

Principes pour une assurance responsable 2022





Le développement durable chez Desjardins Assurances¹

Desjardins Assurances, en tant qu'assureur de dommages et de personnes et gestionnaire de patrimoine, place le développement durable et la responsabilité sociale au cœur de ses activités.

Inspirée par la vision et les valeurs coopératives du Mouvement Desjardins, dont elle fait partie, Desjardins Assurances offre des produits et services répondant aux besoins financiers de ses membres et clients en accordant une attention particulière aux critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).

Dans le but de confirmer son engagement à intégrer des pratiques durables et responsables dans la gestion de ses activités, Desjardins Assurances a adhéré en 2019 aux Principes pour une assurance responsable de l'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE IF).



¹ Desjardins Assurances est composée de deux filiales de Desjardins : Desjardins Sécurité financière pour l'assurance de personnes et Desjardins Groupe d'assurances générales pour l'assurance de dommages.



PRINCIPE 1

N NOUVEAUTÉS 2022

Intégrer dans les prises de décision les enjeux ESG pertinents pour les métiers de l'assurance

Intégration des enjeux ESG à la stratégie d'entreprise

- Le Mouvement Desjardins s'est doté d'une politique de développement durable, laquelle vise à harmoniser l'intégration des facteurs ESG dans ses activités. Cette politique a été adoptée par Desjardins Assurances¹.
 - Le comité d'orientation ESG, composé de gestionnaires de niveau vice-présidence de tous les secteurs d'activité de Desjardins, soumet des recommandations aux instances décisionnelles sur les enjeux ESG et assure la cohérence à l'échelle de l'organisation².
 - Desjardins Assurances s'assure de mettre en œuvre les positionnements entérinés par le comité d'orientation ESG, notamment dans les décisions d'investissement de ses fonds propres, ainsi que dans les processus de souscription auprès des entreprises³.
 - La mise en œuvre des Principes pour une assurance responsable est intégrée aux initiatives de la planification stratégique de Desjardins Assurances et est suivie dans le cadre de sa gouvernance.
- N** Une formation obligatoire sur les principes du développement durable a été lancée, avec l'objectif de former au moins 85 % de l'ensemble des employés de Desjardins d'ici la fin de 2023. À la fin de 2022, le taux de réalisation était de 93 %.
- N** Un tout nouveau parcours de formation ludique et modulaire a été lancé à l'échelle de l'organisation pour former les employés sur le système climatique,

l'effondrement de la biodiversité, les impacts sur les sociétés humaines et l'économie, et finalement, les façons d'agir dès maintenant. À la fin de 2022, soit moins de deux mois après le lancement, plus de 500 employés s'étaient déjà inscrits à ce parcours de formation.

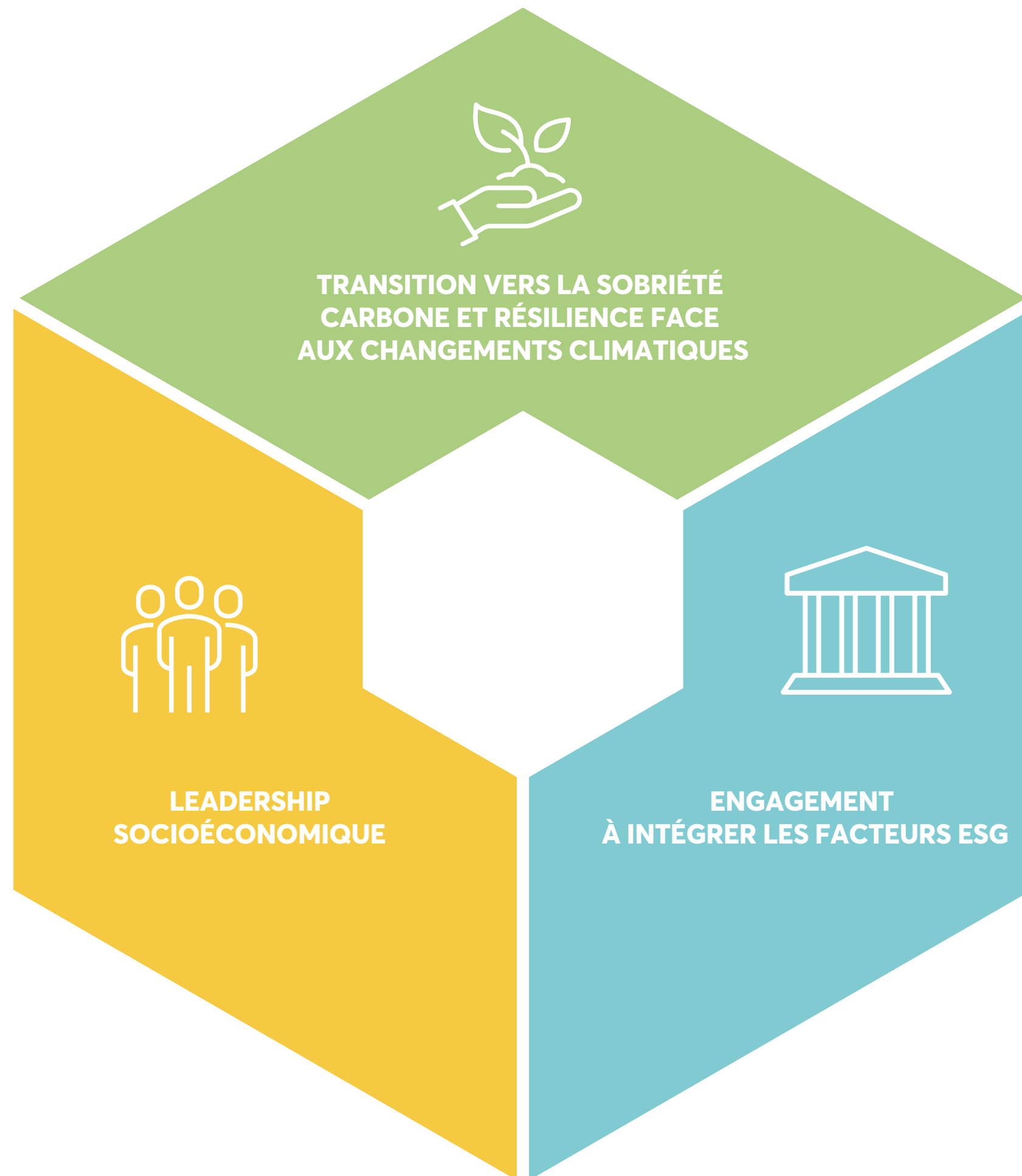
- N** Un parcours de formation en investissement responsable a été créé, selon les rôles et métiers des employés (initiation aux Principes pour l'investissement responsable [PRI], formations spécifiques pour les employés offrant des conseils en investissement et ceux assurant la gestion d'actifs). Certaines formations ont été développées à l'interne et d'autres proviennent d'organismes reconnus (comme CSI, l'Association pour l'investissement responsable, le Sustainability Accounting Standards Board, le CFA Institute).
- N** Une nouvelle formation sur les Principes pour une assurance responsable et les manières de les intégrer dans nos modes de fonctionnement et prises de décision a été mise en place. Cette formation comprend un module sensibilisant les employés aux enjeux liés aux changements climatiques et à leurs impacts sur la santé des Canadiens, afin d'anticiper l'évolution des besoins de nos membres, de nos clients et de nos partenaires dans ce nouveau contexte.
- Les formations en investissement et en assurance responsables sont obligatoires pour certains rôles ciblés au sein de l'organisation et sont offertes à l'ensemble des employés ayant un intérêt sur les sujets. À la fin de 2022, les taux de réalisation pour les rôles ciblés étaient de 65 % pour l'investissement responsable et de 46 % pour l'assurance responsable (cible : 85 % d'ici la fin de 2023).

¹ Voir Rapport de responsabilité sociale et coopérative, [page 63](#) – Politique de développement durable.

² Voir Rapport de responsabilité sociale et coopérative, [page 8](#) – Mot de la présidente du comité d'orientation ESG.

³ Voir Rapport de responsabilité sociale et coopérative, [page 63](#) – Positionnements ESG, et rapport *En mouvement pour le climat*, [page 18](#) – Engagements et positionnements en lien avec les changements climatiques.

N En 2022, un positionnement stratégique encadrant l'évolution de l'offre en assurance responsable a été défini par Desjardins Assurances afin de contribuer à l'engagement de Desjardins d'accélérer l'intégration des facteurs ESG et de répondre aux attentes grandissantes des membres et clients, qui recherchent des solutions concrètes et avantageuses face aux enjeux liés à l'environnement et à la société.



Accompagner les membres et clients pour les aider à mieux vivre avec les impacts des changements climatiques et leur faire connaître les moyens de réduire leur empreinte carbone

Exemples :

- Radar^{MC} – Avis météo pour la prévention des dommages
- Alerte^{MD} – Solution de prévention des dommages liés aux dégâts d'eau, au feu, au risque de gel et au risque d'intrusion
- Ajusto^{MD} – Programme de télématique, assurance automobile
- Promotion du Programme d'aide aux employés (assurance collective) lors de situations plus difficiles



Accompagner les membres et clients pour les aider à atteindre et à maintenir leur autonomie financière, et mettre en œuvre nos pratiques favorisant l'équité, la diversité et l'inclusion

Exemples :

- Trousses-conseils sur l'autonomie financière, la santé et le mieux-être, et la prévention des sinistres sur la route et à domicile
- Services d'assistance gratuits (voyage, routière, juridique, psychologique) selon les offres
- Assurance accessible, p. ex. : assurance vie à prix abordable, assurance maladies graves, tarifs avantageux pour jeunes conducteurs, assurance visiteur adaptée aux nouveaux arrivants
- Formations et outils d'accompagnement en épargne-retraite collective
- Solutions en assurance collective favorisant le mieux-être, p. ex. : assurances soins de santé, salaire et affirmation de genre, télémédecine, thérapie cognitive, aide au sommeil



Intégrer les facteurs ESG dans les produits et services et nos investissements, et communiquer les retombées de façon transparente

Exemples :

- Intégration ESG dans la gestion d'actifs des investissements de Desjardins Assurances (primes)
- Rentes responsables
- Portefeuilles de fonds de placement garanti ESG
- Placement à terme lié au marché ESG
- Fonds et portefeuilles ESG en épargne-retraite collective

Radar^{MC} est une marque de commerce de Desjardins Groupe d'assurances générales inc. incorporée, employée sous licence.
 Alerte^{MD} est une marque déposée de Desjardins Groupe d'assurances générales inc. employée sous licence.
 Ajusto^{MD} est une marque déposée de Desjardins Assurances générales inc.

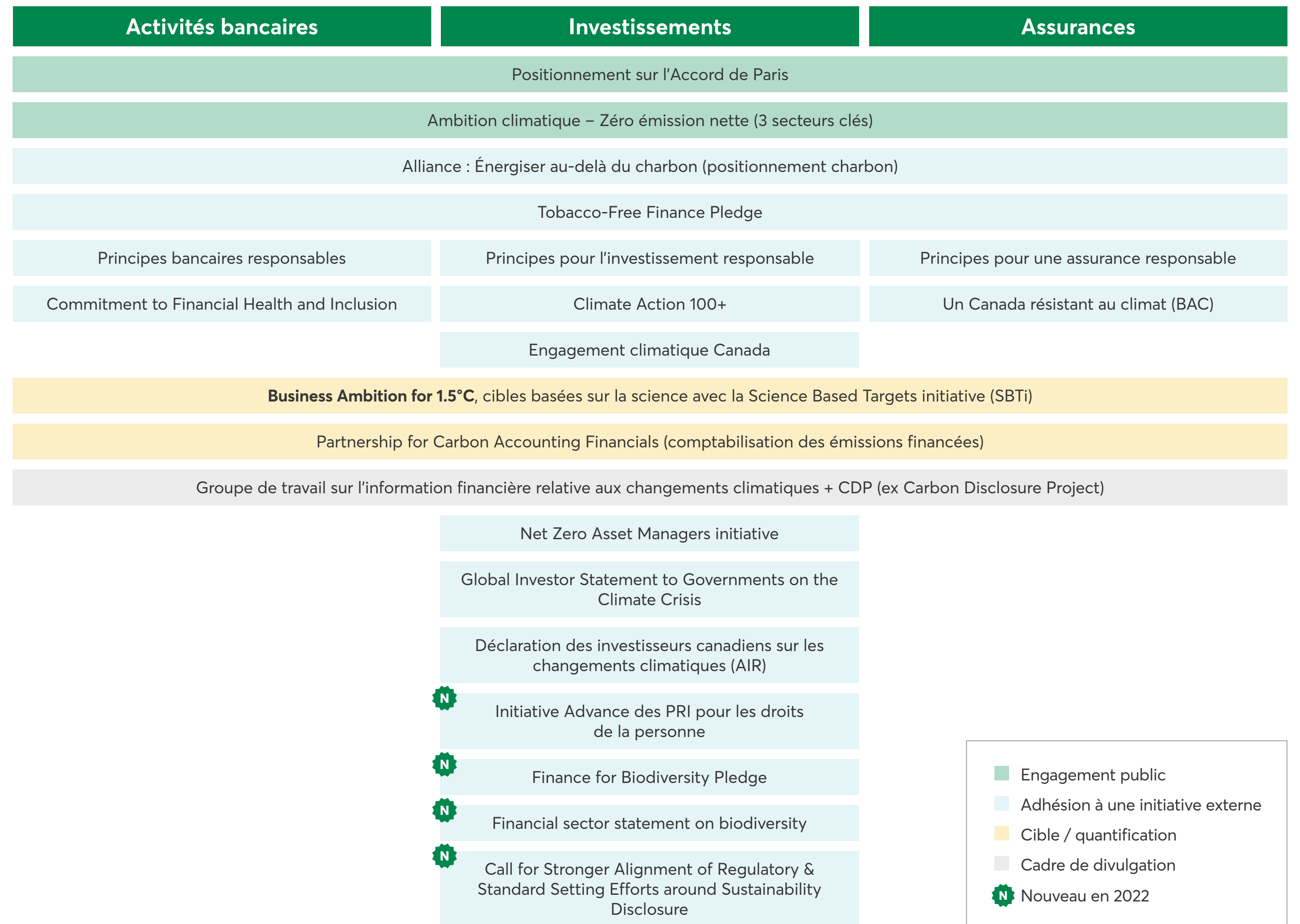
N En 2022, Desjardins ou ses composantes ont pris de nouveaux engagements en lien avec les changements climatiques¹, notamment :

- › **Advance**
Initiative d'engagement actionnarial lancée par les PRI et visant à faire progresser les droits de la personne et les questions sociales.
- › **Finance for Biodiversity Pledge**
Cette initiative a été lancée par un groupe de 126 institutions financières. Ses signataires font appel aux leaders mondiaux et s'engagent à protéger et à restaurer la biodiversité par le biais de leurs activités de financement et d'investissement, notamment en collaborant, en partageant les connaissances, en évaluant les impacts de leurs activités et en se fixant des cibles.
- › **Financial sector statement on biodiversity**
Déclaration ambitieuse lancée par la PNUE IF, appelant les dirigeants mondiaux à s'entendre sur un plan économique mondial pour stopper et inverser la perte de la nature, lors de la Conférence des Nations Unies sur la biodiversité (COP15).
- › **Call for Stronger Alignment of Regulatory & Standard Setting Efforts around Sustainability Disclosure**
Élaborée conjointement par le World Business Council for Sustainable Development, les PRI et la l'International Federation of Accountants, cette déclaration encourage les principaux acteurs (l'International Sustainability Standards Board, la Securities and Exchange Commission des États-Unis et l'European Financial Reporting Advisory Group) à poursuivre leur collaboration sur l'établissement de standards mondiaux de divulgation de durabilité, auxquels les administrations locales peuvent ajouter leurs propres exigences.

En 2021, Desjardins Assurances s'est **classé 5^e au niveau mondial parmi les assureurs de personnes et de dommages**, dans la première édition du rapport *Insuring Disaster* de ShareAction, qui évalue les pratiques responsables dans la gestion des actifs et les activités de souscription de l'assureur. Le classement sera mis à jour en 2023.

¹ Voir rapport *En mouvement pour le climat*, page 19 – Engagements et positionnements en lien avec les changements climatiques.

Engagements et initiatives de Desjardins pour le climat et en matière de finance responsable



Gestion des risques liés aux changements climatiques

- Desjardins a publié son 5^e rapport sur les risques et opportunités liés aux changements climatiques¹ qui fait état des progrès réalisés selon les quatre piliers : gouvernance, stratégie, gestion des risques, et mesures et cibles. Parmi les nouveautés clés de 2022 :

N Desjardins a renforcé la gouvernance et les encadrements des risques climatiques, avec notamment la création du Comité des risques liés aux changements climatiques (relevant du comité de gestion Finances et Risques) et de tables de travail, la mise en place d'une politique de gestion des risques ESG et d'une directive de gestion des risques climatiques, ainsi que la définition d'un énoncé d'appétit pour le risque lié aux changements climatiques.

N Un programme de formation spécifique sur les changements climatiques a été déployé.

- Desjardins Assurances est dotée de processus internes d'évaluation des risques et de la solvabilité (ORSA), qui intègrent graduellement certains risques climatiques. Par exemple :

N Première quantification du risque de mortalité excédentaire pour les risques liés à une dégradation de la qualité de l'air associée aux changements climatiques, concluant à une importance jugée faible.

N Estimation du risque de transition au sein des actifs détenus par Desjardins Assurances au moyen d'un outil développé par une firme externe.

N Des indicateurs ont été définis pour évaluer et suivre la vulnérabilité aux risques liés au climat des portefeuilles d'investissement de nos fonds propres. Ces indicateurs ont été développés en combinaison avec la définition et le suivi de cibles selon les approches de la Science Based Targets initiative et dans le cadre de l'engagement de Desjardins Gestion internationale d'actifs avec la Net Zero Asset Managers initiative.

- Desjardins Assurances a de plus réalisé des travaux de recherche sur certains risques liés aux changements climatiques, tels que les impacts des vagues de chaleur sur la santé humaine et les risques physiques liés à la grêle, aux inondations et au vent.

Gestion d'actifs

- Les investissements des fonds propres de Desjardins Assurances sont gérés majoritairement par Desjardins Gestion internationale d'actifs (DGIA), filiale de Desjardins et signataire des Principes pour l'investissement responsable depuis 2017. Le cadre d'analyse ESG de DGIA a été défini en intégrant les objectifs de développement durable des Nations Unies et les engagements de Desjardins en matière de gestion des risques ESG. Les quatre enjeux priorités par ce cadre d'analyse sont :

- la transition vers une économie sobre en carbone;
- le développement d'une économie juste, équitable et inclusive (incluant les droits de la personne);
- une gouvernance forte, intègre et résiliente;
- la protection de la biodiversité et du capital naturel.

Pour en savoir plus sur l'approche d'investissement responsable et d'engagement actionnarial de DGIA² et la façon dont ces enjeux prioritaires sont traités, consulter le [Rapport d'activité sur l'investissement responsable](#).

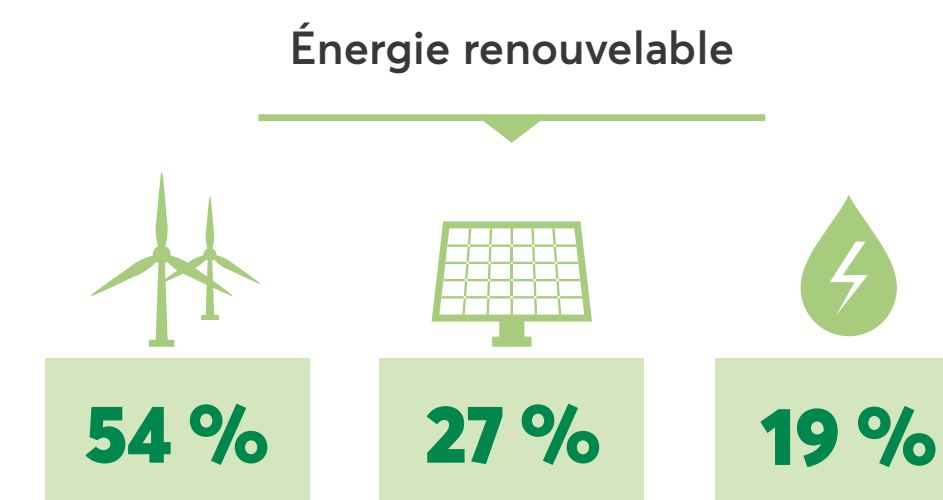
N La cible 2022 de réduction de l'empreinte carbone des investissements de nos fonds propres a été dépassée.

- Cible : intensité carbone des actions et obligations de sociétés constituant nos propres placements inférieure de 25 % aux indices.
- Écart atteint : -40 %.

En adhérant à l'initiative internationale Business Ambition for 1.5°C, Desjardins s'est engagé à définir avant l'automne 2023 des cibles de réduction de ses émissions de gaz à effet de serre basées sur la science relativement aux

activités d'investissement de ses fonds propres dans trois secteurs clés intenses en carbone : l'énergie, le transport et l'immobilier.

Desjardins s'est aussi engagé à soutenir le secteur de l'énergie renouvelable en constituant un portefeuille d'au moins 2 G\$ d'actifs en infrastructure dans ce secteur d'ici 2025. En date du 30 septembre 2022, le portefeuille totalisait près de 1,7 G\$ d'actifs.



Pratiques de gestion responsable

N À nouveau en 2022, Desjardins a été reconnu parmi les meilleurs employeurs au Canada, notamment pour l'équilibre travail-famille, le perfectionnement des compétences ainsi que la diversité et l'inclusion, en plus de figurer parmi les employeurs les plus écolos³.

- Desjardins est engagé dans une démarche pour intégrer l'équité, la diversité et l'inclusion à travers toute l'organisation et être reconnu comme un employeur bienveillant et inclusif⁴. Trois indicateurs de représentation de la diversité ont été identifiés :

- Les femmes;
- Les jeunes de moins de 35 ans;
- La diversité ethnoculturelle (incluant les peuples autochtones).

- Nous avons aussi adopté une cible de diminution de 41 % d'ici la fin 2025 de nos émissions opérationnelles (par rapport à 2019), pour cinq axes

¹ Voir rapport [En mouvement pour le climat](#).

² Voir Index GRI, [page 37](#) – Responsabilité inhérente aux produits, et [page 41](#) – Engagement actionnarial.

³ Voir Rapport de responsabilité sociale et coopérative, [page 57](#) – Employeur engagé et Prix et distinctions, et [page 52](#) – Équité, diversité et inclusion et Prix et distinctions.

⁴ Voir Rapport de responsabilité sociale et coopérative, [page 53](#) – Un plan stratégique 2024 pour soutenir nos ambitions en matière d'équité, de diversité et d'inclusion.

d'intervention prioritaires, soit la consommation de papier, les déplacements professionnels, la consommation énergétique de nos immeubles, la mobilisation de l'ensemble de nos employés et notre chaîne d'approvisionnement.

N Durant l'année 2022, le niveau des émissions liées à l'énergie consommée par les bâtiments occupés par Desjardins (à titre de propriétaire ou locataire), à nos déplacements professionnels et à notre consommation de papier s'est établi à 19 438 t éq. CO₂, soit une hausse de 14 % par rapport à 2021. Cette augmentation est principalement causée par la reprise des activités qui avaient cessé durant la pandémie, notamment sur le plan des déplacements professionnels.¹

- Depuis 2021, toutes les ententes d'assurance de groupe en assurance de dommages sont signées en n'utilisant aucun papier. Si cette démarche a été amorcée en réponse au contexte pandémique, elle est depuis devenue la norme pour nos filiales La Personnelle et The Personal.
- Le transfert d'une partie de nos systèmes métiers en assurance de dommages dans l'infonuagique Azure de Microsoft, qui vise l'amélioration de l'expérience membre et client et l'évolution de nos capacités omnicanaux, améliore aussi la performance énergétique de notre parc technologique. Ce projet, qui a été amorcé en 2019 et devrait être finalisé en 2024, entrainera une réduction annuelle des émissions de GES de 261 t éq. CO₂, soit l'équivalent de la consommation de 110 000 litres de carburant automobile.
- Nous électrifions graduellement notre parc automobile : cette initiative de Desjardins concerne principalement Desjardins Assurances, qui détenait 459 véhicules à travers le Canada au 31 décembre 2022, dont 283 hybrides, hybrides rechargeables ou électriques (soit 62 % de son parc automobile). Nous visons, à terme, que notre parc automobile soit à 100 % hybride ou électrique.

Pratiques commerciales responsables

- Desjardins Assurances a revu sa gouvernance et ses processus de conception de produits, de souscription et de traitement des réclamations afin d'assurer le traitement équitable des membres et clients.

Contenu numérique en format accessible

- Desjardins Assurances se préoccupe d'inclusion sociale et comprend qu'il est parfois difficile pour les personnes aux prises avec des limitations physiques, cognitives ou fonctionnelles d'obtenir de l'information complète sur les produits d'assurance. Nos plateformes Internet sont donc conformes aux normes provinciales d'accessibilité, peu importe la région.

La transparence au cœur de nos communications

N Création et mise à disposition de fiches juridiques présentant des informations complémentaires et des références adaptées aux problèmes auxquels répond le plus fréquemment notre service d'assistance juridique.

- Mise en œuvre de plusieurs initiatives pour sensibiliser nos membres et clients quant à leurs couvertures d'assurance, dont l'envoi de courriels aux assurés pour leur transmettre les informations importantes sur leur renouvellement et plusieurs mises à jour de l'information publiée dans la section blogue sur nos sites Web.
- Réalisation de plusieurs initiatives, dont la production de capsules vidéo éducatives et de webinaires, afin d'accroître les connaissances en investissement responsable et de faire connaître les avantages de ce type d'investissement ainsi que ses retombées positives sur l'environnement et les collectivités.

Expérience membre et client²

N Desjardins Assurances s'est illustrée lors des Insurance Business Canada Awards en remportant le **prix d'excellence de l'assureur vie et santé de l'année**, qui reconnaît l'engagement quant à l'offre de produits et services, l'éducation financière et l'approche exemplaire de service à la clientèle.

Nous avons réalisé plusieurs initiatives visant la satisfaction de nos membres et clients :

- N** En assurance de dommages, refonte des sites informationnels, incluant :
 - › Le regroupement de nos différents sites informationnels en assurance de dommages des particuliers dans Desjardins.com – afin de rassembler sur une même plateforme les produits d'assurance de dommages offerts par Desjardins et d'offrir ainsi une expérience simplifiée, cohérente et personnalisée selon la province.
 - › L'amélioration des sites Web d'assurance de groupe La Personnelle afin, notamment, de rendre la navigation plus simple et d'ajouter des accès rapides vers nos principales solutions en ligne, ainsi qu'une fonction de recherche de groupe plus facile d'utilisation.
- En assurance de dommages, poursuite du programme de modernisation des systèmes informatiques, incluant :
 - › La livraison des transactions omnicanaux en assurance automobile au Québec, permettant aux membres et clients Particuliers et Entreprises de faire affaire avec nous et d'obtenir le même service de qualité en passant par le canal de leur choix.
- Poursuite d'actions visant le rehaussement de l'offre et de l'accompagnement en assurance crédit et la transmission d'une réponse en temps réel lors d'une demande en assurance individuelle pour répondre aux besoins de protection des membres et clients.
- Application permettant aux membres et clients d'accéder à la fois à leurs régimes d'assurance et d'épargne-retraite collectives, ainsi qu'à des ressources pour prendre en main leur santé et leur mieux-être financier.
- Guide virtuel aidant les membres et clients en épargne-retraite collective dans l'atteinte de leurs objectifs à chaque étape de leur vie.
- Calculateur accessible sur le site Web de Desjardins Assurances qui permet aux membres et clients d'obtenir, en seulement trois questions, une idée du prix d'une assurance maladies graves pour se consacrer à leur rétablissement.

¹ Voir Rapport de responsabilité sociale et coopérative, [page 25](#) – Notre objectif de réduction de nos émissions de gaz à effet de serre.

² Voir Rapport de responsabilité sociale et coopérative, [page 29](#) – Expérience membre et client, et Index GRI, [page 35](#) – Expérience membre et client – Approche de gestion.

Conception de produits et services responsables

Produits d'assurance de dommages

- Nous avons amélioré nos garanties d'assurance en matière de dégâts d'eau et de refoulements d'égouts pour nos membres Entreprises – ce qui permet d'offrir des couvertures plus complètes et adéquates, tout en réduisant les primes pour une grande majorité de membres Entreprises.

Solutions de placement et d'épargne-retraite collective

- **N** Lancement des rentes responsables : toute nouvelle prime de rente individuelle souscrite chez Desjardins sera investie automatiquement dans des placements respectant de stricts critères ESG, une première au Canada!

- **N** Bonification de l'offre en investissement responsable sur la plateforme de l'épargne-retraite collective avec l'ajout de six nouveaux fonds.

- Pour répondre aux besoins des différentes clientèles, offre de solutions de placement comprenant six portefeuilles d'investissement responsable SociéTerre du côté des fonds de placement garanti et le panier de titres Diversifié mondial ESG du côté des placements à terme liés au marché Garantie Avantage.

Faciliter l'accès à l'assurance et contribuer à réduire l'écart de protection entre les personnes

- Nous démocratisons l'accès à des **protections de base essentielles, à prix abordable** et sans examen médical, avec des produits tels que l'assurance accident Accirance Élite et l'Assurance vie 50+ ainsi que la trousse-conseil « [Une assurance vie abordable, ça existe](#) ».
- Nous offrons une **rente viagère adaptée aux personnes souffrant d'une maladie grave** et dont l'espérance de vie est, par conséquent, réduite. Les prestations qu'elles reçoivent sont plus élevées que celles versées par

une rente viagère conventionnelle afin de leur permettre de faire face à la maladie avec dignité et de conserver leur qualité de vie.

- Pour les **jeunes conducteurs**, Desjardins offre une assurance adaptée, des tarifs avantageux et des [conseils pour économiser](#).
- Des **services d'assistance gratuits** sont également disponibles selon les offres, permettant aux membres et clients d'obtenir une aide médicale lors d'un voyage, un service d'écoute pour passer à travers des périodes plus difficiles, des informations juridiques claires et dans certains cas, une assistance immédiate en cas d'urgence routière.
- Les **nouveaux arrivants** doivent relever de nombreux défis dès leur arrivée au Canada. C'est pourquoi Desjardins a développé du [contenu et des capsules en ligne](#) facilitant la compréhension du système financier canadien et une [offre de produits et services adaptée](#) aux besoins des nouveaux arrivants, dont :
 - › l'accès à l'Assurance visiteurs au Canada (soins de santé et services d'urgence);
 - › la possibilité de reconnaître les années d'expérience de conduite dans le pays d'origine lors d'une demande de soumission d'assurance auto¹.

Processus de réclamation simple, rapide et humain

Desjardins Assurances vise à proposer un processus de réclamation simple, rapide et humain pour accompagner les membres et clients lorsqu'ils vivent un moment difficile.

- **N** Revue des critères d'admissibilité des dossiers express pour les réclamations en assurance vie individuelle, simplifiant le processus et réduisant les délais pour nos membres et clients. Grâce à cet allègement, environ 60 % des réclamations sont maintenant traitées sans document.
- **N** Rehaussement de l'approche d'accompagnement humain et bienveillant pour soutenir les assurés dans leur rétablissement, ce qui a favorisé le retour à la santé de 3 000 assurés de plus en 2022, comparativement à 2021.

- **N** Mise en place d'une liste nationale des langues parlées par les employés afin de faciliter la communication des membres et clients en assurance de personnes avec un intervenant dans la langue de leur choix.

- Poursuite du rehaussement de nos communications pour nous assurer qu'elles sont claires, simples et empathiques.
- Plateforme de remboursement en assurance collective permettant de traiter en temps réel un plus grand nombre de demandes de réclamation santé et dentaire.
- Formation en santé mentale mise en place pour les chargés de comptes afin d'offrir un accompagnement adapté au contexte actuel aux membres et clients en assurance collective.
- Simplification et numérisation des processus, ce qui évite des déplacements et des délais :
 - › En 2022, près de 39 000 évaluations de dommages aux véhicules ont été réalisées par l'entremise de l'estimation par photos, une fonctionnalité électronique qui évite à nos membres et clients de se déplacer chez le carrossier.
 - › De plus, des fonctionnalités permettent aux assurés d'accéder à plusieurs détails concernant leur réclamation en assurance habitation sur l'application mobile, ce qui en facilite le suivi.
- Processus adaptés aux besoins des membres et clients en situation critique (exemple : lors de phénomènes extrêmes).
 - › Lors d'événements climatiques extrêmes (comme l'ouragan Fiona), les employés de l'indemnisation font des appels proactifs pour accompagner les membres et clients qui sont admissibles à un programme d'aide gouvernementale (cette aide varie en fonction des événements).
 - › Lors des vents violents au Québec et en Ontario à l'été 2022, Desjardins Assurances a mis en place des processus de traitement accéléré pour dédommager plus rapidement les clients et simplifier la documentation requise pour faire une réclamation.

¹ Applicable aux conducteurs principaux et aux conductrices principales, et au Québec seulement.



PRINCIPE 2

Sensibiliser les clients et les partenaires aux enjeux ESG et les inciter à mieux maîtriser les risques et à développer des solutions concrètes

Initiatives auprès des membres et clients

Toujours dans l'intérêt des membres et clients, Desjardins Assurances met en place et utilise divers outils et canaux de communication pour les sensibiliser à la prévention des risques et les aider à mieux se protéger et à adopter de saines habitudes de vie. En les sensibilisant et en les informant, nous favorisons leur autonomie financière.

Une communication constante pour la prévention et la sensibilisation

- Desjardins Assurances a créé diverses initiatives de communication, dont la publication de [blogues](#) et d'infolettres fournissant des références pour améliorer les connaissances sur la prévention des sinistres sur la route et à domicile, notamment en lien avec les événements météo et les catastrophes naturelles.
- Des [conseils bienveillants](#) pour prendre le **contrôle de sa santé, encourager l'autonomie financière et réduire les sources de stress** sont diffusés sur diverses plateformes pour le grand public, les membres et clients de Desjardins et les adhérents et participants des régimes collectifs. Nous mettons à leur disposition des informations fiables sur la santé et l'autonomie financière, des outils interactifs pour les aider à passer à l'action et un soutien téléphonique personnalisé pour les aider à vivre plus sainement.

Des solutions pour aider à passer à l'action

Dans cet esprit de coopération financière, Desjardins Assurances développe et met en place des outils et des pratiques innovantes pour aider les membres et clients à mieux maîtriser les risques et à développer des solutions tangibles.

Des gestes concrets pour la prévention des risques de blessures et de sinistres

- Nous proposons l'application mobile Desjardins Assurances Auto-habitation, qui donne accès à des fonctions de prévention telles que Radar, Alerte et Ajusto à nos membres et clients.
 - › Avec **Radar**, nos assurés sont avertis en cas de risques météo localisés à leur adresse afin de prévenir certains dommages à leur résidence et à leurs biens si un événement survient.
 - **N** Nous avons poursuivi nos efforts de prévention en assurance habitation, avec le lancement de la version 2.0 du programme **Alerte**, une solution de prévention des dommages liés aux dégâts d'eau, au feu, au risque de gel et au risque d'intrusion.
 - Les membres et clients qui adhèrent au programme ont aussi l'option de s'abonner à un service de télésurveillance professionnel – sans obligation à long terme.
 - › Quant à **Ajusto**, un programme qui permet aux conducteurs d'obtenir une rétroaction sur leur conduite directement sur leur téléphone intelligent, il contribue à améliorer la conduite de nos assurés et, par le fait même, à accroître la sécurité routière.

N Nous incluons désormais le programme Ajusto dans notre offre de base numérique en Ontario afin d'offrir une tarification personnalisée basée sur les habitudes de conduite des membres et clients – tout en faisant la promotion de saines habitudes de conduite par des conseils personnalisés pour améliorer la sécurité routière.

Des gestes concrets pour la santé et le mieux-être des adhérents en assurance collective

N Desjardins Assurances propose dorénavant un nouveau **produit d'assurance collective destiné aux personnes en processus d'affirmation de genre**. Ce projet a été développé en collaboration avec la Fondation Émergence, organisme de lutte pour la reconnaissance des droits des personnes LGBTQ+, à travers son programme ProAllié, pour des milieux de travail plus inclusifs.

- Le programme Poids santé propose une approche unique dans le marché qui permet d'intervenir à la source en agissant sur plusieurs facteurs à la fois afin d'aider les adhérents à gérer leur poids de façon réaliste et durable. Des médicaments pour le traitement de l'obésité sont inclus sans autorisation préalable dans notre offre de service standard.
- Le programme d'amélioration de la qualité du sommeil offre des modules éducatifs et des séances thérapeutiques pour mieux dormir et ainsi enrayer les problèmes que peut engendrer le manque de sommeil.
- Toujours dans un souci de bien-être, les adhérents ont aussi accès à un programme d'aide aux employés et aux gestionnaires. Ces derniers, ainsi que leur famille, peuvent bénéficier de services confidentiels d'aide tels que la consultation en cabinet, au téléphone ou en ligne portant sur les problèmes personnels, conjugaux ou familiaux, ou encore les difficultés liées au travail.
- Desjardins Assurances met également à leur disposition et à celle de leur famille la télémédecine, leur donnant ainsi accès à des soins de santé virtuels en tout temps.

- L'accès aux soins de santé mentale est facilité grâce à la thérapie cognitivo-comportementale sur Internet (TCCi), qui est incluse avec plusieurs types de couvertures. Ce traitement de psychothérapie est le plus étudié et le mieux reconnu cliniquement pour les troubles de santé mentale tels que la dépression, l'anxiété et l'insomnie.
- Nous avons établi un partenariat novateur avec Les Impatients afin d'offrir des ateliers de création aux adhérents en situation d'invalidité de longue durée. Nous reconnaissons ainsi les bienfaits de l'art sur la santé mentale.

Des gestes concrets pour l'autonomie financière

- Le Centre d'éducation en ligne de l'épargne-retraite collective offre différents webinaires éducatifs interactifs sur des sujets tels que l'établissement d'un budget, la dette, l'investissement responsable (nouveau 2022) et la préparation à la retraite, permettant d'accroître ses connaissances financières.
- Les participants en épargne-retraite collective ont accès à des capsules vidéo éducatives et personnalisées, à un guide virtuel et à un simulateur de revenu de retraite, ce qui les aide à établir des objectifs de retraite à chaque étape de leur vie, à rester sur la bonne voie et à prendre des décisions éclairées.
- Des outils et du matériel sont mis à la disposition des employeurs afin de suivre l'évolution de l'adhésion de leurs employés au régime de retraite et de promouvoir le développement d'un plan de retraite.

Initiatives auprès des partenaires

- **N** Un webinaire a été proposé aux employeurs et aux intermédiaires pour leur permettre d'approfondir leurs connaissances sur les fondements de l'investissement responsable (IR) et de découvrir comment l'épargne-retraite collective de Desjardins Assurances intègre l'IR dans son offre.
- Desjardins Assurances fait partie des premiers dans 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 de notation des fonds est mis à la disposition des employeurs et des intermédiaires.

- Un Programme de certification en investissement responsable est proposé pour mieux outiller les conseillers des réseaux Desjardins et hors Desjardins quant à la façon dont ce type d'investissement permet aux membres et clients d'atteindre leurs objectifs financiers tout en générant des retombées positives sur l'environnement et les collectivités. À ce jour, 1 930 conseillers ont réalisé le programme de certification.

Initiatives auprès des fournisseurs

Nous privilégions des relations d'affaires responsables au bénéfice de tous¹.

- **N** Desjardins Assurances intègre les critères ESG dans la sélection des fournisseurs en indemnisation pour l'assurance de dommages.
- Desjardins a adopté des pratiques d'approvisionnement responsable, soit :
 - › l'importance de consommer les ressources de façon responsable;
 - › l'inclusion des critères ESG dans le processus d'acquisition;
 - › l'application des 4RV (repenser, réduire, recycler, réutiliser et valoriser).
- Les critères ESG sont intégrés dans le processus de sélection des réassureurs.

¹ Voir Rapport de responsabilité sociale et coopérative, [page 45](#) – Approvisionnement responsable et inclusif, et Index GRI, [page 25](#) – Pratiques d'achat et évaluation des fournisseurs – Nos approches de gestion.



PRINCIPE 3

Promouvoir au sein de la société une action globale répondant aux enjeux ESG

Collaboration et dialogue avec les parties prenantes de l'industrie et les gouvernements

- N** Desjardins a signé le Finance for Biodiversity Pledge, pour la prise en compte de la restauration et de la protection de la biodiversité dans nos investissements.
- N** Desjardins a signé le COP15 Statement from the Private Financial Sector, visant un cadre mondial pour arrêter et inverser la perte de biodiversité.
- N** Desjardins était le commanditaire principal du Sommet de la finance durable 2022, qui visait à établir un dialogue constructif sur la relation entre le développement économique, la protection de l'environnement et le développement durable, et sur la manière dont la finance relève ces défis.
- N** DGIA était commanditaire du SHARE Investor Summit, qui visait à renforcer la collaboration et l'action des investisseurs autour des défis ESG auxquels sont confrontés les marchés de capitaux, et panéliste à la conférence « Stratégies pour lutter contre les inégalités ».
- N** DGIA mènera des engagements auprès d'entreprises du secteur minier dans le cadre de l'initiative Advance, lancée par les PRI.
- N** DGIA a rejoint un groupe de travail sur l'usage des terres et le climat de Ceres, organisation à but non lucratif qui travaille avec les leaders les plus influents du marché des capitaux pour résoudre les plus grands défis mondiaux en matière de développement durable.
- Desjardins Assurances maintient un dialogue avec les gouvernements afin d'améliorer la compréhension et la sensibilisation quant aux changements climatiques, à leurs liens avec l'évolution des catastrophes naturelles, ainsi qu'à leurs effets sur les services financiers et les services d'assurance de dommages.

- Desjardins Assurances est un membre actif de l'Institut de prévention des sinistres catastrophiques.
- Nous utilisons CatIQ (Catastrophe Indices and Quantification Inc.) pour la quantification des impacts des catastrophes naturelles sur le secteur de l'assurance.
- Desjardins Assurances est membre des groupes de travail sur les changements climatiques de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes et du Bureau d'assurance du Canada (BAC).
- DGIA est membre du Sustainability Accounting Standards Board, organisation indépendante à but non lucratif établissant des normes pour guider la divulgation d'informations financières importantes liées aux critères ESG par les entreprises à leurs investisseurs, et du GRESB, organisation privée à but lucratif qui évalue la performance ESG des actifs immobiliers.
- DGIA siège au comité environnemental et social de la Canadian Coalition for Good Governance, qui a comme objectif de fournir des conseils sur les meilleures pratiques en matière de risques environnementaux et sociaux, dans une optique de gouvernance.
- Des employés de Desjardins Assurances ont participé à de nombreux événements à titre de panélistes ou de conférenciers ou à la rédaction d'articles pour informer et sensibiliser la communauté financière. Leur participation portait sur :
 - les médicaments, la gestion des invalidités, l'obésité, la santé mentale et l'innovation technologique en santé;
 - l'investissement responsable, l'engagement actionnarial et les thématiques de la diversité-inclusion et de la rémunération dans le cadre des investissements;
- N** l'enjeu de la biodiversité et du capital naturel et de ses incidences pour les gestionnaires de portefeuilles.

Implications et partenariats auprès d'associations et d'organismes communautaires, d'universités et d'instituts de recherche

Soutenir les personnes dans toutes les circonstances¹

N La Fondation Desjardins a annoncé son plus important soutien financier à ce jour : un don de 1 M\$ à **Jeunesse, J'écoute**. Chaque jour, ce sont plus de 12 000 jeunes de partout au Canada qui vont chercher de l'aide auprès de Jeunesse, J'écoute. Ces jeunes vivent des défis, petits ou grands, et ils ont besoin de se confier, d'être rassurés, d'être guidés.

N Desjardins a annoncé un engagement de 3,2 M\$ sur les trois prochaines années pour soutenir différents organismes faisant la promotion de la sécurité routière auprès de la population québécoise et canadienne (**Parachute, Fondation de recherche sur les blessures de la route, arrive alive DRIVE SOBER[®], Opération Nez rouge**).

N La **campagne d'entraide Desjardins** permet d'amasser des fonds au profit de **Centraide**, de la **Fondation Desjardins** et de la **Croix-Rouge**, pour bâtir des milieux de vie inclusifs et améliorer concrètement la vie des gens plus vulnérables. En 2022, ce sont 33 812 donateurs – employés, membres de conseils d'administration et retraités de Desjardins – qui ont participé, contribuant à une collecte record de 8,6 M\$.

• Le **Fonds Desjardins d'assistance aux sinistrés** a été mis sur pied afin d'offrir un soutien financier exceptionnel aux membres et clients qui vivent des moments difficiles à la suite d'un sinistre non couvert par leur protection d'assurance de dommages. Un montant total de plus de 100 000 \$ a été versé et 35 sinistrés ont reçu de l'aide en 2022.

• Le **programme Philanthropie Assurance de dommages** vise à valoriser, à encourager et à promouvoir le bénévolat ou toute forme d'activité caritative auprès des employés de Desjardins Assurances.

Unir nos forces pour contribuer à enrichir la vie des personnes et des communautés

N Nous avons établi un partenariat pédagogique avec le **Fonds d'investissement étudiant de l'Université de Sherbrooke** (FIEUS) pour accompagner les étudiants en gestion d'actifs et en investissement responsable. Le FIEUS est un fonds étudiant qui, de manière autonome, participe à la gestion de portefeuilles qui s'élèvent à plus de 900 000 \$.

• En s'associant avec des partenaires tels que la [Fondation des maladies du cœur et de l'AVC du Canada](#) et la [Société canadienne du cancer](#), Desjardins Assurances soutient la recherche et fait la promotion de la santé.

• Desjardins Assurances est le [premier fournisseur d'assurance](#) collective à se joindre au **programme de partenariat FOCUS**, mis en place par **Obésité Canada**. Ce programme met à profit les ressources de chefs de file canadiens dans le secteur public et les secteurs de la recherche et des affaires pour financer la recherche, la formation et les initiatives de sensibilisation en matière d'obésité.

• Nous sommes aussi partenaires du [Groupe entreprises en santé](#), qui a comme mission de créer un mouvement sociétal permettant d'offrir des milieux de travail favorables à la santé et au mieux-être des employés.

• Nous avons élaboré six indicateurs clés afin d'aider les employeurs canadiens à déceler chez leurs employés un risque de problèmes de santé physique, mentale et même financière, et à créer un environnement de travail axé sur leur bien-être.

Appuyer la recherche et l'innovation pour répondre aux enjeux ESG

N Nous avons établi un partenariat avec **PolyFinances**, fonds d'investissement étudiant de Polytechnique Montréal, pour réaliser une recherche sur les obligations à long terme et les énergies fossiles. PolyFinances vise la mise

en œuvre de projets à caractère pédagogique alliant théorie et pratique et permettant de faire le lien entre les aspects économiques et financiers des entreprises et les technologies propres à chaque type de génie. Une courte publication, basée notamment sur les travaux, paraîtra en 2023.

• Desjardins et le **Centre d'études et de recherches intersectorielles en économie circulaire** de l'École de technologie supérieure ont lancé un **écosystème de laboratoires d'accélération en économie circulaire** favorisant la recherche et le développement de pratiques et technologies innovantes. Avec une contribution de 2,1 M\$ sur cinq ans, Desjardins est un partenaire majeur de l'initiative.

• Desjardins Assurances poursuit sa collaboration avec **l'Institut de prévention des sinistres catastrophiques**, un centre de classe mondiale pour la recherche et la communication multidisciplinaires en prévention des catastrophes. Par ce partenariat, nous contribuons à la mission de l'institut visant à identifier et à appuyer des actions soutenues qui améliorent la capacité de la société à s'adapter aux catastrophes naturelles, à les anticiper, à les atténuer, à y résister et à s'en remettre.

• Desjardins Assurances a établi un partenariat avec le **Conference Board du Canada** pour soutenir le financement d'études pancanadiennes et contribuer à la création d'un nouveau **centre de recherche sur la santé mentale en milieu de travail**. Grâce à ce partenariat, nous soutenons le développement des meilleures pratiques et d'expertises en santé et bien-être dans les milieux de travail, en plus d'exercer une influence positive sur l'avenir en santé mentale.

• En 2021, Desjardins annonçait un partenariat avec **Montreal Propel Impact Fund** (anciennement Fonds de Valeur Sociale de Montréal), le premier organisme québécois d'investissement à retombées sociales dirigé par une équipe interdisciplinaire d'étudiants. Après plus d'un an, la collaboration entre Desjardins et les étudiants continue de plus belle alors que de nouveaux projets durables sont à l'étude. Que l'on parle de jardinières intelligentes et écoresponsables ou de distribution de tissus de haute qualité de manière éthique et durable, la jeunesse et la prospérité durable sont au cœur de cette initiative.

¹ Voir Rapport de responsabilité sociale et coopérative, [page 14](#) – Soutien aux communautés locales.

- Desjardins se joint à la cohorte canadienne d'**Impact Frontiers**, une collaboration entre les gestionnaires d'actifs, les propriétaires d'actifs et les partenaires pour l'apprentissage et l'innovation dans le domaine de l'investissement à retombées sociales. Impact Frontiers ouvre des voies et crée des communautés de pairs pour aider les investisseurs à renforcer leurs capacités de gestion des retombées et à intégrer celles-ci aux données, aux analyses, aux cadres et aux processus financiers. Un positionnement stratégique sur l'investissement d'impact sera élaboré en 2023.
- En 2022, nous avons renouvelé notre partenariat avec la **Chaire Desjardins en finance responsable de l'Université de Sherbrooke**. Cet engagement de 1M\$ sur 5 ans appuiera trois axes principaux d'étude : la gestion responsable des portefeuilles; le risque systémique et la responsabilité sociale du secteur financier; ainsi que les risques extrafinanciers et de réputation des entreprises.

Chaire Desjardins en finance responsable : des retombées concrètes depuis 2016

- **59 encadrements d'étudiants**, soit deux fois plus que prévu initialement.
- Un **prestigieux prix** d'excellence en recherche, soit le **Canadian Investment Research Award** décerné par la CFA Society Toronto et Hillsdale Investment Management.
- **9 prix d'excellence** ou mentions spéciales pour nos recherches ou celles de nos étudiants.





PRINCIPE 4

Rendre compte de l'application des principes et publier de façon transparente l'évolution de leur mise en œuvre

Consciente de l'importance d'une divulgation transparente, Desjardins Assurances rend compte dans le présent document des mesures prises pour intégrer progressivement les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance à ses activités. Cette divulgation est disponible sur le site de la [PNUE IF](#) et sur [Desjardins.com](#).

DGIA et Desjardins Société de placement, partenaires de Desjardins Assurances, sont signataires des Principes pour l'investissement responsable (PRI) et divulguent chaque année leurs pratiques d'investissement selon le référentiel PRI.

Desjardins publie annuellement aussi un rapport de responsabilité sociale et coopérative, un index GRI et un rapport *En mouvement pour le climat*, qui reflètent nos engagements et témoignent de l'intégration progressive des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance à l'ensemble de nos activités.