



Rapport de responsabilité sociale et coopérative 2019

TOUS ENGAGÉS

 Desjardins

Table des matières

Notre approche.....	3
Faits saillants.....	11
Message du président et chef de la direction.....	12
1. Membres et clients.....	14
2. Ma coop et sa gouvernance.....	34
3. Employés.....	45
4. Milieux de vie.....	59
5. Finance responsable	74
6. Climat.....	86
GRI	104

1. Membres et clients



14

2. Ma coop et sa gouvernance



34

3. Employés



45

4. Milieux de vie



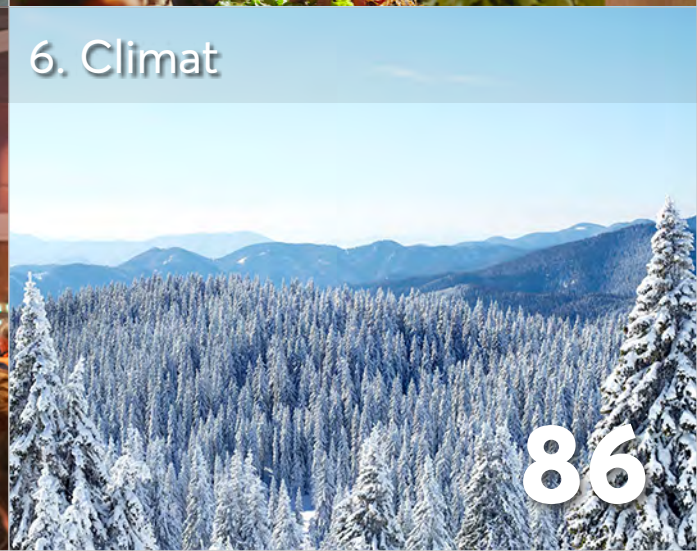
59

5. Finance responsable



74

6. Climat



86

NOTRE APPROCHE

UNE DIVULGATION RIGOUREUSE | [GRI 102-40](#) | [102-42](#) | [102-43](#) | [102-44](#) | [102-46](#) | [102-47](#)

Signe de transparence et de bénéfices pour nos membres et clients et leurs communautés

Le présent rapport de responsabilité sociale et coopérative témoigne de l'intégration progressive des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance à l'ensemble des activités du Mouvement Desjardins. En conformité essentielle avec les normes de la Global Reporting Initiative (GRI), cette divulgation met l'accent sur l'importance que nous accordons à répondre 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.

Conscients de l'importance d'une divulgation transparente, rigoureuse et comparable, nous avons adopté, dès 2007, la méthodologie GRI, une référence

pour le secteur financier international, pour encadrer notre divulgation en matière de responsabilité sociale. En publiant ce rapport simultanément avec nos résultats financiers, nous nous rapprochons de la divulgation intégrée proposée par l'International Integrated Reporting Council. Nous suivons de près les tendances mondiales, qui recommandent de ne pas limiter les renditions de comptes des entreprises aux aspects financiers, suggérant de ce fait d'y inclure la performance sociale et environnementale. 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. Nous nous conformons aussi aux exigences de divulgation du CDP*. 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](#).

Chez Desjardins, la responsabilité sociale est intimement liée à notre mission et à nos valeurs coopératives. Partie intégrante de notre planification stratégique, elle contribue à enrichir la vie des personnes et des collectivités. Elle est un levier de performance globale au bénéfice de nos membres et clients.

*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

Une démarche rigoureuse

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 2019. Cette vaste consultation de nos parties prenantes auprès de 1700 participants nous a permis de dresser un portrait complet de leurs préoccupations en la matière. Dans un premier temps, nous avons déterminé 20 thématiques à partir d'analyses et de groupes de discussion internes. Dans un second temps, nous les avons hiérarchisées en fonction des résultats de chaque groupe de parties prenantes.

Nous avons soumis ce sondage en ligne aux participants suivants:

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. Dans le cadre du processus de préparation de notre rapport de responsabilité sociale et coopérative, nous prévoyons dorénavant faire une telle consultation aux deux ans.

Depuis 2018, notre comité d'orientation ESG, formé de cadres supérieurs des secteurs d'affaires et des fonctions de soutien, analyse divers sujets requérant la prise en compte d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) et conseille la haute

direction et le conseil d'administration du Mouvement à cet égard. Ce comité est soutenu dans ses travaux par une équipe d'experts dans le domaine.

En 2019, nous avons poursuivi notre dialogue avec des parties prenantes. Entre autres, nous avons interrogé les présidents et les directeurs généraux de caisses, qui ont réaffirmé leur engagement à mettre de l'avant des initiatives locales pour soutenir le développement durable.

1 005
employés

500
membres
dirigeants élus
(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

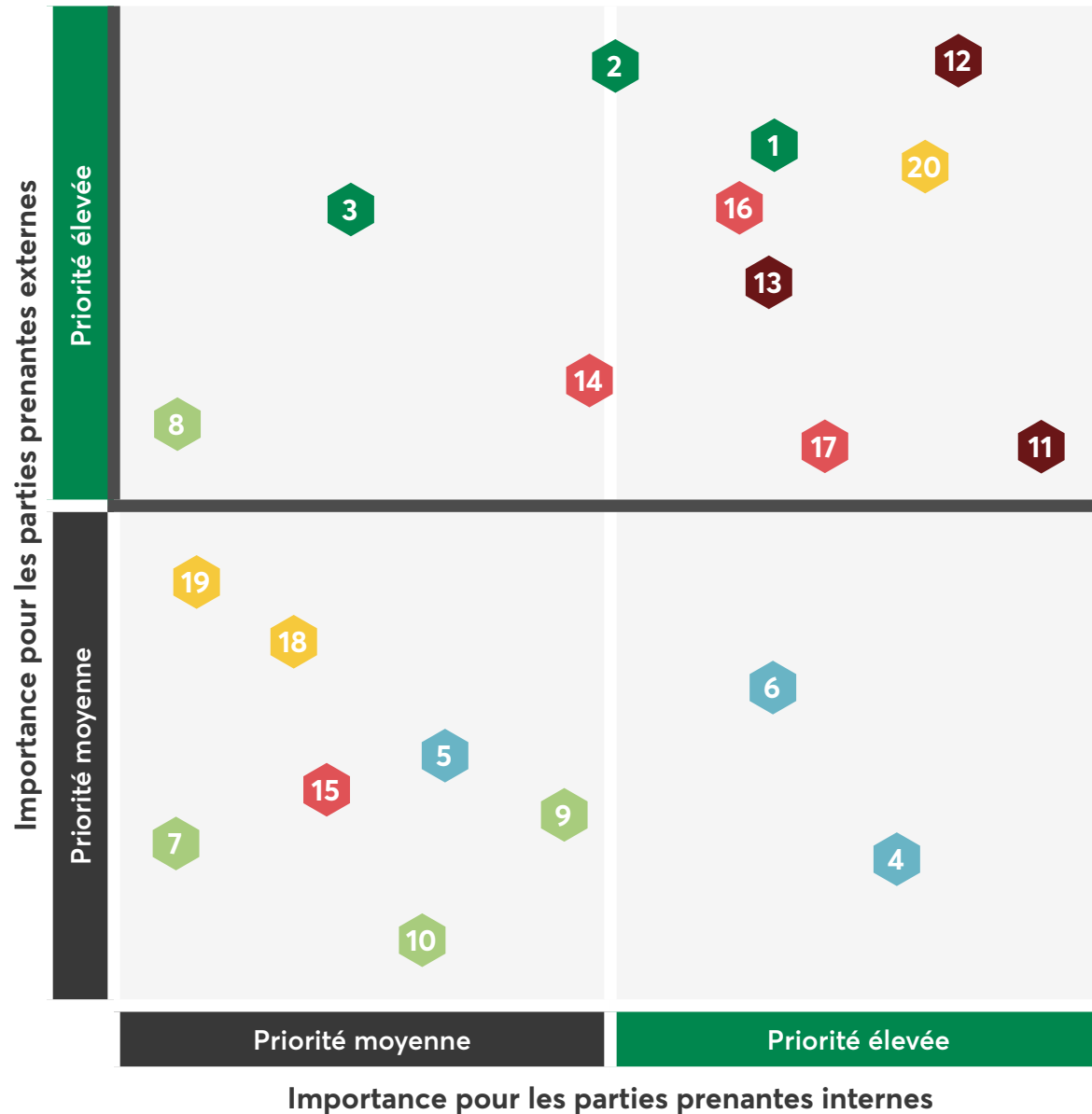
11
organismes de la
société civile

4
représentants
d'autorités
publiques

4
membres de
notre conseil
d'administration

4
membres de
notre haute
direction

ANALYSE DE PERTINENCE



Produits et services

1. Faire de l'éducation financière et coopérative auprès de nos membres et clients
2. Offrir des produits et services socialement responsables
3. Offrir des produits et services écologiquement responsables

Relations de travail

4. Investir dans la formation et le développement des compétences des employés
5. Favoriser l'égalité et la diversité des genres et des groupes ethniques au sein de la main d'oeuvre
6. Offrir un environnement de travail inspirant, mobilisant et sécuritaire

Environnement

7. Favoriser le transport alternatif
8. Lutter et s'adapter aux changements climatiques
9. Favoriser l'efficacité énergétique
10. Gérer écologiquement les matières résiduelles

Relations avec nos membres et clients

11. Offrir une expérience distinctive à nos membres et clients
12. Protéger la vie privée et les données des membres et clients
13. Garantir une gouvernance performante

Relations avec la communauté

14. Soutenir l'entrepreneuriat individuel et collectif
15. Favoriser la transition vers une économie verte et solidaire
16. Créer de la valeur économique pour les collectivités
17. S'engager et investir dans les communautés

Processus et structure de l'entreprise

18. Mettre en place une chaîne d'approvisionnement responsable
19. Intégrer les risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les activités, produits et services
20. Veiller à l'éthique, l'intégrité et la conformité

NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE ET COOPÉRATIVE

En bref

Le tableau ci-dessous présente nos indicateurs clés répondant aux préoccupations de nos parties prenantes en matière de développement durable pour chacune des 20 thématiques évaluées. Il permet d'apprécier globalement la performance de Desjardins quant à celles-ci. Le contenu détaillé est présenté tout au long de ce rapport.

Thématiques	Indicateurs	2019	2018	2017
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	8
Offrir des produits et services socialement responsables	Nombre de personnes touchées par le programme Fonds d'entraide Desjardins	18 078	22 203	19 242
Offrir des produits et services écologiquement responsables	Nombre de produits et services de l'Offre verte Desjardins, y compris les Fonds SociéTerre et les FNB en investissement responsable	29	28	18
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 %)	3,12	2,90	2,65
Favoriser l'égalité et la diversité des genres et des groupes ethniques au sein de la main-d'œuvre	Taux de représentativité des femmes gestionnaires (en %)	58,7	59,0	57,5
Offrir un environnement de travail inspirant, mobilisant et sécuritaire	Taux de fidélisation de la main-d'œuvre régulière (en %)	93,0	93,9	94,6
Environnement				
Favoriser le transport alternatif	Nombre d'employés bénéficiant du Programme de transport alternatif	9 753	8 827	8 386
Lutter et s'adapter aux changements climatiques	Émissions totales de gaz à effet de serre (en tonnes d'équivalent de CO ₂)	55 414	60 116	46 019
	Intensité de l'empreinte carbone (en tonnes d'équivalent de CO ₂ /m ²)	0,0250	0,0285	0,0216
	Cible de réduction de 25 % de l'empreinte carbone de nos portefeuilles investis dans les marchés au 31 décembre 2020 par rapport aux entreprises qui composent les indices boursiers et obligataires (en %)	14,5	s.o.	s.o.
Favoriser l'efficacité énergétique	Intensité énergétique (en gigajoules/m ²)	0,87	0,88	0,88
Gérer écologiquement les matières résiduelles	Taux de recyclage, de réemploi et de valorisation ¹ (en %)	56,96	62,76	62,01
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	285 000	370 000	308 000
Protéger la vie privée et les données des membres et clients	Nombre d'employés et de gestionnaires ayant suivi une formation sur la protection des données	15 412	9 414	10 792
Garantir une gouvernance performante	Indice de représentativité des administrateurs en fonction du genre et de l'âge des membres (en %)	93,2	92,6	92,0
	Pourcentage de femmes administratrices des caisses (en %)	44,5	42,0	43,6
	Pourcentage de femmes déléguées aux assemblées générales annuelles (en %)	35,7	34,5	32,2

Notre approche

Thématiques	Indicateurs	2019	2018	2017
Relations avec la communauté				
Soutenir l'entrepreneuriat individuel et collectif	Montant versé pour soutenir l'entrepreneuriat (en M\$)	6,7	5,0	4,3
Favoriser la transition vers une économie verte et solidaire	Montants investis pour soutenir le secteur des énergies renouvelables (en G\$)	2,75	2,33	2,15
	Nombre d'organismes à but non lucratif (OBNL) membres de Desjardins	46 364	46 450	41 713
Créer de la valeur économique pour les collectivités	Retour aux membres et à la collectivité (en M\$)	445	389	320
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 %)	17,1	16,7	14,9
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\$)	895,1	800,0	720,4
Intégrer les risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les activités, produits et services	Volume des actifs soumis à des filtres environnementaux, sociaux, et de gouvernance (ESG) ² (en G\$)	99,5	93,5	90,3
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 ³	9 829	16 151	26 526

¹ Pour les sites où les services sont offerts.

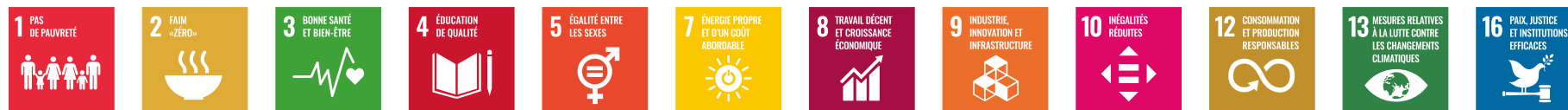
² Actifs propres au Mouvement Desjardins et biens administrés par le Mouvement pour des tierces parties.

³ Formation lancée en 2017.

Parce que ce rapport s'adresse d'abord à nos membres et clients ainsi qu'à leurs communautés, nous divulguons son contenu selon la gradation de leurs intérêts et de certaines de leurs préoccupations en ce qui concerne le développement durable.

Notre approche

LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DES NATIONS UNIES ET L'ACCORD DE PARIS



Notre contribution

À l'échelle mondiale, les entreprises coopératives et mutualistes se sont engagées à soutenir les objectifs de développement durable des Nations Unies. Le tableau suivant présente une vue globale de nos initiatives structurantes contribuant à l'atteinte de certains de ces objectifs. Les symboles de ceux-ci se retrouvent au début de chaque section de ce rapport.

ODD	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. Pionnier dans le déploiement et le développement de la microfinance à travers le monde, DID est aujourd'hui un leader mondial dans ce secteur. Son approche de la 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.</p> <p>Nous excluons de nos domaines d'affaires des sociétés qui tirent des revenus de l'industrie du tabac et de ses produits dérivés tel le vapotage.</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>

ODD	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. Elle le fait notamment en remettant de nombreuses bourses d'études chaque année afin de souligner la persévérance et les efforts des étudiants, à tous les niveaux, dans tous les domaines et dans toutes les régions du Québec et de l'Ontario.</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.</p>
<p>7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE</p> <p>9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE</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 46,3 % de ce portefeuille.</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.</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 millions 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 un nouveau fonds de 150 M\$ sur l'horizon 2020 à 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 47 849 personnes.</p>

ODD	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 en soutenant la Coop FA et son programme éducatif voué à l'écocitoyenneté.</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.</p>

Ce rapport présente également:

- notre contribution aux objectifs de l'Accord de Paris pour réduire notre empreinte carbone, nous adapter aux changements climatiques et participer à une transition énergétique juste;
- plusieurs nouveautés liées à nos produits, services, activités et engagements, qui reflètent notre volonté d'enrichir la vie des personnes et des collectivités.

NOS PRINCIPALES PUBLICATIONS

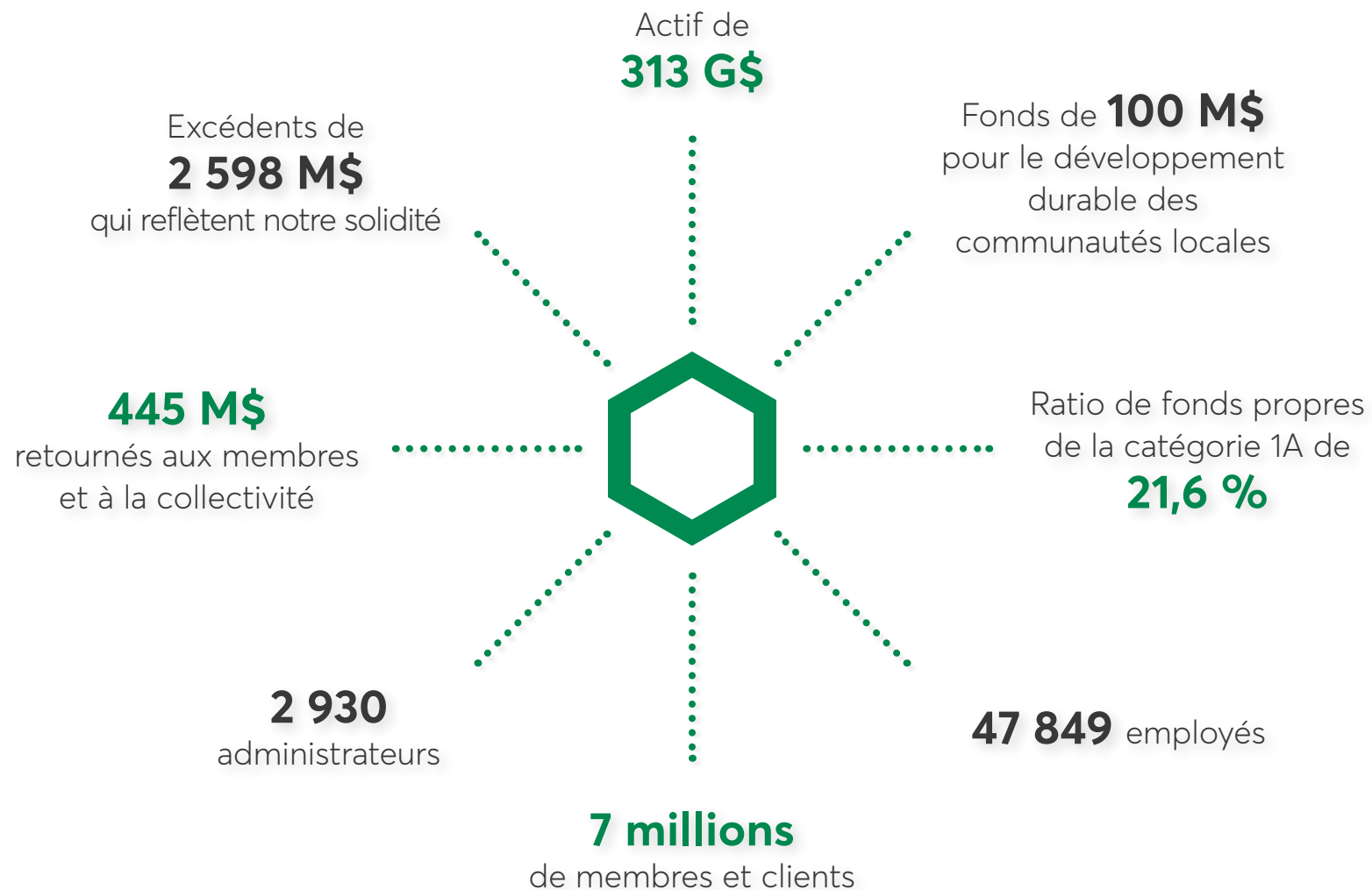
- Ce rapport de responsabilité sociale et coopérative inclut notre [divulgateion](#) selon les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques.
- [Revue des faits saillants 2019](#).
- [Rapport annuel 2019 complet](#).

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».



FAITS SAILLANTS 2019 Mouvement Desjardins



Protection Desjardins exclusive pour tous les membres et clients



Guy Cormier

Président et chef de la direction
du Mouvement Desjardins

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

Une année sous le signe de la mobilisation et de la résilience

En 2019, les administrateurs élus et les employés du Mouvement Desjardins ont accéléré le virage culturel qui les engage à travailler toujours dans l'intérêt des membres et des clients.

Dans le cadre de la fuite de renseignements personnels, nous avons démontré notre ferme volonté de mettre en œuvre les meilleures solutions possibles pour nos membres et clients. Ceux-ci peuvent aujourd'hui compter sur des solutions de protection contre la fraude et le vol d'identité qui sont sans équivalent dans le secteur des services financiers au Canada.

Dans le même esprit, nous avons mis en place le Bureau de la sécurité Desjardins, qui témoigne de notre engagement à nous doter des meilleures pratiques en matière de sécurité et de reddition de compte.

Je remercie nos membres et nos clients pour leur compréhension et leur solidarité. Je leur suis reconnaissant de nous avoir manifesté leur confiance de la manière la plus tangible qui soit: en continuant de faire appel à Desjardins pour répondre à leurs besoins.

Nos résultats témoignent de la confiance de nos membres et clients

L'appui manifesté par nos membres et clients nous permet d'afficher une solide performance en 2019 avec des excédents de 2 598 M\$, en hausse de 11,7 % par rapport à ceux de 2018. Ce soutien nous a également permis de générer des revenus d'exploitation de 17 909 M\$, supérieurs de 1 333 M\$ à ceux de l'année précédente.

Je me réjouis aussi particulièrement de la hausse du nombre de membres pour une quatrième année consécutive et de l'évolution de nos taux nets de recommandation, qui se sont maintenus à des niveaux très satisfaisants.

Ce sont autant d'éléments qui démontrent la force, la résilience et le potentiel de croissance du Mouvement Desjardins au bénéfice de ses membres et clients.

L'année 2019 marquait aussi l'entrée en vigueur de la Ristourne produits, qui prend en considération l'ensemble des relations d'affaires des membres avec les entités du Mouvement Desjardins. Au total, quelque 840 000 membres supplémentaires ont reçu une ristourne en 2019, dont 300 000 jeunes. Pour toutes les personnes concernées, il s'agit d'un avantage concret associé au fait d'être membre d'une coopérative de services financiers.

Nous avons gardé le cap sur nos priorités

Nous avons poursuivi, en 2019, nos travaux visant à simplifier la vie de nos membres et clients dans la gestion quotidienne de leurs finances et de leurs assurances. À titre d'exemple, tout en pouvant toujours rencontrer un conseiller en financement hypothécaire s'ils le désirent, nos membres bénéficient d'une solution numérique intégrée conçue pour les aider à concrétiser leur rêve de devenir propriétaire. Accessible à partir d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un téléphone mobile, cette solution les accompagne tout au long de chacune des étapes du processus d'achat d'une première maison.

En plus de leur faire ainsi gagner du temps, nous mettons tout en œuvre pour toujours mieux les accompagner dans l'atteinte de leurs objectifs et la réussite de leurs projets. Nos produits, nos services et nos conseils convergent tous vers une grande intention: guider nos membres et nos clients sur la voie de l'autonomie financière.

Le Mouvement Desjardins a aussi continué en 2019 à assumer un fort leadership socioéconomique. Notre Fonds de 100 M\$ a appuyé de nombreux projets qui, dans toutes les régions du Québec et en Ontario, insufflent un réel dynamisme économique et social aux communautés.

Au cours de la dernière année, nous avons donné encore plus d'envergure à notre engagement envers les jeunes. C'est une enveloppe annuelle de 50 M\$ que nous consacrons désormais à faire briller la jeunesse, en soutenant des initiatives dans des domaines comme l'éducation, l'emploi, l'entrepreneuriat ou l'écocitoyenneté.

Je constate aussi avec satisfaction que nous continuons à cheminer vers notre objectif de parité entre les femmes et les hommes sur nos différentes instances et parmi nos gestionnaires. En 2019, la représentativité des femmes s'est accrue tant au sein de nos divers conseils d'administration que parmi les cadres supérieurs du Mouvement. Nous avons atteint avec fierté un cap important, soit 30 % de représentativité, voire plus, à plusieurs endroits dans l'entreprise.

Nous avons renforcé nos engagements en matière de finance responsable et de développement durable

Nous avons été la première institution financière canadienne à signer les Principes bancaires responsables. Nos deux compagnies d'assurance ont pour leur part adhéré conjointement, sous l'enseigne Desjardins Assurances, aux Principes pour

une assurance responsable. Nous sommes en outre signataires, depuis plusieurs années, des Principes pour l'investissement responsable.

Avec notre engagement formel à appliquer ces principes instaurés par les Nations Unies, nous accélérons l'intégration des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) à l'ensemble du modèle d'affaires de Desjardins.

De nouveaux investissements dans les infrastructures d'énergie renouvelable nous ont permis de demeurer un chef de file canadien en ce domaine. Au 31 décembre dernier, le montant investi dans ce secteur atteignait près de 1,25 G\$, soit 46,3 % des investissements en infrastructures de Desjardins, en partenariat avec le Régime de rentes du Mouvement Desjardins.

À la même date, nous avons réduit de près de 15 % l'empreinte carbone de notre portefeuille investi dans les marchés par rapport aux indices de référence. Nous sommes ainsi en bonne voie d'atteindre l'objectif de réduction de 25 % fixé pour la fin de 2020.

Le Mouvement Desjardins est résolu à exercer un leadership fort pour une transition énergétique juste. Par son offre de produits et services verts et responsables, il entend renforcer son influence positive auprès de ses membres et clients.

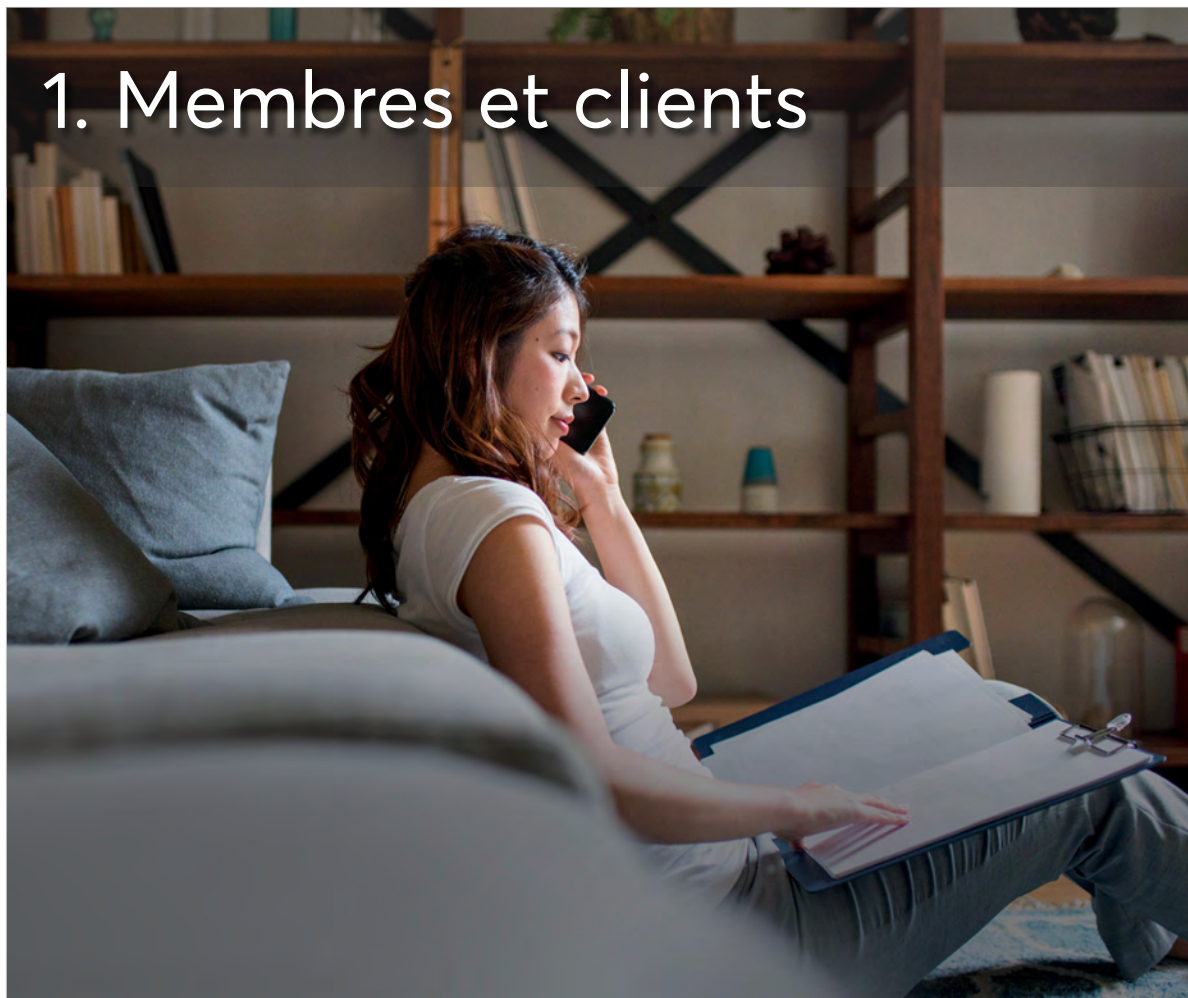
Nous sommes tous engagés à enrichir la vie des personnes et des communautés

L'année 2020 marque le début de mon deuxième mandat à la présidence de Desjardins. Je l'entame avec beaucoup d'enthousiasme et de détermination. Je sais que je peux compter sur l'appui de l'ensemble de nos administrateurs élus, de nos gestionnaires et de nos employés. Tous sont engagés à enrichir la vie de nos sept millions de membres et clients et celle de leurs communautés. Je les en remercie du fond du cœur.



Guy Cormier

Président et chef de la direction du Mouvement Desjardins



1. Membres et clients

Près de
220 000 jeunes
bénéficiant du soutien en
persévérance scolaire et en
réussite éducative

Plus de
86 600
participations
au programme d'éducation
financière Mes finances,
mes choix^{MD}

**Protection
Desjardins**
offerte à tous
nos membres et clients



1.0 MEMBRES ET CLIENTS

Travailler toujours dans l'intérêt de nos membres et clients est au cœur de la culture de notre groupe financier coopératif, et c'est la cible que visent les employés et les administrateurs. Nous concrétisons notamment cet engagement par l'accompagnement que nous offrons lors des différents événements de vie et l'amélioration continue de nos pratiques d'affaires. Nous aidons nos membres et clients à prendre des décisions éclairées pour une meilleure autonomie financière.

1.1 LA PROTECTION DE NOS MEMBRES ET CLIENTS, NOTRE PRIORITÉ

Fuite de renseignements personnels

En 2019, le Mouvement Desjardins a fait face à une importante fuite de renseignements personnels causée par un employé malveillant qui a été rapidement congédié. Dès le début, la priorité a été de protéger ses membres et clients. À titre d'exemple, Desjardins a mis en place la Protection

Desjardins, laquelle permet notamment aux membres et clients qui seraient victimes d'un vol d'identité de bénéficier de tout l'accompagnement nécessaire pour restaurer celle-ci. La Protection Desjardins inclut le service de surveillance du crédit d'Equifax pour une durée de cinq ans. Rappelons que le Mouvement

Desjardins n'a pas été victime d'une cyberattaque et que les mots de passe, les questions de sécurité et les NIP (numéros d'identification personnels) n'ont pas été compromis. Pour en savoir davantage sur cette situation, consultez le rapport annuel du Mouvement Desjardins.

Vie privée et protection des données sur les membres et clients

Notre approche de gestion | [GRI 418](#) | [103-1](#) | [103-2](#) | [103-3](#)

La protection de la vie privée et des données est un enjeu majeur, particulièrement en cette ère numérique. Le vol de renseignements personnels est un fléau pour les entreprises, et une fuite commise à l'interne se situe parmi les risques les plus importants.

Le Mouvement Desjardins est assujéti à plusieurs exigences légales et réglementaires en matière de protection des renseignements personnels de ses membres et clients.

Il confie au Bureau du chef de la protection des renseignements personnels la mise en place et la supervision de son programme de conformité à la réglementation sur la protection des renseignements personnels. De plus, un chef de la sécurité de l'information s'assure de l'alignement des actions de Desjardins sur le cadre établi d'appétit au risque découlant de l'utilisation des technologies. Desjardins disposera à partir de 2020 d'un Bureau de la sécurité qui réunira toutes les fonctions visant à assurer la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels.

Nos employés doivent respecter la Politique Mouvement sur la protection des renseignements personnels ainsi que le *Code de déontologie de Desjardins*. Déroger à ces encadrements entraîne des sanctions pouvant mener à un congédiement. Chaque employé doit également suivre des formations sur la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information dès l'embauche et en cours d'emploi.

1. Membres et clients

Les plaintes liées à la protection des renseignements personnels sont traitées suivant la Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends de la clientèle du Mouvement Desjardins. Chaque composante du Mouvement doit se conformer à la réglementation applicable et analyser les plaintes admissibles en adaptant leur traitement à son champ d'activité et à ses opérations. Un processus d'acheminement des plaintes au Bureau du chef de la protection des renseignements personnels, le cas échéant, et au Bureau de l'ombudsman du Mouvement Desjardins est également prévu.

Desjardins dispose d'un processus de signalement et de résolution des atteintes à la vie privée. Tous les cas de violation présumée ou réelle de la confidentialité doivent être déclarés au Bureau du chef de la protection des renseignements personnels, qui coordonne les mesures que Desjardins doit prendre lors de tels événements. En cas d'incident majeur, une équipe multidisciplinaire dédiée prend en charge la résolution de la situation.

Le programme de conformité à la réglementation sur la protection des renseignements personnels comprend la surveillance des risques réglementaires, qui permet au secteur de la conformité de produire un avis sur l'adéquation, le respect et l'efficacité des mécanismes de contrôle en place.

Le chef de la conformité de chaque entité évalue également l'évolution du programme de conformité et le compare à la cible déterminée afin d'assurer son amélioration continue et cohérente.

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

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

Nous sensibilisons le personnel à la protection des données | GRI PR10

À ce jour, la formation sur la protection des renseignements personnels mise en ligne en 2016 a été suivie par 52 234 employés et gestionnaires. En 2019, 15 412 employés et gestionnaires ont suivi cette formation.

1.2 NOUS INNOVONS POUR NOS MEMBRES ET CLIENTS



Pour les projets d'habitation

Outiller les acheteurs d'une première maison

Les outils proposés par Ma première maison, à partir d'AccèsD et de notre application mobile, favorisent l'autonomie des membres dans l'acquisition d'une première propriété. Ceux-ci peuvent déterminer un prix d'achat respectant leur budget et leur mode de vie, concevoir un plan d'action pour atteindre leur but ou consulter des fiches sur les maisons convoitées. À leur convenance, ils ont accès à un accompagnement virtuel ou téléphonique à toutes les étapes de leur démarche, et peuvent donc cheminer à leur rythme.

Faciliter la compréhension avec des contrats hypothécaires simplifiés

Nous avons simplifié les contrats présentés aux membres lors de l'octroi d'une marge Atout ou d'un prêt lié, ou lors du renouvellement d'un financement hypothécaire. Des illustrations explicatives et une rédaction plus claire facilitent la compréhension de chacune des clauses des contrats.

1. Membres et clients



Pour de plus saines finances

Accompagner nos membres dans la consolidation de leurs dettes

Soucieux de mieux soutenir nos membres en difficulté financière, nous avons formé une équipe conseil-crédit afin de les guider vers la meilleure solution de consolidation de dettes. Cette équipe peut prendre en charge leurs demandes faites par Internet et par téléphone et effectuer auprès d'eux un suivi personnalisé dans les six mois suivant la consolidation de leurs dettes.

Recevoir une alerte en cas d'insuffisance de fonds

Depuis 2018, nos membres peuvent être avisés par une alerte si leurs fonds sont insuffisants pour permettre un paiement préautorisé. En 2019, 1,7 million d'alertes ont été envoyées pour leur permettre de remédier à la situation et éviter des frais pour insuffisance de fonds.



Pour les membres et clients entreprises

Bénéficier d'un service amélioré pour le crédit

Nous avons simplifié le processus d'octroi de crédit pour les très petites entreprises et réduit les délais de traitement. Une proportion importante des demandes de financement sont maintenant traitées dans les 48 heures, et les déboursés effectués en cinq jours, selon les besoins de nos membres, une amélioration significative par rapport à la situation antérieure.

Profiter de nouveaux contenus sur le commerce international

Nous avons conclu un partenariat avec Exportation et développement Canada (EDC). Nous devenons ainsi la première institution financière canadienne à profiter d'un espace personnalisé sur le site Web d'EDC, ce qui nous permet de partager avec les membres et clients entreprises des contenus sur le commerce international.



Pour plus d'autonomie

Contacter les membres au moment qui leur convient

Grâce à la nouvelle fonctionnalité «Cliquer pour rappel» sur le Web et le mobile, les membres ont la possibilité de choisir le moment et l'heure auxquels ils souhaitent être recontactés.

Choisir le bon forfait transactionnel en toute autonomie

Les membres peuvent, avec l'aide d'un conseiller virtuel s'ils le souhaitent, déterminer et choisir sur AccèsD le forfait transactionnel qui convient le mieux à leurs besoins. Le forfait choisi prend effet immédiatement, sans étape supplémentaire.

Déterminer soi-même son montant d'assurance vie

Nous avons lancé sur Desjardins.com un calculateur aidant les membres et clients à déterminer de manière autonome le montant d'assurance vie dont ils ont besoin.



Pour être protégé adéquatement

Agir contre la distraction au volant

Au Québec, Ajusto tient maintenant compte des distractions causées par les téléphones cellulaires dans le calcul du pointage de conduite. Nous souhaitons ainsi agir contre la distraction au volant, réduire les collisions et sauver des vies.

Prévenir la surprotection en assurance voyage

Nous avons mis en place des moyens afin d'éviter que des membres et clients souscrivent une nouvelle assurance voyage alors qu'une police du même type est déjà en vigueur dans leur dossier. Nous avons communiqué par téléphone avec les membres et clients concernés afin de leur offrir un remboursement de leurs primes.

1. Membres et clients

Expliquer les hausses de primes de manière transparente et proactive

Les primes d'assurance automobile et habitation sont en augmentation à travers l'industrie en raison de la hausse des réclamations liées à la distraction au volant et aux événements météorologiques extrêmes découlant des changements climatiques, et à cause de l'inflation du coût des pièces automobiles.

Nous avons communiqué proactivement et de manière personnalisée avec les membres et clients afin de leur expliquer les raisons qui justifient la hausse et de leur donner des conseils pour réduire leur prime d'assurance. De plus, le processus de soumission auto en ligne pour le Québec a été amélioré, tandis que son contenu et son langage ont été simplifiés.



**Premier des assureurs de dommages
au Canada en termes d'expérience numérique
selon J.D. Power**



1.3 DES AVANTAGES ET SERVICES EXCLUSIFS

Avantages exclusifs aux membres

Pour nos membres particuliers

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

- Plus de 19 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, et des activités d'envergure, comme le Festival d'été de Québec et le Grand défi Pierre Lavoie.
- Plusieurs événements et activités organisés régulièrement pour nos membres partout dans le réseau des caisses.
- Assistance vol d'identité, 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 15 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.

1. Membres et clients

1.4 NOUS ENCOURAGEONS L'ÉDUCATION ET LA COOPÉRATION

Éducation financière et coopérative

Notre approche de gestion | [GRI 103-1](#) | [103-2](#) | [103-3](#)

L'éducation financière a toujours été un des éléments centraux de la mission du Mouvement Desjardins et est importante pour ses membres et clients. Nous contribuons à la création et à la diffusion de programmes d'éducation financière et coopérative au service des membres et clients, de la population et des collectivités. Certains programmes sont conçus et diffusés en partenariat avec des acteurs du milieu de la protection des consommateurs et de l'éducation au Québec et en Ontario.

En 2019, 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. Une politique interne relative à l'éducation financière encadre nos nombreuses initiatives éducatives et guide l'action de nos employés en la matière. Cette politique favorise également l'intégration de l'éducation financière dans nos pratiques d'affaires. Des mécanismes sont en place pour assurer une mise à jour régulière des programmes.

Nous évaluons la satisfaction des personnes ayant suivi certains programmes d'éducation financière, dont Mes finances, mes choix^{MD}. Cependant, il demeure difficile de mesurer leurs effets à long terme sur l'autonomie financière des personnes et des entreprises.

POUR LES JEUNES ET LES ÉTUDIANTS

Nous encourageons la poursuite des études | [GRI FS16](#)

Fondation Desjardins – Des outils pour aider les jeunes à développer leur plein potentiel

La Fondation Desjardins est l'organisme philanthropique du Mouvement Desjardins. Sa mission est de contribuer à la persévérance scolaire et à la réussite éducative. Ainsi, elle:

- remet des bourses pour soutenir les études;
- octroie des prix soutenant la réalisation de projets spéciaux avec des jeunes;
- offre de l'aide directe à des jeunes grâce à des organismes partenaires;
- outille les parents pour les aider à accompagner leurs enfants dans leur parcours scolaire.

En 2019, de façon globale:

La Fondation a remis près de **3 M\$** pour la réussite des jeunes, pour un montant total de près de **28 M\$** octroyé depuis sa création il y a 50 ans.

Près de **220 000** jeunes ont bénéficié de ses actions au Québec et en Ontario, soit une augmentation de **16 %** par rapport à l'année précédente.



Ces retombées sont détaillées sous les Prix #FondationDesjardins, les bourses d'études et les dons à des organismes œuvrant pour soutenir la persévérance scolaire et la réussite éducative.

1. Membres et clients

Fondation Desjardins – Prix #FondationDesjardins

Les Prix #FondationDesjardins 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 et des employés du Mouvement Desjardins.

En 2019:

- **371 projets** ont été appuyés, pour un total de près de 1 000 projets depuis la création des Prix en 2016;
- **828 000\$** ont été remis, soit une augmentation de 26 % par rapport à l'année précédente, pour un total de 2,2 M\$ depuis leur création;
- **59 000 jeunes** prendront part aux projets gagnants au Québec et en Ontario, pour un total de 157 000 jeunes depuis le lancement des Prix. Le nombre de jeunes touchés a augmenté de 33 % par rapport à l'année précédente.

De plus, les écoles qui participent à la caisse scolaire ont une chance supplémentaire de gagner. En soumettant un projet incluant un volet d'éducation financière aux Prix #FondationDesjardins, elles courent la chance de gagner 1 000 \$ supplémentaires.

Fondation Desjardins – Bourses d'études

En 2019, la Fondation Desjardins a développé et déployé une nouvelle plateforme de gestion des bourses d'études qui permet de simplifier et de bonifier l'expérience des jeunes demandant une bourse chez Desjardins.

La Fondation a remis 641 bourses d'études à des membres des caisses Desjardins du Québec et de l'Ontario, afin de les encourager à persévérer dans leurs études postsecondaires. Elle leur a ainsi attribué un montant total de 1 085 000 \$. Les lauréats sont des étudiants qui s'illustrent selon ces critères:

- **Persévérance scolaire:** nous encourageons les étudiants qui ont dû surmonter des obstacles dans leur cheminement scolaire.
- **Engagement dans le milieu:** nous reconnaissons l'implication des jeunes dans la vie étudiante et citoyenne.
- **Besoin financier:** nous soutenons des étudiants ayant un réel besoin d'aide financière pour être en mesure de poursuivre leurs études.

Une bourse d'études représente une marque de reconnaissance pour les étudiants lauréats, un geste d'encouragement qui leur prouve que leurs efforts sont reconnus et valorisés. En plus des bourses remises par la Fondation Desjardins, une soixantaine de caisses Desjardins ont remis près de 1 000 bourses avec la plateforme de bourses, pour un montant de près de 705 000 \$.



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

La Fondation Desjardins a aussi distribué plus de 1 M\$ à une trentaine d'organismes partenaires œuvrant pour la persévérance scolaire et la réussite éducative des jeunes. Ces organismes ont offert de l'aide directe à environ 86 000 jeunes en 2019. Grâce à notre soutien financier, ces organismes peuvent aussi offrir de l'aide et des outils aux parents d'enfants d'âge scolaire. Ainsi, 74 000 parents ont bénéficié d'aide pour accompagner leurs enfants dans leur parcours pédagogique. Voici quelques exemples:

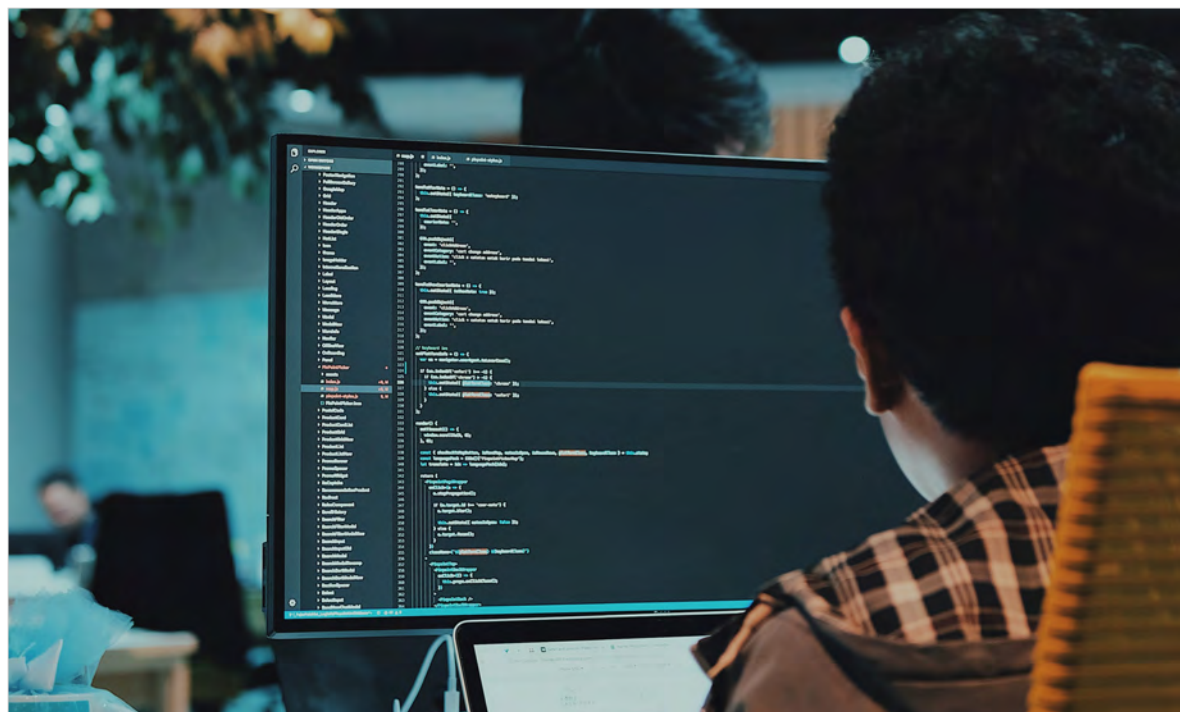
- La Fondation Desjardins s'est engagée à appuyer les activités de la Fondation Jeunes en Tête et de l'organisme Kids Now afin de favoriser la santé mentale et le bien-être des jeunes, des facteurs déterminants dans leur réussite éducative.

1. Membres et clients

- Elle a contribué financièrement à une initiative de la Fondation Jasmin Roy Sophie Desmarais, soit des capsules éducatives qui utilisent l'univers ludique des marionnettes pour expliquer les différences aux enfants. Cette initiative permet aux enfants de développer leurs compétences relationnelles à l'égard des enfants qui ont un trouble du spectre de l'autisme ou un trouble déficitaire de l'attention avec ou sans hyperactivité (TDAH). Elle contribue ainsi à créer des environnements positifs et bienveillants pour tous.
- En février 2019, elle a organisé une journée de stage pour 10 jeunes des Premières Nations provenant de partout au Québec. Ces derniers ont pu se familiariser avec les métiers liés à la finance et à l'administration et échanger avec notre président, Guy Cormier.

Nous initions les jeunes de 5 à 12 ans à la programmation avec Code MTL

Desjardins s'est associé à Code MTL, un projet de la Fondation de la Commission scolaire de Montréal. Code MTL vise à favoriser la littératie numérique des élèves de 5 à 12 ans grâce à la programmation visuelle. Il utilise le logiciel éducatif Scratch, qui regroupe 40 millions de projets créés et partagés par environ 15 millions d'enfants de partout dans le monde. Ce logiciel a été développé par le réputé Massachusetts Institute of Technology de Cambridge en collaboration avec l'entreprise montréalaise Playful Invention Company.



Nous soutenons l'éducation financière des jeunes

La caisse scolaire | GRI FS16

Depuis 1907, Desjardins poursuit sa mission d'éducation à l'épargne en collaboration avec les parents et le milieu scolaire. Ensemble, nous transmettons aux jeunes du primaire des notions de base liées à l'épargne, à l'économie et à la coopération.

En 2019, **93 872 jeunes de 5 à 12 ans au Québec** et de **5 à 14 ans en Ontario** ont participé à la caisse scolaire dans près de **1 489 établissements**.

Le site www.caissescolaire.com affiche des résultats probants pour 2019:

63 789
visiteurs
uniques

508 913
pages
vues

8 677
inscriptions
en ligne

Ce site propose aux jeunes une foule d'activités, des vidéos et des jeux qui visent à:

- les rendre autonomes, responsables et compétents;
- les intéresser aux valeurs de la coopération;
- les sensibiliser à l'importance d'une saine gestion financière;
- amener leurs parents à participer à leur processus éducatif.

Il comprend également Calculo, un outil qui a aidé près de 16 000 jeunes à se fixer un objectif d'épargne.

1. Membres et clients

En 2019, la ristourne jeunesse a été uniformisée. Elle récompense les jeunes pour leur discipline et leur constance à déposer régulièrement leurs économies dans leur compte de caisse scolaire. Ainsi, chaque jeune ayant effectué un minimum de sept dépôts reçoit une ristourne de 10 \$. Nous encourageons donc les jeunes à développer de saines habitudes d'épargne. Pour l'année scolaire 2018-2019, 271 890 \$ ont été versés en ristourne jeunesse à 27 189 membres admissibles de la caisse scolaire au Québec et en Ontario.

Lab Finance: par et pour les étudiants du secondaire | GRI FS16

Pour répondre à la réalité et aux aspirations des jeunes, nous proposons une nouvelle approche moderne: le Lab Finance, une association mise sur pied dans une école secondaire et dont le fonctionnement s'inspire d'une coopérative. Le Lab Finance est dirigé par un conseil d'administration que les membres, 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 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.

Après les résultats concluants des projets pilotes effectués depuis 2017, nous avons 37 Lab Finance en activité ou en démarrage répartis dans toutes les régions du Québec au 31 décembre 2019. Près de 33 000 élèves avaient accès à leurs services, et près de 200 ont vécu une expérience concrète à titre d'administrateur.

Épargner différemment avec Mon projet d'épargne

L'outil 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 moduler ses virements en ligne ou sur son mobile en fonction des changements survenant dans sa situation financière. De plus, il peut obtenir des conseils personnalisés de la façon qui lui convient (en personne, sur le Web, par téléphone, etc.). 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.

Réussir son entrée dans le monde des adultes

Pour une troisième année consécutive, Desjardins s'est associé à la chaîne télévisée VRAK pour accompagner les jeunes dans leurs premiers besoins financiers. Mettant en vedette un humoriste apprécié des jeunes, la campagne «Mes premières fois» interpellait les 15-17 ans avec des contenus éducatifs et ludiques, abordant les thèmes du premier emploi, du premier voyage et de la première voiture.

Viser la réussite des jeunes adultes avec Mes finances, mes choix^{MD} | GRI FS16

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. 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. En 2019, Desjardins Assurances, la Fédération des caisses Desjardins du Québec et les YMCA du Grand Toronto ont conclu un partenariat d'un an pour la diffusion de ce programme auprès de 700 jeunes du Grand Toronto.

2019 en chiffres:

Des investissements de plus de 3,3 M\$ pour la Fédération des caisses Desjardins du Québec et les caisses	86 678 participations, pour un total de 292 038 depuis 2013	Un taux de satisfaction de 98 %
207 caisses participantes au Québec et en Ontario	Des partenariats avec 103 organisations communautaires, syndicales et scolaires, dont 4 cégeps	340 formateurs accrédités

1. Membres et clients

POUR LES ADULTES

Nous aidons les jeunes adultes dans leur vie financière

Desjardins souhaite accompagner les jeunes adultes dans leur cheminement financier. À cet effet, la campagne «La base, le fun ou le rêve» vise à aider les 18 à 30 ans à équilibrer trois aspects de leur vie financière: les besoins de base, le plaisir (le fun) et les projets (le rêve). Ils peuvent ensuite établir leurs priorités en fonction de leurs besoins et de leurs aspirations. Une autre campagne vise à les éveiller à l'importance de consulter un conseiller en sécurité financière, spécialement lorsqu'ils vivent un événement de vie important.



De plus, en avril 2019, une douzaine d'employés Desjardins se sont mobilisés à travers le Québec pour aider 26 jeunes résidents des Auberges du cœur. Nos bénévoles leur ont offert leur expertise gratuitement pour les accompagner dans la production de leur déclaration de revenus, un appui qui a été fort apprécié.



Au 2^e rang des institutions financières les plus cool selon les milléniaux québécois d'après l'étude 2019 Jeunesse de Léger

Nous sensibilisons les jeunes adultes à l'investissement en bourse avec l'offre exclusive Court@ge 18-30

Court@ge 18-30 est une offre exclusive du secteur Courtage en ligne (Disnat) 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 2019, plus d'une trentaine de conférences et d'activités offertes dans des universités ou d'autres lieux de formation ont rejoint 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.



Plus haut niveau de satisfaction des investisseurs chez les courtiers en ligne au Canada attribué à Desjardins Courtage en ligne selon J.D. Power

Nous informons les membres avec une infolettre sur les finances personnelles | GRI FS16

Près de 1,5 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 128 caisses et centres Desjardins Entreprises participants ont la possibilité d'y inclure des informations locales.

Pour s'abonner aux infolettres ou découvrir nos conseils en matière de finances personnelles: www.desjardins.com/coopmoi.

Nous éduquons nos membres avec le centre d'apprentissage en matière d'investissement

Pour favoriser l'éducation financière de nos membres et clients et les aider à prendre des décisions de placement éclairées, Disnat propose plus de 250 activités éducatives chaque année. Un centre d'apprentissage en ligne présente le calendrier de ces activités ainsi que des vidéos et d'autres informations. Ces activités concrétisent notre engagement à favoriser le développement des connaissances de nos membres et clients en matière d'investissement.

1. Membres et clients

Nous favorisons la santé financière avec le Centre de mieux-être financier

Le Centre de mieux-être financier est accessible à partir du site sécurisé destiné aux participants de l'épargne-retraite collective. Ces derniers peuvent faire le point sur leur situation financière et trouver les ressources dont ils ont besoin, dont:

- du matériel éducatif présenté avec l'aide des experts de notre organisation;
- de courtes vidéos éducatives portant sur divers sujets;
- des séances de formation sur la retraite et l'épargne avec nos conseillers qualifiés;
- des services de conseils financiers et de planification intégrés aux régimes et offerts par les représentants agréés.

En aidant les participants à atteindre le mieux-être financier, nous rehaussons également la proposition de valeur des régimes d'avantages sociaux offerts par les promoteurs.

Nous éduquons nos 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.



**Radar, une application
qui transmet des notifications météorologiques
personnalisées, finaliste dans la catégorie
Grande entreprise aux prix OCTAS 2019**

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

Dans un contexte de multiplication des événements météorologiques extrêmes découlant des changements climatiques, nous contribuons à la protection des personnes et de leurs biens.

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

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

Nous voulons prévenir les abus financiers | GRI FS14

En tant qu'institution financière coopérative, nous sommes sensibles aux situations d'abus financiers. Lancé en 2005, le programme Maître de sa vie et de ses biens a été conçu spécifiquement pour contrer l'exploitation financière des personnes en situation de vulnérabilité. Des activités d'information offrant des conseils de prévention et de sécurité sont organisées par les caisses afin d'aider les personnes à développer une gestion attentive de leurs affaires. De plus, les caisses entretiennent des liens et collaborent avec des organismes locaux pour conjuguer les efforts contre la maltraitance.

Nous faisons découvrir notre nature coopérative à l'Espace Desjardins

Situé au complexe Desjardins à Montréal, l'Espace Desjardins est une vitrine sur notre groupe financier coopératif. Il met en lumière nos valeurs, notre nature coopérative, notre rayonnement à l'étranger et notre engagement à l'égard de l'éducation financière des jeunes et des collectivités d'ici et d'ailleurs. Il est doté d'outils multimédias procurant une expérience interactive aux visiteurs. Des événements sur de multiples thématiques inspirantes y sont proposés. Depuis son ouverture en 2014, l'Espace Desjardins a accueilli près de 49 000 visiteurs provenant de divers pays, dont 9 425 en 2019. Leur taux de satisfaction est de 99 %. Ils ont bénéficié, entre autres, d'ateliers, de conférences, de visites guidées et d'animations personnalisées.



1. Membres et clients

POUR LES ENTREPRENEURS



Nous offrons des conseils et des outils aux entrepreneurs | GRI FS16

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. En plus de contribuer à la pérennité des différents programmes de l'École d'Entrepreneurship de Beauce, nous avons offert un camp d'entraînement de 2 jours à plus de 200 membres et clients en 2019. À ce jour, c'est plus de 700 entrepreneurs qui ont profité de cette formation. Soutenir l'entrepreneuriat par des gestes concrets en favorisant les échanges entre des personnes qui partagent les mêmes défis et enjeux est au cœur de nos actions.

La section [Outils et conseils pour votre entreprise](#) de [Desjardins.com](#) 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](#) de [Desjardins.com](#).



[Desjardins.com](#) offre également des conseils et des 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 et conquérir 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. Il contient de plus une foule de renseignements des plus utiles pour les entrepreneurs du Québec.

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. Enfin, plus de 200 entreprises ont assisté à diverses présentations à l'occasion d'une semaine internationale.

Nous encourageons l'entrepreneuriat

Soutenir la croissance des petites et moyennes entreprises

Depuis 2019, grâce au Fonds C, nous avons aidé 163 entrepreneurs en leur offrant une aide financière non remboursable d'un maximum de 10 000 \$ pour des projets dans les cinq domaines suivants: l'innovation, le développement de nouveaux marchés à l'international, les projets écoénergétiques, le transfert d'entreprise ainsi que le recrutement et la rétention de la main-d'œuvre.

Valoriser l'entrepreneuriat social avec les «Dragons» à Toronto

Desjardins s'est joint aux investisseurs de la saison 2019 de l'émission Dragons' Den diffusée sur CBC. Notre participation était liée aux segments portant sur le programme GoodSpark, qui met en vedette des entrepreneurs sociaux canadiens travaillant auprès des jeunes dans différents domaines, notamment l'éducation, l'emploi, la santé et l'engagement social. Les participants dont le projet a été retenu ont reçu un appui financier des Dragons.

1. Membres et clients

Nous encourageons les jeunes à devenir entrepreneurs

Favoriser l'intégration des entrepreneurs immigrants en région

Desjardins participe, avec le Regroupement des jeunes chambres de commerce du Québec (RJCCQ), au projet Immigrant entrepreneur en région mis en place par le gouvernement du Québec. Ce projet vise à piloter plusieurs missions commerciales dans différentes régions du Québec afin d'accompagner de jeunes entrepreneurs immigrants dans leurs démarches en vue de leur installation et de leur participation au développement socioéconomique des régions.

Motiver ceux que le métier d'entrepreneur intéresse

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. Il fournit aussi l'accès à une boîte à outils destinée aux enseignants des niveaux primaire et secondaire.

Faire découvrir l'entrepreneuriat aux jeunes

Depuis plus de 20 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 Montréal inc., qui a mis à l'avant-plan de jeunes créateurs d'entreprises. Cette soirée a permis la mise en relation de gens d'affaires parmi les plus influents et de jeunes entrepreneurs.

Desjardins collabore également avec l'organisme Place aux jeunes en région, qui organise des séjours exploratoires pour visiter des membres entreprises afin de faire découvrir l'entrepreneuriat aux jeunes et de favoriser le recrutement de main-d'œuvre en région.

Adopter un jeune entrepreneur

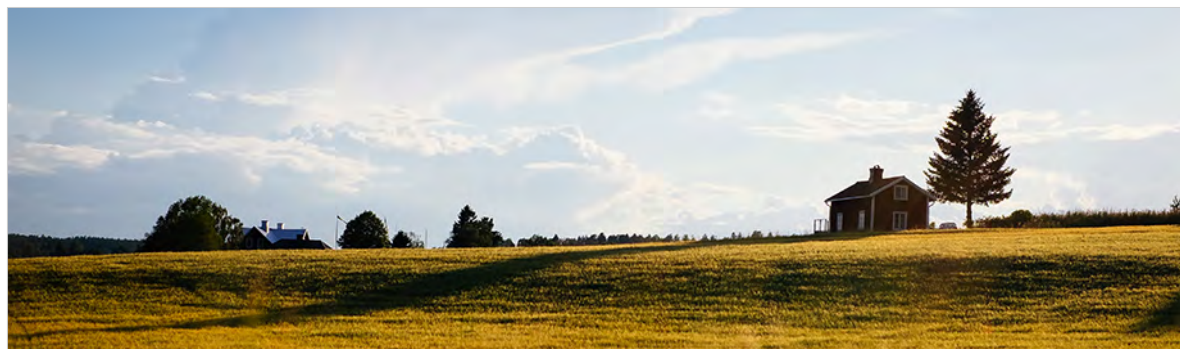
En 2019, Desjardins a renouvelé son engagement à l'égard d'Adopte inc. et a adopté deux jeunes entrepreneurs. Ce programme s'adresse à tous les entrepreneurs du Québec âgés de 18 à 39 ans qui ont fondé leur entreprise. Ils doivent être actionnaire dirigeant principal de cette dernière et y travailler à temps plein. Cette initiative leur permet de se consacrer pleinement au développement de leur entreprise durant un an. Au cours de cette période, ils bénéficient d'un appui financier, d'accompagnement et de formation ainsi que d'un camp d'entraînement offert par Desjardins à l'École d'Entrepreneurship de Beauce.

Favoriser l'accès au financement

Le programme Créavenir aide les entrepreneurs de 18 à 35 ans qui ont de la difficulté à obtenir du financement dans le réseau traditionnel. Sa description et ses retombées sont présentées avec celles de nos autres programmes de finance solidaire à la section 5 **Finance responsable** de ce rapport.

Soutenir la relève en agriculture | GRI FS7

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 activement 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.



POUR LES IMMIGRANTS

Nous facilitons l'intégration des personnes immigrantes | GRI FS14

Sur Desjardins.com

La section de [Desjardins.com](https://www.desjardins.com) destinée aux nouveaux arrivants a été complètement revue afin de leur simplifier l'accès aux 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.

Des équipes et des espaces pour les accompagner

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 leur fournissent l'expertise nécessaire pour les appuyer dans leur intégration. De plus, Desjardins compte 13 caisses et centres de services regroupant spécifiquement certaines communautés culturelles (italienne, lituanienne, portugaise et ukrainienne). Enfin, avec le programme Microcrédit Desjardins aux entreprises, Desjardins aide les nouveaux arrivants qui souhaitent démarrer ou développer une entreprise.

Offres aux immigrants récents

- Nombreux avantages, dont l'exemption des frais de service 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.

- Reconnaissance des années d'expérience de conduite lors d'une demande de soumission d'assurance auto pour les conducteurs provenant de certains pays admissibles.

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

Desjardins a participé, pour une huitième année consécutive, au Salon de l'immigration et de l'intégration au Québec. En tant que partenaire du salon, nous avons offert aux visiteurs de l'information sur l'ensemble de nos produits et services ainsi que la possibilité de visiter différents centres de services grâce à la réalité virtuelle. Il était également possible d'ouvrir un compte sur place.

Sommet de l'immigration au Québec

Desjardins a participé à la première édition du Sommet de l'immigration au Québec en tant que partenaire de contenu. Le Sommet de l'immigration a pour objectif de rassembler annuellement, pendant une journée, l'ensemble des professionnels œuvrant dans le domaine de l'immigration au Québec.

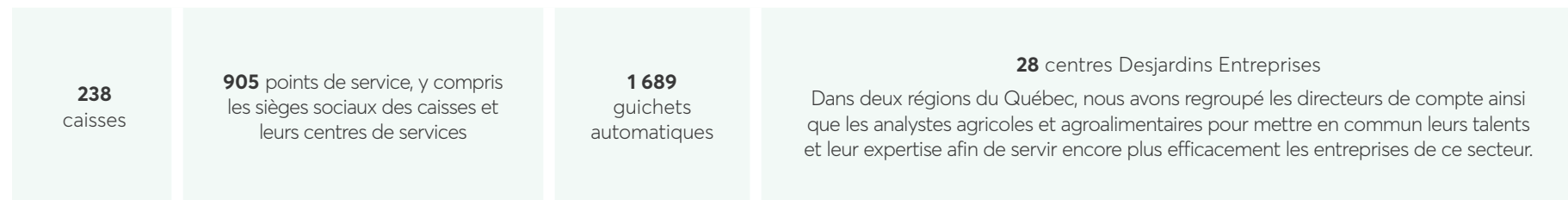


1. Membres et clients

1.5 NOS EXPERTS ET NOS SERVICES ACCESSIBLES | GRI 102-4 | 102-7

Au Québec et en Ontario

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

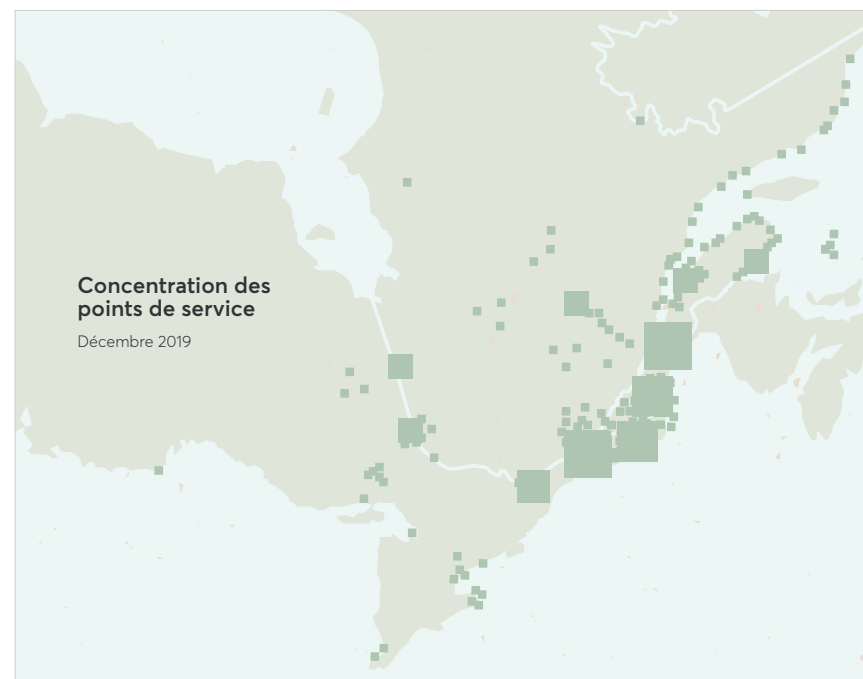


Desjardins est l'institution financière la plus présente sur le territoire québécois, notamment dans les régions éloignées et à faible densité de population, où elle est souvent la seule à avoir un point de service ou un guichet automatique.

En Ontario, au 31 décembre 2019, le réseau des caisses comprenait:

- 11 caisses comptant 48 centres de services et 63 guichets automatiques. Le 1^{er} janvier 2020, ces caisses se sont regroupées en une seule entité afin de réunir leurs forces au bénéfice des membres et des collectivités, et pour assurer la pérennité de la Caisse Desjardins Ontario Credit Union Inc.
- Un centre de services Desjardins situé au cœur du quartier des affaires de Toronto et donnant accès à la gamme complète de produits et services de Desjardins sous un même toit. 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.

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



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 2019, 251 millions de transactions financières ont été effectuées sur le canal virtuel (AccèsD et les Services mobiles Desjardins), ce qui représente une augmentation de 16,0 % par rapport à 2018. En contrepartie, les transactions effectuées au comptoir ont diminué de 2,1 % et celles effectuées aux guichets automatiques ont baissé de 5,9 %.

Nous avons terminé en 2019 la modernisation de notre parc de guichets automatiques. Avec leur écran tactile et la possibilité de faire des dépôts sans enveloppe, les nouveaux guichets offrent une expérience rehaussée, simple et sécuritaire. Au Québec, Desjardins demeure l'institution financière donnant accès au plus important parc de guichets automatiques à ses membres et clients.

Au 31 décembre 2019, 220 caisses offraient un service d'accueil téléphonique tous les jours de la semaine. Depuis 2018, les heures d'ouverture de cet accueil ont été grandement prolongées. Il est maintenant offert de 6 h à minuit, 7 jours sur 7. Nos 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. De plus, notre Centre d'affaires en ligne est dorénavant ouvert les fins de semaine de 8 h 30 à 16 h 30.

Autres moyens facilitant l'accès à nos produits et services | GRI FS14

- 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, soient les retraits, les dépôts et les paiements de facture. Les autres fonctions seront déployées progressivement en 2020.
- 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 nouveaux contenus numériques des sites et des applications mobiles de Desjardins ont pour objectif d'intégrer de façon continue les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2,0 AA du W3C.

Des moyens pour répondre à divers besoins

Les espaces 360^d

Desjardins a élaboré un concept unique en Amérique du Nord pour ses jeunes membres: l'espace 360^d. On le trouve sur les campus universitaires suivants: Université Concordia, Université de Montréal, Université du Québec à Montréal (UQAM), Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR), Université Laval, Université du Québec à Chicoutimi (UQAC) et nouvellement Université de Sherbrooke. 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.

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. Les caisses mobiles assurent une prise en charge immédiate de la clientèle par des conseillers généralistes. Celle-ci peut y obtenir des services-conseils et de convenance et y utiliser un guichet automatique.

Inspirées du commerce de détail, les caisses mobiles sont utilisées dans divers contextes, prioritairement pour le développement des affaires. De plus, elles peuvent assurer la continuité des services en cas de sinistre. Et nous n'oublions pas notre préoccupation pour l'environnement: 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.

1. Membres et clients

Le Service Signature

Le Service Signature offre un accompagnement à nos membres ayant besoin de services financiers spécialisés. En 2019, nous avons poursuivi son expansion avec l'ajout de 2 points de service, soit Caisses de groupes et Haut-Richelieu-Yamaska, aux 15 déjà établis.

Desjardins à l'aéroport de Montréal

En 2019, nous avons ouvert un nouvel espace à l'aéroport de Montréal (YUL) qui permet aux membres et clients de bénéficier de conseils d'experts dans différentes langues, tant à leur départ de Montréal qu'à leur arrivée. Celui-ci s'ajoute notamment aux espaces Montréal Centre-ville, Lumicité et Ouest de Montréal. Nous pouvons également joindre les membres des communautés culturelles ainsi que les nouveaux arrivants qui fréquentent ces secteurs.



Dans les autres provinces | GRI 102-7

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 de l'Acadie. Nous offrons ainsi à nos membres et clients de ces provinces des produits et services financiers adaptés à leurs besoins:

- par l'intermédiaire de milliers de conseillers et de représentants de nos réseaux complémentaires de distribution au service des particuliers et des entreprises de ces régions. Ces réseaux incluent notamment Desjardins Sécurité financière Réseau indépendant, Desjardins Sécurité financière Investissements ainsi que plus de 450 agents de Desjardins;
- par l'entremise de 59 points de service et de 94 guichets automatiques établis au Manitoba et au Nouveau-Brunswick par nos partenaires Caisse Groupe Financier (Manitoba) et UNI Coopération financière (Nouveau-Brunswick).

Patrimoine Aviso est l'une des plus importantes sociétés de gestion de patrimoine au Canada. Détenue à 50 % par Desjardins et à 50 % par un partenariat de centrales provinciales de *credit unions* et le Groupe CUMIS, elle offre aux *credit unions* du pays un continuum intégré de services de gestion de patrimoine.

De plus, Services Financiers Collabria inc. (Collabria), une filiale actuellement détenue à 96 % 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 trois centres de services sont situés dans des villes très populaires auprès des Québécois et des autres Canadiens: Hallandale Beach, Pompano Beach, Lauderhill 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 ces centres de services.



En Europe

Notre Bureau de représentation Desjardins Europe assure notre rayonnement auprès des marchés des particuliers et des entreprises. En 2019, 854 ouvertures de compte y ont été réalisées, soit une croissance de 28 % comparativement à 2018.

1. Membres et clients

Dans les 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:



27 500

abonnés sur Twitter:

twitter.com/desjardinscoop



Plus de **316 000**

abonnés sur Facebook:

www.facebook.com/desjardins



20 millions

de visionnements sur YouTube:

www.youtube.com/user/mouvementdesjardins



122 000

abonnés sur LinkedIn:

www.linkedin.com/company/desjardins



14 600

abonnés sur Instagram:

instagram.com/desjardinscoop

Toutes les caisses sont présentes sur Facebook, notamment pour communiquer avec leurs membres et les consulter sur divers sujets. Chaque semaine, plus de **2,5 millions** de personnes voient du contenu publié dans les pages Facebook de Desjardins.

Création de **la vitrine Desjardins Entreprises** sur LinkedIn.

Note: Chiffres cumulatifs pour les comptes de Desjardins français et anglais.



1.6 NOUS AMÉLIORONS L'EXPÉRIENCE MEMBRE ET CLIENT

Expérience des membres et clients

Notre approche de gestion | [GRI 103-1](#) | [103-2](#) | [103-3](#)

En tant que groupe financier coopératif au service des personnes et des communautés, 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.

Nous utilisons plusieurs mécanismes pour améliorer l'expérience membre et client.

Système TNR (Taux net de recommandation)

Ce système est un cadre de gestion débutant avec l'écoute de nos membres et clients et se poursuivant jusqu'à la prise d'actions dans leur intérêt. Il permet à nos membres et clients de nous faire part de leur appréciation à la suite d'interactions avec notre organisation. Nous nous basons sur les rétroactions recueillies pour alimenter notre processus d'amélioration continue. Nous étendons actuellement la couverture de ce système à la majorité des interactions que nous avons avec nos membres et clients.

Clients mystères

L'évaluation par des clients mystères est un outil de mesure qui permet aux caisses d'évaluer l'application des standards de service par de véritables membres mandatés à cette fin.

Panel Web Desjardins

Le Panel Web Desjardins nous permet de réaliser des études en ligne auprès de nos membres et clients ayant signifié leur intérêt à communiquer en toute confidentialité leurs opinions et leurs expériences. Plus de 3 000 membres et clients y participent volontairement.

Groupes de discussion

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

Communautés en ligne

Nous utilisons des communautés en ligne pour évaluer les besoins, les attentes et les comportements de nos membres et clients. Ces communautés réunissent 25 à 50 personnes que nous invitons à remplir un cahier d'activités pendant une période de plusieurs jours. Ces activités favorisent tant la réflexion individuelle que les échanges interactifs entre les participants.

Gestion des insatisfactions

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

1. Membres et clients

Internet et médias sociaux

Le Mouvement Desjardins compte sur une équipe consacrée aux médias sociaux. Cette équipe traite en priorité les insatisfactions et les plaintes exprimées sur les plateformes sociales, comme Facebook et Twitter. Les autres insatisfactions, plaintes et suggestions reçues de façon virtuelle sont traitées par l'équipe d'AccèsD.

Traitement des plaintes

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

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

Étape 2: Déposer une plainte officielle auprès du service à la clientèle du réseau des caisses ou de la filiale concernée. Les plaintes officielles sont traitées de façon confidentielle, et une réponse est donnée au membre ou client dans un délai prescrit.

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

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

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

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

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

Enquêtes de satisfaction | GRI PR5

En 2019, nous avons mesuré plus d'une quarantaine d'interactions avec nos membres et clients. Pour la majorité d'entre elles, nous disposons de mesures comparables des années précédentes nous permettant d'évaluer l'incidence des initiatives mises en place. Nous avons également sondé 285 000 membres et clients afin de mesurer leur taux net de recommandation.

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'offrir un service constant dans 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. En 2019, 3 779 employés l'ont suivie. Cette formation donne suite à l'adoption en 2017 d'une Politique du Mouvement sur les saines pratiques commerciales afin de se conformer aux lignes directrices de l'Autorité des marchés financiers.



2. Ma coop et sa gouvernance

Plus de
3,3 millions de membres
recevant une ristourne, trait
distinctif de l'entreprise
coopérative

Partenaire de la
plateforme de sociofinancement
La Ruche
pour soutenir les projets des
communautés locales

Institution financière
la plus influente
selon les Québécois



2.0 MA COOP ET SA GOUVERNANCE

Notre gouvernance démocratique et représentative est caractéristique de notre nature coopérative. Au 31 décembre 2019, le Mouvement Desjardins compte 2 930 administratrices et administrateurs qui sont toutes et tous engagés envers la satisfaction des membres et clients et la pérennité des caisses. Notre proximité est intimement liée à leur connaissance des besoins des collectivités au sein desquelles nous sommes profondément enracinés. Notre structure de gouvernance et de concertation assure également une approche qui intègre les enjeux globaux des différents milieux, faisant de Desjardins un chef de file du développement socioéconomique des communautés qu'il sert.

2.1 NOTRE RAISON D'ÊTRE ET NOS VALEURS

Notre raison d'être



**Enrichir la vie
des personnes et
des communautés**

Nos valeurs

S'inspirant des valeurs et des principes de l'Alliance coopérative internationale, Desjardins s'est doté des valeurs suivantes:

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

2.2 UNE GOUVERNANCE ALIGNÉE SUR L'INTÉRÊT DES MEMBRES ET CLIENTS

Gouvernance

Notre approche de gestion | [GRI 103-1](#) | [103-2](#) | [103-3](#)

La gouvernance du Mouvement Desjardins vise avant tout à permettre à ce dernier de réaliser sa mission de contribuer au mieux-être économique et social des personnes et des collectivités. La Fédération des caisses Desjardins du Québec (Fédération) élabore et applique un cadre de gouvernance qui tient compte de la nature coopérative du Mouvement, de ses ambitions en matière de développement durable, de la complexité de ses activités et des lignes directrices de l'Autorité des marchés financiers. Ce cadre englobe les activités de la Fédération, du Fonds de sécurité Desjardins, des filiales et des caisses au Québec et en Ontario et de la Fédération des caisses populaires de l'Ontario Inc. Certaines composantes étant assujetties à un encadrement particulier, il respecte la réglementation prescrite par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières, le Bureau du surintendant des institutions financières et l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers, de même que les saines pratiques de l'industrie dans ce domaine.

2. Ma coop et sa gouvernance

Le Mouvement s'appuie sur une gouvernance efficace et efficiente. Fondée sur des valeurs fortes, celle-ci prend en compte ses intérêts à long terme et ceux de ses membres et clients.

La Fédération s'est dotée d'une Politique de gouvernance, un élément clé du cadre de gouvernance, lequel comporte des encadrements, des dispositifs, des mécanismes de reddition de comptes et une vérification indépendante. Ceux-ci tiennent compte des exigences législatives et réglementaires qui lui sont applicables, particulièrement des lignes directrices de l'Autorité des marchés financiers.

Le conseil d'administration de la Fédération est responsable de la mise en place et de l'évaluation du cadre de gouvernance. Celui-ci est établi en fonction de la complexité des activités et du profil de risque du Mouvement. Il tient compte notamment de sa structure de propriété, de sa structure organisationnelle et des ressources disponibles. Il assure également la répartition des responsabilités entre le conseil d'administration, ses commissions et comités ainsi que la haute direction.

2.3 UNE GOUVERNANCE DÉMOCRATIQUE ET MODERNE

Parmi les nouveautés de l'année 2019 concernant la gouvernance, nous trouvons notamment les éléments suivants:

- Pour la première fois, les administrateurs et les membres du conseil d'éthique et de déontologie ont été élus par l'assemblée générale annuelle en s'appuyant sur un profil collectif enrichi.
- La représentation des femmes s'est accrue au sein des conseils d'administration du réseau des caisses, de la Fédération et des filiales du Mouvement, ce qui nous mène vers la cible de parité à atteindre d'ici 2024.
- Dans la foulée de la mise en œuvre des décisions prises par l'assemblée générale annuelle en 2019, le conseil d'administration a nommé pour la première fois deux administratrices externes.

- Il est désormais possible de consulter sur [Desjardins.com](https://www.Desjardins.com) le profil des membres administrateurs et des membres du conseil d'éthique et de déontologie de la Fédération des caisses Desjardins qui siègent aux instances du Mouvement Desjardins.
- À l'issue d'un processus électoral intégrant un processus de sélection mené par un comité d'élection indépendant dont les pouvoirs ont été revus, le président et chef de la direction sortant, Guy Cormier, a été réélu par acclamation le 16 décembre 2019.

La divulgation complète sur la gouvernance est incluse dans le rapport annuel du Mouvement Desjardins.

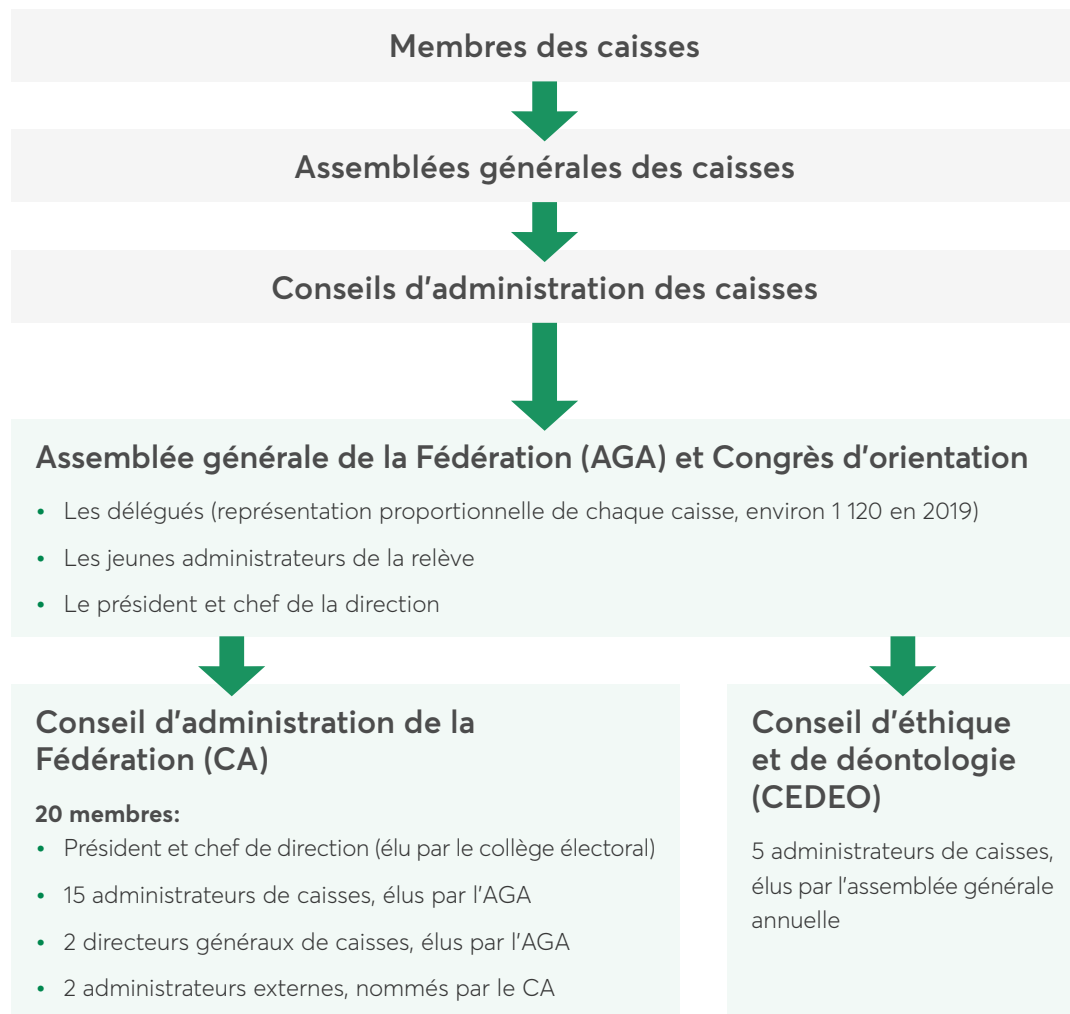


2. Ma coop et sa gouvernance

Portrait des structures démocratiques des caisses et de la Fédération

CAISSE

MOUVEMENT



Tables de concertation de proximité

Regroupent des caisses qui composent un milieu où vivent des membres ayant une dynamique économique et sociale commune.

Chaque table réunit le président de chaque caisse participante ou un autre administrateur que la caisse désigne annuellement. La participation d'au moins un jeune administrateur ou jeune administrateur de la relève doit être assurée.

Forum de concertation Mouvement

Le Forum est formé: des administrateurs siégeant aux tables de concertation de proximité; des directeurs généraux des caisses; d'un jeune administrateur ou d'un jeune administrateur de la relève désigné par table de concertation de proximité; des membres du conseil d'administration et du conseil d'éthique et de déontologie; et du président et chef de la direction du Mouvement.

Collège électoral

Élit le président et chef de direction du Mouvement.

Peuvent voter les présidents des caisses ou les administrateurs désignés pour les remplacer aux tables de concertation de proximité et au forum de concertation Mouvement.

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

Comité d'élection

5 administrateurs nommés par le CA veillent à l'intégrité des processus électoraux.

2. Ma coop et sa gouvernance



Nous sommes une organisation démocratique

Le Mouvement Desjardins a une gouvernance démocratique assurée par ses membres. Cette gouvernance lui permet d'être proche de ses membres et clients et d'être à l'écoute de l'évolution de leurs besoins et attentes. Chaque membre, peu importe sa situation financière, a la possibilité de se faire entendre et de participer à différentes instances. Les membres qui sont élus comme administrateurs ont la responsabilité de représenter les membres et clients et de s'assurer de la qualité de la réponse à leurs besoins, conformément à notre raison d'être.

Pour en savoir plus sur la gouvernance et le modèle coopératif: www.desjardins.com/a-propos/desjardins/gouvernance-democratie/fonctionnement-cooperatif/index.jsp.



Notre ristourne évolue

Desjardins fait évoluer sa ristourne pour la rendre plus équitable et plus simple. Elle reconnaît maintenant l'ensemble des relations d'affaires des membres avec le Mouvement Desjardins. Nos membres ont ainsi bénéficié d'une première phase de changements aux modalités de la ristourne versée en 2019:

- Avec la création de la Ristourne produits, l'ensemble des relations d'affaires des membres avec des entités du Mouvement Desjardins est dorénavant pris en compte.
- Des conditions facilitantes ont été mises en place pour les membres âgés de 30 ans et moins, pour tenir compte de leur réalité financière et assurer une plus grande équité entre les membres.
- Toutes les caisses ont maintenant la capacité financière de verser une ristourne à leurs membres.

Grâce à ces changements, 840 000 membres de plus ont reçu une ristourne, dont 300 000 âgés de 30 ans et moins. En 2019, ce sont plus de 3,3 millions de membres qui se sont ainsi partagé une portion des excédents annuels, un trait distinctif de l'entreprise coopérative. Cette innovation est le fruit d'un large processus de consultation des représentants des membres.

Nous intégrons les jeunes aux décisions de notre groupe financier coopératif

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.



Nous assurons une place aux jeunes et planifions la relève grâce au 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 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 2019, nous comptons 143 jeunes administrateurs de la relève au Québec et en Ontario.

Pour en savoir plus sur le programme Jeunes administrateurs de la relève: www.desjardins.com/particuliers/vous-etes/jeunes/ados/desjardins-toi/programme-jeune-dirigeant-stagiaire/index.jsp.

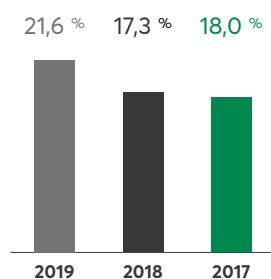
2. Ma coop et sa gouvernance

Nos membres contribuent à la solidité du Mouvement à l'aide des parts de capital

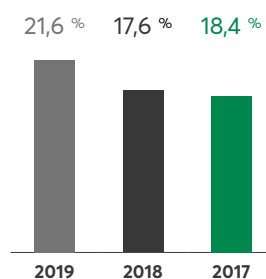
En 2019, nos membres ont acquis des parts de capital de la Fédération d'une valeur de 105 M\$, pour un total de plus de 4,9 G\$ depuis leur lancement. Ces parts contribuent à la solidité financière du Mouvement Desjardins. Fidèle aux principes mis de l'avant par Alphonse Desjardins – qui insistait sur l'importance de bien capitaliser chaque caisse – ainsi qu'à ceux de l'Alliance coopérative internationale, Desjardins mise d'abord sur le renforcement de sa base de capital. Cette approche s'est révélée appropriée à maintes reprises.

Principaux éléments de la solidité financière du Mouvement (en M\$):

	2019	2018	2017
Revenu total	20 792 \$	17 310 \$	17 153 \$
Capitaux propres	27 429 \$	25 649 \$	24 773 \$



Ratio de fonds propres de catégorie 1A



Ratio total des fonds propres

Détail des parts détenues par les membres (en M\$):

Parts permanentes émises par les caisses	212 \$	497 \$	750 \$
Parts de qualification émises par les caisses	25	25	25
Parts de ristournes émises par les caisses	34	57	82
Parts de capital émises par la Fédération	4 863	4 771	4 504
	5 134 \$	5 350 \$	5 361 \$

Le niveau de capitalisation du Mouvement en fait une institution très solide. L'approche prudente de Desjardins sur le plan financier contribue à protéger le patrimoine de ses membres et clients.

2.4 DES AVANTAGES CONCRETS POUR LES COOPÉRATIVES

Convaincu de l'importance des coopératives et des mutuelles, le Mouvement Desjardins soutient activement leur croissance dans ses activités habituelles comme dans son engagement envers le développement collectif. Par sa nature coopérative, il est bien placé pour comprendre les défis que doivent relever ces organisations.

Nous soutenons les entrepreneurs coopératifs

La Caisse d'économie solidaire Desjardins offre désormais aux caisses et aux centres Desjardins Entreprises un soutien en matière de services-conseils pour les coopératives. Elle leur fournit notamment son aide pour concevoir des montages financiers adaptés à la réalité de ces dernières. Elle a acquis une expertise unique au Québec en entrepreneuriat collectif. Au 31 décembre 2019, elle comptait 3 595 entreprises collectives membres.

Nous travaillons aussi étroitement avec les grandes coopératives et les soutenons dans leur adaptation aux changements du marché. Ainsi, outre notre offre de services financiers, le Fonds de 100 M\$ appuie certaines d'entre elles dans leur virage 4.0 en favorisant le passage des secteurs de la production et de la fabrication au numérique de bout en bout.



2. Ma coop et sa gouvernance



Nous appuyons le 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.

Nous contribuons aussi financièrement à l'Entente de partenariat relative au développement des coopératives conclue entre le ministère de l'Économie et de l'Innovation du Québec et le Conseil québécois de la coopération et de la mutualité.

Contribution financière (en \$)

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 \$)		
			2019	2018	2017
Alliance coopérative internationale (ACI)		X	-	-	-
Conseil québécois de la coopération et de la mutualité (CQCM)	X	X	1 029 878	898 623	936 775
Conseil de la coopération de l'Ontario (CCO)	X	X	68 188	67 602	67 601
Coopératives et mutuelles Canada (CMC)	X	X	350 000	350 000	417 316
Confédération internationale des banques populaires (CIBP)	X	X	158 098	175 607	147 970
File 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	35 334	23 925	30 865
Groupement européen des banques coopératives (GEBC)	X	X	62 325	63 458	55 822
International Cooperative and Mutual Insurance Federation (ICMIF)	X	X	116 000	116 000	209 423
International Raiffeisen Union (IRU)	X		9 618	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.

Nous collaborons à un projet pilote de coopérative de propriétaires d'habitation

Ce projet porté par la Confédération québécoise des coopératives d'habitation vise à faciliter l'accès à la propriété pour les personnes à faible revenu alors que la disponibilité de logements abordables est insuffisante et que le taux de locataires au Québec est plus élevé qu'ailleurs au Canada.

Ce projet permet aux membres d'une coopérative d'habitation d'acheter un logement à 75 % de son coût. En contrepartie, lors de la revente, le membre ne touche que 50 % de la plus-value, tout en conservant 100 % de la valeur initiale du logement ainsi que la valeur des améliorations locatives.



Au 7^e rang des entreprises les plus responsables, selon le classement des 50 meilleures entreprises citoyennes au Canada de Corporate Knights

2. Ma coop et sa gouvernance

2.5 NOUS SOUTENONS LES COMMUNAUTÉS LOCALES

Communautés locales

Notre approche de gestion | [GRI 413](#) | [103-1](#) | [103-2](#) | [103-3](#)

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

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

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

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

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

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

Conscient que son leadership socioéconomique est soutenu notamment par des leviers financiers adaptés aux besoins des milieux, le Mouvement a mis en place un fonds de 100 M\$ pour les années 2017 à 2019. Ce fonds lui a permis de soutenir des projets de développement porteurs pour les personnes et les communautés, que ce soit en région ou à l'échelle nationale. Les retombées positives de ce fonds ont amené le président à annoncer la création d'un nouveau fonds de 150 M\$ pour 2020 à 2024, entièrement destiné aux projets structurants portés par les communautés.

2. Ma coop et sa gouvernance

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

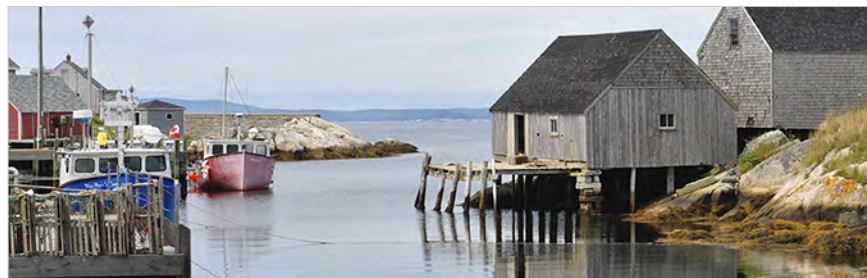
Le Mouvement Desjardins évalue annuellement ses stratégies d'engagement et il les modifie au besoin. Il mesure l'évolution du nombre d'entrepreneurs qu'il soutient et du nombre de personnes ayant réalisé leur projet ou suivi des formations, ainsi que ses investissements dans des entreprises et des projets collectifs. Outre ces éléments, dans le cadre du Fonds de 100 M\$, la participation et le nombre de personnes touchées par ces projets, le nombre d'emplois créés ou maintenus ainsi que l'effet levier de nos contributions sont soumis à un processus de suivi et d'évaluation.

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

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



Nous sommes présents dans les régions à faible densité de population | [GRI FS13](#)



En 2019, Desjardins exploitait 905 points de service au Québec et en Ontario, y compris les sièges sociaux des caisses et leurs centres de services. Au Québec, 201 de ces centres de services étaient situés dans des régions à faible densité de population (moins de 2 000 habitants), soit 24,4 % du total 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.



Nous consultons les communautés locales et participons à leur développement | [GRI 413-1](#)

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 prennent entre autres la forme de soirées d'information pour les membres et de rencontres avec différents partenaires du milieu. Le dialogue entre les membres et leur caisse est également soutenu grâce à une meilleure écoute et à une plus grande transparence des activités de communication.

La volonté de Desjardins est de demeurer l'institution financière la plus accessible. Nous devons toutefois prendre en considération les nouvelles dynamiques commerciales et les nouvelles façons dont les consommateurs utilisent les services de leur institution financière.

Nous devons aussi maintenir l'accessibilité de nos services pour l'ensemble de nos membres. En partenariat avec les collectivités, nous mettons en place des solutions adaptées à la réalité des communautés et des régions.

2. Ma coop et sa gouvernance



Nous restons près des membres

Desjardins a pris diverses mesures pour permettre à ses membres habitant dans des régions éloignées ou qui ont de la difficulté à se déplacer d'avoir accès à ses services. 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.
- Visites à date fixe d'un employé de la caisse dans un local pour les personnes à mobilité réduite (transactions de base).
- Installation de postes informatifs 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.

Un projet pilote mené conjointement avec la Fédération québécoise des municipalités (FQM) a permis de tester la viabilité de guichets automatiques indépendants dans cinq municipalités durant douze mois. Au terme de l'expérimentation, la FQM a décidé d'y mettre fin.

Nos programmes de soutien au développement des collectivités sont décrits à la section 4 **Milieux de vie** de ce rapport.



Nous soutenons l'action concertée en matière de développement local et régional

Desjardins est partenaire de la Table de concertation sur le développement local et régional mise en place par la Fédération québécoise des municipalités (FQM). Celle-ci a pour but d'épauler les élus municipaux et d'assister les municipalités régionales de comté (MRC) dans leur mission de développement économique, social et culturel. Les cafés Web sur le développement économique sont l'une de ses initiatives. Ces rendez-vous matinaux permettent aux intervenants en développement économique de bénéficier gratuitement de l'expertise de différents spécialistes. Ils se tiennent ainsi à jour dans leur domaine d'activité et explorent des pistes de réflexion pour améliorer l'efficacité de leur travail.

Nous appuyons le développement collaboratif avec l'Espace collectif Desjardins et La Ruche

Depuis quelques années, Desjardins explore concrètement les possibilités offertes par les plateformes collaboratives pour consolider sa proximité avec ses membres, les connecter entre eux et soutenir le développement des collectivités. En nous appuyant sur les résultats du projet pilote Espace collectif Desjardins et de notre partenariat avec La Ruche, nous comptons renforcer notre soutien à ces initiatives en les associant plus étroitement. Nous offrirons ainsi des réponses plus adaptées aux besoins des différents promoteurs de projets.

Durant son existence, l'Espace collectif Desjardins a mis en relation plus d'une soixantaine de promoteurs de projets collectifs avec des citoyens, des organismes et des entreprises souhaitant y contribuer. Trente-quatre projets touchant différents enjeux locaux ou soutenant le développement économique se sont ainsi concrétisés. Dix caisses des régions de Montréal, de Québec et de l'Estrie ainsi que la Fondation Desjardins y ont participé.

En 2019, Desjardins a accru son partenariat avec la plateforme de financement La Ruche pour mieux soutenir son déploiement dans les cinq régions où elle est implantée, soit Québec, Montréal, la Mauricie, le Bas-Saint-Laurent et l'Estrie. Plus qu'une plateforme, La Ruche propose aux promoteurs de projets et aux entrepreneurs l'appui d'un groupe de personnalités d'affaires engagées dans leur communauté. Elle a maintenant dépassé le cap des 5 millions \$ recueillis pour la réalisation de près de 500 projets.

Nous sommes présents pour les organismes à but non lucratif

Un total de 46 364 organismes à but non lucratif sont membres de Desjardins. Nous appuyons les entreprises d'économie sociale que sont les coopératives, les mutuelles et ces 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.

2. Ma coop et sa gouvernance

2.6 NOUS SOMMES ENGAGÉS ENVERS LE PATRIMOINE HISTORIQUE ET ARTISTIQUE

Société historique Alphonse-Desjardins

La Société historique Alphonse-Desjardins a fêté ses 40 ans en décembre 2019 et elle contribue toujours à mettre en valeur la résidence familiale des fondateurs de Desjardins. Au fil des ans, ses activités se sont diversifiées. Elles incluent un service-conseil en histoire et la gestion des archives historiques du Mouvement dans son Centre de conservation. En 2019, la Maison Alphonse-Desjardins a accueilli 8 935 visiteurs. Quant au Centre de conservation situé dans le Vieux-Lévis, il a attiré 4 225 personnes. Le taux de satisfaction des visiteurs à l'égard de ces deux lieux est de 99 %. Ils offrent une expérience unique et gratuite aux visiteurs tout au long de l'année.

En 2019, la Société historique Alphonse-Desjardins a participé au tournage d'un épisode de la série documentaire « Dans les pas de... » diffusé sur les ondes d'Historia. De plus, une visite virtuelle de la Maison Alphonse-Desjardins permet maintenant à tous les employés de la découvrir et de s'imprégner de l'histoire du Mouvement.

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 près de 2 500 œuvres. Elle comprend des peintures, des estampes, des dessins, des photographies et quelques sculptures. Les œuvres sont exposées dans les principaux bureaux de l'entreprise pour enrichir le milieu de travail des employés et les sensibiliser au monde de l'art.

Grâce à son programme annuel d'acquisition, la Collection Desjardins encourage les artistes et les arts visuels en achetant des œuvres d'art actuel de créateurs québécois et canadiens. Enfin, pour diffuser plus largement cette collection, des expositions thématiques sont organisées au profit des employés et des visiteurs et, à la demande, des œuvres sont prêtées à des institutions muséales.



L'institution financière la plus influente selon les Québécois, d'après l'indice Ipsos-Infopresse 2019





3. Employés

Parmi les
**100 meilleurs
employeurs**
au Canada

Parmi les meilleurs
employeurs pour les
jeunes Canadiens

Parmi les meilleurs
employeurs pour la
diversité
au Canada



3.0 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 47 849 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.

3.1 NOUS SOMMES LE PREMIER EMPLOYEUR PRIVÉ AU QUÉBEC

Nous offrons diverses possibilités de carrière

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, dont un régime de retraite à prestations déterminées, et une rémunération concurrentielle.
- Milieu de travail favorisant l'équilibre vie-travail.



Parmi les 100 meilleurs employeurs au Canada pour une 9^e année consécutive, selon MediaCorp Canada

- Organisation engagée envers le développement durable, la finance responsable et la lutte contre les changements climatiques.
- 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 de carrière y sont nombreuses. Notamment, en 2019, 35 % des postes ont été pourvus par des candidats internes qui ont bénéficié des nombreuses occasions de mobilité offertes dans l'organisation.

Espaces Carrières Desjardins

En 2019, 3 556 personnes ont été accueillies dans nos deux Espaces Carrières à Lévis et à Montréal. Ces espaces destinés à l'acquisition de talents permettent aux candidats de vivre une expérience marquée par l'accueil, l'accessibilité et la technologie.

Nous célébrons les réalisations d'équipe

Source d'inspiration, de mobilisation et de fierté, le programme Reconnaissance Desjardins fait rayonner les initiatives porteuses d'une organisation qui travaille toujours dans l'intérêt de ses membres et clients. Le programme reconnaît les performances collectives de Desjardins lors d'un événement reconnaissance au cours duquel sont mises en lumière plusieurs réalisations d'équipe.



3. Employés

3.2 NOUS AVONS À CŒUR LE BIEN-ÊTRE DE NOS EMPLOYÉS

Emploi

Notre approche de gestion | [GRI 401](#) | [103-1](#) | [103-2](#) | [103-3](#)

Le marché de l'emploi étant caractérisé par la rareté de la main-d'œuvre, le Mouvement Desjardins applique des stratégies pour attirer et retenir les meilleurs talents. Nous considérons le bien-être des employés comme essentiel à leur fidélité et à leur épanouissement. Le maintien de bonnes relations est également important pour leur rétention. Nos pratiques de gestion misent sur un dialogue continu, une responsabilité partagée entre gestionnaires et employés.

Ce dialogue est au cœur de notre approche de gestion de la performance des personnes. En plus des rencontres de début, de milieu et de fin d'année visant à établir les objectifs et à soutenir la performance, ce dialogue permet aux gestionnaires et aux employés d'échanger et d'agir selon les besoins des personnes et de l'organisation.

Grâce à des conférences Web fréquentes, le président et chef de la direction du Mouvement Desjardins maintient une proximité avec l'ensemble des employés et gestionnaires. Ces conférences sont une occasion de communiquer sa vision et ses attentes ainsi que de renforcer la compréhension des enjeux et leur prise en charge. Le président prend aussi le temps de répondre à de nombreuses questions des participants. Quant aux relations avec les syndicats, elles sont harmonieuses et contribuent au maintien de bonnes relations de travail. Environ 16 % de nos employés sont syndiqués.

En ce qui concerne les litiges, la direction principale Relations professionnelles applique des processus de règlement des griefs et des plaintes conformes aux différentes lois du travail en vigueur. Un processus de traitement des plaintes des employés est aussi en place en cas de conflit, et un mécanisme de signalement assurant l'anonymat est mis à leur disposition advenant des situations problématiques, notamment en ce qui concerne les ressources humaines.

Santé et sécurité au travail

La santé et la sécurité au travail sont des aspects fondamentaux de la gestion de la performance au sein du Mouvement Desjardins. Elles se traduisent par notre engagement à offrir un milieu de travail sain et sécuritaire en appliquant les mesures de sécurité requises. Pour ce faire, nous nous conformons notamment aux exigences des lois et règlements en vigueur au Québec (Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail) et au Canada.

Notre régime d'assurance collective est un élément clé de la rémunération globale de nos employés. La santé et la sécurité financière sont au cœur de nos préoccupations, et le régime a été conçu pour procurer aux employés la tranquillité d'esprit nécessaire à leur épanouissement personnel et professionnel. Nos employés bénéficient également d'un régime de retraite à prestations déterminées, ce qui contribue à une meilleure planification de la retraite.

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

Une approche d'engagement des personnes basée sur un dialogue continu avec l'ensemble des employés est en vigueur depuis 2018. Avec cette approche, ces derniers peuvent exprimer leur point de vue, notamment par le biais d'Officevibe, une plateforme interactive et confidentielle permettant leur rétroaction sur leur expérience comme employé de Desjardins. Les gestionnaires sont ainsi en interaction constante avec eux, ce qui favorise la proximité.

3. Employés

Nous réinventons nos offensives de recrutement

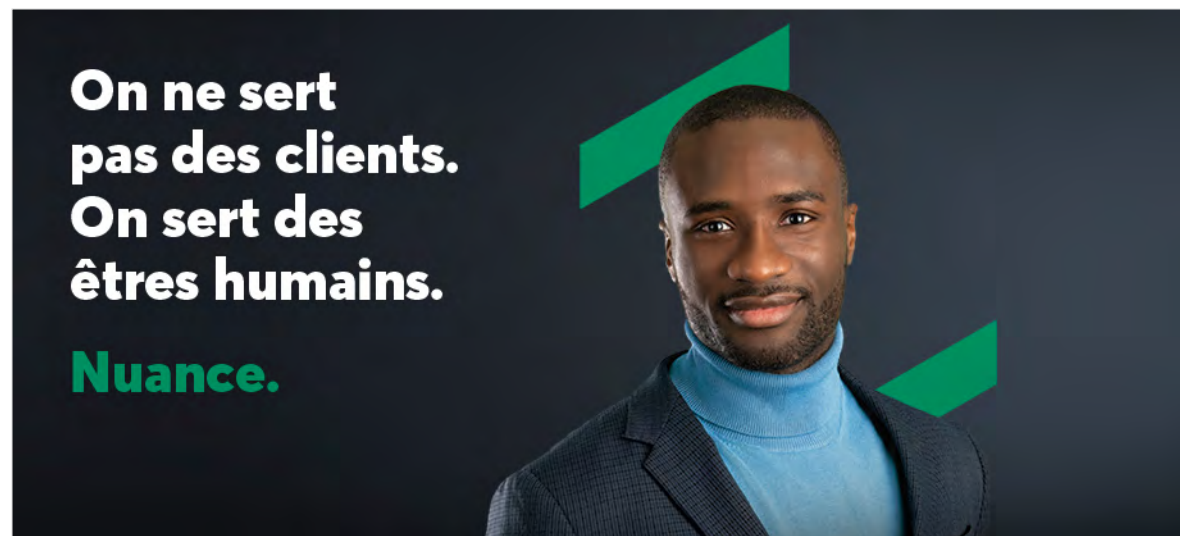
Desjardins a innové en intensifiant fortement ses efforts de recrutement et en diversifiant son approche de prospection des talents. Plusieurs secteurs d'affaires ont travaillé conjointement afin d'attirer les meilleurs candidats et les meilleures candidates. Grâce à ces initiatives, nous avons augmenté le recrutement et le développement des emplois ainsi que les services à nos membres et clients dans diverses régions. Voici quelques-unes de ces initiatives:

- Missions de recrutement internationales pour pourvoir nos postes demandant des expertises particulières et pour lesquels on constate une pénurie de personnel.
- Développement de plusieurs partenariats avec des cégeps et des universités pour offrir des parcours étudiants.
- Organisation d'événements sur mesure pour promouvoir la carrière chez Desjardins.
- Promotion de notre image d'employeur dans les médias sociaux et par de nouveaux kiosques carrière.

Le taux de fidélisation de notre main-d'œuvre régulière est de 93,0 %, ce qui reflète notre offre d'un environnement de travail mobilisant et dynamique.

Nous nous affirmons avec une nouvelle image employeur

Nous avons renouvelé notre image d'employeur pour attirer les meilleurs talents et fidéliser les employés au sein de notre organisation. Cette image est alignée sur nos valeurs et notre volonté de travailler toujours dans l'intérêt de nos membres et clients.



Recrutement et roulement de notre personnel | GRI 401-1

Recrutement externe de la main-d'œuvre régulière ¹	2019		2018		2017	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Par groupes d'âge						
Moins de 30 ans	2 473	47,1	1 970	45,6	1 305	42,2
30 à 44 ans	2 034	38,7	1 732	40,1	1 333	43,2
45 à 54 ans	554	10,6	486	11,3	355	11,5
55 ans et plus	191	3,6	127	2,9	97	3,1
Par genres						
Femmes	2 872	54,7	2 461	57,0	1 706	55,2
Hommes	2 380	45,3	1 854	43,0	1 384	44,8
Par provinces ou régions						
Québec	4 630	88,1	3 649	84,6	2 640	85,4
Ontario	550	10,5	591	13,7	403	13,1
Autres provinces	72	1,4	75	1,7	47	1,5
Extérieur du Canada	0	0,0	0	0,0	0	0,0

¹ Il manque moins de 1 % de la main-d'œuvre dans le calcul de cet indicateur.

3. Employés

Indicateurs sur les départs	2019	2018	2017
	%	%	%
Taux de démissions	7,0	6,1	5,4
Taux de départs à la retraite	2,9	3,3	3,4
Taux de départs involontaires	2,1	2,3	1,7
Taux de roulement	12,0	11,6	10,4



Parmi les meilleurs employeurs pro-famille au Canada, selon MediaCorp Canada

Répartition du total des départs (roulement) de la main-d'œuvre régulière ¹	2019		2018		2017	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Par groupes d'âge						
Moins de 30 ans	1 408	27,7	1 130	23,4	928	21,7
30 à 44 ans	1 692	33,2	1 576	32,7	1 354	31,7
45 à 54 ans	612	12,0	568	11,8	493	11,5
55 ans et plus	1 379	27,1	1 544	32,0	1 497	35,1
Par genres						
Femmes	3 339	65,6	3 180	66,0	2 860	66,9
Hommes	1 751	34,4	1 638	34,0	1 412	33,1
Par provinces						
Québec	4 502	88,4	4 171	86,6	3 721	87,1
Ontario	538	10,6	584	12,1	493	11,5
Autres provinces	50	1,0	63	1,3	58	1,4

¹ Il manque moins de 1 % de la main-d'œuvre dans le calcul de cet indicateur.

Avantages sociaux offerts à nos employés | GRI 401-2

Le 29 décembre 2019, le nouveau régime d'assurance collective des employés du Mouvement Desjardins est entré en vigueur. Il se veut plus flexible et plus avantageux pour l'ensemble des employés grâce à une approche de promotion de la santé et de prévention des maladies.

Afin de contribuer à leur sécurité financière et à leur qualité de vie, le Mouvement Desjardins offre à tous ses employés réguliers à temps plein et à temps partiel:

- une assurance vie;
- une assurance santé comprenant les médicaments, les soins visuels et les soins dentaires;
- des conditions avantageuses lors d'événements marquants de la vie telle une naissance ou une adoption;
- différentes mesures axées sur le mieux-être;

- un service de télémédecine;
- un 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.

Note: Les employés à temps partiel bénéficient de la plupart de ces avantages au prorata du temps travaillé.

Nous offrons des horaires flexibles

Les employés de Desjardins peuvent concilier leurs vies 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.

3. Employés

Le Mouvement Desjardins compte des lieux de travail partout au Canada. Les principaux se trouvent dans les villes suivantes: Montréal (centre-ville et arrondissement Anjou), Lévis, Aurora, Mississauga, Québec, Trois-Rivières, Granby, Toronto, Ottawa-Gatineau, Calgary, Gaspé, Vancouver et Winnipeg.

Le réseau des caisses est réparti sur un vaste territoire, et le nombre d'employés de chacune d'elles varie en fonction de l'achalandage de ses centres de services. | [GRI 102-4](#)

Nous priorisons la santé de nos employés

Année après année, nous consacrons une somme importante à la santé et au mieux-être de nos employés. En 2019, nous avons investi quelque 7,5 M\$ dans des programmes et des initiatives de prévention et de promotion de la santé.

Nous offrons à nos employés des services novateurs axés sur la prévention. En voici quelques exemples:

- Un service de soins de santé virtuels en télémédecine procure aux employés et aux membres de leur famille immédiate un accès direct à des professionnels de la santé lors de consultations virtuelles pour des problèmes non urgents (rhume, interactions médicamenteuses, problèmes cutanés ou oculaires, etc.). Ce service leur permet, entre autres, d'obtenir ou de renouveler des ordonnances et d'être dirigés vers des spécialistes.
- Un programme d'aide psychologique fournit aux employés un soutien confidentiel pour les aider à résoudre des situations difficiles qu'eux-mêmes ou des membres de leur famille immédiate peuvent

rencontrer. En plus du soutien psychologique, le programme inclut des volets légaux et financiers de même que le soutien lié aux personnes âgées et aux enfants.

- La Solution d'aide au sommeil permet aux employés de dépister les troubles de sommeil les plus courants et d'en apprendre plus sur leurs habitudes de sommeil.
- La plateforme Web «À votre santé 360°» comprend des outils de prévention et de recherche, des conseils en matière de santé sur divers sujets ainsi que de l'information sur les différents programmes de santé offerts chez Desjardins.
- Les employés souffrant d'une invalidité bénéficient d'un programme de soutien personnalisé. Celui-ci est le fruit d'une collaboration entre la Fédération, Desjardins Assurances et différentes firmes de réadaptation.
- Les employés disposent de différents outils d'ajustement des postes de travail afin d'assurer l'ergonomie de ceux-ci.

Nous organisons de nombreuses activités promouvant l'adoption de saines habitudes de vie. Ainsi, en 2019:

- 2 015 employés ont assisté à des ateliers-conférences sur des sujets tels que la gestion du stress, l'équilibre au quotidien et la méditation lors de la Semaine de la santé mentale. La diffusion par webinaire a obtenu 1 205 vues.
- 2 396 employés ont assisté à des conférences sur l'activité physique, la nutrition et la santé psychologique lors de la semaine Ma santé. Les capsules vidéo ont obtenu 2 819 vues.
- 1 677 personnes (employés, administrateurs et membres de leur famille) ont participé au Défi Santé.
- 13 % des employés ont bénéficié de la campagne de vaccination gratuite contre la grippe.
- 22 % des employés ont profité du remboursement partiel de leurs frais liés à des activités favorisant la santé globale, un programme dont la gamme des frais admissibles a été élargie.
- 616 gestionnaires ont reçu un bilan de santé complet réalisé par une firme spécialisée.



3. Employés

3.3 NOUS DÉVELOPPONS LES COMPÉTENCES DE NOS EMPLOYÉS

Formation et éducation

Notre approche de gestion | [GRI 404](#) | [103-1](#) | [103-2](#) | [103-3](#)

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

Depuis plusieurs années, nous investissons plus de 2,5 % de notre masse salariale dans la formation et le développement des compétences de nos employés. L'intérêt soutenu de ces derniers est un indicateur clair de la pertinence de ces mesures. Ces investissements sont répartis entre les divers secteurs du Mouvement en fonction de ses enjeux et de ses besoins prioritaires. De plus, de nouveaux outils, tel Office 365, facilitent la collaboration et le partage de bonnes pratiques entre pairs.

Depuis le 1^{er} mai 2019, un parcours de formation obligatoire est en vigueur pour les administrateurs des caisses. En 2019, nous avons conçu les contenus de huit nouvelles formations à leur intention. Afin d'appuyer les administrateurs des caisses dans la réalisation de ce parcours, une nouvelle plateforme de formation a été déployée.

Des outils de sensibilisation et de dialogue sont également disponibles afin de soutenir la démarche d'évolution culturelle de l'entreprise.

En 2019, des milliers d'employés et de nombreux administrateurs ont ainsi amélioré leurs compétences.

Nombre d'heures de formation

En 2019, par l'entremise notamment de l'Institut coopératif Desjardins, le Mouvement a investi près de 101,13 M\$ dans des activités de formation et de perfectionnement des personnes. Ce montant correspond à 3,12 % de sa masse salariale et à plus d'un million d'heures de formation.

Programmes de développement des compétences | [GRI 404-2](#)

Nous faisons évoluer les talents en fonction de nos priorités et de nos valeurs

Desjardins fait évoluer les talents de ses employés et de ses gestionnaires en fonction de ses priorités stratégiques et de ses valeurs coopératives. Notre offre de développement des compétences comprend trois volets: la formation dans

les métiers, assurée directement par les différents secteurs d'affaires, ainsi que le perfectionnement du leadership et la formation transversale, offerts tous deux par l'Institut coopératif Desjardins.

Nous offrons du soutien à nos employés

L'équipe Carrières offre entre autres aux employés de Desjardins les ateliers suivants:

- Réflexion sur sa carrière, pour faire le point sur sa situation et fournir une contribution optimale et réaliste selon ses talents, peu importe l'étape de sa carrière.
- Rédaction d'un curriculum vitae efficace (approche individuelle ou en groupe).
- Préparation d'entrevues d'embauche, pour donner une idée juste de ce qu'on peut apporter comme candidat à un poste (approche individuelle ou en groupe).

3. Employés

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:

- Des aménagements de leur horaire de travail.
- La 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.
- Le remboursement des frais d'inscription lors de la réussite d'un cours ainsi que celui des livres et des autres documents requis.

- Une reconnaissance salariale pour la scolarité additionnelle.
- Un congé sans solde pouvant atteindre 12 mois pour terminer un programme d'études.

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 2019, Desjardins a ainsi accueilli 299 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 et leur conjoint peuvent suivre une formation de préparation intensive à la retraite. En 2019, 848 personnes ont profité de cette possibilité.



3. Employés

3.4 NOUS ENCOURAGEONS LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION

Diversité et égalité

Notre approche de gestion | [GRI 405](#) | [103-1](#) | [103-2](#) | [103-3](#)

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.

Afin d'enrichir son capital humain, le Mouvement accroît au sein de son organisation la présence des jeunes, des représentants des communautés culturelles, des personnes handicapées et des membres de la communauté lesbienne, gaie, bisexuelle et transidentitaire (LGBTQ2S+). Nous favorisons également la présence des femmes à des postes décisionnels.

Nous concrétisons dans nos politiques et nos pratiques d'acquisition et de gestion des talents notre volonté de faciliter l'intégration d'une plus grande diversité d'employés à tous les niveaux de l'organisation et d'être ainsi le reflet de la société dans laquelle nous œuvrons.

Le Mouvement soutient également des initiatives et participe à des activités publiques afin de se rapprocher de différentes communautés:

- Programmes de la Fondation Émergence qui agit pour l'émergence d'un monde inclusif favorisant la diversité sexuelle et de genre
- Services d'Action main-d'œuvre pour l'embauche de personnes atteintes d'un trouble du spectre de l'autisme
- Programme Leadership au féminin en partenariat avec L'effet A
- Activités en partenariat avec Catalyst, workplaces that work for women
- Salon de l'immigration et de l'intégration au Québec
- Fierté au travail Canada et Fierté Montréal
- Fédération des chambres de commerce du Québec

Ailleurs au Canada, plus particulièrement à Aurora et à Mississauga, en Ontario, une dizaine de comités d'employés organisent des activités touchant la diversité culturelle, de genre et d'orientation sexuelle.

Dans les caisses, un profil collectif enrichi permet au conseil d'administration de se fixer notamment des cibles de représentativité en fonction de ses besoins et de la réalité de son milieu. L'une des dimensions de la représentativité concerne spécifiquement la diversité d'âge, de genre et d'origine. Le programme Jeunes administrateurs de la relève appuie aussi cette diversité.

Parité hommes-femmes

En 2019, Desjardins a décidé de rehausser ses ambitions en matière de parité hommes-femmes au sein de son équipe de cadres supérieurs, et des conseils d'administration des caisses et de la Fédération.

3. Employés

Nos cibles pour la représentation des femmes dans les postes de cadres supérieurs visent, ultimement, la parité dans les secteurs d'affaires et les fonctions de soutien (50 %) en 2024 et la zone paritaire pour le réseau des caisses (45 % à 55 %).

Les conseils d'administration des caisses visent aussi la parité d'ici 2024 et mettent en place des stratégies pour susciter des candidatures d'administratrices, tout en veillant à répondre aux différents critères de leur profil collectif.

Depuis 2018, un important plan d'action en matière de diversité et d'inclusion est mis en œuvre au sein du Mouvement Desjardins. Il s'appuie notamment sur une communauté d'ambassadeurs déterminés à faire de Desjardins une organisation plus diversifiée et inclusive.

La représentation des femmes dans les postes de cadres supérieurs est suivie trimestriellement, alors que la représentativité des conseils d'administration des caisses est mesurée trois fois par année.



Nos initiatives de diversité

Communauté lesbienne, gaie, bisexuelle et transidentitaire (LGBTQ2S+)

Desjardins a poursuivi ses initiatives afin de soutenir la communauté LGBTQ2S+. Outre l'habillage du logo du complexe Desjardins aux couleurs de l'arc-en-ciel pendant la semaine de la Fierté, l'organisation a participé une fois de plus au défilé de la Fierté de Montréal avec un important groupe d'employés et d'alliés pour marcher fièrement pour la cause.

À Montréal et à Lévis, deux cocktails ont permis de célébrer une fois de plus notre ouverture à la diversité. Des activités ont également été réalisées dans plusieurs régions du Québec, en Ontario, à Calgary et à Vancouver.

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 2019, ce programme a permis une fois de plus de créer des contacts avec de 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.

Femmes

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 L'effet A, les femmes vivent un parcours de perfectionnement adapté aux besoins et aux réalités de Desjardins. Depuis 2017, 140 femmes (professionnelles et gestionnaires de premier niveau) ont participé à ce programme, et nous poursuivons avec deux cohortes annuellement.

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.



Certifié Or pour le volet Gouvernance au Féminin pour une 3^e année consécutive, lors du Gala de La Gouvernance au Féminin

Certifié Platine pour le volet Gouvernance et vision (stratégie), lors du Gala de La Gouvernance au Féminin

3. Employés

Composition et répartition des administrateurs des caisses et des employés | GRI 405-1

Représentativité des administrateurs des caisses ¹	2019	2018	2017
	%	%	%
Par groupes d'âge			
Moins de 35 ans	15,4	14,4	16,6
35 à 49 ans	25,6	23,4	21,8
50 ans et plus	59,0	62,2	61,6
Par genres			
Femmes	44,5	42,0	43,6
Hommes	55,5	58,0	56,4

¹ Depuis 2018, la représentativité des jeunes administrateurs de la relève est calculée de manière distincte.

En 2019, l'indice de représentativité des administrateurs en fonction du genre et de l'âge des membres est de 93,2 %. Cet indicateur accorde une importance égale au genre et à l'âge.

Représentativité des employés par genres ¹	2019	2018	2017
	%	%	%
Cadres supérieurs			
Femmes	33,3	31,3	26,5
Hommes	66,7	68,7	73,5
Gestionnaires			
Femmes	58,7	59,0	57,5
Hommes	41,3	41,0	42,5
Employés			
Femmes	67,3	68,7	69,5
Hommes	32,7	31,3	30,5

¹ Depuis 2018, la définition des cadres supérieurs inclut les directions principales.



Parmi les meilleurs employeurs pour les jeunes Canadiens, selon MediaCorp Canada

Parmi les meilleurs employeurs pour la diversité au Canada, selon MediaCorp Canada

Représentativité des employés par groupes d'âge ¹	2019	2018	2017
	%	%	%
Cadres supérieurs			
Moins de 30 ans	0,0	0,2	0,3
30 à 44 ans	20,0	18,1	9,4
45 à 54 ans	49,2	49,9	51,5
55 ans et plus	30,8	31,8	38,8
Gestionnaires			
Moins de 30 ans	3,3	3,0	2,2
30 à 44 ans	44,7	43,4	39,5
45 à 54 ans	37,1	38,2	41,6
55 ans et plus	14,9	15,4	16,7
Employés			
Moins de 30 ans	20,7	19,8	18,7
30 à 44 ans	39,6	39,2	38,3
45 à 54 ans	23,0	24,3	26,7
55 ans et plus	16,7	16,7	16,3

¹ Depuis 2018, la définition des cadres supérieurs inclut les directions principales.

Représentativité des communautés culturelles ¹	2019	2018	2017
	%	%	%
Ensemble des caisses			
Cadres supérieurs	4,3	4,1	4,2
Gestionnaires	5,2	5,2	4,5
Employés	6,9	6,7	7,8
Total	6,8	6,6	7,5
Caisses du Grand Montréal			
Cadres supérieurs	5,2	6,3	6,5
Gestionnaires	9,9	11,1	8,3
Employés	14,3	14,2	17,1
Total	13,9	13,8	16,3

¹ Depuis 2018, excluant le résultat de l'autodéclaration des employés embauchés dans la dernière année.

3. Employés

3.5 NOUS LUTTONS CONTRE LA CORRUPTION

Lutte contre la corruption

Notre approche de gestion | [GRI 205](#) | [103-1](#) | [103-2](#) | [103-3](#)

Le Mouvement Desjardins a établi un cadre pour assurer une gestion prudente du risque opérationnel auquel il est exposé. Ce cadre s'appuie sur les bonnes pratiques de l'industrie et les exigences réglementaires, dont la Ligne directrice sur la gestion des risques liés à la criminalité financière de l'Autorité des marchés financiers (AMF). Il prévoit un processus de prévention de la fraude et de la malversation ainsi que des mécanismes de gestion visant l'examen de toute situation ou activité susceptible d'être associée à la criminalité financière.

Code de déontologie

Les dispositifs de gestion du risque opérationnel encadrent les gestionnaires pour ce qui est de la détermination, de l'évaluation et de l'atténuation des risques importants. Ceux-ci comprennent notamment les risques liés à la fraude interne et à la fraude externe. Le *Code de déontologie de Desjardins* est l'un des principaux outils de la lutte contre la criminalité financière. Une formation sur celui-ci rappelle aux administrateurs et aux employés leurs responsabilités et leurs devoirs. Ils doivent, entre autres, agir en tout temps et en toutes circonstances avec prudence, diligence, honnêteté et loyauté. Toutes les composantes de Desjardins sont assujetties au même code, sous réserve de règles particulières requises par la nature de leurs activités. Les employés sont appelés à déclarer annuellement qu'ils en ont pris connaissance, qu'ils le comprennent et qu'ils s'engagent à le respecter.

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

Mécanisme de signalement

Le Mouvement dispose d'un mécanisme de signalement externe des actions contraires à ses encadrements réglementaires et à son code de déontologie. Ce mécanisme garantit l'anonymat et la confidentialité des personnes qui signalent des irrégularités. Il répond aux exigences des autorités réglementaires en matière de comptabilité, de contrôles comptables internes ou de vérification, de gouvernance, de déontologie et d'éthique, y compris celles du *Règlement 52-110 sur le comité d'audit* de l'AMF.

Politiques

Les politiques suivantes du Mouvement appuient la lutte contre la corruption:

- La Politique d'enquête de sécurité et de crédit liée à l'emploi
- La Politique de gestion de la probité et de la compétence des administrateurs des caisses Desjardins du Québec
- La Politique de gestion de la probité des administrateurs applicable à La Fédération des caisses populaires de l'Ontario Inc. et aux caisses populaires de l'Ontario
- La Politique sur le signalement des actions contraires aux encadrements réglementaires du Mouvement Desjardins
- La Politique sur la conformité à la réglementation sur la lutte au blanchiment d'argent et au financement du terrorisme
- La Politique sur la conformité à la réglementation sur la lutte à l'évasion fiscale internationale
- La Politique sur la gestion du risque opérationnel

Une norme et une directive sur la gestion des conflits d'intérêts appuient également la lutte contre la corruption.

3. Employés

Lutte contre le blanchiment d'argent et l'évasion fiscale

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

Nous offrons les formations suivantes relativement à la réglementation en matière de LBA/FAT:

- Halte au blanchiment d'argent
- Halte au blanchiment d'argent: c'est mon affaire au quotidien

Le Mouvement a aussi nommé un chef de la lutte à l'évasion fiscale. Nous avons de plus élaboré un programme de conformité nous permettant de satisfaire aux exigences réglementaires, dont celles de l'accord intergouvernemental entre le Canada et les États-Unis au sujet de la *Foreign Account Tax Compliance Act*. Grâce à ce programme, nous nous conformons également à la Norme commune de déclaration de l'Organisation de coopération et de développement économiques à laquelle le Canada a confirmé sa participation avec plus de 110 autorités fiscales.

La formation «Lutte à l'évasion fiscale 101» améliore les connaissances des employés sur le programme de conformité de la lutte contre l'évasion fiscale ainsi que les nouvelles exigences et responsabilités qui en découlent pour le Mouvement Desjardins.

Ces mesures contribuent à la promotion d'une approche saine en matière de conformité aux obligations réglementaires auxquelles Desjardins est assujéti.

Le programme de conformité associé à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes ainsi que celui qui a trait à l'évasion fiscale prévoient une surveillance des risques réglementaires. Ils permettent à la fonction conformité de fournir un avis sur l'adéquation, le respect et l'efficacité des mécanismes de contrôle en place. Le chef de la lutte au blanchiment d'argent et le chef de la lutte à l'évasion fiscale évaluent également le niveau de maturité des programmes de conformité et le comparent à la cible déterminée afin d'assurer leur amélioration continue et cohérente.

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

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

Le Mouvement Desjardins a mis en place un mécanisme officiel de reddition de comptes à l'intention de sa haute direction et de ses diverses instances afin de confirmer ses enjeux en matière de conformité et de gestion des risques.

Enfin, Desjardins disposera à partir de 2020 d'un Bureau de la sécurité réunissant toutes les fonctions visant à assurer la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels.

3. Employés

Nous communiquons et offrons de la formation en matière de lutte contre la corruption | GRI 205-2

L'engagement annuel à respecter le *Code de déontologie de Desjardins* rappelle aux employés et aux administrateurs leurs responsabilités et leurs devoirs.

En 2019, 8 030 employés et administrateurs ont suivi la formation «Mesurez votre quotient déontologique», pour un total de 45 455 depuis la mise en ligne de cette formation en 2013.

À ce jour, la formation sur la gestion des conflits d'intérêts mise en ligne en juillet 2017 a été suivie par 52 506 de nos employés et administrateurs. En 2019, 9 829 employés et administrateurs ont suivi cette formation.

Pour 2019, les statistiques concernant la formation obligatoire sur la lutte contre le blanchiment d'argent s'établissent comme suit:

- 8 202 employés ont suivi la formation «Halte au blanchiment d'argent».
- 24 255 employés ont suivi celle intitulée «Halte au blanchiment d'argent: c'est mon affaire au quotidien».

Pour 2019, les statistiques concernant la formation sur la lutte contre l'évasion fiscale s'établissent comme suit:

- 3 244 employés ont suivi la formation «Lutte à l'évasion fiscale 101».





4. Milieux de vie

Plus de **400 projets** contribuant au développement durable des communautés locales grâce au **Fonds de 100 M\$**

50 M\$ par année pour la jeunesse

Lancement du **catalogue 100 % membres** pour encourager l'achat auprès des membres entreprises et stimuler l'économie locale



4.0 MILIEUX DE VIE

Fort de l'engagement soutenu des caisses, des administrateurs et des employés dans leur milieu, Desjardins est un important acteur de développement socioéconomique qui intègre progressivement les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans ses décisions. Nos réalisations témoignent de plus en plus de notre contribution à une économie durable et responsable, que ce soit par la création d'emplois de qualité, par notre apport à des projets structurants et à l'essor des entreprises, par nos pratiques d'achat local, ou encore par le retour aux membres et à la collectivité.

4.1 DES AVANTAGES CONCRETS POUR NOS COLLECTIVITÉS

Retombées économiques indirectes

Notre approche de gestion | [GRI 203](#) | [103-1](#) | [103-2](#) | [103-3](#)

Le Mouvement Desjardins contribue au développement durable des collectivités au Québec, en Ontario, dans les autres provinces canadiennes et ailleurs dans le monde. Ses contributions découlent de ses activités économiques de proximité, de son apport à la croissance des entreprises, de sa création d'emplois de qualité, de la formation de ses administrateurs et de son adhésion aux objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies.

Activité économique de proximité

Le Mouvement favorise depuis longtemps la déconcentration de ses activités en région.

Il a établi cette déconcentration dans une politique soutenant concrètement le dynamisme des collectivités. Ses filiales contribuent également au maintien d'emplois de qualité dans plusieurs régions canadiennes.

Soutien au développement des entreprises et à l'emploi

Le Mouvement dispose d'une importante offre de produits et services contribuant à la croissance des entreprises ainsi qu'au maintien des emplois dans les régions urbaines et rurales. Afin de remplir ce mandat, il peut aussi compter sur plusieurs programmes et partenariats:

- Le réseau des caisses Desjardins et leurs centres Desjardins Entreprises ainsi que les réseaux complémentaires tels les espaces 360^d;
- Desjardins Capital, gestionnaire de fonds spécialisé en capital de développement et en capital de risque;
- Les programmes de finance solidaire Créavenir et Microcrédit Desjardins aux entreprises;
- Le Fonds C qui vise à soutenir les petites et moyennes entreprises par une aide financière non remboursable;
- Des ententes avec Place aux jeunes en région, le Réseau des carrefours jeunesse-emploi du Québec, Adopte inc., Osentreprendre et le Regroupement des jeunes chambres de commerce du Québec.

4. Milieux de vie

Formation des administrateurs

La formation offerte par le Mouvement à ses 2 930 administrateurs leur permet de développer leurs compétences et de s'engager plus efficacement dans leur collectivité. Elle les aide à prendre des décisions réfléchies pour l'avenir de leur caisse. Cette formation contribue ainsi au renforcement de la démocratie participative et de la solidarité collective.

Développement international Desjardins

Développement international Desjardins est la principale composante du Mouvement active à l'extérieur de l'Amérique du Nord. Elle œuvre au renforcement des institutions financières locales et du secteur de la finance inclusive au Québec ainsi que dans les pays en développement ou en émergence. Elle contribue directement à l'amélioration de l'inclusion financière et à l'accessibilité des services financiers pour tous en mettant un accent particulier sur les femmes et les jeunes. Elle intègre de plus en plus les principes du développement durable dans ses programmes de même que les préoccupations quant aux changements climatiques.

Le Mouvement Desjardins fait état des retombées économiques indirectes de ses activités dans son rapport annuel.



Nous développons les régions et les coopératives à l'aide de capital | GRI 203-2

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.

Desjardins Capital propose des approches de partenariat novatrices pour aider les PME des régions et les coopératives du Québec à atteindre leur plein potentiel. De plus, il fournit son soutien et son expertise à des entreprises spécialisées qui appuient de jeunes pousses du secteur des technologies.

Au 31 décembre 2019, ses engagements se chiffraient à 1,4 G\$ au bénéfice de 529 entreprises, coopératives et fonds, et avaient favorisé la création ou le maintien de quelque 80 000 emplois. Parmi ces entreprises, 399 provenant de régions administratives autres que celles de Montréal et de Québec ont bénéficié d'un

appui totalisant 903 M\$. De plus, 26 coopératives ont profité d'un soutien de 209 M\$. Enfin, depuis 2014, plus de 184 M\$ ont été engagés dans les municipalités régionales de comté (MRC) considérées comme dévitalisées.



4. Milieux de vie

Les fonds associés à Desjardins Capital sont les suivants:

- Capital régional et coopératif Desjardins, un fonds public comptant 109 364 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

1 281,3 M\$ Investissements (au coût) en capital de développement	350,2 M\$ Investissements (au coût) dans des coopératives ou d'autres entreprises situées dans les régions ressources	184,0 M\$ Investissements (au coût) en capital de développement dans les MRC considérées comme dévitalisées (depuis 2014)
---	--	--

Desjardins Capital entend faire passer son actif sous gestion à 5 G\$ en 2024. Cela devrait permettre de tripler le nombre de PME et de coopératives appuyées pour atteindre 1 500 d'ici 5 ans.



Nous soutenons les personnes dans toutes les circonstances

Un fonds d'assistance pour les sinistrés | GRI 203-2

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, jusqu'à concurrence de 1 M\$. Il s'adresse:

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

En plus des contributions de ce fonds, nous accordons parfois un soutien financier exceptionnel à des collectivités ayant subi des dommages extraordinaires lors d'accidents ou de catastrophes naturelles.

Nous étions présents pour des familles touchées par les inondations printanières

Nous avons mis en place des solutions adaptées pour nos membres et clients touchés par les inondations printanières afin de les soulager financièrement. Ces solutions incluaient notamment:

- l'assouplissement des conditions de remboursement et de financement;
- l'allègement du processus de réclamation d'assurance prêt invalidité en cas de situations exceptionnelles, dont les inondations printanières;
- la mise en place d'un bureau temporaire d'experts en sinistres à Sainte-Marthe-sur-le-Lac, au Québec, afin de faciliter le processus d'indemnisation des assurances de dommages;
- le déploiement de la caisse mobile dans la région de la Beauce, au Québec, afin de servir les membres et clients;
- la mise en place d'une campagne d'appels proactifs auprès des membres et clients potentiellement touchés afin d'offrir rapidement du soutien;
- la participation des employés du Mouvement Desjardins à une collecte d'articles et de produits de première nécessité ainsi qu'à des corvées de nettoyage organisées par les villes touchées par les inondations.

4. Milieux de vie

De plus, nous avons donné 75 000 \$ à la Croix-Rouge, et la Fondation Desjardins a remis 13 000 \$ à 7 écoles de la Beauce et des environs de Sainte-Marthe-sur-le-Lac. Ces sommes ont permis de couvrir diverses dépenses, par exemple pour offrir des repas chauds aux élèves touchés par les inondations et à leur famille. Ces montants ont également permis de remplacer certains équipements abîmés et de procéder à des réparations ou à la revitalisation de locaux.

Mise en place du 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 se sont inscrits au programme. Parmi ceux-ci, 150 ont suivi la formation en classe d'une journée et sont prêts à intervenir.



En 2019:

1 avis de mobilisation (inondations printanières de 2019)	46 employés volontaires mobilisés	942 heures effectuées dans les centres d'hébergement d'urgence et les centres d'accueil et d'information de la Croix-Rouge	Plus de 5 100 familles ayant reçu une aide financière	Plus de 1 700 sinistrés logés temporairement
---	---	--	---	---

Nous réduisons les blessures et décès au moyen de l'éducation | GRI 203-2

Desjardins Groupe d'assurances générales vise la réduction des décès et des blessures liés aux accidents de la route par le soutien d'activités et de programmes éducatifs qui contribuent à en atténuer l'effet négatif sur les collectivités canadiennes:

- Des campagnes de sensibilisation à la sécurité routière sur des sujets comme la distraction au volant, la conduite avec les facultés affaiblies par la drogue et les technologies de sécurité dans les véhicules.
- Un partenariat avec la Fondation de recherche sur les blessures de la route, la mise en ligne du site Centre d'études sur la conduite avec facultés affaiblies par les drogues et la publication régulière d'études sur la sécurité routière.
- Un appui à la National Teen Driver Safety Week organisée par notre partenaire, Parachute, les collisions sur la route représentant la première cause de décès chez les 16 à 19 ans.
- Un partenariat avec arrive alive DRIVE SOBER®, dont la mission est de fournir des programmes pour mettre fin à la conduite avec les facultés affaiblies et de permettre aux personnes et aux communautés de partager des ressources et des informations sur le sujet.



4. Milieux de vie

4.2 NOUS CONTRIBUONS À UNE ÉCONOMIE DURABLE ET RESPONSABLE

Performance économique

Notre approche de gestion | [GRI 201](#) | [103-1](#) | [103-2](#) | [103-3](#)

La performance économique est indissociable des activités du Mouvement Desjardins. Elle se mesure sur la base de ses rendements, de sa solidité financière et de sa contribution à une économie durable et responsable.

Le Mouvement encourage le développement économique dans le respect des personnes et de l'environnement, au bénéfice des générations actuelles et futures. Il a d'ailleurs tenu en 2019 une activité de concertation interne pour consolider ses positionnements en matière de développement durable et déployer localement ses orientations sur l'horizon 2020-2021.

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. Des programmes et des outils répondent à cet engagement à l'échelle nationale tandis que le réseau des caisses assure un arrimage au niveau local.

Appui à des projets structurants et à la mission de divers organismes

Desjardins compte 238 caisses bien implantées dans leur collectivité locale. Elles entretiennent des partenariats avec les acteurs de développement du milieu, y compris les municipalités, les chambres de commerce et les organismes communautaires. Cette proximité leur permet d'entretenir un dialogue et de collaborer à la réalisation de projets structurants répondant aux besoins exprimés par la collectivité. Afin de consolider ces liens, Desjardins a mis en place des tables de concertation de proximité qui favorisent l'action concertée des caisses dans leur milieu.

La quasi-totalité des caisses (99 %) dispose d'un Fonds d'aide au développement du milieu. Issu de leurs excédents, ce dernier est constitué par une décision des membres lors de l'assemblée générale. Il a pour but de soutenir des projets structurants ayant des retombées positives dans les collectivités.

Nous mettons aussi à contribution les médias sociaux et traditionnels pour stimuler la mobilisation, la collaboration et la diffusion d'information relatives à ces projets.

Grâce à ses relations étroites avec les gouvernements, le milieu municipal et les organisations nationales de développement socioéconomique, Desjardins participe à la détermination des grands enjeux et à l'élaboration des orientations de développement.

Par ailleurs, Desjardins contribue directement à l'économie des régions au moyen, notamment, de son centre de services partagés et de la déconcentration de ses activités. Il définit ses cibles, ses conditions et ses modes d'intervention en fonction des besoins spécifiques des collectivités.

L'équipe des études économiques du Mouvement dresse des portraits régionaux et thématiques ainsi que des analyses de l'évolution des marchés de l'épargne et du crédit au Québec, en Ontario et au Canada. Ces informations sont notamment mises à la disposition des administrateurs des caisses.

La divulgation financière trimestrielle du Mouvement lui permet d'évaluer un grand nombre d'indicateurs dans l'ensemble de ses secteurs d'activité. Elle fournit à ses administrateurs, employés, membres, clients et investisseurs toute l'information pertinente pour la prise de décisions éclairées.

4. Milieux de vie

Valeur économique créée et distribuée | GRI 201-1

Desjardins (données en M\$)	2019	2018	2017
Revenus d'exploitation	17 909 \$	16 576 \$	15 465 \$
Revenu total	20 792	17 310	17 153
Frais autres que d'intérêts	8 015	7 485	7 400
Salaires	2 970	2 836	2 808
Avantages sociaux	712	571	644
Ristournes aux membres	317	253	202
Rémunération sur le capital social	211	425	212
Impôts sur les excédents	651	536	536
Impôts indirects	1 434	1 383	1 358
Dons et commandites	87	94	82
Excédents non répartis et réserves	21 311	19 569	18 067



Au 2^e rang des organisations et des marques jugées comme les plus responsables, selon l'édition 2019 du Baromètre de la consommation responsable



Nous créons des emplois en région | GRI 203-2

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. En 2019, le centre de services partagés a accru son offre afin de regrouper les opérations liées aux activités de financement.

Desjardins a également les centres de relations clients suivants:

- Accès Desjardins – Granby: 230 employés travaillent au Carrefour de la coopération et répondent aux membres et clients, particuliers et entreprises.
- Accès Desjardins – Trois-Rivières: Près de 500 employés travaillent dans 2 centres et répondent aux membres et clients, particuliers et entreprises.
- Centre de conseils aux étudiants – Gaspé: Près de 100 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 référencement pour les assurances auto 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.



Nos dons et nos commandites | GRI 201-1

Le Mouvement Desjardins se démarque par son engagement envers le développement durable des collectivités. En 2019, nous nous sommes engagés à contribuer à celui-ci au moyen de dons, de commandites, de partenariats philanthropiques et de bourses d'une valeur de 86,9 M\$. Ce montant inclut les 40,1 M\$ versés par les Fonds d'aide au développement du milieu des caisses.

Contributions financières*

(données en M\$)	2019	2018	2017
Coopération	2,6 \$	3,9 \$	3,8 \$
Culture	15,7	14,0	10,4
Développement économique	12,3	11,9	15,1
Éducation	22,6	27,0	19,7
Œuvres humanitaires et services communautaires	13,8	11,8	12,1
Prestige	5,1	4,4	4,7
Santé et saines habitudes de vie	14,8	21,4	16,4
Total	86,9 \$	94,4 \$	82,2 \$

*Commandites et dons de la Fédération, des caisses, des composantes et des Fonds d'aide au développement du milieu

Nous réalisons des milliers de projets avec les Fonds d'aide au développement du milieu | GRI 201-1

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. Les membres décident, lors de l'assemblée générale, de renoncer à une partie

4. Milieux de vie

de leur ristourne individuelle afin d'alimenter ce fonds géré entièrement par le conseil d'administration de leur caisse. En contribuant à ces fonds, ils soutiennent des projets structurants qui rassemblent différents acteurs autour d'un objectif commun et 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.

Montant versé par nos Fonds d'aide au développement du milieu



Desjardins présente plusieurs de ces initiatives sous forme de capsules vidéo sur son site Web. Nous pouvons y découvrir des projets inspirants qui ont vu le jour grâce aux retombées que les caisses et leurs membres créent ensemble dans leur collectivité. Pour les visionner:

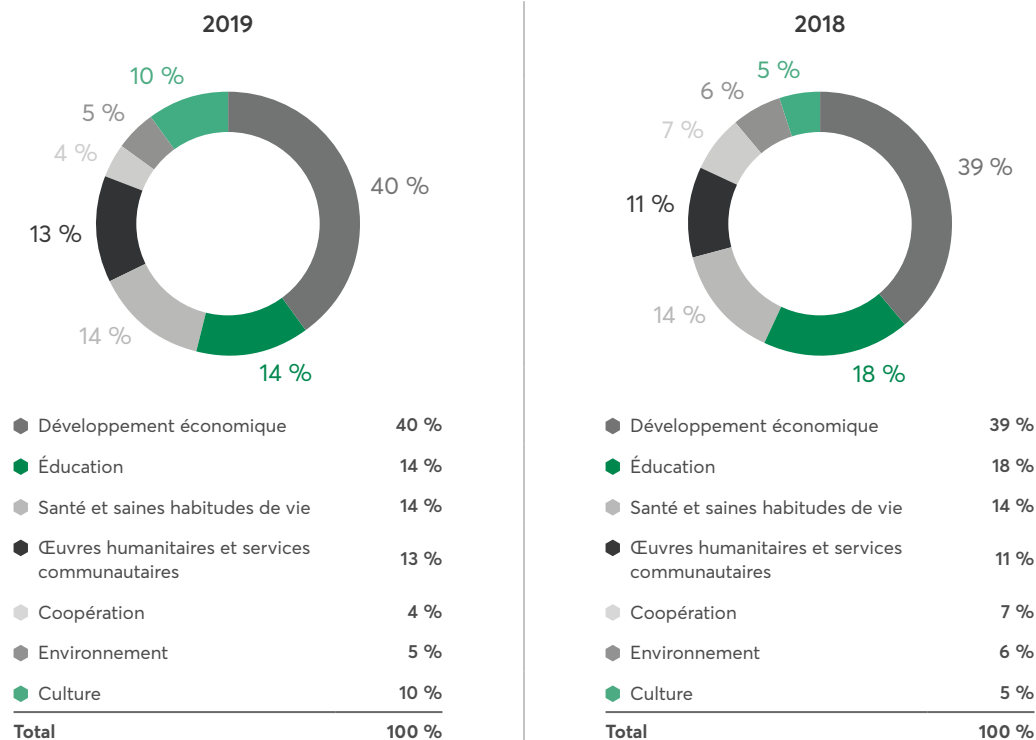
www.desjardins.com/coopmoi/difference-desjardins/etre-membre-contribuer-projets/index.jsp

Notre Fonds de 100 M\$ | GRI 201-1

Soucieux d'accroître sa capacité d'action et son leadership socioéconomique, Desjardins a créé en 2017 le Fonds de 100 M\$. Son objectif est de soutenir et de faire rayonner, entre autres, des initiatives en lien avec sa mission socioéconomique, dont l'entrepreneuriat, l'éducation, la responsabilité sociale, le développement durable et la prise en charge des milieux par les personnes.

Au 31 décembre 2019, Desjardins avait appuyé 413 projets au bénéfice de ses membres, des collectivités et des régions, ce qui représente un engagement total de 94 M\$.

Répartition des projets par secteurs d'activités



4. Milieux de vie

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

- La Fondation Véro et Louis, qui offre un milieu de vie adapté et sécuritaire à des adultes de plus de 21 ans vivant avec un trouble du spectre de l'autisme;
- Le Théâtre jeunesse Les Gros Becs, qui vise l'aménagement d'un lieu de diffusion du théâtre professionnel, la Caserne, destiné aux enfants et aux jeunes et qui favorise leur initiation et leur éducation artistiques;
- L'Oratoire Saint-Joseph, pour la mise en valeur de ce lieu par l'aménagement et la restauration d'espaces accessibles au public;
- L'épicerie et le café communautaire à Kénogami, afin d'offrir un milieu de vie et un ensemble de services aux personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale ou de détresse psychologique;
- Le projet CLÉ, qui prévoit du soutien psychologique et financier ainsi qu'un accompagnement personnalisé pour les jeunes adultes qui quittent le centre jeunesse avec peu de ressources;
- Le projet d'écosystème autonome en agriculture urbaine qui, conjointement avec le Cégep de Sherbrooke, propose un espace éducatif afin de tester des systèmes de production écologiques et technologiques;
- Les Carrefours jeunesse-emploi de l'Abitibi-Témiscamingue, pour la mise en place d'une stratégie d'attraction, de recrutement, d'intégration et de rétention durable d'une jeune main-d'œuvre qualifiée;
- La jeune pousse Dis-moi, née du Coopérathon Desjardins, pour le développement d'une plateforme interactive qui permet aux jeunes de briser leur isolement et d'avoir accès à des ressources lorsqu'ils vivent des problèmes.

Nous incubons de nouvelles idées avec le Desjardins Lab

Pour rester une organisation moderne et adaptée à la réalité de nos membres, nous devons explorer de nouvelles façons de faire. Le Desjardins Lab joue un rôle important à cet égard en cherchant de nouvelles approches pour résoudre les problèmes rencontrés par nos membres et clients.

Par exemple, le Desjardins Lab favorise les occasions de mentorat, de partenariat, de formation, de rayonnement, de stages et de carrières dans l'écosystème des jeunes pousses de Montréal pour les personnes sous-représentées dans le secteur des technologies. Il adopte également une approche inclusive en valorisant le travail des femmes dans ce secteur. De plus, en 2019, ses rendez-vous de l'innovation ouverts à tous ont regroupé plus de 3 000 participants.

En 2019, le programme Startup en résidence du Desjardins Lab a accueilli WALO, une jeune pousse en éducation financière fondée par deux femmes. WALO est une application mobile associée à une carte prépayée pour apprendre aux jeunes la valeur de l'argent, tout en fournissant aux parents un outil simple, sécuritaire et supervisé pour transformer l'argent de poche en leçons de vie.

«Le programme Startup en résidence nous donne un accès privilégié aux ressources et expertises internes au Mouvement Desjardins. Il nous permet d'accélérer notre développement à travers un accompagnement ciblé ainsi que l'exploration de partenariats possibles.»
– Fondatrices de WALO.

Nous innovons au service des gens et des communautés avec le Coopérathon

Imaginé et créé par le Desjardins Lab et ses partenaires, le Coopérathon est la plus grande compétition d'innovation ouverte au Canada. Il permet à des projets à saveur entrepreneuriale lancés par des citoyens de voir le jour et de passer rapidement la phase de validation. La volonté de générer un maximum d'incidence sociale est au cœur de son mandat.

La quatrième édition du Coopérathon a rassemblé 1 300 participants et donné naissance à 125 projets. Ces derniers couvraient les thèmes suivants: finance, santé, éducation, énergie et environnement ainsi qu'agriculture. Ils 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.

À l'échelle mondiale, le Coopérathon a réuni plus de 2 000 participants dispersés dans 14 sites dans 4 pays: le Canada, la France, la Belgique et le Chili.

4. Milieux de vie

4.3 NOS ACTIONS BÉNÉVOLES ET D'ENTRAIDE

L'engagement de Desjardins dans les collectivités se décline de bien des façons, entre autres par des engagements financiers et par l'implication bénévole de milliers d'employés et d'administrateurs. Ensemble, nous sommes fiers de contribuer à de multiples projets et initiatives au cœur de la vie des gens et des collectivités.



**Au 2e rang
des entreprises
les plus généreuses au
Québec selon Épisode**

Nous changeons les choses avec la Campagne d'entraide Desjardins | GRI 201-1

Les employés, administrateurs et retraités du Mouvement Desjardins ont de nouveau fait preuve de solidarité et de générosité en participant activement à la Campagne d'entraide 2019 au profit de Centraide, de la Fondation Desjardins et de la Croix-Rouge canadienne. Cette campagne a permis de recueillir 5,2 M\$, dont 1 275 000 \$ pour la Fondation Desjardins. Dès 2020, ce montant sera utilisé en totalité pour appuyer des milliers de jeunes en leur donnant les outils nécessaires pour persévérer dans leurs études.



**2 M\$ pour l'Institut
de Cardiologie
de Montréal** | GRI 201-1

Nous sommes fiers d'appuyer les grandes campagnes de financement d'institutions de santé novatrices afin de contribuer concrètement au mieux-être de la population. Un don de 2 M\$ a été remis à l'Institut de Cardiologie

de Montréal pour des projets de recherche portant sur la génétique cardiovasculaire, qui permettront aux personnes de profiter de diagnostics plus rapides et de soins plus spécialisés.

Partenariat avec la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC et la Société canadienne du cancer

| GRI 201-1

En nous associant à la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC et à la Société canadienne du cancer, nous aidons plus de personnes à être en santé, physiquement, mentalement et financièrement. Pendant trois ans, notre secteur Gestion de patrimoine et Assurance de personnes donnera plus de 1 M\$ à des programmes qui contribuent à l'amélioration de la santé et à la réduction de certains facteurs de risque grâce à la prévention.

Nous soutenons les jeunes | GRI 201-1

50 M\$ par année pour la jeunesse

Notre programme «Tous engagés pour la jeunesse» met en valeur le soutien que nous et nos membres offrons aux jeunes par l'entremise de certains programmes, de dons et de commandites. Ce sont plus de 50 M\$ qui seront investis annuellement pour soutenir et faire briller la jeunesse, à travers des initiatives en éducation, en emploi et entrepreneuriat, en santé et saines habitudes de vie ainsi qu'en engagement social.

Nous nous mobilisons lors de la Semaine de la coopération

Pendant la Semaine de la coopération 2019, le Mouvement Desjardins s'est mobilisé pour la jeunesse: plus de 3 120 employés et administrateurs se sont impliqués bénévolement dans 266 organismes jeunesse du Québec et de l'Ontario. Près de 300 activités et corvées ont été réalisées, telles que la cueillette de livres et de denrées alimentaires, la préparation de repas dans les centres d'hébergement ou encore des travaux de peinture.



4. Milieux de vie

Des équipes ont fait profiter les organismes de leur expertise: elles les ont accompagnés dans la mise en place de leur plan stratégique et ont également aidé des jeunes à se préparer au marché du travail avec des ateliers en ressources humaines.

Des employés en technologies de l'information ont quant à eux démystifié leur métier auprès d'enfants de la quatrième à la sixième année du primaire en leur présentant leur secteur d'activité de façon amusante.

Des employés courent de Montréal à Lévis

Pour une troisième année, un groupe d'employés de Desjardins a organisé une course à relais entre nos bureaux de Montréal et de Lévis, soit une distance de plus de 275 km. Durant 30 heures, ils se sont relayés en n'arrêtant que pour remettre les fonds qu'ils avaient amassés. Ceux-ci ont permis de soutenir des projets éducatifs pour des élèves du primaire et du secondaire. Les coureurs ont ainsi recueilli près de 59 000 \$ qu'ils ont remis à une vingtaine d'écoles.



Jeux autochtones interbandes 2019

Nous sommes heureux de coopérer avec les Jeux autochtones interbandes et d'offrir aux jeunes de 9 à 17 ans l'occasion de développer, dans un contexte sportif structuré, leur esprit d'équipe, leurs talents et leurs aspirations.

Le volet sportif est la pierre angulaire des Jeux autochtones interbandes, qui comprennent également des volets liés à la culture et à la promotion des saines habitudes de vie ainsi que des activités sociales.

Nous soulignons l'engagement citoyen des jeunes

En partenariat avec le réseau COOPSCO, Desjardins a tenu un concours visant à récompenser l'engagement citoyen de ses membres étudiants impliqués dans un organisme de leur collectivité au Québec ou en Ontario. Cette troisième édition a soulevé l'enthousiasme de bon nombre de candidats. Les cinq lauréats ont reçu une bourse d'études de 1 500 \$. L'organisme dans lequel chacun d'eux s'implique a également bénéficié d'un don de 1 000 \$.

Nos Fonds de dotation Desjardins

Les Fonds de dotation 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 leur incidence sur la collectivité.

À ce jour, 141 donateurs ont créé leur Fonds de dotation Desjardins:

12,3 M\$
sous gestion

116
organismes
bénéficiaires

1 865 000 \$
redonnés
à la collectivité
en 2019

Nous favorisons l'engagement bénévole de nos employés avec nos programmes | GRI 201-1

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. Voici quelques-uns des programmes en cours chez Desjardins.

Nous sommes partenaires d'Opération Nez rouge

Desjardins est le partenaire principal d'Opération Nez rouge au Québec depuis 36 ans, soit depuis ses débuts. Desjardins Assurances générales, son assureur officiel, fournit l'assurance pour les locaux, l'équipement et les véhicules. Chaque année, des organisations vouées à la jeunesse et au sport amateur du Québec bénéficient des montants amassés lors de cette campagne de sécurité routière.

Au terme de la 36^e campagne:

69 029
automobilistes
avaient été accompagnés
partout au Canada,
dont **52 578**
au Québec

48 606 Canadiens,
dont **38 475** Québécois,
avaient porté le dossard rouge
le temps d'une ou de plusieurs soirées
pour offrir aux gens une façon
supplémentaire de revenir à la maison
de façon sécuritaire

4. Milieux de vie

Le programme Philanthropie de Desjardins Groupe d'assurances générales

Grâce au programme Philanthropie qu'il a lancé en mars 2015, Desjardins Groupe d'assurances générales (DGAG) remet 500 \$ aux organismes admissibles au sein desquels un employé a effectué au moins 40 heures de bénévolat. Il fait de même pour les équipes qui organisent une activité de groupe et font aussi au moins 40 heures de bénévolat. De plus, lorsqu'un employé ou un groupe participe à une campagne de financement pour un organisme admissible, DGAG double la somme recueillie, jusqu'à concurrence de 100 \$ pour une participation individuelle ou de 250 \$ pour une participation de groupe.

Au 31 décembre 2019, le nombre total de philanthropes inscrits au programme s'élevait à 1 290. Depuis le lancement du programme, ils ont effectué 26 667 heures de bénévolat auprès de centaines d'organismes qui ont reçu 113 785 \$ pour soutenir leurs activités. DGAG souhaite ainsi appuyer l'engagement de ses employés et encourager les comportements qui correspondent à ses valeurs.

Nous contribuons au bien-être des enfants les plus vulnérables

L'équipe du Courtage de plein exercice a poursuivi son engagement auprès de la Fondation des Canadiens pour l'enfance pour une 17^e année. Cette dernière soutient des organismes qui travaillent auprès des enfants les plus vulnérables partout au Québec pour les encourager à adopter et à maintenir de saines habitudes de vie. En 2018-2019, plusieurs collectes de fonds ont mobilisé cette grande équipe. Elle a recueilli plus de 450 000 \$ pour la Fondation, qui a reçu de sa part un total de 6,9 M\$ au fil des ans.

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. Celle-ci leur permet de dialoguer gratuitement avec des milliers de professionnels passionnés par leur métier. Une centaine d'employés de Desjardins agissent bénévolement comme mentors afin de partager leur passion avec les jeunes et de les aider à trouver le métier de leurs rêves.

Notre programme d'accompagnement des partenaires de Développement international Desjardins

En 2019, des experts bénévoles ont consacré l'équivalent de 164 jours de travail à accompagner des partenaires de Développement international Desjardins. Ils ont fait partager leur expertise dans des domaines tels que la gestion du crédit, la gouvernance, la formation de gestionnaires et le contrôle interne. Il s'agit souvent de retraités de Desjardins qui souhaitent transmettre leur expérience et leur savoir-faire à des coopératives financières établies dans des pays en développement ou en émergence.



4. Milieux de vie

4.4 NOS PRATIQUES D'ACHAT RESPONSABLES

Pratiques d'achat et évaluation des fournisseurs

Nos approches de gestion | [GRI 204](#) | [308](#) | [414](#) | [103-1](#) | [103-2](#) | [103-3](#) | [102-9](#)

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 le principe du coût total de possession. Il est intégré aux autres activités du Mouvement et contribue positivement à ses stratégies d'affaires.

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

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

Relations avec nos fournisseurs

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

Chef de file québécois en matière d'approvisionnement responsable

Seule institution financière à figurer parmi les membres fondateurs de l'Espace québécois de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable, Desjardins s'est doté d'un système uniformisé d'évaluation de ses fournisseurs en ce qui a trait à la responsabilité sociale. Cette évaluation est prise en compte dans l'examen global de nos fournisseurs et l'analyse de leurs offres. Nous encourageons ainsi les bonnes pratiques de nos partenaires d'affaires.

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

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

4. Milieux de vie

Desjardins a également:

- mis en place des mécanismes d'approvisionnement liés à la gestion des immeubles de ses principaux lieux de travail. Ceux-ci comprennent des règles d'approvisionnement responsable ainsi que l'évaluation des déclarations environnementales et relatives à la santé des produits;
- signé une déclaration d'engagement envers l'initiative «L'économie sociale: j'achète!» du Conseil d'économie sociale de l'île de Montréal. Une cible annuelle interne est établie en lien avec cet engagement et a été dépassée de 40 % en 2019;
- annoncé la fin de l'achat de certains produits de plastique à usage unique (bouteilles d'eau plate, verres, bâtonnets à café et pailles) et du papier autre que celui fabriqué avec des fibres 100 % recyclées.

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



Desjardins reconnu comme un exemple de bonnes pratiques québécoises en approvisionnement responsable par le ministère de l'Économie et de l'Innovation

Chez Desjardins, nous croyons que l'avenir des collectivités repose sur des pratiques et des produits encourageant le développement durable et la consommation responsable.

En 2019:

- Nous avons lancé le catalogue 100 % membres, un outil en ligne offert à l'ensemble des entités du Mouvement afin d'encourager concrètement nos membres entreprises. Il regroupe, par types de produit et par régions, certaines entreprises membres de Desjardins qui fabriquent et commercialisent 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.
- Nous avons participé au Forum annuel «Savoir-faire en achat responsable», organisé par l'Espace québécois de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable. Pour sa première édition, le forum a réuni 129 participants de 77 organisations publiques et privées.

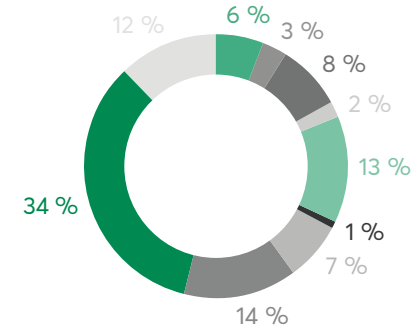
Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux | GRI 204-1

En 2019, nous avons acheté des produits et services d'une valeur de 1,8 G\$ auprès de 2 280 fournisseurs principalement au Québec et ailleurs au Canada.

Répartition des achats effectués par Desjardins en 2019

Fournisseurs par catégories*

- Commercialisation et communication
- Données de marché et système de négociation
- Locaux et immeubles
- Fournitures de bureau, impression et gestion des documents
- Logiciels
- Hébergement, repas et déplacements
- Logistique
- Matériel informatique et équipement
- Services professionnels
- Télécommunications



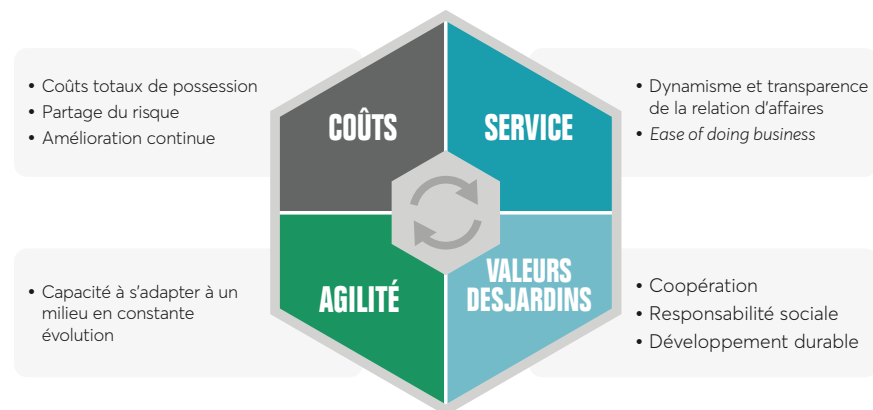
*Excluant l'indemnisation, et les achats effectués par cartes Visa et par le réseau des caisses

4. Milieux de vie

Nous évaluons nos 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 améliorons constamment notre approche en matière d'approvisionnement responsable. En effet, notre secteur de l'approvisionnement se dote d'objectifs d'amélioration continue afin de renforcer l'intégration du développement durable et de la coopération dans ses pratiques d'achat.

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 quatre volets:

- Gestion responsable
- Performance environnementale
- Performance sociale
- Performance économique

En fonction de leurs réponses, nous leur attribuons une cote selon leur niveau de performance en ce qui a trait à la responsabilité sociale. Nous considérons cette cote dans leur évaluation globale conformément à nos valeurs en matière de coopération, de développement durable et de réciprocité des affaires.

En 2019, lors de l'analyse de leur offre, nous avons évalué les efforts de 242 fournisseurs en ce qui concerne le développement durable. Nos achats auprès de ces fournisseurs ont représenté plus de 895,1 M\$ en 2019. 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.

GRI 308-1 | 414-1

	2019	2018	2017
Évaluation des fournisseurs	242 fournisseurs évalués sur 2 280 fournisseurs: 11 %	208 fournisseurs évalués sur 2 494 fournisseurs: 8 %	150 fournisseurs évalués sur 2 500 fournisseurs: 6 %
Achat de produits et services auprès des fournisseurs évalués	895,1 M\$ sur 1,8 G\$: 50 %	800,0 M\$ sur 1,7 G\$: 47 %	720,4 M\$ sur 1,7 G\$: 42 %



5. Finance responsable

4,6 G\$
 détenus en
**investissement
 responsable**
 par nos membres et clients

Première institution financière
 canadienne signataire des
**Principes bancaires
 responsables**
 des Nations Unies

Plus de
700 emplois
 créés ou maintenus grâce à nos
 programmes de
finance solidaire



5.0 FINANCE RESPONSABLE

Chez Desjardins, nous sommes engagés dans la croissance d'une finance tenant compte d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance. Nos membres et clients peuvent participer à la vitalité économique de leur milieu ainsi qu'à la lutte contre les changements climatiques et à l'adaptation à ceux-ci, grâce notamment à nos programmes de finance solidaire et à notre offre de produits et services verts et responsables. Nous sommes fiers de leur offrir des solutions d'investissement responsable uniques, alliant un potentiel de rendement attrayant à des répercussions positives sur leur collectivité et l'environnement.

5.1 UNE FINANCE RESPONSABLE POUR TOUS LES BESOINS

Responsabilité inhérente aux produits

Notre approche de gestion | [GRI 103-1](#) | [103-2](#) | [103-3](#)

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

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

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

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

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

5. Finance responsable

Facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance

Le Mouvement Desjardins est un pionnier en matière d'investissement responsable au Québec et ailleurs au Canada. Nous sommes l'un des acteurs les plus engagés au pays dans la promotion et l'avancement de ce type d'investissement, et ce, depuis près de 30 ans. Celui-ci repose sur l'intégration de l'analyse des facteurs ESG dans la sélection et la gestion des placements. Il privilégie une perspective à long terme afin de financer les entreprises qui contribuent au développement durable. Parmi les produits d'investissement responsable offerts par Desjardins se trouvent les fonds et portefeuilles SociéTerre, le placement garanti PrioriTerre et les fonds négociés en bourse d'investissement responsable. Selon les politiques de Desjardins concernant ce type d'investissement, la sélection et la gestion des titres pour les fonds et les portefeuilles s'appuient sur plusieurs ou l'ensemble des éléments suivants:

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

En 2019, nous avons poursuivi l'évaluation des risques liés au carbone et aux facteurs ESG que comportent nos prêts aux entreprises afin d'élaborer une stratégie de financement responsable.

Par ailleurs, nous prenons graduellement en considération de nouveaux critères d'autorisation tenant compte des facteurs de risque ESG dans nos décisions d'affaires. À cet effet, nous avons conçu des outils d'analyse et de la formation et avons lancé une communauté de pratique ESG afin de familiariser nos équipes avec ces critères. L'ensemble des activités du Mouvement, dont la gestion de patrimoine, l'assurance de personnes, l'assurance de dommages et le financement destiné aux entreprises – y compris le capital de développement, la gestion immobilière et l'approvisionnement – est engagé dans cette approche. En 2019, notre équipe d'analystes de recherche de marché des capitaux a produit un rapport rigoureux sur les enjeux ESG susceptibles d'affecter de manière importante les activités et le rendement financier de 141 sociétés cotées, dont quelque 50 sociétés québécoises. Ce rapport a reçu un accueil positif et unanime de la part des sociétés suivies, des investisseurs institutionnels et des professionnels en matière d'enjeux ESG. Notre composante Développement international Desjardins (DID) accompagne également ses partenaires dans l'élaboration et l'adoption de politiques et stratégies ESG. En 2019, DID a notamment réalisé une analyse de vulnérabilité climatique du portefeuille de crédit du Centre financier aux entrepreneurs de Tunisie.

Enfin, Desjardins a réaffirmé plus largement son adhésion à la finance responsable. En 2019, les sociétés d'assurance Desjardins sécurité financière, compagnie d'assurance vie et Desjardins Groupe d'assurances générales ont adhéré conjointement sous l'enseigne Desjardins Assurances aux Principes pour une assurance responsable. En 2019, Desjardins est également devenu la première institution financière canadienne signataire des Principes bancaires responsables. Il est aussi devenu la première institution financière nord-américaine signataire du Tobacco-Free Finance Pledge. Depuis plusieurs années, des composantes du Mouvement Desjardins sont signataires des Principes pour l'investissement responsable. Ces engagements sont des initiatives des Nations Unies reconnues internationalement.

Le comité de direction du Mouvement suit trimestriellement l'évolution des nouvelles ventes de produits de l'Offre verte Desjardins. En 2019, cette gamme comptait 29 produits. La popularité croissante des produits et services financiers responsables indique qu'ils répondent aux attentes de nos membres et clients. Nous révisons continuellement notre offre en la matière et nous l'adaptons pour faciliter son utilisation.

5. Finance responsable

Nos politiques comportant des éléments environnementaux et sociaux | GRI FS1

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

Nous offrons des programmes de finance solidaire | GRI FS7

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

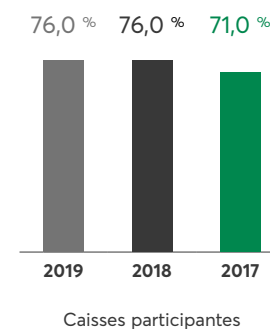
En 2019, nos investissements dans ces programmes se sont élevés à 14,8 M\$.

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 leur permet de régler leurs problèmes budgétaires à court terme. 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.

Fonds d'entraide Desjardins	2019	2018	2017
Nombre de personnes accompagnées individuellement	9 989	10 528	8 431
Nombre de prêts consentis	612	683	634
Sommes prêtées	408 348 \$	453 782 \$	418 943 \$



En 2019, 18 078 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.

Une étude d'impact, menée à la fin de 2018, témoigne de l'effet positif du programme Fonds d'entraide Desjardins sur les personnes en situation de vulnérabilité. L'étude révèle que:

- 98 % des personnes ayant fait appel au programme ont trouvé une réponse à leurs attentes et besoins;
- 90 % ont pu mettre en place des solutions budgétaires adaptées;
- 84 % ont amélioré leur situation;
- 79 % se sentent mieux outillées pour agir sur leur situation financière;
- 87 % ont modifié leurs habitudes de consommation.

5. Finance responsable

Par ailleurs, les participants ont été en mesure de citer de nombreuses façons dont l'accompagnement fourni a contribué à améliorer leur situation:

- Meilleure gestion des finances personnelles.
- Reprise de contrôle de leur situation.
- Meilleure connaissance des ressources du milieu.
- Capacité accrue à négocier avec les créanciers.
- Responsabilisation et développement de bonnes habitudes de paiement.
- Diminution du stress.
- Reprise de confiance et rehaussement de l'estime de soi.
- Accès à une ressource d'aide (sortir de l'isolement).

Pour en savoir plus sur le programme Fonds d'entraide Desjardins:

www.desjardins.com/entraide

Créavenir

Lancé en 2007 et en constante progression sur le territoire, le programme de financement Créavenir soutient les jeunes qui désirent démarrer leur propre entreprise. Ils peuvent utiliser leur financement comme mise de fonds dans cette dernière. Aucune garantie usuelle 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.

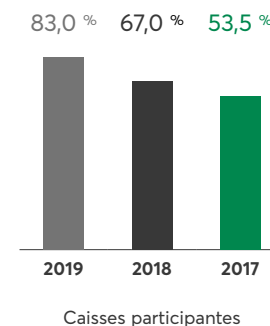
Créavenir s'adresse aux jeunes de 18 à 35 ans qui ont un projet d'entreprise à capital-actions ou de coopérative en démarrage ou en activité depuis moins de 3 ans.

Résultats de 2019:

3 643 831 \$ ayant appuyé 200 projets	18 219 \$ Financement moyen, dont près de 21 % en subventions	478 emplois créés ou maintenus
--	---	---

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

Créavenir	2019	2018	2017
Montant des financements accordés	2 861 675 \$	1 599 997 \$	1 262 047 \$
Montant des subventions accordées	782 156 \$	382 791 \$	345 669 \$



Pour en savoir plus sur le programme Créavenir: www.desjardins.com/creavenir

Microcrédit Desjardins aux entreprises

Depuis maintenant 15 ans, nous offrons le programme Microcrédit Desjardins aux entreprises afin de soutenir les microentrepreneurs et les travailleurs autonomes dans le démarrage ou le développement de leur entreprise. Son succès repose tant sur le soutien étroit offert par les partenaires membres du Réseau MicroEntreprendre que sur le financement accordé par les caisses participantes. Il s'adresse:

- 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 2019:

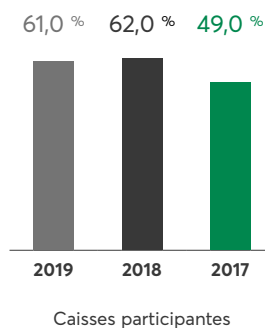
822 entrepreneurs soutenus (119 entreprises)	7 569 \$ Financement moyen	237 emplois créés ou maintenus	88 % Taux de remboursement
--	---	---	---

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

5. Finance responsable

Microcrédit Desjardins aux entreprises

	2019	2018	2017
Montant des prêts accordés	900 685 \$	832 572 \$	563 257 \$



Pour en savoir plus sur le programme Microcrédit Desjardins aux entreprises: www.desjardins.com/microcredit

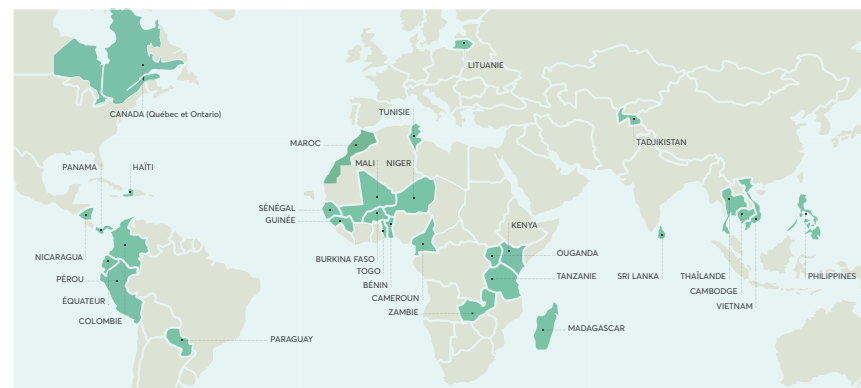
En 2019, nous avons versé une somme totale de **6,7 M\$** pour soutenir l'entrepreneuriat. Ce montant comprend des dons, des commandites des partenariats ainsi que les engagements de nos programmes Créavenir et Microcrédit Desjardins aux entreprises.

Nous offrons une finance inclusive partout dans le monde | GRI FS7

Développement international Desjardins (DID) travaille depuis 50 ans à faire bénéficier les pays en développement et en émergence de l'expérience et de l'expertise du Mouvement Desjardins. Par ses interventions dans ce secteur, il vise à accroître l'accès pour tous à des services financiers diversifiés et sécuritaires, et à soutenir le développement d'un patrimoine individuel et collectif. Il est actif dans une trentaine de pays répartis entre quatre continents et offre à ses partenaires son expertise dans toutes les facettes de la finance inclusive. Ces dernières incluent notamment le soutien à l'entrepreneuriat et à l'établissement de systèmes agroalimentaires

durables, la finance numérique, la gouvernance, l'éducation financière et l'égalité des genres. Nous contribuons ainsi à la lutte contre la pauvreté.

En tant qu'acteur de changement, DID est conscient qu'il peut contribuer à une meilleure gestion des ressources naturelles ainsi qu'à la mise en place de pratiques plus respectueuses de l'environnement et de mesures de mitigation des risques climatiques. Comptant sur près d'une centaine d'employés, il est considéré comme un chef de file mondial dans son secteur d'intervention. Son apport au développement de la finance inclusive est guidé par son approche axée sur la prise en charge par les collectivités locales. Par ses actions, il participe à l'inclusion financière des collectivités défavorisées de notre planète. Il contribue également au rayonnement dans le monde du modèle coopératif proposé par Desjardins.



Contribution au développement de coopératives financières dans les pays émergents¹

	2019	2018	2017	2016
Nombre de membres ou de clients des institutions partenaires	- ²	15 800 652	10 857 818	11 458 831
Volume d'épargne de ces institutions	- ²	3 980 M\$	6 900 M\$	6 581 M\$
Volume du crédit en cours	- ²	4 853 M\$	6 525 M\$	6 673 M\$

¹ Ces données concernent les institutions que DID a financées ou dans lesquelles il a investi par l'entremise de sa filiale d'investissement. Elles ont aussi trait aux institutions bénéficiant d'un appui technique, notamment les institutions membres du réseau international Proxfin animé par DID.

² Les données de 2019 ne seront collectées et compilées qu'à partir du 30 juin 2020, date à laquelle plusieurs des institutions financières concernées doivent présenter leurs données vérifiées à leurs autorités financières.

Nous fournissons des services financiers sécuritaires aux plus marginalisés

Les institutions de finance inclusive appuyées par DID comptent plus de 10 000 points de service. Souvent situés dans des zones rurales ou marginalisées, ceux-ci fournissent des services financiers sécuritaires et diversifiés à quelque 15,8 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, de donner 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.

Au Bénin

Au Bénin, DID participe à l'éducation financière des jeunes et des femmes avec le projet Appui au développement, à la professionnalisation et à l'assainissement de la microfinance. Ce projet vise l'inclusion financière de 500 000 Béninois, dont une majorité de femmes et de jeunes, alors que moins de 20 % de la population a présentement accès à des services financiers. Ses activités visent 14 partenaires nationaux, dont 10 institutions financières.

En Haïti

En Haïti, DID a renforcé tout à la fois l'offre de services financiers agricoles, les capacités des agriculteurs et la sécurité alimentaire du pays. L'année 2019 marquait la fin du projet Système de financement et d'assurance en Haïti, l'un des plus ambitieux projets réalisés à ce jour par DID. Ce projet s'est échelonné sur près de huit ans et a été financé conjointement par les gouvernements du Canada, de la Suisse, de la France et d'Haïti.

5.2 UNE FINANCE RESPONSABLE PERFORMANTE ET NOVATRICE

Notre offre pour une habitation écologique | GRI FS8

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 | GRI FS8

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 100 modèles de véhicules hybrides et électriques neufs sont admissibles à ce taux exclusif.

Nos rabais verts pour les véhicules d'entreprises et les bâtiments | GRI FS8

Au Québec, Desjardins offre aux entrepreneurs qui se soucient des questions environnementales des produits d'assurance qui leur procurent certains avantages tout en répondant à leurs préoccupations.

Ils peuvent ainsi obtenir des rabais verts pour certains types de véhicules d'entreprises et de bâtiments.

Nous contribuons à l'essor des énergies renouvelables et des technologies propres

Desjardins contribue à l'essor des énergies renouvelables et des technologies propres par ses financements et ses investissements. Notre soutien à ces secteurs représentait 2,75 G\$ au 31 décembre 2019.

Financement pour les grandes entreprises

Le Mouvement Desjardins soutient les grandes entreprises ayant des projets dans le domaine des énergies renouvelables et des technologies propres en leur accordant des prêts. Au 31 décembre 2019, le volume de ces prêts totalisait 1,5 G\$. Nous avons déterminé des objectifs pour l'accroître.

Portefeuille d'infrastructures

Le Mouvement Desjardins et le Régime de rentes du Mouvement Desjardins détiennent un portefeuille d'infrastructures dont la valeur marchande avoisinait les 2,7 G\$ au 31 décembre 2019. Leurs investissements dans le secteur des énergies renouvelables, qui se chiffrent à près de 1,25 G\$, représentent une part importante (46,3 %) de ce portefeuille et comprennent 52 actifs qu'ils détiennent conjointement avec des partenaires stratégiques.

De plus, en décembre 2019, une entente a été signée pour un investissement additionnel de 50 M\$ dans un portefeuille existant de parcs éoliens et solaires canadiens. La transaction s'est conclue en janvier 2020.

5. Finance responsable

5.3 INVESTIR DE FAÇON RESPONSABLE

De nouveaux produits d'investissement responsable

En tant que pionniers en matière d'investissement responsable, nous continuons à élargir notre gamme de produits socialement responsables. Nous avons lancé en 2019 un cinquième profil Croissance pour les portefeuilles SociéTerre. Ce nouveau profil vient compléter l'offre SociéTerre en répondant aux besoins des différentes clientèles.

Dans notre engagement pour la promotion de la diversité, nous avons lancé le Placement garanti Impact au féminin. Ce dernier est en lien avec le facteur de gouvernance des entreprises, et son rendement est lié à la croissance de 20 entreprises dont le conseil d'administration est composé d'au moins 40 % de femmes. Nous sommes la première et la seule institution financière à offrir ce type de placement garanti lié aux marchés au Canada.



Note de A+ dans le volet Stratégies et gouvernance pour une 3^e année consécutive à Desjardins Société de placement par le comité appliquant les Principes pour l'investissement responsable

Actionnariat engagé

Notre approche de gestion | [GRI 103-1](#) | [103-2](#) | [103-3](#)

Le Mouvement Desjardins offre à ses membres et clients des produits d'épargne se distinguant par leur approche d'investissement responsable. L'actionnariat engagé est l'un des moyens concrets que nous utilisons pour la mise en œuvre de cette approche. Cela nous permet d'interagir directement avec les entreprises sélectionnées et d'établir un dialogue encourageant l'amélioration de leur gestion des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance. Desjardins influence ainsi les entreprises afin qu'elles intègrent le développement durable dans leurs activités, avec des retombées possibles au Canada et à l'international.

Les fonds et portefeuilles SociéTerre et les fonds négociés en bourse d'investissement responsable utilisent plusieurs leviers pour exercer une influence auprès d'entreprises ciblées dont ils détiennent des titres. Ces leviers sont le dialogue, le dépôt de propositions d'actionnaire et l'exercice du droit de vote lors des assemblées annuelles.

L'admissibilité des entreprises aux produits d'épargne utilisant une approche d'investissement responsable repose sur une étude des critères financiers ainsi que sur une analyse plus rigoureuse axée sur des considérations environnementales, sociales et de gouvernance.

Plusieurs composantes du Mouvement Desjardins sont signataires des Principes pour l'investissement responsable de l'ONU. Il s'agit de Desjardins Société de placement, de Desjardins Gestion internationale d'actifs (DGIA), de Développement international Desjardins (DID), de la Caisse d'économie solidaire Desjardins et du Régime des rentes du Mouvement Desjardins. DID est également membre du Global Impact Investing Network et membre fondateur du Canada Forum for Impact Investment and Development. DGIA participe au comité environnemental et social de la Coalition canadienne pour une bonne gouvernance, principal organisme voué à la gouvernance d'entreprise au Canada.

Nous procédons à une reddition de comptes publique à cet égard chaque année.

5. Finance responsable



Trois prix lors de la remise des Structured Retail Products Americas Awards:

- Meilleur produit de l'année, Amériques, pour nos produits à capital garanti Départ optimal
- Meilleur distributeur de produits à capital protégé, Amériques
- Meilleur distributeur, Canada



Prix Lipper remis pour une 4^e année consécutive au Fonds Desjardins Équilibré Québec (Catégorie A) dans la catégorie «Fonds équilibré canadien neutre» pour une période de 10 ans, à la cérémonie des prix Lipper 2019

Fonds et portefeuilles SociéTerre | GRI FS8

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

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

Pour en savoir plus:

L'investissement responsable, un levier de changement

www.desjardins.com/a-propos/responsabilite-sociale-cooperation/produits-services-financiers-socialement-responsables/investissement-socialement-responsable/

Comprendre l'investissement responsable

www.desjardins.com/ir

Raison d'être de l'investissement responsable

www.pensionsir.com/

Politique régissant l'exercice des droits de vote par procuration des Fonds Desjardins

www.fondsdesjardins.com/information/droit_vote_fr.pdf

Actifs sous gestion des fonds et portefeuilles

SociéTerre au 31 décembre¹ (données en M\$)

	2019	2018	2017
Fonds Desjardins SociéTerre Obligations canadiennes	7,7	1,9	1,7
Fonds Desjardins SociéTerre Obligations environnementales	59,2	49,7	42,5
Fonds Desjardins SociéTerre Obligations mondiales	0,9	- ³	- ³
Fonds Desjardins SociéTerre Actions canadiennes	3,6	0,5	0,0
Fonds Desjardins SociéTerre Actions américaines	16,8	4,1	2,0
Fonds Desjardins SociéTerre Actions internationales	3,2	0,2	- ²
Fonds Desjardins SociéTerre Actions des marchés émergents	1,5	0,2	- ²
Fonds Desjardins SociéTerre Environnement	95,2	88,5	103,1
Fonds Desjardins SociéTerre Actions positives	6,6	1,7	- ²
Fonds Desjardins SociéTerre Technologies propres	56,2	32,4	19,1
Portefeuille SociéTerre Conservateur	505,8	427,8	468,6
Portefeuille SociéTerre Équilibré	1 333,1	1 091,5	713,6
Portefeuille SociéTerre Croissance	880,6	695,7	383,6
Portefeuille SociéTerre Croissance maximale	498,4	382,1	1 129,7
Portefeuille SociéTerre 100 % actions	5,4	- ³	- ³
Total	3 474,2	2 776,4	2 863,9

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

² Fonds lancés en 2018.

³ Fonds lancés en 2019.

5. Finance responsable

Placement garanti PrioriTerre | GRI FS8

Le Placement garanti PrioriTerre permet aux investisseurs de profiter du potentiel de rendement de sociétés soucieuses de l'environnement, dont certaines du domaine de l'énergie renouvelable, tout en protégeant leur capital.

Actifs sous gestion du Placement garanti PrioriTerre au 31 décembre (données en M\$)

	2019	2018	2017
PrioriTerre – 2 ans	88,7	52,3	- ¹
PrioriTerre – 3 ans	133,3	125,8	103,4
PrioriTerre – 5 ans	652,8	517,9	391,1
Total	874,8	696,0	494,5

¹ Placement lancé en 2018.

Pour en savoir plus:

www.desjardins.com/particuliers/epargne-placements/placements-garantis-lies-marches/placement-garanti-prioriterre

Placement garanti Impact au féminin | GRI FS7

Le Placement garanti Impact au féminin permet aux investisseurs de profiter du potentiel de rendement d'entreprises issues de divers secteurs économiques à travers le monde, dont 40 % ou plus des membres du conseil d'administration sont des femmes. Il s'agit d'un investissement responsable en lien avec le facteur de gouvernance des entreprises.

Actifs sous gestion du Placement garanti Impact au féminin au 31 décembre (données en M\$)

	2019
Impact au féminin – 3 ans	130,6
Total	130,6



Service de gestion discrétionnaire de Valeurs mobilières Desjardins | GRI FS8

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



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

	2019	2018	2017
Fonds d'actions canadiennes éthique (Placements NEI et QV Investors)	3,8	2,9	0,7
Fonds de dividendes mondial éthique (Placements NEI et Amundi)	6,7	5,9	4,4
Grandes capitalisations canadiennes – Avenir (DGIA)	3,1	2,7	3,6
Total	13,6	11,5	8,7

5. Finance responsable

Épargne-retraite collective | GRI FS8

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



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

	2019	2018	2017
Fonds Obligations canadiennes NEI	- ¹	5,2	5,0
Fonds Actions canadiennes NEI Éthique	- ¹	5,8	5,9
Fonds Actions mondiales NEI Éthique	- ¹	4,9	4,2
Desjardins revenu fixe responsable	4,6	- ²	- ²
Desjardins SociéTerre Obligations environnementales (Mirova)	50,4	- ²	- ²
Desjardins croissance responsable	10,4	- ²	- ²
Desjardins SociéTerre Technologies propres (Impax)	1,8	- ²	- ²
Total	67,2	15,9	15,1

¹ Fonds fermés en 2019 et remplacés par des fonds développés par Desjardins.

² Fonds lancés en 2019.

Pour en savoir plus:

Les solutions d'épargne-retraite collective

www.desjardinsassurancevie.com/fr/epargne-retraite-collective-participants

Gestion privée Desjardins | GRI FS8

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

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

	2019	2018	2017
ISR obligations	19,6	1,2	1,2
ISR actions canadiennes	39,3	39,9	35,4
ISR actions US	28,9	23,0	18,5
Total	87,8	64,1	55,1

Desjardins Gestion internationale d'actifs

Desjardins Gestion internationale d'actifs gère des placements pour des clients institutionnels. Elle offre notamment des stratégies d'investissement responsable, dont certaines déjà présentées dans les sections précédentes. Au 31 décembre 2019, l'actif des produits d'investissement responsable qu'elle gérait s'élevait à près de 2,0 G\$.

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

	2019	2018	2017
Actions mondiales en environnement ¹	276,6	170,8	418,2
Obligations canadiennes ESG ¹	1 201,8	1 183,5	1 103,1
Actions canadiennes ESG ¹	439,2	373,3	439,8
FNB Desjardins IR	79,7	27,0	- ²
Total	1 997,3	1 754,6	1 961,1

¹ Ces actifs incluent ceux des fonds et portefeuilles SociéTerre.

² Fonds lancé en novembre 2017.

Pour en savoir plus:

L'investissement responsable chez DGIA

www.desjardins.com/entreprises/investissement-placements/gestion-internationale-actifs/solutions-investissement/investissement-responsable/

Politique régissant l'exercice des droits de vote par procuration de DGIA

www.desjardins.com/ressources/pdf/c15-politique-droits-vote-dgia-f.pdf

5. Finance responsable

Dialogue d'entreprise | GRI FS10

Le dialogue d'entreprise a trait aux échanges verbaux ou écrits entre une société et un actionnaire (ou son représentant) permettant à ce dernier:

- d'exprimer ses préoccupations;
- de demander de l'information;
- de demander des changements de comportement.

Plusieurs composantes du Mouvement Desjardins, dont Desjardins Société de placement (DSP), ont recours à ce dialogue. Ces échanges touchent une grande variété d'enjeux liés à la gouvernance des entreprises ou à leur responsabilité environnementale ou sociale, qui sont soulevés lors d'une analyse de risques réalisée pour chacune d'elles. Ils sont menés directement par l'équipe de l'investissement responsable de Desjardins ou par les gestionnaires de portefeuille externes des fonds SociéTerre. DSP publie annuellement un rapport détaillé à ce sujet. Cette démarche est effectuée auprès de plus d'une centaine d'émetteurs de titres par année.

Actif soumis à un filtre positif ou négatif sur les plans social et environnemental | GRI FS11

Desjardins Gestion de patrimoine a soumis des actifs totalisant 99,5 G\$ à des filtres environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).

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

Par l'entremise des Fonds de Partenariat et des Fonds Desjardins pour la Finance inclusive, Développement international Desjardins (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 de 975 000 clients. Au cours de la dernière année, DID a participé activement à la gouvernance des institutions bénéficiant d'un investissement en capital-actions. Ses efforts ont particulièrement porté sur l'élaboration de plans stratégiques, la recherche de nouveaux capitaux ou partenaires financiers, le redressement d'opérations, des projets de fusion-acquisition ou le lancement de nouveaux secteurs d'affaires.



6. Climat



2,75 G\$

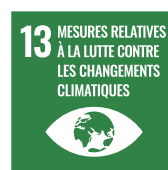
en financements et en investissements dans les secteurs des énergies renouvelables et des technologies propres

Nouvelle cible de **réduction des émissions de GES**

pour le Mouvement sur l'horizon 2024

Participation de nos assureurs et du gestionnaire d'actifs du Mouvement aux travaux de deux initiatives des

Nations Unies

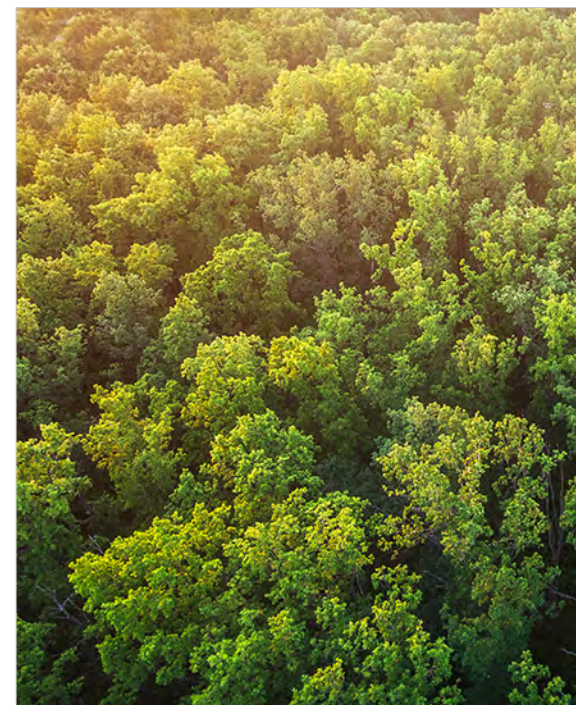
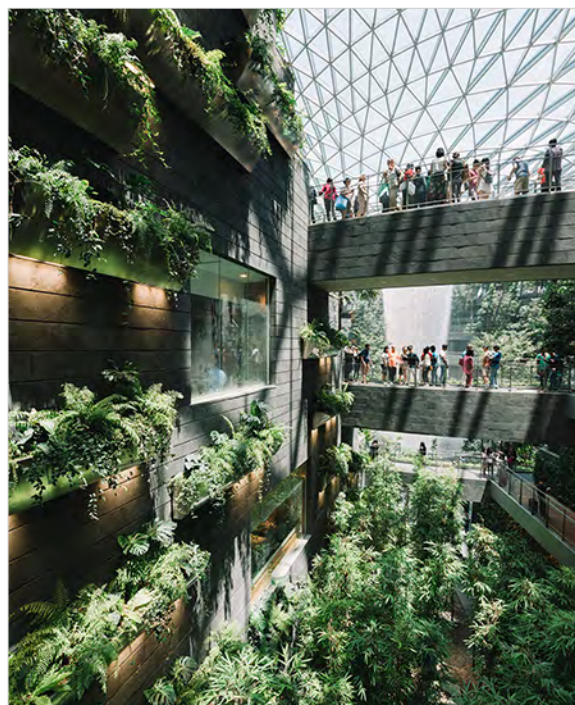


6.0 CLIMAT

Le rapport spécial *Global Warming of 1.5 °C*, publié en 2018 par le Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC) des Nations Unies, indique les importantes conséquences environnementales, sociales et économiques d'une augmentation des températures au-delà de 1,5 °C par rapport aux niveaux préindustriels. Ce rapport suggère toutefois que des actions peuvent être réalisées pour éviter le réchauffement planétaire.

La Revue du système financier — 2019 publiée par la Banque du Canada désigne les changements climatiques comme l'un des six facteurs de vulnérabilité du système financier canadien. La stabilité et l'efficacité de ce système sont essentielles pour soutenir la croissance économique et améliorer le niveau de vie des personnes et des collectivités.

C'est dans ce contexte que nous poursuivons nos efforts pour faire face au défi climatique, notamment en appuyant les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC) et celles du Groupe d'experts sur la finance durable formé par le gouvernement du Canada, telles que formulées dans le rapport [Mobiliser la finance pour une croissance durable](#).



6.1 GESTION DES OPPORTUNITÉS ET DES RISQUES LIÉS AU CLIMAT DU MOUVEMENT DESJARDINS

Rapport selon les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC)

Introduction

Les répercussions majeures des changements climatiques sur l'environnement, la société et l'économie représentent un défi planétaire que le Mouvement Desjardins reconnaît, en tant que groupe financier coopératif résolu à travailler dans l'intérêt de ses membres et clients, et de leur communauté. Ayant pour mission de contribuer au mieux-être économique et social des personnes et des collectivités, le Mouvement Desjardins est soucieux d'offrir aux particuliers et aux entreprises des produits et des services financiers les soutenant dans leur volonté de réduire leur empreinte écologique, mais aussi de mettre en place divers programmes et initiatives pour rendre ses activités plus écoresponsables.



Le Mouvement Desjardins adhère aux principes de développement durable depuis près de 30 ans. Il s'est doté d'une politique de développement durable en 2005, qu'il a révisée en 2019 pour y intégrer ses nouveaux engagements. En inscrivant le développement d'une économie durable et responsable dans ses priorités stratégiques, le Mouvement Desjardins a confirmé son engagement à contribuer à la transition énergétique juste, et ce, en réponse aux risques et aux opportunités qu'engendrent la lutte contre les changements climatiques et les mesures d'adaptation connexes.

En juin 2019, le Mouvement Desjardins est devenu la première institution financière canadienne signataire des Principes bancaires responsables (PRB).

En août de la même année, le Mouvement Desjardins adhère aux Principes pour une assurance responsable (PSI), 10 ans après son adhésion aux Principes pour l'investissement responsable (PRI). Tous ces engagements démontrent sa volonté de modifier en profondeur sa façon de faire des affaires et d'assumer un leadership dans son secteur et dans la société en général. En tant que pionnier

de la finance responsable au Canada, le Mouvement Desjardins a conçu, au fil des ans, une gamme complète de produits financiers verts et responsables. [L'Offre verte Desjardins](#) a pour objectif de répondre au désir croissant de ses membres et clients de faire affaire avec des entreprises responsables aux plans social et environnemental. Après avoir doublé son offre de produits d'investissement responsable en 2018, le Mouvement Desjardins a décidé en avril 2019 qu'il offrirait à plusieurs centaines de ses conseillers la possibilité de suivre la formation de l'Association pour l'investissement responsable (AIR), afin qu'ils puissent se spécialiser et mieux accompagner les membres et clients.

En 2017, le Mouvement Desjardins a adopté une position sur sa contribution aux objectifs de l'Accord de Paris. Il s'est notamment engagé formellement à réduire l'empreinte carbone de ses propres placements et à concentrer dans les énergies renouvelables ses investissements directs en infrastructures énergétiques. Il s'est aussi engagé à intégrer graduellement les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans l'ensemble de ses activités et à contribuer au développement de l'électrification des transports. Ayant pris la décision de compenser ses émissions

de gaz à effet de serre (GES) en fonction de son bilan carbone, divulgué annuellement dans son Rapport de responsabilité sociale et coopérative, le Mouvement Desjardins est devenu carboneutre en 2017.

Le Mouvement Desjardins contribue aux travaux du gouvernement du Québec pour l'élaboration de son Plan d'électrification et de changements climatiques (PECC) et appuie les efforts collectifs pour permettre au Québec d'atteindre sa cible de réduction d'émissions de GES à l'horizon 2030.

Les engagements structurants précités visent à faire évoluer le modèle d'affaires du Mouvement Desjardins vers un modèle davantage axé sur l'environnement. Beaucoup d'efforts sont déployés et continueront de l'être pour maintenir et renforcer la rigueur de la gestion et de la reddition de comptes sur le plan environnemental. Un audit de l'application de la politique de développement durable réalisé en 2019 guidera l'élaboration du prochain plan d'action en 2020.

Le secteur financier et le Mouvement Desjardins se mobilisent

À l'échelle internationale, c'est au Conseil de stabilité financière, présidé par le gouverneur de la Banque d'Angleterre, Mark Carney, que l'on doit l'une des initiatives phares s'adressant aux marchés financiers en matière de changements climatiques. Ce conseil a mis en place le Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques

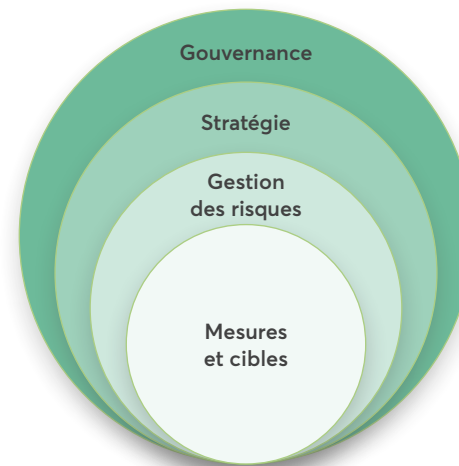
(GIFCC), ou [Task Force on Climate-related Financial Disclosures \(TCFD\)](#), à l'intention des entreprises, y compris les institutions financières. Son but est de définir une approche de divulgation volontaire et continue des risques et opportunités liés aux changements climatiques auxquels les entreprises font face.

Le GIFCC recommande en effet aux entreprises de fournir des informations sur leur prise en compte des risques et opportunités liés aux changements climatiques dans leurs processus de gouvernance, de planification stratégique, de gestion des risques et de gestion de la performance. L'objectif est non seulement d'aider les entreprises elles-mêmes à évaluer ces risques et opportunités liés aux changements climatiques, mais également de permettre aux investisseurs, aux emprunteurs, aux assureurs, aux actionnaires et aux membres de coopératives de prendre des décisions éclairées en fonction de leur façon de les gérer. Étant lui-même signataire de cette initiative, le Mouvement Desjardins suit de près l'évolution des recommandations du GIFCC et accentuera la divulgation de ses risques et opportunités liés aux changements climatiques selon la période recommandée par le GIFCC.

Afin de mettre en commun les expertises et les efforts relatifs à l'application des recommandations du GIFCC, le Programme des Nations Unies pour l'environnement — Initiative financière (PNUE IF) a mobilisé en 2018 un groupe restreint d'assureurs

(auquel le Mouvement Desjardins s'est joint en 2019) et un groupe restreint d'investisseurs corporatifs. Le Mouvement Desjardins est fier de faire partie de ces deux initiatives.

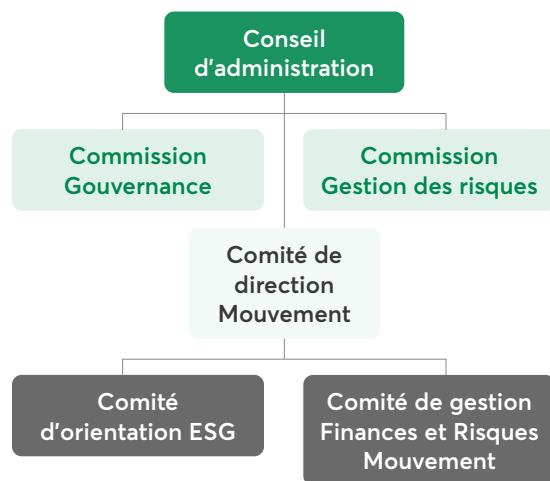
Le Mouvement Desjardins a également créé un groupe de travail interne chargé d'enrichir continuellement sa communication d'informations sur les risques et les opportunités liés aux changements climatiques et de poursuivre son évolution en appliquant les recommandations du GIFCC basées sur les quatre thématiques ci-dessous:



Mouvement Desjardins, membre du projet pilote du groupe restreint d'assureurs et du groupe restreint d'investisseurs du PNUE IF.

APPLICATION DES RECOMMANDATIONS DU GIFCC PAR LE MOUVEMENT DESJARDINS

1. Gouvernance



GIFCC — 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, qui est appuyé à cet égard par la commission Gouvernance et la commission Gestion des risques. Celles-ci s'assurent 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).

GIFCC — 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 de la stratégie climatique, qui comprend le recensement, l'évaluation et la gestion des risques et des opportunités liés aux changements climatiques. L'analyse des risques est mise à jour annuellement, mais le comité d'orientation ESG fera dorénavant un suivi trimestriel des plans d'action pour limiter les risques et repérer les opportunités.

2. Stratégie

Les risques et les opportunités actuels et potentiels associés aux changements climatiques doivent être connus et compris par l'organisation. Qu'ils s'inscrivent sur un horizon à court, moyen ou long terme, ils peuvent avoir une incidence sur la stratégie de l'organisation ou sur son modèle d'affaires. Il importe que les orientations et les décisions du Mouvement Desjardins permettent une transition

vers une économie faible en carbone alignée sur les exigences de l'Accord de Paris afin de limiter le réchauffement à moins de 2 °C. Définir l'incidence que peuvent avoir les risques et opportunités liés aux changements climatiques sur nos opérations, nos stratégies et notre planification financière à long terme requiert un processus rigoureux, progressif et continu. Dans ce contexte, le Mouvement Desjardins accentue ses efforts pour recenser les risques et opportunités, dont quelques-uns sont présentés ci-dessous:

GIFCC — Recommandation n° 1

Décrire les risques et opportunités climatiques recensés.

LES RISQUES

Les risques liés aux changements climatiques peuvent être de deux ordres: physiques ou de transition. Le Mouvement Desjardins a recensé des risques touchant ses opérations ainsi que ses activités de financement, d'investissement, de placement, d'assurance de dommages et d'assurance de personnes.

Les risques physiques

Les risques physiques se définissent principalement comme des événements climatiques extrêmes, tels que des vagues de chaleur, des sécheresses, des inondations, des feux incontrôlés, des cyclones, etc.

Ces événements peuvent causer des dommages et, en conséquence, perturber la situation financière du Mouvement Desjardins en réduisant la valeur de ses actifs et investissements ou celle des actifs de ses membres et clients. Ils peuvent aussi exercer une pression à la hausse sur la tarification des produits d'assurance de dommages. Finalement, ils peuvent avoir des incidences importantes sur les opérations, par exemple en compromettant la continuité des affaires ou en perturbant la chaîne d'approvisionnement.



Les risques de transition

Risques réglementaires

La réglementation actuelle et future, en particulier celle relative aux changements climatiques et à la protection de l'environnement, a été recensée comme un risque pour le Mouvement Desjardins. En effet, les exigences liées au système de plafonnement et d'échange de droits d'émission de

GES, à la tarification du carbone ou aux réductions des émissions de GES pourraient se répercuter sur les membres et clients entreprises. Elles pourraient aussi avoir une incidence sur leurs fournisseurs et ceux du Mouvement Desjardins, en particulier si les coûts du carbone sont élevés.

La réglementation émergente liée à la divulgation d'informations représente également un risque qui pourrait entraîner une augmentation des coûts d'exploitation pour le Mouvement Desjardins et ses membres et clients entreprises, pour rendre leur structure conforme aux exigences réglementaires. À l'heure actuelle, le Mouvement Desjardins se conforme aux différentes réglementations en vigueur et suit de près l'évolution des avis émis par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) et les autres organismes de réglementation.

Risques technologiques

Ne pas posséder les outils technologiques nécessaires pour faire face aux problématiques liées aux changements climatiques, lors d'une hausse soudaine du volume de réclamations liées à des événements extrêmes, par exemple, pourrait avoir des conséquences sur la performance de nos réseaux et sur l'accès à nos différentes plateformes internes et externes. Ce risque pourrait entraîner une perte de clientèle au profit de concurrents ainsi que des pertes financières. Il touche autant le Mouvement Desjardins que les entreprises avec lesquelles celui-ci a des relations d'affaires.

Risques de marché

Le défaut de tenir compte de la demande croissante des membres et clients pour des solutions et des produits respectueux de l'environnement (comme des options de financement qui appuient la transition vers une économie faible en carbone ou des investissements intégrant les facteurs ESG) pose un risque de perte de clientèle au profit de concurrents.

La pression exercée par les agences de notation pour que les sociétés cotées intègrent les facteurs ESG et prennent en compte le risque climatique pourrait également réduire la valeur de certains placements ou détériorer la cote de crédit d'entreprises avec lesquelles le Mouvement Desjardins fait des affaires par le biais de son secteur Marchés des capitaux. À cet égard, soulignons l'initiative de cette unité du Mouvement Desjardins, qui a produit un rapport avec le concours d'une firme d'experts-conseils, en 2019, pour qualifier la performance ESG des sociétés cotées suivies par son secteur de la recherche.

Risques de réputation

Étant une institution financière majeure au Canada et l'une des plus importantes coopératives de services financiers au monde, le Mouvement Desjardins doit absolument préserver sa réputation. Une prise en compte inadéquate des risques et opportunités liés aux changements climatiques dans sa stratégie ou encore des pratiques ou des politiques ne correspondant pas à ses valeurs coopératives

poseraient un risque d'atteinte à sa réputation susceptible d'entraîner, entre autres, des impacts négatifs sur sa situation financière.

Les partenaires du Mouvement Desjardins sont également confrontés à ce risque, ce qui pourrait se répercuter sur sa réputation.

LES OPPORTUNITÉS

En priorisant le développement durable dans sa planification stratégique, le Mouvement Desjardins s'est donné pour ambition non seulement de réduire ses risques, mais également de saisir les opportunités qu'engendrent la lutte contre les changements climatiques, les mesures d'adaptation connexes et l'objectif d'une transition énergétique juste.

Offres alignées sur les opportunités

Les changements climatiques influencent de plus en plus la fréquence et la sévérité des catastrophes naturelles au Canada. En tant que troisième assureur de dommages au Canada et deuxième au Québec, le Mouvement Desjardins doit s'assurer d'être toujours présent pour ses membres et clients, pour les accompagner quand surviennent de tels événements, mais aussi les aider à prévenir ou à réduire les sinistres.

C'est dans cette optique que Desjardins Assurances générales a conçu une série d'offres:

- une couverture d'assurance inondation permettant de mieux protéger les biens des membres et clients particuliers contre ce type de dégât;

- le système [Radar^{MC}](#) servant d'outil de prévention pour les membres et clients grâce à des alertes par messagerie texte géolocalisées en cas de tempête ou de risque climatique imminent;



- le programme [Alerte^{MC}](#) permettant aux membres et clients détenant une assurance habitation de détecter rapidement les dégâts d'eau et les risques de gel et ainsi de limiter les dommages connexes.



Un mécanisme de gestion de situations exceptionnelles permet, en cas de catastrophe, d'avoir des équipes d'indemnisation sur le terrain, d'augmenter la capacité des centres d'appels et d'accélérer les processus d'estimation des dégâts et de remboursement, afin de maintenir la qualité du service aux assurés, et ce, malgré l'accroissement probable de la demande de services dans de telles circonstances.

Le Mouvement Desjardins offre également à ses membres et clients, particuliers et entreprises, des produits et services qui les incitent à adopter des comportements écoresponsables ainsi que des récompenses lorsqu'ils le font. C'est le cas, par exemple, de la première gamme de [fonds négociés en bourse \(FNB\) en investissement responsable](#) au Canada, conçue en 2018, qui s'inscrit dans notre vaste offre de produits en investissement responsable. Ces FNB visent une réduction importante de l'intensité carbone du portefeuille.

En mars 2019, un nouveau FNB sans réserve de combustibles fossiles a également vu le jour.

Dans un autre registre, l'[Offre habitation verte](#) procure des avantages exclusifs à la suite de l'achat ou de la construction d'une habitation neuve ou encore d'une rénovation certifiée par un programme reconnu. Quant au programme Fonds C, par son aide financière, il incite les entreprises en croissance à investir dans des équipements écoénergétiques pour réduire leur consommation d'énergie. Enfin, le programme télématique [Ajusto^{MD}](#) incite les membres et clients à adopter des habitudes de conduite plus écoresponsables en réduisant le nombre de freinages et d'accélération brusques, ce qui contribue à l'économie de carburant.

Nouveaux marchés

En complément, le Mouvement Desjardins s'assure d'investir dans les énergies renouvelables, afin de contribuer à une transition énergétique juste. Il mesure donc le volume de ses investissements et financements dans le secteur des énergies renouvelables. En incluant le Régime de rentes du Mouvement Desjardins, il détient des investissements de 1,25 G\$ dans de grands projets d'infrastructures d'énergie renouvelable. De plus, il se positionne depuis de nombreuses années dans le développement des technologies propres au Québec en tant que partenaire de prestige de la grappe de technologies

propres [Écotech Québec](#). Plusieurs travaux sont en cours pour favoriser l'émergence de ce secteur et appuyer son essor par la conception d'une offre de financement et d'investissement adaptée.



Pour soutenir la transition énergétique et l'électrification des transports au Québec et dans l'est de l'Ontario, le Mouvement Desjardins s'est engagé, en mars 2018, en partenariat avec Hydro-Québec et AddÉnergie, à installer 200 bornes de recharge pour véhicules électriques d'ici 2021. Depuis, 184 bornes, **dont la première superstation de recharge rapide en milieu urbain au Québec**, ont été installées dans les 17 régions suivantes: Québec, Charlevoix, Saguenay-Lac-Saint-Jean, Côte-Nord, Gaspésie, Cantons-de-l'Est, Centre-du-Québec, Laval-Laurentides, Mauricie, Abitibi, Chaudière-Kamouraska, Lanaudière, Bas-Saint-Laurent, Montérégie, Outaouais, Montréal et est de l'Ontario.

En 2019, le Mouvement Desjardins a rejoint un regroupement d'entreprises qui soutiennent le développement du gaz naturel renouvelable (GNR). Celui-ci permet de remplacer un combustible fossile

et de réduire l'empreinte carbone de secteurs comme l'agriculture et la gestion des matières résiduelles, tout en favorisant le développement économique et les investissements. On estime que l'utilisation de GNR pour remplacer 5 % de la consommation de gaz naturel réduirait les GES de plus de 570 000 tonnes, soit l'équivalent de retirer plus de 136 000 voitures de nos routes.

GIFCC — Recommandation n° 2

Décrire l'impact des risques et opportunités liés au climat sur 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. Les travaux actuellement en cours permettront éventuellement au Mouvement Desjardins de prendre en compte ces incidences sur l'analyse de 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.

Des exercices de simulations de crise intégrées à l'échelle de l'organisation sont réalisés annuellement. Ils ont pour objectif d'améliorer la capacité de l'organisation de réagir à des crises plausibles et de comprendre les impacts financiers des scénarios de crise, de même que leurs effets sur le cadre d'appétit pour le risque du Mouvement Desjardins. Ils permettent d'identifier des zones de vulnérabilité et d'évaluer les mesures d'atténuation à prendre quand les impacts sont jugés trop sévères.

Une dizaine de scénarios sont proposés annuellement par les économistes du Mouvement Desjardins. Le comité de gestion Finances et Risques Mouvement choisit les scénarios à quantifier en fonction de divers critères, dont la plausibilité et la sévérité des impacts. Deux scénarios liés aux changements climatiques ont également été ajoutés à ceux proposés par les économistes du Mouvement Desjardins cette année, mais ils n'ont pas été privilégiés ni quantifiés.

Assurance de dommages

En plus du programme de simulation de crise intégrée à l'échelle du Mouvement Desjardins, le secteur assurance de dommages dispose d'un programme similaire pour ses propres besoins. Chaque année, des scénarios reflétant les préoccupations du comité de direction et du conseil d'administration sont retenus pour être évalués par les membres du comité d'audit et de gestion des risques du secteur assurance de dommages. Un scénario portant sur les changements climatiques a été retenu parmi ceux évalués pour 2019.

Le scénario évalué est de nature qualitative. Il explore une grande quantité d'aspects possibles des impacts des changements climatiques sur le secteur assurance de dommages du Mouvement Desjardins, sur l'horizon 2030 à 2050. Il représente l'une des nombreuses situations qui pourraient se matérialiser selon la réponse de la population mondiale aux changements climatiques. Il a été construit en fonction d'hypothèses ni optimistes ni alarmistes concernant les émissions de GES, la situation

socioéconomique, la démographie canadienne et l'évolution du marché de l'assurance de dommages au Canada. Il s'appuie sur une revue de la littérature sur les changements climatiques, et plus particulièrement sur leurs impacts pour le Canada, l'économie des pays développés et l'industrie de l'assurance.

Le scénario explore les risques physiques et de transition, tels que décrits précédemment, ainsi que les mesures que pourraient prendre les entités gouvernementales en réponse aux impacts des changements climatiques sur la société. Pour le secteur de l'assurance de dommages, les risques physiques liés aux changements climatiques sont influencés par la survenance des événements climatiques, mais également par la façon dont les membres et clients de Desjardins sont exposés à ces événements et par leur résilience. Les risques de transition, quant à eux, dépendent de l'état de l'économie et des marchés financiers. Ceux-ci influencent l'environnement économique dans lequel évolue le secteur assurance de dommages, de même que son portefeuille de placements.

Ce premier scénario portant sur l'impact des changements climatiques à long terme permet au secteur de l'assurance de dommages d'approfondir sa compréhension de son exposition aux changements climatiques, mais aussi de dégager des suggestions d'actions à ajouter à celles déjà en place. L'une de ces actions consiste à établir une approche collaborative avec l'industrie, les organismes de réglementation

et les gouvernements. La participation du secteur assurance de dommages du Mouvement Desjardins au projet pilote du PNUE IF visant à quantifier l'impact d'une augmentation de la température sur les entreprises de cette industrie a d'ailleurs été motivée par les conclusions préliminaires de ce scénario. Les suggestions formulées à la suite de cette analyse visent à aider le secteur à mieux se préparer à gérer les risques des changements climatiques et à exploiter les opportunités qu'ils engendrent.

Placements

Les changements climatiques touchent également les activités de placement. Reconnaissant qu'ils peuvent poser un risque financier pour certains secteurs dans lesquels il investit, le Mouvement Desjardins a adopté une approche proactive de la gestion de ces risques. Dès 2015, il a ajouté l'objectif de décarbonisation des placements aux axes de développement à privilégier pour se positionner comme un chef de file dans la transition vers une économie verte et saisir les opportunités qui en découlent.

Appuyé par le [CIRANO](#), un comité de professionnels du Mouvement Desjardins a alimenté la réflexion et a coordonné les travaux qui ont mené à des recommandations sur l'adoption d'un processus optimal de décarbonisation des placements, conforme aux meilleures pratiques de l'industrie. L'analyse des données, le choix d'une mesure et l'évaluation des impacts sur les portefeuilles font partie des démarches ayant mené à la cible de décarbonisation annoncée en décembre 2017.

Cette prise en compte des risques liés aux changements climatiques pour nos placements a entraîné la mise en œuvre de différentes stratégies, dont les suivantes:

- la gestion de l'intensité carbone des portefeuilles de nos propres placements;
- le suivi rigoureux de l'exposition des portefeuilles de nos propres placements aux secteurs présentant un risque accru, notamment celui des énergies fossiles;
- l'établissement d'une position avantageuse sur le marché des obligations vertes au Canada;
- l'analyse ESG des entreprises faisant partie de l'univers d'investissement;
- la prise en considération des critères ESG dans nos activités de placement en immobilier et en infrastructures;
- l'engagement actionnarial:
 - le dialogue avec les entreprises, afin d'évaluer leur stratégie pour gérer les risques liés aux changements climatiques et de jouer un rôle d'influence auprès d'elles;
 - les votes aux assemblées des entreprises, en cohérence avec la politique de vote de Desjardins qui intègre les critères ESG; ces dernières seront ensuite informées de la façon dont nous avons voté.

Des travaux sur l'analyse des scénarios climatiques sont en cours. Ceux-ci, ainsi que notre participation au projet pilote du PNUE IF, conféreront au Mouvement

Desjardins une meilleure compréhension des impacts financiers des changements climatiques sur ses portefeuilles investis dans les marchés boursiers et obligataires. Le marché immobilier est également à l'étude. De plus, des outils sont en développement et continuent d'être évalués. La complexité des enjeux et l'incertitude liée aux prévisions à long terme rendent toutefois prématurée toute conclusion quantitative et incitent à la prudence et à la validation avec différents acteurs des milieux financiers. Des développements sont attendus en 2020.

3. Gestion des risques

GIFCC — Recommandation n° 1

Décrire le processus de recensement et d'évaluation des risques climatiques.

Les risques et les opportunités à court, moyen et long terme liés aux changements climatiques sont recensés, évalués et gérés dans le cadre d'un processus multidisciplinaire réalisé à l'échelle de l'organisation. Les personnes participant à ce processus, en collaboration avec les fonctions Gestion des risques ainsi que Développement durable et Finance responsable, doivent repérer les éléments pouvant générer un risque propre à leur domaine d'expertise (financement, investissement, placement, assurances et opérations). Elles doivent également évaluer le niveau de risque actuel (faible, modéré ou élevé) de chaque élément, déterminé en

fonction des méthodes de gestion en vigueur, ainsi que le niveau de risque cible, après mise en œuvre de plans d'atténuation des risques.

GIFCC — Recommandation n° 2

Décrire le processus de gestion des risques climatiques.

Les personnes participant au processus doivent s'assurer que les méthodes en place permettent une gestion suffisante des risques en lien avec la stratégie climatique du Mouvement Desjardins et l'atteinte du risque cible. Si ce n'est pas le cas, des mesures d'atténuation sont recommandées. Un plan d'action ainsi qu'un calendrier de mise en œuvre sont alors requis. Ces derniers sont sous la responsabilité de chaque secteur d'affaires ou fonction de soutien, toujours en lien avec leur domaine d'expertise. Un suivi trimestriel est effectué auprès de tous les acteurs et une reddition de comptes sera faite au comité d'orientation ESG à partir de 2020. Un rapport de suivi annuel est ensuite présenté au comité de gestion Finances et Risques Mouvement.

GIFCC — 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 la matérialité 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; un suivi trimestriel est effectué auprès de la haute direction.

4. Mesures et cibles

GIFCC — 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.

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
- Empreinte carbone des placements investis sur les marchés boursiers (actions et obligations d'entreprises)

GIFCC — 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 indiquée au point 6,2 du présent rapport.

GIFCC — 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.

La mesure de l'empreinte carbone fait partie des pratiques concrètes annoncées par le Mouvement Desjardins pour répondre au défi climatique. En 2019, le Mouvement s'est donné pour objectif de réduire de 20 % ses émissions de GES comptabilisées dans son bilan carbone d'ici le 31 décembre 2024, par rapport à l'année 2018.

De plus, pour ses propres placements, le Mouvement Desjardins s'assurera que, d'ici la fin de 2020, l'empreinte carbone de son portefeuille investi dans les marchés soit inférieure de 25 % à celle des entreprises qui composent les indices boursiers et obligataires. En date du 31 décembre 2019, la réduction était de 14,5 %.

Depuis 2017, le Mouvement Desjardins compense ses émissions de GES confirmées par son bilan carbone annuel par l'achat de crédits carbone certifiés en vertu de protocoles reconnus.

De plus, le Mouvement Desjardins concentre dans les énergies renouvelables ses investissements directs en infrastructures énergétiques réalisés à partir de ses propres placements, y compris le Régime de rentes du Mouvement Desjardins. Au 31 décembre 2019, le Mouvement Desjardins avait contribué à soutenir le secteur des énergies renouvelables avec des investissements de près de 1,25 G\$ et des financements de 1,5 G\$.

Le Mouvement Desjardins a bonifié ses critères liés aux enjeux ESG dans ses activités de financement. Ceux-ci prennent notamment en considération la gestion des émissions de GES et leur impact écologique.

6.2 NOS ENGAGEMENTS POUR LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES ET L'ADAPTATION À CEUX-CI

Desjardins met en œuvre les engagements suivants dans l'ensemble de son organisation pour appuyer une transition énergétique juste et assumer son rôle de chef de file vers une économie sobre en carbone:

- Nous déployons des initiatives d'accompagnement pour nos membres particuliers et entreprises afin de les soutenir dans cette transition avec une offre de produits financiers verts en constante évolution.
- Depuis 2017, nous sommes carboneutres grâce à la compensation des émissions de gaz à effet de serre associées à nos activités par l'achat de crédit carbone.
- Nous visons à réduire les émissions de GES comptabilisées dans notre bilan carbone de 20 % par rapport au niveau de 2018 d'ici le 31 décembre 2024.
- Pour leurs propres placements, le Mouvement Desjardins et le Régime de rentes du Mouvement Desjardins concentrent leurs investissements en infrastructures dans le secteur des énergies renouvelables. Au 31 décembre 2019, leurs investissements dans ce secteur, qui se chiffrent à près de 1,25 G\$, représentent une part importante (46,3 %) du portefeuille d'infrastructures.
- Nous visons à ce que d'ici le 31 décembre 2020 l'empreinte carbone de nos portefeuilles investis dans les marchés soit inférieure de 25 % à celle des entreprises qui composent les indices boursiers et obligataires, et ce, pour nos propres placements. Au 31 décembre 2019, cette empreinte carbone avait été réduite de 14,5 %.

- Dans l'ensemble de nos décisions d'affaires, nous ajoutons progressivement des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance pour favoriser une finance qui respecte l'environnement et les collectivités.
- En partenariat avec Hydro-Québec et AddÉnergie, nous procédons à l'installation de 200 bornes de recharge pour véhicules électriques d'ici 2021. Au 31 décembre 2019, 184 bornes, y compris une première superstation de recharge rapide à Montréal, ont été installées.



**Prix de l'impact social
de L'actualité dans la
catégorie «Environnement»**

Gestion des émissions de gaz à effet de serre et énergie

Nos approches de gestion | [GRI 305](#) | [302](#) | [103-1](#) | [103-2](#) | [103-3](#)

Les changements climatiques figurent parmi les défis les plus importants auxquels le monde est confronté. Le Mouvement Desjardins a choisi de concentrer son action environnementale sur cet enjeu. Nous agissons sur nos principales sources d'émissions de gaz à effet de serre (GES), principalement au Québec et en Ontario, mais aussi ailleurs au Canada, en intervenant dans les domaines suivants.



Transport

Le Mouvement Desjardins modifie les modes de déplacement professionnel de ses employés, notamment grâce à un programme de transport alternatif. Ce programme est accessible aux employés de nos principaux pôles d'emplois au Québec (Lévis, Montréal et Québec) et en Ontario (Toronto). Nous déterminons tous les ans un nombre cible d'employés en bénéficiant et lui attribuons un budget d'environ 1 M\$.

Nous mettons également à la disposition de nos employés la Navette Desjardins, un service par autocar qui assure leurs déplacements entre Montréal et Lévis. De plus, avec l'accord de leur gestionnaire, des employés peuvent travailler à domicile durant un certain nombre de jours par mois. Cette initiative contribue aussi à réduire l'effet de leurs déplacements. Depuis 2019, les employés qui bénéficient d'un véhicule de fonction doivent utiliser un sélecteur de véhicules offrant uniquement des modèles hybrides ou électriques. Nous offrons ainsi des choix plus écologiques aux employés concernés.



Consommation de papier

Dans le secteur financier, un employé consomme annuellement 50 kg à 75 kg de papier, soit 10 000 feuilles. En plus des émissions de GES, l'analyse du cycle de vie du papier met en évidence d'autres effets sur l'environnement, notamment:

- la déforestation;
- la consommation de ressources énergétiques non renouvelables et d'autres combustibles fossiles;
- la consommation importante d'eau;
- la production d'effluents et de boues de désencrage contenant des composés toxiques (papier recyclé);
- l'incidence des substances chimiques pour le blanchiment, y compris le chlore, dont les rejets polluants ont un potentiel d'émissions toxiques élevé.

Des documents papier sont utilisés dans les bureaux du Mouvement, principalement au Québec et en Ontario, et peuvent être transmis à nos membres et clients partout au Canada. En 2019, nous avons pris la décision d'acheter uniquement du papier fabriqué au Québec à 100 % de fibres recyclées postconsommation, ce qui nous permet de réduire au minimum les incidences négatives de son utilisation.

Le Mouvement Desjardins consomme chaque année près d'un milliard de feuilles de papier. Compte tenu des répercussions environnementales qui en découlent, nous avons relancé le Défi papier pour la période 2019-2024. Celui-ci vise à réduire notre consommation de papier et à augmenter notre utilisation de papier recyclé, et constitue ainsi une stratégie centrale de réduction des émissions de GES associées à nos opérations. Afin de définir et de prioriser des initiatives de réduction du papier, nous avons mis en place un groupe officiel d'employés représentant les secteurs d'affaires et les fonctions de soutien de notre organisation. Jumelé à l'infonuagique, le réaménagement de certains lieux de travail en environnements modulables favorise la collaboration et la mobilité tout en contribuant à réduire l'utilisation du papier. Les nouveaux guichets automatiques y contribuent aussi en n'exigeant pas l'utilisation d'enveloppes pour les dépôts. De plus, les imprimantes et les appareils multifonctions sont maintenant configurés pour imprimer en noir et blanc ainsi qu'en recto verso. Une reddition de comptes trimestrielle sur la consommation de papier est présentée au comité de direction du Mouvement.



Consommation énergétique

Présent dans l'ensemble du Québec, le Mouvement Desjardins est responsable d'une importante consommation énergétique nécessaire pour climatiser, chauffer et éclairer son parc immobilier ainsi qu'alimenter son matériel informatique. Nous mettons en place des mesures d'efficacité énergétique pour réduire nos émissions de GES et diminuer nos coûts liés à cette consommation. Ces mesures favorisent, par exemple, la qualification de plusieurs immeubles à des certifications LEED® et

6. Climat

BOMA Best®. Nous prenons des mesures d'efficacité énergétique tout au long du cycle de vie de nos immeubles. Le Mouvement a également signé la déclaration Statement by Financial Institutions on Energy Efficiency.

En 2019, nous avons lancé notre plan Transition énergétique Desjardins, ou TED, avec l'ambition de minimiser la consommation énergétique du portefeuille immobilier que nous gérons et d'en réduire les émissions de GES. Nous avons également entrepris l'évaluation de nos opérations immobilières selon des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) à l'aide de l'outil *Global Real Estate Sustainability Benchmark*. Des zones d'amélioration seront définies pour des sites où les effets sur l'empreinte carbone sont plus importants.

Depuis 2008, nous produisons un inventaire des émissions de GES provenant de nos activités. Nous publions cet inventaire dans le CDP (anciennement le Carbon Disclosure Project). L'objectif de ce dernier est de collecter et de suivre les stratégies des plus grandes entreprises mondiales en matière de lutte contre les changements climatiques au bénéfice des investisseurs.

En 2019, Desjardins a établi une nouvelle cible de réduction des émissions de GES comptabilisées dans son bilan carbone de 20 % par rapport au niveau de 2018 d'ici le 31 décembre 2024. Pour atteindre cette cible, nous priorisons la mise en œuvre de programmes internes d'optimisation des déplacements d'affaires, de réduction de la consommation de papier et d'efficacité énergétique. Nous n'avons pas recours à l'achat de certificats d'énergie renouvelable pour réduire l'empreinte de notre consommation d'électricité. Le solde des émissions de GES associées à nos activités est compensé par l'achat de crédits carbone certifiés selon des protocoles reconnus.

De ce fait, le Mouvement Desjardins est carboneutre depuis 2017. Notre démarche de compensation se fait sur une base volontaire, selon un processus rigoureux qui respecte les meilleures pratiques issues de la science et du marché. Les réductions des émissions de GES associées aux projets choisis sont quantifiées selon les règles du GHG Protocol et la norme ISO 14064, et vérifiées par une tierce partie indépendante et crédible. Les crédits carbone sont reliés à des numéros de série, ce qui assure leur unicité. De plus, nous maintenons une relation étroite avec des promoteurs qui font preuve de transparence et de permanence, et dont les projets entraînent une réduction des émissions de GES qui s'est confirmée dans le temps. Nous avons également confié un mandat à la Chaire en éco-conseil de l'Université du Québec à Chicoutimi pour vérifier la rigueur scientifique de notre démarche de compensation. Ce mandat d'analyse a permis de confirmer la validité de l'affirmation de carboneutralité de Desjardins pour l'année 2017 pour le périmètre de son inventaire. Nous choisissons des projets générant des retombées positives environnementales dans différentes provinces, tout en jouant notre rôle de leader socioéconomique au Québec et au Canada. En 2019, nous avons compensé 100 % de nos émissions de GES de 2018 et l'ajustement de 2017 en achetant des crédits carbone issus des projets suivants:

- En Colombie-Britannique: le projet Great Bear Forest, une approche collaborative entre les Premières Nations, le gouvernement de cette province, les groupes environnementaux et les entreprises forestières locales pour la gestion améliorée et la conservation de la plus grande forêt pluviale tempérée encore intacte au monde.
- En Ontario: le projet Niagara Escarpment Forest Carbon Project, pour la gestion, la conservation et la préservation de la diversité des écosystèmes le long de l'escarpement du Niagara.
- Au Québec:
 - Le projet des serres de Productions Horticoles Demers, pour la mise en place de systèmes de chauffage utilisant de l'énergie 100 % renouvelable comme des résidus de biomasse forestière ou les biogaz d'un site d'enfouissement.
 - Le projet des serres coopératives de Guyenne, pour la conversion d'un système de chauffage au mazout vers l'utilisation d'énergie 100 % renouvelable produite avec des résidus de biomasse forestière.
 - Le projet de Terreau Biogaz inc., pour la récupération et le traitement de biogaz issu des déchets d'un site d'enfouissement qui alimente le réseau de distribution d'énergie verte d'Hydro-Québec.

Nous avons également pris un engagement supplémentaire en octroyant un budget complémentaire équivalant à 1 % de notre bilan carbone, pour soutenir la Bourse du carbone Scol'ERE de Coop FA, un programme éducatif en milieu scolaire pour développer les comportements écoresponsables des jeunes et de leur famille.

6. Climat

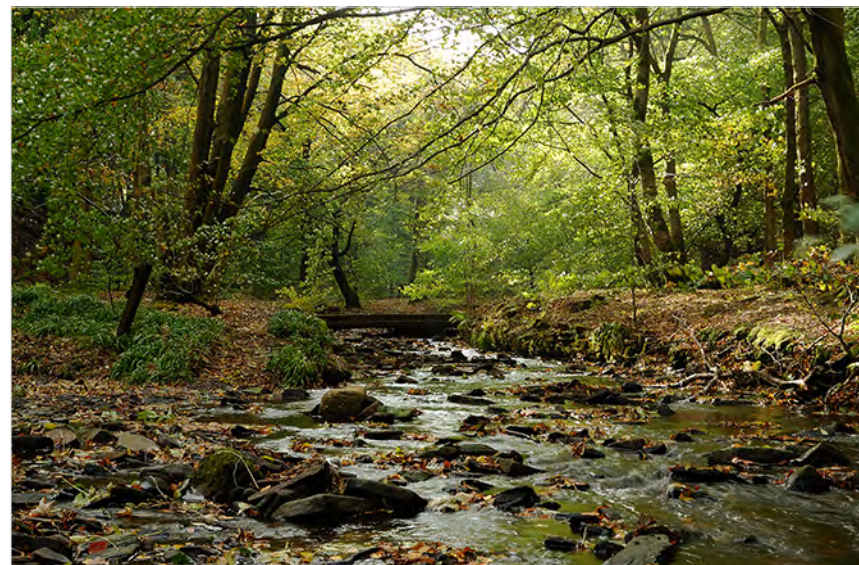
Intensité énergétique | GRI 302-3

Nous prenons l'intensité énergétique en compte dans le calcul de nos émissions de GES.

	2019	2018	2017
Intensité énergétique (en gigajoules/m ²)	0,87	0,88	0,88

Émissions de gaz à effet de serre (GES) en tonnes d'équivalent CO₂ | GRI 305-1 à 305-5

	2019	2018	2017
Émissions directes de GES (portée 1)	18 463*	17 076	14 036
Émissions indirectes de GES (portée 2)	4 293*	4 961	4 890
Émissions indirectes de GES (portée 3)	32 658*	38 079	27 094
Émissions totales	55 414	60 116	46 019
Intensité des émissions totales de GES/m ²	0,0250	0,0285	0,0216



*PwC a procédé à une [mission d'assurance limitée](#) relativement à ces indicateurs.

Les émissions de GES du Mouvement ont connu une baisse de 8 %, attribuable surtout à celles de portée 3. Cette diminution est principalement liée à celle du papier consommé, entre autres, grâce : au Défi papier, à l'achat systématique de papier 100 % recyclé et au ralentissement des activités marketing dans le second semestre.

- Desjardins adopte l'approche du contrôle financier pour déterminer la portée des déclarations, et les données ont été comptabilisées à l'échelle du Mouvement Desjardins : Réseau des caisses et ses centres, Fédération des caisses Desjardins du Québec, Desjardins Groupe d'assurances générales, Desjardins Sécurité financière, Desjardins Capital, Desjardins Gestion immobilière, Développement international Desjardins, Desjardins Gestion internationale d'actifs, Valeurs mobilières Desjardins, Groupe Technologies Desjardins, Desjardins Gestion des opérations des produits de placement, Desjardins Société de placement et Groupe Services partagés Desjardins. Les autres composantes du Mouvement Desjardins non spécifiées à cette liste sont exclues du périmètre de calcul.
- Les corrections apportées en 2018 concernent la consommation énergétique des caisses (propriétés et locations). En 2018, la majorité des factures de gaz naturel ont été consolidées incorrectement avec les factures d'électricité. Les factures de gaz naturel ont été réisolées comme pour les années précédentes et les calculs ont été refaits, ce qui explique les différences pour les données en lien avec la consommation énergétique dans les 3 portées.
- Périodes de déclaration: du 1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019 pour les données concernant le papier consommé, les déplacements d'affaires et les SACO ainsi que du 1^{er} octobre 2018 au 30 septembre 2019 pour les données d'énergie des bâtiments.
- La hausse des émissions de GES de portée 1 est principalement due à l'augmentation de 27,4 % des superficies du portefeuille de placements immobiliers et à trois fuites d'halocarbures déclarées en 2019, dont une de 113,6 kg de R410a (gaz réfrigérant) au complexe Desjardins.



**Parmi les employeurs
les plus écolos au Canada, selon
MediaCorp Canada**

6. Climat

Nous réduisons les répercussions environnementales de nos activités immobilières

En 2019, nous avons entrepris un projet pilote d'efficacité énergétique avec cinq caisses. De plus, pour la maintenance de nos immeubles à Lévis, nous utilisons maintenant cinq véhicules électriques, hybrides ou hybrides rechargeables.

Des ruches sont installées au complexe Desjardins à Montréal et à la Cité Desjardins de la coopération à Lévis. Annuellement, nous organisons une vente de miel issu des récoltes pour les employés.

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



Certification LEED®

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

Certification BOMA BEST®

Immeuble	Ville	Date de certification	Niveau
150, des Commandeurs	Lévis	2017	Platine
Complexe Desjardins	Montréal	2019	Or
6300, Guillaume-Couture	Lévis	2018	Argent
6500, Guillaume-Couture	Lévis	2018	Argent
95, des Commandeurs	Lévis	2018	Argent
59, Bégin	Lévis	2018	Argent
100, des Commandeurs	Lévis	2018	De base
200, des Commandeurs	Lévis	2018	De base
995, Alphonse-Desjardins	Lévis	2018	De base
6125, Wilfrid-Carrier	Lévis	2018	De base



Nous intégrons le développement durable à nos placements immobiliers

- Tous nos placements immobiliers en Ontario sont certifiés LEED® ou BOMA BEST®.
- Le portefeuille immobilier de Desjardins Gestion internationale d'actifs a participé pour la deuxième fois au Global Real Estate Sustainability Benchmark, et son score s'est amélioré de 13 %.
- Un système de gestion de données énergétiques appelé «Mesurable» est utilisé dans notre portefeuille canadien afin de mesurer et de surveiller la consommation d'énergie et d'eau et la production de matières résiduelles.



Prix Immeuble de l'année pour le 150, rue des Commandeurs, Lévis au Gala des Prix BOMA 2019-2020 de BOMA Québec

Prix nationaux TOBY® de BOMA Canada pour le 95 St. Clair Ave West, Toronto et le 150, rue des Commandeurs, Lévis



Nous encourageons le transport alternatif

Le Mouvement Desjardins a mis en place un programme de transport alternatif pour ses employés. Au moyen de différents incitatifs, celui-ci favorise l'utilisation de modes de transport plus durables (marche, vélo, autobus, métro, train, covoiturage, autopartage) pour les déplacements d'affaires et ceux du domicile au travail.

Nous proposons différentes mesures, comme des rabais sur le transport en commun, des commodités pour les employés se déplaçant à vélo, une application de jumelage et des stationnements réservés pour le covoiturage, ainsi qu'un abonnement d'entreprise à Communauto. Ces mesures s'intègrent dans des engagements récurrents de près de 1 M\$ par année.

En 2019, 9 753 employés ont bénéficié des mesures de ce programme, soit une augmentation de 10,5 % par rapport à 2018.



6.3 PROGRAMME RÉCÛP: POUR MIEUX GÉRER NOS MATIÈRES RÉSIDUELLES

Matières résiduelles

Notre approche de gestion | [GRI 306](#) | [103-1](#) | [103-2](#) | [103-3](#)

Chaque année, environ 13 millions de tonnes de matières résiduelles sont produites au Québec. Le Mouvement Desjardins travaille donc de concert avec ses fournisseurs et ses employés pour réduire l'incidence de ses activités sur l'environnement. Notre gestion des matières résiduelles s'inscrit dans notre volonté de favoriser le développement d'une économie verte ainsi que dans notre conformité à la *Loi sur la qualité de l'environnement*. Elle s'opère dans les sites des secteurs d'affaires et des fonctions de soutien où Desjardins est propriétaire ou locataire, à l'exception du réseau des caisses.

6,5 M\$ pour la collecte sélective

Depuis 2006, Desjardins a investi plus de 6,5 M\$ dans la collecte sélective municipale. Nous remettons ainsi plusieurs centaines de milliers de dollars tous les ans à Éco Entreprises Québec et à son équivalent canadien, Canadian Stewardship Services Alliance, pour participer aux efforts collectifs en faveur de l'environnement.

Gestion intégrée des matières résiduelles

Nous avons mis en place le Programme Récüp au sein de notre organisation afin de standardiser notre approche de gestion des matières résiduelles. Un système normalisé de collecte des données nous permet de recueillir annuellement les données relatives aux matières suivantes en vue de mieux les gérer:

- Papier et carton
- Articles de bureau
- Verre
- Métal
- Plastique
- Matières organiques
- Matériel informatique (ordinateurs de bureau et portables, imprimantes, serveurs, moniteurs, autres périphériques et cartouches)
- Matériel de télécommunication (casques d'écoute, cellulaires, téléphones filaires, systèmes de vidéoconférence et de visioconférence et périphériques)
- Mobilier de bureau

Des actions et des mesures concrètes sont mises en place pour réduire la quantité de matières résiduelles générées et promouvoir la réutilisation et le recyclage, selon l'approche des 4RV. En 2019, une personne a été engagée à temps plein afin de coordonner l'ensemble des activités liées à notre plan de gestion des matières résiduelles.

Le plan de gestion des matières résiduelle et les objectifs s'y rattachant sont révisés annuellement.



Nous réutilisons et recyclons nos matières résiduelles | GRI 306-2

Nous gérons les matières résiduelles de nos principaux lieux de travail depuis plusieurs années. 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 ¹ (en tonnes)	2019	2018	2017
Matières résiduelles envoyées à l'enfouissement	2 403,14	2 260,38	2 373,23
Matières résiduelles recyclées ou valorisées	3 179,90	3 809,60	3 873,05
Total des matières résiduelles générées	5 583,04	6 069,98	6 246,28
Taux de recyclage, de réemploi et de valorisation	56,96 %	62,76 %	62,01 %

¹Données liées aux immeubles de la Cité Desjardins de la coopération à Lévis et au complexe Desjardins à Montréal, bureaux occupés par nos employés.

Cette diminution du taux de recyclage, de réemploi et de valorisation de 9,24 % entre 2018 et 2019 est attribuable notamment à une augmentation de 142,76 tonnes des matières résiduelles envoyées à l'enfouissement et par une diminution de plus de 600 tonnes du papier recyclé confidentiel. La réduction de l'utilisation du papier encouragée par le Défi Papier peut expliquer cette situation. Entre 2013 et 2019, le taux de recyclage, de réemploi et de valorisation a augmenté de 18 %.

Exemple d'une initiative d'économie circulaire

Le Mouvement Desjardins, notre fournisseur d'imprimantes, Lexmark, et la Fondation Mira ont établi un partenariat visant à recycler les cartouches d'encre que nous utilisons pour financer les activités de cette dernière au Québec. En 2019, nous sommes parvenus à recycler 77 % des cartouches utilisées, que Lexmark a ensuite réusinées ou recyclées. Cette récupération de 19 727 cartouches a financé le dressage de 5 chiens Mira, pour une valeur totale de 133 394 \$.

Cette initiative basée sur l'économie circulaire nous permet de contribuer positivement à la société en favorisant l'intégration sociale des non-voyants et de minimiser l'effet de nos activités sur l'environnement. Elle rend de plus Lexmark en mesure de diminuer la quantité de matières premières nécessaires à la conception de ses cartouches. Il s'agit d'une belle initiative en matière de développement durable grâce à laquelle chaque acteur trouve son intérêt sur les plans social, environnemental et économique.

Des initiatives pour mieux gérer les matières résiduelles

- Depuis 2017, nous récupérons et redistribuons les fournitures de bureau laissées sur place à la suite des déménagements de nos employés. Un organisme à but non lucratif trie le matériel, puis l'envoie à divers organismes au Québec.

- À la suite de la modernisation du logo Desjardins, nous avons récupéré 26 000 épinglettes affichant le précédent logo. En collaboration avec l'artiste québécoise MC Grou, une œuvre d'art a été réalisée avec ces épinglettes.
- Pour une deuxième année, le Réparathon d'Insertech présenté à l'Espace Desjardins a accueilli des visiteurs lors du Jour de la Terre. Ouvert au grand public, cet événement gratuit visait à aider les gens à diagnostiquer le problème de leurs appareils défectueux et à réparer ceux-ci, lorsque possible, afin de prolonger leur durée de vie. Des techniciens d'Insertech et de Desjardins ainsi que des bénévoles offraient le service de réparation.
- Nous avons mis fin à l'achat de certains produits de plastique à usage unique – bouteilles d'eau plate, verres, bâtonnets à café et pailles – et de papier autre que celui fabriqué avec des fibres 100 % recyclées.
- En 2019, création d'un local Récüp destiné au grand public au complexe Desjardins à Montréal. Y sont récupérés:
 - Piles
 - Ampoules/fluorescents
 - Petit matériel électronique
 - Vêtements
 - Papier et carton
 - Matières compostables
 - Cartouches d'encre
 - Baguettes chinoises



GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Pour obtenir de l'information complémentaire sur les normes et les indicateurs, consultez [l'index du contenu GRI](#)