

Rapport de responsabilité sociale et coopérative 2020

Ensemble depuis 120 ans



Table des matières

Mot du président et chef de la direction	3
Notre approche.....	7
Notre raison d'être : enrichir la vie des personnes et des communautés.....	9
Objectifs de développement durable	10
Mot de la présidente du Comité d'orientation ESG.....	13
Quelques exemples de notre performance ESG.....	14

Annexes

- [Reddition de comptes PRB](#)
- [Index SASB](#)
- [Reddition de comptes PSI](#)
- [Index GRI](#)

Coopération

Ma coop.....	17
Soutien aux communautés locales	21
Éducation et soutien à la jeunesse.....	27

Environnement

Notre priorité : continuer de nous engager pour le climat.....	33
Réduire notre empreinte environnementale	36
Information financière relative aux changements climatiques (Rapport GIFCC)	40

Social

Expérience membre et client.....	51
Leadership socioéconomique	69
Finance responsable	82
Diversité et inclusion.....	91
Employés	97

Gouvernance

Une gouvernance alignée sur l'intérêt des membres et clients	103
Bureau de la sécurité Desjardins.....	106

**Guy Cormier**

Président et chef de la direction
Mouvement Desjardins

Message du président et chef de la direction

Un Mouvement résolument tourné vers l'avenir

Desjardins est aujourd'hui la plus grande institution financière coopérative en Amérique du Nord. Notre engagement, notre solidarité et notre capacité à nous serrer les coudes nous permettent de contribuer à la création d'un avenir prometteur pour les prochaines générations. C'est quelque chose dont nous pouvons tous être fiers!

Je suis donc très heureux d'avoir le privilège de continuer, pour un deuxième mandat, à collaborer et à innover avec une équipe de 48 930 employés et 2 546 administrateurs engagés et prêts à faire toujours mieux pour les membres et clients.

Le Mouvement Desjardins a connu une solide performance financière pour l'exercice 2020, malgré les effets de la pandémie. Nos excédents avant ristournes aux membres se chiffrent à 2,4 G\$, et nos revenus d'exploitation sont de 18,4 G\$ – supérieurs de 537 M\$ à ceux de l'année précédente. Mentionnons qu'en 2019, la cession de l'intégralité du portefeuille de commerçants bénéficiant des services offerts par la Fédération sous la marque Monetico avait entraîné un gain net d'impôts de 309 M\$, ce qui avait eu un effet favorable sur les excédents.

Portés vers l'avant depuis 120 ans

C'est le 6 décembre 1900 que naissait la première caisse Desjardins. En 2020, nous avons souligné plusieurs anniversaires qui mettent en lumière notre apport à la société, au Québec, mais aussi plus largement au Canada et à l'international.

Je pense ici aux 75 ans de Desjardins Groupe d'assurances générales, qui est aujourd'hui un chef de file en assurance de dommages au Canada. Je pense aussi au 50e anniversaire de la Fondation Desjardins, qui appuie chaque année des milliers de jeunes dans leur cheminement scolaire. Sans oublier les 50 ans de Développement international Desjardins, qui partage son expertise depuis 1970 dans plus de 65 pays.

C'est aussi en 1970 qu'a eu lieu la première Semaine de la coopération chez Desjardins, un rendez-vous annuel maintenant bien ancré dans notre tradition qui nous permet de faire rayonner la coopération. Une année d'efforts collectifs.

Une année d'efforts collectifs

En revanche, cette année de célébrations s'est déroulée dans un contexte bien particulier, celui de la crise sanitaire. Nous avons connu une période de grands défis, où la collaboration et l'entraide ont été exceptionnelles et où nous avons été véritablement présents pour nos membres et clients.



C'est là, à mes yeux, une preuve supplémentaire que le modèle coopératif et ses valeurs d'entraide, de solidarité et d'engagement sont plus pertinents que jamais.

Pour faire face à la situation, nous nous sommes appuyés sur l'une de nos grandes forces, soit notre proximité avec les personnes et les communautés, et nous nous sommes montrés déterminés à faire preuve de souplesse et de bienveillance.

Desjardins a déployé de nombreux moyens pour appuyer ses membres et clients dans le contexte de la pandémie de COVID-19 : reports de paiements, augmentation de la limite de paiement sans contact à 250 \$, réduction de certains taux d'intérêt sur les cartes de crédit et prêts de dernier recours. Au total, nous avons reçu 342 195 demandes d'allègement visant à soulager le fardeau financier des membres et clients et à les aider à affronter cette crise. À ce nombre s'ajoutent les 2,1 millions d'assurés qui ont bénéficié d'une remise sur leur prime d'assurance automobile.

Nous avons aussi répondu à l'appel des gouvernements afin de soutenir les différentes communautés et les gens d'affaires par la création de plusieurs programmes.

De plus, dès le mois de janvier, nous avons mis en service le Bureau de la sécurité Desjardins afin de poursuivre l'implantation des meilleures pratiques en matière de sécurité de l'information et de protection des renseignements personnels. C'est d'ailleurs dans cette même foulée que nous avons lancé le Centre d'intelligence de la sécurité Desjardins, composé d'experts en cybercrimes, en fraudes et en crimes financiers.

Des reconnaissances ici et à l'international

Desjardins a été désigné comme la grande entreprise la plus généreuse au Québec, selon le plus récent sondage de la firme d'experts-conseils Épisode. Cette reconnaissance revêt pour moi une signification toute spéciale puisqu'elle est attribuée par le grand public.

Nous avons également reçu d'autres distinctions importantes en lien avec notre mission et les objectifs que nous poursuivons. Je pense plus particulièrement à notre classement parmi les 100 meilleurs employeurs au Canada selon Mediacorp¹ et parmi les 100 meilleurs employeurs au monde selon le prestigieux magazine *Forbes*². Une autre grande fierté est notre présence au palmarès des entreprises de services les plus fiables selon BrandSpark³.

Desjardins fait également partie des trois institutions financières nord-américaines reconnues en avril 2020 par les Nations Unies comme institutions responsables dans le contexte de la crise sanitaire.

Planifier une relance vigoureuse dans toutes les régions

Pour soutenir la reprise des activités économiques, nous avons mis de l'avant plusieurs initiatives afin d'aider les entreprises et les organismes communautaires à aborder la relance avec optimisme.

Par l'entremise du Fonds du Grand Mouvement, ce sont 250 M\$ qui seront investis dans des projets liés aux priorités des régions du Québec et de l'Ontario d'ici 2024. Parmi les centaines d'entreprises et d'organismes soutenus depuis le lancement du Fonds en 2016, neuf ont été sélectionnés dans le cadre du volet « projets coup de cœur » et soumis au vote du public. AgrÉcoles, La Mouche Rose et Groupe TAQ ont reçu 100 000 \$ supplémentaires chacun – une contribution qui les propulsera encore plus loin!

Nous avons également lancé la tournée « En Mouvement pour la relance socioéconomique », une démarche qui me tenait profondément à cœur puisqu'elle nous a permis d'aller à la rencontre des entrepreneurs dans plusieurs régions, de discuter de leur réalité et de leur proposer des solutions adaptées à leur situation.

De nombreuses entreprises ont également pu faire appel au Fonds C pour obtenir une aide concrète afin de mettre en place des solutions innovantes et de continuer leurs opérations.

¹ Mediacorp. *L'une des organisations reconnues parmi les 100 meilleurs employeurs (2021) et les meilleurs employeurs pro-famille au Canada (2021)*, [En ligne], 12 novembre 2020. [<https://reviews.canadastop100.com/top-employer-desjardins>]

² Forbes. *The World's Best Employers*, [En ligne], 15 octobre 2020. [<https://www.forbes.com/lists/worlds-best-employers/#448814f71e0c>]

³ BrandSpark. *BrandSpark Study Reveals the Most Trusted Service, E-Commerce, Online/App brands as voted by Canadians*, [En ligne], 20 octobre 2020. [https://www.prweb.com/releases/brandspark_study_reveals_the_most_trusted_service_e_commerce_online_app_brands_as_voted_by_canadians/prweb17483404.htm]

En raison du caractère exceptionnel de l'année 2020, Desjardins s'est associé à la plateforme de sociofinancement La Ruche afin de lancer le programme « Du cœur à l'achat ». Nous avons aussi doublé les dons récoltés virtuellement au profit des traditionnelles guignolées. La contribution totale du Mouvement à ces programmes se chiffre à 3,7 M\$.

Innover pour évoluer

Pendant que toutes ces mesures étaient mises de l'avant, nous devions parallèlement assurer la santé et la sécurité de l'ensemble de nos employés. Une importante transformation interne s'est alors réalisée à vitesse grand V : plus de 80 % des employés ont migré vers le télétravail pour pouvoir continuer de répondre aux attentes des membres et clients.

Ce vaste déploiement technologique a été réussi grâce à la synergie et à l'effort collectif de tous les employés à travers le Mouvement. C'est un accomplissement dont je suis extrêmement fier et qui jette les bases d'un nouveau mode de travail et de collaboration.

Forts de ce succès, nous avons réalisé les toutes premières assemblées générales extraordinaires virtuelles. L'ensemble des caisses a ainsi tenu ces rendez-vous ayant permis la remise de 317 M\$ en ristourne aux membres – une prouesse rendue possible grâce au travail acharné de plusieurs équipes.

Desjardins a aussi continué de travailler dans l'intérêt des membres et clients en accélérant sa transformation numérique afin de leur simplifier la vie. Parmi les initiatives Web et mobiles, je pense à la suspension et à la réactivation instantanée de la carte de crédit de manière autonome, au vote en ligne lors des assemblées générales extraordinaires virtuelles ainsi qu'à l'ajout de nombreuses fonctionnalités dans le contexte de la crise de la COVID-19.

Institution financière n° 1 au Canada

Si nous sommes si solides et présents depuis si longtemps comme organisation, c'est parce que nous avons su nous adapter aux nouvelles réalités sans jamais perdre de vue pour qui nous travaillons : les membres et clients.

Selon la publication *The Banker* et son palmarès des 1 000 meilleures banques à l'échelle mondiale, nous sommes en tête des institutions financières au pays, devançant les cinq grandes banques canadiennes au chapitre de la croissance, de la rentabilité, de la qualité des actifs, du rendement sur le risque, de l'endettement

et de la solidité financière.

Le magazine a aussi fait ressortir notre modèle coopératif et souligné que Desjardins est mieux placé que ses pairs pour affronter les conséquences économiques de la pandémie.

Nous avons de plus réalisé des acquisitions d'envergure afin d'enrichir notre offre de services. Je pense à l'achat de la société de portefeuille Purplebricks Canada, un leader du marché immobilier qui propose deux modèles d'affaires, soit DuProprio et Purplebricks Canada.

Diversité et inclusion

Chez Desjardins, nous avons travaillé avec cœur ces dernières années à la promotion du leadership au féminin et de la jeunesse. Nous allons évidemment continuer ces efforts tout en portant notre attention plus spécifiquement sur les communautés culturelles.

Notre plan Mouvement à ce sujet cible trois groupes : les femmes, les minorités visibles et les communautés culturelles, ainsi que les jeunes de 35 ans et moins. Je suis convaincu qu'une plus grande diversité de genres, d'âges, d'origines, de cultures, d'expériences, de capacités et d'orientations sexuelles crée davantage de valeur pour toutes les organisations.

Les initiatives que nous avons mises en place ont permis des avancées qui se traduisent par un accroissement du leadership au féminin à travers tout le Mouvement. Par exemple, le comité de direction du Mouvement compte désormais 45 % de femmes.

Nous avons également poursuivi nos efforts pour créer une société plus juste et inclusive en devenant signataires des Principes d'autonomisation des femmes (Women's Empowerment Principles). Et nous avons lancé notre Fonds Diversité, composé d'organisations comptant de nombreuses femmes au sein de leurs instances de direction.

De plus, en signant la Déclaration des investisseurs canadiens sur la diversité et l'inclusion, nous nous sommes engagés à favoriser une meilleure représentation des personnes noires, de couleur et autochtones dans l'ensemble de nos activités.

Tous nos efforts en matière de diversité et d'inclusion nous ont entre autres valu l'un des quatre prix honorifiques de Catalyst Canada – un prix que j'ai accepté avec fierté au nom de tous les employés et administrateurs, femmes et hommes, du Mouvement Desjardins.

La jeunesse, c'est notre avenir!

Chez Desjardins, nous déployons tous les efforts nécessaires pour accompagner les jeunes afin qu'ils puissent se développer et se dépasser. Avec le programme « Tous engagés pour la jeunesse », lancé en 2020 et doté d'une enveloppe de 50 M\$ par année, nous soutenons des initiatives visant à faire briller la jeunesse.

Je suis aussi très fier d'être devenu le premier parrain d'Academos et d'y être un mentor. Je crois qu'il est impératif d'appuyer nos jeunes en mettant à leur disposition des outils pour qu'ils puissent réaliser leur plein potentiel.

Nous avons également travaillé avec des partenaires comme Alloprof et Jeunesse, J'écoute, en plus d'appuyer divers organismes qui placent les jeunes au cœur de leurs préoccupations.

Parallèlement, nous avons bonifié l'enveloppe des bourses d'études de la Fondation Desjardins, pour un total de 1,8 M\$, et avons continué d'appuyer les intervenants en milieu scolaire et communautaire avec les Prix Fondation Desjardins.

Le climat et le développement durable au cœur de nos actions

Le Mouvement Desjardins est plus que jamais déterminé à lutter contre les changements climatiques et à contribuer à une transition énergétique juste.

Nous le faisons déjà par des investissements dans les énergies renouvelables, un soutien à l'électrification des transports et la diminution de l'empreinte carbone de nos propres placements. Nous avons aussi concrétisé notre engagement de nous désinvestir du charbon thermique et sommes devenus la première institution financière en Amérique du Nord à adhérer à la déclaration de l'Alliance : Énergiser au-delà du charbon.

Nous accompagnons également les membres et clients dans cette transition avec les 17 fonds et portefeuilles SociéTerre sans pétrolière ni pipeline.

D'autre part, plusieurs initiatives ont été mises de l'avant pour favoriser une relance verte. Je pense ici à notre partenariat avec l'École de technologie supérieure visant à accélérer l'innovation et la recherche dans le domaine de l'économie circulaire.

Conclusion

Je souhaite saluer tous les efforts déployés par les administrateurs et nos employés, qui ont démontré, dans un contexte difficile, toute la force et la résilience que nous avons développées depuis la fondation de la première caisse par Alphonse et Dorimène Desjardins. Tous sont fermement engagés à enrichir la vie des 7,5 millions de membres et clients de Desjardins et celle de leurs collectivités. Je les en remercie du fond du cœur. Je remercie également nos membres et nos clients de leur confiance renouvelée.

Guy Cormier

Président et chef de la direction
Mouvement Desjardins

NOTRE APPROCHE

Une divulgation rigoureuse, selon les plus hauts standards internationaux

Ce rapport de responsabilité sociale et coopérative reflète nos engagements et témoigne de l'intégration progressive des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance à l'ensemble des activités du Mouvement Desjardins. L'information extrafinancière est donc présentée selon les trois grands facteurs ESG, dans les sections Environnement, Social et Gouvernance. Ces sections sont précédées par une section Coopération, qui vise à présenter les retombées de notre modèle coopératif sur les personnes et les communautés.

En conformité essentielle avec les normes de la Global Reporting Initiative (GRI), cette divulgation met l'accent sur l'importance que nous accordons aux besoins et attentes en constante évolution de nos membres et clients ainsi qu'à notre nature coopérative. Notre volonté de contribuer de façon tangible au mieux-être des personnes et des communautés est le gage de notre participation au développement d'une économie durable et responsable.

Parce que les changements climatiques sont notre priorité environnementale, nous présentons notre divulgation selon les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques, à la page 40 du présent rapport. Nous nous conformons aussi aux exigences de divulgation du CDP¹.

De plus, nos émissions de gaz à effet de serre (GES) ont été examinées de manière indépendante par PricewaterhouseCoopers LLP, qui a procédé à une mission d'assurance limitée pour nos émissions de GES de portées 1, 2 et 3. Pour en savoir plus, [consultez son rapport](#).

Desjardins dévoile dans le présent rapport sa première reddition de comptes selon le référentiel des Principes bancaires responsables et sa deuxième divulgation selon le référentiel des Principes pour une assurance responsable.

En effet, en juin 2019, Desjardins est devenu la première institution financière canadienne signataire des Principes bancaires responsables (PRB). En août de la même année, il adhère aux Principes pour une assurance responsable (PSI), 10 ans après son adhésion aux Principes pour l'investissement responsable (PRI).

Ce faisant, Desjardins confirme qu'il entend mener ses activités et en rendre compte selon les standards internationaux les mieux reconnus, pour l'ensemble de ses produits et services, toujours dans l'intérêt de ses membres et clients et de leurs communautés.

Founding signatory of:



PRINCIPLES FOR
RESPONSIBLE
BANKING

[Reddition de comptes PRB Desjardins](#)



[Reddition de comptes PSI Desjardins](#)

Signataire des :



[Desjardins Société de placement inc.](#)

[Desjardins Gestion internationale d'actifs](#)

[Développement international Desjardins](#)

[Régime de rentes du Mouvement Desjardins](#)

¹ Le CDP est une organisation à but non lucratif visant à étudier l'impact des principales entreprises mondiales cotées en bourse sur les changements climatiques.

À l'écoute de nos parties prenantes

L'analyse de pertinence de nos priorités en matière de développement durable réalisée en 2017 selon la méthodologie de la GRI est toujours d'actualité en 2020. Cette vaste consultation de nos parties prenantes auprès de 1 700 participants (voir détail ci-dessous) nous a permis de brosser un portrait complet de leurs préoccupations en la matière.

Cette consultation a confirmé que nos enjeux prioritaires rejoignent globalement leurs attentes et que nous exerçons un leadership en matière de lutte contre les changements climatiques et de transition énergétique. Une nouvelle consultation était prévue en 2020. Elle a été repoussée à 2021 en raison de la pandémie de COVID-19.

La consultation de nos parties prenantes a permis d'établir les sujets les plus importants pour nos membres et clients, traités dans ce rapport. La matrice de pertinence de ces sujets est disponible [en cliquant ici](#).



1 005
employés

500
administrateurs
(y compris ceux de notre comité
aviseur jeunesse)

157
directeurs généraux de caisses et
directeurs de
centres Desjardins Entreprises

15
représentants du milieu
des affaires

11
organismes de la société civile

4
représentants d'autorités
publiques

4
membres de notre conseil
d'administration

4
membres de notre
haute direction



Notre raison d'être : enrichir la vie des personnes et des communautés

Les richesses de notre mouvement coopératif

2 546
administrateurs

362 G\$
d'actif

7,5 millions
de membres et clients

15,3 G\$
de réserves générales du groupe
coopératif, patrimoine collectif
inaliénable

48 930
employés

3,2 G\$
de masse salariale,
dont 681 M\$ versés dans les
régions¹ au Québec

La façon dont nous travaillons chaque jour

Nos métiers

- Services bancaires
- Gestion de patrimoine
- Assurance de personnes et de dommages
- Finance solidaire et inclusive

Notre cible

Travailler toujours dans l'intérêt des membres et clients

Pour Desjardins, travailler toujours dans l'intérêt des membres et clients n'est pas une mode. C'est à l'origine même de son fondement il y a 120 ans. C'est ce qui nous permet chaque jour d'enrichir la vie des personnes et des communautés.

Pour enrichir la vie des personnes et des communautés

445 M\$
retournés à la communauté

Fonds du Grand Mouvement :
250 M\$ investis entre 2016 et 2024

50 M\$
par année pour la jeunesse

- 32 %
(empreinte de nos propres placements
par rapport aux indices de référence)

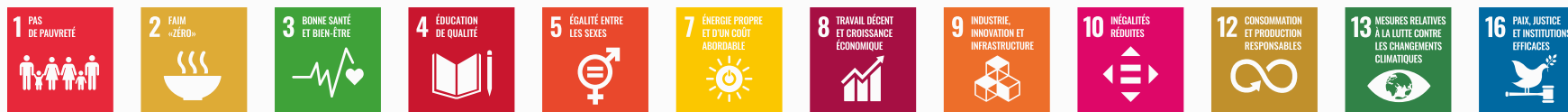
2 G\$
en achats

268
bornes de recharge électrique au
Québec et en Ontario

1,21 G\$
en infrastructures d'énergie renouvelable

¹ Ensemble du Québec, à l'exception de Montréal, Laval, Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches.

Les objectifs de développement durable des Nations Unies et l'Accord de Paris



Notre contribution

Du fait de sa nature coopérative, le Mouvement Desjardins est fermement engagé à soutenir les objectifs de développement durable des Nations Unies. Par ses initiatives pour favoriser un développement durable et lutter contre les changements climatiques, Desjardins contribue à 12 de ces objectifs, ce qui en fait un des chefs de file de son industrie.

Objectifs de développement durable Nos initiatives structurantes

<p>1 PAS DE PAUVRETÉ</p>	<p>Notre composante Développement international Desjardins (DID) a comme objectif de rendre accessibles aux populations moins favorisées de la planète des services financiers diversifiés et sécuritaires qui répondent à leurs besoins. DID est une pionnière dans le déploiement et le développement de la microfinance à travers le monde, et son approche en matière de finance inclusive est axée sur la prise en charge par les collectivités locales. L'appui au secteur agricole contribue directement à l'amélioration de la sécurité alimentaire.</p>
<p>2 FAIM «ZÉRO»</p>	
<p>10 INÉGALITÉS RÉDUITES</p>	
<p>3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE</p>	<p>Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être est essentiel pour le développement durable. Nous offrons à nos membres et clients des solutions pour les protéger en cas de situations pouvant fragiliser leur autonomie financière.</p> <p>À cet effet, nous soutenons des activités de sensibilisation et des initiatives éducatives visant à réduire les décès et les blessures liés à des accidents de la route et à promouvoir de saines habitudes de vie.</p> <p>Nous favorisons la santé et le mieux-être de nos employés et de leur famille par diverses mesures et programmes d'assurances collectives et de retraite, notamment la télémédecine.</p>

Objectifs de développement durable **Nos initiatives structurantes**

<p>4 ÉDUCATION DE QUALITÉ</p>	<p>L'éducation est fondamentale pour améliorer la vie des personnes.</p> <p>Notre organisme philanthropique, la Fondation Desjardins, a comme mission de contribuer à la persévérance scolaire et à la réussite éducative des jeunes.</p> <p>Nous soutenons des initiatives éducatives en faveur du développement et de modes de vie durables, et d'autres incitant les jeunes à devenir entrepreneurs.</p> <p>Nos programmes d'éducation financière visent à favoriser l'autonomie financière de nos membres et clients.</p> <p>Nous encourageons nos employés à développer leurs compétences et leur offrons des conditions facilitant la poursuite de leurs études.</p>
<p>5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES</p>	<p>Nous reconnaissons que la diversité et l'inclusion contribuent à la performance globale de notre groupe coopératif et nous sommes engagés à bâtir une organisation qui est le reflet de notre société.</p> <p>Nous visons à atteindre la parité hommes-femmes d'ici 2024, tant pour les équipes de cadres supérieurs du Mouvement qu'au sein des conseils d'administration des caisses, des filiales et de la Fédération.</p> <p>Desjardins est membre du 30 % Club et signataire des Principes d'autonomisation des femmes.</p> <p>Lors du Coopérathon, une compétition d'innovation sociale, les participants ont souligné l'importance de la diversité et de l'inclusion et proposé des solutions novatrices pour contribuer aux objectifs de développement durable des Nations Unies.</p>
<p>7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE</p>	<p>Le Mouvement Desjardins et le Régime de rentes du Mouvement Desjardins détiennent un important portefeuille d'infrastructures. Leurs investissements dans les infrastructures sont concentrés dans le secteur de l'énergie renouvelable, qui représente 44 % de ce portefeuille.</p>
<p>9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE</p>	<p>Nous soutenons l'innovation, la recherche et le développement des industries afin de rendre celles-ci plus durables. Par exemple, nous appuyons le projet Coop Agri-Énergie Warwick, première coopérative agricole du Québec entièrement consacrée à la production d'énergie renouvelable par l'usage de la biomasse. Nous investissons également 2 M\$ dans la création d'un laboratoire en économie circulaire avec l'École de technologie supérieure de Montréal.</p>
<p>8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE</p>	<p>Nous contribuons au mieux-être économique et social des personnes et des collectivités par divers leviers.</p> <p>Nous sommes engagés à investir 50 M\$ de dollars par année pour soutenir des initiatives à l'intention de milliers de jeunes de 6 à 30 ans, et jusqu'à 35 ans pour les jeunes entrepreneurs, au Québec et en Ontario.</p> <p>Nous accompagnons les microentreprises et les PME dans leurs projets de croissance et contribuons au maintien d'emplois dans les milieux urbains et ruraux.</p> <p>Nos dons et commandites, les Fonds d'aide au développement du milieu des caisses et d'autres fonds tel que le Fonds du Grand Mouvement (250 M\$ investis entre 2016 et 2024) s'inscrivent dans le contexte d'une économie durable et responsable en soutenant des projets structurants.</p> <p>Nous offrons des emplois de qualité à 48 930 personnes. En déconcentrant une partie de nos activités, nous contribuons au développement des régions.</p>

Objectifs de développement durable **Nos initiatives structurantes**

<p>12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES</p>	<p>Nous travaillons de concert avec nos fournisseurs et nos employés pour encourager des modes de consommation et de production responsables.</p> <p>Nous accroissons la sensibilisation et la formation aux enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance auprès des employés, des administrateurs, des jeunes et de leur famille.</p>
<p>13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES</p>	<p>Nous mettons en œuvre divers engagements pour appuyer une transition énergétique juste et assumer notre rôle de chef de file vers une économie sobre en carbone.</p> <p>Nous accentuons l'identification des risques et opportunités, actuels et potentiels, liés aux changements climatiques.</p>
<p>16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES</p>	<p>Comme groupe financier coopératif, nous encourageons la participation et la représentation dans les prises de décisions en soutenant le dynamisme de notre vie associative.</p> <p>Nous disposons d'un programme robuste et de moyens pour lutter contre la criminalité financière, le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes, regroupés au sein du Bureau de la sécurité Desjardins.</p>

Nos principales publications

- Ce rapport de responsabilité sociale et coopérative inclut notre divulgation (page 40) selon les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques.
- [Revue des faits saillants 2020.](#)
- [Rapport annuel 2020 complet.](#)

Note aux lecteurs

Nous employons les symboles M et G pour désigner respectivement les millions et les milliards. Ainsi, « 5 M\$ » se lit « cinq millions de dollars » et « 2 G\$ » se lit « deux milliards de dollars ».



**Pauline D'Amboise**

Secrétaire générale et vice-présidente
Gouvernance et Développement durable

Mot de la présidente du comité d'orientation ESG

Nous sommes fiers de vous présenter dans ce rapport une revue synthèse des réalisations de l'année écoulée pour mettre en œuvre les positionnements ESG de Desjardins.

En effet, en 2020, Desjardins a poursuivi l'intégration des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans son modèle d'affaires et ses activités, appuyé en cela par le comité d'orientation ESG, un comité transversal représentant l'ensemble des secteurs d'affaires et des fonctions de soutien.

Pour mener à bien cette mission, l'organisation s'est structurée de telle manière que notre comité puisse soumettre avec agilité des recommandations aux instances décisionnelles sur des enjeux ESG, afin qu'elles deviennent des positionnements d'entreprise, une fois adoptées par le comité de direction et le conseil d'administration.

Desjardins a ainsi pris des engagements pour se retirer des secteurs du tabac et du vapotage, des armes non conventionnelles ainsi que du charbon thermique (voir le détail de nos engagements en page 83 du présent rapport). À cet égard, l'année 2020 a été marquée par le fait que Desjardins a été [reconnu internationalement](#), par l'ONG européenne Reclaim Finance et par l'ONG canadienne Shift comme étant parmi les 17 institutions financières dans le monde ayant [une politique robuste de sortie du charbon](#).

Le comité d'orientation ESG a mené en 2020 des travaux de vigie, de balisage et d'audit pour proposer une stratégie climatique à long terme pour Desjardins, alignée sur les objectifs de l'Accord de Paris, puisque ses engagements antérieurs, datant de 2017, arrivaient à échéance le 31 décembre 2020. Ces travaux établiront une assise solide pour lancer en 2021 une initiative structurante visant à mobiliser l'entreprise, ses administrateurs, ses employés ainsi que ses membres et clients dans la lutte et l'adaptation aux changements climatiques.

Le comité a également travaillé sur des principes directeurs qui guideront l'organisation dans ses décisions d'affaires avec les entreprises des secteurs intenses en carbone. Desjardins souhaite agir pour le développement d'une économie sobre en carbone et une transition énergétique juste.

Toujours dans le cadre de son mandat, le comité d'orientation ESG a pris position sur des enjeux soulevés par des intervenants externes (comme des coalitions d'investisseurs internationaux) ou internes, qui nécessitent des analyses ESG. En 2020, le comité a réalisé plus d'une vingtaine d'analyses ESG pour guider les secteurs d'affaires dans leur prise de décision et l'accompagnement de nos membres et clients entreprises.

À travers ce rapport de responsabilité sociale et coopérative, je vous invite à découvrir comment nous progressons chaque jour dans l'intégration des critères ESG et des risques et opportunités liés aux changements climatiques dans nos activités. Nous travaillons de ce fait dans l'intérêt de nos membres, de nos clients et de leurs communautés.

Bonne lecture!

Quelques exemples de notre performance ESG

Le tableau ci-dessous présente nos indicateurs clés répondant aux préoccupations de nos parties prenantes en matière de développement durable. Il permet d'apprécier globalement la performance de Desjardins quant à celles-ci.

L'année 2021 sera marquée par un renforcement de notre système de gestion de cette performance.

Thématiques	Indicateurs	2020	2019	2018
Produits et services				
Faire de l'éducation financière et coopérative auprès des membres et clients	Montants investis en coopération et en éducation financière (en M\$)	7	7	7
Offrir des produits et services socialement responsables	Nombre de personnes touchées par le programme Fonds d'entraide Desjardins	14 820	18 078	22 203
Répondre aux besoins de nos membres et clients en matière d'investissement responsable	Volume de nos solutions de placement en investissement responsable (en G\$)	7,4	4,8 ¹	3,6
Relations de travail				
Investir dans la formation et le développement des compétences des employés	Proportion de la masse salariale investie dans la formation et le développement des compétences (en %)	2,75	3,12	2,90
Favoriser l'égalité et la diversité des genres et des groupes ethniques au sein de la main-d'œuvre	Taux de représentation des femmes parmi les gestionnaires (en %)	59,3	58,7	59,0
Offrir un environnement de travail inspirant, mobilisateur et sécuritaire	Taux de fidélisation de la main-d'œuvre régulière (en %)	94,8	93,9	94,6
Environnement				
Favoriser le transport alternatif	Nombre d'employés bénéficiant du programme de transport alternatif	2 276 ²	8 827	8 386
Lutter contre les changements climatiques et s'y adapter	Émissions totales de gaz à effet de serre (en tonnes d'équivalent de CO ₂)	42 631	56 779	60 116
	Intensité de l'empreinte carbone (en tonnes d'équivalent de CO ₂ /m ²)	0,01897	0,0256	0,0286
	Réduction de l'empreinte carbone de nos propres placements (cible 2020 : 25 % inférieure à l'empreinte des entreprises qui composent les indices boursiers et obligataires) (en %)	32	14,5	s.o.
Gérer écologiquement les matières résiduelles	Taux de recyclage, de réemploi et de valorisation ³ (en %)	67,74	56,96	62,76

¹ Montant 2019 révisé afin d'inclure les actifs des solutions d'investissement responsable de Desjardins Sécurité financière (4,6 G\$ divulgué en 2019, écart de 0,2 G\$).

² La pandémie a eu pour conséquence de diminuer considérablement le nombre d'employés venant au bureau et bénéficiant du programme de transport collectif. Au 1^{er} mars 2020, ce nombre était de 10 024 employés.

³ Pour les endroits où les services sont offerts.

Thématiques	Indicateurs	2020	2019	2018
Relations avec nos membres et clients				
Offrir une expérience distinctive à nos membres et clients	Nombre de membres et clients sondés pour la mesure du taux net de recommandation	500 000	285 000	370 000
Protéger la vie privée et les données des membres et clients	Nombre de formations sur la protection des données suivies par les employés et gestionnaires	18 271 ¹	15 412	9 414
Garantir une gouvernance performante	Indice de représentativité des administrateurs en fonction du genre et de l'âge des membres (en %)	93,1	93,2	92,6
Relations avec la communauté				
Soutenir l'entrepreneuriat individuel et collectif	Montant versé pour soutenir l'entrepreneuriat (en M\$) (montants investis dans des dons, commandites et partenariats pour le soutien à l'entrepreneuriat)	9,2	8,7 ²	5,0
Favoriser la transition vers une économie verte et solidaire	Montants investis dans des infrastructures d'énergie renouvelable ³ (en G\$)	1,21	1,25	1,1
	Nombre d'organismes à but non lucratif (OBNL) membres de Desjardins	45 756	46 450	46 364
Créer de la valeur économique pour les collectivités	Retour aux membres et à la collectivité (en M\$)	445	445	389
S'engager et investir dans les communautés	Ratio du retour aux membres et à la collectivité exprimé en fonction des excédents avant ristournes aux membres (en %)	18,4	17,1	16,7
Processus et structure de l'entreprise				
Mettre en place une chaîne d'approvisionnement responsable	Montant des achats effectués auprès de fournisseurs évalués selon des critères de développement durable (en M\$)	1 158,0	895,1	800,0
Intégrer les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les activités, produits et services	Volume des actifs soumis à des filtres positifs ou négatifs en fonction des critères environnementaux, sociaux, et de gouvernance ⁴ (ESG) (en G\$)	110,9	99,6 ⁵	93,5
Veiller à l'éthique, à l'intégrité et à la conformité	Nombre d'employés et d'administrateurs ayant suivi la formation sur la gestion des conflits d'intérêts	11 796	9 829	16 151

¹ 9 728 formations suivies entre le 1^{er} janvier et le 15 novembre 2020. Une nouvelle formation obligatoire sur la protection des renseignements personnels (PRP) a été lancée le 16 novembre 2020. Elle doit être terminée par tous les employés avant le 30 juin 2021. Au 31 décembre 2020, 8 543 employés l'avaient suivie.

² Le montant pour l'année 2019 est majoré de 2 M\$ par rapport à la divulgation de l'année précédente, car il inclut désormais les dons faits à des projets entrepreneuriaux par l'intermédiaire du Fonds C, lancé en 2019.

³ Au 30 septembre 2020. En partenariat avec le Régime de rentes du Mouvement Desjardins.

⁴ Actifs propres au Mouvement Desjardins et biens administrés par le Mouvement pour des tierces parties.

⁵ Montant 2019 révisé afin d'inclure les actifs des solutions d'investissement responsable de Desjardins Sécurité financière.



Coopération

Ma coop 17

Soutien aux communautés
locales 21

Éducation et soutien à la
jeunesse 27





MA COOP

Qui nous sommes

Mission

Contribuer au mieux-être économique et social des personnes et des collectivités dans les limites compatibles de son champ d'action :

- en développant un réseau coopératif intégré de services financiers sécuritaires et rentables, sur une base permanente, propriété des membres et administré par eux, et un réseau d'entreprises financières complémentaires, à rendement concurrentiel et contrôlé par eux;
- en faisant l'éducation à la démocratie, à l'économie, à la solidarité et à la responsabilité individuelle et collective, particulièrement auprès de nos membres, de nos dirigeants¹ et de nos employés.

Raison d'être

Enrichir la vie des personnes et des collectivités.

Ambition

Être premier dans le cœur des gens.

Des valeurs fortes et distinctives

- L'argent au service du développement humain
- L'engagement personnel
- L'action démocratique
- L'intégrité et la rigueur
- La solidarité avec le milieu
- L'intercoopération

¹ Les membres des conseils d'administration des caisses Desjardins et de leur Fédération ainsi que les membres du conseil d'éthique et de déontologie.

Ensemble depuis 120 ans

Il y a 120 ans, le premier jalon d'une construction collective menant vers une émancipation financière était posé. Le Mouvement Desjardins est né le 6 décembre 1900, à Lévis. Ce jour-là, Alphonse Desjardins y fonde la première caisse populaire, avec la collaboration de Dorimène Desjardins et la participation d'une centaine de concitoyens. Nous célébrons cette année 120 ans d'engagement collectif et de solidarité.

En 2020, Desjardins célèbre aussi d'autres anniversaires qui illustrent sa présence et son apport à la collectivité à travers le temps :

- 100 ans depuis le décès d'Alphonse Desjardins
- 75 ans d'assurance de dommages
- 50^e anniversaire de la Fondation Desjardins
- 50^e anniversaire de Développement international Desjardins
- 50^e anniversaire de la Semaine de la coopération chez Desjardins

Notre nature coopérative en action



Redonner aux membres grâce à la ristourne

Desjardins a poursuivi [l'évolution de sa ristourne](#) pour la rendre plus simple et faire en sorte qu'elle reconnaisse encore plus la relation des membres avec les différentes entités qui composent le Mouvement Desjardins. Nos membres ont ainsi bénéficié des changements suivants, apportés à la ristourne versée en 2020 :

- Simplification du mode de calcul de la Ristourne volumes.
- Révision de l'affichage sur AccèsD afin d'améliorer la compréhension des membres.
- Prise en compte des primes d'assurance dans le calcul de la Ristourne volumes pour les membres particuliers du Québec.

Grâce à ces changements, 317 M\$ ont été remis aux membres, 2,1 millions de membres particuliers ont profité de l'ajout des produits d'assurance au calcul de leur Ristourne volumes et 95 000 jeunes de plus que l'année précédente ont reçu une ristourne.



Des avantages concrets pour les coopératives

Convaincu de l'importance des coopératives et des mutuelles, le Mouvement Desjardins soutient activement leur croissance. Par sa nature coopérative, il est bien placé pour comprendre les défis que doivent relever ces organisations.

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 \$)		
			2020	2019	2018
Alliance coopérative internationale (ACI)		X	-	-	-
Conseil québécois de la coopération et de la mutualité (CQCM)	X	X	921 353	874 623	936 775
Conseil de la coopération de l'Ontario (CCO)	X	X	48 500	48 500	67 601
Coopératives et mutuelles Canada (CMC)	X	X	350 000	362 484	417 316
Confédération internationale des banques populaires (CIBP)	X	X	149 702	157 607	147 970
Filene Research Institute	X		-	-	65 300
Crédit industriel et commercial du Crédit Mutuel		X	-	-	-
Fondation pour l'éducation à la coopération et à la mutualité		X	80 174	23 925	30 865
Groupe européen des banques coopératives (GEBC)	X	X	63 289	63 458	55 822
International Cooperative and Mutual Insurance Federation (ICMIF)	X	X	120 000	116 000	209 423
International Raiffeisen Union (IRU)	X		10 545	11 224	9 395

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.

Appui au mouvement coopératif

Nous partageons notre expertise en matière de coopération et contribuons financièrement à un certain nombre de regroupements sectoriels nationaux et internationaux qui :

- 
 • font la promotion de la coopération;
- 
 • sont voués au développement de ce modèle économique;
- 
 • favorisent l'éducation coopérative.

Nous appuyons aussi ces regroupements au moyen d'investissements substantiels en ressources humaines et techniques.

De plus, nous partageons notre savoir-faire avec quelques centaines de visiteurs étrangers intéressés par le modèle coopératif et provenant des quatre coins du globe.



Engagement envers le patrimoine historique et artistique

Société Alphonse-Desjardins

Depuis plus de 40 ans, la Société historique Alphonse-Desjardins (SHAD) déniche et produit du contenu et des ouvrages sur notre nature coopérative, pour mettre en valeur l'histoire du Mouvement Desjardins. Elle fait aussi la gestion des archives historiques du Mouvement.

Elle gère un centre de conservation présentant deux expositions ainsi qu'un musée, la Maison Alphonse-Desjardins (MAD), qui offre gratuitement des visites guidées et des activités éducatives au grand public. Chaque année, plus de 10 000 personnes visitent ces deux lieux. En 2020, pandémie oblige, la Société a mis sur pied des visites virtuelles bilingues en direct avec un guide-interprète.

La Collection Desjardins

Desjardins possède une importante collection d'œuvres d'art qui témoigne de son engagement envers l'art et les artistes. Cette collection, qui a fêté ses 40 ans en 2018, compte aujourd'hui plus de 2 500 œuvres.

Grâce à son programme annuel d'acquisition, Desjardins encourage la création artistique actuelle en achetant des œuvres d'artistes québécois et canadiens, notamment ceux de la relève. Ces acquisitions sont également guidées par la recherche de la diversité et de l'inclusion et la volonté d'atteindre la parité des artistes hommes et femmes.





SOUTIEN AUX COMMUNAUTÉS LOCALES

Le modèle d'affaires coopératif de Desjardins est un puissant levier de développement collectif.

Bien implanté au Québec, et présent en Ontario, le Mouvement Desjardins contribue concrètement et de plusieurs façons à la vitalité des communautés :



Un engagement reconnu

- La grande entreprise la plus généreuse selon les Québécois, d'après un sondage mené par la firme d'experts-conseils Épisode.
- Lauréat du prix Entreprise par excellence (250 employés et plus) décerné par [l'Association des professionnels en philanthropie](#), section Québec.

Dons et commandites

En 2020, nous nous sommes engagés à contribuer au développement durable des communautés au moyen de dons, de commandites, de partenariats philanthropiques et de bourses d'une valeur de 71,5 M\$. Ce montant inclut les 35,3 M\$ versés par les Fonds d'aide au développement du milieu des caisses.

En millions de dollars (M\$)

Contributions financières – commandites et dons de la Fédération, des caisses, des composantes et des Fonds d'aide au développement du milieu	2020	2019	2018
Coopération	–	2,6 M\$	3,9 M\$
Culture	10,1	15,7	14,0
Développement économique	10,6	12,3	11,9
Éducation	22,9	22,6	27,0
Œuvres humanitaires et services communautaires	14,3	13,8	11,8
Prestige	–	5,1	4,4
Développement des affaires	2,5	–	–
Santé et saines habitudes de vie	11,1	14,8	21,4
Total	71,5 M\$¹	86,9 M\$	94,4 M\$
Contribution des Fonds d'aide au développement du milieu	35,3	40,1	37,4

¹ Dans le contexte de la pandémie, Desjardins a maintenu des investissements majeurs malgré les annulations ou reports de nombreux projets et événements, qui expliquent l'écart dans nos investissements entre 2020 et 2019. Nous avons aussi noté une diminution du nombre de demandes reçues.

Quelques projets réalisés grâce à nos dons et commandites en 2020

Contre la crise humanitaire provoquée par le coronavirus

Pour démontrer son soutien aux collectivités éprouvées par la COVID-19, le Mouvement Desjardins a appuyé de grands organismes qui répondent à des besoins essentiels avec un don de 475 000 \$ en avril 2020. Les organismes qui ont bénéficié de cet appui sont Centraide/United Way Canada, la Croix-Rouge canadienne, les Banques alimentaires du Québec et Feed Ontario.

Desjardins Assurances et son réseau d'agents en Alberta, en Ontario et au Nouveau-Brunswick ont également uni leurs forces pour donner un coup de main aux banques alimentaires du pays. Ensemble, ils ont remis 327 730 \$ à Banques alimentaires Canada et à 77 banques alimentaires locales.

À cette aide financière s'ajoute une multitude d'initiatives du réseau des caisses, qui ont répondu présentes par la création de fonds d'aide d'urgence ou la remise de dons pour soutenir les organismes locaux.

Dans le cadre de l'initiative Les cuisines solidaires de La Tablee des Chefs, des équipes de restauration et de réception du Mouvement Desjardins ont cuisiné plus de 20 000 repas qu'elles ont remis aux Banques alimentaires du Québec.

Send a Helping Solo

Par cette campagne entièrement en ligne, Desjardins visait à soutenir des artistes canadiens dont la situation financière était affectée par la pandémie, tout en brisant l'isolement des Canadiens confinés. Une quarantaine d'artistes ont été mandatés pour produire individuellement 100 mini-concerts personnalisés virtuels, destinés à des Canadiens qui avaient besoin d'un petit baume. Les destinataires – des personnes âgées, des personnes immunosupprimées et des intervenants en première ligne – avaient été inscrits à l'initiative par un de leurs proches.

L'Appui aux proches aidants

Nous avons remis une aide financière de 300 000 \$ à [L'Appui](#), un organisme offrant du soutien aux proches aidants d'aînés et à leur entourage. Grâce à ce don, l'organisme a pu répondre à la forte demande en ces temps difficiles en bonifiant ses services d'écoute, de soutien et de références les fins de semaine.

Soutien au Téléthon Opération Enfant Soleil pour les enfants malades

Le 33^e Téléthon Opération Enfant Soleil a présenté une formule réinventée, avec une diffusion en alternance à TVA et sur sa page Facebook. Grâce à la générosité de ses membres, clients et employés, Desjardins a remis un don de plus de 350 000 \$.

Fonds d'aide au développement du milieu

Les Fonds d'aide au développement du milieu (FADM) sont une ristourne à la communauté, puisqu'ils sont constitués à partir des excédents des caisses. Ils illustrent l'esprit de solidarité qui anime les membres des caisses. Ceux-ci décident, lors de l'assemblée générale, de renoncer à une partie de leur ristourne individuelle afin d'alimenter ce fonds géré entièrement par le conseil d'administration de leur caisse. En y contribuant, ils soutiennent des projets structurants qui rassemblent différents acteurs autour d'un objectif commun et qui répondent aux besoins d'un grand nombre de membres. Les FADM contribuent à des projets correspondant aux priorités d'investissement définies par le conseil d'administration de chacune des caisses à la suite de la consultation de leurs membres et de leurs partenaires.

[Découvrez des projets inspirants](#) qui ont vu le jour grâce aux retombées que les caisses et leurs membres créent ensemble dans leur collectivité.





Bénévolat et entraide

L'engagement de Desjardins dans les collectivités se traduit, entre autres, par des engagements financiers et par l'implication bénévole de milliers d'employés et d'administrateurs.

Nous changeons les choses avec la Campagne d'entraide Desjardins

Des employés généreux et plus nombreux à donner : 51 % d'entre eux ont participé à la Campagne d'entraide. En additionnant les dons des employés, consultants, administrateurs et retraités de Desjardins, ce sont 4,5 M\$ qui ont été amassés, auxquels s'ajoute la contribution de l'employeur, pour conclure la campagne 2020 avec un montant record de 6,2 M\$. Sur cette somme, les donateurs ont choisi de verser près de 2 M\$ à la Fondation Desjardins.

Nous nous mobilisons lors de la Semaine de la coopération

La Semaine de la coopération constitue pour toutes les composantes du Mouvement Desjardins un moment privilégié pour démontrer avec fierté notre nature coopérative et son effet positif sur les personnes et les collectivités. L'édition 2020 de la Semaine de la coopération a été complètement réinventée pour pallier l'impossibilité d'effectuer des activités de bénévolat et des corvées dans les différents organismes jeunesse du Québec et de l'Ontario. Cette année, nous avons célébré notre nature coopérative en proposant des activités virtuelles (webinaires en éducation financière, échange entre notre président et des leaders du monde des affaires et de l'éducation), en cohérence avec notre cible de travailler toujours dans l'intérêt des membres et clients en les accompagnant dans leur parcours vers l'autonomie financière.

Les Fonds de dotation Desjardins

Les [Fonds de dotation des membres et clients Desjardins](#) sont des investissements à long terme dans une cause qui tient à cœur au donateur. Avec cette offre, la Fondation Desjardins encourage la philanthropie en donnant la possibilité à nos membres et clients de planifier leur don et de maximiser ses retombées dans la collectivité.

La crise de la COVID-19 a mis en lumière les besoins de nombreux organismes de bienfaisance, notamment dans le domaine de la santé, de l'éducation ou de l'aide aux démunis. Grâce aux fonds de dotation, les organismes de bienfaisance peuvent bénéficier du financement à long terme dont ils ont besoin pour dispenser les services nécessaires au maintien et au développement de la qualité de vie de leurs communautés respectives.

À ce jour, 157 donateurs ont créé leur Fonds de dotation Desjardins :



Engagement bénévole de nos employés par nos programmes

La reconnaissance de l'engagement bénévole est un élément important de la mobilisation de nos employés. Elle contribue à des actions concrètes dans les collectivités.

En 2020, certaines activités philanthropiques, normalement réalisées en équipe, ont été mises sur pause en raison de la pandémie. Les bénévoles du Mouvement ont cependant été créatifs pour trouver de nouvelles façons de soutenir les causes qui leur tiennent à cœur!

Partenaire d'Opération Nez rouge

Desjardins est le partenaire principal d'Opération Nez rouge au Québec depuis ses débuts il y a 37 ans. Desjardins Assurances générales, son assureur officiel, fournit l'assurance pour les locaux, l'équipement et les véhicules.

Cette année, du fait de la pandémie, le soutien en personne des bénévoles de Desjardins a été remplacé par un soutien financier de 1,3 M\$ à la campagne virtuelle de dons, correspondant au manque à gagner pour les 60 organismes jeunesse auxquels les pourboires des chauffeurs sont normalement versés.

Programme Philanthropie de Desjardins Groupe d'assurances générales

Desjardins Groupe d'assurances générales remet 500 \$ aux organismes admissibles au sein desquels un employé ou une équipe ont effectué au moins 40 heures de bénévolat. Au 31 décembre 2020, le nombre total de philanthropes inscrits au programme s'élevait à 1 290, pour un total de 27 440 heures de bénévolat et 119 085 \$ versés à plus de 100 organismes.

Programme Partenaires dans l'action

Par cette initiative, la Croix-Rouge canadienne forme des employés du Mouvement Desjardins afin qu'ils appuient ses actions lors de catastrophes d'envergure. Plus de 600 employés du Mouvement sont inscrits au programme. Parmi ceux-ci, 271 ont suivi la formation en classe d'une journée et sont prêts à intervenir.

Course à distance Sur le Chemin du Roy

Pour une quatrième année, près de 200 employés ont marché ou couru, dans leur quartier respectif, afin d'amasser des sommes pour soutenir des projets éducatifs dans les écoles. Les 163 153 \$ recueillis lors de cet événement sportif ont profité à plus de 60 écoles du Québec, de l'Ontario et de l'Alberta. Depuis sa première édition en 2017, la course Sur le Chemin du Roy a permis d'amasser près de 300 000 \$ pour nos jeunes.

800 jurés pour les bourses d'études Desjardins

Près de 800 jurés, majoritairement des employés et des administrateurs de Desjardins, ont participé à l'analyse des candidatures pour les bourses d'études de la Fondation Desjardins, une implication qui leur permet de contribuer à la réussite éducative des jeunes.



Consultation des communautés locales et participation à leur développement

L'évolution du réseau de distribution du Mouvement Desjardins fait l'objet de concertations avec les collectivités locales pour favoriser l'acceptabilité sociale des transformations. Ces concertations se font notamment par des rencontres avec les partenaires du milieu. Cette année, la pandémie a été un frein à la tenue de nos habituelles soirées d'information avec les membres. Celles-ci ont été remplacées par une approche hautement personnalisée envers les membres vulnérables afin de s'assurer que tous continuent de profiter des services de leur caisse le plus simplement possible. Le dialogue entre les membres et leur caisse est également soutenu grâce à une écoute attentive et à la transparence des activités de communication.

La volonté de Desjardins est de demeurer l'institution financière la plus accessible. Pour maintenir une offre de service pertinente, nous devons toutefois prendre en considération les nouvelles dynamiques commerciales et les nouvelles façons dont les membres utilisent les services de leur institution financière.

Dans un souci de maintenir l'accessibilité de nos services pour l'ensemble de nos membres, nous mettons en place des solutions adaptées à la réalité des communautés et des régions – en partenariat avec les collectivités.

Présence auprès des organismes à but non lucratif

Un total de 45 756 organismes à but non lucratif sont membres de Desjardins. Nous appuyons les entreprises d'économie sociale que sont les coopératives, les mutuelles et les organismes dont la finalité n'est pas de faire du profit, mais plutôt de répondre aux besoins de leurs membres ou de la communauté qui les accueille.





ÉDUCATION ET SOUTIEN À LA JEUNESSE

Nous soutenons les jeunes

50 M\$ par année dans des initiatives pour la jeunesse

Nous accompagnons les jeunes de 6 à 30 ans (35 ans pour les jeunes entrepreneurs) dans toutes les sphères de leur vie : l'éducation (y compris financière), l'emploi et l'entrepreneuriat, la santé et les saines habitudes de vie, et l'engagement social. Forts de cet engagement, nous investissons plus de 50 M\$ par année par l'entremise de programmes, de dons et de commandites.

En 2020, une offensive majeure visant la motivation scolaire des jeunes a été lancée sous le thème « Toujours là pour faire briller la jeunesse ».

Toujours là pour faire briller la jeunesse

Pendant le confinement, la motivation scolaire en a pris un coup. Mais pas pour Elliot et Marie-Hélène. Pour mettre en lumière leur persévérance, nous leur avons fait une [surprise](#).

Nous inspirons la relève

La Fondation Desjardins est partenaire d'Academos, un organisme qui connecte les jeunes avec la réalité du monde du travail grâce à une application de mentorat virtuel. Guy Cormier, président et chef de la direction de Desjardins, est devenu en février 2020 le premier parrain de l'organisme, un engagement qui contribuera à l'atteinte de plusieurs objectifs, dont celui de faire connaître l'organisme à davantage de jeunes, de professionnels et d'entreprises.



103-1 | 103-2 | 103-3 | 413

Consultez notre approche de gestion complète en matière d'éducation et de coopération à la [page 36](#) de l'index GRI.

Poursuite des études

Il y a 50 ans, Desjardins s'est doté d'une fondation afin de soutenir l'éducation. Aujourd'hui, la Fondation Desjardins contribue à la persévérance scolaire et à la réussite éducative des jeunes, en les soutenant dès la préparation de leur entrée à l'école, jusqu'à l'obtention du diplôme souhaité.

En 2020 :

- La Fondation a remis 4 056 568 \$ pour la réussite des jeunes, pour un montant total de 31,9 M\$ octroyé depuis sa création il y a 50 ans.
- Ce sont 322 040 jeunes qui ont bénéficié de ses actions au Québec et en Ontario, soit une augmentation de 47 % par rapport à l'année 2019.

Prix Fondation Desjardins

Les [Prix Fondation Desjardins](#) permettent aux intervenants des milieux scolaires et communautaires d'obtenir jusqu'à 3 000 \$ pour réaliser un projet avec des jeunes de la maternelle, du primaire ou du secondaire.

Les projets gagnants sont déterminés par un vote des administrateurs, des employés et des agents de Desjardins. Traditionnellement réservé au Québec et à l'Ontario, le programme s'est étendu à l'Alberta et au Nouveau-Brunswick en 2020, à travers le réseau Desjardins Agent Network.

En 2020 :

- 421 projets ont été appuyés.
- 1 057 484 \$ ont été remis.
- 61 728 jeunes prendront part aux projets gagnants.

Découvrez la série de balados « [Une classe à part](#) », trois histoires inspirantes d'enseignants et d'intervenants qui ont pu, avec l'aide des Prix Fondation Desjardins, donner vie à leur projet et favoriser la persévérance scolaire des jeunes.



Épisode 1 : Les cartes de M^{me} Marie-Pierre

Résumé de la vidéo (6 min 35 s)

Pour favoriser les contacts et réaliser un projet commun, une prof et sa classe d'élèves aux besoins spéciaux démarrent une entreprise de cartes de souhaits.



Épisode 2 : La ruche de M^{me} Mélanie (en anglais, avec sous-titres français)

Résumé de la vidéo (5 min 20 s)

Une ruche sur le toit d'une école se transforme en projet collectif pour des élèves d'une école anglophone du Québec.



Épisode 3 : Les graffitis de M. Guillaume

Résumé de la vidéo (6 min 40 s)

Un intervenant d'une maison de jeunes transmet sa passion des graffitis, ce qui amène l'une de ces jeunes à remporter un concours dans sa ville.

Bourses d'études : une année record!

Grâce à une enveloppe exceptionnelle de 1,8 M\$ pour son [programme de bourses d'études, la Fondation Desjardins](#) a été en mesure d'aider davantage de jeunes membres pour qui la poursuite des études aurait pu être compromise par la pandémie. Les caisses Desjardins, qui disposent de leurs propres programmes de bourses, ont également démontré leur appui.

Au total, Desjardins a offert un coup de pouce à plus de 3 164 étudiants pour la poursuite de leurs études en 2020, en leur remettant une enveloppe globale de 3 585 951 \$.

Depuis ses tout débuts en 1970, près de 15 000 jeunes ont reçu une bourse de la Fondation Desjardins.

Dons à des organismes œuvrant pour soutenir la persévérance scolaire et la réussite éducative des jeunes

En collaboration avec différents organismes partenaires, la Fondation Desjardins a pu aller au-devant des besoins des jeunes et de leurs parents :

- Appui à plusieurs organismes, notamment Alloprof et Jeunesse, J'écoute.
- Soutien offert par Groupe Technologies Desjardins pour améliorer la performance du site Web d'Alloprof et mieux répondre à la demande.
- Soutien à la Fondation Jeunes en Tête pour la création de trousse en ligne afin de démystifier les enjeux en santé mentale et de donner des outils concrets aux adolescents et à leur entourage.

En 2020, la Fondation Desjardins a distribué 1 251 884 \$ à une trentaine d'organismes partenaires, qui ont offert de l'aide directe à 145 922 jeunes et à 113 267 parents pour accompagner leurs enfants dans leur parcours pédagogique.

Plus de 200 000 \$ pour aider des jeunes en difficulté et sans-abri

Nous avons versé 35 000 \$ au Fonds d'urgence de la Fondation des Auberges du cœur du Québec, pour venir en aide aux 30 Auberges du cœur de la province.

Une somme de 180 000 \$ sera également octroyée sur les trois prochaines années pour épauler ces jeunes dans leur parcours scolaire ou vers un retour aux études. On estime que 63 % d'entre eux n'ont pas de diplôme d'études secondaires. Notre appui contribuera à leur faire connaître la réussite scolaire pour qu'ils puissent devenir des citoyens pleinement actifs dans tous les secteurs de notre société.



Éducation financière

Caisse scolaire

Depuis 1907, Desjardins poursuit sa mission d'éducation à l'épargne, à l'économie et à la coopération en collaboration avec les parents et le milieu scolaire.

- En 2020, 82 176 jeunes de 5 à 12 ans au Québec et de 5 à 14 ans en Ontario ont participé à la Caisse scolaire. Malgré la situation exceptionnelle causée par la pandémie, 50 % des écoles ont maintenu leurs activités habituelles, soit 756 établissements. Plusieurs écoles non participantes en 2020 se sont adaptées en utilisant les outils numériques.
- À cet égard, le site www.caissescolaire.com affiche des résultats probants pour 2020. Ce site propose aux jeunes une foule d'activités, des vidéos et des jeux éducatifs. Le site Web comprend également Calculo, un outil qui a aidé près de 22 251 jeunes à se fixer un objectif d'épargne.
- La Caisse scolaire a offert 7 500 jeux de table Tirelire en délire aux écoles et aux familles. Ce jeu éducatif s'adresse aux jeunes du primaire et peut se jouer en famille ou entre amis, à la maison comme à l'école. Il a spécifiquement pour objectif d'aider les enfants à apprendre tôt l'importance d'épargner pour concrétiser leurs rêves.

- La [ristourne jeunesse](#) récompense les jeunes qui déposent régulièrement leurs économies dans leur compte de Caisse scolaire. Nous encourageons les jeunes à développer de saines habitudes d'épargne. Pour l'année scolaire 2019-2020, 307 890 \$ ont été versés en ristourne jeunesse à 30 789 participants admissibles de la Caisse scolaire au Québec et en Ontario.



Curieux de savoir ce que nos jeunes pensent de l'argent, de l'épargne et de la valeur des choses?

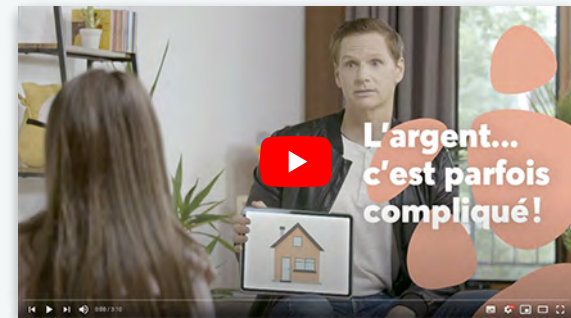
Visionnez les capsules de notre campagne « L'argent, ça s'apprend », dans lesquelles François Morency aborde avec eux ces sujets épineux.



L'argent



L'épargne



La valeur des choses



Lab Finance : l'apprentissage de la coopération en milieu scolaire par et pour les étudiants du secondaire

Pour répondre à la réalité et aux aspirations des jeunes, nous proposons une approche moderne : le Lab Finance, un projet entrepreneurial dont le fonctionnement s'inspire d'une coopérative. Le Lab Finance est dirigé par un conseil d'administration que les membres, c'est-à-dire les élèves de l'école, élisent lors d'une assemblée annuelle. Il permet notamment aux élèves de l'école participante de :

- s'initier au paiement mobile pour des activités de l'école dans un contexte sécuritaire;
- démarrer des projets entrepreneuriaux à l'école en bénéficiant d'un soutien technique et financier;
- faire une réelle incursion dans la gestion démocratique d'une entreprise coopérative.

Dans le contexte de pandémie, ces projets éducatifs se sont adaptés à une réalité scolaire extraordinaire. Plus d'une dizaine de Lab Finance poursuivaient tout de même leurs activités au 31 décembre 2020 en donnant accès à leurs services à 6 325 élèves. En développant davantage les volets coopératif et entrepreneurial, les élèves impliqués dans la gestion des coopératives ont réalisé de précieux apprentissages. Ils ont participé à l'évolution de leur projet et à la prise de décision démocratique lors de conseils d'administration souvent virtuels.

Épargner différemment avec Mon projet d'épargne

Mon projet d'épargne vise à inciter les jeunes de 13 à 30 ans à épargner. Le jeune choisit le projet qu'il veut réaliser et le rythme auquel il veut épargner pour atteindre ses objectifs. Il peut obtenir des conseils personnalisés en personne, sur le Web ou par téléphone. Il obtient un taux d'intérêt quotidien avantageux, une bonification annuelle et une bonification additionnelle à l'atteinte de ses objectifs d'épargne. En cas d'imprévu, il peut mettre fin à son projet et récupérer toutes les sommes accumulées, y compris celles reçues en bonification.

On jase finances personnelles avec Kevin Raphael

Dans le cadre de son partenariat avec Academos, Desjardins a co-produit des [capsules](#) sur les finances personnelles. Achats, salaire, épargne, etc., plusieurs notions y sont démystifiées.

Viser la réussite des jeunes adultes avec Mes finances, mes choix^{MD}

[Mes finances, mes choix^{MD}](#) est un programme éducatif qui dote le Mouvement Desjardins d'une approche distinctive et performante en matière d'éducation financière auprès des jeunes adultes et des nouveaux arrivants. Il répond aux enjeux actuels liés à l'endettement, à la pression à la consommation et à l'éducation financière.

Ce programme modulaire comprend 17 sujets ancrés dans la réalité des jeunes tels que le budget, les études et l'investissement responsable. Afin de répondre aux besoins liés à la pandémie, trois ateliers virtuels supplémentaires ont été ajoutés à l'offre du programme. Son succès est le fruit du travail de nos partenaires ayant conclu une entente avec les caisses de leur territoire ainsi que de l'implication des formateurs accrédités par Desjardins.

2020 en chiffres :

Des investissements de plus de 3,6 M\$ par la Fédération des caisses Desjardins du Québec et les caisses	45 361 participations, pour un total de 340 637 depuis 2013	Un taux de satisfaction de 97 %
191 caisses participantes au Québec et en Ontario	Des partenariats avec 107 organisations communautaires, syndicales et scolaires, dont 3 cégeps	363 formateurs accrédités

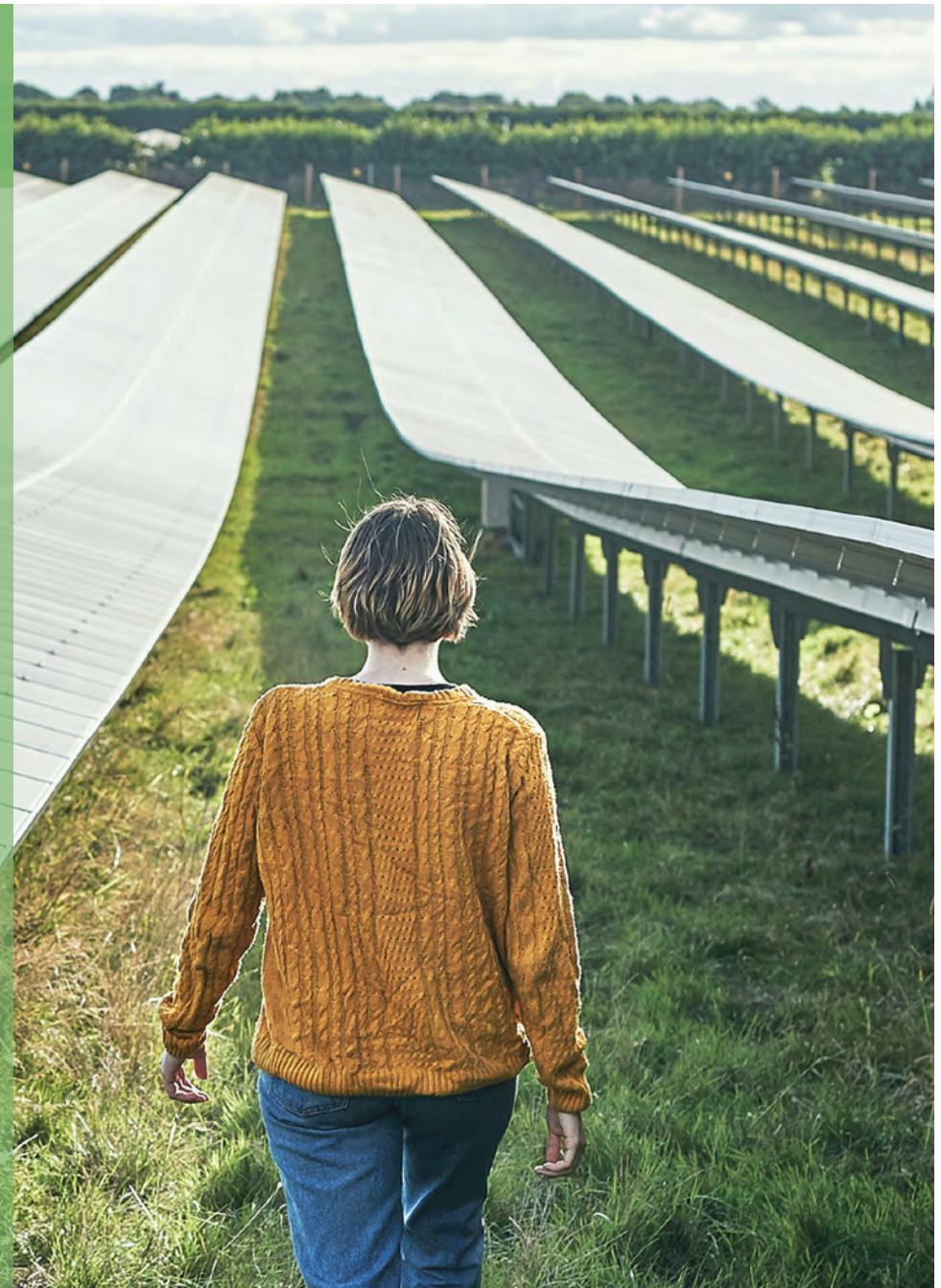


Environnement

Notre priorité : continuer de nous engager pour le climat.....**33**

Réduire notre empreinte environnementale **36**

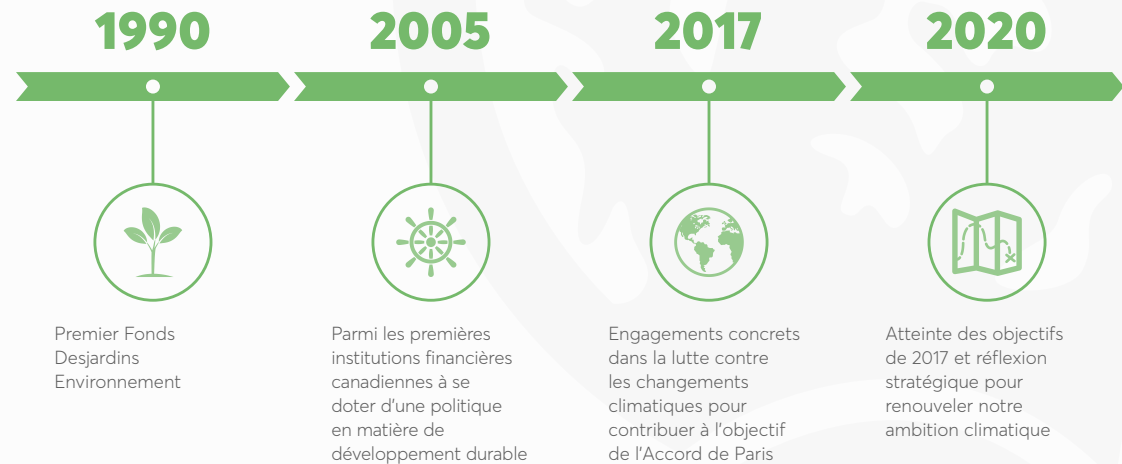
Information financière relative aux changements climatiques (Rapport GIFCC)**40**





NOTRE PRIORITÉ : CONTINUER DE NOUS ENGAGER POUR LE CLIMAT

Les changements climatiques menacent non seulement l'environnement, la société et l'économie, mais aussi la santé physique, mentale et financière des individus. Engagé depuis 1990 pour la préservation du climat et de l'environnement, Desjardins reconnaît l'urgence d'agir et d'accélérer le pas dans la lutte contre les changements climatiques et l'adaptation à leurs effets.



2017-2020 : Réalisation des premiers engagements

Fin 2017, Desjardins prenait plusieurs engagements afin de contribuer à l'atteinte de l'objectif de l'Accord de Paris, soit maintenir la hausse globale des températures en deçà de deux degrés. Fin 2020, ces engagements ont été atteints, voire dépassés :

1

Engagement :

Accélérer l'intégration des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance dans nos activités internes et d'affaires.

Résultat :

En continu dans le cadre de nos activités, comme expliqué dans ce rapport, et notamment à la section Finance responsable, page 82.

2

Engagement :

Assurer la carboneutralité de nos opérations.

Résultat :

Desjardins maintient sa carboneutralité sur son périmètre opérationnel depuis 2017.

3

Engagement :

Concentrer nos investissements en infrastructures énergétiques dans des projets d'énergie renouvelable.

Résultat :

Nos investissements en infrastructures d'énergie renouvelable s'élèvent à 1,21 G\$¹ à la fin septembre 2020 (voir page 84 de ce rapport, section Finance responsable), et 100 % des investissements directs en infrastructures énergétiques du Régime des rentes du Mouvement Desjardins sont dans le secteur des énergies renouvelables.

4

Engagement :

Réduire l'empreinte carbone de nos propres placements de 25 % par rapport aux indices de référence.

Résultat :

Dépassement de la cible, avec une empreinte carbone inférieure de 32 % aux indices de référence.

5

Engagement :

Contribuer à l'électrification des transports avec un investissement de 10 M\$ dans l'installation d'un réseau de 200 bornes de recharge pour véhicules électriques.

Résultat :

268 bornes installées, dont 225 accessibles à la population.

¹ En partenariat avec le Régime de rentes du Mouvement Desjardins.

2020 : Réflexion stratégique pour répondre à la crise climatique

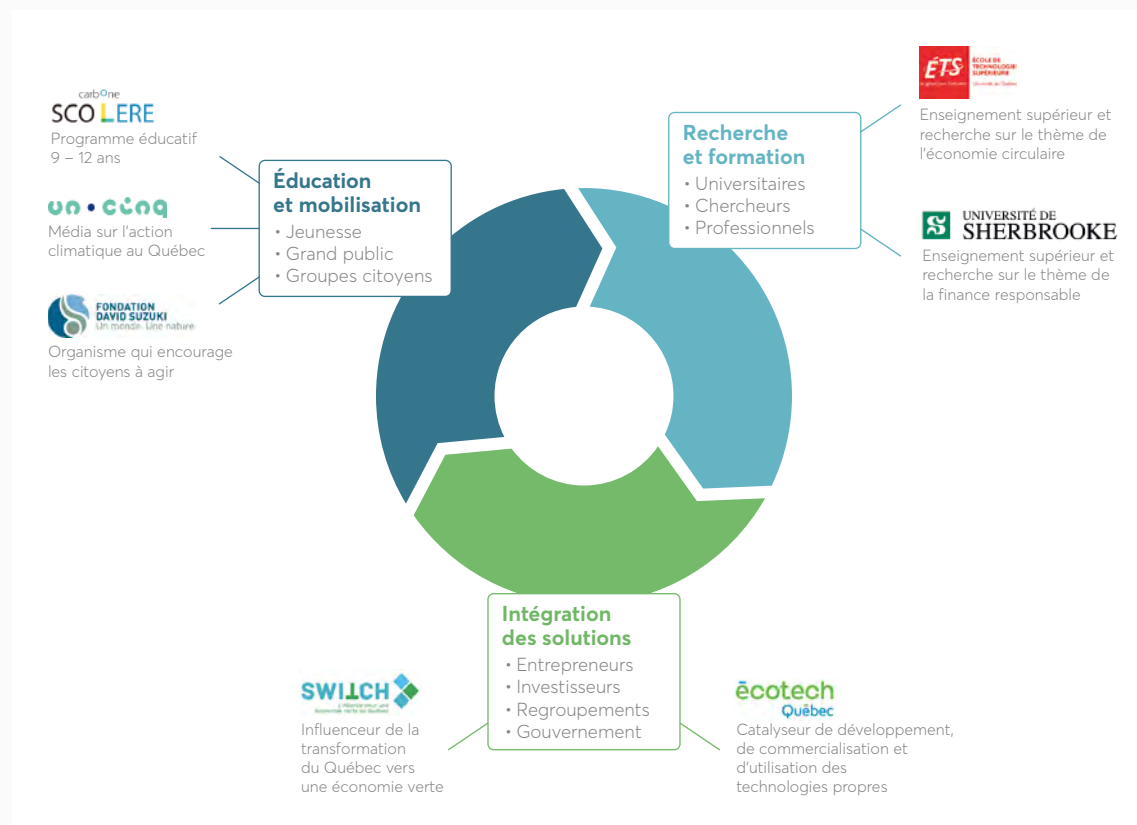
Malgré les multiples efforts des consommateurs, des organisations et des gouvernements, la crise climatique s'accélère à l'échelle mondiale. Que doit faire une institution financière pour y répondre adéquatement au cours des prochaines décennies?

C'est pour répondre à cette question que Desjardins a lancé en 2020 une importante réflexion stratégique sur ses engagements envers le climat. Deux mandats de balisage internationaux ont permis de déterminer les initiatives stratégiques à mener et de souligner l'importance d'élargir le périmètre de nos efforts de réduction des émissions de gaz à effet de serre. Au-delà des initiatives internes qui portaient sur nos opérations, nous avons reconnu l'importance d'étendre nos efforts aux émissions induites par nos activités de financement et d'investissement, afin d'utiliser notre levier financier comme catalyseur pour aider les personnes, les entreprises et les communautés à faire face aux changements climatiques.

Cette réflexion, portée par le comité de direction et le conseil d'administration du Mouvement, servira de point de départ pour le lancement d'une nouvelle ambition climatique en 2021. Combinée à nos efforts d'intégration du risque climatique et de prise en compte des opportunités qui y sont rattachées (voir notre rapport GIFCC en page 40), cette ambition permettra à Desjardins de renouveler son engagement à contribuer activement à l'atteinte des objectifs de l'Accord de Paris.

Des partenariats engagés... pour le climat!

Encourager la recherche et la formation universitaire, favoriser le développement de solutions spécifiques pour les acteurs économiques, promouvoir l'éducation et la pédagogie sur les changements climatiques : Desjardins s'engage également à travers de nombreux partenariats pour faire progresser les communautés vers la transition énergétique et lutter contre les changements climatiques.



Vous voulez également agir pour le climat? La plateforme [Unpointcinq | Le média de l'action climatique au Québec](#) propose plusieurs moyens et conseils pour faire votre part!



RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

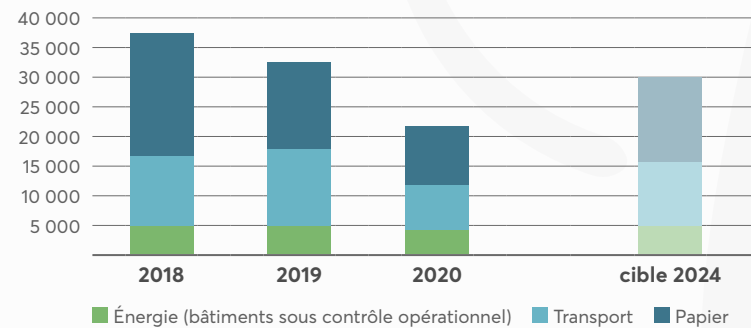
En cohérence avec notre engagement envers le climat, nous concentrons nos efforts environnementaux sur la mesure, la réduction et la compensation des émissions de gaz à effet de serre (GES) liées à nos opérations.

Nous réduisons nos émissions de gaz à effet de serre

Nous avons pris l'engagement de réduire nos émissions de GES sous contrôle opérationnel de 20 % d'ici le 31 décembre 2024, par rapport à leur niveau de 2018. Cela inclut les émissions liées à l'énergie consommée par les bâtiments sous notre contrôle opérationnel, à nos déplacements d'affaires et à notre consommation de papier.

En 2020, le niveau de ces émissions s'est établi à 20 026 tCO₂e, soit une baisse de 46 % par rapport à 2018. Cette baisse est due à nos efforts de réduction, mais également pour une bonne part aux effets de la pandémie (diminution des déplacements d'affaires et de la consommation de papier). Nous suivrons donc de près l'évolution de nos émissions en 2021 pour évaluer la pertinence de notre cible pour 2024.

**Évolution de nos émissions de GES sous contrôle opérationnel
(en tonnes d'équivalent CO₂)**



Part d'énergie renouvelable dans notre approvisionnement énergétique (périmètre opérationnel)

	2020	2019	2018
Achat d'électricité renouvelable (GWh/%)	196 (95 %)	224 (96 %)	242 (94 %)
Part des énergies renouvelables dans le mix total (%)	87 %	86 %	85 %

Nous mesurons le bilan carbone de nos opérations (méthode du contrôle financier), en incluant les émissions liées à l'énergie consommée par les bâtiments sous notre contrôle financier, à nos déplacements d'affaires et à notre consommation de papier. Ce bilan est vérifié par PwC Canada depuis 2018.

Bilan carbone - Émissions de GES sous contrôle financier, en tonnes d'équivalent de CO₂¹

	2020	2019	2018
Émissions directes de GES (portée 1) ²	16 157*	18 463	17 076
Émissions indirectes de GES (portée 2) ³	3 914*	4 287	4 961
Émissions indirectes de GES (portée 3) ⁴	22 560*	34 029	38 079
Émissions totales ⁵	42 631	56 779	60 116
Intensité des émissions totales de GES/m ² ⁶	0,019	0,026	0,029
Intensité énergétique (en gigajoules/m ²) ⁷	1,239	1,343	1,340

* PwC a procédé à une mission d'assurance limitée relativement à ces indicateurs.

¹ Le périmètre d'inclusion des données permettant le calcul des GES comprend toutes les sources sur lesquelles Desjardins exerce un contrôle financier. Les espaces locatifs occupés par Desjardins ainsi que 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. Il n'y a aucune émission biogénique.

² Les sources d'émissions directes (portée 1) retenues sont celles liées à la consommation de carburant dans les immeubles appartenant à Desjardins (à titre d'occupant ou d'investisseur) ainsi qu'aux fuites de réfrigérants dans ses parcs immobiliers et automobiles. Les gaz inclus dans les calculs sont les suivants : CO₂, CH₄ et N₂O.

³ Les sources d'émissions indirectes (portée 2) incluses sont l'électricité et la vapeur consommées dans tous les immeubles appartenant à Desjardins (à titre d'occupant ou d'investisseur). Les gaz inclus dans le calcul sont les suivants : CO₂, CH₄ et N₂O. Toutes les émissions sont calculées selon la méthode de localisation.

⁴ Les autres émissions indirectes prises en compte (portée 3) incluent les déplacements d'affaires avec des véhicules de location ou personnels ainsi qu'en avion, en autobus et en train. La consommation énergétique des immeubles locatifs occupés par Desjardins a également été comptabilisée. De plus, les émissions de GES associées à la consommation de papier sont établies à l'aide du calculateur de l'Environmental Paper Network. Les gaz inclus dans le calcul sont les suivants : CO₂, CH₄ et N₂O.

⁵ Les données de 2020 ont été comptabilisées à l'échelle du Mouvement Desjardins dans son ensemble, soit pour les composantes suivantes :

- Réseau des caisses et ses centres
- Desjardins Société de placement
- Desjardins Gestion des opérations des produits de placement
- Développement international Desjardins
- Groupe immobilier Desjardins
- Fédération des caisses Desjardins du Québec
- Desjardins Gestion internationale d'actifs
- Groupe Services partagés Desjardins
- Desjardins Groupe d'assurances générales
- Groupe Technologies Desjardins
- Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie
- Valeurs mobilières Desjardins

Les autres composantes du Mouvement Desjardins ne figurant pas dans cette liste sont exclues du périmètre de calcul.

⁶ L'intensité des émissions de GES est mesurée en divisant les GES totaux calculés (portées 1, 2 et 3; CO₂, CH₄ et N₂O) par la superficie totale du périmètre de calcul des GES, soit les immeubles sous contrôle financier.

⁷ Le périmètre de l'indicateur Intensité énergétique (en GJ/m²) a été étendu en 2020 pour être aligné sur le périmètre de contrôle financier du bilan GES (voir note 1). Il n'incluait dans le précédent rapport que les propriétés immobilières du Mouvement Desjardins utilisées pour ses opérations. Les valeurs 2018 et 2019 présentées ici ont été recalculées pour refléter ce changement.

Nous maintenons la carboneutralité de nos opérations depuis 2017

Nous compensons la totalité de notre bilan carbone par l'achat de crédits carbone certifiés. Les réductions des émissions de GES associées à ces crédits sont quantifiées selon les règles du Greenhouse Gas Protocol et la norme ISO 14064, et vérifiées par une tierce partie indépendante et crédible. Ces projets, répartis à travers le Québec, l'Ontario et le Pérou, sont présentés dans l'index GRI, en [page 31](#).

Nous encourageons le transport alternatif

Desjardins encourage ses employés à utiliser d'autres modes de déplacement que l'auto solo, grâce à un programme de transport alternatif. Ce programme est accessible aux employés de nos principaux pôles d'emploi au Québec (Lévis, Montréal et Québec) et en Ontario (Toronto).

Avec la pandémie, plus de 80 % de nos employés se sont retrouvés en télétravail dès la mi-mars, ce qui a eu des répercussions considérables sur les bénéficiaires du programme. Ainsi, au 1^{er} mars 2020, 10 024 employés bénéficiaient de l'une ou l'autre de nos mesures (rabais sur le transport en commun, accès à des douches et casiers pour les adeptes du transport actif, logiciel de jumelage et stationnements réservés au covoiturage, abonnement à l'autopartage, etc.). Au 31 décembre, ce nombre n'était plus que de 2 276. Les équipes réfléchissent aux ajustements à apporter au programme pour l'adapter à la croissance du télétravail.

Desjardins, en partenariat avec AddÉnergie et Hydro-Québec, poursuit par ailleurs le déploiement de bornes de recharge électrique dans son réseau de caisses du Québec et de l'Est de l'Ontario. À ce jour, 268 bornes sont installées, dont 225 sont accessibles à la population.

Acquisition de véhicules plus écologiques afin de réduire les émissions de GES

Depuis 2019, les employés qui bénéficient d'une voiture de fonction doivent utiliser un sélecteur de véhicules offrant uniquement des modèles hybrides ou électriques. Nous offrons ainsi des choix plus écologiques aux employés concernés.

Au cours de la dernière année, presque tous les véhicules ajoutés à la flotte étaient à émissions réduites. Desjardins Assurances générales compte actuellement 504 véhicules à travers le Canada. De ce nombre, 143 sont hybrides, hybrides rechargeables ou électriques, soit une proportion de 28 %. Sur un horizon de quatre ans, soit le cycle de remplacement habituel des véhicules, cette proportion pourrait se rapprocher de 100 %.

Nous diminuons notre consommation de papier

Desjardins a relancé en 2019 des initiatives de réduction du papier en se fixant un nouvel objectif pour sa consommation globale, soit de réduire de 32 % les émissions de gaz à effet de serre associées à sa consommation de papier d'ici la fin de l'année 2024 (par rapport à 2018).

Cet objectif sera atteint par une diminution de notre consommation de papier et par une généralisation de l'utilisation de papier recyclé.

Au cours des prochaines années, des analyses seront menées afin de calculer l'incidence nette de cette réduction de l'utilisation du papier, en prenant en compte l'augmentation de l'utilisation d'outils et de canaux numériques en remplacement de celui-ci.

Quelques exemples d'initiatives



Guide d'écogestes
Mobiliser les troupes avec des gestes concrets



Calendrier numérique
Utiliser les outils numériques plutôt que les calendriers et agendas papier



Papier 100 % recyclé
Imprimer uniquement sur du papier fait de fibres recyclées



Rapports imprimés
Éliminer ou rationaliser les rapports papier



Documents membres et clients
Transformation numérique de nos communications aux membres et clients

Afin de définir et de prioriser des initiatives, nous avons mis en place un groupe officiel d'employés représentant les différents secteurs de notre organisation.

De nouvelles options zéro-papier pour les membres et clients Desjardins

Les clients de Desjardins Assurances détenant un compte Web ont été convertis automatiquement au Zéro Papier, ce qui leur a permis de bénéficier de tous ses avantages, et ce, sans effort de leur part. Le taux de réussite de cette initiative a été de plus de 90 %!

De plus, les membres ont été incités durant l'année à adhérer au Zéro Papier par l'intermédiaire de la plateforme AccèsD.

Grâce à un partenariat avec Arbres Canada, les différentes initiatives zéro papier auprès de nos membres et clients ont permis à Desjardins de planter au total plus de 52 578 arbres.

Nous réduisons l'empreinte écologique de nos immeubles

Cinq immeubles Desjardins primés

Lors du Défi énergie en immobilier (DEI) de BOMA Québec, cinq immeubles Desjardins de Lévis et Montréal se sont classés parmi les 15 lauréats du secteur commercial pour leur performance environnementale :

- 59, avenue Bégin, Lévis
- 200, rue des Commandeurs, Lévis
- 450, boulevard De Maisonneuve, Montréal
- 995, boulevard Alphonse-Desjardins, Lévis
- 6075, boulevard Wilfrid-Carrier, Lévis

Le 95, avenue St. Clair Ouest nommé Immeuble remarquable de l'année (prix TOBY®)

L'Association des propriétaires et des administrateurs d'immeubles commerciaux (BOMA) a décerné un autre prix à l'immeuble phare de Desjardins à Toronto : Immeuble remarquable de l'année (prix TOBY®) dans la catégorie des immeubles de 250 000 à 499 999 pieds carrés – niveau international. Il s'agissait du plus récent d'une série de prix décernés à cet immeuble.



Certifications LEED® et BOMA BEST®

Au cours des dernières années, plusieurs de nos immeubles ont obtenu une certification environnementale :

- Onze immeubles ont reçu une certification LEED® dont sept LEED® Or.
- Dix immeubles ont reçu la certification BOMA BEST®, dont une de niveau Platine et une Or.
- Le 150, des Commandeurs s'est vu décerner la certification BOMA 360.

Le programme BOMA BEST® représente la certification de durabilité par excellence pour le secteur des immeubles commerciaux au Canada, et la certification Platine en est le niveau le plus élevé.

Nous réutilisons et recyclons nos matières résiduelles

Nous gérons les matières résiduelles de nos principaux lieux de travail depuis plusieurs années. Nos équipes de gestion immobilière ont d'ailleurs mis en place le Programme Récüp afin de standardiser notre approche de gestion des matières résiduelles.

En 2020 :

- Dans le contexte de la pandémie de COVID-19, Desjardins a innové en s'équipant auprès de nouveaux fournisseurs québécois de lingettes compostables fabriquées exclusivement au Québec à partir de matières premières locales.
- Douze établissements de Desjardins ont reçu en 2020 l'accréditation ICI on recycle +.



La nature de nos activités liées aux services financiers contribue à limiter notre production de déchets dangereux à moins de 1 %. Ces derniers sont gérés dans le respect des règlements en vigueur.

Matières résiduelles générées (en tonnes)	2020	2019	2018
Matières résiduelles envoyées à l'enfouissement	945	2 403	2 260
Matières résiduelles recyclées ou valorisées	1 985	3 179	3 809
Total des matières résiduelles générées	2 930	5 583	6 069
Taux de recyclage, de réemploi et de valorisation	68 %	57 %	63 %

GRI 130-1 | 103-2 | 103-3 |

Consultez nos approches de gestion complètes en matière de gestion des émissions de GES et énergie, [page 30](#), et de gestion des matières résiduelles, [page 34](#) de l'index GRI. Pour le détail des certifications LEED® et BOMA BEST®, consultez la [page 32](#) de l'index GRI.



INFORMATION FINANCIÈRE RELATIVE AUX CHANGEMENTS CLIMATIQUES (RAPPORT GIFCC)

Le Mouvement Desjardins adhère aux principes de développement durable depuis près de 30 ans. Au cours de ce cheminement, il a renforcé leur intégration ainsi que celle des facteurs ESG dans sa gouvernance et ses activités. Il participe en outre à plusieurs initiatives internationales : par exemple, il a pris plusieurs engagements en 2017 pour contribuer aux objectifs de l'Accord de Paris, et est devenu la première institution financière canadienne signataire des Principes bancaires responsables (PRB) en 2019, après avoir adhéré aux Principes pour l'investissement responsable (PRI) ainsi qu'aux Principes pour une assurance responsable (PSI).

Desjardins soutient notamment le Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC), ou [Task Force on Climate-related Financial Disclosures](#) (TCFD), et publie cette année son troisième rapport aligné sur ses recommandations. Ce rapport fait état des progrès quant à la compréhension et à la prise en compte des risques et opportunités liés aux changements climatiques auxquels Desjardins fait face, selon quatre piliers : gouvernance, stratégie, gestion de risques, et mesures et cibles.

Vue d'ensemble

	Réalisations antérieures	Éléments clés de 2020	Projets et activités à venir
Gouvernance	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place d'une structure de gouvernance incluant la supervision par le conseil d'administration (CA), la commission Gouvernance et finance responsable (CGFR) et la commission Gestion des risques, ainsi que l'appui du comité de direction du Mouvement par le comité d'orientation ESG et le comité de gestion Finances et Risques Mouvement (CGFRM) Révision de la politique de développement durable (DD) du Mouvement Desjardins 	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place des groupes de travail sur la quantification et la divulgation des risques liés aux changements climatiques Renforcement de l'expertise sur les changements climatiques Conduite d'un audit sur le développement durable par le Bureau de la surveillance du Mouvement Desjardins (BSMD) et développement des plans d'action associés Vigie des tendances internationales en gouvernance et DD déposée et commentée à la CGFR et au CA 	<ul style="list-style-type: none"> Intégration de la stratégie climatique dans le suivi fait par les instances Mise en œuvre des recommandations liées au climat du rapport du BSMD
Stratégie	<ul style="list-style-type: none"> Identification des risques et opportunités liés aux changements climatiques Simulation de crise liée aux changements climatiques (assurance de dommages) Participation au pilote TCFD-PRI Mise en place de la cible de décarbonisation de nos propres placements 	<ul style="list-style-type: none"> Mise à jour de notre ambition climatique Sortie du secteur du charbon thermique et première institution en Amérique du Nord à adhérer à la Powering Past Coal Alliance (Alliance : Énergiser au-delà du charbon) Publication de l'exposition aux secteurs liés au carbone Participation au projet UNEP FI PSI TCFD (accent mis sur le risque inondation au Canada) Dépassement de notre cible 2020 de décarbonisation de nos fonds propres (écart de 32 % par rapport aux indices de référence, la cible étant de 25 %) Définition de 4 scénarios climatiques 	<ul style="list-style-type: none"> Déclinaison opérationnelle de notre ambition climatique sur l'horizon 2040 en jalons quinquennaux Définition de cibles basées sur la science (investissement et financement) Approfondissement de l'intégration des scénarios climatiques dans l'analyse du risque lié aux changements climatiques
Gestion de risques	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place d'un processus d'analyse du risque lié aux changements climatiques 	<ul style="list-style-type: none"> Révision de l'approche de gestion du risque lié aux changements climatiques Raffinement de la méthodologie d'analyse du risque lié aux changements climatiques Travaux de quantification du risque lié aux changements climatiques, avec un accent sur le risque inondation et les émissions de GES financées 	<ul style="list-style-type: none"> Poursuite des travaux de quantification du risque Révision de l'énoncé de risque au registre du risque environnemental ou social pour y intégrer le risque lié aux changements climatiques
Mesures et cibles	<ul style="list-style-type: none"> Indicateurs de transition (offre verte, énergies renouvelables) Bilan GES du Mouvement (opérations et placements immobiliers) et carboneutralité depuis 2017 Cibles de décarbonisation en place pour nos propres placements et nos opérations 	<ul style="list-style-type: none"> Adhésion au Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) pour améliorer la mesure des émissions de GES financées Publication de l'exposition aux énergies fossiles (risque de crédit) Dépassement de la cible de décarbonisation de nos fonds propres 	<ul style="list-style-type: none"> Mesure de nos émissions financées (investissements et financements) Extension de notre bilan GES à d'autres catégories d'émissions indirectes (portée 3) Mise en place de nouvelles cibles basées sur la science

Gouvernance

Recommandation n° 1 : Décrire la supervision des risques et opportunités climatiques exercée par le conseil d'administration.

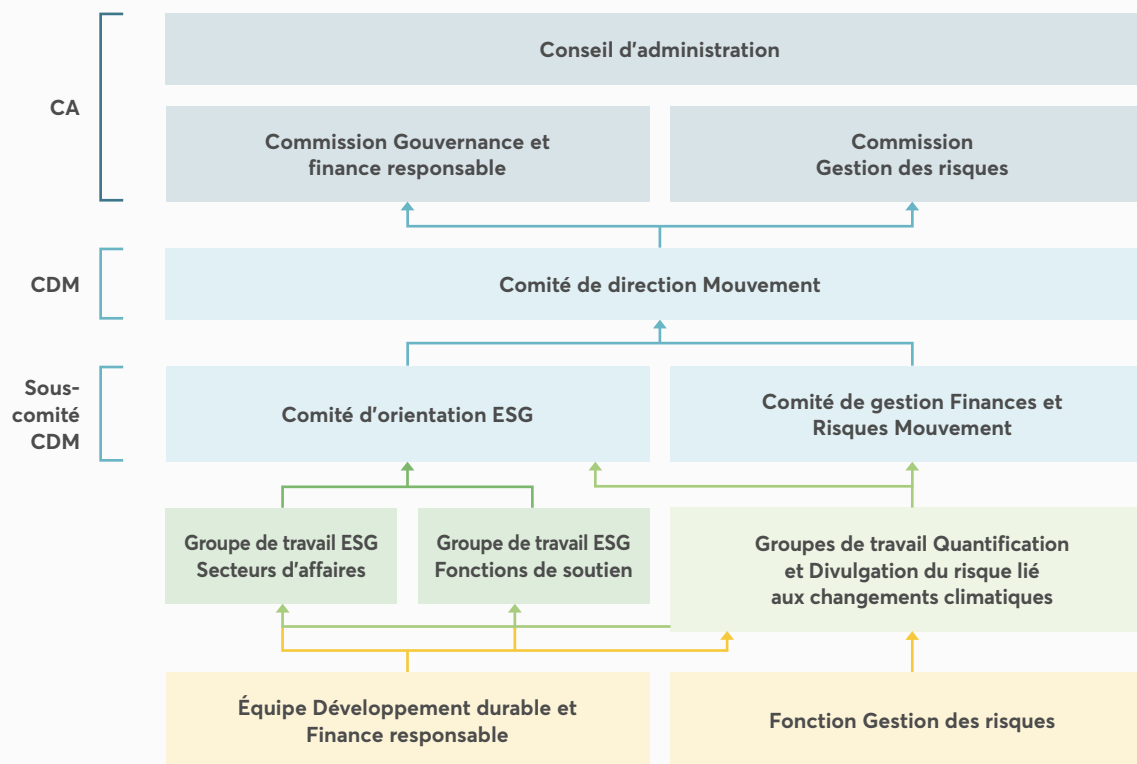
- Les dossiers relatifs aux changements climatiques sont supervisés par le conseil d'administration, appuyé par la commission Gouvernance et finance responsable et la commission Gestion des risques. Ces sujets sont abordés périodiquement par ces instances.
- La commission Gouvernance et finance responsable s'assure notamment que les risques et opportunités liés aux changements climatiques sont intégrés dans la stratégie climatique du Mouvement Desjardins et que la mise en œuvre de cette dernière est suivie par le comité de direction Mouvement (CDM).

Recommandation n° 2 : Décrire le rôle de la direction dans l'évaluation et la gestion des risques et opportunités climatiques.

- Le CDM, appuyé par le comité d'orientation ESG et le comité de gestion Finances et Risques Mouvement, s'assure de la mise en œuvre transversale de la stratégie climatique, qui comprend le recensement, l'évaluation et la gestion des risques et des opportunités liés aux changements climatiques.
- Le comité d'orientation ESG rassemble 14 vice-présidents (voir page 13) représentant les différents métiers du Mouvement. Il est appuyé par des groupes de travail ESG transversaux représentant les secteurs d'affaires et fonctions de soutien et par deux groupes de travail centrés sur la quantification et la divulgation des risques liés aux changements climatiques. L'équipe

Développement durable et Finance responsable exerce de plus une fonction de conseil interne, notamment grâce à l'addition en 2020 de deux experts en changements climatiques.

- Le Bureau de la surveillance du Mouvement Desjardins a en outre conduit fin 2019 un audit interne sur la gouvernance de l'opérationnalisation du développement durable chez Desjardins. Certaines recommandations visant l'amélioration de la prise en compte des changements climatiques (reddition de comptes, définition de cibles, formation, etc.) ont été incluses dans des plans d'action qui seront mis en œuvre d'ici 2022.



Gouvernance liée aux changements climatiques au sein du Mouvement Desjardins

Stratégie

Recommandation n° 1 : Décrire les risques et opportunités climatiques recensés.

Risques

- La mise à jour de l'analyse de risque a permis de dresser une carte des facteurs de risque qui pourraient entraîner des répercussions significatives à court (1 an), moyen (5 ans) et long terme (20 ans) pour nos secteurs d'affaires, nos opérations, et nos membres et clients.
- Ces répercussions pourraient engendrer des conséquences financières se matérialisant de multiples manières pour le Mouvement Desjardins ou ses membres et clients, notamment la perte de valeur de certains actifs, ou encore des pertes de revenus ou de profitabilité pouvant réduire la valeur des placements ou la cote de risque d'une entreprise.



				Secteurs du Mouvement Desjardins potentiellement les plus touchés					
Facteurs de risque climatiques		Exemples de secteurs d'activité touchés (membres et clients)		Investissements	Financements	Assurance de dommages	Assurance de personnes	Opérations	
Facteur de risque physique	Chronique	Augmentation des températures moyennes	Immobilier, populations vulnérables	●	●		●	●	
		Changements dans les régimes de précipitations	Industrie extractive, agriculture	●	●	●			
		Montée du niveau de la mer	Infrastructure et bâtiments (zones côtières)						
		Sécheresse	Agriculture et élevage, produits de la forêt		●				
		Déforestation	Produits de la forêt						
	Aigu	Inondations, précipitations extrêmes et tempêtes	Populations vulnérables, immobilier, infrastructure	●	●	●	●	●	
		Incendies de forêt	Produits de la forêt, industrie extractive	●	●	●			
		Chaleurs intenses	Populations vulnérables, construction, immobilier, agriculture		●		●	●	
	Facteur de risque de transition	Politique et légal	Prix du carbone	Industrie extractive, énergie, transport, secteur manufacturier	●	●			
			Augmentation des exigences réglementaires	Transport, industrie extractive, énergie, divulgation financière	●	●			●
Risque de responsabilité			Industrie extractive, énergie, transport, automobile, divulgation financière	●	●				
Réputation		Stigmatisation de certains secteurs d'activité	Industrie extractive, énergie, transport, agriculture et élevage	●	●				
Marché		Changement des habitudes de consommation	Automobile, énergie, agriculture et élevage	●	●				
		Accès au capital	Énergie, transport, immobilier	●	●				

Cartographie simplifiée des risques liés aux changements climatiques (source : Analyse de risque 2020; liste non exhaustive des secteurs touchés; travaux en cours pour préciser l'ampleur des répercussions sur les secteurs du Mouvement Desjardins).

Notre exposition en cas de défaut dans les secteurs liés au carbone¹ représente
0,7 %
(2,2 milliards de dollars)
de notre exposition en cas de défaut pour le risque de crédit en date du 31 décembre 2020

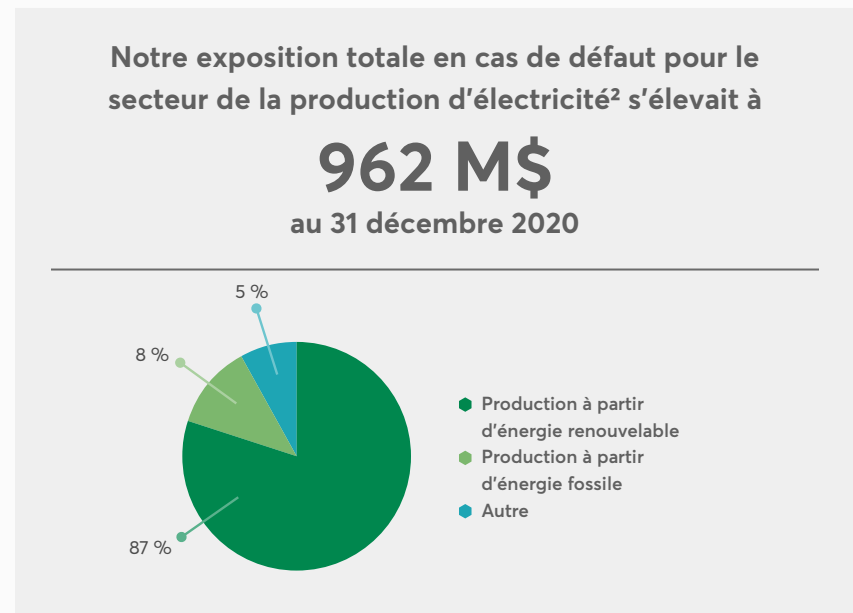
¹ Ce pourcentage est calculé en prenant l'exposition en cas de défaut (ECD) dans les secteurs liés au carbone (tels que définis par le GIFCC : secteurs de l'énergie et des services publics selon la norme de classification globale des industries (GICS), à l'exclusion des services des eaux, des producteurs d'électricité indépendants et des producteurs d'électricité renouvelable), divisée par le total de l'ECD du risque de crédit (voir le [tableau 11 des informations financières complémentaires](#)). Les transactions assimilables à des pensions et les dérivés de gré à gré sont exclus du calcul.

- Une feuille de route a été mise en place pour quantifier les risques désignés comme les plus importants. Les travaux de 2020 ont porté sur le facteur de risque inondation (assurance de dommages, financement hypothécaire) et sur les risques de transition (financement des secteurs intenses en carbone, émissions de GES financées). Le Mouvement Desjardins est actuellement faiblement exposé aux secteurs liés au carbone : moins de 1 % de son exposition en cas de défaut (ECD) pour le risque de crédit (qui exclut les transactions assimilables à des pensions, les dérivés de gré à gré et les portefeuilles d'assurance) est concentrée dans la production de combustibles fossiles ou d'électricité générée à partir d'une source fossile¹. Une analyse plus précise de nos financements liés au secteur de la production d'électricité² indique par ailleurs que seulement 8 % de ce portefeuille est lié à la production à partir de combustibles fossiles.

Opportunités

- Au-delà du risque qu'ils comportent, les changements climatiques seront aussi source d'opportunités pour certains secteurs économiques et pour les institutions qui les accompagnent.

- Ainsi, le Mouvement Desjardins s'inscrit dans la transition énergétique juste de notre société de multiples manières : développement d'une offre en finance responsable (voir page 88, section Finance responsable), mise en place d'un réseau de bornes électriques (voir nos engagements en page 34, section Notre priorité : continuer de nous engager pour le climat), et soutien d'initiatives et de partenariats (voir page 35, section Des partenariats engagés pour le climat).
- Le Mouvement accompagne aussi ses membres et clients dans leur adaptation aux conséquences graves des changements climatiques, notamment avec le développement d'une offre étendue en assurance de dommages, comprenant une couverture d'assurance inondation améliorée, et l'accès à des fonctions de prévention telles que Radar^{MC} ou Alerte^{MD} (voir section Une expérience membre et client rehaussée).



² Ce pourcentage est calculé sur la base de l'ECD des entreprises du secteur de la production d'électricité. Une répartition en fonction de l'électricité produite (en GWh) pour chaque entreprise est ensuite appliquée.

Recommandation n° 2 : Décrire l'impact des risques et opportunités liés au climat sur les affaires, la stratégie et la planification financière de l'organisation.

- Le Mouvement Desjardins reconnaît que les changements climatiques peuvent avoir des incidences sur son processus de planification financière et sur la stratégie de l'organisation.
- Les travaux d'analyse et de quantification du risque lié aux changements climatiques en cours permettent au Mouvement Desjardins de mieux comprendre les répercussions des changements climatiques sur ses coûts et revenus d'exploitation, ses placements et investissements, sa répartition du capital, ses acquisitions ou cessions et son accès au capital, entre autres.
- Le Mouvement Desjardins a intégré les changements climatiques dans sa stratégie de différentes façons :
 - Des travaux approfondis ont été conduits en 2020 pour définir notre ambition climatique, qui sera annoncée durant le premier semestre 2021.
 - Cette ambition climatique s'appuie sur les projets et stratégies mis en place dans le passé, y compris des cibles de décarbonisation des investissements de nos fonds propres et du Régime de rentes du Mouvement Desjardins, des investissements et financements importants dans le secteur des énergies renouvelables, l'intégration des critères ESG, et un engagement actionnarial soutenu (voir section Finance responsable à la page 82 + [rapport d'investissement responsable 2019 de DGIA](#)).
 - Bien que le Mouvement Desjardins privilégie le dialogue et l'engagement, les entreprises liées au secteur du charbon thermique sont désormais exclues de nos financements,



investissements et activités d'assurance, comme détaillé dans notre positionnement charbon (voir section Finance responsable, page 83) et officialisé par notre adhésion à l'Alliance : Énergiser au-delà du charbon. De plus, le Mouvement Desjardins a établi des principes directeurs pour guider la prise de décision dans ses relations d'affaires avec les grandes entreprises des secteurs intenses en carbone et opte pour une approche d'accompagnement pour les PME dans leur transition énergétique.

Recommandation n° 3 : Décrire la résilience de la stratégie organisationnelle, en prenant en compte des scénarios climatiques, dont au moins un aligné sur 2 °C ou moins.

- De nombreux facteurs rendent difficile l'intégration des changements climatiques dans la stratégie d'une institution financière comme le Mouvement Desjardins, tels que des horizons temporels éloignés, la multiplicité des facteurs de risque physiques ou de transition, des liens de causalité complexes entre les variables climatiques ou socioéconomiques et les incidences financières sur nos membres et clients ou sur nos secteurs d'affaires, ou encore le large choix de modèles et de scénarios quant aux futurs possibles.
- Afin d'intégrer les plus récents développements sectoriels sur ce sujet dans une approche coordonnée au niveau mondial, le Mouvement Desjardins a participé à plusieurs projets pilotes de l'Initiative financière du Programme

des Nations Unies pour l'environnement (PNUE IF) : en 2018-2019 pour développer un outil d'analyse des risques climatiques permettant d'estimer la valeur à risque des investissements selon deux scénarios (1,5 °C et 2 °C), et en 2020 pour développer un outil d'évaluation des répercussions du facteur de risque inondation sur le secteur assurance de dommages en Ontario selon deux scénarios climatiques (RCP 4.5 et 8.5). Des travaux additionnels sont en cours pour étendre ces premiers résultats à d'autres provinces, ainsi qu'aux financements octroyés par le Mouvement Desjardins.

- En collaboration avec une firme externe, le Mouvement Desjardins a par ailleurs défini quatre scénarios climatiques qui serviront de base aux analyses à venir concernant les répercussions potentielles des changements climatiques. Ces scénarios, illustrés ci-dessous, représentent un éventail de futurs plausibles en fonction des trajectoires climatiques qui pourraient se matérialiser, avec un accent sur les risques physiques (maintien du statu quo) ou de transition (décarbonisation profonde). Ils sont notamment alignés sur des travaux préliminaires de la Banque du Canada¹ et des scénarios de référence (SSP1 et 2, RCP 2.6, 4.5 et 8.5).

Scénario	Décarbonisation profonde Action tardive	Décarbonisation profonde Action rapide	Décarbonisation légère	Maintien du statu quo
Trajectoire	Les pays adoptent des mesures pour limiter le réchauffement climatique à 2 °C ou moins d'ici 2100, mais la mise en place d'une action à l'échelle mondiale est tardive, ce qui entraîne une transition désordonnée .	Les pays adoptent des mesures pour limiter le réchauffement climatique à 2 °C ou moins d'ici 2100, la transition est ordonnée et globalement conforme à l'objectif de l'Accord de Paris dès 2020.	Les pays agissent conformément à leurs engagements dans le cadre de l'Accord de Paris. Les actions ne sont pas suffisantes pour limiter le réchauffement à 2 °C d'ici 2100.	Aucune mesure additionnelle n'est prise pour limiter le réchauffement climatique. Les émissions augmentent sans contrainte.
Hausse de la température mondiale en 2100	≤ 2 °C	≤ 2 °C	~ 3 °C	≥ 4 °C

¹ Banque du Canada. [Analyse de scénarios et risques économiques et financiers associés aux changements climatiques](#), mai 2020.

Gestion de risques

Recommandation n° 1 : Décrire le processus de gestion des risques climatiques.

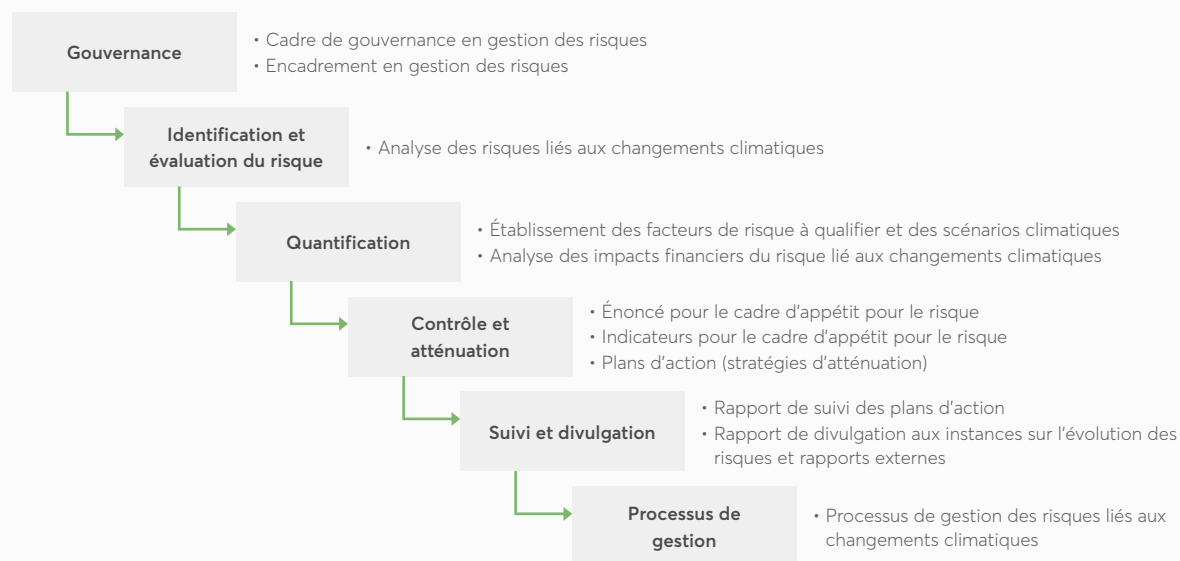
- Les facteurs de risque liés aux changements climatiques à court, moyen et long terme sont recensés, évalués et gérés dans le cadre d'un processus multidisciplinaire réalisé à l'échelle de l'organisation. Les ressources participant à ce processus, en collaboration avec les fonctions Gestion des risques ainsi que Développement durable et Finance responsable, doivent déterminer les facteurs de risque ayant une incidence sur leur secteur d'affaires (financement, placement, investissement ou assurances) ou leurs opérations, et en évaluer le niveau de risque (faible, modéré ou élevé).
- La méthodologie d'analyse du risque lié aux changements climatiques a été revue en 2020 pour prendre en compte de façon plus spécifique les particularités des secteurs d'activité et les répercussions potentielles sur nos membres et clients.

Recommandation n° 2 : Décrire le processus de gestion des risques climatiques.

- Des travaux visant à revoir l'approche de gestion du risque lié aux changements climatiques ont été amorcés en 2020 afin d'améliorer son intégration à nos mécanismes actuels de gestion des risques. La structure de cette approche est présentée dans le schéma à droite.
- Certains éléments de cette approche ont été amorcés ou finalisés durant l'année 2020, notamment des travaux de gouvernance, d'analyse du risque, de sélection des scénarios

climatiques pertinents et de quantification de l'incidence de certains facteurs de risque. Ces développements ont permis de renforcer la structure déjà en place, tout en conservant certains éléments, tels que les plans d'action en cours.

Intégration du risque lié aux changements climatiques à nos mécanismes actuels de gestion des risques



- À la suite de l'évaluation du risque lié aux changements climatiques, des plans d'action avec un calendrier de réalisation sont établis afin de mettre en œuvre des mesures pour atténuer le risque lorsque requis.
- Les résultats de l'analyse du risque lié aux changements climatiques sont présentés annuellement au comité de gestion Finances et Risques Mouvement.



Recommandation n° 3 : Décrire comment les processus de recensement, d'évaluation et de gestion des risques liés au climat sont intégrés dans la gestion globale des risques de l'organisation.

- Le Mouvement Desjardins dispose d'un registre des risques qui établit les principales catégories et sous-catégories de risques pouvant toucher l'organisation. Ce registre est actualisé au moins tous les ans et sert d'assise à l'évaluation quantitative et qualitative de l'importance des risques, à la détermination du profil de risque du Mouvement Desjardins et à la mise en œuvre des stratégies appropriées pour les atténuer.
- Le risque environnemental et social fait partie du registre des risques, et les changements climatiques sont un facteur de risque externe associé à ce risque. De plus, puisque les changements climatiques pourraient avoir une incidence sur les résultats futurs, ils sont considérés comme un risque émergent et suivis trimestriellement par la haute direction.

Mesures et cibles

Recommandation n° 1 : Publication d'indicateurs pour évaluer les risques et opportunités liés au climat en lien avec la stratégie et la gestion des risques de l'entreprise.

- Le Mouvement Desjardins a établi des indicateurs de suivi de la performance, regroupés sous les appellations « Transition verte » et « Empreinte carbone », qui font l'objet de présentations trimestrielles au CDM. Lorsque c'est pertinent, ces indicateurs et les cibles afférentes sont intégrés dans la structure de rémunération des employés et dirigeants.

Transition verte

- Volume d'affaires annuel de l'Offre verte, en M\$.
- Volume cumulatif des investissements et des financements dans les énergies renouvelables, en M\$.

Empreinte carbone

- Empreinte carbone des activités opérationnelles, en tonnes d'équivalent CO₂ et en GES/m² (voir la section Nous réduisons nos émissions de gaz à effet de serre, page 37).
- Différence entre l'intensité carbone de nos propres placements et les indices de référence.

- Le Mouvement utilise aussi un prix interne sur le carbone pour certains projets majeurs. Ce prix est lié au montant alloué à l'acquisition de crédits carbone pour la compensation de nos émissions de gaz à effet de serre, et il s'élevait en moyenne à 13 \$/tCO₂e en 2018-2019.
- D'autres indicateurs liés à notre action sur le climat ou notre engagement envers une transition juste sont suivis, comme la concentration de nos investissements et financements dans les secteurs liés au carbone et dans les énergies renouvelables ou la quantité de papier utilisée dans nos opérations.
- Desjardins a de plus rejoint en 2020 le Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) afin d'adopter et de promouvoir des méthodologies standardisées à l'échelon international pour mesurer les émissions de GES de nos financements et de nos investissements. Des travaux sont en cours pour estimer nos émissions financées dans les classes d'actifs incluses dans ce standard.



Recommandation n° 2 : Publication des émissions de portée 1 et 2 et, s'il y a lieu, de portée 3, et des risques connexes.

- L'empreinte carbone des activités opérationnelles du Mouvement Desjardins est décrite en détail en page 37.
- Depuis 2017, le Mouvement Desjardins compense ses émissions de GES comptabilisées dans son bilan carbone annuel par l'achat de crédits carbone certifiés en vertu de protocoles reconnus.

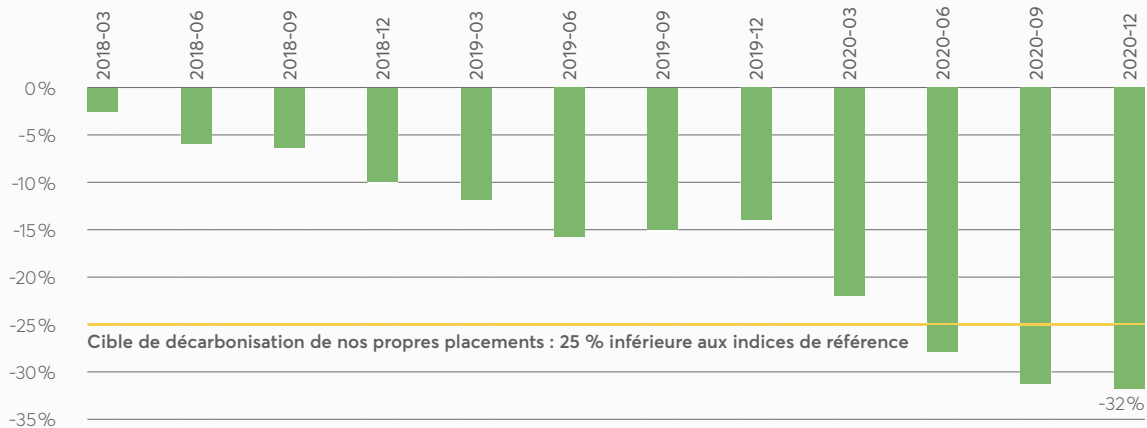
Recommandation n° 3 : Description des cibles que s'est fixées l'organisation relativement aux risques et aux opportunités liés au climat, de même que de ses indicateurs pour évaluer ses progrès.

- Le Mouvement Desjardins s'est fixé plusieurs cibles pour assurer une diminution concrète de ses émissions de gaz à effet de serre (voir tableau ci-dessous).

Objet	Périmètre	Année de base	Terme	Cible	Baisse atteinte en 2020
Émissions sous contrôle opérationnel	Bâtiments détenus, voyages d'affaires et consommation de papier	2018	2024	-20 %	-46 %
Consommation de papier	Consommation de papier du Mouvement	2018	2024	-32 %	-44 %
Différence entre l'intensité carbone pondérée de nos placements propres et les indices de référence	Actions et obligations de société des fonds propres du Mouvement	S.O.	2020	-25 %	-32 %

- Dans le cadre de son alignement sur les objectifs de l'Accord de Paris, le Mouvement Desjardins s'était fixé une cible de décarbonisation visant à ce que l'intensité carbone des actions et des obligations de société de nos fonds propres soit inférieure de 25 % à celle des indices de référence au 31 décembre 2020. Cet objectif a été dépassé, puisque l'écart atteint à cette date était de -32 %.
- Cette cible demeure en vigueur dans l'attente d'une nouvelle définition. Le maintien de cette performance nécessitera cependant des efforts constants, à mesure que la société – et donc les indices de référence représentatifs de l'économie – évolue vers une économie plus sobre en carbone. De nouvelles cibles basées sur la science seront développées en 2021 dans le cadre de l'opérationnalisation de notre ambition climatique à long terme.

Différence entre l'intensité carbone de nos fonds propres et les indices de référence



Social

Expérience membre et client	51
Leadership socioéconomique	69
Finance responsable	82
Diversité et inclusion	91
Employés	97





EXPÉRIENCE MEMBRE ET CLIENT

Comme ils font partie d'un groupe financier coopératif, les employés du Mouvement Desjardins visent à toujours travailler dans l'intérêt du membre et du client. Cela signifie qu'ils veillent, au quotidien, à ses intérêts individuels, pour qu'il reçoive toujours le conseil, le produit ou le service qui répond à son besoin, afin qu'il atteigne ou maintienne son autonomie financière. Ainsi, durant la crise de la COVID-19, Desjardins a soutenu et accompagné ses membres et clients en leur offrant des mesures d'allègement et des produits et services adaptés à leur situation.

Protection des membres et clients

Assurer la sécurité physique de nos membres, clients et employés

Au moment où les autorités ont mis le Québec et le Canada en pause, nos équipes ont réagi rapidement pour mettre de l'avant une série de mesures visant à préserver la santé de l'ensemble de nos employés et de nos membres, tout en assurant le maintien des services essentiels.

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

Consultez notre approche de gestion complète en matière d'expérience membre et client à la [page 36](#) de l'index GRI.



Télétravail : un déploiement à grande échelle

Ce sont 40 639 employés, soit plus de 80 % de nos effectifs, qui ont travaillé à distance pour assurer la continuité de nos opérations en appliquant les plus hauts standards de sécurité de l'information et en respectant les règles sanitaires. Ce vaste changement technologique et humain a été réussi grâce au travail en synergie et à l'effort collectif de tous les employés dans l'ensemble du Mouvement.

Afin d'offrir à nos employés un environnement de travail adapté à leurs fonctions et de leur assurer un certain confort, nous leur avons accordé une allocation pour l'achat d'équipement ergonomique et de périphériques informatiques.

Des mesures sanitaires renforcées

Installation de plexiglas et de stations de désinfection, signalisation pour assurer la distanciation entre les personnes, port du masque, etc. – rien n'a été négligé dans l'aménagement de nos établissements pour assurer la sécurité de nos membres et clients et de nos employés. Afin de limiter la propagation de la COVID-19, nous avons temporairement réduit le nombre de nos points de service accessibles aux membres ainsi que nos heures d'accessibilité physique.

Hausse de la limite de paiement sans contact

Nous avons été la première institution financière au Canada à faire passer la limite de paiement sans contact de 100 \$ à 250 \$, quel que soit le marchand, pour les cartes de débit et de crédit Desjardins. Cette mesure réduit la manipulation des terminaux.

Accélération de l'automatisation

De nombreux procédés d'automatisation ont été mis en place pour nos membres et clients (formulaires en ligne et parcours d'inscription pour le dépôt direct), afin de leur éviter les déplacements et les contacts physiques.

Notre collaboration avec l'Agence du revenu du Canada pour la mise en place du dépôt direct, a d'ailleurs fait l'objet de remerciements officiels de la ministre fédérale des Services publics et de l'Approvisionnement, l'honorable Anita Anand, dans une lettre adressée au président et chef de la direction du Mouvement.

Favoriser la sécurité numérique des membres et clients

Tableau de bord Ma sécurité

Nous avons créé la section Ma sécurité dans AccèsD Internet et mobile. Cette nouvelle section regroupe toutes les fonctionnalités de sécurité qui permettent aux utilisateurs de gérer efficacement l'ensemble de leurs paramètres d'accès :

- Identifiants AccèsD
- Questions secrètes
- Appareils de confiance
- Mot de passe
- Image de sécurité
- Authentification à deux facteurs

Ce tableau de bord contient également un indicateur visuel présentant quatre types de recommandations personnalisées pour renforcer la sécurité sur AccèsD.

Page de conseils en matière de sécurité en ligne

Reconnaître un courriel frauduleux, effectuer un Virement *Interac* sécuritaire, protéger ses renseignements personnels, etc. : cette [page](#) présente des conseils et outils pour permettre aux membres et clients de protéger au mieux leur sécurité en ligne.



Protection Desjardins

L'ensemble de nos membres et clients continuent de bénéficier de la [Protection Desjardins](#), l'une des meilleures offertes au Canada.



Protection

Les actifs que nos membres et clients détiennent et les transactions financières qu'ils effectuent chez Desjardins sont entièrement protégés en cas d'opérations non autorisées.



Accompagnement

En cas de vol d'identité avéré, Desjardins assure une prise en charge personnalisée de ses membres et clients et les accompagne à chaque étape de la restauration de leur identité.



Remboursement

Les membres et clients ont droit à un remboursement allant jusqu'à 50 000 \$ pour des dépenses ou des frais engagés dans le cadre d'une démarche de restauration d'identité, comme des frais de notaire et d'avocat ou une perte de salaire.



Surveillance du crédit d'Equifax

Ce service permet aux membres et clients de consulter leur dossier de crédit et effectue une surveillance quotidienne de celui-ci pendant cinq ans. Il comprend aussi des alertes en cas d'activité dans leur dossier et une assurance en cas de vol d'identité.

Des mesures d'allègement et d'accompagnement exceptionnelles

En mars dernier, une grande partie de l'économie du Canada a été mise en pause afin de limiter la propagation de la COVID-19. Desjardins a déployé de nombreux moyens pour appuyer pour ses membres et clients le plus durement touchés par la situation.

Desjardins a d'ailleurs fait partie des trois institutions financières en Amérique du Nord reconnues par les Nations Unies début avril 2020 comme institution responsable dans le contexte de la pandémie de COVID-19.

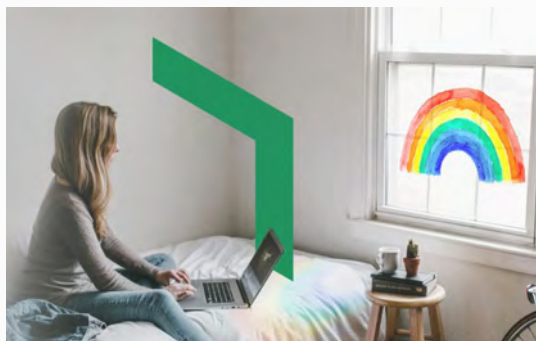
Desjardins a également été désigné par les Québécois comme l'institution financière ayant le mieux géré la situation liée à la COVID-19, dans le cadre d'une vaste étude menée par Lanla, chef de file en recherche marketing au Québec.



Notre priorité: accompagner nos membres et clients

Une approche bienveillante

Desjardins a communiqué proactivement avec ses membres et clients admissibles à des allègements, notamment à des remboursements, ou à des protections d'assurance, telles que les protections liées à la perte d'emploi comme l'assurance solde de crédit. Nous avons tout mis en place pour aider financièrement les membres et clients dans le contexte de la COVID-19. Qu'ils soient jeunes, aînés, membres particuliers ou membres entreprises, des conseils pour gérer leurs finances ont été mis en évidence sur nos plateformes numériques.



Pour l'ensemble des particuliers

Desjardins a reçu 308 295 demandes de membres particuliers concernant les reports de paiement sur les cartes de crédit, le financement Accord D, les prêts et les marges de crédit.

Le taux d'intérêt annuel pour les détenteurs de carte de crédit bénéficiant d'un report de paiement sur un produit de financement Desjardins a été réduit temporairement à 10,9 %.

Un prêt de dernier recours pouvant aller jusqu'à 3 000 \$ a été accordé aux membres le plus durement touchés.

Les frais pour dépassement du nombre de transactions prévues au forfait des membres ont été remboursés jusqu'en septembre 2020.

Pour la jeunesse

Nous offrons une assistance téléphonique psychologique et juridique aux membres de 18 à 30 ans. Nous avons également maintenu la gratuité sur les frais de service pour les étudiants atteignant l'âge limite de 26 ans.

Pour les assurés

Étant donné la réduction importante de l'utilisation des véhicules par les Canadiens et la diminution du nombre de réclamations en assurance automobile, Desjardins Assurances a choisi de remettre plus de 155 M\$ à ses assurés automobile dans l'ensemble du Canada.

Le paiement des primes d'assurance a été allégé pour les personnes aux prises avec les contrecoups financiers de la COVID-19.

Une remise de primes de 33 % a été offerte aux adhérents de l'assurance annuelle voyages multiples qui n'ont pas été en mesure de profiter pleinement de leur protection. Au total, 3,3 M\$ ont été versés à plus de 22 000 détenteurs d'assurance voyage.

Plusieurs autres mesures ont été mises en place afin d'aider nos assurés à faire face aux effets de la COVID-19, telles que le rehaussement de la limite de la couverture pour les télétravailleurs, la réduction temporaire des règles pour le remisage de véhicules et la flexibilité de paiement.

Pour les aînés

L'isolement est très présent chez les personnes âgées en cette période de confinement. L'utilisation de nos services numériques ne leur est pas toujours familière, elles sont contraintes dans leurs déplacements et ne peuvent recevoir le soutien de leurs proches comme à l'habitude. Nous avons donc voulu alléger leurs préoccupations.

File téléphonique prioritaire et accompagnement personnalisé pour les 70 ans et plus

Lorsqu'ils appellent au 1 800 CAISSES, les aînés ont la possibilité de réduire le temps d'attente avant de parler à un conseiller et de recevoir un service d'accompagnement personnalisé pour réaliser leurs transactions financières.

Soutien à l'adoption des outils numériques

Comme plus de la moitié des 65 ans et plus ont un ordinateur ou une tablette et que l'automatisation a été imposée par la pandémie, de courtes vidéos ont été conçues pour les outiller dans la gestion de leurs finances courantes en ligne. Ces [tutoriels](#) ont pour objectif de faciliter l'utilisation des services AccèsD Internet et mobile.

Contre les abus financiers

La situation de pandémie a fait ressortir les défis et limitations des personnes en situation de vulnérabilité. Desjardins a instauré plusieurs mesures afin de réaffirmer sa volonté de les accompagner. Un accent particulier a été mis sur la promotion du programme [Maître de sa vie et de ses biens](#), notamment pour prévenir les fraudes ou les abus financiers, plus fréquents en situation d'isolement.

Depuis 2005, l'action concertée des caisses et des organismes sociocommunautaires de leur milieu, à laquelle s'intègre le programme Maître de sa vie et de ses biens, vise à prévenir, détecter et empêcher les situations d'abus que peuvent vivre les personnes en situation de vulnérabilité, dont les membres aînés.



Unis contre l'exploitation financière des aînés

Résumé de la vidéo (1 min 15 s)

Les abus financiers à l'égard des personnes âgées, malheureusement trop courants, sont une réelle préoccupation. Aujourd'hui plus que jamais, accompagner nos membres aînés est au cœur de nos priorités.

Pour les entreprises

Dès l'arrêt des activités de production, Desjardins s'est positionné en mettant en œuvre des **mesures d'allègement exceptionnelles destinées aux entrepreneurs** pour aider les PME, qui constituent l'essentiel de notre économie, à retrouver le chemin de la croissance :

- Financement : révision temporaire des conditions de financement sur les marges de crédit; moratoire de capital pour tous les secteurs; accélération du processus de décision; refinancement de certains actifs.
- Cartes de crédit : report de paiement et réduction temporaire à 10,9 % du taux d'intérêt annuel pour les détenteurs de carte de crédit bénéficiant d'un report de paiement sur un produit de financement Desjardins.
 - En 2020, Desjardins a reçu 33 900 demandes de ses membres et clients entreprises pour des reports de paiement sur les cartes de crédit, le financement Accord D, les prêts et les marges de crédit.
- Partenariats avec les programmes gouvernementaux : Compte d'urgence pour les entreprises canadiennes (CUEC), Programme d'action concertée temporaire pour les entreprises (PACTE) avec Investissement Québec, Programme de crédit aux entreprises (PCE) avec Exportation et développement Canada, etc. Pour faciliter l'accès à ces programmes, Desjardins a rapidement automatisé les processus de demande et de traitement. Au 31 décembre, Desjardins avait reçu 120 247 demandes, ce qui représente des déboursements de 4,1 G\$.

- Déploiement de Fundica, un site de recherche gratuit et performant, unique sur le marché, permettant de trouver subventions, crédits d'impôt et garanties de prêt parmi 250 programmes d'aide aux entreprises – y compris des subventions en soutien à la transition vers une économie verte.
- Accompagnement personnalisé et enrichissement du rôle-conseil de nos employés de première ligne, qui ont suivi une formation spécifique « Puissance E Relance » dans le contexte de la relance post-COVID.
- Propositions de maillages entre nos entreprises membres pour assurer leur survie (p. ex. des fusions ou acquisitions, ou encore la découverte de nouveaux fournisseurs ou de débouchés pour leurs produits).
- Revue personnalisée des cotes de crédit : le développement d'un outil interne a permis de personnaliser la révision de la cote de risque en fonction de la situation spécifique du membre, alors que la majorité des institutions financières optaient pour des révisions systématiques des cotes applicables à toute la clientèle de certains secteurs d'activités.
- Moratoire de capital ou moratoire de capital avec capitalisation des intérêts et des frais de gestion offert aux entreprises partenaires de Desjardins Capital touchées par la crise sanitaire. L'objectif était d'offrir une marge de manœuvre aux entreprises susceptibles de rencontrer des difficultés financières.
- Négociation d'une entente avec notre partenaire Medisys pour un programme de télémédecine offert à tous les membres entreprises.
- Négociation d'un programme d'aide aux employés

et aux gestionnaires : une offre avantageuse de soutien psychologique pour tous les membres entreprises avec notre partenaire Optima Santé globale (programme d'aide aux employés).

Pour les employeurs offrant des assurances collectives à leur personnel

- Flexibilité ou décalage pour les renouvellements de contrat et prolongation de 30 jours du délai de grâce pour le paiement des primes.
- Crédit sur les primes d'assurance soins dentaires.
- Offre d'options de maintien des garanties en cas de mise à pied temporaire et de congé sans solde, que la clause fasse partie du contrat ou non.
- Mise en place de nouveaux services et de mesures d'accompagnement pour que les employés puissent continuer de veiller à leur mieux-être et à celui de leurs proches :

- Diffusion d'information sur la santé et la COVID : « Mieux vous êtes informé, mieux vous pouvez prendre soin de vous et de votre famille ».
- Mise en place d'un service d'accompagnement pour les employés et leurs proches, afin de les aider pendant cette période difficile : accès gratuit à quatre heures de consultation psychologique en ligne ou par téléphone (même pour les régimes qui n'incluaient pas ce service).
- Bonification de la liste de fournisseurs de soins en ligne pour faciliter l'accès aux professionnels de la santé : ajout de 12 conseillers, thérapeutes et professionnels de la santé.
- Prolongation de quatre mois de médicaments dont l'ordonnance venait à échéance entre le 30 mars et le 30 juin 2020.
- Promotion des services en ligne et ajout de professionnels à la réclamation en ligne, afin d'éviter tout délai dû à un possible ralentissement ou à une interruption des services postaux.



Une expérience membre et client rehaussée

Plus d'autonomie grâce à une expérience virtuelle améliorée et simplifiée

De nouvelles solutions hypothécaires numériques

- **Renouvellement hypothécaire**

Le [renouvellement hypothécaire numérique](#) est une nouvelle solution déployée en 2020, qui permet à nos membres admissibles de renouveler leur hypothèque 120 jours avant la date de rappel de leur prêt.

Cette expérience omnicanal innovante s'appuie sur AccèsD Internet, sur le conseiller en financement hypothécaire accessible par la ligne téléphonique d'AccèsD et sur le personnel du réseau des caisses.

En se prévalant de cette solution, le membre bénéficie d'un taux d'intérêt personnalisé et d'un outil lui permettant d'effectuer des simulations de remboursement pour payer moins d'intérêts.

- **Bonification de la remise en capital**

Il est désormais possible pour les membres d'effectuer une remise en capital en ligne sur leur prêt hypothécaire de type fermé. Cette nouvelle fonctionnalité – qui s'ajoute à la remise en capital sur les prêts hypothécaires de type ouvert et les financements d'automobiles et de véhicules de loisirs – offre aux membres une plus grande autonomie dans la gestion de leurs finances tout en leur permettant de réduire les sommes allouées au paiement d'intérêts.

Plus de fonctionnalités pour gérer sa carte de crédit

Plusieurs nouveautés ont été apportées à l'expérience de paiement par carte de crédit. Diminution du stress, accroissement du sentiment de sécurité, meilleure gestion de ses finances et gain de temps sont au rendez-vous.

- **Suspension/réactivation de la carte de crédit**

Permet de suspendre la carte de crédit d'un simple clic, en cas de perte ou de vol. Le détenteur peut ainsi prévenir rapidement l'utilisation frauduleuse de sa carte et la réactiver s'il la retrouve.

- **Remplacement d'une carte perdue ou volée en mode autonome**

Plus besoin d'appeler pour remplacer sa carte. Cette opération peut maintenant être effectuée en ligne de façon simple et instantanée.

- **Annulation du paiement de la carte de crédit**

Il est désormais possible d'annuler le paiement d'une carte de crédit émise par Desjardins ou d'autres institutions financières la journée même du paiement.

- **Nouvelle expérience de paiement en direct de la carte de crédit**

Pour éviter les intérêts en cas de retard, les montants minimums ou totaux du dernier relevé sont clairement affichés et le membre peut, d'un seul clic, choisir le montant qu'il désire payer.



Des réclamations d'assurance simplifiées

• Assurance voyage

En réponse aux bouleversements dans l'industrie du voyage, un grand chantier de virtualisation a été déployé pour accélérer le traitement des réclamations de nos détenteurs d'assurance voyage.

- Ajout d'un parcours « express » pour l'annulation d'un voyage dont les frais ont été engagés avant le 13 mars 2020.
- Possibilité de télécharger le formulaire de réclamation et de le remplir de façon électronique. Il n'est plus nécessaire d'imprimer le formulaire. Aucune signature requise.
- Envoi du formulaire de réclamation et de toutes les pièces justificatives en format électronique.
- Possibilité d'envoyer une photo du spécimen de chèque pour recevoir le remboursement par dépôt direct.

• Assurance de dommages

En 2020, près de 10 000 évaluations de dommages aux véhicules ont été faites par l'entremise de la fonctionnalité électronique d'estimation par photos, ce qui a permis l'économie d'autant de déplacements chez le carrossier pour nos assurés. De plus, de nouvelles fonctionnalités permettent aux assurés de suivre en ligne l'évolution de leur réclamation habitation.



Pour optimiser son temps

Attente virtuelle en centre de relations clients

Nous avons déployé une fonctionnalité d'attente virtuelle offrant la possibilité aux membres d'être rappelés. Ils conservent ainsi leur place dans la file d'attente sans devoir demeurer en ligne.

Simplification du processus d'octroi de crédit

Les membres bénéficient désormais d'un processus allégé et rapide pour le traitement de leur demande de crédit. Si elle respecte certaines caractéristiques, leur financement est octroyé en cinq jours ou moins.

Cette simplification a été saluée par l'International Institute of Business Analysis (IIBA), qui a remis le premier prix GRAAL (Grande Reconnaissance en Analyse d'Affaires et Leadership) à l'équipe qui a développé cette innovation.

Simplification des processus de réclamation en assurance individuelle

• Traitement accéléré des réclamations en assurance vie de 10 000 \$ et moins

Dans le cas où les bénéficiaires sont les héritiers légaux, ces réclamations sont traitées très rapidement, en ligne et sans document : un plus pour la paix d'esprit des personnes endeuillées.

• Introduction d'un référent unique

Désormais, une seule personne prend en charge l'entièreté d'une réclamation en assurance individuelle (vie, santé, invalidité) et la traite en direct, ce qui réduit grandement les délais de service.

Pour gérer sainement ses finances

Alerte en cas d'insuffisance de fonds

Les membres inscrits à l'alerte reçoivent un message s'ils émettent un chèque sans provision à partir de leur compte d'épargne avec opérations. Ils peuvent ainsi éviter les désagréments et les frais inutiles.

Nouvelle carte Flexi

Lancée en juin 2020, la carte Flexi est une carte de crédit à taux réduit sans frais annuels. Son lancement a été devancé pour l'offrir plus rapidement aux membres et clients étant donné les circonstances économiques difficiles liées à la COVID-19.

Pour être protégé adéquatement

Des applications qui veillent sur nos membres et clients ainsi que sur leurs biens

Nous proposons à nos membres et clients l'application mobile Desjardins Assurances Auto-habitation, qui leur donne accès à des fonctions de prévention telles que Alerte^{MD}, Radar^{MC} et Ajusto^{MD}.

Avec Alerte, nos assurés obtiennent gratuitement un détecteur d'eau et de gel pour leur résidence. Le détecteur envoie des alertes sur leur téléphone intelligent leur permettant de réagir rapidement pour limiter les dommages. 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. Dans un contexte de multiplication des événements météorologiques extrêmes découlant des changements climatiques, nous contribuons à la protection des personnes et de leurs biens.

Quant à Ajusto, une application qui permet aux conducteurs d'obtenir une rétroaction sur leur conduite directement sur leur téléphone intelligent, elle contribue à améliorer la conduite de nos assurés et par le fait même à accroître la sécurité routière.

^{MD} Alerte est une marque déposée de Desjardins Groupe d'assurances générales inc., employée sous licence.

^{MC} Radar est une marque de commerce de Desjardins Groupe d'assurances générales inc., employée sous licence.

^{MD} Ajusto est une marque déposée de Desjardins Groupe d'assurances générales inc., employée sous licence.

Pour permettre à nos membres entreprises de mieux développer leurs affaires

Virement *Interac* pour entreprises

Le Virement *Interac* disponible dans AccèsD Affaires offre une solution de paiement plus rapide, sans manipulation ni déplacement, qui contribue à une meilleure gestion des entrées et sorties de fonds.

Calculateur de l'incidence du revenu passif

Cet outil aide les conseillers à sensibiliser leurs membres propriétaires d'entreprise à l'incidence des changements fiscaux, pour les aider à prendre de meilleures décisions.

Avantages exclusifs aux membres

Pour nos membres particuliers

Tous nos membres bénéficient d'avantages exclusifs, les Avantages membre Desjardins.

- 17 avantages liés à nos produits et services financiers pour les particuliers sous forme de rabais, de remises en argent et de bonifications de taux, dont plusieurs s'adressant exclusivement aux jeunes.
- Une trentaine d'offres exclusives et de privilèges, renouvelés régulièrement, en collaboration avec des marchands et des partenaires.
- Assistance succession, Assistance voyage et Assistance routière^{MD} pour les moins de 25 ans. Une initiative qui témoigne de l'engagement de notre coopérative envers le mieux-être de ses membres.

^{MD} Assistance routière Desjardins est une marque déposée de Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie utilisée avec permission par Desjardins Assurances générales inc. Ce programme est administré par Assistel inc.

Pour nos membres entreprises

Nos membres entrepreneurs bénéficient, en plus des avantages offerts aux particuliers, de 11 avantages exclusifs liés à nos produits et services financiers ainsi qu'à la gestion de leurs affaires. Ces Avantages membre Desjardins répondent aux besoins des entreprises de toutes tailles. Ils comprennent une trousse de bienvenue et des offres en matière de solutions de paiement, de financement, d'assurance et d'épargne.

Mesures d'amélioration de l'expérience membre et client

Le Mouvement Desjardins accorde une attention importante à l'expérience vécue par ses membres et clients. Nous y travaillons sur tous les canaux qu'ils utilisent pour faire affaire avec nous, qu'ils soient physiques ou virtuels, au Québec, en Ontario ou ailleurs au Canada et dans le monde.

Enquêtes de satisfaction

En 2020, au-delà de 100 interactions ont été mesurées dans tous les canaux et les secteurs du Mouvement. À la suite des sondages, plus de 500 000 réponses aux cinq nouvelles questions harmonisées ont été reçues et plus de 35 000 membres et clients ont été joints au téléphone par nos gestionnaires dans le but d'en apprendre davantage sur leur récente expérience. Les commentaires de nos membres et clients indiquent que nos principales forces résident dans la prestation de services offerte par nos conseillers et agents.

Nous travaillons constamment à favoriser le partage des bonnes pratiques entre collègues afin d'améliorer l'expérience vécue par nos membres et nos clients lorsqu'ils interagissent avec l'ensemble du Mouvement Desjardins.

Une formation sur les saines pratiques commerciales au quotidien est disponible pour les employés du réseau des caisses ainsi que les équipes qui les appuient.



Consultez notre approche de gestion complète concernant l'expérience de nos membres et clients à la [page 36](#) de l'index GRI.

Des experts et des conseils accessibles

Un réseau étendu au Québec et en Ontario

Au Québec et en Ontario, les membres ont accès à :



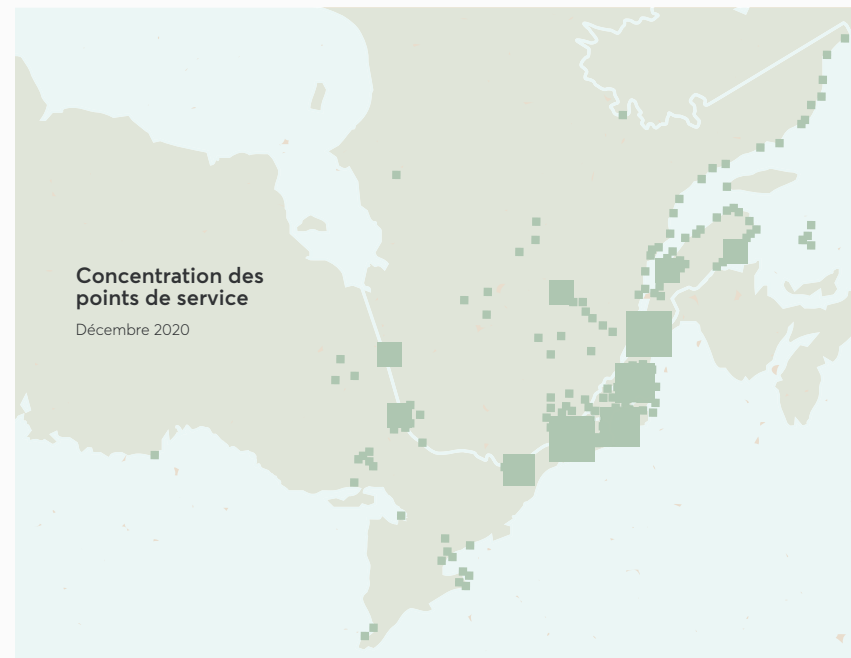
Le 1er janvier 2020, les caisses de l'Ontario se sont regroupées en une seule entité afin de réunir leurs forces au bénéfice des membres et des collectivités ontariennes.

La nouvelle Caisse Desjardins Ontario dispose de 48 points de service, de 64 guichets automatiques et de 6 agences dans le nord-ouest de la province.

Un centre de services Desjardins, situé au cœur du quartier des affaires de Toronto, donne accès sous un même toit à la gamme complète de produits et services de Desjardins. Ce centre appuie aussi les caisses du Québec et de l'Ontario dans la prise en charge des membres particuliers ou entreprises qui projettent de s'établir à Toronto.

Depuis novembre 2020, les membres Desjardins peuvent effectuer des retraits sans frais dans les guichets du réseau AccuLink, à la suite d'un accord conclu par Desjardins avec ce réseau de plus de 2 000 appareils au Canada. On compte plus de 450 appareils uniquement en Ontario.

Une entente avec la Caisse populaire Alliance procure également, sur le territoire ontarien, un accès à 26 points de service en mode intercaisses, ainsi qu'à 26 guichets automatiques, pour lesquels aucuns frais Interac ne sont facturés.



Notre présence dans les régions à faible densité de population

En 2020, Desjardins exploitait 851 points de service au Québec et en Ontario (les sièges sociaux des caisses, leurs centres de services ainsi que nos centres multitransits). Au Québec, 183 de ces points de service étaient situés dans des régions à faible densité de population (moins de 2 000 habitants), soit 23 % du total des points de service de la province. À titre de comparaison, les principales

banques exploitaient approximativement 1 % de leurs succursales dans ces régions. De plus, grâce à Internet et au téléphone, nos produits et services financiers et d'assurance sont aussi accessibles aux membres et clients vivant dans ces régions.

Des solutions pour rester près des membres et clients

Desjardins a pris diverses mesures pour donner accès à ses services à ses membres et clients qui habitent dans des régions éloignées ou ont de la difficulté à se déplacer. Voici quelques exemples :

- Soutien au transport pour se rendre à un point de service (collectif, personnalisé, navette, remboursement de frais, etc.).
- Formation sur l'utilisation des guichets automatiques ou d'AccèsD.
- Installation de postes informatiques dans des locaux accessibles à la communauté.
- Accompagnement personnalisé avec les caisses mobiles – des autocars spécialement aménagés comprenant un espace-conseil et un guichet automatique.

Autres services au Québec et en Ontario

Nos membres et clients du Québec et de l'Ontario ont aussi accès aux milliers d'employés et de conseillers de nos filiales d'assurance de personnes, d'assurance de dommages, de valeurs mobilières et de gestion de patrimoine.

Nous adaptons nos modes de distribution et en adoptons de nouveaux afin de toujours mieux répondre aux besoins de nos membres, qui évoluent au fil des années. En 2020, 1,28 milliard de transactions financières ont été effectuées sur le canal virtuel (AccèsD et les Services mobiles Desjardins), soit une augmentation de 27 % par rapport à 2019. En contrepartie, les transactions effectuées au comptoir ont diminué de 41 % et celles effectuées aux guichets automatiques ont baissé de 32 %. Au Québec, Desjardins demeure l'institution financière donnant accès au plus important parc de guichets automatiques à ses membres et clients.

Au 31 décembre 2020, 219 caisses offraient un service d'accueil téléphonique de 6 h à minuit, 7 jours sur 7. Les membres peuvent ainsi obtenir des renseignements et des conseils concernant leurs transactions courantes ou de placement, ou prendre un rendez-vous avec un conseiller à leur caisse. Bon nombre de caisses ont aussi prolongé leurs heures d'ouverture et sont maintenant ouvertes les fins de semaine afin d'adapter leurs services aux horaires variés de leurs membres.

Autres moyens facilitant l'accès à nos produits et services

- Tous nos guichets automatiques sont conçus pour les non-voyants et les personnes à mobilité réduite. Nos nouveaux guichets offrent actuellement une assistance vocale pour les transactions les plus courantes, soit les retraits, les dépôts et les paiements de facture. Les autres fonctions seront proposées progressivement en 2021.
- Les membres qui ne peuvent utiliser un guichet automatique en raison d'un handicap permanent ont droit aux tarifs des services automatisés même s'ils effectuent leurs transactions à un comptoir.
- Tous nos produits de finance solidaire et les services d'éducation et de consultation budgétaire qui y sont liés sont proposés aux personnes désavantagées.
- Tous les sites Web, applications mobiles et contenus publics Desjardins assujettis à la LAPHO (normes d'accessibilité intégrées de la loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario) ont pour objectif d'intégrer de façon continue les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (Web Content Accessibility Guidelines – WCAG) 2.0 AA du W3C (World Wide Web Consortium).

Des moyens pour répondre à des besoins particuliers

Les espaces 360^d

Desjardins a élaboré un concept unique en Amérique du Nord pour ses jeunes membres : l'espace 360d. Conviviaux et branchés, ces centres de services financiers spécialisés complémentaires aux caisses s'adressent aux étudiants et aux jeunes travailleurs âgés de 18 à 30 ans. En raison de la nouvelle réalité de l'école virtuelle, de nombreuses mesures ont été mises en place en 2020 pour être présent à distance auprès des jeunes membres. Entre autres, plus de 200 webinaires, activités et concours ont été organisés pour plus de 9 000 participants.

Les caisses mobiles

Les caisses mobiles sont des façons supplémentaires et novatrices d'entrer en contact avec Desjardins. Deux autocars aménagés pour l'offre de services financiers permettent à nos membres et clients d'effectuer des transactions en toute sécurité dans un espace convivial et moderne, présentant des caractéristiques écoresponsables. Nos autocars sont en effet dotés de panneaux solaires qui produisent l'électricité requise lorsqu'ils sont en activité. De plus, ils utilisent du biodiesel pour se déplacer.

Les caisses mobiles ont été remisées pour la majeure partie de l'année en raison de la pandémie. Elles ont tout

de même été utilisées en début d'année et pendant une partie de l'été, notamment pour assurer la continuité des services aux membres lors de transformations ou de fermetures de centres de services.

Le Service Signature

Le Service Signature offre un accompagnement à nos membres ayant besoin de services financiers spécialisés. En 2020, nous avons poursuivi son expansion avec l'ajout de deux centres – soit Abitibi-Témiscamingue, Nord-du-Québec ainsi que Lévis, Lotbinière, Bellechasse – aux autres déjà établis. Nous avons aussi amorcé une transition vers le régime réglementaire de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) dans une volonté de rehausser l'offre en placement proposée à nos membres.

Le Centre d'affaires en ligne

Notre Centre d'affaires en ligne offre une accessibilité adaptée à la réalité de nos membres entrepreneurs. Il est en service de 8 h à 20 h en semaine et de 8 h à 16 h le samedi et le dimanche. Ce centre de relations clients simplifie la vie des entreprises en les accompagnant en mode virtuel ou téléphonique, pour tout ce qui a trait à la gestion quotidienne, au

financement, à l'épargne et à l'acquisition de produits d'assurance. Des conseils sont également offerts aux entreprises en démarrage ou en croissance au sujet des différentes subventions, de l'accès au microcrédit et des programmes gouvernementaux.

Desjardins à l'aéroport Montréal-Trudeau

Qu'ils aient besoin de conseils d'experts ou d'un avis de dernière minute, Desjardins est présent pour ses membres et clients à l'aéroport de Montréal. Les chargés de clientèle offrent des conseils financiers dans différentes langues avec ou sans rendez-vous. Quant aux employés du kiosque, ils répondent aux questions impromptues avant un voyage international. Finalement, le Salon Odysée offre un moment de détente aux voyageurs avant leur départ.

En 2020, une escouade accueillait en espagnol les travailleurs saisonniers à l'aéroport pour leur permettre d'ouvrir un compte afin d'y déposer leur nouvelle paie au Canada et d'activer leur carte de débit. En accueillant ces travailleurs, nos escouades ont facilité leur intégration dans nos entreprises agricoles tout en contribuant à leur autonomie financière dès leur premier jour en sol canadien.



Des services accessibles hors du Québec et de l'Ontario grâce à l'intercoopération

Ailleurs au Canada

Dans les provinces autres que le Québec et l'Ontario, nous misons sur les efforts conjugués de nos filiales d'assurance de personnes et d'assurance de dommages de même que du milieu coopératif et des caisses du Manitoba et du Nouveau-Brunswick. Nous offrons ainsi à nos membres et clients de ces provinces des produits et services financiers adaptés à leurs besoins par l'intermédiaire :

- de plus de 1 500 conseillers et représentants de nos réseaux partenaires (notamment Desjardins Sécurité financière Réseau indépendant et Desjardins Sécurité financière Investissements) ainsi que plus de 450 agents de Desjardins;
- de 65 points de service et de 94 guichets automatiques établis au Manitoba (Caisse Groupe Financier) et au Nouveau-Brunswick (UNI Coopération financière).

Détenue à 50 % par Desjardins et à 50 % par un partenariat entre des centrales de *credit unions* et Co-operators (par l'entremise du Groupe CUMIS), Patrimoine Aviso est une des plus importantes sociétés pancanadiennes indépendantes offrant des services financiers intégrés. Elle répond aux besoins en gestion de patrimoine des *credit unions* du pays, ainsi qu'à ceux de diverses organisations financières indépendantes.

De plus, Services financiers Collabria inc. (Collabria), une filiale actuellement détenue à 99,87 % par Desjardins, procure des solutions de paiement et des cartes de crédit aux *credit unions* de tout le Canada. En effet, plusieurs des 300 coopératives financières au Canada n'ont pas la possibilité d'émettre des cartes de crédit. Collabria vise à leur fournir des solutions de paiement spécialement conçues pour les aider à accroître le contrôle sur leurs opérations et à renforcer le service qu'elles offrent à leurs membres.

En Floride

Qu'ils soient résidents permanents ou temporaires ou encore en voyage, nos membres peuvent utiliser les services de la Desjardins Bank. Cette institution financière sert les membres des caisses Desjardins et tous les Canadiens, non seulement en Floride, mais partout aux États-Unis. Son siège social et ses centres de services sont situés dans des villes très populaires auprès des Québécois et des autres Canadiens : Hallandale Beach, Pompano Beach, Lauderdale et Boynton Beach. Avoir un compte à la Desjardins Bank, c'est pouvoir compter sur un service de qualité offert tant en français qu'en anglais dans ses centres de services.

En Europe

Notre Bureau de représentation Desjardins Europe assure notre rayonnement auprès des marchés des particuliers et des entreprises. En 2020, plus de 1 800 ouvertures de compte y ont été réalisées.

Médias sociaux

Les médias sociaux sont un moyen de communication privilégié par plusieurs de nos membres et clients. Les communautés animées par Desjardins sont dynamiques et engagées :



28 500 abonnés



334 000 abonnés



158 000 abonnés



19 000 abonnés

Toutes les caisses sont présentes sur Facebook, notamment pour communiquer avec leurs membres et les consulter sur divers sujets. Chaque semaine, plus de **1,1 million** de personnes voient du contenu publié dans les pages Facebook de Desjardins.

Éducation en soutien à l'autonomie financière

L'éducation financière a toujours été un des éléments centraux de la mission du Mouvement Desjardins. 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. En 2020, nous avons investi 7 M\$ dans la diffusion de ces programmes visant notamment à encourager de saines habitudes financières, à promouvoir l'autonomie et à favoriser le bien-être financier.

GRI

103-1 | 103-2 | 103-3

Consultez notre approche de gestion complète en matière d'éducation et de coopération à la [page 36](#) de l'index GRI.

Adultes

Sensibilisation à l'investissement en bourse

Court@ge 18-30 est une offre exclusive du secteur Courtage en ligne visant à sensibiliser les 18 à 30 ans, surtout ceux qui souhaitent commencer à investir sur les marchés boursiers, à l'importance d'une bonne santé financière. En 2020, plus d'une trentaine de conférences et d'activités offertes dans des universités ou d'autres lieux de formation ont joint quelque 1 600 jeunes un peu partout au Québec. Plus de 12 100 jeunes ont bénéficié de cette offre exclusive depuis son lancement en janvier 2016.

Pour favoriser l'éducation financière de nos membres et clients et les aider à prendre des décisions de placement éclairées, Desjardins Courtage en ligne propose également un centre d'apprentissage en ligne, avec plus de 250 activités éducatives chaque année.

Semaine de la coopération : mieux vivre avec ses finances

Nous avons célébré notre nature coopérative en proposant des activités virtuelles en éducation financière, en cohérence avec notre cible de travailler toujours dans l'intérêt des membres et clients en les accompagnant dans leur parcours vers l'autonomie financière.

Au cœur de cette programmation, cinq webinaires touchant des sujets variés :

- Repenser notre société avec les défis de demain
- L'investissement responsable, un levier de changement
- L'éducation financière sans frontières
- Budget : trucs et astuces
- Unis contre l'exploitation financière des aînés

Ce fut un franc succès! Quelque 700 participants de plus de 30 pays ont assisté au webinaire L'éducation financière sans frontières, organisé par Développement international Desjardins.

Les membres ont aussi pu vivre une expérience inédite sous forme de jeu d'évasion virtuel, en lien avec les festivités du 120^e anniversaire de Desjardins. C'est par un voyage dans le temps que les joueurs ont découvert les facettes importantes de l'histoire de Desjardins.

Quant au réseau des caisses, il a collaboré avec les partenaires diffuseurs de Mes finances, mes choix^{MD} pour offrir les modules en classe virtuelle auprès des jeunes de 16 à 25 ans.

Campagne d'éducation financière pour nos membres et clients anglophones

Une série de vidéos ont été produites en collaboration avec l'influenceuse financière ontarienne Jessica Moorhouse. Cette initiative visait à offrir à nos membres et clients anglophones des contenus pertinents, adaptés à leurs préoccupations. Des sujets variés ont été abordés : Comment ajuster son budget si notre situation financière a changé récemment? Comment se bâtir un fonds d'urgence? Qu'est-ce que l'investissement responsable? Faut-il sacrifier ses rendements si on investit de manière responsable?

Cette année marquait le dixième anniversaire du Mois de la littératie financière. Desjardins souhaitait prendre une part active dans cet effort de mobilisation visant à aider les Canadiens à acquérir une plus grande autonomie sur le plan financier. Ainsi, durant le mois de novembre, des capsules vidéo sur les finances personnelles conçues par Desjardins ont été partagées sur les médias sociaux. Animées par des personnalités publiques reconnues, telles que Winston Sih, Jennifer Valentyne et Natasha Sharma, ces capsules ont pris la forme d'entrevues avec notre experte en finances personnelles, Angela Iermieri.

Espace Autonomie financière et mieux-être

Desjardins est fier de collaborer avec des partenaires en santé – Cœur + AVC et la Société canadienne du cancer – pour offrir des conseils bienveillants et des outils d'accompagnement. Offert à tous, cet [espace](#) contribue à l'adoption de saines habitudes et incite à passer à l'action en matière d'autonomie financière et de mieux-être.

Éducation en ligne : notre programmation s'enrichit

Le Centre de mieux-être financier est destiné aux participants de l'épargne-retraite collective. Il est accessible à partir du site sécurisé mis à la disposition des participants. Ces derniers peuvent faire le point sur leur situation financière et trouver les ressources dont ils ont besoin. L'offre aux participants a notamment été bonifiée avec une vidéo intitulée « [COVID-19 et votre régime d'épargne collective et de retraite](#) », conçue pour rassurer et épauler les épargnants.

Information pour les membres : une infolettre sur les finances personnelles

Près de 1,9 million de membres particuliers et entreprises reçoivent mensuellement les infolettres personnalisées de Desjardins. Celles-ci les dirigent vers des conseils et des plans d'action relatifs à la saine gestion des finances publiés sur Desjardins.com. Les caisses et centres Desjardins Entreprises participants ont la possibilité d'y inclure des informations locales.

[S'abonner aux infolettres ou découvrir nos conseils en matière de finances personnelles.](#)

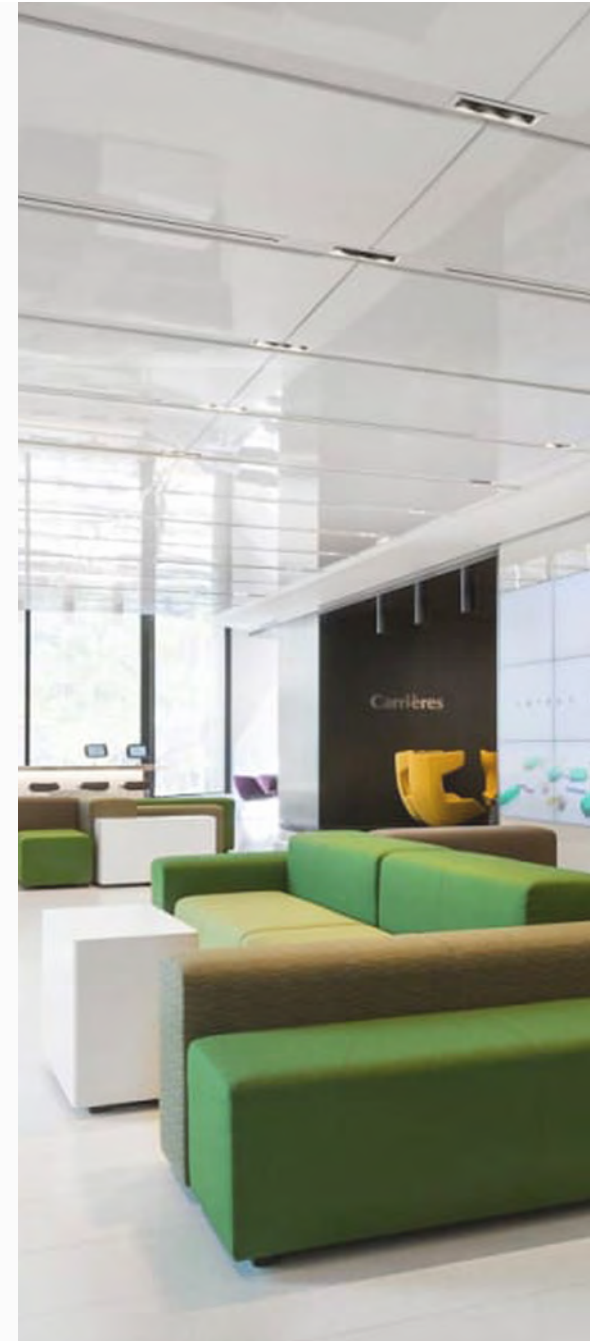
Éducation des assurés à la prévention des risques, y compris ceux liés au climat

Nous travaillons depuis plusieurs années à sensibiliser nos assurés à la prévention des risques pour les aider à protéger leurs biens. Des articles de blogue donnant des renseignements utiles et pertinents sur l'assurance automobile, habitation et entreprises sont disponibles sur les sites [desjardins.com](#) et [desjardinsassurancesgenerales.com](#).

Espace Desjardins

Situé au rez-de-chaussée du complexe Desjardins à Montréal, l'Espace Desjardins est une véritable vitrine sur le Mouvement Desjardins et sur sa nature coopérative. Accessible gratuitement au public, il a accueilli plus de 50 000 visiteurs depuis son ouverture en 2014. Son aménagement moderne et technologique et ses animateurs passionnés offrent une expérience unique aux visiteurs.

Les animations favorisent le dialogue avec les visiteurs sur des sujets tels que : le rayonnement, les innovations, l'histoire, l'engagement et le leadership socioéconomique du Mouvement Desjardins. L'année 2020 a marqué le renouvellement des outils multimédias de l'Espace Desjardins ainsi que la mise en place d'animations virtuelles.



Entrepreneurs

Conseils et outils pour les entrepreneurs

Nous disposons d'un vaste réseau d'administrateurs reconnus pour leur expérience en affaires. Nous sommes en mesure de soutenir les entrepreneurs lors de la mise en place de leur instance de gouvernance, comme un conseil d'administration ou un comité consultatif. Parmi plus de 250 administrateurs potentiels, près de 90 sont déjà actifs au sein d'entreprises partenaires.

Nous accompagnons les entrepreneurs de différentes façons. La section [Outils et conseils pour votre entreprise](#) comprend une foule d'outils d'aide à la décision, comme des plans d'affaires et de marketing interactifs, et plus de 60 fiches-conseils sur les cycles de vie d'une entreprise.

Nos nouveaux membres entrepreneurs profitent d'avantages financiers exclusifs, d'outils en ligne, d'une trousse de bienvenue et des conseils de nos experts pour faciliter la gestion quotidienne de leur entreprise. De plus, peu importe la taille de celle-ci ou l'étape à laquelle elle se trouve (démarrage, croissance ou transfert), ils bénéficient de conseils d'experts dans la section [Mon entreprise](#).

Notre site Internet regorge de conseils et de renseignements sur le transfert d'une entreprise et les démarches à effectuer pour [faire des affaires au Canada](#), dont deux guides : « Entreprendre et conquérir le marché canadien » et « S'installer et travailler au Canada ». Nous avons également conçu le guide « Entreprendre le marché français » à l'intention des entrepreneurs et des investisseurs désireux de faire des affaires en France. Il aborde, entre autres, le système bancaire français et certains aspects économiques, juridiques et fiscaux.

Le Passeport Affaires est un service d'accompagnement pour les entreprises qui désirent se lancer sur les marchés internationaux, quel que soit leur domaine d'activité. Il s'appuie sur un réseau de partenaires comptant quelque 30 années d'expertise. Environ 40 bureaux sont répartis à travers plus de 50 pays.

Motiver les jeunes à devenir entrepreneurs

Conçue par Desjardins en partenariat avec deux autres chefs de file de la finance, la campagne « Devenir entrepreneur » est une vaste initiative de sensibilisation visant à inciter les jeunes à considérer le métier d'entrepreneur et à encourager ceux qui le souhaitent à concrétiser leur projet. Le site [devenirentrepreneur.com](#) permet d'en savoir plus sur ce métier.

Faire découvrir l'entrepreneuriat aux jeunes

Depuis 21 ans, Desjardins est associé à l'organisme OSEntreprendre pour inspirer le désir d'entreprendre chez les jeunes des écoles primaires et secondaires, des collèges et des universités.

La Fondation Montréal inc. propulse vers le succès les jeunes entrepreneurs montréalais les plus prometteurs grâce à des bourses, à l'accès à un réseau d'affaires de haut niveau ainsi qu'à l'expertise de gens d'affaires bénévoles chevronnés. Desjardins était partenaire de la Soirée Mtl inc., qui a mis à l'avant-plan de jeunes créateurs d'entreprises. Cette soirée a permis la mise en relation de jeunes entrepreneurs et de gens d'affaires parmi les plus influents.

La Fondation Desjardins a annoncé son soutien à l'organisme Fusion Jeunesse, qui initie les jeunes du primaire et du secondaire à l'entrepreneuriat. Ayant pour but de motiver les jeunes les plus à risque à se surpasser, l'organisme est présent dans plus de 220 écoles en milieu urbain, rural et autochtone, au Québec et en Ontario.

Adopter un jeune entrepreneur

Le programme [Adopte inc.](#) s'adresse à tous les entrepreneurs du Québec âgés de 18 à 39 ans qui ont fondé leur entreprise. Pendant un an, ils bénéficient d'un appui financier, d'accompagnement et de formation.

En 2020, Desjardins a renouvelé son engagement à l'égard de ce programme et a adopté deux jeunes entrepreneurs :

Cynthia Savard d'[ORAKI](#)

Entièrement consacrée au développement durable écologique, cette entreprise utilise des bouteilles en plastique recyclées pour produire des vêtements.

Philip Oigny de [Kartus](#)

Cette entreprise fabrique des fauteuils roulants adaptés pour le plein air et les activités sportives.

Cette expérience de mentorat change la vie des entrepreneurs, comme en témoigne Céline Juppeau, designer, entrepreneure et fondatrice de [Kotmo](#).

Soutenir la relève en agriculture

Desjardins croit qu'il est important de fournir une aide concrète aux nouvelles générations qui veulent se consacrer à la production agricole. C'est pourquoi il participe au [Fonds coopératif d'aide à la relève agricole](#). Ce fonds permet aux jeunes producteurs coopératifs de bénéficier d'un appui financier, d'un soutien professionnel et d'une offre de développement des compétences.

Immigrants

Des équipes et des espaces pour faciliter leur intégration

Les nouveaux arrivants doivent relever de nombreux défis dès leur arrivée dans leur pays d'adoption. Ils doivent se loger et trouver un emploi afin de s'intégrer à leur terre d'accueil. Ils vivent donc un cycle de vie financier accéléré et éprouvent des besoins d'accompagnement pouvant être très grands. L'équipe qui leur est affectée et nos centres de services complémentaires au réseau des caisses ont l'expertise nécessaire pour les appuyer dans leur intégration. De plus, Desjardins compte 13 caisses et centres de services regroupant spécifiquement certaines communautés culturelles (notamment italienne, portugaise et ukrainienne). Des formations en ligne ont été développées afin de faciliter la compréhension du système financier québécois pour les nouveaux arrivants.



Sur Desjardins.com

La section de [Desjardins.com destinée aux nouveaux arrivants](#) regorge d'informations pertinentes selon leur profil d'immigration. Elle contient de l'information leur permettant de se familiariser avec le système financier canadien et facilitant leur intégration dans leur nouvel environnement. Elle s'adresse aux résidents tant permanents que temporaires, tels que les étudiants internationaux.

Offres aux immigrants récents

- Nombreux avantages, dont la gratuité du forfait de transactions pour une période d'un an pour les nouveaux arrivants admissibles.
- Accès à une carte de crédit sans prise de garantie et sans historique de crédit au Canada.
- Ouverture d'un compte depuis leur pays d'origine.
- Possibilité de virer des fonds dans leur compte au Québec avant leur arrivée au pays.
- Accès à l'Assurance visiteurs au Canada durant le délai de carence du régime d'assurance maladie provincial ou pour les personnes non couvertes séjournant au Canada avec un visa.

Salon de l'immigration et de l'intégration au Québec

Desjardins a participé, pour une neuvième année consécutive, au Salon de l'immigration et de l'intégration au Québec. Celui-ci a été transformé en événement virtuel pour l'édition 2020. Présent dans trois zones – Travailler au Québec, Entreprendre au Québec, ainsi que S'installer et s'intégrer au Québec – Desjardins a également tenu deux conférences virtuelles portant sur l'immobilier et l'entrepreneuriat.

Conférences virtuelles

Plus de 700 nouveaux arrivants ont participé à une douzaine de webinaires sur des sujets tels que :

- Connaître les bases du système bancaire canadien
- Acheter une propriété en tant que nouvel arrivant
- Épargner pour sa retraite
- Épargner pour les études de ses enfants
- S'informer sur les récentes mesures en immigration



LEADERSHIP SOCIOÉCONOMIQUE

Le Mouvement Desjardins encourage le développement économique dans le respect des personnes et de l'environnement, au bénéfice des générations actuelles et futures. 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.

L'engagement de Desjardins à enrichir la vie de ses membres et des collectivités demeure d'actualité. Sa contribution à une économie durable et responsable se concrétise par des programmes et des outils qui répondent à cet engagement à l'échelle nationale, tandis que le réseau des caisses assure un arrimage au niveau local.

Retombées économiques directes

En déconcentrant une partie de ses activités, Desjardins contribue au développement des régions. Le centre de services partagés Desjardins regroupe les 2 500 employés affectés aux activités administratives du réseau des caisses et à certaines opérations liées aux activités de financement. Nous avons choisi les 28 lieux de travail du centre de services partagés, dont un en Ontario, en fonction de principes directeurs tels que :

- la déconcentration des activités en région;
- le respect d'un certain équilibre entre les trois grandes régions du Québec (Ouest, Centre et Est).

Grâce au regroupement de leurs activités administratives, les caisses peuvent se concentrer davantage sur l'amélioration de leur prestation de services auprès de leurs membres et clients et sur le développement de leurs affaires.



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

Consultez notre approche de gestion complète en matière de performance économique à la [page 24](#) de l'index GRI.

Valeur économique créée et distribuée

Desjardins (données en M\$)	2020	2019	2018
Revenus d'exploitation	18 399	17 862	16 583
Revenu total	21 473	20 757	17 312
Frais autres que d'intérêts	8 297	8 032	7 509
Salaires	3 101	2 970	2 836
Avantages sociaux	777	676	571
Ristournes aux membres	330	317	253
Rémunération sur le capital social	210	211	425
Impôts sur les excédents	661	651	536
Impôts indirects	1 491	1 434	1 383
Dons et commandites	72	87	94
Excédents non répartis et réserves	23 190	21 311	19 569

Les centres de relations clients suivants se trouvent également en région :

- Centre d'affaires en ligne et Accès Desjardins – Granby : 350 employés travaillent au Carrefour de la coopération et répondent aux membres et clients, particuliers et entreprises.
- Accès Desjardins – Trois-Rivières : 525 employés travaillent dans deux centres et répondent aux membres et clients, particuliers et entreprises.
- Centre de conseils aux étudiants – Gaspé : 80 employés réalisent des activités liées aux services financiers aux étudiants tels que les prêts étudiants avec garantie gouvernementale, les marges de crédit, l'épargne et les recommandations pour les assurances automobile et habitation.
- Ventes, Assurance vie-santé – Rimouski : une vingtaine d'employés peuvent répondre aux membres Desjardins du Québec en matière de produits bancaires et d'assurance de base.



Plan de relance socioéconomique

Fonds du Grand Mouvement

Le Fonds du Grand Mouvement est l'une de nos initiatives phares pour contribuer à la relance socioéconomique et à la vitalité des régions. Entre 2016 et 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. Son objectif : soutenir des initiatives qui répondent aux priorités des milieux comme l'emploi, la vitalité économique, l'éducation et l'environnement, au Québec et en Ontario.

Au 31 décembre 2020, Desjardins avait appuyé 530 projets au bénéfice de ses membres, des collectivités et des régions, ce qui représente un engagement total de 123 M\$.



Répartition des projets autorisés en 2020 par secteurs d'activité	2020 (%)
Emploi et main-d'œuvre	7
Entrepreneuriat et relève	44
Créneaux économiques d'excellence et innovation	4
Services de proximité et habitation	0
Réussite éducative et formation	7
Sports, loisirs, arts, culture et tourisme	19
Œuvres humanitaires et engagement citoyen	5
Environnement	7
Santé et saines habitudes de vie	7
Total	100 %

Projets phares 2020

Présent partout au Québec et en Ontario, ce fonds a notamment soutenu les projets suivants :

- L'Univers innovant permet de former les jeunes aux emplois de demain, et de préparer la relève aux environnements technologiques et scientifiques. En collaboration avec le milieu scolaire et des entreprises établies en matière de transfert de connaissances, il contribue à développer la jeunesse, l'éducation et l'innovation du Bas-Saint-Laurent.
- Le programme Expérience Québec VAOLO met en lumière des initiatives touristiques locales par l'intermédiaire d'explorateurs inspirants. Il favorise une relance économique solidaire dans les régions rurales ainsi qu'une consommation locale.
- Lanaudière accueillera le premier Musée de l'éducation au Québec. Une plateforme numérique collaborative regroupera l'ensemble du patrimoine éducatif en englobant des expositions virtuelles et des activités pédagogiques offertes à la population.
- L'implantation en Abitibi d'un centre de crise spécialisé en intervention pour la désorganisation psychosociale permettra de prévenir des gestes suicidaires. Ce centre mettra à la disposition de la population des ressources spécialisées pour offrir un accompagnement en personne, 24 h/24, 7 j/7.
- Le Centre national intégré du manufacturier intelligent (CNIMI) verra le jour sur le campus de l'UQTR à Drummondville. Il sera consacré à la formation, à la recherche et à l'amélioration de la productivité des entreprises manufacturières.
- Afin de favoriser l'utilisation de contenants réutilisables à grande échelle dans les villes, le réseau CANOtogo se déploie sur l'île de Montréal. Il propose à ses membres d'emprunter des contenants réutilisables et connectés pour transporter nourriture et boissons, sans générer de déchets.
- Le Pôle d'excellence de l'industrie des systèmes électroniques du Québec (ISEQ), situé à Bromont, permettra de mobiliser, de structurer et d'animer tous les acteurs de l'industrie des systèmes électroniques pour contribuer au développement économique du Québec.

Et si on se levait!

Afin de démontrer concrètement notre action auprès des personnes et des communautés, nous avons sélectionné neuf projets parmi ceux appuyés depuis 2016 pour les propulser encore plus loin. Ces projets ont été regroupés sous trois thèmes, soit jeunesse, développement durable et entrepreneuriat. Au cours de l'automne, le grand public a été invité à voter pour son projet coup de cœur dans chacune des trois catégories. Les trois projets qui ont reçu le plus de votes ont obtenu chacun une contribution financière supplémentaire de 100 000 \$. Le dévoilement des gagnants s'est déroulé en décembre lors d'une émission télévisée.



AgrÉcoles



La Mouche Rose



Groupe TAQ

Gagnant dans la catégorie Jeunesse : AgrÉcoles

Mission

Avec AgrÉcoles, l'agroalimentaire s'invite à l'école. Grâce à une approche pédagogique intégrée au parcours scolaire, les élèves vont sur le terrain pour connaître le cycle de production, de la terre à l'assiette. Cette exploration de leur environnement favorise l'adoption de saines habitudes de vie. Elle permet aussi aux enfants de comprendre le fragile équilibre de notre écosystème.

Rêve

Déployer AgrÉcoles dans les écoles à l'échelle provinciale afin que les enfants améliorent leur connaissance de l'agroalimentaire et s'engagent dans la promotion de l'environnement.

Gagnant dans la catégorie Développement durable : La Mouche Rose

Mission

Diminuer l'utilisation d'insecticides hautement toxiques grâce à une mouche stérile, teintée en rose. Cet insecte permet de lutter contre la mouche de l'oignon, le plus important ravageur dans la production d'oignons verts et d'oignons secs. Une solution verte pour l'environnement et pour la santé des agriculteurs, des personnes et des communautés.

Rêve

Contribuer à un environnement plus sain partout au Canada par la mise au point, la production et l'exportation de la mouche rose du chou et de l'oignon.

Gagnant dans la catégorie Entrepreneuriat : Groupe TAQ

Mission

Le Groupe TAQ est une entreprise d'économie sociale qui offre des emplois stables et de qualité à des personnes en situation de handicap. Son usine compte environ 300 employés dont la majorité vit avec des limitations fonctionnelles.

Rêve

Lancer le projet Ma Serre à moi dans la région de Québec. Son but est double : offrir aux habitants du secteur une variété de fruits et de légumes frais et locaux, et permettre à des personnes avec des limitations fonctionnelles de développer leur plein potentiel professionnel.

La Ruche soutenue par Desjardins

C'est grâce à un investissement de 1,2 M\$ du Mouvement que Desjardins et son partenaire La Ruche ont lancé La Ruche soutenue par Desjardins. Cette nouvelle plateforme numérique de financement participatif permet au grand public et aux acteurs socioéconomiques de soutenir des projets collectifs et entrepreneuriaux.

Desjardins vise à intégrer La Ruche dans ses pratiques d'accompagnement pour les membres entreprises et les organismes du milieu. En ce sens, un projet pilote mobilise 23 caisses, 3 centres Desjardins Entreprises, le Centre d'affaires en ligne ainsi que les partenaires en développement économique. L'accompagnement réalisé par ceux-ci permet de renforcer les projets entrepreneuriaux soutenus et de contribuer à leur pérennité.

Cet important écosystème virtuel favorise l'émergence de projets qui stimulent l'économie, le rayonnement et la vitalité des régions du Québec.

La Ruche soutenue par Desjardins en chiffres (du 24 août 2020 au 31 décembre 2020) :

4 027 688 \$ Financement participatif	3 236 654 \$ Financement additionnel	30 969 Contributeurs	195 Moyenne de contributeurs par campagne
130 \$ Contribution moyenne	511 Projets créés	170 Projets en ligne	159 Projets réussis

Du cœur à l'achat

Pour encourager l'achat local, soutenir les efforts de solidarité dans les communautés et aider les organismes, Desjardins a mis en place le programme Du cœur à l'achat sur La Ruche soutenue par Desjardins. Ce programme unique a permis de favoriser l'achat local en temps de pandémie par la vente de chèques-cadeaux, tout en soutenant les organismes de première ligne les plus affectés par la pandémie.

Le Mouvement Desjardins s'était engagé à doubler le montant recueilli auprès de la population jusqu'à concurrence de 25 000 \$ par campagne de financement. Le programme a favorisé la mise en place de 78 campagnes sur la plateforme de financement participatif.

- En tout, 2,5 M\$ ont été remis par Desjardins à plus de 200 organismes de première ligne et à plus de 2 000 commerçants.
- 26 500 contributeurs uniques ont décidé d'encourager l'achat local, pour des retombées socioéconomiques directes de plus 10 M\$.

C'est là un bilan philanthropique et économique sans précédent pour ce programme qui visait à stimuler l'économie locale grâce à la participation citoyenne.

Du cœur en double – récolte de 2,4 M\$ pour garnir le garde-manger de nos concitoyens dans le besoin

Dans le contexte de la pandémie, la demande auprès des banques alimentaires s'est accrue, alors qu'il était impossible de collecter des dons dans la rue. Avec son partenaire La Ruche, Desjardins a créé une initiative philanthropique en ligne pour soutenir les guignolées des différentes régions. Ce sont 53 guignolées – guignolée des médias, de la Société de Saint-Vincent de Paul et guignolées indépendantes – qui ont bénéficié de ce mode de financement participatif.

Dans le but d'encourager la générosité et de favoriser le transfert des dons collectés dans la rue vers le virtuel, Desjardins a doublé les contributions qui ont été recueillies sur la plateforme La Ruche. S'étant initialement engagés à hauteur de 1 M\$, Desjardins et son réseau de caisses ont finalement fait grimper cette enveloppe de 20 % pour égaler l'engagement exceptionnel des donateurs. En additionnant la contribution du Mouvement à celle des donateurs, ce sont 2,4 M\$ qui ont été remis aux organismes en sécurité alimentaire.

Tournée En Mouvement pour la relance socioéconomique

Le Mouvement Desjardins s'est associé à la Fédération des chambres de commerce du Québec (FCCQ) pour réaliser la tournée En Mouvement pour la relance socioéconomique. Au cours de l'automne 2020, des rendez-vous virtuels ont rassemblé près de 130 chambres de commerce de partout au Québec dans l'objectif d'échanger avec les acteurs du terrain sur les réalités régionales dans un contexte de reprise économique. Afin d'aider les dirigeants à prendre des décisions d'affaires éclairées pour l'avenir de leur entreprise, la FCCQ et Desjardins ont dévoilé le résultat d'études régionales réalisées pour la tournée. Des points de vue économiques régionaux, élaborés par les économistes de Desjardins, ont été présentés en s'appuyant sur des données sectorielles propres aux territoires concernés.

Fonds C : 10 M\$ sur deux ans pour soutenir la croissance des petites et moyennes entreprises

Une enveloppe exceptionnelle de 10 M\$ sur deux ans a été annoncée pour permettre aux entrepreneurs de reprendre plus rapidement leurs activités et pour protéger les emplois fragilisés en raison de la COVID-19. Afin de répondre aux besoins des entreprises qui ont émergé pendant la pandémie, le nombre de catégories de projets admissibles à une aide est passé cette année de cinq à neuf, soit : innovation, transfert d'entreprise, projet d'exportation, relève d'entreprise, projet écoénergétique, mesures sanitaires ou d'ergonomie, transformation numérique, soutien psychologique et transformation du modèle d'affaires.

En 2020, ce sont 3,5 M\$ qui ont été octroyés aux entrepreneurs du Québec et de l'Ontario. Une aide financière non remboursable pouvant atteindre 10 000 \$ a été accordée à 570 entreprises pour réaliser leurs projets.

Programme de subventions pour petites entreprises – appuyer la relance des petites entreprises de l'Ontario, de l'Ouest et de l'Atlantique

Le Programme de subventions pour petites entreprises (GoodSpark Small Business Grants) s'ajoute aux initiatives récemment lancées par Desjardins afin de soutenir la relance socioéconomique. Ce programme permet d'étendre notre soutien à l'Ontario et aux régions de l'Ouest et de l'Atlantique, où sont présents nos différents réseaux.

En novembre, les agents de Desjardins Agent Network et les conseillers de Desjardins Sécurité financière Réseau indépendant ont proposé la candidature de petites entreprises de leur communauté auxquelles un soutien serait bénéfique. Les entreprises sélectionnées recevront une aide financière pouvant atteindre 10 000 \$, selon la complexité des défis auxquels elles sont confrontées.

Le programme prévoit aussi un soutien publicitaire local et le jumelage des entreprises avec des étudiants à la maîtrise en administration des affaires (MBA). Ces derniers auront ainsi l'occasion de mettre leurs connaissances en pratique, en plus d'être rémunérés pour leur contribution.

Partenariat avec l'École d'Entrepreneurship de Beauce et SPB/Skillable

En plus de contribuer à la pérennité des différents programmes de l'École d'Entrepreneurship de Beauce (EEB), nous avons participé à la conception et à la diffusion d'un parcours d'appui aux entrepreneurs dont les activités ont été touchées par la COVID-19 : « S'équiper pour rebondir ». L'appui s'est fait en mode virtuel via la plateforme développée par Skillable. Il misait sur l'apport de psychologues de SPB, d'entrepreneurs entraîneurs de l'EEB et d'experts de Desjardins.



Soutien pour les ventes en ligne

En partenariat avec votresite.ca et Global Payments, nous avons lancé un programme de formation gratuit pour les entrepreneurs afin qu'ils aient tout en main pour bâtir une boutique en ligne, mieux comprendre son fonctionnement et maîtriser les activités de marketing numérique.

Une offre-conseil bonifiée en ligne

Afin de venir en aide aux entreprises au-delà du financement, nous avons conclu une entente avec Inno-centre, une firme d'experts-conseils subventionnée composée de professionnels et d'entrepreneurs. Une banque d'heures est disponible pour nos membres et clients entreprises.

Conversion de nos engagements philanthropiques en dons

En plus d'offrir à nos partenaires une panoplie d'allègements, nous avons maintenu tous nos engagements envers eux, voire bonifié notre appui aux organismes qui apportent une aide directe aux citoyens. Nous n'avons pas hésité à transformer certains de nos partenariats en dons, afin de contribuer à la survie des événements qui redynamiseront nos localités au retour de jours meilleurs. Voici quelques exemples :

- Fondation du CHU (Bal des Grands romantiques)
- Fondation du Musée national des beaux-arts du Québec (soirée gala)
- Fondation Madeli-Aide
- Réseau québécois des Centres de Formation en Entreprise et Récupération
- Fondation de l'Institut de Cardiologie de Montréal (Grand Bal des Vins-Cœur)



Soutien à l'économie locale

Catalogue 100 % membres

Nous avons lancé le Catalogue 100 % membres, un outil en ligne offert à l'ensemble des entités du Mouvement ainsi qu'à nos employés afin d'encourager concrètement nos membres entreprises. Il regroupe des produits de consommation courante qui peuvent s'offrir en cadeau ou comme marque de reconnaissance.

Cette initiative encourage l'achat local, affirme notre engagement en matière d'entrepreneuriat et contribue au maintien ou à la création d'emplois dans les régions. Elle crée non seulement un effet direct sur les ventes de nos membres entrepreneurs, mais également une proximité entre ceux-ci et nos 48 930 employés – qui se sentent investis dans le succès de nos entreprises locales.

Appli Mangeons plus local que jamais!

Les producteurs agricoles du Québec sont un maillon incontournable de la sécurité alimentaire de toute notre collectivité. L'application [Mangeons local plus que jamais!](#) est l'extension toute naturelle du mouvement qui incite à la consommation de produits frais et locaux. En présentant cette nouvelle application, Desjardins a favorisé la concrétisation de cette tendance de fond. L'application a permis un maillage entre les consommateurs et les producteurs agricoles, les marchés publics et les transformateurs agroalimentaires aux quatre coins du Québec.

Concours Road Trip pour soutenir les membres entreprises

Un catalogue 100 % membres a également été produit pour les vacances afin de soutenir nos entrepreneurs du secteur du tourisme, de l'hôtellerie et des activités – des secteurs qui ont été très affectés par la pandémie.

Ce catalogue a été doublé d'un concours qui encourageait les employés à visiter les 840 membres entreprises de Desjardins. Ce sont plus de 300 entreprises de partout au Québec et en Ontario qui ont été visitées grâce à cette initiative. Ce coup de pouce a contribué à leur survie, au maintien des emplois et à la relance de l'économie des régions.

Un coup de main pour le secteur de la restauration

À l'automne, nous avons bonifié notre programme d'échange de BONIDOLLARS afin d'y inclure la catégorie de la restauration. Une semaine après ce lancement, 75 % des échanges pour un crédit au compte ont été faits dans cette nouvelle catégorie. C'est pour Desjardins une façon supplémentaire d'aider un secteur d'affaires en difficulté dans le contexte actuel.



Retombées économiques indirectes

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 déconcentrés en région, de la formation de ses administrateurs et de son adhésion aux objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies.

Développement des régions et des coopératives à l'aide de capital

Les activités d'investissement de Desjardins Capital ont de nombreuses retombées positives sur les dynamiques économiques régionales. En plus de consolider des emplois ou d'en créer, elles nous permettent :

- de promouvoir la fibre et la culture entrepreneuriales de la relève;
- d'augmenter la productivité des entreprises et de les faire croître dans de nouveaux marchés;
- de favoriser l'émergence de chefs de file dans plusieurs secteurs d'activité;
- de maintenir la propriété des entreprises au Québec.



Au 31 décembre 2020, ses engagements se chiffraient à 1,5 G\$ au bénéfice de 551 entreprises, coopératives et fonds. Parmi ces entreprises, 409 provenant de régions administratives autres que celles de Montréal et de Québec ont bénéficié d'un appui totalisant 959 M\$. De plus, 31 coopératives ont profité d'un soutien de 214 M\$. Enfin, depuis 2014, plus de 196,7 M\$ ont été engagés dans les municipalités régionales de comté (MRC) considérées comme dévitalisées.

Les fonds associés à Desjardins Capital sont les suivants :

- Capital régional et coopératif Desjardins, un fonds public comptant plus de 109 000 actionnaires.

- Fonds Transatlantique (appui au développement des entreprises françaises dans le marché nord-américain à partir du Québec et, réciproquement, des entreprises québécoises dans le marché européen à partir de la France).
- Desjardins – Innovatech (soutien à l'innovation technologique).
- Société en commandite Essor et Coopération, une société créée de concert avec le Conseil québécois de la coopération et de la mutualité (appui au développement coopératif).
- Desjardins Capital PME (appui aux projets de croissance, d'expansion ou d'acquisition).
- Fonds Relève Québec destiné aux nouveaux entrepreneurs (transferts d'entreprises).
- Fonds Prêt à Entreprendre (appui financier et technique pour les nouveaux entrepreneurs).
- Fonds d'investissement pour la relève agricole (soutien aux jeunes ayant des projets de démarrage, d'expansion ou de transfert d'entreprise agricole).

Retombées économiques de Desjardins Capital au Québec (en M\$)

Investissements (au coût) en capital de développement	1 046
Investissements (au coût) dans des coopératives ou d'autres entreprises situées dans les régions ressources	329
Investissements (au coût) en capital de développement dans les MRC considérées comme dévitalisées (depuis 2014)	196,7

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3
 Consultez notre approche de gestion complète en matière de retombées économiques indirectes à la [page 25](#) de l'index GRI.

Des compétitions d'innovation au service d'un monde meilleur

Coopérathon

Imaginé et créé par le Desjardins Lab et ses partenaires, le Coopérathon est la plus grande compétition d'innovation ouverte au Canada. La volonté de générer un maximum d'incidence sociale est au cœur de son mandat.

Dans le contexte actuel, la formule a été complètement revisitée. Plateforme numérique pour les participants, mentors et partenaires, recrutement virtuel, lancement virtuel : la compétition a su se réinventer de A à Z.

La cinquième édition du Coopérathon a rassemblé un nombre record de 1 551 participants. Elle a donné naissance à 224 projets à forte incidence sociale dans neuf provinces et territoires au Canada. Douze grands défis ont été proposés aux participants, notamment l'enrichissement des échanges et de la réciprocité entre les jeunes et les aînés, l'adoption de solutions écoénergétiques, l'accessibilité des contenus culturels, l'autonomie financière et la télémédecine. Plus de 150 000 \$ ont été remis en prix et en bourses aux gagnants.

Les participants ont proposé des solutions novatrices pour contribuer aux objectifs de développement durable des Nations Unies. À travers ses activités, le Coopérathon a souligné l'importance de la diversité et de l'inclusion en tant que source d'innovation.

Le défi proposé par Desjardins cette année : « Comment les aînés et les jeunes peuvent-ils s'enrichir mutuellement et de façon pérenne, en partageant leurs connaissances et leurs expériences? » C'est l'équipe de TwinGen qui a remporté ce défi grâce à sa plateforme numérique permettant de mettre en relation les aînés et les jeunes autour du partage de savoir-faire et de l'entraide.

Défi post-COVID

En partenariat avec Google et Bonjour Startup Montréal, le Coopérathon de Desjardins a tenu une compétition d'innovation du 1^{er} mai au 2 juin. Celle-ci a fait appel au génie collectif des Québécois pour développer des solutions aux grands défis soulevés par le contexte de la COVID-19. Plusieurs défis ont été proposés. Celui de Desjardins, qui portait sur la santé, se présentait ainsi : « Dans un contexte de distanciation sociale, quels moyens pouvons-nous développer afin d'accroître et améliorer la proximité humaine avec nos aînés? » Le projet gagnant, Portail Résidences, est une plateforme Web pour les résidences privées pour aînés du Québec. Alliant technologies, soutien aux aînés et innovation, elle permet de trouver le meilleur milieu de vie possible pour nos aînés.

Fonds d'assistance pour les sinistrés

Le Fonds Desjardins d'assistance aux sinistrés offre un soutien financier exceptionnel à nos membres et clients qui vivent des moments difficiles à la suite d'un sinistre non couvert par leur assurance. Il dispose d'un budget annuel correspondant à 1 % du bénéfice net de Desjardins Groupe d'assurances générales. Il s'adresse :

- aux assurés de Desjardins Assurances générales et de La Personnelle;
- aux membres de Desjardins au Québec.



Réduction des blessures, de la maladie et des décès au moyen de l'éducation

Notre engagement envers la sécurité routière

Desjardins investit dans la sécurité routière pour contribuer à réduire le nombre de collisions ainsi que pour prévenir les blessures et les décès sur la route.

- Avec des partenaires de longue date, notamment Parachute et la Fondation de recherches sur les blessures de la route (FRBR), nous sensibilisons les Canadiens aux dangers liés à la distraction au volant et à la conduite avec facultés affaiblies ainsi qu'aux enjeux des nouvelles technologies de sécurité des véhicules.
- Pour réduire les collisions sur la route – qui représentent la première cause de décès chez les 16 à 19 ans – nous appuyons la Semaine nationale de la sécurité des jeunes au volant de Parachute.
- Desjardins est également partenaire d'Opération Nez rouge et de l'organisme arrive alive DRIVE SOBER®, dont la mission est de mettre un terme à la conduite avec les facultés affaiblies.

L'accessibilité des soins en santé mentale : thérapie cognitivo-comportementale (TCC)

L'accessibilité des soins en santé mentale est plus qu'un sujet d'actualité, c'est un enjeu de société, particulièrement en cette période de pandémie. Les adhérents dont le contrat inclut les soins de santé complémentaires, un compte de dépenses de frais de santé ou le programme d'aide aux employés ont accès à la thérapie cognitivo-comportementale sur Internet (TCCi).

La thérapie cognitivo-comportementale (TCC) est le traitement de psychothérapie le plus étudié et le mieux reconnu cliniquement. Elle est utilisée par plusieurs thérapeutes dans le traitement de troubles de santé mentale tels que la dépression, l'anxiété et l'insomnie. Signe des temps, des plans de soins en TCC sont maintenant offerts de façon virtuelle (TCCi) afin de rendre cette thérapie plus pratique :

- Soutien d'un professionnel en santé mentale autorisé.
- Accès au moyen d'un téléphone intelligent, d'une tablette ou d'un ordinateur par messagerie sécurisée.
- Cheminement personnalisé comprenant un plan de traitement, des exercices thérapeutiques et des modules d'information.

Partenariat novateur entre Les Impatients et Desjardins

Desjardins devient la première entreprise à s'associer aux Impatients afin d'offrir des ateliers de création à ses assurés. Fondés en 1992, Les Impatients ont pour mission de venir en aide aux personnes ayant des problèmes de santé mentale par le biais de l'expression artistique. Ils offrent des ateliers de création et favorisent les échanges avec la communauté par la diffusion des réalisations produites dans leurs ateliers.

Une étude récente a montré que 87 % des gens fréquentant les ateliers de création ont constaté une amélioration de leur santé et que 66 % se rendent moins dans les hôpitaux.

Desjardins reconnaît les bienfaits de l'art sur la santé et pose des gestes concrets pour le bien-être de ses assurés.

Obésité Canada et Desjardins Assurances s'allient pour la santé des Canadiens

Aujourd'hui, un adulte sur quatre et un enfant sur dix sont obèses au Canada, ce qui augmente le risque de problèmes comme le diabète, l'hypertension et le cholestérol. L'excès de poids deviendra la deuxième cause de cancer après le tabagisme, selon une étude récente menée par la Société canadienne du cancer. Des associations telles que l'Organisation mondiale de la Santé considèrent que l'obésité est une maladie chronique favorisée par des facteurs tels que l'environnement, la génétique et le mode de vie. Les préjugés profondément enracinés à l'endroit des personnes en surpoids donnent souvent lieu à d'importantes iniquités dans les domaines du travail, des soins de santé et de l'éducation.

Desjardins Assurances est le premier fournisseur de régimes d'assurance et d'avantages sociaux à se joindre au programme de partenariat FOCUS, mis en place par Obésité Canada. Celui-ci vise à financer la recherche, la formation et les initiatives de sensibilisation sur l'obésité.

Desjardins a également lancé le programme Poids santé en assurance collective : 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 employés à gérer leur poids de façon réaliste et durable.

Approvisionnement responsable et inclusif

Approvisionnement responsable

Chez Desjardins, nous croyons que l'avenir des collectivités repose sur des pratiques et des produits encourageant le développement durable et la consommation responsable. L'approvisionnement du Mouvement Desjardins va au-delà de l'acquisition de biens et de services. Il s'agit d'un processus stratégique basé sur plusieurs principes : 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). Il est intégré aux autres activités du Mouvement et contribue positivement à ses stratégies d'affaires.

En utilisant notamment la grille d'autoévaluation de l'approche BNQ 21000, nous améliorons constamment notre démarche en matière d'approvisionnement responsable. En 2020, Desjardins a adopté une nouvelle règle spécifique à l'approvisionnement responsable. Découlant de la politique d'approvisionnement du Mouvement, cette règle a comme objectif, entre autres, d'assurer que l'acquisition de biens et de services, peu importe leur nature ou leur importance financière, respecte des principes de saine gestion tout en favorisant une approche axée sur le développement durable.

Des pratiques remarquables

Desjardins a participé en tant que répondant au Baromètre de l'achat responsable 2020, réalisé par l'Espace québécois de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable (ECPAR), afin de mesurer la progression de sa performance depuis le dernier baromètre en 2016. Desjardins est passé d'un « niveau 3 : progression » en 2016 à un « niveau 4 : maturité » en 2020, se démarquant ainsi davantage par ses pratiques en approvisionnement responsable. La moyenne obtenue par l'ensemble des 142 organisations ayant participé au baromètre est d'un « niveau 2 : engagement ».

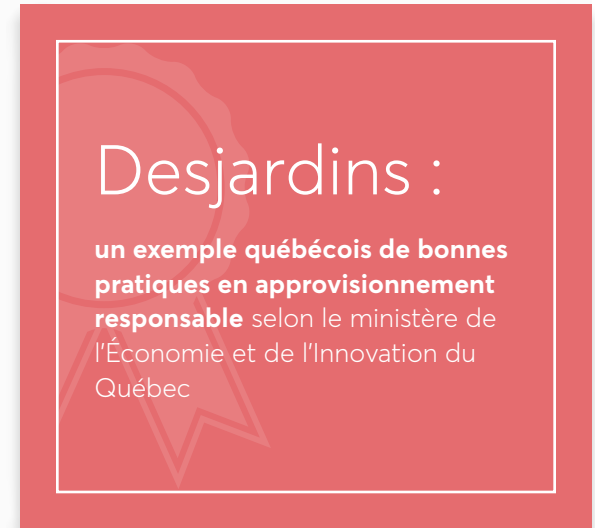
Approvisionnement inclusif

Desjardins a signé en 2017 la déclaration d'engagement à l'initiative « L'économie sociale : j'achète! » du Conseil d'économie sociale de l'île de Montréal. En 2020, Desjardins a renouvelé son plus grand contrat avec une entreprise d'économie sociale. En effet, lors d'un processus d'acquisition pour les services d'entretien ménager pour la Tour de Montréal, [Axia Services](#) s'est démarquée des autres fournisseurs et a remporté l'appel d'offres.

Pour rendre sa chaîne d'approvisionnement plus inclusive, Desjardins a travaillé en 2020 sur les assises de son futur programme de diversité des fournisseurs. Ce programme vise, entre autres, à donner aux fournisseurs issus de la diversité¹ un accès équitable au processus d'acquisition de Desjardins.

Pour en apprendre davantage sur la diversité et l'inclusion chez Desjardins, voir la section Diversité et inclusion page 80.

¹ Entreprises d'économie sociale ou entreprises détenues et exploitées à 51 % et plus par une femme, une personne LGBTQ+, un membre d'une minorité visible, un autochtone, une personne handicapée, un ancien combattant ou un jeune de moins de 35 ans.



103-1 | 103-2 | 103-3 | 102-9

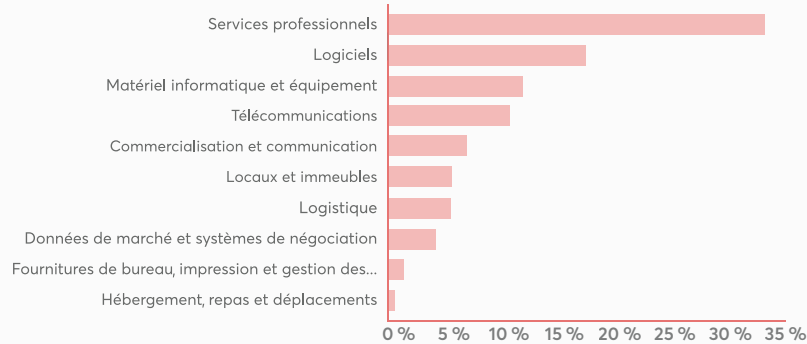
Consultez notre approche de gestion complète en matière d'approvisionnement à la [page 26](#) de l'index GRI.

Achat de proximité

Comme leader socioéconomique, lorsque les conditions de mise en concurrence sont remplies, le Mouvement Desjardins priorise l'acquisition des biens et services le plus près possible des milieux où il fait affaire. En 2020, nous avons acheté des produits et services d'une valeur de 2,0 G\$ auprès de 2 080 fournisseurs principalement au Québec et ailleurs au Canada.

Répartition des achats effectués par Desjardins en 2020

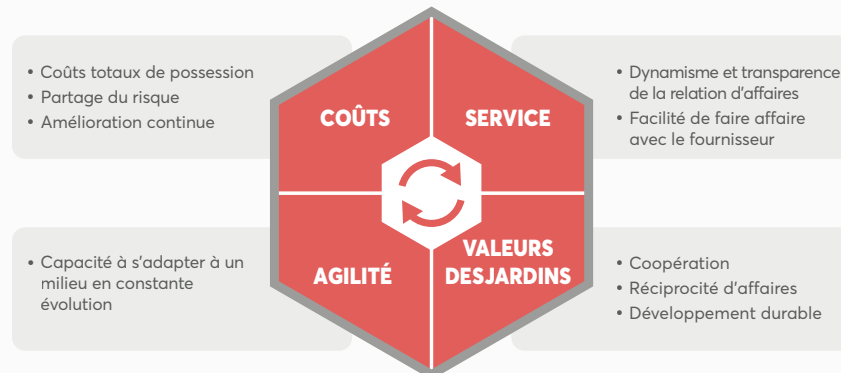
(excluant l'indemnisation et les achats effectués par cartes Visa et par réseau des Caisses)



Performance ESG des fournisseurs

Dans le cadre de son processus d'approvisionnement stratégique, le Mouvement Desjardins évalue la performance globale de ses fournisseurs en fonction de quatre critères principaux :

1. Les coûts
2. Le service
3. L'agilité
4. Les valeurs de Desjardins



Nous avons uniformisé l'évaluation de nos fournisseurs sur le plan du développement durable et de la responsabilité sociale grâce à un questionnaire unique divisé en trois types de facteurs :

1. Facteurs environnementaux (E)
2. Facteurs sociaux (S)
3. Facteurs de gouvernance (G)

En fonction de leurs réponses, nous leur attribuons une cote selon leur niveau de performance quant aux facteurs ESG. Nous considérons cette cote dans leur évaluation globale conformément à nos valeurs en matière de coopération et de développement durable.

En 2020, lors de l'analyse de leur offre, nous avons évalué les efforts de 294 fournisseurs. Nos achats auprès de ces fournisseurs ont représenté 1,16 G\$ en 2020. Depuis l'uniformisation de ce processus en 2016, nous évaluons annuellement un plus grand nombre d'entreprises selon nos critères normalisés en matière de développement durable.

	2020	2019	2018
Évaluation des fournisseurs	294 fournisseurs évalués sur 2 080 fournisseurs : 14 %	242 fournisseurs évalués sur 2 280 fournisseurs : 11 %	208 fournisseurs évalués sur 2 494 fournisseurs : 8 %
Achat de produits et services auprès des fournisseurs évalués	1,16 G\$ sur 2,0 G\$: 58 %	895 M\$ sur 1,8 G\$: 50 %	800 M\$ sur 1,7 G\$: 47 %





FINANCE RESPONSABLE

En tant que groupe financier coopératif, le Mouvement Desjardins a comme raison d'être d'enrichir la vie des personnes et des communautés.

Nous le faisons en intégrant les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans nos décisions d'affaires. Nous le faisons également par l'entremise de nos actions en matière de finance solidaire et inclusive. Nous le faisons enfin à travers une offre de produits et services responsables couvrant l'ensemble des besoins financiers de nos membres et clients.

Intégration des critères ESG

L'intégration des facteurs ESG dans nos activités s'appuie sur notre politique de développement durable et sur les travaux de notre comité d'orientation ESG. Outre la prise en compte de ces facteurs, le Mouvement Desjardins a également adopté des positionnements forts à l'égard de certains secteurs d'activité, détaillés ci-après.

Politique de développement durable

En 2020, notre politique de développement durable a été révisée, comme c'est le cas tous les cinq ans, avec une intégration accrue des critères ESG. Pour la première fois, elle a été adaptée pour notre réseau de caisses afin d'assurer un déploiement cohérent et harmonieux du développement durable à l'échelle locale, conformément à nos orientations. Communiquée début juin 2020 au réseau des caisses, la politique est en cours d'adoption par l'ensemble de celles-ci.

Au 31 décembre 2020, 159 caisses sur 219 l'avaient adoptée, soit 73 %. L'objectif est que 100 % des caisses aient adopté la politique en 2021.

Consultez notre politique de développement durable [Mouvement](#) et [caisses](#).

Pour découvrir l'ensemble de nos politiques et normes comportant des éléments de développement durable, consultez la [page 40](#) de l'index GRI.

Positionnements ESG

En 2018, Desjardins a revu sa position par rapport à certains secteurs d'activité afin de se retirer de ceux qui ne cadrent plus avec ses orientations en matière de développement durable.

Tabac

Les produits du tabac et du vapotage nuisent à la santé des consommateurs et à l'environnement. Desjardins a donc décidé de ne plus investir dans ces secteurs et est devenu l'un des premiers signataires nord-américains du Tobacco-Free Finance Pledge, en collaboration avec l'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement, qui favorise les efforts globaux de lutte antitabac.



Armes non conventionnelles

Desjardins exclut de son périmètre d'affaires certaines armes qui font l'objet de traités internationaux, comme les mines antipersonnel, les bombes à sous-munitions, les armes nucléaires, biologiques et chimiques, et les armes de destruction massive.

Pour les autres produits, services et acteurs du secteur de la défense et de la sécurité, des analyses au cas par cas sont réalisées en tenant compte d'éléments tels que la possibilité que les équipements militaires, de sécurité ou de police soient utilisés de façon non responsable, ainsi que les risques de corruption ou de détournement.



Charbon thermique

En 2020, Desjardins a concrétisé son engagement à cesser d'investir dans le charbon thermique, et il est devenu la première institution financière en Amérique du Nord à rejoindre l'Alliance: Énergiser au-delà du charbon. Ce regroupement d'entreprises, de gouvernements et d'associations appuyé par le Canada et le Royaume-Uni ainsi que par les Nations Unies souhaite accélérer l'élimination progressive de l'utilisation du charbon comme combustible fossile dans les centrales de production d'électricité.



Desjardins s'engage ainsi à sortir du charbon thermique, tout en accompagnant de façon exceptionnelle les entreprises du secteur ayant un plan clair et résolu de sortie du charbon et de transition vers les énergies renouvelables conforme aux recommandations du GIEC (d'ici 2030 pour les pays de l'OCDE), et selon [son propre positionnement](#).

En décembre 2020, l'association Reclaim Finance a évalué le positionnement de Desjardins sur le charbon thermique comme l'un des plus robustes au monde et le plus robuste en Amérique du Nord.

« C'est un petit big bang outre-Atlantique. Desjardins vient d'adopter une politique sur le charbon bien supérieure à celles de [ses] concurrents canadiens et nord-américains. L'[institution financière] canadienne devient de fait le deuxième acteur financier non français à avoir adopté une politique robuste du secteur du charbon et le 17e international. »

– Yann Louvel, analyste politique chez Reclaim Finance, décembre 2020.

[Consultez l'analyse complète du positionnement de Desjardins sur le charbon par Reclaim Finance.](#)

Mesure de notre exposition aux secteurs faisant l'objet d'un positionnement

Le suivi de l'application de nos positionnements passe par des mécanismes de reddition de compte trimestrielle de notre exposition, illustrés dans le tableau ci-dessous.

	Charbon thermique	Tabac	Armes non conventionnelles
Part dans nos fonds propres ¹	0,1 %	0,01 %	0,02 %
Part dans nos financements ²	< 0,01 %	< 0,01 %	–

¹ L'exposition résiduelle dans nos fonds propres est essentiellement due aux indices, pour lesquels il est difficile d'exclure certains titres (enjeux réglementaires et de coût). Nos équipes mènent des analyses pour réduire notre exposition à ces secteurs dans la gestion indicielle.

² La part dans nos financements mesure l'engagement dans les entreprises de ces secteurs exclus par rapport au montant total de nos financements.

Périmètres retenus :

Charbon : exclusion de toute entreprise qui exploite ou développe des mines de charbon thermique, ou qui a une capacité installée de génération électrique issue du charbon supérieure à 10 %, ou 5 GW, de sa capacité totale installée de production électrique, ou encore qui développe de nouveaux projets de construction ou d'extension de projets existants ou de rénovation de mines, de centrales ou d'infrastructures de charbon. Desjardins peut envisager d'accompagner les entreprises ayant annoncé une stratégie de sortie rapide du charbon thermique conforme aux recommandations du GIEC, soit d'ici 2030 pour les pays de l'OCDE et d'ici 2040 pour le reste du monde (se référer à notre politique sur le charbon).

Tabac : exclusion des grands cigarettiers, des entreprises qui produisent des huiles et des liquides de vapotage, des entreprises de culture du tabac et des distributeurs spécialisés.

Armes non conventionnelles : exclusion de tout fabricant d'armes faisant l'objet de traités internationaux, telles que les mines antipersonnel, les bombes à sous-munitions, les armes nucléaires, biologiques et chimiques, et les armes de destruction massive.

Intégration ESG dans les portefeuilles d'infrastructures

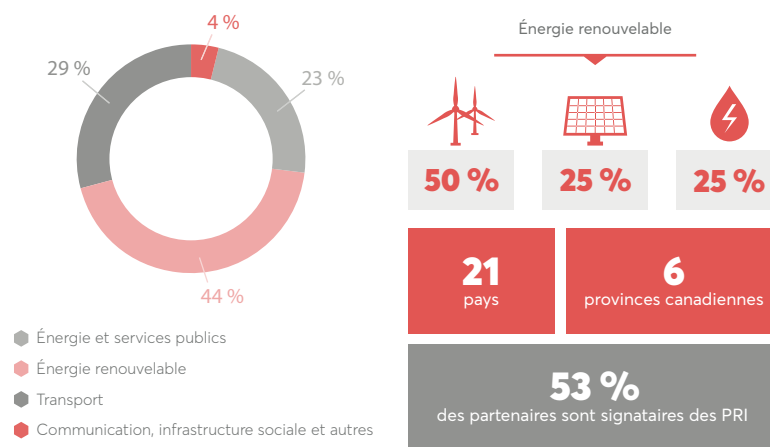
Dans le secteur des infrastructures, l'analyse des enjeux ESG est intégrée aux stratégies traditionnelles de diversification des risques et de rendement provenant de flux monétaires stables, prévisibles et à long terme. Ainsi, le processus d'analyse de chaque projet d'infrastructure géré en co-investissement et le processus de sélection des gestionnaires externes lors d'investissements indirects intègrent un poids et une note relatifs aux critères ESG.

En collaboration avec des partenaires externes, Desjardins gère des portefeuilles de placements en infrastructures de qualité pour ses partenaires et ses clients. Le Mouvement Desjardins et le Régime de rentes du Mouvement Desjardins

(RRMD) détiennent un portefeuille d'infrastructures dont la valeur marchande avoisinait les 2,8 G\$ au 30 septembre 2020³. Leurs investissements dans le secteur des énergies renouvelables, qui se chiffrent à plus de 1,2 G\$, représentent 44 % de ce portefeuille et comprennent 58 actifs détenus conjointement avec des partenaires stratégiques.

En 2020, le RRMD et Desjardins Sécurité financière ont réalisé une première acquisition directe aux États-Unis dans quatre parcs éoliens en activité et un parc solaire en construction. Le RRMD a également effectué une percée dans le secteur de l'énergie renouvelable en Asie en acquérant une participation minoritaire dans un parc éolien en mer de 376 MW.

Ventilation des investissements en énergie renouvelable



³ 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 2020.

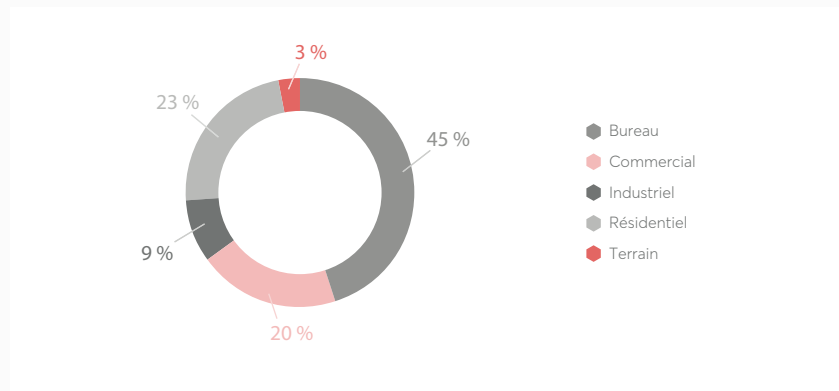
Actif soumis à un filtre positif ou négatif sur les plans social et environnemental

En date du 31 décembre 2020, Desjardins a soumis des actifs totalisant 110,9 G\$ à des filtres ESG.

Intégration ESG dans les placements immobiliers

Depuis 2018, Desjardins Gestion internationale d'actifs (DGIA) intègre progressivement les facteurs ESG à ses placements immobiliers, tant dans la stratégie d'acquisition et de développement immobilier que dans les différentes phases de la gestion d'actifs de ses partenaires et de ses clients. DGIA investit dans différentes catégories de fonds et de biens immobiliers.

Répartition du portefeuille par classes d'actifs au 31 décembre 2020 :



- Un comité de gouvernance ESG pour les placements immobiliers est responsable de l'intégration d'une stratégie ESG à ses placements immobiliers.
- 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 sites, 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.
- DGIA participe chaque année au sondage Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB), cadre de référence appliqué à l'immobilier et à l'infrastructure durable. En 2020, DGIA a reçu une mention spéciale de GRESB pour avoir amélioré son pointage de 4 %, dans un contexte où les pointages de la plupart des participants se sont détériorés.

Portefeuille immobilier carboneutre (au 31 décembre 2020)	
Certification de 75 % du portefeuille	Amélioration de 4 % du pointage GRESB

Programmes de finance solidaire

Grâce à nos partenariats stratégiques avec des organismes du milieu, nous continuons à renforcer notre accompagnement en matière de finance solidaire partout au Québec et en Ontario.

En 2020, nos investissements dans ces programmes se sont élevés à 13 M\$. Plus de 95 % des caisses offrent au moins un produit de finance solidaire.

Fonds d'entraide Desjardins

Le programme [Fonds d'entraide Desjardins](#) offre aux personnes qui éprouvent des difficultés financières des outils d'éducation budgétaire conjugués, au besoin, à des prêts de dépannage. Il les aide aussi à mettre en place les conditions favorisant un changement durable de leur comportement à l'égard de la consommation et de la gestion de leurs finances personnelles. La force de ce programme repose sur le partenariat entre le Mouvement Desjardins et plusieurs organismes communautaires spécialisés en éducation financière et budgétaire.

En 2020, 14 820 personnes ont été touchées par les mesures d'éducation financière et d'accompagnement liées à ce programme. Ce nombre inclut les personnes qui ont bénéficié d'activités d'éducation financière individuelles ou de groupe.

Depuis le début du confinement, les caisses et leurs partenaires ont fait un virage à la vitesse grand V afin de continuer à offrir de façon virtuelle les services d'accompagnement. La grande majorité de ces consultations budgétaires ont été effectuées à distance, que ce soit par téléphone ou vidéoconférence.

Fonds d'entraide Desjardins	2020	2019	2018
Caisses participantes	77 %	76 %	76 %
Nombre de personnes soutenues	8 732	10 096	10 528
Nombre de prêts consentis	376	614	683
Sommes prêtées	250 000 \$	409 000 \$	453 782 \$

Créavenir

Le programme de financement [Créavenir](#) soutient les jeunes qui désirent démarrer leur propre entreprise. Ils peuvent utiliser leur financement comme mise de fonds. Aucune garantie n'est exigée. L'éducation financière proposée par ce programme est offerte par des partenaires du milieu qui ont acquis une expertise auprès de cette clientèle.

Résultats de 2020 :

- 1 805 000 \$ ayant appuyé 132 projets
- Valeur des projets financés de 10 453 000 \$
- 278 emplois créés ou maintenus

Les prêts accordés ont généré des investissements de 18,1 M\$ pour les entrepreneurs.

Créavenir	2020	2019	2018
Caisses participantes	90 %	67 %	53,5 %
Montant des prêts accordés	1 805 000 \$	1 599 997 \$	1 262 047 \$
Montant des subventions accordées	378 243 \$	382 791 \$	345 669 \$



Microcrédit Desjardins aux entreprises

[Le programme Microcrédit Desjardins aux entreprises](#) permet à des travailleurs autonomes et à des entrepreneurs qui n'ont pas accès au réseau traditionnel de crédit d'obtenir des conseils sur la gestion d'une entreprise ainsi qu'un financement hors réseau, souple et adapté à leur capacité de payer.

Offert en partenariat avec 14 organismes de microcrédit membres du Réseau MicroEntreprendre, il s'adresse principalement :

- aux microentrepreneurs et aux travailleurs autonomes qui n'ont pas accès aux réseaux habituels de crédit;
- aux immigrants entrepreneurs qui ont besoin de conseils et de financement afin de réaliser leur projet d'entreprise sur leur nouvelle terre d'accueil.

Résultats de 2020 :

- 802 entrepreneurs soutenus (106 entreprises)
- Financement moyen de 6 670 \$
- 186 emplois créés ou maintenus
- Taux de remboursement de 91 %
- Valeur des projets financés de 4 129 000 \$

Les prêts accordés ont généré des investissements de 5,2 M\$ pour les entrepreneurs.

Microcrédit Desjardins aux entreprises	2020	2019	2018
Caisses participantes	70 %	61 %	62 %
Montant des prêts accordés	686 900 \$	900 685 \$	832 572 \$

En 2020, nous avons versé une somme totale de 9,2 M\$ pour soutenir l'entrepreneuriat. Ce montant comprend des dons, des commandites, des partenariats ainsi que les engagements de nos programmes Créavenir et Microcrédit Desjardins aux entreprises.

Finance inclusive à l'international

Une finance inclusive offerte partout dans le monde

L'année 2020 marquait les 50 ans de Développement international Desjardins (DID)! Cinquante ans à faire bénéficier les pays en développement et en émergence de l'expérience et de l'expertise du Mouvement Desjardins. Active dans une trentaine de pays répartis entre quatre continents, cette organisation offre à ses partenaires son expertise dans toutes les facettes de la finance inclusive. Autre fait à noter, l'année 2020 a été marquée par l'intensification marquée de la prise en compte du risque climatique dans les activités de soutien aux entreprises de DID. Pour tout savoir sur DID depuis sa création, consultez le document [Développement international Desjardins, 50 ans de finance inclusive](#).



Contribution au développement d'institutions de finance inclusive dans les pays en développement et émergents¹

	2020	2019	2018
Nombre de membres ou de clients des institutions partenaires	- ²	17 565 810	15 800 652
Volume d'épargne de ces institutions	- ²	9 328 M\$	3 980 M\$
Volume du crédit en cours	- ²	10 895 M\$	4 853 M\$

¹ Ces données concernent les institutions bénéficiant d'un appui technique de DID. Elles ont aussi trait aux institutions bénéficiant d'un prêt ou d'un investissement par l'entremise de la filiale d'investissement de DID.

² Les données de 2020 ne seront collectées et compilées qu'à partir du 30 juin 2021, date à laquelle plusieurs des institutions financières concernées doivent présenter leurs données vérifiées à leurs autorités financières.

Des fonds d'investissement pour les pays en développement et en émergence

Par l'entremise du Fonds de partenariat et du Fonds Desjardins pour la finance inclusive, DID et sa filiale Gestion FONIDI appuient 11 institutions financières inclusives dans 10 pays ainsi que 2 fonds d'investissement qui touchent les familles de plus d'un million de clients.

Aequitas, un fonds d'impact de 50 M\$

En 2020, Desjardins et DID ont également lancé le fonds Aequitas dans le but de renforcer l'égalité des genres, la lutte contre les changements climatiques et l'atteinte des autres objectifs de développement durable (ODD) grâce à l'inclusion financière des populations des pays en développement. Aequitas est doté d'une enveloppe initiale de 50 M\$ provenant de Desjardins.



Des services financiers sécuritaires pour les plus marginalisés

Les institutions de finance inclusive appuyées par DID comptent plus de 5 000 points de service. Souvent situés dans des zones rurales ou marginalisées, ceux-ci fournissent des services financiers sécuritaires et diversifiés à quelque 17,6 millions de familles et d'entrepreneurs. Les interventions de DID visent ultimement à rendre accessibles à tous des services financiers de qualité grâce notamment à :

- des cartes à puce et de la biométrie permettant aux membres, même analphabètes, d'établir leur identité de façon sécuritaire;
- des technologies mobiles grâce auxquelles les agents de crédit peuvent se déplacer dans des endroits éloignés pour y rencontrer des personnes incapables de se rendre à leur caisse;
- des programmes d'éducation financière pour aider les personnes à mieux comprendre et utiliser les services financiers.

En 2020, plusieurs projets réalisés par DID (grâce à l'appui financier d'Affaires mondiales Canada) témoignent de notre action concrète auprès des populations des pays en développement.

En Colombie, le Projet d'appui au secteur agricole colombien (PASAC) a favorisé l'inclusion et l'éducation financière de milliers d'agricultrices et d'agriculteurs.

En Haïti, avec le Programme d'appui national à la structuration de l'entrepreneuriat haïtien (PANSEH), DID a contribué de façon concrète à la croissance économique du pays en appuyant la mise en place d'un environnement d'affaires facilitant l'investissement, la productivité et la création d'emplois au sein des micro, petites et moyennes entreprises (MPME) haïtiennes.

Au Sénégal, avec le Programme de développement des compétences pour l'emploi des jeunes, DID a permis d'accroître l'employabilité des jeunes dans une région où l'on trouve l'un des plus hauts taux de chômage au pays.



Notre Offre verte pour particuliers et entreprises

Afin d'accompagner nos membres et clients et leurs communautés dans une transition énergétique juste, nous proposons plusieurs produits écoresponsables pour les particuliers et les entreprises.

Notre offre pour une habitation écologique

Desjardins encourage ses membres et clients à investir dans une résidence plus écologique et respectueuse de l'environnement. Grâce à son Offre habitation verte, en achetant une maison écologique neuve ou en entreprenant des rénovations écologiques, ils peuvent profiter d'une offre complète.

Celle-ci comprend :

- une remise forfaitaire en argent sur le montant de leur emprunt hypothécaire;
- des rabais, la gratuité de certains services, une tarification avantageuse et plusieurs autres avantages.

Nos rabais verts pour les automobilistes

L'Option verte du Prêt auto Desjardins permet l'achat d'un véhicule hybride ou électrique neuf à un taux fixe avantageux. De plus, selon les provinces, il est possible d'obtenir un rabais supplémentaire sur sa prime d'assurance. Plus de 55 modèles de véhicules hybrides et électriques neufs sont admissibles à des taux exclusifs.

Nos rabais verts pour les véhicules d'entreprises et de bâtiments

Au Québec, les entrepreneurs peuvent obtenir des rabais verts sur l'assurance de certains types de véhicules d'entreprises et de bâtiments.

De nouvelles solutions d'investissement responsable

Desjardins et l'investissement responsable, une approche distinctive

Les placements en investissement responsable sont conçus pour les investisseurs qui visent un potentiel de rendement attrayant tout en appuyant des entreprises qui favorisent le développement durable dans le respect des personnes et des collectivités.

Desjardins propose plus d'une quarantaine de solutions en investissement responsable, ce qui en fait un chef de file au Canada dans le domaine, avec près de 7,4 G\$ d'actif sous gestion au 31 décembre 2020.

Pour en savoir plus:

[L'investissement responsable, un levier de changement](#)

[Comprendre l'investissement responsable](#)

[Raison d'être de l'investissement responsable](#)

Reddition de compte selon le référentiel des Principes pour l'investissement responsable (PRI) :

- [Desjardins Gestion internationale d'actifs \(DGIA\)](#)
- [Desjardins Société de placement \(DSP\)](#)
- [Développement international Desjardins \(DID\)](#)

Des entreprises sélectionnées avec soin

Pour réaliser un placement en investissement responsable, Desjardins soumet les entreprises sélectionnées à la fois à l'examen de leurs pratiques environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) et à une analyse financière rigoureuse, en excluant les secteurs controversés. En effet, nous croyons qu'une entreprise qui se soucie autant de ses enjeux ESG que de ses finances est mieux outillée pour relever les défis de l'économie mondiale.



Notre engagement actionnarial

Desjardins a également 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.

Pour en savoir plus sur notre politique régissant l'exercice des droits de vote par procuration :

[Desjardins Gestion internationale d'actifs](#)

[Fonds Desjardins](#)

Des solutions diversifiées

Fonds et portefeuilles SociéTerre

Desjardins Société de placement propose des produits d'émetteurs (sociétés publiques, gouvernements, etc.) ayant des pratiques qui concrétisent leur sens de la responsabilité sociale et leur respect de l'environnement. Pour être admissibles aux fonds et portefeuilles SociéTerre, les entreprises doivent se soumettre à une analyse rigoureuse axée sur des facteurs ESG, en plus d'une analyse habituelle selon des critères financiers.

En 2020 :

- **29 % des détenteurs de Fonds Desjardins détiennent un fonds ou un portefeuille SociéTerre, par rapport à 24 % en 2019.**
- **Nos membres et clients ont investi plus de 1 G\$ dans les fonds et portefeuilles SociéTerre au cours de l'année, pour un actif total sous gestion de plus de 5 G\$, une augmentation de 45 % en un an!**

Fonds Diversité Desjardins

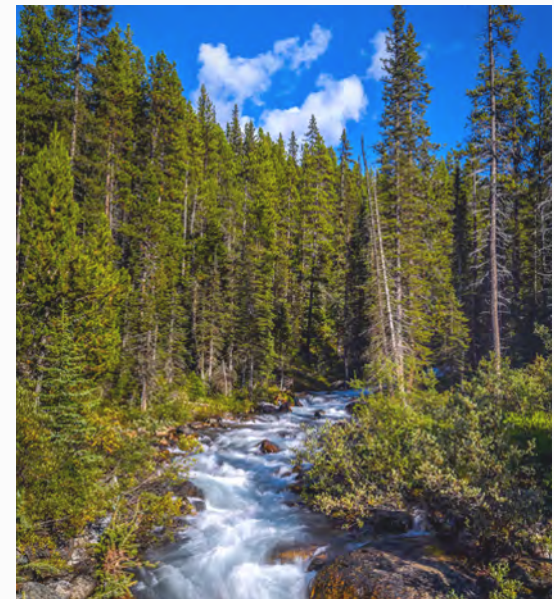
En mars 2020, nous avons ajouté un sixième profil pour les portefeuilles SociéTerre et lancé le Fonds Desjardins SociéTerre Diversité. Ce dernier investit dans des entreprises ayant un engagement clair et démontrable envers la représentation des femmes, soit celles où les femmes forment au minimum 30 % du conseil d'administration et 15 % du comité de direction. Il s'agit du seul fonds commun de placement canadien en gestion active axé sur la diversité avec une portée mondiale.

Placement garanti Gestion durable de l'eau

Une nouvelle série fait son entrée dans la gamme de placements garantis responsables : le Placement garanti Gestion durable de l'eau, axé principalement sur l'exposition aux secteurs industriels et aux services publics qui fournissent les infrastructures, les technologies ainsi que les équipements et matériaux nécessaires à l'exploitation efficace et durable de l'eau.

FNB Desjardins IR Indice Marchés développés

Lancé en mars 2020, le Fonds négocié en bourse (FNB) Desjardins IR Indice Marchés développés (hors États-Unis et hors Canada) faible en CO₂ complète la gamme des FNB Desjardins. Il investit principalement dans des titres de sociétés à grande et à moyenne capitalisation à partir de l'univers Scientific Beta des marchés développés. Il vise à réduire substantiellement la moyenne pondérée de l'intensité carbone associée au portefeuille du fonds, tout en s'assurant que l'ensemble des émetteurs inclus respectent les normes ESG préétablies.



103-1 | 103-2 | 103-3

Consultez notre approche de gestion complète en matière de responsabilité inhérentes à nos produits, à la [page 38](#) de l'index GRI.



DIVERSITÉ ET INCLUSION

Desjardins est guidé par des principes communs à toutes les coopératives. Un de ces principes est celui de l'adhésion volontaire et ouverte à tous. Cela fait en sorte que nous sommes appelés, pour faire vivre notre nature coopérative, à recevoir et à servir toutes les personnes constituant nos communautés.

Ainsi, le Mouvement Desjardins reconnaît que la diversité et l'inclusion en fonction du genre, de l'âge, de l'origine, de la culture, de l'expérience, des capacités et de l'orientation sexuelle créent davantage de valeur.

C'est pourquoi nous réaffirmons notre engagement à bâtir un Mouvement qui est le reflet de notre société et qui met en valeur les différentes facettes de la richesse humaine.

Desjardins, signataire fondateur de la Déclaration des investisseurs canadiens sur la diversité et l'inclusion

Le 1^{er} octobre 2020, Desjardins devenait signataire fondateur de la [Déclaration des investisseurs canadiens sur la diversité et l'inclusion](#), par laquelle l'organisation s'engageait à promouvoir la diversité et l'inclusion aussi bien dans ses pratiques internes que dans ses pratiques d'affaires et d'investissement.

« Je suis profondément convaincu que la diversité sert les organisations et qu'elle doit être une priorité. Non seulement elle nous rend plus performants, plus innovants et plus polyvalents, mais elle nous permet aussi de toujours mieux nous adapter aux besoins des membres et clients. Il est important de créer un milieu propice à la réalisation du plein potentiel et à l'épanouissement personnel et professionnel de tous et de toutes. »

– Guy Cormier, président et chef de la direction du Mouvement Desjardins

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

Consultez notre approche de gestion en matière de diversité et d'inclusion à la [page 47](#) de l'index GRI.

Conscientisation et sensibilisation à la diversité et à l'inclusion

Les gestionnaires de l'organisation et les membres des conseils d'administration des caisses sont appelés à participer à des ateliers sur les biais inconscients afin d'être sensibilisés à l'importance de reconnaître leurs propres biais et de s'assurer de créer ensemble une organisation égalitaire et sans discrimination ni préjugés envers des groupes sous-représentés. De plus, nous organisons, sur une base régulière, des conférences et des activités de sensibilisation sur les différentes facettes de la diversité et de l'inclusion, créant ainsi des espaces d'échange sur le sujet.

L'inclusion de l'autre, c'est l'affaire de tous!

Pour renforcer la sensibilisation des employés, gestionnaires et administrateurs à la question de l'inclusion, Desjardins a mené une initiative sous le thème « Être des alliés de la cause ». L'objectif : que chacun soit pleinement conscient et préparé à prôner les valeurs de diversité, de respect et d'intégrité qui sont essentielles pour créer et maintenir un milieu de travail où priment le professionnalisme, la tolérance et la dignité.



Parité hommes-femmes

Guy Cormier reçoit le prix honorifique 2020 de Catalyst Canada

Catalyst reconnaît le travail constant du président et chef de la direction de Desjardins pour bâtir un environnement de travail inclusif ainsi que sa contribution à l'avancement des femmes dans le monde des affaires canadien.

Des cibles de parité ambitieuses pour 2024

En 2020, Desjardins a rehaussé ses ambitions en matière de représentation des femmes dans son équipe de cadres supérieurs et dans les conseils d'administration des caisses et de la Fédération.

D'ailleurs, en signant en mars 2020 les Principes d'autonomisation des femmes des Nations Unies, Desjardins s'est engagé à atteindre la parité plus rapidement ainsi qu'à participer à l'évolution de la situation au sein des autres organisations.

Nos cibles pour la représentation des femmes dans les postes de cadres supérieurs visent, en 2024, la parité dans les secteurs d'affaires et les fonctions de soutien (50 %) et la zone paritaire pour le réseau des caisses (45 % à 55 %). L'année 2020 a été marquée par le dépassement de la cible au comité de direction du Mouvement : ce comité, qui coordonne la mise en œuvre des orientations du Mouvement, était composé à 55 % de femmes au 31 décembre 2020¹.

Les conseils d'administration des caisses visent aussi la parité d'ici 2024 pour les postes d'administrateurs et de présidents dans l'ensemble du réseau. Ils mettent en place des stratégies pour encourager le leadership féminin et susciter des candidatures d'administratrices, tout en veillant à répondre aux différents critères de leur profil collectif.

¹ Ce chiffre est passé à 45 % le 5 janvier 2021, soit 5 femmes sur 11 membres au total, donc toujours en zone paritaire.

Accélérer l'avancement de la carrière des femmes chez Desjardins

Nous avons conçu, en partenariat avec L'effet A, un programme de développement professionnel unique et novateur ayant pour but de propulser l'ambition des femmes de notre organisation. En plus du Défi 100 jours de L'effet A, les femmes vivent un parcours de perfectionnement adapté aux besoins et aux réalités de Desjardins. Depuis 2017, près de 200 femmes (professionnelles et gestionnaires

de premier niveau) ont participé à ce programme. En 2020, en raison de la pandémie de COVID-19, il n'y a pas eu de nouvelle cohorte, mais deux cohortes de plus de 50 femmes chacune sont prévues pour 2021.

Nous sommes également partenaires de l'Association des femmes en finance du Québec, qui promeut des activités de réseautage et de développement professionnel, ainsi que de Women in Capital Markets (WCM), le plus grand réseau de professionnelles du secteur financier canadien. WCM a pour mission de faire une plus grande place aux femmes dans tous les secteurs de l'industrie financière et d'accroître le nombre de femmes dans les postes de haute direction des entreprises canadiennes.

Femmes en mouvement

Un nouveau regroupement appelé Femmes en mouvement rassemble toutes les femmes de l'organisation. Sa première initiative, développée en collaboration avec L'effet A, est un cheminement de développement personnel unique : l'Expérience pionnière.



Promouvoir la représentation des femmes dans les conseils d'administration avec Desjardins Capital

La diversité au sein des conseils d'administration est un moyen de mieux répondre aux besoins et aux orientations stratégiques des entreprises.

Desjardins Capital a déployé une initiative portant sur la diversité au sein des conseils d'administration de ses entreprises partenaires :

- Ajout d'une clause sur la diversité dans les conventions unanimes entre actionnaires.
- Création d'un programme de formation et d'accompagnement pour des femmes entrepreneures afin de leur permettre d'accéder à des conseils d'administration. La première cohorte est constituée de 21 femmes entrepreneures qui souhaitent parfaire leurs connaissances et compétences en matière de gouvernance.

Approvisionnement et diversité des fournisseurs

En 2020, Desjardins a travaillé à la mise en place d'un programme de diversité pour ses fournisseurs, avec l'objectif, entre autres, d'augmenter dans ses approvisionnements la représentation de fournisseurs issus de la diversité¹. Ce programme devrait être déployé officiellement en 2021.

En outre, Desjardins a effectué une vigie de marché, établi un cadre de gouvernance et une feuille de route, et mobilisé ses parties prenantes en interne. Il a présenté une recommandation arrimée aux priorités de la culture organisationnelle de diversité, d'inclusion et de responsabilité sociale

du Mouvement. Afin de connaître leur profil de diversité, Desjardins a lancé un appel à près de 5 700 fournisseurs pour les identifier et les catégoriser. Ce travail se poursuit en 2021.

En prévision du futur programme de diversité des fournisseurs du Mouvement, Desjardins est devenu membre de deux organismes canadiens : [la Chambre de commerce gaie et lesbienne du Canada \(CGLCC\)](#) et [Women Business Enterprises \(WBE\) Canada](#) (site en anglais seulement). Il s'est également joint à la deuxième cohorte du projet IDFAM organisé par le [Réseau des Femmes d'affaires du Québec \(RFAQ\)](#). La cohorte réunit une douzaine d'organisations privées et publiques, notamment BDC, BMO, Banque TD, EY Canada, Cogeco et Air Transat.

¹ Entreprises d'économie sociale ou entreprises détenues et exploitées à 51 % et plus par une femme, une personne de la communauté LGBTQ+, un membre d'une minorité visible, un autochtone, une personne handicapée, un ancien combattant ou une personne de moins de 35 ans.

De grandes avancées en faveur des femmes et des jeunes grâce à Développement international Desjardins et à ses partenaires

Voir la section Finance responsable, à la page 87.

Fonds Diversité et investissement responsable

Voir la section Finance responsable, à la page 90.

Club des 30 %

Desjardins est membre du Club canadien des 30 %, dont la mission est d'encourager les entreprises à miser sur un minimum de 30 % de femmes à la haute direction ou dans les conseils d'administration d'ici 2022.

Composition et répartition des administrateurs des caisses et des employés

Représentativité des administrateurs des caisses (en %)		2020	2019	2018
Par genres	Femmes	44,9	44,5	42,0
	Hommes	55,1	55,5	58,0
Par groupes d'âge	Moins de 35 ans	15,2	15,8	14,4
	35 à 49 ans	25,7	25,6	23,4
	50 ans et plus	59,1	58,6	62,2

En 2020, l'indice de représentativité des administrateurs en fonction du genre et de l'âge des membres est de 93,09 %. Cet indicateur accorde une importance égale au genre et à l'âge.

Représentativité des employés par genres (en %)		2020	2019	2018
Cadres supérieurs ¹	Femmes	34,3	33,3	31,3
	Hommes	65,7	66,7	68,7
Gestionnaires	Femmes	59,3	58,7	59,0
	Hommes	40,7	41,3	41,0
Employés	Femmes	66,0	67,3	68,7
	Hommes	34,0	32,7	31,3

Représentativité des employés par groupes d'âge (en %)		2020	2019	2018
Cadres supérieurs ¹	Moins de 30 ans	0,0	0,0	0,2
	30 à 44 ans	20,6	20,0	18,1
	45 à 54 ans	49,5	49,2	49,9
	55 ans et plus	29,9	30,8	31,8
Gestionnaires	Moins de 30 ans	2,8	3,3	3,0
	30 à 44 ans	45,9	44,7	43,4
	45 à 54 ans	35,9	37,1	38,2
	55 ans et plus	15,4	14,9	15,4
Employés	Moins de 30 ans	20,0	20,7	19,8
	30 à 44 ans	40,8	39,6	39,2
	45 à 54 ans	22,3	23,0	24,3
	55 ans et plus	16,9	16,7	16,7

¹ Depuis 2018, la définition des cadres supérieurs inclut les directions principales de classe 7 et plus.

Représentation des communautés culturelles (en %) ²	2020	2019	2018
Ensemble du Mouvement Desjardins	13,8	12,6	11,1
Cadres supérieurs	5,8	5,1	4,1
Gestionnaires	8,6	8,2	8,0
Employés	14,3	13,0	11,5

² Gestionnaires et employés s'étant identifiés de façon volontaire à une minorité visible, à une minorité ethnique ou à un peuple autochtone.

Communautés noires et minorités visibles

À l'été 2020, à la suite de la mort tragique de George Floyd aux États-Unis et en soutien à la dénonciation du racisme systémique par le mouvement Black Lives Matter, nous avons réaffirmé notre engagement envers les valeurs fondamentales que sont pour Desjardins la diversité et l'inclusion.

Pour Desjardins, la vie des Noirs compte, tout comme leurs rêves, leurs projets, leurs revendications et leurs contributions.

Des engagements concrets pour soutenir des alliés de la diversité et de l'inclusion

Après avoir entamé un dialogue sur la page Facebook du Mouvement pour cibler des organismes faisant la promotion de l'intégrité, du respect et de l'égalité que nous pourrions encourager, nous avons confirmé une contribution totale de 60 000 \$ répartie également entre trois organismes qui œuvrent concrètement auprès des communautés culturelles :

- Afrique au Féminin, qui est l'unique centre de femmes de Parc-Extension, un quartier situé dans l'arrondissement Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension de Montréal. On y trouve une forte concentration de personnes issues de communautés ethnoculturelles, dont près de 50 % sont des femmes, qui font face à diverses barrières à l'intégration.
- Pour 3 Points, un organisme de bienfaisance qui forme des entraîneurs afin qu'ils jouent aussi un rôle d'accompagnateur auprès des jeunes. Ils peuvent ainsi aider ces derniers à développer les habiletés requises pour réussir à l'école et dans la vie.

- CEE Centre for Young Black Professionals, un organisme de bienfaisance qui travaille auprès des jeunes Noirs de 14 ans et plus. Il mise sur le développement des jeunes dans le marché du travail, sur l'éducation et sur la sensibilisation pour influencer les systèmes en place.

Desjardins se joint à l'Initiative BlackNorth

Le Mouvement Desjardins s'est joint le 20 juillet 2020 au sommet virtuel inaugural de l'Initiative BlackNorth, qui a réuni plus de 350 dirigeants de grandes organisations pancanadiennes. Tous se sont engagés à mettre en place des initiatives concrètes pour lutter contre le racisme systémique.

Parmi celles-ci, voici les cibles que Desjardins s'engage à atteindre d'ici 2025 :

- 3 % de nos dons et commandites seront investis dans des projets qui créent des occasions de développement économique dans la communauté noire.
- 5 % de nos emplois étudiants seront occupés par des membres de la communauté noire, et nous ferons rayonner nos possibilités d'emploi auprès de celle-ci.
- 3,5 % des membres de la haute direction seront issus de la communauté noire.

Soutenir les entrepreneurs de la communauté noire

Par l'intermédiaire du Fonds du Grand Mouvement, Desjardins a fait un don de 500 000 \$ à Groupe 3737, une *hub* d'innovation et de diversité entrepreneurial situé dans le quartier Saint-Michel de Montréal. Cet appui permettra la réalisation d'un projet dans le cadre de l'initiative fédérale Appuyer les communautés noires du Canada.

« Ce soutien à un projet d'incubateur taillé sur mesure pour la réalité entrepreneuriale de la communauté noire revêt un caractère tout spécial puisqu'il allie développement socioéconomique, valorisation de la diversité et réponse efficace aux besoins du milieu », a déclaré M. Guy Nadeau, Directeur général, Desjardins Entreprises – Est de Montréal.

Festival International du Film Black de Montréal

Desjardins est fier de se joindre au Festival International du Film Black de Montréal (FIFBM) à titre de coprésentateur et d'encourager les artistes noirs du milieu cinématographique à poursuivre leur passion.

Créée en 2005, le FIFBM est essentiel à l'inclusion des talents noirs devant et derrière la caméra au Québec et au Canada. Depuis sa création, il offre une vitrine et une voix à des milliers d'artistes qui, autrement, ne seraient ni vus ni entendus. Le Festival a accueilli, depuis ses débuts, plusieurs dizaines de milliers de festivaliers ainsi que des vedettes internationales, et a présenté des films provenant de plus de 50 pays.



LGBTQ+

Desjardins a poursuivi ses initiatives afin de soutenir la communauté LGBTQ+. Outre l'habillage de la verrière du complexe Desjardins aux couleurs de l'arc-en-ciel pendant le festival Fierté Montréal, l'organisation a offert son appui et participé à de nombreux événements virtuels organisés à la grandeur du pays, dont Fièrre la fête à Sherbrooke, Pride Toronto, Calgary Pride et Vancouver Pride.

Plusieurs partenariats avec des organismes œuvrant auprès des personnes de la communauté LGBTQ+ ont également été établis afin de sensibiliser davantage les membres, clients et employés de Desjardins aux enjeux de celle-ci. D'ailleurs, grâce à son partenariat avec Fierté au travail Canada, Desjardins a permis à ses employés et gestionnaires d'assister à plus d'une vingtaine de webinaires présentés par l'organisme au cours de l'année.

Desjardins, partenaire des Pride à travers le Canada : Toronto, Calgary, Vancouver!

Juin, c'est le Mois de la fierté à Toronto, et Desjardins a commandité pour une toute première fois le défilé de Pride Toronto. Avec ses divers partenariats, notamment, Desjardins est depuis plusieurs années déjà un acteur actif dans la communauté LGBTQ+ du Québec. C'est avec beaucoup de fierté que nous étendons maintenant notre soutien à l'extérieur de la province auprès de Calgary Pride et de Vancouver Pride.



Présentation du concours AGIS contre l'intimidation

Pour une deuxième année, Desjardins était fier d'être le partenaire des services jeunesse d'Interligne et le présentateur du concours AGIS contre l'intimidation.

« Desjardins poursuit ainsi ses nombreuses actions pour accompagner les jeunes et favoriser la motivation en milieu scolaire, car nous sommes déterminés à faire une différence dans nos collectivités », a affirmé Simon Déry, leader du comité LGBT+ de Desjardins et directeur général de la Caisse Desjardins du Quartier-Latin de Montréal.

[Visionnez les vidéos gagnantes du concours AGIS contre l'intimidation.](#)

Partenariat avec la Fondation Émergence

Enfin, un partenariat a été réalisé avec la Fondation Émergence afin d'offrir la formation ProAllié à l'ensemble des organisations canadiennes, dont le Mouvement Desjardins, et ainsi créer des milieux de travail exempts de discrimination et favorisant l'inclusion des personnes LGBTQ+.

Nouveaux arrivants

Nous sommes un partenaire majeur du programme Un emploi en sol québécois de la Fédération des chambres de commerce du Québec. Ce programme vise à faciliter l'embauche de nouveaux arrivants en région. En 2020, il a une fois de plus permis de créer des contacts avec des nouveaux arrivants et de procéder à quelques embauches.

Desjardins s'est également associé, avec d'autres organisations, à la campagne « Journée portes fermées ». Cette initiative de la Ville de Montréal vise à créer un milieu de travail inclusif favorisant une meilleure intégration des personnes immigrantes au sein des organisations.

Pour d'autres initiatives en faveur des nouveaux arrivants, voir la section Expérience membre et client, à la page 68.



EMPLOYÉS

Travailler chez Desjardins, c'est avoir la possibilité d'agir positivement sur la vie des gens et des collectivités. Nous plaçons l'humain au centre de nos préoccupations, et nos 48 930 employés bénéficient de conditions de travail, de formations et d'avantages sociaux distinctifs. Faire carrière avec nous, c'est aussi avoir accès à une grande communauté d'échange composée d'employés passionnés. C'est finalement faire partie d'un groupe financier coopératif inclusif et dynamique qui reconnaît la richesse de la diversité et de l'inclusion.

Le premier employeur privé au Québec

Faire carrière chez Desjardins, c'est travailler pour l'un des meilleurs employeurs au Canada et bénéficier de multiples avantages :

- Accès à 20 domaines d'emploi partout au Québec, dans plusieurs provinces canadiennes et à l'étranger.
- Excellents avantages sociaux et rémunération globale concurrentielle.
- Milieu de travail favorisant l'équilibre travail-vie personnelle.
- Organisation engagée envers le développement durable et la finance responsable.
- Apprentissage continu au moyen de programmes de formation et de perfectionnement visant à développer les compétences.

Desjardins est un employeur inspirant, aux pratiques de gestion novatrices et qui a à cœur les aspirations professionnelles de ses employés et leur épanouissement. Les possibilités d'emploi y sont nombreuses. Desjardins encourage la carrière Mouvement en favorisant la mobilité interne et le développement des personnes. Des outils sont à la disposition des gestionnaires et des employés pour soutenir un dialogue riche et authentique sur la carrière.

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

Consultez notre approche de gestion complète en matière de relation employeur-employé à la [page 48](#) de l'index GRI.

Nous célébrons les réalisations d'équipe

Le programme Reconnaissance Desjardins vise à célébrer les performances collectives de l'ensemble des entités du Mouvement. Source d'inspiration, de mobilisation et de fierté, il fait rayonner des initiatives porteuses au sein de l'organisation. Il comprend notamment une activité annuelle avec un appel de candidatures ainsi qu'un événement reconnaissance au cours duquel sont mises en lumière plusieurs réalisations d'équipe. En 2020, cet événement s'est tenu pour la première fois de manière virtuelle et a connu un vif succès, avec 17 668 branchements d'employés et d'administrateurs Desjardins.

Comportements Desjardins (BRAVO!)

Desjardins fournit à ses employés la plateforme BRAVO! Celle-ci leur permet de témoigner de la reconnaissance à leurs pairs qui incarnent les comportements Desjardins. En plus de souligner les comportements qui correspondent à notre volonté de travailler toujours dans l'intérêt de nos membres et clients, cette plateforme encourage notre personnel à se donner de la rétroaction, et ce, à travers l'ensemble du Mouvement. En 2020, c'est 186 484 « bravos » que les employés se sont transmis.

Avantages sociaux offerts à nos employés

Afin de favoriser leur bien-être et de contribuer à leur sécurité financière, le Mouvement Desjardins offre à tous ses employés réguliers à temps plein et à temps partiel :

- l'assurance vie et maladies graves;
- l'assurance santé et bien-être comprenant les médicaments, les soins de santé et les soins dentaires;
- des conditions avantageuses lors d'événements marquants de la vie telle une naissance ou une adoption;
- l'assurance invalidité;
- différentes mesures axées sur le mieux-être;
- l'accès à des REER collectifs proposant une gamme étendue de solutions d'investissement ainsi que des frais réduits;
- un régime de retraite à prestations déterminées.

Horaires flexibles

Les employés de Desjardins peuvent concilier leur vie professionnelle et personnelle grâce à certaines mesures, y compris :

- l'aménagement de leur temps de travail (horaires comprimés, télétravail, etc.);
- diverses formes de congés, comme ceux qui comportent une rémunération étalée, leur permettant de réaliser des projets à long terme.

Ces mesures peuvent varier selon les besoins individuels, les exigences des emplois et le contexte de travail des employés.

Prix et distinctions

- Mediacorp Canada a accordé à Desjardins, pour une 10^e année, sa place au palmarès des 100 meilleurs employeurs au Canada.
- Desjardins a été reconnu en 2020 comme l'un des employeurs les plus écolos au Canada par Mediacorp Canada.
- Desjardins a aussi été reconnu par Mediacorp Canada comme l'un des meilleurs employeurs pour la diversité, les jeunes, la conciliation travail-famille et les plus de 40 ans.
- Selon deux sondages annuels du magazine *Forbes*, Desjardins s'est classé parmi les 100 meilleurs employeurs au niveau canadien et mondial en 2020.

Santé et bien-être de nos employés

Initiatives spécifiques à la crise de la COVID

Dans le contexte de la pandémie, Desjardins a adopté une approche bienveillante envers son personnel, en misant d'abord sur la prévention, la santé, la sécurité et le bien-être.

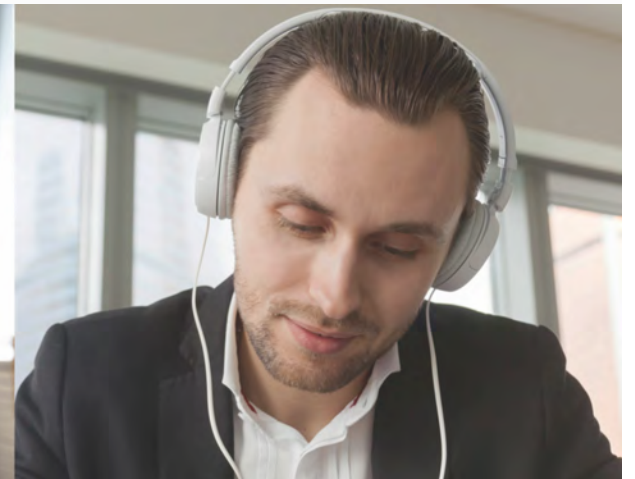
Ainsi, plusieurs initiatives ont été mises en place afin d'atténuer les désavantages du travail à distance.

- Plusieurs capsules vidéo ont été proposées régulièrement aux employés et aux gestionnaires, afin de les aider à maintenir un bon équilibre malgré la nouvelle réalité causée par la pandémie.
- Un guide sur les communications virtuelles a été conçu afin de permettre aux gestionnaires d'adapter leurs pratiques dans un contexte de communications à distance.
- Plusieurs défis ont été lancés au printemps au sein des équipes et entre elles pour favoriser l'activité physique et l'équilibre personnel.

Activités promouvant l'adoption de saines habitudes de vie

En 2020 :

- Lors de la Semaine de la santé mentale, 3 871 employés ont assisté, de façon virtuelle, à l'atelier-conférence « Apprécier les sources de plaisir au quotidien ».
- Lors de la Semaine MA SANTÉ, 7 435 participants ont visionné (en direct et en différé) 6 conférences.
- 15 % des employés ont bénéficié de la campagne de vaccination gratuite contre la grippe.
- 38 % des employés ont profité du Programme de remboursement des frais favorisant la santé globale. La gamme des frais admissibles a été élargie : les initiatives qui soutiennent la santé psychologique, les équipements sportifs et les plateformes d'entraînement virtuelles sont désormais admissibles au remboursement.
- En réponse à la pandémie, les employés ont maintenant la possibilité d'obtenir un remboursement pour l'achat d'équipement destiné à rehausser leur confort en télétravail dans le cadre du Programme de remboursement des frais favorisant la santé globale. D'ailleurs, Desjardins a fait le choix d'ajouter à celui-ci une nouvelle enveloppe temporaire pouvant servir exclusivement à l'achat d'équipement ergonomique et de périphériques informatiques.



Recrutement et roulement de notre personnel

Afin de poursuivre les opérations de recrutement et de maintenir le service offert à nos membres et clients en période de pandémie, Desjardins a déployé au printemps 2020 un processus de recrutement en mode 100 % virtuel. Ce nouveau processus permet non seulement d'avoir un réel effet sur la vie des gens en continuant de leur offrir le bon emploi pour se réaliser au travail, mais il influe aussi directement sur la vie de nos membres et clients, en pourvoyant les postes avec les meilleurs talents, au bon moment.

Le taux de fidélisation de notre main-d'œuvre régulière est de 94,8 %, ce qui reflète notre offre d'un environnement de travail mobilisateur et dynamique.

Recrutement externe de la main d'œuvre régulière	2020 (n ^{bre})	2020 (%)	2019 (n ^{bre})	2019 (%)	2018 (n ^{bre})	2018 (%)
Par groupes d'âge						
Moins de 30 ans	1808	40,6	2 473	47,1	1970	45,6
30 à 44 ans	1918	43,1	2 034	38,7	1732	40,1
45 à 54 ans	529	11,9	554	10,6	486	11,3
55 ans et plus	192	4,4	191	3,6	127	2,9
Par genres						
Femmes	2 172	48,8	2 872	54,7	2 461	57,0
Hommes	2 275	51,2	2 380	45,3	1 854	43,0
Par provinces ou régions						
Québec	4 008	90,1	4 630	88,1	3 649	84,6
Ontario	377	8,5	550	10,5	591	13,7
Autres provinces	62	1,4	72	1,4	75	1,7

Indicateurs sur les départs (en %)	2020	2019	2018
Taux de démissions	5,2	7,0	6,1
Taux de départs à la retraite	2,3	2,9	3,3
Taux de départs involontaires	1,9	2,1	2,3
Taux de roulement	9,5	12,0	11,6

Répartition du total des départs (roulement) de la main-d'œuvre régulière	2020 (n ^{bre})	2020 (%)	2019 (n ^{bre})	2019 (%)	2018 (n ^{bre})	2018 (%)
Par groupes d'âge						
Moins de 30 ans	1140	26,8	1408	27,7	1130	23,4
30 à 44 ans	1353	31,9	1691	33,2	1576	32,7
45 à 54 ans	496	11,7	612	12,0	568	11,8
55 ans et plus	1251	29,6	1379	27,1	1544	32,1
Par genres						
Femmes	2 681	63,2	3 339	65,6	3 180	66,0
Hommes	1559	36,8	1751	34,4	1 638	34,0
Par provinces ou régions						
Québec	3 825	90,2	4 502	88,4	4 171	86,6
Ontario	370	8,7	538	10,6	584	12,1
Autres provinces	45	1,1	50	1,0	63	1,3



Développement des compétences et formation

Nombre moyen d'heures de formation

En 2020, par l'entremise notamment de l'Institut coopératif Desjardins, le Mouvement a investi 94,46 M\$ dans des activités de formation et de perfectionnement. Ce montant correspond à 2,75 % de sa masse salariale et à plus d'un million d'heures de formation.

Programmes de développement des compétences

Desjardins développe et fait évoluer les talents en fonction de ses priorités stratégiques et de ses valeurs coopératives. Notre offre de développement des compétences comprend trois volets : le perfectionnement du leadership et la formation transversale, offerts tous deux par l'Institut coopératif Desjardins, ainsi que la formation dans les métiers, assurée directement par les différents secteurs d'affaires.



Nous facilitons la poursuite des études

Les employés qui désirent poursuivre leurs études dans des établissements reconnus peuvent profiter d'une série de mesures visant à faciliter leur réussite :

- Aménagement de leur horaire de travail.
- Rémunération de 100 % de leur temps de formation s'il s'agit d'une exigence de l'emploi, et de 50 % s'il s'agit d'un apprentissage nécessaire à leur perfectionnement lorsqu'ils sont reconnus comme candidats à la relève.
- Remboursement des frais d'inscription lors de la réussite d'un cours ainsi que du coût des livres et des autres documents requis.

Nous préparons la relève et la retraite

Avec le soutien des caisses, Desjardins offre des programmes de stages rémunérés aux finissants des cégeps et des universités. Ces stages leur permettent d'acquérir des connaissances et des compétences propres aux activités du domaine financier. En 2020, Desjardins a ainsi accueilli 442 stagiaires. Ceux-ci ont parfait leur formation et acquis de l'expérience. De plus, ils ont appuyé les équipes de travail dans l'exécution de leurs mandats.

Nos employés de 50 ans ou plus qui participent au Régime de rentes du Mouvement Desjardins peuvent suivre une formation de préparation intensive à la retraite. En 2020, 538 personnes ont profité de cette possibilité.

Gouvernance

Une gouvernance alignée sur l'intérêt des membres et clients 103

Bureau de la sécurité Desjardins 106



UNE GOUVERNANCE ALIGNÉE SUR L'INTÉRÊT DES MEMBRES ET CLIENTS

La gouvernance du Mouvement Desjardins vise à soutenir l'accomplissement de sa raison d'être : enrichir la vie des personnes et des communautés. Fondé sur des valeurs coopératives fortes, ce mode de gouvernance prend en compte les intérêts du Mouvement à long terme et ceux de ses membres et clients.

La divulgation complète relative à la gouvernance est incluse dans le [rapport annuel du Mouvement Desjardins](#).

L'institution financière en tête du peloton canadien, selon *The Banker*¹

Au classement annuel Top 1 000 World Banks, Desjardins se positionne au premier rang des principales institutions canadiennes pour sa performance financière en 2019. Toujours selon le prestigieux mensuel, en raison de sa solidité, Desjardins est l'institution financière la mieux positionnée pour faire face aux conséquences économiques de la pandémie.

¹ Pavoni, Silvia. « Top 1 000 World Banks – Desjardins out in front of Canadian field », *The Banker*, juillet 2020.

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

Consultez notre approche de gestion complète en matière de gouvernance à la [page 23](#) de l'index GRI.

Des assemblées générales extraordinaires en mode virtuel

Le contexte de la COVID-19 a entraîné le report des assemblées générales annuelles de nos caisses, qui devaient se tenir en avril, et par le fait même mis en suspens le versement de la ristourne, pour laquelle un vote des membres est nécessaire. Soucieux de retourner rapidement l'argent aux membres, nous nous sommes mobilisés pour nous réinventer.

Un travail colossal a été effectué dans une courte période pour organiser des assemblées générales entièrement virtuelles, ce qui a permis aux membres d'exercer leur droit de vote. Cette innovation a suscité une participation record des membres à la vie démocratique de leur caisse. Ils ont pu ainsi avaliser le retour à la communauté de 317 M\$ en ristournes individuelles et de 47 M\$ pour appuyer des projets et organismes de leur milieu. Ce mode de participation avant-gardiste changera à jamais notre exercice démocratique.

Deux nouveaux administrateurs indépendants au conseil d'administration

Afin d'enrichir le profil collectif du conseil d'administration en matière de technologie et de sécurité de l'information, deux nouveaux administrateurs indépendants ont été nommés. Ce profil collectif enrichi vise à assurer la pérennité de l'organisation et à mieux protéger nos membres et clients, en plus de répondre aux exigences propres à une institution financière d'importance systémique intérieure en matière de gouvernance.

Plus proches de nos administrateurs de caisses

Un nouveau portail pour les administrateurs de caisses rehausse leur expérience et leur permet de mieux jouer leur rôle auprès de leur caisse, de leur communauté et des membres. De plus, la démarche d'engagement et de proximité vise à les soutenir et à appuyer l'équipe de direction générale dans la planification de l'engagement de la caisse dans son milieu et son rapprochement avec celui-ci. Cette formation contribue ainsi à renforcer la démocratie participative et la solidarité collective.

Intégration des jeunes aux décisions de notre groupe financier coopératif

Comité aviseur jeunesse

Notre comité aviseur jeunesse est composé de quatre membres, de quatre administrateurs de caisses et de quatre employés du Mouvement âgés de 18 à 35 ans. Il a le mandat d'influencer les travaux du conseil d'administration et du comité de direction du Mouvement. En renforçant le rôle joué par les jeunes au sein de ces instances, le Mouvement améliore ses façons de les servir et de répondre à leurs besoins.

Malgré la pandémie, le comité aviseur jeunesse a poursuivi ses travaux durant la dernière année et s'est réuni sept fois en 2020. Des échanges particulièrement intéressants se sont déroulés avec le conseil d'administration et le comité de direction Mouvement sur des thèmes aussi variés que la planification stratégique 2021-2024, l'intégration des principes de développement durable ainsi que la voix des membres et clients. Le comité s'est aussi penché sur la reprise socioéconomique, la croissance de Desjardins, l'épargne, l'éducation financière et l'utilisation des nouvelles technologies, comme la biométrie.

Programme Jeunes administrateurs de la relève

Notre programme Jeunes administrateurs de la relève permet à des jeunes de 18 à 30 ans de :

- représenter les membres de leur milieu au sein du conseil d'administration de leur caisse;
- participer activement aux travaux du conseil d'administration, mais sans droit de vote;
- contribuer à la vie démocratique du plus grand groupe financier coopératif au Canada.

Ce programme propose aux jeunes une expérience d'implication concrète. Il répond à la mission d'éducation financière et coopérative de Desjardins et à son engagement envers la jeunesse et les communautés.

Au 31 décembre 2020, nous comptons 109 jeunes administrateurs de la relève au Québec et en Ontario.

[En savoir plus sur le programme Jeunes administrateurs de la relève.](#)

Prix et distinctions

- Prix Dirigeant, secteur privé remis à Stéphane Trottier, président de la Caisse Desjardins Ontario, au gala annuel du Regroupement des gens d'affaires de la capitale nationale.
- Selon le World Cooperative Monitor, Desjardins est le 5^e groupe financier coopératif au monde, en revenu total.
- Selon un rapport de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI), les coopératives d'épargne et de crédit et les institutions bancaires régionales offrent un meilleur service aux PME que les grandes banques. Desjardins est passé du 7^e rang en 2015 au 3^e rang en 2019.

Portrait des structures démocratiques des caisses et de la Fédération

Table de concertation de proximité

Les caisses regroupées au sein d'une table de concertation sont établies dans un milieu où vivent des membres ayant une dynamique économique et sociale commune.

Les tables de concertation ont la responsabilité d'assurer la concertation et la coopération entre les caisses du milieu au bénéfice des membres, notamment par la concrétisation et la promotion d'actions en éducation financière et en finance solidaire. Elles peuvent se réunir jusqu'à un maximum de cinq fois par année civile, physiquement ou à distance.

Chaque table réunit, entre autres, le président de chaque caisse participante ou un autre administrateur que la caisse désigne annuellement, ainsi qu'un jeune administrateur ayant moins de 35 ans ou un jeune administrateur de la relève.

Forum de concertation Mouvement

Le Forum de concertation Mouvement est responsable de discuter des enjeux importants et d'influencer la planification stratégique du Mouvement. Il est également un organe de consultation des caisses, entre autres, pour l'évolution de la vie démocratique et de la gouvernance de la Fédération.

Le Forum est formé du président et chef de la direction du Mouvement, ainsi que des présidents (ou des administrateurs désignés pour les remplacer) et des directeurs généraux de chaque caisse. Les membres du conseil d'administration et du conseil d'éthique et de déontologie y participent sans droit de vote. Il y a eu quatre forums de concertation Mouvement en 2020, avec des concertations sur des sujets tels que :

- la politique de développement durable Desjardins;
- les services financiers ouverts;
- l'autonomie financière des membres et clients;
- la planification stratégique 2021-2024.

Collège électoral du Mouvement

Le collège électoral est formé des présidents des caisses et des administrateurs désignés pour les remplacer. Il élit le président et chef de la direction du Mouvement.

Chaque vote est pondéré selon le nombre de membres de chaque caisse.

Comité d'élection

Composé de cinq administrateurs de caisses nommés par le conseil d'administration de la Fédération, le comité veille à l'intégrité des processus électoraux. Ses membres ne peuvent être membres du conseil d'administration ou du conseil d'éthique et de déontologie de la Fédération.



BUREAU DE LA SÉCURITÉ DESJARDINS

Près de 900 professionnels au service de la protection des membres et clients

Le 23 janvier 2020, Desjardins a mis en service le Bureau de la sécurité Desjardins avec la nomination d'un chef de la sécurité, sous la responsabilité directe du premier vice-président exécutif et chef de l'exploitation du Mouvement.

Le Bureau de la sécurité rassemble près de 900 professionnels provenant de quatre premières vice-présidences, experts dans leurs domaines respectifs, dont l'objectif est de protéger les membres et les clients, leurs actifs et leurs renseignements personnels. Il est responsable d'identifier les menaces à la sécurité et d'y répondre, quels que soient leur forme et leur contexte : protection des renseignements personnels, sécurité de l'information, gouvernance des données, fraude, lutte contre les crimes financiers, sécurité physique et conformité.

103-1 | 103-2 | 103-3

GRI

Consultez nos approches de gestion complètes dans l'index GRI :

- Lutte contre la fraude et les crimes financiers ([page 27](#))
- Sécurité de l'information et sécurité physique ([page 49](#))
- Vie privée et protection des données des membres et clients ([page 51](#)).

Guidé par une démarche quotidienne rigoureuse, le Bureau de la sécurité Desjardins mise sur plusieurs initiatives pour renforcer la cohérence de ses actions et la mise en œuvre de stratégies transversales de sécurité.

Parmi elles figure le Centre d'intelligence de la sécurité Desjardins (CISD). Composé d'une équipe tactique d'experts en cybercrimes, en fraudes et en crimes financiers, ce *fusion centre* répond aux besoins grandissants en analyse des données de prévention et de détection des incidents liés à la sécurité et aux crimes financiers.

La sécurité des membres et clients et des employés de Desjardins, une priorité en période de pandémie

Le Bureau de la sécurité Desjardins a permis la mise en œuvre de plusieurs ajustements en matière de sécurité afin de tenir compte des répercussions de la pandémie de COVID-19 et de mieux répondre aux besoins des membres et clients. Ainsi, diverses mesures¹ ont été prises afin de leur offrir des solutions de rechange pour limiter les déplacements et les contacts physiques et respecter la distanciation sociale.

De plus, des ajustements ont été apportés aux outils et aux standards de sécurité de l'information afin de répondre à la nécessité de déployer une grande partie de nos employés en télétravail.

Ces ajustements resteront en vigueur tant que durera la période d'urgence sanitaire, sauf pour certains qui deviendront permanents.

¹ Ces mesures ont été mises en place dans le respect des obligations réglementaires applicables et selon les orientations reçues du Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada.

