



# Principes pour une assurance responsable

DIVULGATION ANNUELLE 2019





# Le développement durable chez Desjardins Assurances

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 qui couvrent l'ensemble des besoins financiers de ses membres et clients en accordant une attention particulière aux critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).

## Notre engagement

Toujours travailler dans l'intérêt de nos membres et clients

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 (PSI) de l'Initiative Finance du Programme des Nations Unies pour l'environnement (**PNUE IF**). Le présent document constitue sa première divulgation.





## Principe 1

Nous intégrerons dans nos prises de décision les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance pertinents pour les métiers de l'assurance.

L'objectif du Mouvement Desjardins est d'enrichir la vie des personnes et des collectivités, à travers ses membres et clients, en favorisant le développement d'une économie durable et responsable. C'est pourquoi il incorpore les enjeux sociaux, environnementaux, économiques et de gouvernance dans sa planification stratégique, dans le développement et la gestion de son offre de services et dans ses relations avec ses partenaires. Desjardins Assurances s'assure également d'adopter des politiques et des pratiques de gestion lui permettant d'encadrer ses actions en lien avec les enjeux ESG qui le préoccupent.

### Le développement durable, partie prenante de notre stratégie d'entreprise

En 2017, pour faire face aux défis que représentent les changements climatiques, le Mouvement Desjardins a adopté un positionnement sur sa contribution aux objectifs de l'Accord de Paris. Il a ainsi pris des engagements officiels concernant la réduction de l'empreinte carbone dans la gestion de ses propres placements et le développement des énergies renouvelables dans ses investissements en infrastructures pour contribuer à la transition énergétique. De plus, pour intégrer graduellement les facteurs ESG dans l'ensemble de ses activités, il a créé un comité d'orientation ESG. Ce comité a la responsabilité d'étudier et de recommander au conseil d'administration (CA) des positionnements relatifs aux différents enjeux ESG qui préoccupent l'organisation et de voir à l'intégration et à la mise en œuvre des positionnements adoptés par le CA au sein des différents secteurs d'affaires.

En outre, reconnaissant l'importance du rôle que joue le secteur de l'assurance dans la lutte contre les changements climatiques et l'adaptation à ceux-ci, Desjardins Assurances a rejoint le Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques ([GIFCC](#)) formé par le Programme des Nations Unies pour l'environnement – Initiative Finance (PNUE IF).

### Politique de développement durable

Devant l'urgence d'effectuer une transition vers une économie qui réduit les inégalités et qui tient compte de la nécessité d'assurer un environnement sain et le renouvellement des ressources, Desjardins Assurances s'est dotée d'une politique qui confirme son engagement envers le développement durable. Plusieurs autres politiques appuyant l'atteinte des objectifs de développement durable ont également été adoptées, notamment la Politique d'investissement responsable, qui favorise l'intégration des dimensions environnementales et économiques.

Desjardins s'est doté également d'une Politique de déconcentration qui vise à augmenter le nombre d'activités réalisées en région afin de contribuer concrètement au dynamisme des collectivités sur tout le territoire. De plus, il possède une politique d'approvisionnement selon laquelle toute acquisition doit être faite par une équipe s'y consacrant exclusivement. Cette politique privilégie l'acquisition de biens et services auprès d'organisations responsables sur les plans économique, social et environnemental.

## Pratiques de gestion écoresponsable

Consciente que ses activités peuvent avoir des répercussions sur l'environnement, Desjardins Assurances a mis en place différentes mesures afin de minimiser les déplacements de ses membres et clients et de ses employés. L'amélioration de son parc technologique, l'implantation d'outils de collaboration virtuelle, l'électrification graduelle de sa flotte automobile et la promotion du covoiturage sont quelques exemples d'initiatives ayant été déployées en ce sens. Desjardins Assurances priorise aussi la mise en œuvre d'initiatives visant à réduire la consommation de papier. La numérisation de la proposition d'assurance vie, qui connaît beaucoup de succès avec le plus haut taux d'adhésion de l'industrie (90 %), permet d'éviter l'utilisation de plus de 500 000 pages couleur annuellement. De plus, les clients ont maintenant la possibilité d'accéder à leurs documents en ligne. Enfin, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, l'achat de certains produits de plastique à usage unique – bouteilles d'eau, verres, bâtonnets à café et pailles – est banni.

## Faciliter l'accès aux services

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. Elle s'est donc assurée que ses plateformes Internet sont conformes aux normes provinciales d'accessibilité, peu importe la région.

Desjardins Assurances met également tout en œuvre pour simplifier la vie des clients. Par exemple, elle intègre un questionnaire dynamique d'assurabilité qui les informe sur-le-champ de leur admissibilité, et minimise leurs déplacements pour diverses signatures ou pour des tests paramédicaux. Et en assurance de dommages, des services numériques permettent aux clients de réaliser en tout temps un nombre grandissant de transactions, notamment la soumission, l'achat et la gestion de polices d'assurance. Desjardins Assurances a d'ailleurs été classée au premier rang des assureurs canadiens en matière de maturité numérique en 2019, selon une étude publiée par la firme J.D. Power.

Par ailleurs, la connaissance du système financier canadien est l'une des conditions du succès pour l'intégration des nouveaux arrivants. Ayant à cœur le développement de tous, Desjardins Assurances s'est engagée dans l'éducation financière de cette clientèle. De plus, elle a conçu des protections spécifiques pour les nouveaux arrivants afin de faciliter leur intégration. Elle offre notamment une protection pour couvrir le délai de carence du régime d'assurance maladie provincial ou pour les personnes non couvertes séjournant au Canada avec un visa. Elle reconnaît aussi les années d'expérience de conduite lors d'une demande de soumission d'assurance auto pour les conducteurs provenant de certains pays admissibles.

Finalement, comme Desjardins Assurances prône l'accessibilité, elle se distingue sur le marché en démocratisant l'accès à des protections de base essentielles, à prix abordable, telles que certains produits d'assurance vie et d'assurance accident.

## La transparence au cœur de nos opérations

En début d'année 2020, la plupart des assureurs ont dû augmenter leurs primes en raison de problèmes de rentabilité généralisés dans l'industrie de l'assurance de dommages. De ce fait, Desjardins Assurances a non seulement outillé ses agents afin qu'ils soient en mesure de relayer l'information aux membres et clients, mais a également envoyé à ceux-ci des communications personnalisées afin d'expliquer les raisons de cette hausse. Ces informations étaient accompagnées de conseils proactifs pour les aider à mieux gérer leur prime d'assurance, et même à la réduire.

Dans ce même ordre d'idée, par souci de bienveillance, Desjardins Assurances a mis en place des moyens pour s'assurer que ses clients ne sont pas surprotégés. Effectivement, certains clients consciencieux oublient parfois que certaines protections d'assurance acquises comprennent déjà une assurance voyage et en reprennent systématiquement une avant leur départ. L'équipe du service à la clientèle a donc joint les clients concernés pour leur offrir proactivement un remboursement de leurs primes.

## Gestion proactive des risques

Desjardins Assurances reconnaît que les changements climatiques peuvent avoir des incidences sur ses membres et clients, mais aussi sur ses activités propres. Elle s'est donc dotée d'un processus annuel d'identification et d'évaluation des risques et opportunités liés aux changements climatiques. Elle s'assure trimestriellement de la mise en œuvre des plans d'action afin d'atténuer ces risques et de saisir les opportunités identifiées. Cela s'intègre dans le processus plus global de divulgation des risques et opportunités selon les recommandations du GIFCC.

## Processus d'indemnisation rapide, simplifié et humain

Desjardins Assurances place les membres et clients au cœur de ses décisions et activités. Elle a implanté des solutions virtuelles, sous forme d'estimation photo, afin de limiter les déplacements dans un moment assurément éprouvant pour les membres et clients. Cette nouvelle façon de faire accélère le processus et simplifie les étapes de réclamation. Ses représentants peuvent ainsi prendre une décision et répondre aux demandes d'information dans les plus brefs délais. Desjardins Assurances a également mis en place des solutions gagnantes pour rassurer les membres et clients tout au long du processus de réclamation, avec une prise en charge complète et systématique, mais aussi en s'assurant que la communication demeure simple, empathique et humaine. Finalement, elle a réorganisé les activités de réclamations d'assurance prêt en cas d'invalidité pour éliminer le délai d'attente si une maladie grave devait survenir et rendre le membre ou client totalement invalide. Les prestations sont alors payables dès le premier jour d'invalidité.

Dans un souci de soutien à la collectivité, les experts en sinistre de Desjardins Assurances n'hésitent pas à se déplacer pour accompagner les sinistrés lorsque ceux-ci vivent un moment difficile. La présence sur les lieux garantit une prise en charge optimale et évite des délais qui pourraient causer du stress supplémentaire aux membres et clients qui vivent des situations éprouvantes. Ainsi, en 2019, une municipalité du Québec a été sous le choc lorsqu'une digue naturelle a cédé, ce qui a causé d'importants dommages aux habitations. Près de 6000 personnes ont dû quitter leur domicile et quelque 2500 résidences ont été touchées. Dans les jours suivant le drame, les directeurs de section se sont rendus sur place pour prendre en charge nos clients, les rassurer et les guider dans le processus de réclamation. Des estimateurs et des experts en sinistre sont également allés rencontrer nos clients et visiter les lieux. Desjardins Assurances était aussi présente sur les lieux lorsque l'ouragan Dorian a frappé les Maritimes.

**Desjardins Assurances place les membres et clients au cœur de ses décisions et activités.**

Desjardins a mis en place des solutions adaptées pour ses membres et clients touchés par des phénomènes extrêmes afin de les soulager financièrement. Ils peuvent notamment obtenir un délai supplémentaire allant jusqu'à six mois pour le paiement de plusieurs produits et services.

## Conception de produits et services responsables

Desjardins Assurances conçoit et fait évoluer des produits et services socialement et écologiquement responsables, entre autres à l'aide de rabais offerts aux propriétaires d'habitation ayant reçu la certification « LEED » ainsi qu'aux propriétaires de voitures électriques, hybrides ou à faible consommation de carburant. Elle a de plus été la première compagnie d'assurance au Canada à offrir une couverture pour les inondations. Desjardins Assurances offre également des produits et des portefeuilles d'investissement responsable en assurance.

## Gestion d'actifs

La mesure de l'empreinte carbone fait partie des pratiques concrètes pour faire face au défi climatique. À cet égard, Desjardins Assurances s'est fixé une cible de réduction de l'empreinte carbone pour ses propres placements. C'est pourquoi dès 2020, l'empreinte carbone du portefeuille investi dans les sociétés de marchés publics sera inférieure de 25 % à celle des entreprises qui composent les indices boursiers et obligataires.

Les placements de Desjardins Assurances sont gérés par le gestionnaire de portefeuille Desjardins Gestion internationale d'actifs ([DGIA](#)). Celui-ci est signataire des Principes pour l'investissement responsable du Programme des Nations Unies pour l'environnement – Initiative Finance (PNUE IF).





## Principe 2

Nous collaborerons avec nos clients et nos partenaires pour les sensibiliser aux enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance, et les inciter à mieux maîtriser les risques et à développer des solutions concrètes.

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

Desjardins Assurances a pour objectif de dialoguer avec ses membres, clients et partenaires sur les bénéfices de prendre en compte les enjeux ESG. Toujours dans leur intérêt, elle met en œuvre et utilise divers outils et canaux de communication pour les sensibiliser à la prévention des risques et les aider à mieux se protéger.

### Informers pour mieux protéger

Desjardins Assurances a créé diverses initiatives de communication, dont la publication de **blogues**. Ces canaux diffusent des renseignements utiles et pertinents sur l'assurance des particuliers. Ils fournissent des références pour améliorer les connaissances sur la prévention des sinistres sur la route et à domicile, et de ceux liés à une entreprise ou aux événements météo et aux catastrophes naturelles.

### La technologie au service des membres et clients

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 de régimes collectifs. 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 sont mis à leur disposition.

Pour optimiser la communication préventive, Desjardins Assurances a entre autres développé deux applications :

- Radar, une application mobile qui envoie des alertes en cas d'événements météo extrêmes pouvant causer des dommages;
- Ajusto, un programme favorisant les bonnes habitudes de conduite et permettant d'ajuster la tarification des primes d'assurance en conséquence.



## Prioriser le mieux-être des membres et clients

En cette ère numérique, qui amène de nombreuses avancées mais aussi des risques nouveaux, Desjardins veut rendre accessibles des mesures de sécurité à la hauteur. Parce que le Mouvement Desjardins a à cœur l'intérêt de ses membres et clients, il a mis en place la Protection Desjardins. Non seulement cette protection permet à tous les membres et clients faisant affaire avec Desjardins de bénéficier du service de surveillance du crédit d'Equifax sans frais pour une période de 5 ans, mais elle protège aussi leurs actifs et leurs transactions financières. En cas d'utilisation frauduleuse des renseignements personnels des membres et clients, Desjardins les accompagne de façon personnalisée tout au long du processus de restauration de leur identité. Une équipe d'experts et d'avocats leur offre un soutien personnalisé, étape par étape, selon leur situation. Finalement, cette protection rembourse certains frais engagés dans le cadre d'une démarche de restauration d'identité, et ce, jusqu'à concurrence de 50 000 \$.

Pour témoigner de son engagement envers le mieux-être de ses membres et clients, Desjardins Assurances met aussi à leur disposition des services d'assistance gratuits. Cette initiative leur permet d'obtenir :

- une aide médicale lors d'un voyage;
- dans certains cas, une assistance immédiate en cas d'urgence routière;
- un service d'écoute pour passer à travers des périodes plus difficiles;
- des informations juridiques claires.

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

Dans cet esprit de coopérative financière, Desjardins Assurances développe et met en place des outils favorisant la réalisation d'actions concrètes pour le bienfait de sa collectivité. Ces dernières années, divers programmes et pratiques innovants ont été proposés aux membres, aux clients et aux employés pour les aider à mieux maîtriser les risques et à développer des solutions concrètes.

Par exemple, le programme Alerte est offert à l'assuré qui désire être avisé par texto d'un dégât d'eau ou d'un risque de gel. De plus, des capsules vidéo éducatives et personnalisées sous la thématique de l'autonomie financière sont proposées sur un site sécurisé aux participants des régimes d'épargne-retraite collectifs de Desjardins. Cette première dans l'industrie intègre les données du participant au contenu des capsules, et ce dernier reçoit des recommandations adaptées à sa situation. Cette solution s'intègre dans le programme de communication et d'éducation « Votre parcours, à votre façon » qui couvre tous les aspects de la planification de la retraite et vise à démocratiser l'accès à la retraite : un élément distinctif sur le marché canadien.

Le programme d'amélioration de la qualité du sommeil, quant à lui, offre aux adhérents en assurance collective des modules éducatifs, un questionnaire, des références 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 en assurance collective 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 et de résolution de problème tels que la consultation en cabinet, au téléphone ou en ligne portant sur les problèmes

personnels, conjugaux ou familiaux, la dépendance ou les difficultés liées au travail. Desjardins Assurances met également à la disposition de ses adhérents et de leur famille la télémédecine, leur donnant ainsi accès à des soins de santé virtuels en tout temps.

## Des relations d'affaires responsables au bénéfice de tous

Desjardins Assurances établit avec ses fournisseurs des relations d'affaires respectueuses, fondées sur la collaboration, le respect et les meilleures pratiques de l'industrie. Elle s'assure qu'ils comprennent et partagent sa démarche et ses efforts en matière de développement durable.

## Chef de file québécois de l'industrie financière en matière d'approvisionnement responsable

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

De plus, afin de mieux communiquer ses attentes en matière de développement durable à ses fournisseurs, Desjardins Assurances dispose d'un **Espace fournisseurs** qui inclut une section traitant de l'approvisionnement responsable. Elle s'est également dotée d'un Code de conduite à l'intention de ses fournisseurs afin de leur transmettre clairement ses attentes.



## Principe 3

Nous coopérerons avec les organismes de bienfaisance, les gouvernements, les régulateurs et les autres parties prenantes pour promouvoir au sein de la société une action globale répondant à ses enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance.

### Donner à son prochain

En plus de soutenir d'importantes causes, notamment par la création de campagnes nationales, Desjardins Assurances met sur pied de nombreux programmes au bénéfice des collectivités.

### Soutenir les personnes dans toutes les circonstances

Chaque année, la Campagne d'entraide du Mouvement Desjardins vise à sensibiliser les employés à leur rôle au sein de leur communauté. Lors de cette importante campagne de financement en milieu de travail, des efforts sont déployés pour optimiser l'engagement des employés par une contribution financière aux organismes soutenus ([Centraide](#), [Fondation Desjardins](#) et la [Croix-Rouge](#)).

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. Celle-ci s'engage ainsi à remettre 500 \$ aux organismes admissibles au sein desquels un employé a effectué au moins 40 heures de bénévolat. Elle double également la somme versée par un employé ou un groupe lors d'une campagne de financement pour un organisme admissible (jusqu'à concurrence de 100 \$, pour une participation individuelle, ou de 250 \$, pour une participation de groupe). Desjardins Assurances souhaite ainsi appuyer l'engagement de ses employés et encourager les comportements qui correspondent à ses valeurs.

Le Fonds Desjardins d'assistance aux sinistrés est 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. En plus des contributions à ce fonds, Desjardins peut accorder un soutien financier exceptionnel à des collectivités ayant subi des dommages extraordinaires lors d'accidents ou de catastrophes naturelles.



## Unir ses forces pour améliorer sa collectivité

Depuis 36 ans, Desjardins Assurances et Opération Nez rouge collaborent lors d'une campagne de sécurité routière. Chaque année, grâce à ce partenariat, des organisations vouées à la jeunesse et au sport amateur du Québec bénéficient des retombées financières de cette campagne. Desjardins Assurances soutient également des organismes comme la Traffic Injury Research Foundation (TIRF), un institut de recherche qui vise à réduire le nombre de blessures et de décès liés aux accidents de la route en sensibilisant les gens à la sécurité routière et en faisant la promotion de stratégies et de bons comportements au volant.

Soucieuse de la santé globale des Canadiens, Desjardins Assurances agit concrètement dans ce sens. En s'associant avec des partenaires tels que la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC et la Société canadienne du cancer, elle fait la promotion des saines habitudes de vie lors d'activités publiques. De plus, en partenariat avec l'Association canadienne pour la santé mentale et la Fondation de psychologie du Canada, Desjardins Assurances s'engage à promouvoir l'équilibre travail-vie personnelle auprès des Canadiens.

Desjardins prône également les mêmes valeurs de bienveillance, d'empathie et d'inclusion que les YMCA. C'est pourquoi ces deux organisations ont signé, en 2019 et en 2020, différentes ententes de partenariat afin de soutenir le développement de la jeunesse de tous les milieux.

Partenaire du Groupe entreprise en santé, un chef de file du mouvement santé et mieux-être en milieu de travail au Québec, Desjardins Assurances est fière d'appuyer la révision de la norme **Entreprise en santé** au Québec et son éventuel déploiement à l'échelle canadienne.

Créée dans le but de maintenir et d'améliorer de façon durable la santé globale en milieu de travail, cette norme aide les employeurs à implanter un processus efficace de prévention et de promotion de la santé pour leurs employés.

**Partenaire du Groupe  
entreprise en santé, un chef de  
file du mouvement santé et  
mieux-être en milieu de travail  
au Québec, Desjardins  
Assurances est fière d'appuyer  
la révision de la norme  
Entreprise en santé au Québec  
et son éventuel déploiement  
à l'échelle canadienne.**



## Collaborer et dialoguer avec les gouvernements, les régulateurs et les autres instances normatives pour réduire les risques

Adopter les meilleures pratiques pour protéger son identité est devenu essentiel à l'ère numérique. En plus d'offrir aux membres, aux clients et aux employés les meilleurs outils pour adopter des comportements plus sécuritaires, Desjardins Assurances souhaite continuer à travailler de concert avec les autorités

réglementaires et les gouvernements dans la mise en place des meilleures pratiques, y compris les nouveaux encadrements législatifs, pour l'ensemble de la société.

Desjardins s'est doté d'un nouveau comité sur la protection des renseignements personnels et l'identification numérique et confirme par le fait même son engagement à long terme à cet égard. Une mise au point s'effectuera dès le premier trimestre de 2020 sur les travaux issus de ce nouveau comité. Des détails additionnels seront aussi communiqués sur la création de la branche francophone du DIACC (Digital ID & Authentication Council of Canada), dont Desjardins est membre fondateur.

## Collaborer et dialoguer dans le cadre des initiatives traitant des enjeux ESG

Reconnaissant l'importance du dialogue et de la collaboration avec les parties prenantes de tous horizons, Desjardins Assurances a rejoint les groupes de travail mis en place par le PNUE IF, dont celui sur les PSI et le groupe pilote sur la mise en œuvre des recommandations du GIFCC pour le secteur de l'assurance. De plus, elle s'implique auprès de **CatIQ** pour la quantification des impacts des catastrophes naturelles sur le secteur de l'assurance, participe aux travaux sur l'assurance inondation avec le **Bureau d'assurance du Canada** (BAC) et est membre de l'**Institut de prévention des sinistres catastrophiques** (ICLR), qui s'intéresse aux mesures d'adaptation et de mitigation pour faire face aux changements climatiques.

## Principe 4

Nous rendrons compte de l'application des Principes et ferons preuve de transparence en publiant régulièrement l'état d'avancement 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 du [PNUE IF](#) et le site [Desjardins.com](#).



**Des informations plus détaillées sur les mesures prises pour intégrer les principes sociaux et coopératifs à l'échelle du Mouvement Desjardins sont disponibles dans le rapport annuel de responsabilité sociale et coopérative publié sur le site [Desjardins.com](#)**