

La sécurité

c'est notre affaire à tous!

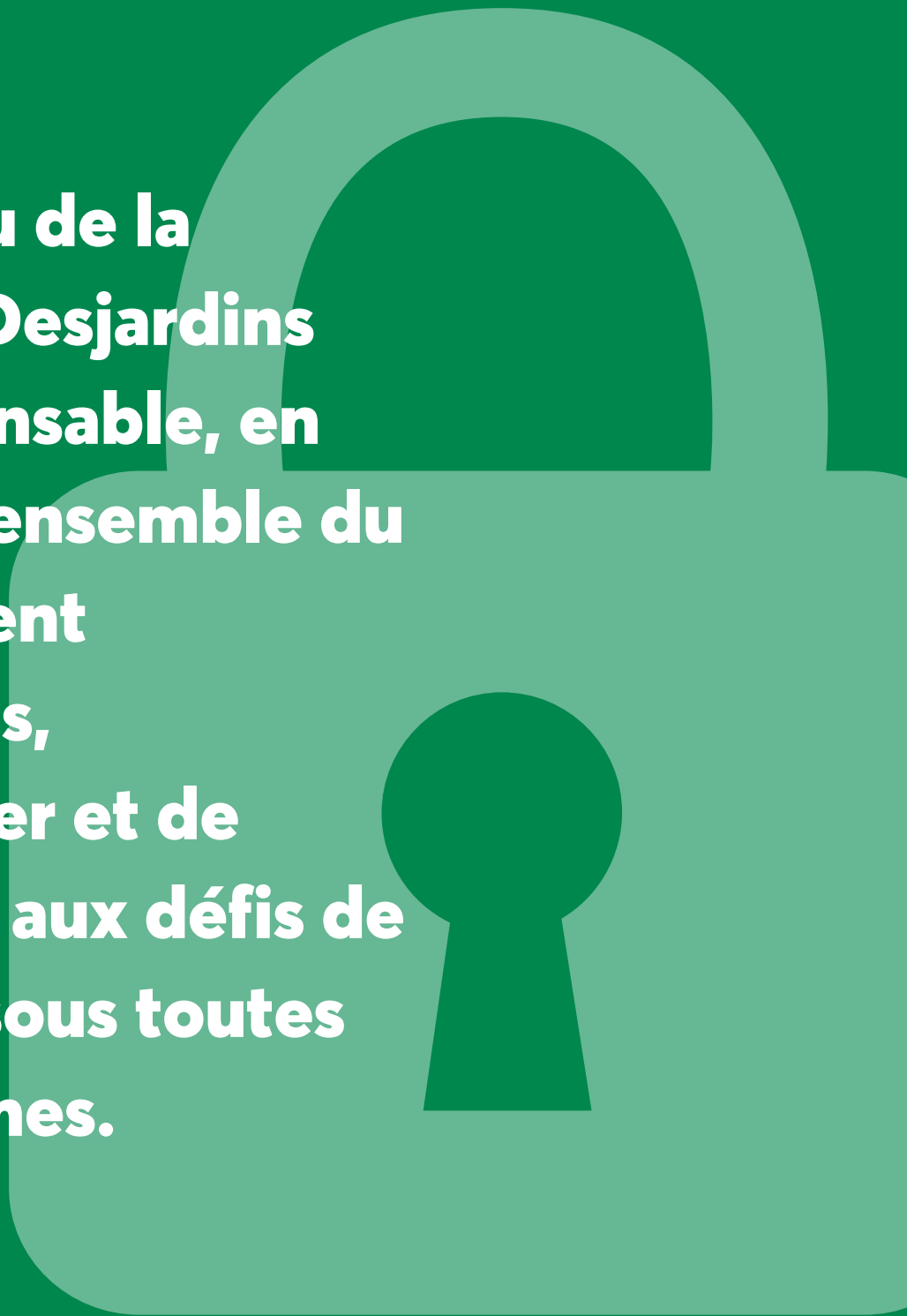


Table des matières

Le mandat du Bureau de la sécurité Desjardins	3
Les réalisations du Bureau de la sécurité Desjardins	4
Les formations obligatoires en sécurité	5
Les trois lignes de défense	7
Les rôles des différents chefs au sein du Mouvement Desjardins	8
Les principaux encadrements	9
Des partenariats	10



**Le Bureau de la
sécurité Desjardins
est responsable, en
appui à l'ensemble du
Mouvement
Desjardins,
d'identifier et de
répondre aux défis de
sécurité sous toutes
leurs formes.**





Le mandat du Bureau de la sécurité Desjardins

Le Bureau de la sécurité Desjardins a pour mandat de protéger les membres et les clients, leurs actifs et leurs renseignements personnels. Il est responsable d'identifier les défis à la sécurité et d'y répondre, quels que soient leur forme et leur contexte.

Le Bureau de la sécurité Desjardins est dirigé par un chef de la sécurité qui relève du premier vice-président exécutif et chef de l'exploitation du Mouvement Desjardins.

Aujourd'hui, le Bureau de la sécurité Desjardins compte plus de 1 500 professionnels, experts dans leurs domaines respectifs, et il poursuit son objectif tout en créant une conscience et une sensibilisation collective en sécurité au sein du Mouvement Desjardins. De plus, il assure une cohésion entre les différentes pratiques de sécurité :

- la lutte contre la fraude;
- la lutte contre les crimes financiers;
- la protection des renseignements personnels;
- la gouvernance des données;
- la sécurité de l'information;
- la sécurité physique.

Les réalisations

du Bureau de la sécurité Desjardins

Le Mouvement Desjardins continue d'investir en fonction des risques afin de rehausser la sécurité. Guidé par une démarche rigoureuse, le Bureau de la sécurité Desjardins a comme priorité d'améliorer la maîtrise de ses opérations et l'efficacité opérationnelle de ses équipes afin de toujours mieux protéger les membres et clients.

Les plus récents investissements du Mouvement Desjardins en matière de sécurité ont eu des retombées positives pour les membres et clients, comme le démontrent les dernières réalisations du Bureau de la sécurité Desjardins :

2022 - Promotion du service de biométrie vocale

En 2022, le Mouvement Desjardins a fait la promotion de l'authentification par la voix. Il en résulte que le nombre de membres et clients ayant adhéré à ce service a plus que doublé pendant cette période.

Lorsqu'un membre ou client appelle le Mouvement Desjardins pour accéder à ses comptes ou aux services, l'authentification par la voix permet de l'identifier de manière rapide et efficace. En adhérant à ce service, la voix du membre ou client est comparée à celle des appels subséquents au moment de la vérification de l'identité. C'est une mesure additionnelle visant à éviter que d'autres personnes ne tentent d'usurper l'identité des membres et clients.

2022 - Évolution du Bureau de liaison

En 2022, le Bureau de liaison avec les agences d'application de la loi du Mouvement Desjardins a continué d'évoluer et de collaborer avec les divers corps policiers et autres agences d'application de la loi, notamment en élargissant sa portée pancanadienne.

Le Bureau de liaison a pour mandat de centraliser toutes les demandes de collaboration ou d'information, y compris celles des corps policiers. En contribuant à la lutte contre les crimes financiers, le Bureau de liaison protège les membres et clients du Mouvement Desjardins.

Juin 2022 - Déploiement de l'Unité de renseignements criminels

En 2022, l'Unité de renseignements criminels a été déployée. Elle a le mandat de recueillir les renseignements liés aux infractions criminelles pour l'ensemble du Mouvement Desjardins. L'Unité de renseignements criminels utilise ces informations afin de prévenir et déjouer les stratagèmes de fraude et les menaces, dans l'optique de protéger les membres et clients.

Août 2022 - Validation en 2 étapes

Afin d'augmenter le niveau de sécurité offert aux utilisateurs d'AccèsD et AccèsD Affaires, la validation en 2 étapes est déployée progressivement. Cette fonction permet au Mouvement Desjardins de vérifier l'identité à la connexion avec le mot de passe, puis avec un code de sécurité à usage unique, envoyé par texto par exemple. Ultimement, cette méthode de connexion permet de diminuer le risque d'usurpation d'identité et de certaines fraudes en ligne en ajoutant un niveau de sécurité aux comptes AccèsD.

Septembre 2022 - Loi 25

Loi 25 : Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels

Le 22 septembre 2022, des dispositions de la Loi 25 sont entrées en vigueur. Le Mouvement Desjardins est fier de se conformer pleinement à ces nouvelles dispositions qui portent notamment sur le traitement des incidents de confidentialité et sur l'encadrement de la communication de renseignements personnels.

Février 2023 - Campagne « Aiguisez vos cyber réflexes »

La plus récente édition de la campagne « Aiguisez vos cyber réflexes » a lieu du 8 février au 12 mai 2023. Elle s'adresse directement aux membres et clients pour les outiller et les sensibiliser face aux stratagèmes de fraude. Un contenu éducatif y est proposé, abordant notamment la prévention de l'hameçonnage, l'arnaque de l'argent facile, l'arnaque amoureuse, l'arnaque de la boîte aux lettres et l'arnaque du faux conseiller.

La campagne « Aiguisez vos cyber réflexes » est un exemple probant de la volonté du Mouvement Desjardins d'accompagner ses membres et clients dans l'adoption et le maintien de bons réflexes de cybersécurité.

Les formations obligatoires en sécurité

La sécurité, c'est notre affaire à tous!

L'engagement du Mouvement Desjardins envers la sécurité trouve écho chez les employés qui sont fortement mobilisés, outillés et responsabilisés pour mettre en œuvre des processus de sécurité robustes et diligents.

Parcours de formation obligatoire pour l'ensemble des employés et gestionnaires

Un parcours de formation obligatoire est en place pour tous les employés et gestionnaires du Mouvement Desjardins. Ce parcours regroupe les formations suivantes :

- **Introduction à la sécurité** : Cette formation regroupe sept capsules vidéo qui permettent aux employés de se familiariser avec les différentes pratiques de sécurité regroupées au sein du Bureau de la sécurité Desjardins.
- **La protection des renseignements personnels et de l'information confidentielle, c'est l'affaire de tous** : Cette formation permet d'identifier les renseignements personnels et l'information confidentielle, de comprendre les rôles et responsabilités de l'organisation et des employés ainsi que de protéger l'information en appliquant le principe de nécessité.
- **Identifier les courriels frauduleux** : Cette formation permet de reconnaître les principaux indicateurs d'un courriel frauduleux, afin de ne pas mordre à l'hameçon.
- **La Politique de confidentialité et les consentements** : Cette formation permet de comprendre l'évolution de la politique de confidentialité et du consentement Desjardins. Cette évolution s'est notamment inscrite dans le contexte de l'adoption de la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels*.

Programme de formation continue

En 2022, le Mouvement Desjardins a lancé un programme de formation continue sur la sécurité. Ce programme est obligatoire pour tous les employés, en plus d'être renouvelable annuellement. En proposant un contenu évolutif, cette approche permet de maintenir le niveau de vigilance et de compétence des employés face aux bonnes pratiques en sécurité.

Formation obligatoire pour les gestionnaires

La formation suivante est obligatoire pour les gestionnaires, tout en étant accessible pour l'ensemble des employés du Mouvement Desjardins :

- **La gestion des identités et des accès chez Desjardins : un programme de formation spécifique pensé pour les gestionnaires** : Cette formation permet d'identifier les bonnes pratiques en matière de gestion des identités et des accès, ainsi que de reconnaître les responsabilités d'un gestionnaire.



Tableau de bord Sécurité pour tous

Le Tableau de bord Sécurité pour tous est un outil disponible pour l'ensemble des employés du Mouvement Desjardins. Cette plateforme de sensibilisation regroupe notamment les formations obligatoires, les capsules de sensibilisation et les outils pertinents. Les gestionnaires peuvent également y suivre la posture de sécurité de chacun de leurs employés.

En 2022, le Tableau de bord Sécurité pour tous a été optimisé, afin de proposer une expérience simplifiée aux employés et aux gestionnaires du Mouvement Desjardins.

Formations obligatoires pour les employés du Bureau de la sécurité Desjardins

Les formations ci-dessous sont obligatoires pour tous les employés du Bureau de la sécurité Desjardins. De plus, les autres employés du Mouvement Desjardins doivent impérativement suivre les formations ci-dessous, lorsqu'elles sont liées à leur métier :

- **MISSION POSSIBLE – la lutte au blanchiment d'argent et au terrorisme** et **LA FACE CACHÉE : lutte au blanchiment d'argent et au terrorisme** : Ces formations permettent de découvrir et de comprendre comment et où agissent les personnes impliquées dans des activités illégales en lien avec le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes.
- **Sanctions économiques internationales** : Cette formation permet de comprendre les sanctions économiques dans le contexte des relations de correspondants bancaires avec des institutions financières étrangères.
- **Lutte contre la corruption** : Cette formation permet de comprendre ce qu'est la corruption, de reconnaître les situations à risque et de savoir comment y répondre de manière appropriée. Cette formation a notamment pour objectifs de protéger le Mouvement Desjardins, de travailler dans l'intérêt des membres et clients ainsi que de veiller aux intérêts des communautés.
- **Signalement d'opération inhabituelle** : Cette formation permet d'améliorer la vigilance des employés, afin de signaler les opérations ou les événements inhabituels et ainsi mieux protéger la réputation du Mouvement Desjardins en agissant conformément aux obligations réglementaires auxquelles il est assujéti.
- **Introduction à la lutte contre la fraude** : Ce programme de formations permet de reconnaître les types de fraudes externes et internes en fonction de la situation.

Nouvelle formation obligatoire en sécurité pour les administrateurs

Lancée en août 2022, la formation « La sécurité, c'est notre affaire à tous! » s'est ajoutée au parcours de formation obligatoire pour tous les administrateurs du Mouvement Desjardins, peu importe l'instance à laquelle ils siègent.

La formation a été élaborée afin de répondre aux exigences en matière de sécurité visant les administrateurs et les outiller adéquatement. Plus précisément, cette formation permet notamment de comprendre l'impact potentiel des pratiques non sécuritaires, d'être sensibilisé aux principaux risques et d'identifier les mesures de sécurité adéquates pour corriger une situation à risque en tant qu'administrateur.

Tests d'hameçonnage

En 2022, le Mouvement Desjardins a peaufiné son programme de sensibilisation à l'hameçonnage. L'année fut marquée par le rehaussement du coefficient de difficulté des tests, par l'ajout de tests ciblés à des groupes spécifiques d'employés et d'administrateurs ainsi que par des tests par messagerie texte. Ce programme vise à rehausser le niveau d'éveil des employés et des administrateurs face aux dangers de l'hameçonnage.



Forum Sécurité

Les 12^e et 13^e éditions du Forum Sécurité ont eu lieu respectivement en mai et octobre 2022. Cet événement semestriel est offert à tous les employés pour les outiller et les accompagner dans l'adoption de pratiques sécuritaires au quotidien.

Des conférences sur des sujets d'actualité, offertes par des experts provenant de l'interne et de l'externe, y sont présentées. En 2022, ces conférences ont, entre autres, décortiqué les stratagèmes d'hameçonnage, le partage sécuritaire de l'information confidentielle, la biométrie vocale et la fraude hypothécaire, tandis qu'un nombre record d'employés du Mouvement Desjardins y ont assisté.

L'édition du mois d'octobre 2022 a également offert trois conférences pour les administrateurs du Mouvement Desjardins, ce qui était une première.



Les trois lignes de défense

Le Mouvement Desjardins suit le modèle des trois lignes de défense conformément aux meilleures pratiques de l'industrie. Les activités réalisées au Bureau de la sécurité Desjardins sont des activités de la **première ligne de défense**.

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

Les programmes associés aux six pratiques de sécurité prévoient un suivi en continu de leur mise en œuvre ainsi que la surveillance de leurs risques réglementaires. Ces programmes permettent au Bureau de la sécurité Desjardins de fournir un avis sur l'adéquation, le respect et l'efficacité des mécanismes de contrôle en place.

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

La **deuxième ligne de défense** du Mouvement Desjardins assure la gouvernance et la surveillance des activités opérationnelles du Bureau de la sécurité Desjardins. Ce rôle est assumé par la première vice-présidence Gestion des risques.

Le Bureau de la surveillance du Mouvement Desjardins représente la **troisième ligne de défense** et fournit une évaluation indépendante de la pertinence et de l'efficacité du cadre de gestion. De plus, comme requis par la réglementation, il réalise tous les deux ans une évaluation indépendante concernant la conformité de chacune des entités déclarantes du Mouvement Desjardins.

Les rôles des différents chefs

au sein du Mouvement Desjardins

Cheffe de la lutte contre l'évasion fiscale

Elle est responsable du programme permettant de satisfaire aux exigences réglementaires, qui comprennent l'accord intergouvernemental entre le Canada et les États-Unis, la *Foreign Account Tax Compliance Act* ainsi que la Norme commune de déclaration de l'Organisation de coopération et de développement économiques. Conséquemment, le Mouvement Desjardins doit obtenir de ses membres et clients des renseignements à l'égard de leur résidence fiscale et de leur citoyenneté américaine, le cas échéant, pour les déclarer annuellement à l'Agence du revenu du Canada.

Cheffe de lutte contre la fraude

Elle est responsable du cadre de gestion combinant la prévention, la détection et la réponse en lien avec la fraude, et tenant compte du cycle de vie du membre ou client, de l'employé, du gestionnaire, de l'administrateur, du fournisseur et des produits Desjardins. Elle obtient ainsi une vue complète permettant de bien protéger les parties prenantes ainsi que les actifs de l'organisation. La prise en charge de la lutte contre la fraude est en constante évolution en fonction de nouveaux stratagèmes faisant émergence.

Cheffe de la protection des renseignements personnels

Elle assure la mise en place et la supervision du programme de protection des renseignements personnels pour que ces renseignements soient traités en conformité avec les lois applicables.

Chef de la sécurité de l'information

Il s'assure que les actions du Mouvement Desjardins sont alignées sur le cadre établi en lien avec le risque découlant de l'utilisation des technologies.

Les rôles de chacun des chefs du Mouvement Desjardins sont assumés par des hauts dirigeants.

Chef des données

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

Cheffe de lutte contre le blanchiment d'argent et responsable des sanctions économiques

Elle s'assure de la saine gestion des risques associés au blanchiment d'argent et au financement des activités terroristes ainsi qu'aux sanctions économiques internationales. Le programme, les politiques, les procédures et les formations évoluent constamment, notamment pour tenir compte des changements réglementaires. Ces mesures contribuent à la détection et à la déclaration des opérations liées au blanchiment d'argent et au financement des activités terroristes.

Cheffe de la lutte contre la corruption

Elle est responsable de veiller à la mise en place de contrôles qui atténuent le risque de corruption en s'appuyant sur une équipe spécialisée en la matière. En ce sens, la position du Mouvement Desjardins est d'interdire tout acte de corruption, de se conformer aux lois applicables et de préserver la confiance du public. Le cadre de lutte contre la corruption vise à prévenir, identifier, évaluer, traiter, déclarer et sanctionner les cas de corruption, en conformité avec les meilleures pratiques et les lois applicables.

Principaux encadrements

au sein du Mouvement Desjardins

Le Bureau de la sécurité Desjardins a mis en place la *Politique de la Sécurité du Mouvement Desjardins*, qui propose un encadrement général, afin de créer une conscience collective en matière de sécurité et d'assurer une cohésion entre les diverses pratiques de sécurité. De plus, chacune des pratiques de sécurité est appuyée par des encadrements tactiques et opérationnels additionnels qui assurent le sain déroulement des opérations et l'exécution des stratégies. Parallèlement, le Mouvement Desjardins s'assure que les encadrements, qui font l'objet de mises à jour périodiques, sont rigoureusement respectés.

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

Lutte contre les crimes financiers

- Norme/Politique sur la conformité à la réglementation sur la lutte au blanchiment d'argent et au financement des activités terroristes
- Norme/Politique sur la conformité à la réglementation sur la lutte contre l'évasion fiscale internationale
- Norme/Politique sur la lutte contre la corruption
- Norme/Directive sur la gestion des conflits d'intérêts
- Code de déontologie¹

Lutte contre la fraude

- Politique de lutte contre la fraude
- Politique/Règle d'enquête de sécurité et de crédit liée à l'emploi
- Code de déontologie¹

Sécurité physique

- Règle Mouvement sur la sécurité physique

Gouvernance des données Mouvement

- Directive sur la qualité des données

Sécurité de l'information

- Politique/Directive sur la gestion des risques technologiques et de sécurité de l'information
- Politique/Directive Mouvement de sécurité de l'information
- Directive Mouvement sur l'utilisation acceptable des technologies²
- Règle Mouvement sur la gestion des identités et des accès
- Règle Mouvement sur la classification de sécurité de l'information
- Règle Mouvement sur la sécurité de l'information dans le contexte d'acquisition de biens ou de services d'un fournisseur

Protection des renseignements personnels

- Politique sur la protection des renseignements personnels
- Politique sur l'utilisation éthique des données
- Politique sur la conservation et la disposition des données

¹ Ce document doit être approuvé par tous les employés du Mouvement sur une base annuelle.

² *Ibid.*



Des partenariats

pour accélérer la recherche et l'innovation en cybersécurité

Le Mouvement Desjardins collabore et noue des partenariats en matière de sécurité avec ses pairs de l'industrie, afin de promouvoir la recherche et l'innovation dans le domaine. Par la même occasion, le Mouvement Desjardins contribue au développement de notre talent local, comme en témoignent ses nombreux investissements dans la formation de notre jeunesse.

- Le Mouvement Desjardins s'est associé avec CyberCap, un organisme à but non lucratif qui œuvre dans le domaine de la persévérance scolaire, du raccrochage et de l'éducation numérique. Le projet « Citoyenneté à l'ère du numérique et cybersécurité » sensibilise les élèves, âgés de 12 à 17 ans, aux risques associés à leurs activités numériques et suscite des vocations dans le domaine de la cybersécurité.
- Le Mouvement Desjardins s'engage pour la réussite des étudiants de l'Agora numérique du Collège Bois-de-Boulogne. Au cours des prochaines années, le Mouvement Desjardins remettra 25 bourses de 1 000 \$ à des élèves inscrits à divers programmes de la formation continue.
- Dans le cadre d'un partenariat entre le Mouvement Desjardins, l'Université du Québec à Chicoutimi (UQAC) et Cybereco, des programmes de formation universitaire en cybersécurité ont été mis en place à l'UQAC. Le partenariat prévoit notamment l'aménagement d'un laboratoire technique reproduisant l'environnement et les outils utilisés en entreprise, le tout dans l'objectif d'investir dans le développement de la jeunesse et dans la formation de la main-d'œuvre spécialisée de demain.
- Le Mouvement Desjardins a conclu un partenariat avec Polytechnique Montréal dans le cadre d'une alliance-MITACS. Ce partenariat a pour but de subventionner des initiatives de recherche visant à développer des solutions d'intelligence artificielle pour identifier et prévenir efficacement la menace interne.