

# La sécurité

c'est notre affaire à tous!



# Table des matières

## Gouvernance et organisation

Création du Bureau de la sécurité Desjardins et nomination d'un chef de la sécurité

3

Rôle des différents chefs au sein du Mouvement Desjardins

4

Parcours de formation obligatoire en sécurité

5

## Principaux encadrements

## Suivi de la performance

7

## Réalisations

8

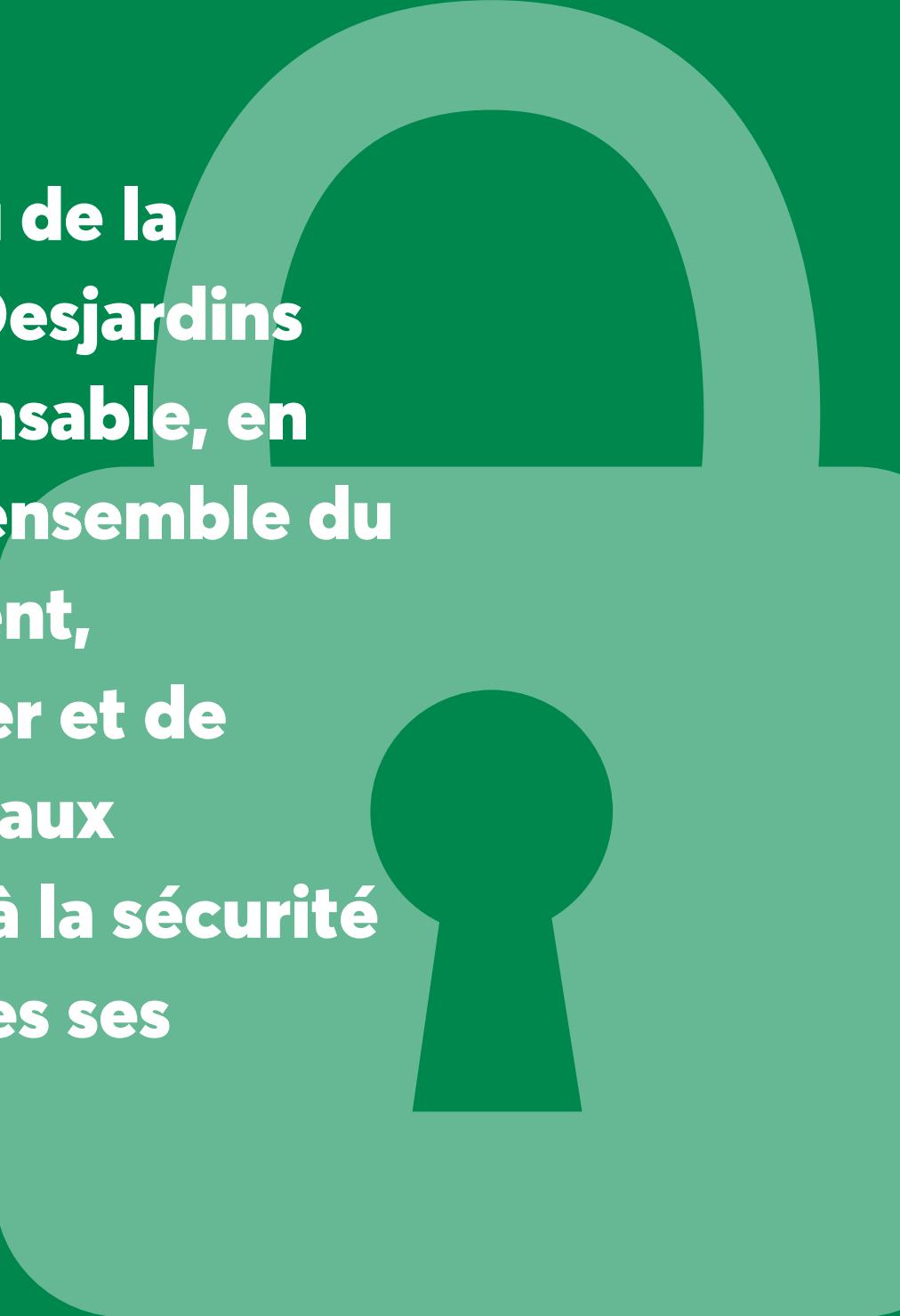
du Bureau de la sécurité Desjardins depuis sa création

9

## Partenariats

10





**Le Bureau de la  
sécurité Desjardins  
est responsable, en  
appui à l'ensemble du  
Mouvement,  
d'identifier et de  
répondre aux  
menaces à la sécurité  
sous toutes ses  
formes.**



# **Création du Bureau de la sécurité Desjardins et nomination d'un chef de la sécurité**

**Le 23 janvier 2020, le Mouvement Desjardins a mis en service le Bureau de la sécurité Desjardins dont l'objectif est de protéger les membres et les clients, leurs actifs et leurs renseignements personnels. Il est responsable d'identifier les menaces à la sécurité et d'y répondre, quels que soient leur forme et leur contexte.**

Un chef de la sécurité a été nommé sous la responsabilité directe du premier vice-président exécutif et chef de l'exploitation du Mouvement Desjardins.

Aujourd'hui, le Bureau de la sécurité Desjardins compte plus de 1 100 professionnels, experts dans leurs domaines respectifs, et il poursuit son mandat tout en créant une conscience et une sensibilisation collective en sécurité au sein du Mouvement Desjardins. De plus, il assure une cohésion entre les différentes pratiques de sécurité :

- la lutte contre la fraude;
- la lutte contre les crimes financiers;
- la protection des renseignements personnels;
- la gouvernance des données;
- la sécurité de l'information;
- la sécurité physique.

# Rôles des différents chefs

au sein du Mouvement Desjardins

**Les rôles de chacun des chefs du Mouvement Desjardins sont assumés par des hauts dirigeants.**

## Cheffe de lutte contre la fraude

Elle est responsable du cadre de gestion combinant la prévention, la détection et la réponse en lien avec la fraude, et tenant compte du cycle de vie du membre ou client, de l'employé, du gestionnaire, de l'administrateur, du fournisseur et des produits Desjardins. Elle obtient ainsi une vue complète permettant de bien protéger les parties précitées ainsi que les actifs de l'organisation.

## Cheffe de la lutte contre l'évasion fiscale

Elle est responsable du programme permettant de satisfaire aux exigences réglementaires, dont celles de l'accord intergouvernemental entre le Canada et les États-Unis, de la *Foreign Account Tax Compliance Act* ainsi que de la Norme commune de déclaration de l'Organisation de coopération et de développement économiques.

## Cheffe de lutte contre le blanchiment d'argent et responsable des sanctions économiques

Elle s'assure de la saine gestion des risques associés au blanchiment d'argent et au financement des activités terroristes ainsi qu'aux sanctions économiques et aux mesures économiques internationales. Le programme, les politiques et procédures de même que les formations évoluent notamment pour tenir compte des changements réglementaires. Ces mesures contribuent à la détection et à la déclaration des opérations liées au blanchiment d'argent et au financement des activités terroristes.

## Cheffe de la protection des renseignements personnels

Elle assure la mise en place et la supervision du programme de conformité à la réglementation sur la protection des renseignements personnels pour garantir une utilisation optimale et sécuritaire des données au bénéfice des membres et clients, dans le respect des règles relatives à l'éthique, à la conformité et à la vie privée et des politiques de confidentialité.

## Chef de la sécurité de l'information (CISO)

Son mandat consiste à s'assurer de l'alignement des actions du Mouvement Desjardins sur le cadre établi en lien avec le risque découlant de l'utilisation des technologies.

## Cheffe de la lutte contre la corruption

Elle est notamment responsable de veiller à la mise en place de contrôles pour atténuer le risque de corruption. De plus, une équipe de lutte contre la corruption a été constituée par le Mouvement Desjardins en juin 2020.

## Chef des données

Il a pour mandat de fournir le leadership, la structure, l'expertise et la direction pour inciter les parties prenantes à l'échelle du Mouvement Desjardins à reconnaître les données en tant qu'actif stratégique et à participer à leur gestion, au bénéfice des membres et clients.

# Parcours de formation obligatoire en sécurité

La sécurité, c'est notre affaire à tous!

L'engagement du Mouvement Desjardins envers la sécurité trouve écho chez les employés qui sont fortement mobilisés, outillés et responsabilisés pour mettre en œuvre des processus de sécurité robustes et diligents.

## Tableau de bord Sécurité pour tous

La mise en place du Tableau de bord Sécurité pour tous permet à chacun de poser un diagnostic de ses propres pratiques et aux gestionnaires de suivre la performance de leurs équipes. Cette plateforme simple et interactive, dotée d'outils et de capsules de sensibilisation sur les différentes pratiques en matière de sécurité, favorise l'adoption de pratiques sécuritaires au quotidien.

## Parcours de formation obligatoire pour l'ensemble des employés et gestionnaires

Un parcours de formation obligatoire pour tous les employés et gestionnaires au sein du Mouvement Desjardins est en place. Ce parcours regroupe les formations suivantes :

- **La protection des renseignements personnels et de l'information confidentielle, c'est l'affaire de tous** : Cette formation permet d'identifier les renseignements personnels et l'information confidentielle, de comprendre les rôles et responsabilités de l'organisation et des employés et de protéger l'information en appliquant le principe de nécessité.
- **Identifier les courriels frauduleux** : Cette formation permet de reconnaître les principaux indicateurs d'un courriel frauduleux afin de ne pas mordre à l'hameçon.
- **Les conflits d'intérêts, voyez-y!** : Cette formation permet d'acquérir les connaissances de base pour reconnaître des situations de conflit d'intérêts et agir adéquatement.
- **Les saines pratiques commerciales chez Desjardins** : Cette formation permet de sensibiliser les employés et les gestionnaires aux effets de l'application des saines pratiques commerciales sur les membres et clients.



- **La Politique de confidentialité et les consentements** : Pour démontrer l'engagement du Mouvement Desjardins envers la sécurité et pour amorcer les travaux entourant la sanction de la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels*, l'organisation fait évoluer sa politique de confidentialité et le consentement Desjardins.
- **Introduction à la sécurité** : Cette formation regroupe sept capsules vidéo qui permettent à l'employé de se familiariser avec les différentes pratiques de sécurité regroupées au sein du Bureau de la sécurité Desjardins.

## Formation continue

À compter de l'année 2022, tous les employés devront suivre une formation continue sur la sécurité qui est renouvelable annuellement. Proposant un contenu évolutif, cette approche permettra de maintenir le niveau de vigilance et de compétence des employés face aux bonnes pratiques en sécurité. Une évaluation dynamique en fin d'année viendra confirmer l'ensemble des apprentissages.

**Formation annuelle 2022** : Les thèmes abordés pour l'année seront la sécurité physique, la gestion des données confidentielles, la gestion des identités et des accès, la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information.

## Formations obligatoires pour les gestionnaires

Les formations suivantes ne sont obligatoires que pour les gestionnaires du Mouvement Desjardins, bien qu'elles soient disponibles pour tous les employés du Mouvement Desjardins.

- **La gestion des identités et des accès chez Desjardins :** Il s'agit d'un programme de formation spécifique pensé pour les gestionnaires permettant de déterminer les bonnes pratiques en matière de gestion des identités et des accès et de reconnaître les responsabilités du gestionnaire.
- **Le rôle du responsable affaires et de son délégué en matière de gestion des identités et des accès :** Cette formation permet de reconnaître les responsabilités du responsable affaires et de son délégué, les étapes à franchir pour traiter une demande d'accès et les actions à entreprendre lors d'une demande incomplète.
- **Le responsable de la gestion des accès et son gestionnaire : quand la protection des actifs des membres et clients dépend de ses actions :** Cette formation permet de reconnaître les responsabilités du responsable de la gestion des accès, les étapes à franchir pour traiter une demande d'accès et les actions à entreprendre lors d'une demande incomplète.



## Formations obligatoires pour les employés du Bureau de la sécurité Desjardins

Les formations ci-dessous sont obligatoires pour les employés du Bureau de la sécurité Desjardins. Bien qu'elles ne soient pas obligatoires pour tous les employés du Mouvement Desjardins, ces derniers doivent suivre celles qui sont liées à leur métier spécifique :

- **MISSION POSSIBLE – la lutte au blanchiment d'argent et au terrorisme et LA FACE CACHÉE : lutte au blanchiment d'argent et au terrorisme :** Ces formations permettent de découvrir et de comprendre comment et où agissent les personnes impliquées dans des activités illégales en lien avec le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes.
- **Sanctions économiques internationales :** Cette formation permet de comprendre les sanctions économiques dans le contexte des relations de correspondants bancaires avec des institutions financières étrangères.
- **Lutte contre la corruption :** Cette formation permet de comprendre ce qu'est la corruption, de reconnaître les situations à risque et d'y répondre de manière appropriée afin de protéger le Mouvement Desjardins, et ainsi de travailler dans l'intérêt des membres et clients et veiller aux intérêts des communautés
- **Signalement d'opération inhabituelle :** Cette formation permet d'améliorer la vigilance des employés afin de signaler les opérations ou les événements inhabituels et ainsi mieux protéger la réputation du mouvement Desjardins en agissant conformément aux obligations réglementaires auxquelles le Mouvement est assujetti.
- **Introduction à la lutte contre la fraude :** Ce programme de formations permet de reconnaître les types de fraudes externes et internes en fonction de la situation.

## Tests d'hameçonnage

Le Mouvement Desjardins a apporté des améliorations à son programme de sensibilisation à l'hameçonnage en 2021, dont le rehaussement du coefficient de difficulté des tests, ainsi que l'ajouts de tests par la voix, par message sms et à des groupes spécifiques d'employés. Ce programme tend à rehausser le niveau d'éveil des employés face aux dangers de l'hameçonnage.

## Forum Sécurité

La 12e édition du Forum Sécurité a eu lieu en mai 2022. Cet événement présente des conférences qui visent à outiller et à accompagner les employés du Mouvement Desjardins pour l'adoption de pratiques sécuritaires au quotidien. Deux éditions du Forum Sécurité se tiennent annuellement et sont disponibles à l'ensemble des employés du Mouvement Desjardins.

# Principaux encadrements

au sein du Mouvement Desjardins

Le Bureau de la sécurité Desjardins a mis en place la *Politique de la Sécurité du Mouvement Desjardins*, qui propose un encadrement général afin de créer une conscience collective en matière de sécurité et d'assurer une cohésion entre les diverses pratiques de sécurité. De plus, le Mouvement Desjardins s'assure que plusieurs encadrements soient rigoureusement respectés pour chacune des pratiques de sécurité. Ces dernières sont appuyées par plusieurs encadrements tactiques et opérationnels qui assurent le sain déroulement des opérations et l'exécution des stratégies.

Le Bureau de la sécurité Desjardins utilise un cadre de gouvernance établi selon deux cadres de gouvernance internationaux en sécurité de l'information : la norme ISO 27000 et le cadre de référence en cybersécurité du *National Institute of Standards and Technology (NIST)*.

## Lutte contre les crimes financiers

- *Politique de lutte contre la fraude*
- *Norme/Politique sur la conformité à la réglementation sur la lutte au blanchiment d'argent et au financement des activités terroristes*
- *Norme/Politique sur la conformité à la réglementation sur la lutte contre l'évasion fiscale internationale*
- *Norme/Politique sur la lutte contre la corruption*
- *Norme/Directive sur la gestion des conflits d'intérêts*
- *Politique d'enquête de sécurité et de crédit liée à l'emploi*
- *Code de déontologie*

## Lutte contre la fraude

- *Politique de lutte contre la fraude*
- *Politique d'enquête de sécurité et de crédit liée à l'emploi*
- *Code de déontologie*

## Sécurité physique

- *Règle Mouvement sur la sécurité physique*

## Sécurité de l'information

- *Norme portant sur la gestion des risques du réseau des caisses*
- *Politique Mouvement de sécurité de l'information*
- *Directive Mouvement sur l'utilisation acceptable des technologies*
- *Règle Mouvement sur la gestion des identités et des accès*
- *Règle Mouvement sur la classification de sécurité de l'information*
- *Règle Mouvement sur la sécurité de l'information accessible aux fournisseurs*

## Protection des renseignements personnels

- *Politique Mouvement sur la protection des renseignements personnels*

## Gouvernance des données Mouvement

- *Politique de confidentialité et les consentements*



## Suivi de la performance

Le Mouvement Desjardins suit le modèle des trois lignes de défense conformément aux meilleures pratiques de l'industrie. Les activités réalisées au Bureau de la sécurité Desjardins sont des activités de la première ligne de défense.

Pour assurer la performance en matière de sécurité et la mise en place de l'ensemble des mécanismes de protection, le Bureau de la sécurité Desjardins a établi une structure organisationnelle avant-gardiste favorisant la collaboration, la transparence et le partage des données de sécurité entre ses pratiques.

Les programmes associés aux six pratiques de sécurité prévoient un suivi en continu de leur mise en œuvre ainsi que la surveillance de leurs risques réglementaires. Ces programmes permettent au Bureau de la sécurité Desjardins de fournir un avis sur l'adéquation, le respect et l'efficacité des mécanismes de contrôle en place.

La deuxième ligne de défense du Mouvement Desjardins assure la gouvernance et la surveillance des activités opérationnelles du Bureau de la sécurité Desjardins. Ce rôle est assumé par la première vice-présidence Gestion des risques.

Le Bureau de la surveillance du Mouvement Desjardins représente la troisième ligne de défense et fournit une évaluation indépendante de la pertinence et de l'efficacité du cadre de gestion. De plus, comme requis par la réglementation, il réalise tous les deux ans une évaluation indépendante concernant la conformité de chacune des entités déclarantes du Mouvement.

Le Bureau de la sécurité Desjardins assure trimestriellement une reddition de comptes intégrée relative à la sécurité arrimée à celle de la gestion des risques de Desjardins. Ainsi, les différentes instances de gouvernance de Desjardins et les organismes réglementaires ont l'information nécessaire pour apprécier la position de sécurité de l'organisation.

# Réalisations

## du Bureau de la sécurité Desjardins depuis sa création

### Favoriser la sécurité des membres et clients

Depuis plusieurs années, le Mouvement Desjardins augmente significativement ses investissements en sécurité. Le Bureau de la sécurité Desjardins est doté d'un budget d'investissement de **350 M\$** pour l'année 2022 (le budget d'investissement est passé de 150 M\$ en 2020 à 250 M\$ en 2021). Il s'agit d'une démonstration claire de l'importance que le Mouvement Desjardins accorde à la sécurité et à la protection des renseignements personnels. Ainsi, guidé par une démarche quotidienne rigoureuse, le Bureau de la sécurité Desjardins mise sur plusieurs initiatives pour renforcer la cohérence de ses actions et la mise en œuvre de stratégies transversales de sécurité.

#### Juillet 2019 - Protection Desjardins

*La Protection Desjardins* est lancée, laquelle protège les membres en matière de vol d'identité. Le Mouvement Desjardins est la première institution financière au Canada à offrir gratuitement une telle protection à l'ensemble de ses membres. En décembre 2019, la Protection Desjardins est offerte à l'ensemble des membres et clients, incluant le forfait de surveillance du crédit d'Equifax aux frais du Mouvement Desjardins, pendant 5 ans.

#### Octobre 2020 - Section Ma sécurité

Le 8 octobre 2020 a eu lieu le lancement de la section [Ma sécurité](#) sur la page d'accueil AccèsD web et mobile pour nos membres et clients qui sont utilisateurs des services en ligne. *Ma sécurité* permet d'obtenir des conseils personnalisés et de rehausser la sécurité du compte AccèsD des membres et clients que ce soit en permettant à ces derniers de gérer le mot de passe ou l'identifiant, de choisir des questions de sécurité, d'identifier des appareils de confiance, d'activer la validation en 2 étapes et de vérifier l'identité et les alertes.

#### Décembre 2020 - Centre d'intelligence de la sécurité Desjardins

*Le Centre d'intelligence de la sécurité Desjardins (Fusion Center)* composé d'une équipe tactique d'experts en cybercrimes, fraudes et crimes financiers est lancé. Le Centre d'intelligence de la sécurité répond aux besoins grandissants en analyse des données de prévention et de détection des incidents liés à la sécurité et aux crimes financiers.

#### Juin 2021 - Bureau de liaison

En 2021, le Mouvement Desjardins a mis en service son Bureau de liaison avec les agences d'application de la loi et les autres institutions financières. Celui-ci a pour mandat de centraliser toutes les demandes de collaboration ou d'information, y compris celles des corps policiers. Le dialogue qu'il instaure la mise en place du Bureau de liaison avec les corps policiers du Québec est très positif et a été salué par plusieurs de ces partenaires.

Le Bureau de liaison souhaite étendre son activité à travers le pays, notamment avec les corps de police de l'Ontario et la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Des démarches sont également en cours pour renforcer la collaboration à l'international, notamment avec le *Federal Bureau of Investigation (FBI)* aux États-Unis et l'*Organisation internationale de police criminelle (INTERPOL)* hors du continent américain.

**Le Mouvement Desjardins est la première institution financière canadienne à mettre en place un tel mécanisme de communication et d'échange. Entre autres, un processus formel a été établi entre le Mouvement Desjardins et les corps policiers pour la collaboration lors d'enquêtes sur des personnes disparues, dont les alertes Amber.**

#### Août 2021 - Nouvelle authentification

Dès août 2021, les membres se connectent plus simplement à AccèsD et AccèsD Affaires. On dit au revoir à l'image et la phrase personnelle utilisées sur la plateforme, puisque l'authentification se fait sur une seule page, offrant ainsi un accès plus rapide aux comptes et aux opérations.

Travailler dans l'intérêt des membres et clients, c'est aussi leur simplifier la vie en rendant leur expérience sur nos plateformes plus simple tout en demeurant sécuritaire. En mettant en place les meilleures pratiques pour protéger l'accès aux données des membres et clients, le Mouvement Desjardins maintient un niveau de sécurité optimal et prévient les risques de cyberattaques.



# Partenariats

pour accélérer la recherche et l'innovation en cybersécurité

Le Mouvement Desjardins collabore et noue des partenariats en matière de sécurité avec ses pairs de l'industrie afin de promouvoir la recherche et l'innovation dans le domaine.

- Le Mouvement Desjardins a poursuivi son partenariat établi en 2018 avec Cybereco, référence multisectorielle en cybersécurité au Québec et au Canada, visant à atténuer les risques liés aux cybermenaces en sensibilisant les entreprises et les individus aux pratiques frauduleuses.
- Le Mouvement Desjardins a lancé un défi en cybersécurité aux jeunes entreprises au Canada, avec un total de 45 000 \$ en bourses à gagner ainsi que la possibilité de rejoindre son accélérateur Startup en résidence et de bénéficier d'un investissement allant jusqu'à 250 000 \$.
- Le Mouvement Desjardins a contribué activement à l'innovation dans le domaine de la cybersécurité, en mettant sur pied une chaire de recherche sur la cybersécurité et l'intelligence artificielle avec Polytechnique Montréal et une autre chaire de recherche en prévention de la cybercriminalité en collaboration avec l'Université de Montréal.
- Le Mouvement Desjardins s'est associé avec l'École Cybersécurité pour reconnaître et valoriser les jeunes de moins de 30 ans qui ont démontré leur engagement dans le domaine de la cybersécurité.
- Dans le cadre d'un partenariat entre le Mouvement Desjardins, l'Université du Québec à Chicoutimi et Cybereco, un programme de formation en cybersécurité défensive à la maîtrise, au baccalauréat et au certificat sera mis en place à l'UQAC. Un laboratoire technique permettant des simulations et reproduisant l'environnement et les outils utilisés par les professionnels de la sécurité du Mouvement Desjardins sera aussi lancé, dans les locaux de l'UQAC. Ce partenariat permettra au Mouvement Desjardins d'investir dans le développement de la jeunesse, de former une main d'œuvre spécialisée et de recruter des jeunes talents de la région du Saguenay-Lac-St-Jean, en plus de développer des apprentissages et du perfectionnement de pratique via des mandats de recherche avec l'université.