



# Principes pour une assurance responsable 2023

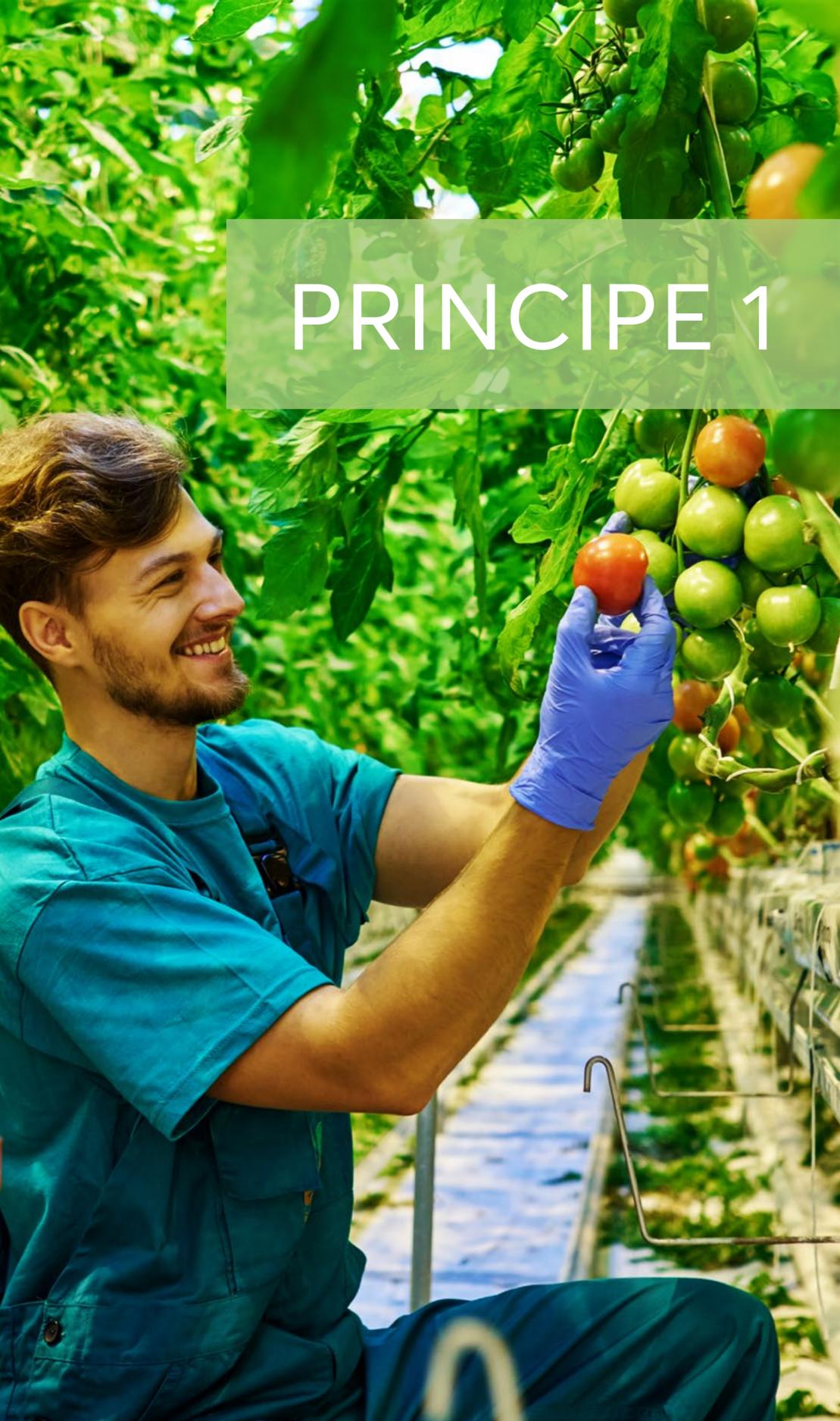
A close-up photograph of a person's hand reaching out to touch a stalk of wheat in a field. The scene is bathed in the warm, golden light of a sunset or sunrise, with the sun low on the horizon, creating a soft, hazy glow. The wheat stalks are in sharp focus, showing their intricate structure and golden-brown color. The background is a blurred field of similar wheat, extending to the horizon under the bright sky.

# Le développement durable chez Desjardins Assurances<sup>1</sup>

Desjardins Assurances, en tant qu'assureur de dommages et de personnes et gestionnaire de patrimoine, place le développement durable et la responsabilité sociale au cœur de ses activités. Inspirée par la vision et les valeurs coopératives du Mouvement Desjardins, dont elle fait partie, Desjardins Assurances offre des produits et services répondant aux besoins financiers de ses membres et clients en accordant une attention particulière aux critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).

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

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



# PRINCIPE 1

## NOUVEAUTÉS 2023

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

#### Intégration des enjeux ESG à la stratégie d'entreprise

- Le Mouvement Desjardins s'est doté d'une politique de développement durable, laquelle vise à harmoniser l'intégration des facteurs ESG dans ses activités. Cette politique a été adoptée par Desjardins Assurances<sup>2</sup>.
- Le comité d'orientation ESG, composé de gestionnaires de niveau vice-présidence de tous les secteurs d'activité de Desjardins, soumet des recommandations aux instances décisionnelles sur les enjeux ESG et assure la cohérence à l'échelle de l'organisation<sup>3</sup>.
- Desjardins Assurances s'assure de mettre en œuvre les positionnements entérinés par le comité d'orientation ESG, notamment dans les décisions d'investissement de ses fonds propres, ainsi que dans les processus de souscription auprès des entreprises<sup>4</sup>.
- La mise en œuvre des Principes pour une assurance responsable est intégrée aux initiatives de la planification stratégique de Desjardins Assurances et est suivie dans le cadre de sa gouvernance.

Un ensemble de formations au développement durable et à la finance responsable a été déployé, à l'échelle de l'organisation et dans les secteurs d'affaires :

- Une formation obligatoire sur les principes du développement durable a été lancée, avec l'objectif de former au moins 85 % de l'ensemble des employés de Desjardins d'ici la fin 2023. À la fin 2023, 95 % des employés avaient suivi la formation.
- En complément de cette formation obligatoire, l'Académie du climat, un parcours de formation ludique et modulaire, est offerte à l'ensemble des employés, afin qu'ils puissent mieux comprendre le système climatique, l'effondrement de la biodiversité, les impacts sur les sociétés humaines et l'économie, et finalement, les façons d'agir dès maintenant.

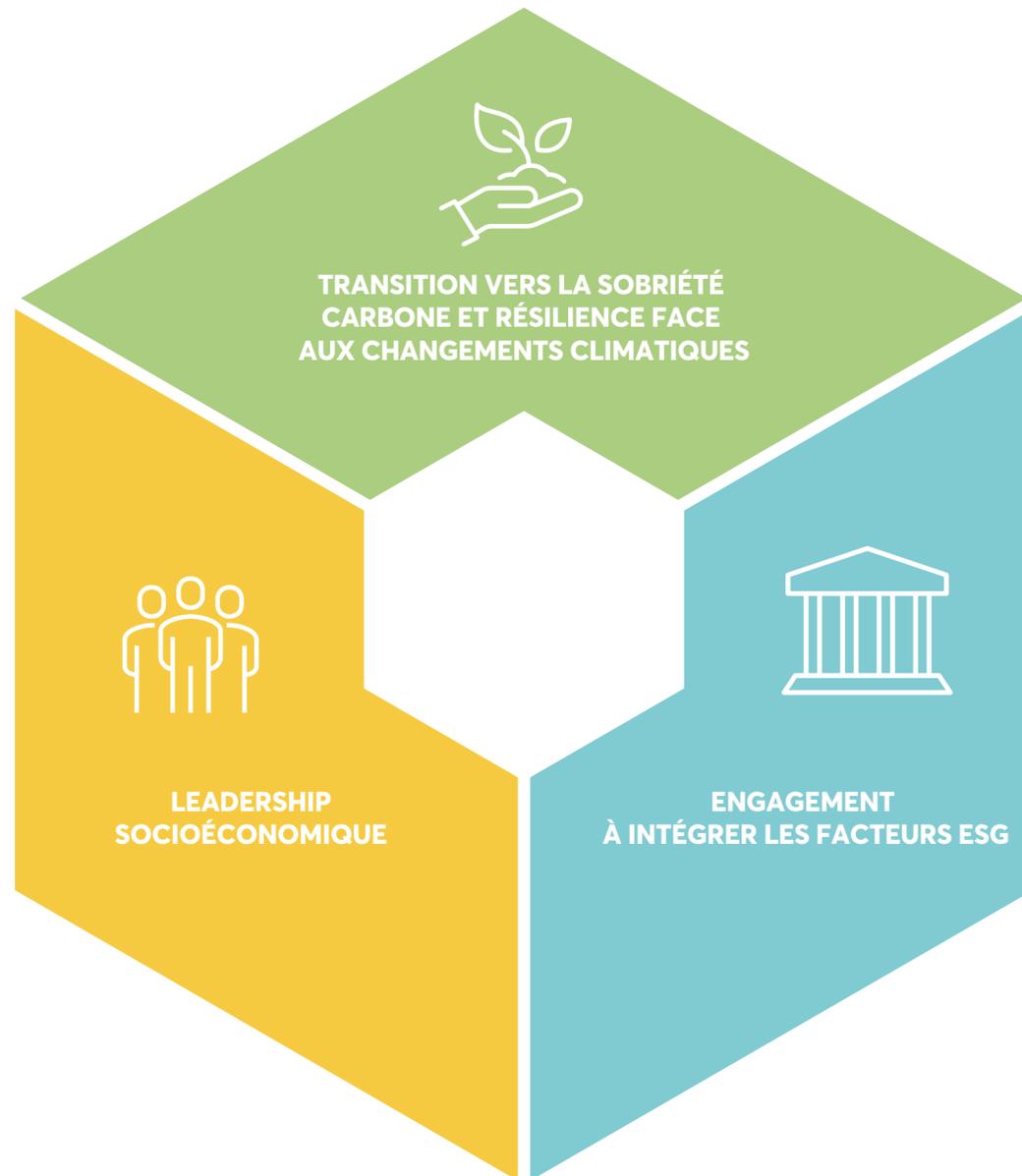
<sup>2</sup> Voir le [Rapport de responsabilité sociale et coopérative, page 58 – Politique de développement durable](#).

<sup>3</sup> Voir le [Rapport de responsabilité sociale et coopérative, page 9 – Mot du président du comité d'orientation ESG](#).

<sup>4</sup> Voir le [Rapport de responsabilité sociale et coopérative, page 58 – Positionnements ESG](#).

- Un parcours de formation en investissement responsable a été créé, selon les rôles et métiers des employés (initiation aux Principes pour l'investissement responsable [PRI], formations spécifiques pour les employés offrant des conseils en investissement et ceux assurant la gestion d'actifs). Certaines formations ont été développées à l'interne et d'autres proviennent d'organismes reconnus (comme CSI, l'Association pour l'investissement responsable, le Sustainability Accounting Standards Board, le CFA Institute).
- Une formation sur les Principes pour une assurance responsable et les manières de les intégrer dans nos modes de fonctionnement et prises de décision a été mise en place. Cette formation comprend un module sensibilisant les employés aux enjeux liés aux changements climatiques et à leurs impacts sur la santé des Canadiens, afin d'anticiper l'évolution des besoins de nos membres, de nos clients et de nos partenaires dans ce nouveau contexte.
- Les formations en investissement et en assurance responsables sont obligatoires pour certains rôles ciblés au sein de l'organisation et sont offertes à l'ensemble des employés ayant un intérêt sur les sujets. À la fin 2023, les taux de réalisation pour les rôles ciblés étaient de 85 % pour l'investissement responsable et de 92 % pour l'assurance responsable (cible : 85 % d'ici la fin 2023).

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



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

### Exemples :

- Radar<sup>5</sup> – Avis météo pour la prévention des dommages
- Alerte<sup>6</sup> – Solution de prévention des dommages liés aux dégâts d'eau, au feu, au risque de gel et au risque d'intrusion
- Ajusto<sup>7</sup> – Programme de télématique, assurance automobile
- Promotion du Programme d'aide aux employés (assurance collective) lors de situations plus difficiles



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

### Exemples :

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



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

### Exemples :

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

<sup>5</sup> Radar<sup>MC</sup> est une marque de commerce de Desjardins Groupe d'assurances générales inc. employée sous licence.

<sup>6</sup> Alerte<sup>MD</sup> est une marque déposée de Desjardins Groupe d'assurances générales inc., employée sous licence.

<sup>7</sup> Ajusto<sup>MD</sup> est une marque déposée de Desjardins Assurances générales inc.

En 2023, Desjardins ou ses composantes ont pris de nouveaux engagements en lien avec les changements climatiques, notamment Nature Action 100<sup>8</sup>.

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

Voir la section 5.2 Gouvernance et encadrements ESG, page 58 du [Rapport de responsabilité sociale et coopérative 2023](#).

## Gestion des risques liés aux changements climatiques

Desjardins a publié son sixième rapport sur les risques et opportunités liés aux changements climatiques<sup>9</sup> qui fait état des progrès réalisés selon les quatre piliers : gouvernance, stratégie, gestion des risques, et mesures et cibles (voir le rapport [En mouvement pour le climat](#)).

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

Desjardins Assurances a mené des études qui lui ont permis de progresser dans la compréhension et l'évaluation de leurs risques physiques et de transition, notamment par :

-  une évaluation des risques physiques liés à l'augmentation des maladies vectorielles, concluant à une importance jugée faible;
-  l'amélioration de la mesure de l'impact du risque de transition sur le portefeuille de placement des assureurs selon différents scénarios, à l'aide du modèle d'un fournisseur externe;
-  l'élaboration d'un scénario de crise lié au risque d'écoblanchiment qui a permis d'identifier des impacts d'ordre réputationnel et financier et des mesures d'atténuation.

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

## Gestion d'actifs

Les investissements des fonds propres de Desjardins Assurances sont gérés majoritairement par Desjardins Gestion internationale d'actifs (DGIA), filiale de Desjardins et signataire des Principes pour l'investissement responsable depuis 2017. DGIA oriente son processus décisionnel en fonction de quatre grands thèmes de développement durable qui représentent les enjeux prioritaires ciblés dans le cadre de ses analyses ESG, de ses recherches, de la conception de ses stratégies ESG et de ses activités d'engagement. En plus de tenir compte des objectifs de développement durable des Nations Unies, la réflexion de DGIA visant à sélectionner ses enjeux prioritaires a été influencée par les engagements de Desjardins en matière de gestion des risques ESG. Les quatre enjeux ESG prioritaires de DGIA sont :

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

Pour en savoir plus sur l'approche d'investissement responsable et d'engagement actionnarial de DGIA<sup>10</sup> et la façon dont ces enjeux prioritaires sont traités, consultez le [Rapport d'activité sur l'investissement responsable](#).

En 2021, le Mouvement Desjardins est devenu la première institution financière canadienne à adhérer à l'initiative internationale Business Ambition for 1.5°C, officialisant ainsi son objectif de zéro émission nette de gaz à effet de serre d'ici 2050. Conformément à cet engagement, Desjardins a fait valider par la Science Based Targets initiative ses cibles intermédiaires de réduction des émissions de gaz à effet de serre basées sur la science pour ses opérations et ses activités de financement et d'investissement.

La position stratégique en investissement responsable de DGIA est alignée sur les objectifs climatiques ambitieux du Mouvement Desjardins. Depuis octobre 2021, DGIA est signataire de la Net Zero Asset Managers initiative, appartenant ainsi au groupe international de gestionnaires d'actifs engagés à soutenir les efforts mondiaux pour limiter le réchauffement climatique à 1,5 °C par rapport au niveau préindustriel.

L'objectif de zéro émission nette d'ici 2050 de Desjardins est décliné en cibles intermédiaires de décarbonation des portefeuilles de placement des fonds propres :

- D'ici 2025 : réduction absolue de 30 % des émissions financées (par rapport à 2020).
- D'ici 2030 : réduction absolue de 50 % des émissions financées (par rapport à 2020).
- D'ici 2040 : zéro émission nette dans les secteurs de l'énergie, de l'immobilier et du transport.

Afin d'intégrer ces cibles ambitieuses de décarbonation dans ses portefeuilles de placement, DGIA a attribué à ses gestionnaires d'actifs des objectifs de réduction des émissions financées de 30 % d'ici 2025 et de 50 % d'ici 2030 (par rapport à 2020).

Au 31 décembre 2023, les émissions financées au sein des portefeuilles de placement de nos fonds propres ont diminué de 14,4 % par rapport à 2020.

En complément de ses objectifs de réduction de l'empreinte carbone, Desjardins s'est aussi engagé à atteindre les cibles suivantes pour l'investissement de ses fonds propres d'ici 2025 :

- Soutenir le secteur de l'énergie renouvelable en constituant un portefeuille d'au moins 2 G\$ d'actifs en infrastructure dans ce secteur. En date du 30 septembre 2023, le portefeuille totalisait près de 1,89 G\$ d'actifs.
- Obtenir une certification durable LEED ou BOMA BEST pour 100 % des actifs immobiliers. Au 31 décembre 2023, 96 % des immeubles de notre portefeuille immobilier avaient une certification durable.
- Déployer une stratégie d'engagement auprès de 25 entreprises canadiennes affichant une forte intensité d'émissions de CO<sub>2</sub> afin de les inciter à aligner leurs cibles sur les objectifs de l'Accord de Paris. En 2023, la stratégie d'engagement a été déployée auprès de 24 de ces entreprises.

De plus, DGIA offre à ses clients une gamme complète de fonds négociés en bourse (FNB) visant une réduction de l'empreinte carbone par rapport à l'indice de référence, incluant un FNB sans exposition aux énergies fossiles, ainsi que plusieurs solutions gérées activement qui visent une faible intensité carbonique en ayant recours à des filtres ESG négatifs.

<sup>8</sup> Voir le [Rapport de responsabilité sociale et coopérative, page 60](#), et le [rapport En mouvement pour le climat, page 20](#).

<sup>9</sup> Voir le rapport [En mouvement pour le climat](#).

<sup>10</sup> Voir le [Rapport de responsabilité sociale et coopérative, page 24](#).

DGIA a également développé en 2022 des indices Desjardins ESG qui sont alignés sur une trajectoire zéro émission nette, en plus de prévoir l'exclusion de secteurs controversés ainsi qu'une évaluation rigoureuse des pratiques ESG des émetteurs. Ces indices de référence aident à aligner les portefeuilles de placement sur les ambitions en matière de gestion des risques climatiques et de prise en considération des risques et occasions ESG dans l'ensemble des décisions d'investissement.

Pour en savoir plus sur les cibles et objectifs de DGIA, sur son modèle d'intégration ESG, ainsi que sur les stratégies et solutions d'investissement responsable offertes à ses clients, consultez le Rapport d'activité sur l'investissement responsable.

À la suite de l'établissement de sa position d'entreprise sur le secteur du charbon, Desjardins a précisé les conditions selon lesquelles il accompagnera dans la transition ses membres et clients du secteur de l'énergie, en se fixant des objectifs précis pour accélérer d'ici 2030 la transition vers les énergies renouvelables, ainsi que des cibles de décarbonation du secteur pétrole et gaz, en intensité et en absolu, pour ses portefeuilles de financement et d'investissement dans ce secteur (voir le rapport En mouvement pour le climat 2023 pour plus de détails).

## Pratiques de gestion responsable

À nouveau en 2023, Desjardins a été reconnu parmi les meilleurs employeurs au Canada, notamment pour l'équilibre travail-famille, le perfectionnement des compétences ainsi que la diversité et l'inclusion, en plus de figurer parmi les employeurs les plus écolos.

Desjardins est engagé dans une démarche pour intégrer l'équité, la diversité et l'inclusion à travers toute l'organisation et être reconnu comme un employeur bienveillant et inclusif<sup>11</sup>. Trois indicateurs de représentation de la diversité ont été identifiés :

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

Nous avons aussi adopté une cible de diminution de 41 % d'ici la fin 2025 de nos émissions opérationnelles (par rapport à 2019), pour cinq axes d'intervention prioritaires, soit la consommation de papier, les déplacements professionnels, la consommation énergétique de nos immeubles, la mobilisation de l'ensemble de nos employés et notre chaîne d'approvisionnement.

- **N** Durant l'année 2023, le niveau des émissions liées à l'énergie consommée par les bâtiments occupés par Desjardins (à titre de propriétaire ou locataire), à nos déplacements professionnels et à notre consommation de papier s'est établi à 19 394 t éq. CO<sub>2</sub>, soit une hausse de 2 % par rapport à 2022. Cette augmentation est principalement causée par une hausse des émissions liées aux déplacements professionnels<sup>12</sup>.
- Depuis 2021, toutes les ententes d'assurance de groupe en assurance de dommages sont signées en n'utilisant aucun papier. Si cette démarche a été amorcée en réponse au contexte pandémique, elle est depuis devenue la norme pour nos filiales La Personnelle et The Personal.
- Le transfert d'une partie de nos systèmes métiers en assurance de dommages dans l'infonuagique Azure de Microsoft, qui vise l'amélioration de l'expérience membre et client et l'évolution de nos capacités omnicanaux, vise aussi à améliorer à l'avenir la performance énergétique de notre parc technologique. Ce projet, qui a été amorcé en 2019, devrait procurer une réduction annuelle des émissions de GES de 261 t éq. CO<sub>2</sub>, soit l'équivalent de la consommation de 110 000 litres de carburant automobile.
- Nous électrifions graduellement notre parc automobile : cette initiative de Desjardins concerne principalement Desjardins Assurances, qui détenait 390 véhicules à travers le Canada au 31 décembre 2023, dont 321 hybrides, hybrides rechargeables ou électriques (soit 82 % de son parc automobile). Nous visons, à terme, à ce que notre parc automobile soit à 100 % hybride ou électrique.

## Pratiques commerciales responsables

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

## Contenu numérique en format accessible

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

## La transparence au cœur de nos communications

- Nous avons créé et rendu disponibles des fiches juridiques présentant des informations complémentaires et des références adaptées aux problèmes auxquels répond le plus fréquemment notre service d'assistance juridique.
- Nous avons mis en œuvre plusieurs initiatives pour sensibiliser nos membres et clients quant à leurs couvertures d'assurance, dont l'envoi de courriels aux assurés pour leur transmettre les informations importantes sur leur renouvellement et plusieurs mises à jour de l'information publiée dans la section blogue sur nos sites Web.
- Plusieurs initiatives ont été réalisées, dont la production de capsules vidéo éducatives et de webinaires, afin d'accroître les connaissances en investissement responsable et de faire connaître les avantages de ce type d'investissement ainsi que ses retombées positives sur l'environnement et les collectivités.

## Expérience membre et client<sup>13</sup>

Desjardins s'est illustré lors des Insurance Business Canada Awards en remportant pour une deuxième année consécutive le prix d'excellence de l'assureur vie et maladie de l'année, qui reconnaît l'engagement à l'égard de l'offre de produits et services et de l'éducation financière, et l'approche exemplaire de service à la clientèle. Desjardins y a également été mis en nomination pour son excellence en diversité, équité et inclusion.

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

## En assurance de dommages

Refonte des sites informationnels :

- Regroupement de nos différents sites informationnels en assurance de dommages des particuliers dans Desjardins.com – afin de rassembler sur une même plateforme les produits d'assurance de dommages offerts par Desjardins et d'offrir ainsi une expérience simplifiée, cohérente et personnalisée selon la province.
- Amélioration des sites Web d'assurance de groupe La Personnelle afin, notamment, de rendre la navigation plus simple et d'ajouter des accès rapides vers nos principales solutions en ligne, ainsi qu'une fonction de recherche de groupe plus facile d'utilisation.

<sup>11</sup> Voir le [Rapport de responsabilité sociale et coopérative, page 48](#).

<sup>12</sup> Voir le [Rapport de responsabilité sociale et coopérative, page 29](#).

<sup>13</sup> Voir le [Rapport de responsabilité sociale et coopérative, page 20](#).

Poursuite du programme de modernisation des systèmes informatiques :

- Livraison des transactions omnicanaux en assurance automobile au Québec, permettant aux membres et clients Particuliers et Entreprises de faire affaire avec nous et d'obtenir le même service de qualité en passant par le canal de leur choix.

**N** Communications proactives aux membres et clients dans un contexte économique difficile :

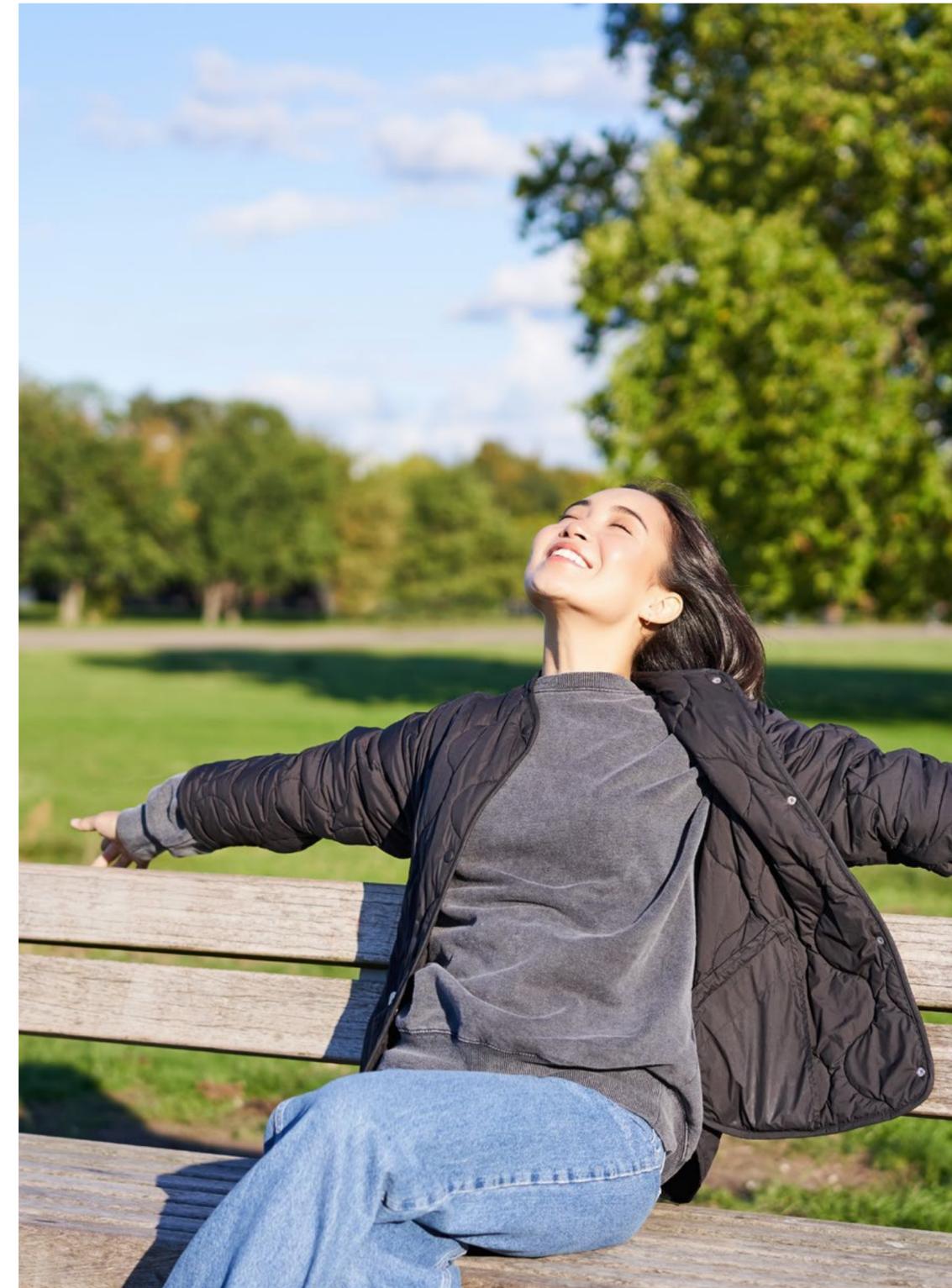
- Création d'un nouvel espace de renouvellement sur nos sites informationnels (Desjardins.com et LaPersonnelle.com) afin de permettre à nos assurés d'accéder facilement à des conseils et outils pratiques et de les aider à bien comprendre leur prime et à obtenir les protections adéquates au meilleur coût possible.
- Élargissement de la portée des communications lors du renouvellement afin de joindre un plus grand nombre de membres et clients et de les diriger vers l'espace de renouvellement.
- Plan d'accompagnement pour les clients dans le contexte d'augmentation des primes : communication sur le contexte de l'augmentation des primes afin de le rendre plus transparent, sur les mythes et sur les façons d'économiser, ainsi que révision de certains processus de perception, pour offrir des solutions de paiement flexibles aux membres et clients davantage touchés par l'inflation et qui ont de la difficulté à payer leur prime d'assurance.
- Développement d'un nouveau blogue pour dissiper les mythes courants sur les primes d'assurance et rafraîchissement des contenus sur les moyens d'économiser.

**N** Lutte contre l'augmentation des vols de véhicules par l'éducation et l'offre d'un système de repérage gratuit :

- Offre d'un système de repérage Tag aux assurés possédant des véhicules plus à risque.
- Création d'un blogue afin de diffuser des conseils et outils sur la meilleure façon de protéger les assurés contre le vol de voiture.

### En assurance de personnes :

- Mise en place d'actions permettant aux membres et clients d'obtenir une réponse en temps réel lors de leur demande d'assurance individuelle, et poursuite d'initiatives visant le rehaussement de l'offre et de l'accompagnement en assurance crédit pour répondre aux besoins de protection des membres et clients.
- Déploiement de nouvelles fonctionnalités numériques pour les membres et clients en assurance collective, telles qu'un simulateur de coûts de médicaments, un localisateur de prix en pharmacie et de l'information sur leurs limites et leur consommation en soins dentaires et en soins de santé complémentaires.
- Élargissement des frais admissibles au compte mieux-être, notamment ceux des solutions écoresponsables pour réduire l'empreinte écologique et des services de santé autochtones.
- Lancement de la couverture d'assurance collective Focus famille pour répondre aux différents besoins des personnes assurées qui ont de la difficulté à fonder ou à agrandir une famille.
- Collaboration à la publication d'un cadre de référence par l'ONU visant à sensibiliser l'industrie de l'assurance canadienne sur les liens entre l'équité sociale et les mesures d'adaptation aux changements climatiques.



## Conception de produits et services responsables

### Produits d'assurance de dommages

Nous avons amélioré nos garanties d'assurance en matière de dégâts d'eau pour nos membres Entreprises – ce qui permet d'offrir des couvertures plus complètes et adéquates.

**N** Dans le secteur des particuliers, deux mesures en reconstruction résiliente à la suite d'un sinistre sont désormais intégrées dans les contrats d'assurance.

- Refoulements d'égout : 1 000 \$ pour les dispositifs d'atténuation des dommages causés par l'eau à la suite d'un sinistre provoqué par un refoulement d'égout;
- Toitures en Alberta : 2 500 \$ pour le remplacement des bardeaux endommagés d'une toiture standard par des bardeaux résistants à la grêle de classe IV, à la suite d'un sinistre couvert, et ce, pour 69 municipalités à haut risque en Alberta.

### Solutions de placement et d'épargne-retraite collective

- Depuis 2022, toute nouvelle prime de rente individuelle souscrite chez Desjardins est investie automatiquement dans des placements respectant plusieurs critères ESG, une première au Canada.

**N** L'offre en investissement responsable a été bonifiée avec l'ajout de nouvelles catégories de parts destinées aux particuliers. De plus, la plateforme de l'épargne-retraite collective compte désormais 10 fonds d'investissement responsable.

**N** Desjardins Société de placement inc. a signé la Net Zero Asset Managers initiative, une alliance d'investisseurs soutenue par l'ONU pour atteindre la carboneutralité de leurs portefeuilles d'ici 2050.

- Les évaluations ESG de la majorité des fonds disponibles sur la plateforme de l'épargne-retraite collective ont été mises à jour en 2023. Une grille d'évaluation propre à Desjardins a été mise au point, portant exclusivement sur l'investissement responsable, selon plusieurs facteurs. L'évaluation ESG qui en découle est basée sur de l'information qualitative et est ensuite transposée en trois niveaux d'appréciation possibles.

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

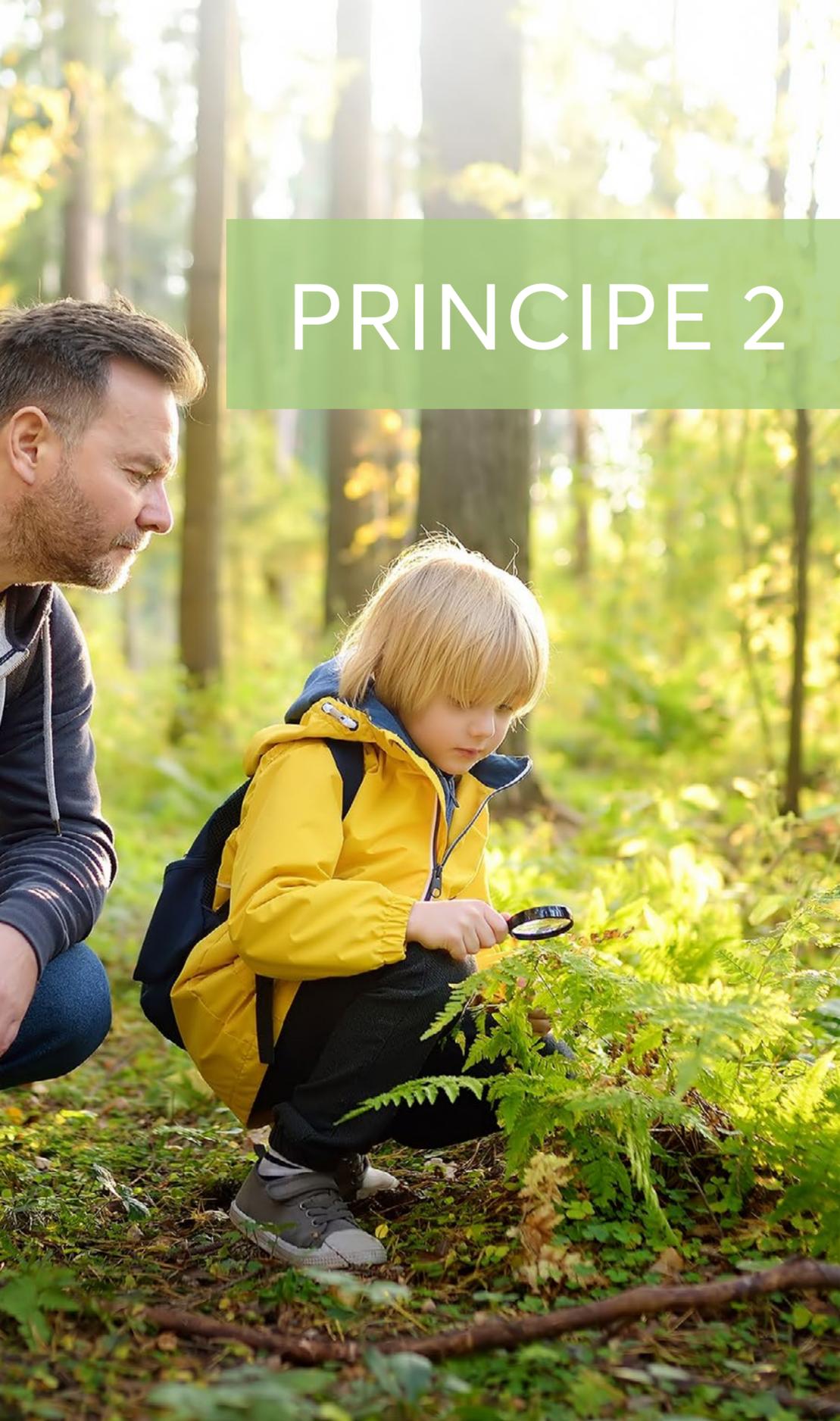
- Nous démocratisons l'accès à des protections de base essentielles, à prix abordable et sans examen médical, avec des produits tels que l'assurance accident Accirance Élite et l'Assurance vie 50+.
- Nous offrons une rente viagère adaptée aux personnes souffrant d'une maladie grave et dont l'espérance de vie est, par conséquent, réduite. Les prestations qu'elles reçoivent sont plus élevées que celles versées par une rente viagère conventionnelle afin de leur permettre de faire face à la maladie avec dignité et de conserver leur qualité de vie.
- Pour les jeunes conducteurs, Desjardins offre une assurance adaptée, des tarifs avantageux et des [conseils pour économiser](#).
- Des services d'assistance gratuits sont également disponibles selon les offres, permettant aux membres et clients d'obtenir une aide médicale lors d'un voyage, un service d'écoute pour passer à travers des périodes plus difficiles, des informations juridiques claires et dans certains cas, une assistance immédiate en cas d'urgence routière.
- Les nouveaux arrivants doivent relever de nombreux défis dès leur arrivée au Canada. C'est pourquoi Desjardins a développé du [contenu et des capsules en ligne](#) facilitant la compréhension du système financier canadien et une [offre de produits et services adaptée aux besoins](#) des nouveaux arrivants, dont l'accès à l'Assurance visiteurs au Canada (soins de santé et services d'urgence).

## Processus de réclamation simple, rapide et humain

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

- N** Offre d'une expérience totalement automatisée lors de la soumission d'une réclamation d'assurance soins de santé concernant l'un des 26 professionnels de la santé, ce qui permet le traitement instantané d'une réclamation et son remboursement à l'intérieur de 48 h.
- N** Abolition du délai maximal prescrit pour soumettre une réclamation d'assurance maladies graves, pour que nos assurés puissent se concentrer en priorité sur leur guérison plutôt que sur l'aspect financier et l'urgence de soumettre leur réclamation.

- N** Revue des critères d'admissibilité pour un traitement express sans document des réclamations d'assurance crédit et épargne. Ce traitement en 48 heures permet à nos membres et clients de gagner du temps et de perdre moins d'énergie à rassembler l'information.
- N** Révision du processus de réclamation pour l'assurance soins à domicile qui permet d'effectuer, pour les produits Vision associés à une maladie grave, une réclamation sans facture pour l'obtention d'un versement mensuel.
- N** Déploiement de Ma boîte sécurisée pour le dépôt des communications acheminées aux clients, aux preneurs et aux réclamants de l'assurance collective pouvant contenir des informations confidentielles.
- Simplification et numérisation des processus, ce qui évite des déplacements et des délais :
  - En 2023, 48 202 évaluations de dommages aux véhicules ont été réalisées par l'entremise de l'estimation par photos, une fonctionnalité électronique qui évite à nos membres et clients de se déplacer chez le carrossier.
  - Des fonctionnalités omnicanaux permettent aux assurés de faire leur réclamation automobile ou habitation en ligne. De plus, en assurance habitation, les assurés peuvent accéder à plusieurs détails concernant leur réclamation sur l'application mobile, ce qui en facilite le suivi.
  - Les processus sont adaptés aux besoins des membres et clients en situation critique (par exemple lors de phénomènes extrêmes).
  - Lors d'événements climatiques extrêmes, des appels proactifs sont effectués auprès des clients potentiellement affectés par la situation. Les processus d'indemnisation rapide sont activés pour permettre aux gens de retrouver plus rapidement leur situation initiale.
  - En 2023, des employés ont été envoyés sur le lieu de plusieurs événements dans l'objectif d'agir en tant qu'éclaireurs, d'être disponibles pour répondre aux questions de nos clients et les assister dans leur processus de réclamation, et d'être présents dans la communauté. À titre d'exemple, des ressources ont été déployées lors des feux de forêt en Nouvelle-Écosse, au Québec et en Colombie-Britannique, des inondations à Baie-Saint-Paul et de l'ordre d'évacuation de la digue Morier dans les Hautes-Laurentides.



# PRINCIPE 2

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

### Initiatives auprès des membres et clients

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

### Une communication constante pour la prévention et la sensibilisation

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

### Des solutions pour aider à passer à l'action

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

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

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

- Avec Radar, nos assurés sont avertis en cas de risques météo localisés à leur adresse afin de prévenir certains dommages à leur résidence et à leurs biens si un événement survient.
- Nous avons poursuivi nos efforts de prévention en assurance habitation avec le programme Alerte, une solution de prévention des dommages liés aux dégâts d'eau, au feu, au risque de gel et au risque d'intrusion.
  - Les membres et clients qui adhèrent au programme ont aussi l'option de s'abonner à un service de télésurveillance professionnel – sans obligation à long terme.
- Quant à Ajusto, un programme qui permet aux conducteurs d'obtenir une rétroaction sur leur conduite directement sur leur téléphone intelligent, il contribue à améliorer la conduite de nos assurés et, par le fait même, à accroître la sécurité routière.
  - Nos équipes ont travaillé à améliorer la fonctionnalité Ajusto incluse dans notre application et à augmenter le nombre de personnes qui l'utilisent afin de s'assurer que tous les Canadiens bénéficient de conseils et de rappels préventifs pour une conduite sécuritaire. Nous avons ainsi introduit le programme Ajusto sur le territoire de l'Alberta.

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

- N** • Focus famille vient en aide à toutes les personnes souhaitant fonder une famille. Notre engagement en matière d'équité et de diversité est à l'origine de cette initiative inclusive qui soutient l'accès à la famille et qui aidera les organisations à appuyer leurs employées et employés. Cette offre se traduit par un rehaussement des plafonds disponibles pour les traitements et les médicaments liés à la fertilité ainsi que par la couverture de nouveaux frais et services pour inclure les dernières avancées médicales. Prenato et Desjardins Assurances unissent aussi leurs forces pour offrir en exclusivité une série d'avantages pour les assurés qui souhaitent avoir recours aux services de dépistage génétique et d'accompagnement en périnatalité en clinique privée.
- L'objectif Poids santé permet d'intervenir à la source en agissant sur plusieurs facteurs à la fois afin d'aider les adhérents à gérer leur poids de façon réaliste et durable. Nous incluons les médicaments pour le traitement de l'obésité dans notre offre de service standard ainsi que l'accès à plusieurs professionnels de la santé pour optimiser la santé de nos assurés.

- Le programme d'amélioration de la qualité du sommeil offre des modules éducationnels et des séances thérapeutiques pour mieux dormir et ainsi enrayer les problèmes que peut engendrer le manque de sommeil.
- Toujours dans un souci de bien-être, les adhérents ont aussi accès à un programme d'aide aux employés et aux gestionnaires. Ces derniers, ainsi que leur famille, peuvent bénéficier de services confidentiels d'aide tels que la consultation en cabinet, au téléphone ou en ligne portant sur les problèmes personnels, conjugaux ou familiaux, ou encore les difficultés liées au travail.
- Desjardins Assurances met également à leur disposition et à celle de leur famille la télémédecine, leur donnant ainsi accès à des soins de santé virtuels en tout temps.
- L'accès aux soins de santé mentale est facilité grâce à la thérapie cognitivo-comportementale sur Internet (TCCi), qui est incluse avec plusieurs types de couvertures. Ce traitement de psychothérapie est le plus étudié et le mieux reconnu cliniquement pour les troubles de santé mentale tels que la dépression, l'anxiété et l'insomnie.

### Des gestes concrets pour l'autonomie financière

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

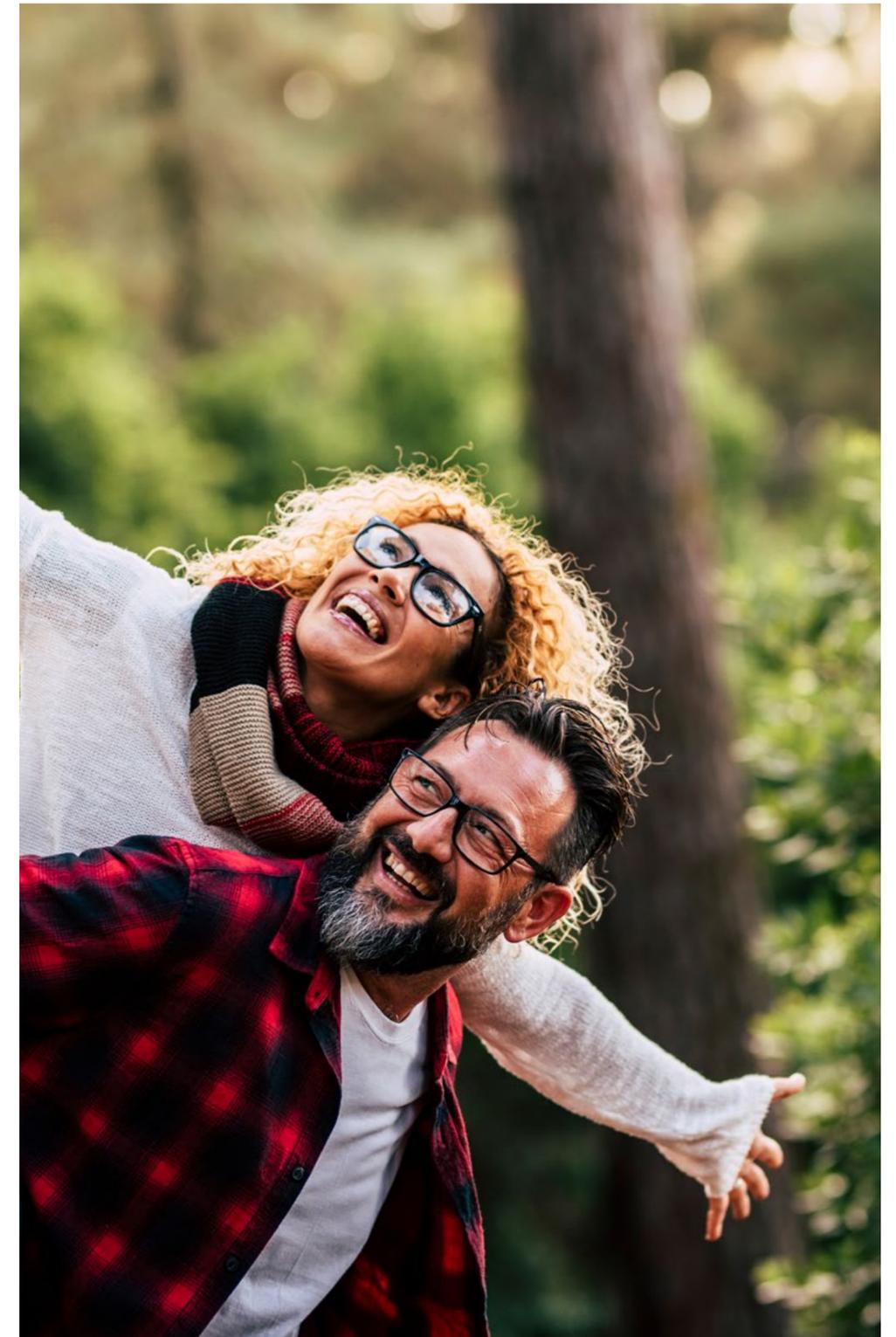
### Initiatives auprès des partenaires

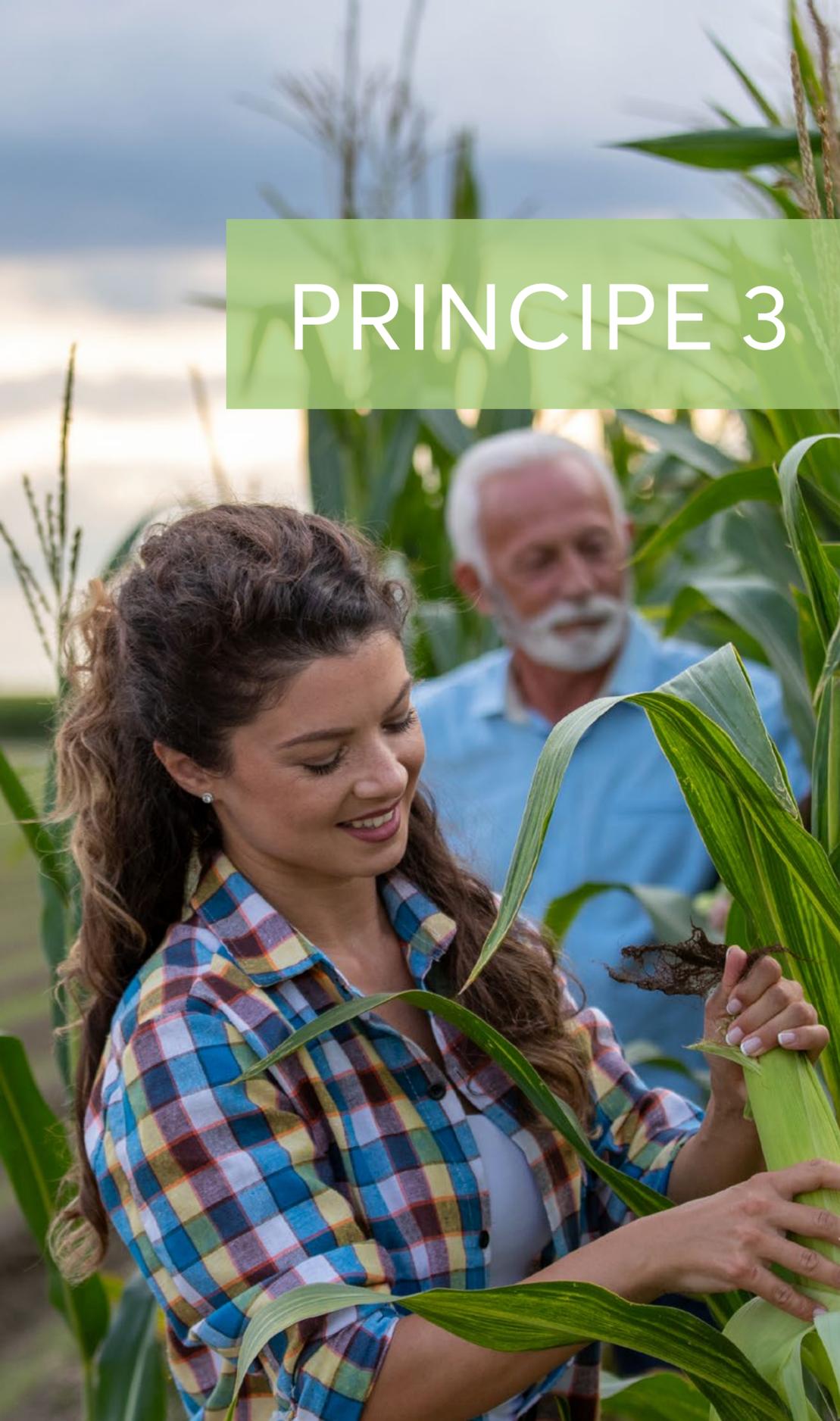
- Desjardins Assurances fait partie des premiers dans l'industrie à intégrer les facteurs ESG dans la sélection des fonds offerts sur la plateforme de solutions en épargne-retraite collective. Le cadre d'évaluation et de notation des fonds est mis à la disposition des employeurs et des intermédiaires.
- Un programme de certification en investissement responsable est proposé pour mieux outiller les conseillers des réseaux Desjardins et hors Desjardins quant à la façon dont ce type d'investissement permet aux membres et clients d'atteindre leurs objectifs financiers tout en générant des retombées positives sur l'environnement et les collectivités. À ce jour, 4 563 conseillers ont réalisé le programme de certification.

### Initiatives auprès des fournisseurs

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

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





# PRINCIPE 3

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

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

- À la fin 2022, DGIA a signé un engagement du secteur financier pour la biodiversité, le Finance for Biodiversity Pledge, puis, en 2023, le Nature Action 100. L'objectif est de mieux comprendre l'exposition de nos solutions de placement aux risques et aux occasions liés à la biodiversité et au capital naturel.
  - À l'occasion de la COP28 au début décembre 2023, Desjardins a appuyé, avec plusieurs autres acteurs de la place financière québécoise, la lettre ouverte de Finance Montréal visant à promouvoir l'adoption des nouvelles normes de divulgation ESG de l'International Sustainability Standards Board, comme cadre de départ robuste pour divulguer des informations pertinentes sur les risques et opportunités liés à la durabilité.
  - Desjardins était partenaire du Sommet de la finance durable 2023 à Montréal. À cette occasion, notre président Guy Cormier a participé à une discussion avec Mark Carney, ancien gouverneur de la Banque du Canada et de la Banque d'Angleterre, et envoyé spécial de l'Organisation des Nations Unies pour le financement de l'action climatique.
  - Au début octobre 2023, Desjardins était l'un des principaux partenaires de la conférence internationale Adaptation Futures, qui a réuni entreprises, décideurs politiques, scientifiques et représentants des populations touchées par les changements climatiques, afin de proposer des solutions d'adaptation concrètes et concertées.
  - En avril 2023, les agences de notation Moody's ESG Solutions et Sustainalytics ont attribué à Desjardins le meilleur score parmi les institutions de la catégorie « banques diversifiées » en Amérique du Nord pour sa performance ESG et sa gestion des risques ESG.
  - Desjardins Assurances maintient un dialogue avec les gouvernements afin d'améliorer la compréhension et la sensibilisation quant aux changements climatiques, à leurs liens avec l'évolution des catastrophes naturelles, ainsi qu'à leurs effets sur les services financiers et les services d'assurance de dommages.
- En 2023, DGAG a participé au Sommet national sur l'adaptation aux changements climatiques organisé à Ottawa par Un Canada résistant au climat, événement qui a réuni des ministres de haut rang et des membres du Parlement de tous les partis. Ce sommet a offert une plateforme unique pour engager des discussions substantielles sur les stratégies visant à créer un Canada plus résilient face au climat.
  - Desjardins Assurances est un membre actif de l'Institut de prévention des sinistres catastrophiques.
  - Desjardins Assurances est membre des groupes de travail sur les changements climatiques de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes et du Bureau d'assurance du Canada (BAC).
  - DGIA est membre de l'IFRS Sustainability Alliance, un programme mondial d'adhésion aux normes de durabilité et d'information intégrée, et du GRESB, organisation privée à but lucratif qui évalue la performance ESG des actifs immobiliers.
  - DGIA siège au comité environnemental et social de la Canadian Coalition for Good Governance, qui a comme objectif de fournir des conseils sur les meilleures pratiques en matière de risques environnementaux et sociaux, dans une optique de gouvernance.
  - Des employés de Desjardins Assurances ont participé à plusieurs événements à titre de panélistes ou de conférenciers ou à la rédaction d'articles pour informer et sensibiliser la communauté financière. Leur participation portait sur :
    - les médicaments, la gestion des invalidités, l'obésité, la santé mentale et l'innovation technologique en santé;
    - l'investissement responsable, l'engagement actionnarial et les thématiques de la diversité-inclusion et de la rémunération dans le cadre des investissements;
    - l'enjeu de la biodiversité et du capital naturel et ses incidences pour les gestionnaires de portefeuilles.

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

### Soutenir les personnes dans toutes les circonstances

- D'ici la fin 2024, Desjardins aura investi plus de 3 M\$ en trois ans pour soutenir différents organismes faisant la promotion de la sécurité routière auprès de la population québécoise et canadienne (Parachute, Fondation de recherche sur les blessures de la route, arrive alive DRIVE SOBER®, Opération Nez rouge).
- La campagne d'entraide Desjardins permet d'amasser des fonds au profit de Centraide, de la Fondation Desjardins et de la Croix-Rouge, pour bâtir des milieux de vie inclusifs et améliorer concrètement la vie des gens plus vulnérables. En 2023, ce sont 35 074 donateurs – employés, membres de conseils d'administration et retraités de Desjardins – qui ont participé, contribuant à une collecte record de 9,53 M\$.
- Le Fonds Desjardins d'assistance aux sinistrés a été mis sur pied afin d'offrir un soutien financier exceptionnel aux membres et clients qui vivent des moments difficiles à la suite d'un sinistre non couvert par leur protection d'assurance de dommages. Un montant total de plus de 94 000 \$ a été versé et 30 sinistrés ont reçu de l'aide en 2023.
- Le programme Philanthropie Assurance de dommages vise à valoriser, à encourager et à promouvoir le bénévolat ou toute forme d'activité caritative auprès des employés de Desjardins Assurances.

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

- En s'associant avec des partenaires tels que la [Fondation des maladies du cœur et de l'AVC du Canada](#) et la [Société canadienne du cancer](#), Desjardins Assurances soutient la recherche et fait la promotion de la santé.
- Desjardins Assurances est le [premier fournisseur d'assurance](#) collective à se joindre au programme de partenariat FOCUS, mis en place par Obésité Canada. Ce programme met à profit les ressources de chefs de file canadiens dans le secteur public et les secteurs de la recherche et des affaires pour financer la recherche, la formation et les initiatives de sensibilisation en matière d'obésité.
- Nous sommes aussi partenaires du [Groupe entreprises en santé](#), qui a comme mission de créer un mouvement sociétal permettant d'offrir des milieux de travail favorables à la santé et au mieux-être des employés.



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

- En 2023, ce sont plus de 5,2 M\$ qui ont été investis dans sept universités – quatre québécoises et trois ontariennes. Ces partenariats permettent de soutenir la recherche dans des domaines pertinents pour Desjardins (Institut international des coopératives Alphonse-et-Dorimène-Desjardins de HEC Montréal), d'appuyer des activités entrepreneuriales (startGBC au George Brown College) et d'élargir l'accès aux études supérieures avec des programmes de bourses (Desjardins Award in Artificial Intelligence and Systems Engineering à l'Université Western).
- Desjardins et le Centre d'études et de recherches intersectorielles en économie circulaire de l'École de technologie supérieure ont lancé un écosystème de laboratoires d'accélération en économie circulaire favorisant la recherche et le développement de pratiques et technologies innovantes. Avec une contribution de 2,1 M\$ sur cinq ans, Desjardins est un partenaire majeur de l'initiative.
- Desjardins Assurances poursuit sa collaboration avec l'Institut de prévention des sinistres catastrophiques, un centre de classe mondiale pour la recherche et la communication multidisciplinaires en prévention des catastrophes. Par ce partenariat, nous contribuons à la mission de l'institut visant à identifier et à appuyer des actions soutenues qui améliorent la capacité de la société à s'adapter aux catastrophes naturelles, à les anticiper, à les atténuer, à y résister et à s'en remettre.
- Desjardins Assurances a établi un partenariat avec Le Conference Board du Canada pour soutenir le financement d'études pancanadiennes et contribuer à la création d'un nouveau centre de recherche sur la santé mentale en milieu de travail. Grâce à ce partenariat, nous soutenons le développement des meilleures pratiques et d'expertises en santé et bien-être dans les milieux de travail, en plus d'exercer une influence positive sur l'avenir en santé mentale.
- Desjardins a établi un partenariat avec l'Institut sur la retraite et l'épargne de HEC Montréal, qui a pour mission de mieux comprendre les besoins des Canadiens et d'aider à concevoir des interventions pertinentes en matière d'éducation financière.
- En 2023, nous avons renouvelé notre partenariat avec la Chaire Desjardins en finance responsable de l'Université de Sherbrooke. Grâce à une contribution de 1 M\$, la communauté étudiante pourra se doter de nouvelles pratiques en gestion pour lutter contre les changements climatiques. Notamment, cet apport philanthropique permettra d'accroître et de développer des collaborations en recherche tant avec des spécialistes de l'industrie en finance responsable qu'avec d'autres disciplines universitaires.

## PRINCIPE 4

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

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

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

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