligne sur le climat de travail et de la sensibilisation accrue sur des enjeux actuels (violence conjugale, diversité, etc.).</p> <p>La formation sur le climat de travail a été rendue accessible aux employés en mai 2021. À la fin 2021, 18 383 personnes l'avaient suivie chez Desjardins.</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.</p> <p>Le Mouvement Desjardins a mis en place un processus de signalement en cas d'incident ou d'urgence avec des mécanismes applicables selon les circonstances. Cela permet une prise en charge rapide et efficace par les bons intervenants.</p> <p>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	<p>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.</p>

FORMATION ET ÉDUCATION – NOTRE APPROCHE DE GESTION | GRI 404 | 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.
103-2 Gestion	<p>Depuis plusieurs années, nous investissons plus de 2,8 % 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.</p> <p>Depuis le 1^{er} mai 2019, un parcours de formation obligatoire est en vigueur pour les administrateurs des caisses. En date du 31 décembre 2021, celui-ci comptait 14 formations obligatoires. Deux nouvelles formations obligatoires sont en cours de développement, le contenu déjà existant est mis à jour et l'offre à la carte est bonifiée.</p>
103-3 Évaluation	En 2021, tous les employés ont suivi de la formation. Des milliers d'employés et de nombreux administrateurs ont ainsi amélioré leurs compétences.

SÉCURITÉ DE L'INFORMATION ET SÉCURITÉ PHYSIQUE – NOTRE APPROCHE DE GESTION | GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

103-1 Pertinence	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.
103-2 Gestion	<p>SÉCURITÉ DE L'INFORMATION</p> <p>Desjardins confie à son chef de la sécurité de l'information le mandat de s'assurer de l'alignement des actions du Mouvement sur le cadre établi d'appétit pour le risque découlant de l'utilisation des technologies. 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/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 obligatoires en sécurité de l'information destinées à tous les employés du Mouvement : voir pages 78 et 79 du [Rapport de responsabilité sociale et coopérative](#).
- Tableau de bord Sécurité pour tous : 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.
- Forum Sécurité : la 11^e édition du Forum Sécurité a eu lieu en octobre 2021. Cet événement présente des conférences qui visent à outiller et à accompagner les employés du Mouvement pour l'adoption de pratiques sécuritaires au quotidien.

SÉCURITÉ PHYSIQUE

Desjardins confie à son chef de la 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

Cet encadrement stratégique est appuyé par plusieurs encadrements tactiques et opérationnels qui assurent le sain déroulement des opérations et l'exécution des stratégies en sécurité physique.

Principales formations et initiatives de sensibilisation

Programme Sécurité des personnes : 26 926 formations suivies par les employés actifs à la fin 2021, réparties selon les huit formations du programme. Ce plan de formation vise la mise à niveau sur divers sujets tels que les procédures d'évacuation, la gestion des visiteurs, 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.

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 membres et clients, 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 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 posture de sécurité de l'organisation.

Le Bureau de la surveillance du Mouvement Desjardins soutient les dirigeants et les administrateurs du Mouvement dans l'exercice de leurs responsabilités de gouvernance. Il fournit une assurance au conseil d'administration et à la direction à l'égard de la gestion saine et prudente des activités du Mouvement. Il contribue ainsi à l'amélioration de la performance globale de Desjardins et au maintien de la confiance des membres et clients, du public, des agences de notation et des organismes réglementaires envers l'organisation.

103-3 Évaluation (suite)

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.

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 constante et adaptée 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. La stratégie visant à travailler toujours dans l'intérêt des membres et clients dépend fortement de la capacité de Desjardins à maîtriser les données et à assurer efficacement leur protection. L'augmentation de la capacité analytique du Mouvement permet de les valoriser, au bénéfice des membres et clients.

103-2 Gestion

CONFORMITÉ

Desjardins confie à sa cheffe de la conformité 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'affaires 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.

Par ailleurs, la cheffe de la conformité investit dans les talents en attirant et en formant des experts qui continueront à développer les méthodes de travail de Desjardins en matière de conformité.

103-2 Gestion (suite)

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

Ces encadrements stratégiques sont appuyés par plusieurs encadrements tactiques et opérationnels qui assurent le sain déroulement des opérations et l'exécution des stratégies en conformité.

Principales formations et initiatives de sensibilisation

- Les saines pratiques commerciales : depuis sa mise en ligne en septembre 2021, 48 270 employés actifs ont suivi la formation.
- Les conflits d'intérêts, voyez-y : 33 005 employés actifs avaient suivi la formation à la fin 2021.
- Détenez-vous de l'information privilégiée : 11 951 employés actifs avaient suivi la formation à la fin 2021.
- L'accessibilité aux personnes handicapées : 10 400 employés actifs avaient suivi la formation à la fin 2021.

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.

Principal encadrement

Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends de la clientèle du Mouvement Desjardins

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Desjardins confie à sa cheffe de la protection des renseignements personnels 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.

Par ailleurs, la cheffe de la protection des renseignements personnels investit dans les talents en attirant et en formant des experts qui continueront à développer les méthodes de protection de Desjardins.

Principal encadrement

Politique Mouvement sur la protection des renseignements personnels

Cet encadrement stratégique est appuyé par plusieurs encadrements tactiques et opérationnels qui assurent le sain déroulement des opérations et l'exécution des stratégies en protection des renseignements personnels.

Principales formations et initiatives de sensibilisation

Voir pages 78 et 79 du [Rapport de responsabilité sociale et coopérative](#).

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.

103-2 Gestion (suite)

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 entités, les secteurs d'affaires et les fonctions de soutien du Mouvement à exploiter et à valoriser les données à leur plein potentiel, tout en ayant les meilleurs standards en 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 d'affaires et toutes les fonctions de soutien du Mouvement afin de faciliter l'opérationnalisation des encadrements en vigueur au sein de leurs activités.

À cet effet, la gouvernance des données a formalisé la directive de qualité des données qui fournit le cadre et les paramètres pour permettre au Mouvement d'assurer une saine gestion de la qualité des données. Cette directive est reliée à la politique de surveillance des risques de données, et elle a été adoptée par le comité de direction Mouvement.

Ainsi, même s'il s'agit d'une fonction relativement nouvelle, la gouvernance des données a défini son modèle opérationnel cible et procède à sa mise en œuvre. Le modèle clarifie les rôles et les responsabilités des entités, des secteurs d'affaires et des fonctions de soutien du Mouvement 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 veille sur leurs opérations et assure la cohérence des pratiques opérationnelles entre les secteurs. Cette structure contribue non seulement à rendre Desjardins conforme aux encadrements, mais aussi à aligner ses ressources et l'intelligence collective de l'entreprise sur une chaîne de valeur commune, tout en augmentant l'agilité organisationnelle.

Par ailleurs, le chef des données investit dans les talents en attirant et en formant des experts qui continueront à développer les méthodes de travail de Desjardins en matière de gouvernance des données.

Principal encadrement

Directive sur la qualité des données

Cet encadrement stratégique est appuyé par plusieurs encadrements tactiques et opérationnels qui assurent le sain déroulement des opérations et l'exécution des stratégies en gouvernance des données.

Principales formations et initiatives de sensibilisation

- La Politique de confidentialité et les consentements
- Au cours de 2021, un plan de formation et de sensibilisation a été élaboré et déployé à l'intention des intendants de données et des gardiens de données principalement, mais aussi auprès d'un public cible d'administrateurs et de comités de direction; il sera déployé plus largement auprès des employés Desjardins à partir de 2022. En 2021, 546 employés ont suivi la formation.

103-3 Évaluation

CONFORMITÉ ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les programmes, 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 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.

**103-3 Évaluation
(suite)**

GOUVERNANCE 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 Desjardins 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 de soutien du Mouvement, et pour recueillir les informations qui feront partie de la reddition de comptes.