



# Principes pour une assurance responsable 2024



# 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

## 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, 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'activité :

- 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. Au 31 décembre 2024, 94 % des employés avaient suivi la formation. Celle-ci offre une introduction aux principes du développement durable et à leur application dans nos activités en tant qu'institution financière. Elle permet de connaître les notions et concepts fondamentaux du développement durable et de la finance responsable, d'adhérer à une vision partagée et d'intégrer le développement durable dans les processus de prise de décision.

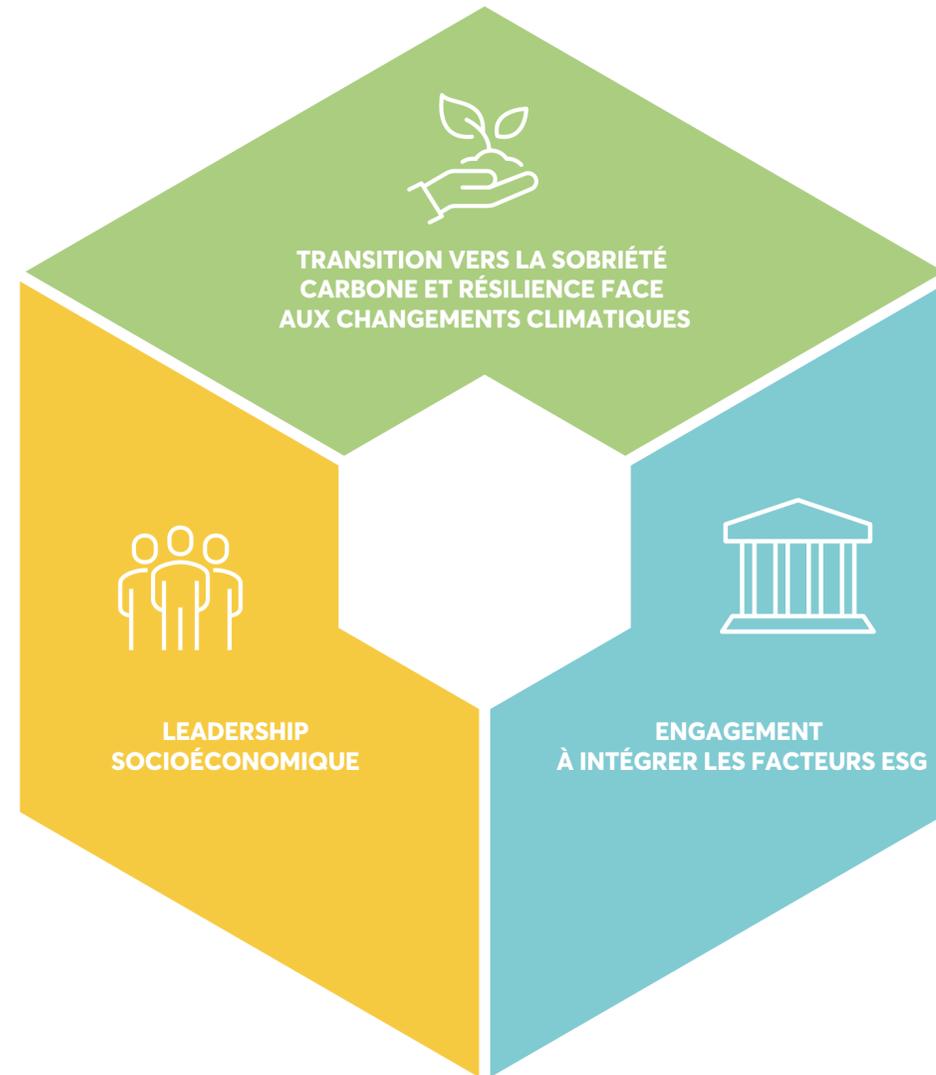
- En complément de cette formation obligatoire, l'Académie du climat, un parcours de formation ludique et modulaire, est offerte à l'ensemble des employés, afin qu'ils puissent mieux comprendre le système climatique, l'effondrement de la biodiversité, les impacts sur les sociétés humaines et l'économie, et finalement, les façons d'agir dès maintenant.
- Un parcours de formation en investissement responsable a été créé, selon les rôles et métiers des employés. Cela comprend l'initiation aux Principes pour l'investissement responsable (PRI) ou des 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). À la fin 2024, plus de 3 600 employés au sein du secteur Gestion de patrimoine et Assurance de personnes et du réseau des caisses avaient suivi ces formations.
- 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 et Canadiennes, afin d'anticiper l'évolution des besoins de nos membres, de nos clients et de nos partenaires dans ce nouveau contexte.

<sup>2</sup> Voir le [Rapport de responsabilité sociale et coopérative, page 69 – Politique de développement durable](#).

<sup>3</sup> Voir le rapport [En mouvement pour le climat, page 9 – Gouvernance](#).

<sup>4</sup> Voir le [Rapport de responsabilité sociale et coopérative, page 70 – Positionnements ESG](#).

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
- Promotion du Programme d'aide aux employés (assurance collective) lors de situations plus difficiles
- Mesures de reconstruction résiliente à la suite d'un sinistre intégrées aux contrats d'assurance de dommages (voir la section Conception de produits et services responsables, page 8)



## 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, 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.

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

Pour en savoir plus, voir la section 5.2 Gouvernance et encadrements ESG, page 69 du [Rapport de responsabilité sociale et coopérative 2024](#).

### Gestion des risques liés aux changements climatiques

En 2024, le Mouvement Desjardins a publié son septième rapport sur les risques et opportunités liés aux changements climatiques, 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](#)).

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

- N** • la participation à l'exercice normalisé d'analyse de scénarios climatiques (ENASC), comme exigé par l'Autorité des marchés financiers (AMF) et le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF)<sup>6</sup>;
- N** • le développement de scénarios climatiques internes;
- N** • l'intégration de modèles de catastrophes à ses outils dans le but de rehausser ses capacités de quantification des risques climatiques.

Ceux-ci viennent s'ajouter aux exercices précédemment réalisés :

- Une évaluation des risques physiques liés à l'augmentation des maladies vectorielles qui a permis une meilleure appropriation des données pour dresser un profil des populations à risque;
- 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 de mieux comprendre ce phénomène répandu.

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 assureurs. 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 de Desjardins Assurances sont majoritairement gérés par Desjardins Gestion internationale d'actifs (DGIA), filiale du Mouvement 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;
- la protection de la biodiversité et du capital naturel;
- une gouvernance forte, intègre et résiliente.

Pour en savoir plus sur l'approche d'investissement responsable et d'engagement actionnarial de DGIA<sup>7</sup> et la façon dont ces enjeux prioritaires sont traités, consultez le [Rapport d'activité sur l'investissement responsable](#).

La stratégie climatique de DGIA en matière d'investissement responsable est alignée sur les objectifs climatiques ambitieux du Mouvement Desjardins. D'ici 2040, celui-ci vise à atteindre un bilan zéro émission nette sur ses activités opérationnelles (bâtiments, déplacements d'affaires et chaîne d'approvisionnement), ainsi que sur ses activités financières (investissements de ses assureurs et financements) dans trois secteurs fortement émetteurs de gaz à effet de serre : l'énergie, l'immobilier et le transport.



<sup>6</sup> Voir le [rapport En mouvement pour le climat](#).

<sup>7</sup> Voir le [Rapport de responsabilité sociale et coopérative, page 29](#).

Afin d'atteindre son ambition climatique, le Mouvement Desjardins a notamment adopté deux positionnements pour soutenir la transition vers un secteur énergétique faible en carbone et aligné sur les objectifs de l'Accord de Paris ([Positionnement sur le charbon thermique](#) en 2020 et [Positionnement sur le secteur de l'énergie](#) en 2023). Ces positionnements reflètent des travaux approfondis d'analyse et des efforts continus afin de mesurer l'exposition, d'identifier les opportunités d'investissement et de financement, et de soutenir les membres et clients ainsi que les sociétés dans lesquelles nous investissons dans le cadre de la transition.

L'ambition climatique du Mouvement Desjardins est précisée par des cibles intermédiaires (échéances 2025 et 2030), détaillées dans la section Mesures et cibles du [rapport En mouvement pour le climat 2024](#). Certaines des cibles intermédiaires visent la décarbonation des investissements des assureurs, notamment le portefeuille d'actions et d'obligations de sociétés et le portefeuille de placements directs en immobilier. Afin d'intégrer ces cibles ambitieuses de décarbonation dans ses portefeuilles de placement, DGIA s'est dotée d'outils afin de suivre l'évolution de ses portefeuilles en lien avec l'ensemble des cibles.

Par exemple, au 31 décembre 2024, les émissions financées absolues des entreprises de l'ensemble du secteur pétrolier et gazier qui composent le portefeuille d'investissement des assureurs (actions et obligations de sociétés) ont diminué de 18 % par rapport à notre année de référence (2020).

En complément de ses objectifs de décarbonation, Desjardins s'est aussi fixé les cibles suivantes pour les investissements de ses assureurs d'ici 2025 :

- Accroître nos investissements directs dans des infrastructures d'énergie renouvelable pour les porter à 2 G\$. En date du 30 septembre 2024, le portefeuille totalisait près de 2,1 G\$ d'actifs.
- Obtenir une certification durable LEED ou BOMA BEST pour 100 % de nos actifs immobiliers. Au 31 décembre 2024, 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'émission de carbone afin de les inciter à aligner leurs cibles sur les objectifs de l'Accord de Paris. En 2024, la stratégie d'engagement a été déployée auprès de chacune de ces 25 entreprises.

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](#).

## Pratiques de gestion responsable

- N** En 2024, le Mouvement Desjardins a de nouveau 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 écologiques.

Le Mouvement Desjardins continue de s'engager en faveur de la diversité, de l'équité et de l'inclusion à travers de multiples initiatives<sup>8</sup> en plus d'accroître le nombre d'indicateurs EDI divulgués<sup>9</sup>.

- N** En 2024, le Mouvement Desjardins a divulgué pour la première fois quatre de ses cibles EDI en faveur de la représentation des femmes, des jeunes de moins de 35 ans et des minorités visibles dans ses effectifs, à l'horizon 2028<sup>10</sup>.

Nous avons aussi mis à jour nos cibles de diminution de nos émissions opérationnelles :

- Nous visons une diminution de 50 % de nos émissions absolues directes de portée 1 et absolues indirectes de portée 2 d'ici 2030, par rapport à 2020 (cible approuvée par la SBTi).

- N** • Durant l'année 2024, le niveau des émissions liées à l'énergie consommée par les bâtiments occupés par Desjardins (à titre de propriétaire ou de locataire), à nos déplacements professionnels et à notre consommation de papier s'est établi à 18 975 t éq. CO<sub>2</sub>, soit un niveau légèrement inférieur à celui de 2023 (-6 %) <sup>11</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, qui vise l'amélioration de l'expérience membre et client et l'évolution de nos capacités pour l'omnicanal, 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 404 véhicules à travers le Canada au 31 décembre 2024, dont 35 électriques, 114 hybrides rechargeables et 250 hybrides (soit 99 % de son parc automobile). Nous visons, à terme, à ce que notre parc automobile soit composé à 85 % de véhicules électriques, et que le reste des véhicules soient hybrides ou hybrides rechargeables.

## 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 en voie d'être 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.
- N** • En plus de l'envoi de courriels aux assurés pour leur transmettre les informations importantes sur leur renouvellement et de plusieurs mises à jour de l'information publiée dans la section blogue sur nos sites Web, nous avons lancé en 2024 des campagnes afin de sensibiliser nos assurés à l'importance de mettre régulièrement à jour leur dossier pour rester adéquatement couverts.
- Plusieurs initiatives ont été réalisées, dont la production de capsules vidéo éducatives et de webinaires, afin d'accroître les connaissances des membres et clients 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.

<sup>8</sup> Voir le [Rapport de responsabilité sociale et coopérative, page 57](#).

<sup>9</sup> Voir le [Rapport de responsabilité sociale et coopérative, page 82](#) (annexe).

<sup>10</sup> Voir le [Rapport de responsabilité sociale et coopérative, page 82](#) (annexe).

<sup>11</sup> Voir le [Rapport de responsabilité sociale et coopérative, page 32](#).

## Expérience membre et client<sup>12</sup>

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

### En assurance de dommages

- Les différents sites informationnels en assurance de dommages des particuliers sont regroupés 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 simple, cohérente et personnalisée selon la province.

Bonification de nos solutions numériques :

- Les transactions en omnicanal sont disponibles en assurance automobile au Québec et hors Québec, ce qui permet 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** • Tous les clients de Desjardins Assurances du Québec détenant une police automobile et ayant un compte en ligne peuvent maintenant ajouter un véhicule à leur police de façon complètement autonome ainsi qu'un conducteur dans la même transaction.
- N** • Une page affichant les prochains paiements, les produits liés et les actions possibles figure maintenant dans le compte en ligne et l'application Desjardins Assurances Auto-habitation afin de simplifier la gestion des paiements.

Accélération de l'adhésion aux solutions numériques :

- N** • Des efforts soutenus ont été déployés en 2024 afin d'amener davantage de membres et clients à utiliser nos solutions numériques et ainsi favoriser l'accès à leurs documents d'assurance et aux transactions en ligne. En plus d'offrir l'option zéro papier systématiquement, nous avons accompagné les membres et clients dans l'activation de leur compte en ligne et le téléchargement de l'application mobile, notamment en effectuant une campagne d'appels sortants.

Communications proactives avec les membres et clients :

- Un espace de renouvellement figure 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.
- Les contenus de blogue ont été rafraîchis sur nos sites informationnels pour aider à mieux comprendre le fonctionnement des assurances et à faire les bons choix de protections selon les besoins, ainsi que prodiguer des astuces de prévention pour éviter les mauvaises surprises.

Poursuite des efforts pour accroître la protection des véhicules contre le vol :

- N** • Offre d'un rabais de 100 \$ à l'installation d'un système de repérage Tag par nos clients propriétaires de véhicules à haut risque de vol en Ontario.
- N** • Lancement d'une campagne de sensibilisation auprès de nos assurés afin de prodiguer des conseils sur les moyens simples de se prémunir contre le vol de voiture.

### En assurance de personnes

- N** • Depuis 2024, les assurés possédant une assurance vie avec participation reçoivent un relevé de participation annuel. Celui-ci remplace l'avis anniversaire et leur offre un aperçu complet et détaillé de leur produit. Il leur permet de mieux comprendre les informations parfois complexes et augmente la fréquence des contacts avec nous. L'objectif est d'améliorer leur expérience et de garantir une communication transparente sur nos produits.
- N** • Depuis 2024, les membres admissibles peuvent accéder à une offre d'assurance lors de leur renouvellement hypothécaire numérique. Ils peuvent adhérer à l'Assurance prêt ou à l'Assurance prêt – marge Atout de manière autonome, protégeant ainsi leur financement en quelques clics. La majorité des demandes seront acceptées automatiquement, avec signature électronique des documents, ce qui simplifie le processus. Pour les cas particuliers, un conseiller en caisse les accompagnera.
- La simplification de l'Assurance solde de crédit vise à répondre aux préoccupations des membres concernant la complexité du produit et à en améliorer la valeur pour l'assuré. D'ici 2027, toutes les activations de cartes de crédit se feront par des canaux numériques, avec une offre d'assurance solde intégrée. Les modifications apportées font passer de 10 % à 20 % l'indemnité mensuelle en cas d'invalidité et de perte d'emploi, et suppriment la limite d'âge pour la protection en cas de décès.



<sup>12</sup> Voir le [Rapport de responsabilité sociale et coopérative, page 23](#).

## Conception de produits et services responsables

### Produits d'assurance de dommages

- N** • En 2024, Desjardins Assurances a procédé à l'acquisition de La Compagnie d'assurance de l'Île-du-Prince-Édouard (ICPEI), ce qui nous permet d'offrir des solutions d'assurance de dommages plus complètes et étendues pour nos membres et clients Entreprises.
- N** • Tout au long de 2024, le secteur de l'assurance des entreprises a revu l'admissibilité de certains risques, ce qui nous permet maintenant d'offrir des couvertures à l'avantage des membres et clients responsables (par exemple, pour les immeubles ayant une toiture végétalisée).

Dans le secteur de l'assurance des particuliers, trois mesures en reconstruction résiliente à la suite d'un sinistre sont maintenant intégrées dans les contrats d'assurance :

- N** • Revêtement extérieur en Alberta : 1 000 \$ par côté de maison pour le remplacement d'un revêtement de vinyle par un revêtement résistant à la grêle;
- 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;
- 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.

### 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. Le [rapport annuel en investissement responsable des rentes responsables](#) a été publié pour la première fois en 2024.
- N** • La [politique d'investissement responsable](#) des produits structurés, publiée en 2024, précise la manière dont l'investissement responsable est appliqué dans le contexte spécifique de ces produits.

- L'offre en investissement responsable a été bonifiée avec l'ajout de nouvelles catégories de parts destinées aux particuliers. La plateforme de l'épargne-retraite collective compte 10 fonds d'investissement responsable.
- Desjardins Société de placement inc. est signataire de la Net Zero Asset Managers initiative, une alliance d'investisseurs soutenue par l'ONU pour atteindre la carboneutralité de leurs portefeuilles d'ici 2050.
- N** • Un nouvel aide-mémoire numérique sur l'investissement responsable a été déployé en 2024 en épargne-retraite collective.

### 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, sans examen médical, avec des produits tels que l'assurance accident Accirance Élite et l'Assurance vie 50+.
- Les nouveaux arrivants doivent relever de nombreux défis dès leur arrivée au Canada. C'est pourquoi Desjardins a développé une [offre pour les nouveaux arrivants](#), qui comprend notamment l'Assurance visiteurs au Canada (soins de santé et services d'urgence) et des ressources en ligne pour faciliter la compréhension du système financier canadien.
- Une révision complète du produit Assurance visiteurs au Canada a été effectuée au bénéfice des assurés. Cette révision a permis de porter le montant maximal de couverture à 300 000 \$. De plus, l'admissibilité a été élargie et les prestations ont été améliorées, notamment avec l'inclusion des spécialistes en santé mentale et l'ajout d'une protection pour la douleur dentaire.

### 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.

- Mise en place du service-conseil en assurance maladies graves pour les particuliers, conçu pour offrir des réponses rapides et claires sur la couverture d'assurance maladies graves. L'objectif est de réduire le stress des assurés et de leur fournir un soutien efficace tout au long de ce processus.
- 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.

- 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.
- Révision du processus de réclamation pour l'assurance soins à domicile qui permet d'effectuer, pour les produits associés à une maladie grave, une réclamation sans facture pour l'obtention d'un versement mensuel.
- 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.
- Numérisation des transactions liées aux soins de santé, y compris l'ajout de documents justificatifs requis directement dans les demandes de réclamation pour l'ensemble des adhérents de l'assurance collective.
- Simplification et numérisation des processus, ce qui évite des déplacements et des délais :
  - En 2024, 44 797 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 d'omnicanal 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 2024, 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 de la tempête Debby au Québec, des inondations en Ontario, de la grêle en Alberta et des feux de Jasper, dans la même province.

# 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

- 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. Nous publions aussi des conseils et 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 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 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.

- 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 travaillent constamment 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 et toutes les Canadiennes bénéficient de conseils et de rappels préventifs pour une conduite sécuritaire. En outre, le nouveau tableau de bord lancé en 2024 présente un résumé de la conduite et permet d'identifier les forces et les pistes d'amélioration.

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

- Focus 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 soutenir leurs employés. L'offre Focus famille s'adresse à toutes les personnes souhaitant fonder ou agrandir une famille. Prenato et Desjardins Assurances unissent aussi leurs forces pour offrir en exclusivité une série d'avantages aux assurés qui souhaitent avoir recours aux services de dépistage génétique et d'accompagnement en périnatalité en clinique privée.
- Focus santé des femmes : bien que les hommes et les femmes soient affectés par divers problèmes de santé, certains touchent les femmes différemment et plus fréquemment. Par exemple, dans la plupart des groupes d'âge, les femmes souffrent davantage que les hommes de maladies chroniques, en particulier de migraines, d'allergies, d'arthrite et de rhumatisme. Desjardins Assurances peut aider les employeurs à créer un milieu de travail plus inclusif et bienveillant, où les femmes se sentent accompagnées, en leur offrant des produits et des services adaptés aux problèmes de santé qui leur sont propres ou qui sont plus susceptibles de les affecter.

- Focus santé mentale : l'accès aux soins en santé mentale est plus qu'un sujet d'actualité, c'est un enjeu de société. La santé mentale peut être affectée par de nombreux facteurs (stress, équilibre travail-famille, vie personnelle, condition médicale, etc.) et peut avoir un impact direct sur le bien-être et l'entourage de la personne vivant avec des troubles de l'humeur, de l'anxiété, des dépendances ou des troubles alimentaires. Focus santé mentale est une combinaison de nos produits et services que peuvent choisir les preneurs pour les aider à composer avec cette réalité et à soutenir leurs employés ainsi que leurs personnes à charge.
- 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.
- Toujours dans un souci de bien-être, les adhérents ont aussi accès à un programme d'aide : les employés et les gestionnaires ainsi que leur famille peuvent bénéficier de services confidentiels 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.

### 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.

- Un parcours numérique a été mis en place pour permettre aux membres et clients d'effectuer en ligne de façon autonome un transfert d'un régime d'épargne d'une autre institution vers Desjardins.

### 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 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, 5 152 conseillers ont réalisé le programme de certification.

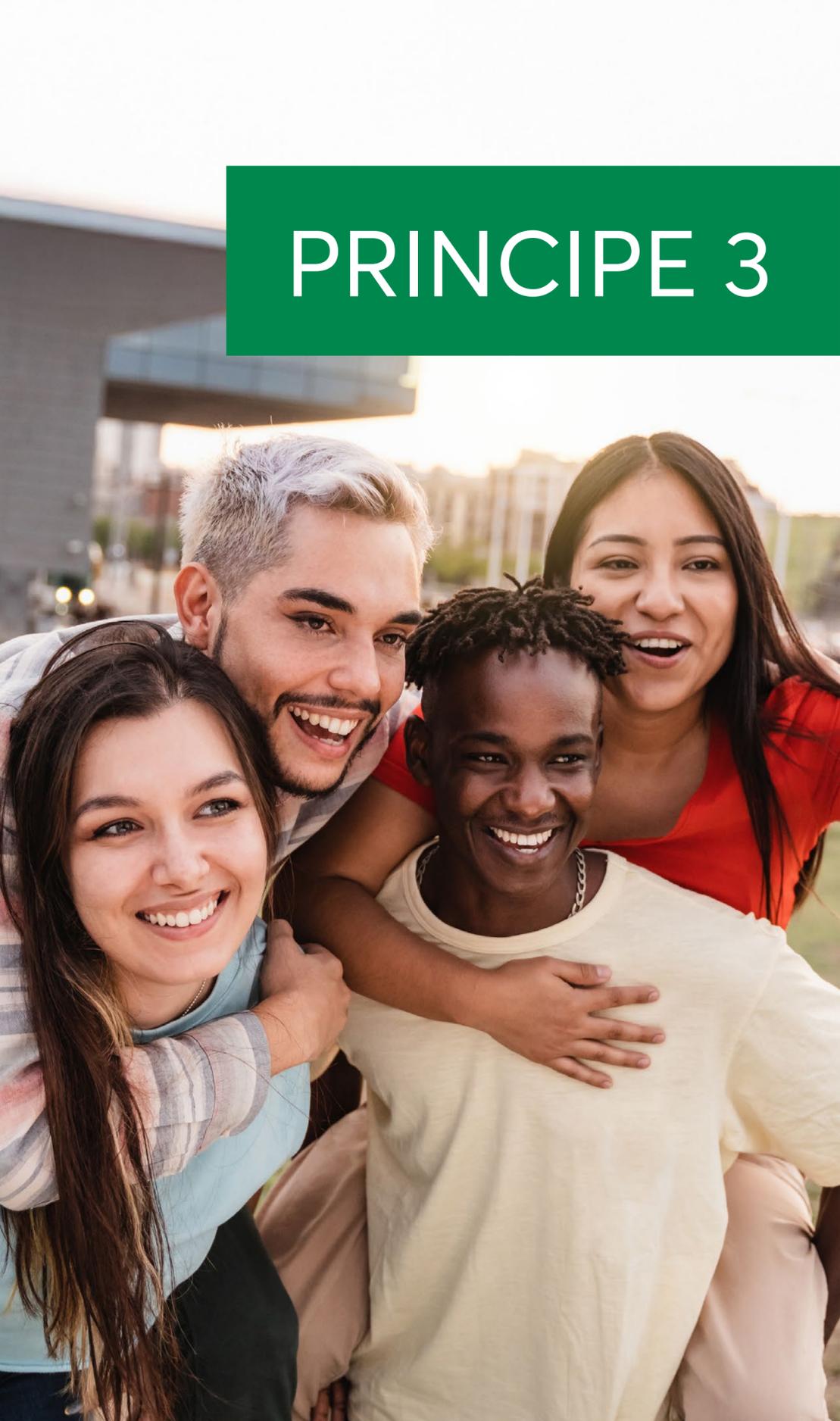
### Initiatives auprès des fournisseurs

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

- N** • DGIA a participé en 2024 à Toronto à l'événement PRI in Person, la plus importante conférence mondiale sur l'investissement responsable.
- N** • En 2024, le chef du développement durable du Mouvement Desjardins a été sélectionné à titre de membre du comité avisier qui mène les travaux d'élaboration de la feuille de route en finance durable du Québec. Cette initiative est portée par le gouvernement du Québec avec le concours de Finance Montréal.
- N** • Le Mouvement Desjardins a obtenu en mars 2024 la note AAA de la part de l'agence de notation MSCI Inc., qui vient récompenser nos efforts visant à intégrer les questions environnementales, sociales et de gouvernance dans nos activités. Cette note nous vaut de figurer, au 31 décembre 2024, parmi les premiers 9 % du classement mondial des institutions financières établi par [MSCI \(en anglais seulement\)](#).
- 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.
- N** – À ce titre, Desjardins Groupe d'assurances générales (DGAG) a travaillé en 2024 en collaboration avec le Bureau d'assurance du Canada et le gouvernement fédéral sur le développement du Programme national d'assurance contre les inondations, une solution visant à offrir une couverture d'assurance abordable contre les inondations pour les ménages canadiens situés dans les zones à risque élevé, actuellement non couvertes par les assureurs privés.
- En 2024, DGAG a de nouveau participé au Sommet national sur l'adaptation aux changements climatiques organisé à Ottawa par la coalition 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.
- DGAG 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.
- DGIA est membre de l'IFRS Sustainability Alliance, un programme mondial d'adhésion aux normes de durabilité et d'information intégrée, et participe au GRESB, une référence mondiale pour les marchés financiers en matière de performance ESG des actifs immobiliers et d'infrastructure.
- DGIA est membre de la Canadian Coalition for Good Governance, dont la mission est de promouvoir les bonnes pratiques en matière de gouvernance, y compris la gouvernance des enjeux environnementaux et sociaux.
- 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

- Entre 2022 et 2024, Desjardins a investi plus de 3 M\$ 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 United Way, de la Fondation Desjardins et de la Croix-Rouge canadienne, pour bâtir des milieux de vie inclusifs et améliorer concrètement la vie des gens plus vulnérables. En 2024, ce sont 34 383 donateurs – employés, membres de conseils d'administration et retraités de Desjardins – qui ont participé, pour une collecte record, combinée à la contribution de Desjardins, de 10,2 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.
- 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.
- Nous avons mis en place un partenariat avec Obésité Canada, qui 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 de [cœsion SP \(anciennement le Groupe entreprises en santé\)](#), 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

- 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 est membre fondateur du Centre pour le bien-être et l'efficacité en milieu de travail (auparavant appelé Centre de recherche sur la santé mentale en milieu de travail) du Conference Board du Canada. Ce partenariat permet de mener différentes recherches ayant pour objectif d'acquérir de nouvelles connaissances sur des sujets liés à la santé mentale et d'explorer les initiatives actuelles et futures pouvant être mises en place pour favoriser le mieux-être en milieu de travail.
- Un partenariat a été conclu avec Relief, un organisme à but non lucratif qui a pour mission d'aider les personnes vivant avec des problèmes d'anxiété, de dépression ou de bipolarité ainsi que leurs proches, notamment grâce à des approches d'autogestion et à des groupes de soutien. Notre partenariat permet d'appuyer l'organisme dans le déploiement pancanadien de son atelier d'autogestion de l'anxiété.
- N** • En 2024, nous avons établi un nouveau partenariat avec EHN Canada pour mieux accompagner les adhérents qui ont des troubles de dépendance. EHN Canada détient le plus grand réseau de cliniques privées au pays pour le traitement de tous les types de dépendances et des problèmes de santé mentale connexes, et offre également des traitements ambulatoires dans des centres reconnus. Nos adhérents peuvent bénéficier d'un tarif préférentiel, en plus d'utiliser leur couverture de soins de santé complémentaires pour payer les frais des traitements reçus.





## 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 sont signataires des Principes pour l'investissement responsable (PRI) et divulguent 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 ses engagements et témoignent de l'intégration progressive des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance à l'ensemble de ses activités.

