

Plaintes de la clientèle
du Mouvement Desjardins | **2025**

Le Mouvement Desjardins a à cœur les commentaires, suggestions ou les insatisfactions de ses membres et clients. Afin de promouvoir la confiance auprès de sa clientèle, le Mouvement Desjardins a mis en place un processus de traitement des plaintes basé sur les principes d'équité, d'intégrité et de saine gouvernance. Les plaintes sont analysées d'une façon équitable, objective et neutre.



Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte représente une situation en lien avec les produits et services du Mouvement Desjardins qui n'a pas été réglée à la satisfaction du plaignant.

Données annuelles sur le traitement des plainte – Année 2025

Les différentes entités et filiales de Desjardins ont été regroupées en fonction des produits et services offerts. Ainsi, les quatre principaux secteurs d'activité regroupent notamment :

- Assurance de dommages : l'assurance habitation et automobile, l'assurance entreprises;
- Assurance de personnes : l'assurance collective, l'assurance vie, l'assurance invalidité, l'assurance maladies graves et l'assurance voyage ainsi que les fonds distincts;
- Caisses et Fédération : Réseau des caisses du Québec et de l'Ontario, le crédit, le financement, les cartes de crédit;
- Gestion de patrimoine : les produits d'épargne et les placements.

Données annuelles

	2025	2024
Plaintes traitées et fermées en 2025	2 447	1675
Taux de résolution ¹	16 %	21 %
Délai moyen pour traiter une plainte	35 jours	42 jours

¹ Ententes intervenues et plaintes retirées par les plaignants. Une plainte peut être retirée pour plusieurs motifs. Le motif le plus fréquent pour le retrait d'une plainte est que le plaignant estime avoir reçu des explications suffisantes.

La hausse observée en 2025 s'explique principalement par l'entrée en vigueur de nouvelles exigences réglementaires, notamment au niveau du délai de traitement et de l'escalade des situations en plainte nécessitant une réponse écrite. Cette évolution reflète un ajustement du cadre réglementaire et opérationnel.

La baisse du pourcentage de résolution s'explique par une prise en charge proactive des situations d'insatisfactions par les secteurs d'affaires, permettant de résoudre plusieurs situations à l'intérieur du délai réglementaire dès les premiers contacts.

Plaintes traitées par secteur d'activité

Secteur d'activité	2025	2024
Assurance de dommages	943	671
Assurance de personnes	528	351
Caisses et Fédération	866	574
Gestion de patrimoine	110	79
Total	2 447	1 675



