

**GLOBAL REPORTING INITIATIVE**

**Index de contenu GRI-G4**

## INDEX DE CONTENU GRI

### RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIALE 2016

#### G4-32 – OPTION DE CONFORMITÉ

Le Mouvement Desjardins déclare que ce rapport a été réalisé en conformité « essentielle » avec les lignes directrices de la *Global Reporting Initiative* (GRI) G4.

#### G4-33 – VÉRIFICATION EXTERNE

Bien que ce rapport n'ait pas fait l'objet d'un audit externe, les données divulguées ont fait l'objet de validations internes par la haute direction. En outre, les rapports 2013 et 2014 ont fait l'objet d'un audit interne et les rapports subséquents tiennent compte des correctifs demandés.

ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION		PAGE(S)	VÉRIFICATION EXTERNE		
ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION					
<b>STRATÉGIE ET ANALYSE</b>					
G4-1	Déclaration du président	6, 7, 94	NV		
G4-2	Impacts, risques et opportunités	94, 95	NV		
<b>PROFIL DE L'ORGANISATION</b>					
G4-3	Nom de l'organisation	95	NV		
G4-4	Principales marques et services	95 à 97	NV		
G4-5	Adresse du siège social	97	NV		
G4-6	Répartition géographique	18, 54, 97, 98	NV		
G4-7	Forme juridique	98	NV		
G4-8	Marchés desservis	98	NV		
G4-9	Taille de l'organisation	21, 98	NV		
G4-10	Répartition de la main-d'œuvre	99	NV		



ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION		PAGE(S)	VÉRIFICATION EXTERNE
G4-11	Convention collective	99	NV
G4-12	Chaîne d'approvisionnement	100	NV
G4-13	Changements substantiels touchant l'entreprise	100	NV
G4-14	Principes de précaution	100	NV
G4-15	Chartes et principes	100, 101	NV
G4-16	Affiliations	101 à 106	NV
ASPECTS ET PÉRIMÈTRES IDENTIFIÉS			
G4-17	Entités incluses	106 à 108	NV
G4-18	Processus de contenu	108	NV
G4-19	Aspects pertinents	108	NV
G4-20 et G4-21	Pertinence interne et externe des aspects	109, 110	NV
G4-22	Reformulation d'information	110	NV
G4-23	Changements substantiels touchant le champ d'étude et le périmètre des aspects	111	NV
IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES			
G4-24	Liste des parties prenantes	111	NV
G4-25	Critères de sélection	111	NV
G4-26	Approche utilisée	111	NV
G4-27	Thèmes et préoccupations clés	111	NV
PROFIL DU RAPPORT			
G4-28	Période couverte	111	NV
G4-29	Date du précédent rapport	111	NV



ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION		PAGE(S)	VÉRIFICATION EXTERNE
G4-30	Cycle de publication	111	NV
G4-31	Personne-ressource	112	NV
G4-32	Option de conformité	112	NV
G4-33	Vérification externe	112	NV
<b>GOUVERNANCE</b>			
G4-34	Structure de gouvernance	38, 112	NV
G4-35	Délégation des pouvoirs	38, 112	NV
G4-36	Responsabilité des thèmes environnementaux, sociaux et de gouvernance	38, 112	NV
G4-37	Consultation concernant les thèmes	38, 112	NV
G4-38	Composition de l'instance de gouvernance supérieure et de ses comités	38, 112	NV
G4-39	Cumul des fonctions	38, 112	NV
G4-40	Processus de nomination	38, 112	NV
G4-48	Approbation du rapport	38, 112	NV
G4-51	Politique de rémunération	38, 112	NV
G4-52	Détermination de la rémunération	38, 112	NV
G4-53	Consultation pour la rémunération	38, 112	NV
G4-54	Ratio de rémunération	38, 113	NV
G4-55	Taux de participation	38, 113	NV
<b>ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ</b>			
G4-56	Principes et normes internes	113	NV
G4-57	Mécanismes de conseils	113	NV
G4-58	Mécanismes de réclamation	114	NV

## ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION

ASPECTS PERTINENTS	APPROCHE DE GESTION ET INDICATEURS	PAGE(S)	NON-PUBLICATION D'INFORMATION	VÉRIFICATION EXTERNE
ÉCONOMIE	<b>EC1</b> Valeur économique créée et distribuée	66 à 69	S/O	NV
	<b>EC8</b> Retombées économiques indirectes d'importance	31, 32, 42, 63 à 67	S/O	NV
	<b>EC10</b> Évaluation des fournisseurs	84	S/O	NV
SOCIAL  PRATIQUES EN MATIÈRE D'EMPLOI	<b>LA1</b> Taux de roulement du personnel et embauche	53	S/O	NV
	<b>LA2</b> Avantages sociaux offerts aux employés	54	S/O	NV
	<b>LA9</b> Nombre moyen d'heures de formation	55	S/O	NV
	<b>LA10</b> Programmes de développement des compétences et de formation tout au long de la vie destinés à assurer l'employabilité des employés et à les aider à gérer leur fin de carrière	55	S/O	NV
	<b>LA12</b> Composition et répartition des dirigeants élus des caisses et des employés	58	S/O	NV



ASPECTS PERTINENTS	APPROCHE DE GESTION ET INDICATEURS	PAGE(S)	NON-PUBLICATION D'INFORMATION	VÉRIFICATION EXTERNE
SOCIAL SOCIÉTÉ	<b>FS13</b> Points d'accès dans les régions à faible densité de population ou désavantagées sur le plan économique, par type	42, 43	S/O	NV
	<b>FS14</b> Initiatives pour améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes désavantagées	16, 17, 19, 42	S/O	NV
	<b>FS16</b> Initiatives pour augmenter les connaissances financières et coopératives	11 à 15, 28, 29, 42	S/O	NV
	<b>SO1</b> Pourcentage de sites ayant mis en place une participation des communautés locales, des évaluations des impacts et des programmes de développement	42, 43	Les sites n'étant pas recensés, il n'est pas possible de fournir le pourcentage. Les sites n'ayant bénéficié d'aucun soutien local sont des exceptions.	NV
	<b>SO4</b> Communication et formation sur les politiques et procédures en matière de lutte contre la corruption	42, 60	S/O	NV
SOCIAL RESPONSABILITÉ INHÉRENTE AUX PRODUITS : EXPÉRIENCE DES MEMBRES ET CLIENTS	<b>FS1</b> Politiques qui comportent des éléments environnementaux et sociaux s'appliquant spécifiquement aux secteurs d'activités	73	S/O	NV
	<b>FS7</b> Produits et services conçus pour générer des retombées sociales	16, 32 à 34, 36	S/O	NV
	<b>PR5</b> Résultats des enquêtes de satisfaction des membres et clients	25	S/O	NV
	<b>PR10</b> Initiatives développées par l'organisation pour sensibiliser son personnel à la protection des données	26	S/O	NV



ASPECTS PERTINENTS	APPROCHE DE GESTION ET INDICATEURS	PAGE(S)	NON-PUBLICATION D'INFORMATION	VÉRIFICATION EXTERNE
SOCIAL  RESPONSABILITÉ INHÉRENTE AUX PRODUITS : EXPÉRIENCE DES MEMBRES ET CLIENTS (SUITE)	<b>FS8</b> Produits et services conçus pour générer des retombées environnementales	30, 73 à 75	S/O	NV
	<b>FS10</b> Nombre de sociétés issues du portefeuille de l'organisation avec lesquelles elle a interagi sur des questions environnementales ou sociales	77	S/O	NV
	<b>FS11</b> Actif soumis à un filtre positif ou négatif au niveau social et environnemental	78	S/O	NV
ENVIRONNEMENT	<b>EN15</b> Émissions directes de gaz à effet de serre (scope 1)	81	Les données des émissions de QTrade Canada Inc et Zag Bank n'étant pas disponibles, elles ne sont pas comptabilisées dans ces indicateurs.	NV
	<b>EN16</b> Émissions indirectes de gaz à effet de serre (scope 2)	81		NV
	<b>EN17</b> Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (scope 3)	81		NV
	<b>EN18</b> Intensité des émissions de gaz à effet de serre	81		NV
	<b>EN19</b> Réduction des émissions de gaz à effet de serre	81		NV
	<b>EN23</b> Poids total de déchets	86	Seules les données pour les édifices dont Desjardins est propriétaire au Québec, excluant le réseau des caisses, sont disponibles et divulguées.	NV



# MÉTHODOLOGIE GRI

## ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX

### STRATÉGIE ET ANALYSE (4-1 ET 4-2)

#### G4-1 – DÉCLARATION DU PRÉSIDENT

Le message du président est présenté aux pages 6 et 7 du présent rapport.

#### G4-2 – IMPACTS, RISQUES ET OPPORTUNITÉS

##### Détermination et gestion des principaux risques

Le conseil d'administration voit à la détermination des principaux risques de la Fédération et du Mouvement Desjardins, définit l'appétit et la tolérance à l'égard de ces risques et s'assure de la mise en place par la direction des systèmes pertinents pour les gérer de façon intégrée. À cet égard, la Fédération compte sur l'appui de la première vice-présidence Gestion des risques. De plus, le conseil, appuyé par sa commission Gestion des risques, assure un arrimage avec sa commission Vérification et Inspection, qui demeure responsable des risques liés au processus de divulgation de l'information financière. Il en est de même pour la Caisse centrale Desjardins et la Fiducie Desjardins inc. Le comité de direction du Mouvement appuie aussi le conseil dans l'exercice de ses responsabilités à ce sujet. Les membres de la commission Gestion des risques tiennent, lors de chacune de leurs séances, des discussions à huis clos avec le Chef de la gestion des risques, Mouvement Desjardins, ainsi que des séances à huis clos, sans la présence de membres de la direction. Enfin, le conseil peut notamment compter sur les travaux du comité de gestion Finances et Risques Mouvement et du comité de gestion intégrée des risques, qui sont composés principalement de gestionnaires provenant des secteurs des finances, de la gestion des risques, de la conformité et des technologies ainsi que des secteurs d'affaires.

La section « Gestion des risques » du rapport de gestion intégré au rapport annuel (<https://desjardins.com/rapportannuel>) présente de façon explicite les principes de gestion des risques appliqués dans le Mouvement Desjardins.

Le mandat complet et la composition des commissions et des comités appuyant le conseil d'administration de la Fédération dans l'exercice de ses fonctions sont disponibles sur le site du Mouvement Desjardins, au [www.desjardins.com/a-propos/desjardins/gouvernance-democratie/index.jsp](http://www.desjardins.com/a-propos/desjardins/gouvernance-democratie/index.jsp). S'y trouvent également des renseignements supplémentaires concernant spécifiquement la commission Gestion des risques et traitant de ses pratiques en matière de gouvernance.

##### Le risque environnemental

Le risque environnemental correspond au risque que le Mouvement Desjardins subisse des pertes financières, opérationnelles ou de réputation résultant des impacts de problèmes d'ordre environnemental, que ceux-ci découlent de ses activités relatives au crédit, à l'investissement ou à ses opérations.

Aux pertes financières potentielles pouvant être engendrées par une mauvaise gestion de ce risque, s'ajoutent notamment un accroissement du risque de crédit découlant d'une perte de valeur des actifs pris en garantie et une amplification du risque de réputation associé à la possibilité de prendre en garantie des actifs susceptibles de faire l'objet d'enjeux sociaux et environnementaux portés sur la place publique.

Le risque environnemental fait partie intégrante du Cadre de gestion intégrée des risques du Mouvement Desjardins. L'évaluation des risques liés aux changements climatiques fera l'objet d'une mise à jour en 2017.

Par ailleurs, le Mouvement Desjardins maintient son leadership en matière de développement durable par une offre de produits de placement responsable qui tiennent compte non seulement des risques environnementaux, mais aussi sociaux et de gouvernance des entreprises dont les membres détiennent des parts. L'adoption d'une refonte de sa politique d'engagement envers le développement durable ainsi que de neuf plans d'action pour la mettre en œuvre visent à permettre l'atteinte des cibles fixées dans le cadre, entre autres, de son adhésion au *Carbon Disclosure Project* (CDP). Des indicateurs clairs de performance en matière de responsabilité sociale divulgués avec transparence et rigueur permettent d'évaluer les résultats de ses engagements et actions. Les résultats obtenus au classement 2016 du CDP, qui placent le Mouvement Desjardins au deuxième rang canadien avec deux autres institutions financières, démontrent clairement que ces actions portent fruit. Les opportunités liées au développement durable sont prises en charge dans les différents produits et services offerts à nos membres et clients ainsi que dans nos activités, comme l'illustre ce rapport annuel.

Par ailleurs, un processus d'évaluation du risque de réputation a été mis en place et est géré par la première vice-présidence Ressources humaines et, Communication, en collaboration avec la première vice-présidence Gestion des risques. Enfin, une formation en matière d'acceptabilité sociale est offerte aux dirigeants des caisses qui en font la demande.

## PROFIL DE L'ORGANISATION (4-3 À 4-16)

### G4-3 – NOM DE L'ORGANISATION

Mouvement des caisses Desjardins (MCD)

### G4-4 – PRINCIPALES MARQUES ET SERVICES

Nous offrons des produits et services dans plusieurs domaines liés aux finances des personnes, des groupes, des coopératives et des entreprises :

- épargne et solutions de placement
- valeurs mobilières
- cartes de débit, cartes de crédit et cartes prépayées
- services de paiement
- prêts aux particuliers et aux entreprises
- assurance de dommages
- assurance de personnes (vie et santé)
- régimes collectifs (assurance et retraite)
- gestion de patrimoine.

Nos marques se regroupent de la manière suivante :

- la marque mère, soit Desjardins
- les marques commerciales, qui regroupent :
  - les marques piliers
  - les marques identitaires
- les marques institutionnelles
- les marques endossées
- les marques autonomes.

## NOS DIFFÉRENTES MARQUES

### MARQUES DESJARDINS

Marque mère



### MARQUES COMMERCIALES

Marques piliers



Marques identitaires



### MARQUES INSTITUTIONNELLES



## MARQUES ENDOSSÉES



Marques de distributeurs indépendants affiliés à DSF



## MARQUES AUTONOMES

**G4-5 – ADRESSE DU SIÈGE SOCIAL**

100, rue des Commandeurs  
Lévis (Québec) G6V 7N5

**G4-6 – RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE**

Nos activités se déroulent principalement au Canada. D'ailleurs, Desjardins est l'institution financière la plus présente sur le territoire québécois, notamment dans les régions éloignées et à faible densité de population où elle est souvent la seule institution financière.

 Pour en savoir plus, consultez la section 2.4 du rapport, Nos experts et services accessibles partout.

Nous avons également des points de service aux États-Unis, par l'entremise de la Desjardins Bank, National Association, pour les services aux particuliers, et de Caisse centrale Desjardins US Branch, pour l'accompagnement des membres et clients Entreprises en Floride, ainsi qu'un bureau de représentation à Paris, en France.

De plus, Développement international Desjardins (DID), notre organisme à but non lucratif (OBNL), offre ses services dans 30 pays répartis sur 4 continents. Ses activités internationales sont regroupées dans les 3 secteurs suivants :

- l'expertise conseil
- l'investissement
- la création et l'exploitation de centres financiers aux entrepreneurs (CFE).

## G4-7 – FORME JURIDIQUE

Le Mouvement des caisses Desjardins regroupe les caisses Desjardins qui sont situées au Québec et en Ontario, la Fédération des caisses Desjardins du Québec (FCDQ) et ses composantes dont Capital Desjardins inc., la Caisse centrale Desjardins, La Fédération des caisses populaires de l'Ontario Inc. ainsi que le Fonds de sécurité Desjardins.

Les caisses du Québec, la Caisse centrale Desjardins, le Fonds de sécurité Desjardins et la FCDQ sont constituées en vertu de la *Loi sur les coopératives de services financiers*, L.R.Q., c. C-67-3 (LCSF).

Les caisses de l'Ontario et La Fédération des caisses populaires de l'Ontario Inc. sont constituées en vertu de la *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions*, L.O. 1994.

## G4-8 – MARCHÉS DESSERVIS

Nous servons les particuliers, les entreprises, les travailleurs autonomes, les organismes sans but lucratif, les institutions publiques et les trois paliers de gouvernement. De plus, Desjardins veut être le fournisseur de choix de produits et services des *credit unions* et des coopératives financières et non financières canadiennes.

Nous offrons différents services financiers, bancaires, de paiement, de gestion de patrimoine, des produits d'assurance de dommages et d'assurance vie, individuels et collectifs, partout au Canada et accompagnons notre clientèle dans ses activités internationales. Nous offrons aussi des services bancaires en Floride par la Desjardins Bank, National Association et la Caisse centrale Desjardins US Branch.

## G4-9 – TAILLE DE L'ORGANISATION AU 31 DÉCEMBRE 2016

Nombre total d'employés	47 655
Revenu total	15 250 M\$
Actif total	258 367 M\$
Nombre de caisses et de points de service des caisses Desjardins au Québec et en Ontario (incluant les sièges sociaux des caisses et leurs centres de service)	1 080
Portefeuille de produits	FS7 FS8



## G4-10 – RÉPARTITION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Répartition de la main-d'œuvre	2016	2015	2014
Secteurs d'affaires et fonctions de soutien	29 207	28 280	25 653
Réseau des caisses	18 448	19 374	20 313
Québec	40 230	40 402	40 779
Ontario	4 808	4 677	2 849
Autres provinces	2 505	2 445	2 256
Hors Canada	112	130	82
Réguliers	90,2 %	90,6 %	89,9 %
Temporaires	9,8 %	9,4 %	10,1 %
Cadres supérieurs	0,9 %	1,0 %	1,1 %
Gestionnaires	7,1 %	7,6 %	7,5 %
Employés	92,0 %	91,4 %	91,4 %
Main-d'œuvre totale	<b>47 655</b>	<b>47 654</b>	<b>45 966</b>

## G4-11 – CONVENTION COLLECTIVE

Au Canada, le droit d'association est prévu dans différentes lois du travail, et Desjardins se conforme aux règles prévues à cet égard. Dans l'ensemble du Mouvement, en 2016, étaient couverts par une convention collective :

- 17,9 % des employés
- ou
- 26,9 % des employés si on tient compte seulement du réseau des caisses, qui comprend aussi les centres Desjardins Entreprises.

Pour chaque action entreprise, Desjardins tient compte, dans son plan de mise en œuvre, du contexte légal avant de poser ses actions. Ainsi, les droits d'association et les conditions de travail négociées sont traités dans le plus grand respect des règles établies.

## G4-12 – CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

Desjardins s'est doté d'une politique d'approvisionnement harmonisée et uniformisée. Cette politique a été adoptée par les différents conseils d'administration des composantes du Mouvement Desjardins et stipule que toute acquisition, incluant celle des produits normalisés dans le réseau des caisses, doit être faite par la vice-présidence Approvisionnement et Services administratifs.

Desjardins a mis en ligne la section Espace fournisseurs sur Desjardins.com. L'Espace fournisseurs regroupe une panoplie d'information de référence sur les services d'approvisionnement et de paiement, tels que nos valeurs et principes, notre processus de sélection des fournisseurs, notre code de conduite des fournisseurs et notre processus, de la demande d'acquisition au paiement.

Les services professionnels ainsi que le secteur technologique représentent la majorité des achats de Desjardins.

 Pour en savoir plus sur nos pratiques d'achats, veuillez consulter **Nos pratiques d'achat** de la section 5 du rapport.

## G4-13 – CHANGEMENTS SUBSTANTIELS TOUCHANT L'ENTREPRISE

- Changement à la haute direction du Mouvement : élection de Guy Cormier au poste de président et chef de la direction du Mouvement et mise en place d'un nouveau comité de direction
- Fusion de la Fédération et de la Caisse centrale Desjardins afin d'optimiser et de simplifier la structure du Mouvement. Celle-ci est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2017.
- Le 17 mai 2016, le Mouvement a annoncé la vente de sa filiale d'assurances pour animaux. La transaction a été conclue le 1<sup>er</sup> janvier 2017.
- Émission de parts de capital de la Fédération de 500 M\$ en 2016; le total de parts de capital détenues par les membres des caisses est de plus de 4,1 G\$.

## G4-14 – PRINCIPES DE PRÉCAUTION

Outre le souci constant de l'impact direct de ses activités sur l'environnement, le Mouvement des caisses Desjardins intègre le risque environnemental à son cadre de gestion des risques. Ainsi, les activités d'octroi de crédit aux emprunteurs commerciaux, industriels, immobiliers ou agricoles prévoient des évaluations du risque environnemental associé à leurs activités dans le respect des normes en vigueur. Les considérations environnementales font également partie intégrante des analyses de risque réalisées dans le cadre des projets de développement organisationnel.

## G4-15 – CHARTES ET PRINCIPES

En tant que citoyen corporatif, Desjardins s'engage dans le développement durable des communautés en donnant son appui aux initiatives suivantes :

- Membre de l'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (UNEP FI) (2003)
- Signataire du *Carbon Disclosure Project* (2013)
- Signataire de la Déclaration de l'Alliance coopérative internationale
- Signataire de la Déclaration du Sommet international des coopératives de 2012 et de 2014
- Adhésion de Desjardins Société de placement aux Principes pour l'Investissement Responsable (PRI) (2009)
- Signataire du *Statement by Financial Institutions on Energy Efficiency* (2015)
- Signataire de la déclaration de l'Association Européenne des Banques Coopératives (EACB) pour COP 21 (2015)

Développement international Desjardins (DID) a donné son appui aux initiatives suivantes :

- Adhésion aux Principes pour l'Investissement Responsable (PRI) en avril 2014
- Adhésion au *Global Impact Investing Network* (GIIN) en avril 2014
- Adhésion en mars 2011 à la Campagne de protection des clients en microfinance (Smart Campaign)

## G4-16 – AFFILIATIONS

Le Mouvement Desjardins entretient des relations étroites avec de nombreuses associations, institutions et organismes publics. Ces relations peuvent se concrétiser par la présence d'un administrateur ou d'un membre de la haute direction du Mouvement au conseil d'administration de nos partenaires, par leur participation à de nombreux comités consultatifs et groupes de travail ou encore par un soutien financier.

### **Milieu coopératif et mutualiste**

Alliance coopérative internationale (ACI) et ses membres

Association canadienne des compagnies d'assurance mutuelles (ACCAM)

Canadian Coalition for Good Governance

Conseil québécois de la coopération et de la mutualité (CQCM) et tous ses membres

Conseil de la Coopération de l'Ontario (CCO)

Coopératives et mutuelles Canada (CMC) et ses membres

Confédération internationale des banques populaires (CIBP)

Crédit industriel et commercial du Crédit Mutuel

Filene Research Institute

Fondation pour l'éducation à la coopération et à la mutualité

Groupement européen des banques coopératives (GEBC)

International Cooperative and Mutual Insurance Federation (ICMIF)

International Raiffeisen Union (IRU)

Leaders coopératifs au sein de comités du B20

Réseau de la coopération du travail du Québec

Société pour la coopération et le développement international (SOCODEVI)

Sommet international des coopératives

The Ontario Co-operative Association (On Co-op)

### **Finances et assurances**

Agence de consommation en matière financière du Canada

Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP)

Association canadienne des courtiers de fonds mutuels

Association Canadienne des Directeurs de Sinistres d'Assurance

Association canadienne du commerce des valeurs mobilières (ACCVM)

Association canadienne des institutions financières en assurance (ACIFA)

Association des banquiers canadiens (ABC)

Autorité des marchés financiers



- Banque de développement du Canada (BDC)  
Banque du Canada  
Bureau d'assurance du Canada (BAC)  
Bureau du surintendant des institutions financières  
Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ)  
Canadian Association of Direct Relationship Insurers  
Canadian Association of Special Investigation Units  
Canadian National Insurance Crime Services  
Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada  
Centre de développement en assurances et services financiers (Puissance Onze)  
Chambre de la sécurité financière  
Commission des services financiers de l'Ontario  
Conseil des fonds d'investissement du Québec (CFIQ)  
Conseil des professionnels en services financiers (CDPSF)  
Corporation des assureurs directs de dommages  
Facility Association  
Fédération internationale des coopératives et mutuelles d'assurance (ICMIF)  
Finance Montréal  
Financière agricole du Québec-Développement international (FADQ-DI)  
Fondaction  
Fonds international pour le développement agricole (FIDA)  
Global impact investing network (GIIN)  
Global Risk Institute (GRI)  
General Insurance Statistical Agency  
Groupement des assureurs automobiles  
Health Claims for Auto Insurance  
Initiative pour la finance durable  
Institut d'assurance de dommages du Québec  
Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIQ)  
Institut de la finance structurée et des instruments dérivés de Montréal  
Institute for Catastrophic Loss Reduction  
Investissement Québec  
Institutional Shareholder Services (ISS)  
Mouvement d'éducation et de défense des actionnaires (MÉDAC)  
Office de la protection du consommateur  
Ombudsman des services bancaires et d'investissement  
Ontario Chamber of Commerce  
Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières  
Paiements Canada  
PROPARCO  
Property and Casualty Insurance Compensation Corporation



Proxfin

Québec international, agence de développement économique

Réseau PRI Québec – Principles for Responsible Investment

Réunion des organismes d'assurance mutuelle (ROAM)

Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL)

Société d'assurance-dépôts du Canada

Société ontarienne d'assurance-dépôts

State Farm US

Statistiques Canada

The National Association of Mutual Insurance Companies (NAMIC)

Traffic Injury Research Foundation

UNI Coopération financière

### **Développement durable des collectivités**

Ados contre l'alcool au volant Nouveau-Brunswick

Association pour l'investissement responsable

Agence universitaire de la Francophonie (AUF)

Alberta Severe Weather Management Society

Agence métropolitaine de transport

Arrive Alive

Association canadienne d'éducation

Association québécoise de la production d'énergie renouvelable (AQPER)

Association québécoise des enseignantes et enseignants du primaire (AQEP)

Association québécoise pour la maîtrise de l'énergie (AQME)

Association canadienne pour la santé mentale

Associations de consommateurs, telles que les ACEF

Bourse Scol'ÈRE

CEFARIO

CENTRAIDE (United Way)

Centre international de référence sur le cycle de vie des produits, procédés et services (CIRAIQ)

Chaire d'actuariat (Université Laval)

Chaire de coopération Guy-Bernier (UQAM)

Chaire de leadership en enseignement et en développement régional et économique (Université Laval)

Chaire Desjardins en finance responsable (Université de Sherbrooke)

Chaire en développement des petites collectivités (UQAT)

Chaire en éco-conseil (UQAC)

Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH)

Centre interdisciplinaire de recherche et d'information sur les entreprises collectives

Chambre de commerce du Montréal métropolitain

Chambre de commerce et d'industrie de Québec (CCIQ)

Chambre de commerce du Canada  
Coalition pour la souveraineté alimentaire  
Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)  
Community Futures  
Comité d'Orientation Stratégique de l'Agence Universitaire de la Francophonie  
Communauto  
Concertation Montréal  
Concours québécois en entrepreneuriat – Oser Entreprendre  
Conseil du bâtiment durable du Canada (cbdc)  
Conseil du patronat du Québec  
Conseil patronal de l'environnement du Québec (CPEQ)  
Conseil principal de la forêt boréale  
Conseil québécois des entreprises adaptées  
Conseil régional de l'environnement de Montréal (CRE-Montréal)  
Coop Carbone  
Coopérative de développement régional du Québec (CDRQ)  
Conseil canadien de la sécurité  
Conseil des relations internationales de Montréal  
Croix-Rouge Canadienne  
Éco Entreprises Québec  
Écotech Québec  
Écohabitation  
École de technologie supérieure (ÉTS)  
Équiterre  
Espace québécois de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable  
Ethiquette  
Fédération de l'âge d'or du Québec (FADOQ)  
Fédération des chambres de commerce du Québec  
Fédération des commissions scolaires du Québec  
Fédération québécoise des municipalités  
Fédération des Villages-relais du Québec  
Fondation Armand-Frappier (INRS)  
Fondation québécoise en environnement  
Fondation David Suzuki  
Fondation de l'entrepreneurship  
Fondation des Canadiens pour l'enfance  
Fondation des maladies mentales  
Fonds d'action québécois pour le Développement durable (FAQDD)  
Groupe investissement responsable (GIR)  
Habitat pour l'humanité Canada



[Institut québécois des hautes études internationales \(HEI\) de l'Université Laval](#)

[Institut sur la gouvernance d'organisations privées et publiques](#)

[Initiative Finance du Programme des Nations Unies pour l'Environnement \(UNEP-Fi\)](#)

[Innocit  MTL](#)

[Insertech](#)

[Institut de recherche et d'éducation pour les coopératives et les mutuelles de l'Université de Sherbrooke \(IRECUS\)](#)

[Institut international des coopératives Alphonse-et-Dorimène-Desjardins \(HEC Montr al\)](#)

[Institut québécois de planification financière \(IQPF\)](#)

[International Women's Forum](#)

[Je Fais Mtl](#)

[Kids Now Canada](#)

[La Ruche](#)

[MOBA, la division transport de Développement conomique Saint-Laurent \(DESTL\)](#)

[Mobili-T, le Centre de gestion des déplacements de Québec](#)

[Montreal's Children Hospital Foundation](#)

[Mouvement québécois de la qualité](#)

[NOVAE](#)

[Opération Nez-Rouge](#)

[Parachute Canada](#)

[Place aux jeunes en région](#)

[Quartier de l'innovation](#)

[Réalité climatique Canada](#)

[Recyc-Québec](#)

[Regroupement national des conseils régionaux de l'environnement \(RNCREQ\)](#)

[Réseau de transport de la Capitale \(RTC\)](#)

[Réseau des carrefours jeunesse-emploi du Québec](#)

[Réseau intercollégial des activités socioculturelles](#)

[Réseau Québécois du Crédit Communautaire \(RQCC\)](#)

[Smart Prosperity \(Intelliprosp rit \)](#)

[Société de transport de Lévis \(STL vis\)](#)

[Société de transport de Montréal \(STM\)](#)

[Société du 375  de Montréal](#)

[Société des relations internationales de Québec \(SORIQ\)](#)

[Solidarité rurale du Québec \(SRQ\)](#)

[Southlake Regional Hospital Foundation](#)

[Soutien-O-sinistréS](#)

[Students Against Drinking & Driving Alberta](#)

[SWITCH, l'Alliance pour une économie verte au Québec](#)

[Tabl e des Chefs](#)



Toronto Region Board of Trade

Union des producteurs agricoles (UPA)

Université d'Ottawa

Université Laval

UQAC (Université du Québec à Chicoutimi)

UQAR (Université du Québec à Rimouski)

UQAT (Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue)

UQO (Université du Québec en Outaouais)

UQTR (Université du Québec à Trois-Rivières)

Ville de Lévis

Ville de Montréal

Ville de Québec

Vivre en Ville

Voyagez Futé

YMCA du Québec

## ASPECTS ET PÉRIMÈTRES IDENTIFIÉS (4-17 À 4-23)

### G4-17 – Entités incluses

Les principales composantes incluses dans ce périmètre du Groupe du Mouvement Desjardins ont été constituées au Canada et leur établissement principal se trouve dans ce pays. Le tableau suivant présente la nature des activités de ces composantes et le pourcentage des titres de participation détenu dans chacune d'elles :

Composantes	Nature des activités	Au 31 décembre 2016 <sup>(1)</sup>	Au 31 décembre 2015 <sup>[1]</sup>	Au 31 décembre 2014 <sup>[1]</sup>
<b>Caisse centrale Desjardins</b>	Trésorerie du Mouvement Desjardins et agent financier sur les marchés canadien et international	100 %	98,1 %	97,9 %
<b>Capital Desjardins inc.</b>	Émetteur de titres sur les marchés et financement des caisses Desjardins	100 %	100 %	100 %
<b>Desjardins Holding financier inc.</b>	Société de portefeuille	100 %	100 %	100 %
<b>Banque Zag</b>	Institution financière	100 %	100 %	100 %

Composantes	Nature des activités	Au 31 décembre 2016 <sup>(1)</sup>	Au 31 décembre 2015 <sup>[1]</sup>	Au 31 décembre 2014 <sup>[1]</sup>
<b>Desjardins Société financière inc.</b>	Société de portefeuille	100 %	100 %	100 %
<b>Desjardins Gestion internationale d'actifs inc.</b>	Gestion d'actifs	100 %	100 %	100 %
<b>Desjardins Groupe d'assurances générales inc.</b>	Assurance de dommages	100 %	100 %	100 %
<b>Filiales d'assurance de dommages<sup>(2)</sup></b>	Assurance de dommages	90 %	90 %	90 %
<b>Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie</b>	Assurance de personnes et services financiers	100 %	100 %	100 %
<b>Desjardins Société de placement inc.<sup>(3)</sup></b>	Conception, administration et distribution de produits d'assurance et d'épargne	100 %	100 %	100 %
<b>Western Financial Group</b>	Courtage d'assurance et services financiers	100 %	100 %	100 %
<b>Western Life Assurance Company</b>	Assurance de personnes	100 %	100 %	100 %
<b>Western Financial Insurance Company</b>	Assurance de dommages	100 %	100 %	100 %
<b>Fiducie Desjardins inc.</b>	Garde de valeurs et services fiduciaires	100 %	100 %	100 %
<b>Groupe Technologies Desjardins inc.</b>	Développement, maintenance et évolution des technologies du Mouvement Desjardins	100 %	100 %	100 %



Composantes	Nature des activités	Au 31 décembre 2016 <sup>(1)</sup>	Au 31 décembre 2015 <sup>(1)</sup>	Au 31 décembre 2014 <sup>(1)</sup>
<b>Qtrade Canada inc.</b>	Courtage en ligne et services de gestion de patrimoine	77,2 %	70,1 %	61,1 %
<b>Valeurs mobilières Desjardins inc.</b>	Courtage de valeurs mobilières	100 %	100 %	100 %

(1) Correspond également aux pourcentages de droits de vote détenus par le Mouvement Desjardins dans ces filiales, à l'exception de Qtrade Canada Inc. et de la Caisse centrale Desjardins, dont le Mouvement détient 100 % des droits de vote.

(2) Correspond à un regroupement de six filiales d'assurance de dommages

(3) Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, Desjardins Société de placement Inc. est une filiale en propriété exclusive de Desjardins Sécurité financière.

## G4-18 – PROCESSUS DE CONTENU

Afin de déterminer les éléments de divulgation contenus dans le rapport de responsabilité sociale et coopérative, le principe de pertinence a été appliqué.

Les éléments spécifiques retenus s'inscrivent dans les principaux enjeux d'une institution financière de nature coopérative exerçant ses activités majoritairement au Canada et répondent à des préoccupations exprimées par les membres lors de leur consultation. Les indicateurs documentés ont été choisis pour la fiabilité et la pertinence de leurs données. Ainsi, 49 indicateurs généraux sont présentés et 26 indicateurs de performance documentent 17 aspects ou enjeux économiques, sociaux et environnementaux.

Tout comme en 2015, certains indicateurs issus du GRI G4 ont été adaptés pour tenir compte de notre réalité coopérative dédiée à l'avantage des membres. Il s'agit de :

- G4 55 – Taux de participation (Gouvernance)
- G4 EC10 – Évaluation des fournisseurs (Pratiques d'achats)
- G4 PR10 – Initiatives développées par l'organisation pour sensibiliser son personnel à la protection des données (Vie privée et protection des données sur les membres et clients)

La suite de la consultation des parties prenantes nous permettra de compléter notre analyse de pertinence.

## G4-19 – ASPECTS PERTINENTS

Le tableau ci-dessous présente la totalité des 17 enjeux traités dans le rapport annuel du Mouvement Desjardins de 2016 :

Enjeux économiques	Enjeux sociaux	Enjeux environnementaux
1 Gouvernance	9 Éducation financière et coopérative	
2 Éthique et intégrité	10 Communautés locales	16 Gestion des émissions de gaz à effet de serre
3 Performance économique	11 Relation employeur/employés	17 Matières résiduelles
4 Retombées économiques indirectes	12 Formation et éducation	
5 Responsabilité inhérente aux produits	13 Diversité et égalité	
6 Actionnariat engagé	14 Lutte contre la corruption	
7 Pratiques d'achats	15 Vie privée et protection des données sur les membres et clients	
8 Expérience des membres et clients		



## G4-20 ET G4-21 – PERTINENCE INTERNE ET EXTERNE DES ASPECTS

Périmètre des aspects traités dans ce rapport		
Aspects	Interne à Desjardins : réseau coopératif et composantes directement rattachées aux activités financières	Externe à Desjardins : membres, clients, fournisseurs, partenaires d'affaires, gouvernements <sup>[1]</sup> , communautés locales, etc.
1. Gouvernance	Inclus	Inclus : membres, clients, gouvernements et communautés locales
2. Éthique et intégrité	Inclus, Western Financial Group Inc. n'est pas considéré dans cet aspect <sup>[2]</sup>	Inclus : membres, clients, fournisseurs, partenaires d'affaires, gouvernements et communautés locales
3. Performance économique	Inclus	Inclus : membres, clients, fournisseurs, partenaires d'affaires, gouvernements et communautés locales
4. Retombées économiques indirectes	Inclus, Western Financial Group Inc. n'est pas considéré dans cet aspect <sup>[2]</sup>	Inclus : communautés locales et gouvernements
5. Responsabilité inhérente aux produits	Inclus, Western Financial Group Inc. n'est pas considéré dans cet aspect <sup>[2]</sup>	Inclus : membres, clients et partenaires d'affaires
6. Actionnariat engagé	Inclus, Western Financial Group Inc. n'est pas considéré dans cet aspect <sup>[2]</sup>	Inclus : membres, clients, partenaires d'affaires et communautés locales
7. Pratiques d'achats	Inclus, Western Financial Group Inc., QTrade Canada Inc. et Zag Bank ne sont pas considérés dans cet aspect <sup>[2]</sup>	Inclus : fournisseurs
8. Expérience des membres et clients	Inclus, Western Financial Group Inc. n'est pas considéré dans cet aspect <sup>[2]</sup>	Inclus : membres et clients
9. Éducation financière et coopérative	Inclus, les entités State Farm et Western Financial Group Inc. ne sont pas incluses dans cet aspect <sup>[2]</sup>	Inclus : membres, clients et communautés locales
10. Communautés locales	Inclus, Western Financial Group Inc. n'est pas considéré dans cet aspect <sup>[2]</sup>	Inclus : membres, clients, gouvernements et communautés locales
11. Relation employeur/employés	Inclus, Western Financial Group Inc. n'est pas considéré dans cet aspect <sup>[2]</sup>	Non inclus

## Périmètre des aspects traités dans ce rapport

Aspects	Interne à Desjardins : réseau coopératif et composantes directement rattachées aux activités financières	Externe à Desjardins : membres, clients, fournisseurs, partenaires d'affaires, gouvernements <sup>[1]</sup> , communautés locales, etc.
<b>12. Formation et éducation</b>	Inclus, les données internes sont uniquement disponibles pour le Québec	Non inclus
<b>13. Diversité et égalité</b>	Inclus, les données internes sont uniquement disponibles pour le Québec	Inclus, membres et gouvernements
<b>14. Lutte contre la corruption</b>	Inclus, Western Financial Group Inc. n'est pas considéré dans cet aspect <sup>[2]</sup>	Inclus, membres, clients, fournisseurs, partenaires d'affaires, gouvernements et communautés locales
<b>15. Vie privée et protection des données sur les membres et clients</b>	Inclus, Western Financial Group Inc. n'est pas considéré dans cet aspect <sup>[2]</sup>	Inclus, membres, clients, partenaires d'affaires, gouvernements et fournisseurs
<b>16. Gestion des émissions de gaz à effet de serre</b>	Inclus, QTrade Canada Inc. et Zag Bank ne sont pas considérés dans cet aspect	Inclus, gouvernements
<b>17. Matières résiduelles</b>	Inclus, les données internes sont uniquement disponibles pour le Québec et excluent le réseau des caisses ainsi que tous les bâtiments loués par Desjardins	Inclus, gouvernements

<sup>1</sup> La notion de « gouvernements » fait référence aux 3 paliers gouvernementaux : fédéral, provincial et municipal.

<sup>2</sup> L'absence de compatibilité avec certains systèmes d'information n'a pas permis de comptabiliser Western Financial Group Inc. dans ces aspects.

## G4-22 – REFORMULATION D'INFORMATION

Nous avons dû modifier les données publiées dans le Rapport de responsabilité sociale et coopératives 2015 pour ce qui a trait aux indicateurs EN15 à EN19 « Émissions de gaz à effet de serre (GES) en tonnes de CO<sub>2</sub> ». Ces modifications sont la conséquence de données erronées transmises par l'un de nos fournisseurs d'impression. Les données publiées dans ce présent rapport reflètent les modifications apportées aux données de 2015.

Nous avons dû retirer les données publiées en 2015 en ce qui a trait à l'indicateur G4-EN23 – Matières résiduelles générées en tonnes. Le changement dans la méthode de collecte des matières résiduelles par la ville de Lévis pour la Cité Desjardins de la coopération (de 2 fois à 1 fois semaine) a modifié à la baisse et de manière substantielle les données estimées pour ce lieu de travail, et par conséquent, le total des données.

Par ailleurs, lorsqu'une reformulation mineure a été nécessaire, elle est indiquée dans le texte.

## **G4-23 – CHANGEMENTS SUBSTANTIELS TOUCHANT LE CHAMP D’ÉTUDE ET LE PÉRIMÈTRE DES ASPECTS, S’IL Y A LEU**

Ce rapport reflète la volonté du Mouvement Desjardins de répondre aux standards les plus élevés en matière de communication en responsabilité sociale, soit la méthodologie GRI G4 et la divulgation intégrée. Les changements apportés en 2016 sont conformes aux exigences de GRI G4 ainsi qu’au rapport d’audit interne. Des changements mineurs de périmètres ont été apportés sur certains éléments et sont mentionnés dans leur texte.

## **IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES (4-24 À 4-27)**

### **G4-24 – LISTE DES PARTIES PRENANTES**

### **G4-25 – CRITÈRES DE SÉLECTION**

### **G4-26 – APPROCHE UTILISÉE**

L’année 2016 ayant été une année électorale, le contexte n’était pas propice à une consultation. Une consultation des parties prenantes internes et externes est en cours pour le rapport de 2017.

### **G4-27 – THÈMES ET PRÉOCCUPATIONS CLÉS**

En l’absence de consultation, les principaux thèmes de divulgation sont restés ceux de l’exercice de 2015.

## **PROFIL DU RAPPORT (4-28 À 4-33)**

### **G4-28 – PÉRIODE COUVERTE**

Ce rapport annuel couvre la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2016.

### **G4-29 – DATE DU PRÉCÉDENT RAPPORT**

Le rapport précédent a été publié en avril 2016 et couvrait les activités de l’année civile 2015.

### **G4-30 – CYCLE DE PUBLICATION**

Depuis la publication de son rapport de responsabilité sociale et coopérative en 2004, le Mouvement Desjardins divulgue de façon annuelle sa performance en responsabilité sociale et coopérative.

Pour consulter la liste intégrale de ces publications : <https://www.desjardins.com/a-propos/relations-investisseurs/rapports-annuels-trimestriels/responsabilite-sociale/>

## G4-31 – PERSONNE-RESSOURCE

- Pour toute question concernant ce rapport, communiquez avec l'équipe du rapport de responsabilité sociale par courriel : [rse\\_coop@desjardins.com](mailto:rse_coop@desjardins.com).
- Pour plus d'information sur notre responsabilité sociale et coopérative, visitez la section Responsabilité sociale et coopération. <https://www.desjardins.com/a-propos/responsabilite-sociale-cooperation/>

## G4-32 – OPTION DE CONFORMITÉ

Le Mouvement Desjardins déclare que ce rapport a été réalisé en conformité « essentielle » avec les lignes directrices de la *Global Reporting Initiative* (GRI) G4.

## G4-33 – VÉRIFICATION EXTERNE

Bien que ce rapport n'ait pas fait l'objet d'un audit externe, les données divulguées ont fait l'objet de validations internes par la haute direction. En outre, les rapports 2013 et 2014 ont fait l'objet d'un audit interne et les rapports subséquents tiennent compte des correctifs demandés.

## GOUVERNANCE (4-34 À 4-55)

### G4-34 – STRUCTURE DE GOUVERNANCE

La gouvernance du Mouvement Desjardins vise avant tout à lui permettre de réaliser sa mission, qui est de contribuer au mieux-être économique et social des personnes et des collectivités. La Fédération voit à l'élaboration et à l'application d'un programme de gouvernance pour le Mouvement, qui tient compte de sa nature coopérative, de ses ambitions en matière de responsabilité sociale, de la complexité de ses activités et des lignes directrices de l'Autorité des marchés financiers (AMF). Ce programme englobe les activités de la Fédération, de la Caisse centrale, du Fonds de sécurité Desjardins, de La Fédération des caisses populaires de l'Ontario Inc., des filiales et des caisses. Certaines composantes étant assujetties à un encadrement particulier, ce programme respecte globalement la réglementation prescrite par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) et le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) de même que les saines pratiques de l'industrie dans ce domaine.

Les informations requises pour les indicateurs G4-35, G4-36, G4-38 à G4-47 et G4-51 à G4-53 sont contenues dans la Divulgation sur la gouvernance d'entreprise du Mouvement Desjardins disponible sur [SEDAR](#).

### G4-37 – CONSULTATION CONCERNANT LES THÈMES ÉCONOMIQUES, ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX

Cet élément est décrit aux indicateurs [G4-24 à G4-27](#).

Le comité de direction du Mouvement a pris connaissance d'un rapport complet sur les résultats de la consultation des membres.

### G4-48 – APPROBATION DU RAPPORT

Sur la recommandation de la Commission vie coopérative et liaison avec le réseau, le conseil d'administration approuve la section Responsabilité sociale et coopérative du rapport annuel.

### G4-54 – RATIO DE RÉMUNÉRATION



## Écart entre la rémunération globale du président et chef de la direction et celle de l'employé moyen régulier à temps complet du Mouvement Desjardins

Le comité sur la rémunération globale du président et chef de la direction du Mouvement procède chaque année à une vérification de l'écart de la rémunération globale. À titre de référence, le ratio de 2016 correspondait à un multiple de 28<sup>(1)</sup> comparativement à l'employé moyen régulier à temps complet.

<sup>(1)</sup> Le ratio est calculé sur la base de la rémunération globale gagnée à titre de président et chef de la direction du Mouvement Desjardins annualisée puisque le président a pris ses fonctions en cours d'année.

## G4-55 – TAUX DE PARTICIPATION

En 2016, le taux de présence des administrateurs aux rencontres du conseil d'administration de la Fédération était de 96,6 %.

## ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ (4-56 À 4-58)

### G4-56 – PRINCIPES ET NORMES INTERNES

#### CULTURE D'INTÉGRITÉ

Il incombe au conseil d'administration de promouvoir les valeurs du Mouvement, soit l'argent au service du développement humain, l'action démocratique, l'engagement personnel, la rigueur et l'intégrité dans l'entreprise coopérative, la solidarité avec le milieu et l'intercoopération, afin d'assurer la confiance du public et celle des membres et clients envers leur coopérative de services financiers. Il lui revient de plus de voir au respect des règles déontologiques du Mouvement. Le Code de déontologie Desjardins, auquel le public peut accéder sur le site Desjardins.com, est commun à toutes les composantes du Mouvement. Il comprend deux sections : la première porte sur l'éthique, la mission et les valeurs du Mouvement, et la seconde regroupe l'ensemble des règles déontologiques. De plus, une formation en ligne spécifique à la déontologie est offerte à tous les employés et dirigeants du Mouvement. Tous les employés attestent annuellement avoir pris connaissance du code.

### G4-57 – MÉCANISMES DE CONSEILS

Le conseil d'éthique et de déontologie (CEDEO) adopte les règles déontologiques applicables aux dirigeants du Mouvement et de ses filiales ainsi qu'aux employés de la Fédération et des caisses. Ces règles doivent être ratifiées par le conseil d'administration pour être en vigueur. De plus, le CEDEO travaille de concert avec les filiales mais ne peut les contraindre.

Au sein du réseau des caisses, le conseil de surveillance de chacune d'entre elles a pour fonction de surveiller le fonctionnement de la caisse dans les dimensions éthique, déontologique et coopérative de ses activités. Il donne des avis et fait des recommandations au conseil d'administration. Notamment, il :

- veille à la promotion des valeurs, des principes et des règles du Code de déontologie Desjardins, et traite les situations de nature déontologique qui relèvent de son champ d'action
- identifie et analyse les situations qui soulèvent des enjeux éthiques pour la caisse, notamment celles en lien avec la mission et les valeurs de Desjardins.

La Fédération offre aussi un service conseil à l'ensemble du Mouvement.

## G4-58 – MÉCANISMES DE RÉCLAMATION

La Fédération dispose d'un conseil d'éthique et de déontologie (CEDEO). Ses membres sont tous indépendants de la direction et du conseil d'administration. Pour les caisses Desjardins, l'instance responsable de l'éthique et de la déontologie se nomme « conseil de surveillance » au Québec. En Ontario, un comité de vérification composé d'administrateurs de la caisse assume cette responsabilité. Le Mouvement dispose aussi d'une politique encadrant le signalement des actions contraires aux encadrements réglementaires et au [Code de déontologie de Desjardins](#). Cette politique est assortie d'un mécanisme de signalement confidentiel protégeant l'anonymat des personnes y ayant recours.

La Fédération encadre notamment la divulgation de l'information financière et des changements importants pouvant influer sur la situation financière du Mouvement Desjardins. Elle dispose aussi de divers mécanismes lui permettant d'assurer une communication efficace auprès des diverses parties prenantes. Ces mécanismes comprennent, entre autres :

- le Bureau de l'Ombudsman
- l'équipe de soutien à l'éthique et à la déontologie du Mouvement
- le processus de règlement des plaintes du réseau des caisses

et, au niveau du Mouvement :

- les assemblées générales annuelles
- la divulgation trimestrielle des résultats financiers
- les publications (dont le rapport annuel)
- les lignes téléphoniques sans frais
- les portails intranet
- le portail destiné spécifiquement aux dirigeants des caisses
- le site Internet (où l'on trouve l'espace Coopmoi consacré à l'éducation, à la coopération et au dialogue avec les membres et clients et une section Relations avec les membres)
- le Service aux membres de la Fédération
- le mécanisme de signalement des actions contraires au Code de déontologie de Desjardins et aux encadrements réglementaires
- des infolettres
- plusieurs médias sociaux (Facebook, YouTube, LinkedIn, Twitter, etc.).