

2022



**Rapport sur  
les enjeux  
environnementaux,  
sociaux et de  
gouvernance  
(ESG)**





# Table des matières

<i>Mot de la chef de la direction</i>	<u>3</u>
<i>Sommaire exécutif</i>	<u>4</u>
<i>À propos de Moneris</i>	<u>6</u>
<i>Nos quatre principes directeurs</i>	<u>7</u>
<b>Membres du personnel</b>	<b><u>8</u></b>
<b>Communauté</b>	<b><u>15</u></b>
<b>Environnement</b>	<b><u>20</u></b>
<b>Gouvernance</b>	<b><u>26</u></b>
<i>Annexes</i>	<u>31</u>
• <i>Lexique</i>	<u>31</u>
• <i>Index du contenu SASB 2022</i>	<u>32</u>
• <i>Soutenir les Objectifs de développement durable</i>	<u>37</u>

# Mot de la chef de la direction



En tant que plus important fournisseur de services de paiements au Canada, nous sommes ravis de présenter notre rapport inaugural sur les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), qui fournit un aperçu complet du rendement et de l'engagement de Moneris en matière de durabilité et de pratiques commerciales responsables.

Moneris est un chef de file canadien en matière de paiements et de technologie financière (FinTech) depuis plus de 20 ans. Nous travaillons avec des centaines de milliers d'entreprises canadiennes et traitons environ un tiers de toutes les transactions par cartes de crédit et de débit d'un bout à l'autre du pays. L'une de nos valeurs fondamentales, qui nous a guidée pendant ces deux décennies, est de *faire ce qui est juste*. Historiquement, nous avons toujours su respecter ce principe et ce rapport fournira des renseignements sur nos efforts pour opérer de manière responsable et durable.

Ces dernières années, le paysage des paiements a connu une évolution spectaculaire. De nouvelles technologies, de nouveaux concurrents, des canaux et des secteurs entièrement nouveaux ont fait leur apparition. Ce qui n'a pas changé, c'est notre engagement envers nos valeurs et la fierté immense que nous ressentons à soutenir les entreprises canadiennes.

Dans ce rapport, nous avons inclus des informations détaillées sur nos efforts pour réduire l'empreinte environnementale de Moneris, pour assurer une bonne gouvernance et pour appuyer nos parties prenantes. Par exemple, nous avons inclus des données et des chiffres sur nos émissions de GES, ainsi que notre engagement communautaire et notre approche en matière de prise de décision éthique.

Selon nous, en tant que chef de file, Moneris a l'obligation d'être transparente concernant l'effet de ses activités sur la société et l'environnement.

Nous sommes conscients que le développement durable est un processus continu. Bien qu'il s'agisse de notre premier rapport ESG, nous nous engageons à nous améliorer continuellement et sommes ouverts aux commentaires et aux suggestions sur la façon dont nous pouvons améliorer davantage notre performance ESG.

Moneris continuera de servir les entreprises canadiennes alors qu'elles s'adaptent au paysage changeant et évoluent après la pandémie. J'espère que, non seulement en faisant ce qu'il faut, mais aussi en partageant ce que nous faisons, Moneris pourra servir d'exemple à d'autres pour discuter de leurs bonnes œuvres et de leurs engagements.

Au nom de tous nos membres du personnel (plus de 2 000), je me réjouis de poursuivre notre parcours en tant que chef de file canadien responsable.

Cordialement,

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Angela Brown'. The signature is fluid and cursive.

---

**Angela Brown**

**Présidente et chef de la direction de Moneris**

# Sommaire exécutif

## À propos de Moneris

Moneris est une entreprise fièrement canadienne née de la collaboration entre la Banque Royale du Canada (RBC) et la Banque de Montréal (BMO). Nous offrons aux entreprises de toutes les tailles et de toutes les industries du matériel, des logiciels et des solutions qui les aident à transformer la façon dont elles évoluent et fonctionnent, qu'il s'agisse des paiements ou plus encore.

Les dernières années ont été le théâtre d'un nombre croissant de crises aussi bien sociales, sanitaires, qu'environnementales. À travers nos activités et services – de paiement, principalement – nous voulons contribuer à apporter des solutions à ces problèmes pour un développement plus durable.

## Notre nature, en un coup d'œil

Ce premier rapport environnemental, social et de gouvernance (ESG) est l'occasion de dévoiler notre vision des divers enjeux et la manière dont nous les abordons et y répondons. Le présent rapport condense nos réalisations au cours de l'année civile 2022.

Le rapport suit notre cadre ESG qui est divisé selon les quatre piliers détaillés à la page suivante.



---

## Membres du personnel

« Bâtir une culture polyvalente, fortement ancrée dans nos valeurs et notre engagement envers l'équité et de l'inclusion »

À Moneris, nous développons une culture où les gens peuvent s'épanouir et réaliser des projets qui leur sont importants. C'est en poursuivant cette aspiration que nous nous engageons à faire croître l'équité et l'inclusion, à offrir du soutien en matière de santé mentale, à maintenir notre ouverture à toutes les idées et à créer des occasions pour que les gens puissent partager leurs connaissances, faire évoluer leurs compétences ou apprendre de nouvelles choses.

---

## Communauté

« Contribuer au changement positif des communautés et au développement durable des entreprises »

Notre entreprise s'engage à soutenir les entreprises canadiennes et les communautés dans lesquelles elle évolue. En plus d'appuyer les organismes caritatifs qui partagent nos valeurs et notre mission, nous prenons des mesures concrètes pour favoriser l'équité et l'inclusion, pour soutenir l'écosystème économique et pour partager nos connaissances.

---

## Environnement

« Minimiser notre impact sur l'environnement et propulser le changement des pratiques de l'industrie »

Nos objectifs environnementaux sont de réduire notre consommation énergétique, de travailler avec nos parties prenantes pour créer un changement systémique, de réduire nos émissions de gaz à effet de serre et de réduire la quantité de matières résiduelles générées totale.

---

## Gouvernance

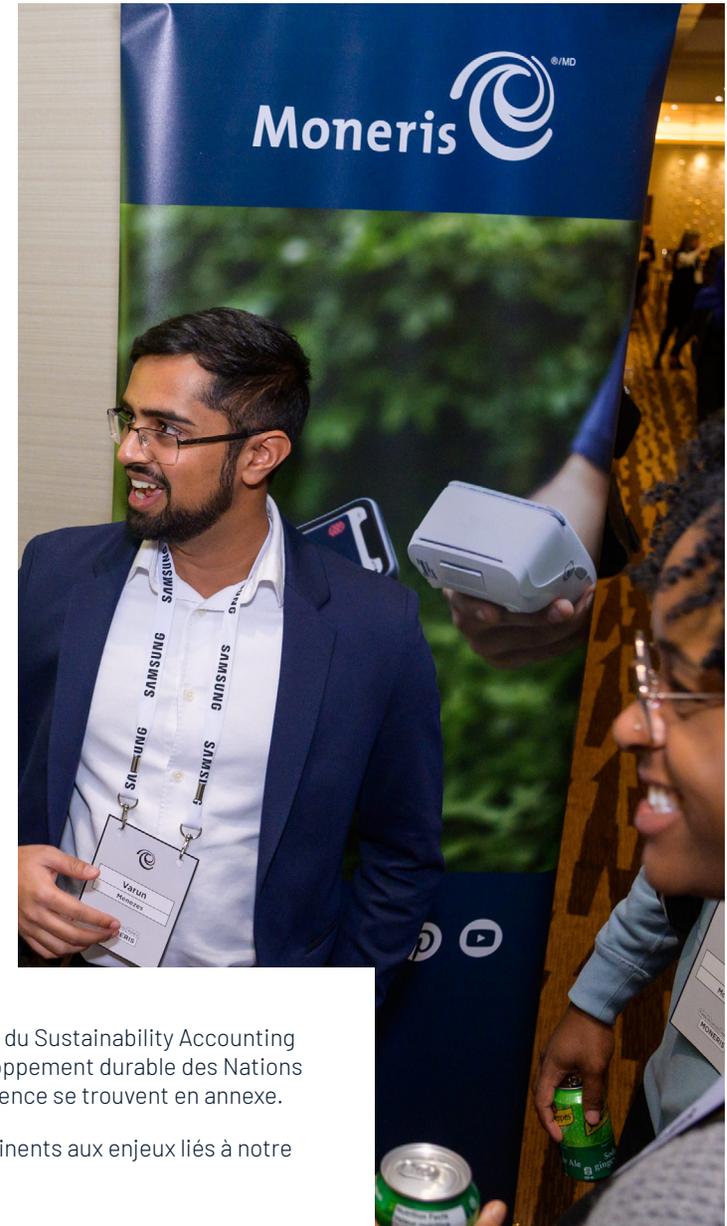
« Assurer l'excellence en matière de gouvernance grâce à des pratiques exemplaires »

À Moneris, nous veillons à l'efficacité de la gouvernance de nos activités afin de respecter notre vision d'un avenir meilleur, en favorisant une transparence complète et en incarnant nos valeurs éthiques dans toutes nos activités, qu'il s'agisse de sélectionner des fournisseurs avec qui nous pouvons collaborer pour responsabiliser davantage notre chaîne de valeur, ou d'assurer la sécurité et la confidentialité des données que nous gérons. Afin de soutenir les processus de gouvernance, nous avons développé un programme de gestion des risques à l'échelle de l'entreprise qui nous aide à gérer nos risques commerciaux et à les maintenir sous notre seuil maximal de tolérance au risque.

## Pour aller plus loin

Pour ce premier rapport, nous nous alignons à la norme du Sustainability Accounting Standards Board (SASB) ainsi qu'aux Objectifs de développement durable des Nations Unies (ODD). Pour tous les détails, des tableaux de référence se trouvent en annexe.

Vous trouverez également un glossaire des termes pertinents aux enjeux liés à notre mission à la fin du présent rapport.



# À propos de Moneris



**Moneris crée de meilleurs processus d'affaires pour les propriétaires d'entreprise et pour la collectivité qu'ils servent**

**Nous développons des solutions de traitement des paiements qui conviennent aux Canadiens et Canadiennes**

Moneris est le plus important fournisseur de solutions de paiement novatrices pour les transactions mobiles, en ligne et en magasin. Elle traite d'ailleurs plus d'une transaction sur trois à travers le pays. Moneris offre aux entreprises de toutes les tailles et de toutes les industries du matériel, des logiciels et des solutions qui les aident à transformer la façon dont elles évoluent et fonctionnent, qu'il s'agisse des paiements ou plus encore.

**Nous nous associons fièrement aux entreprises canadiennes depuis plus de 20 ans**

En tant qu'entreprise fièrement canadienne née de la collaboration de BMO et RBC, Moneris établit des partenariats avec les propriétaires d'entreprises canadiennes depuis plus de 20 ans. Après toutes ces années au sein de l'industrie des paiements, Moneris est devenue chef de file au pays.

**Notre rôle comporte son lot de responsabilités, mais nous sommes prêts à relever le défi**

En tant qu'entreprise comptant plus de 2 000 employés et offrant des services aux propriétaires d'entreprises dans toutes les provinces et territoires, Moneris doit être responsable envers son personnel, ses entreprises clientes et les communautés dans lesquelles elle œuvre.

C'est pourquoi nous travaillons fort à créer un changement positif et à soutenir les personnes et les entreprises au Canada.

# Nos quatre principes directeurs

L'intégration des principes ESG à nos activités est aujourd'hui une priorité pour Moneris.

Pour ce faire, nous nous sommes dotés d'un cadre ESG composé des quatre piliers suivants.

Ces principes serviront de fil conducteur tout au long du présent rapport pour vous présenter nos réalisations de 2022 ainsi que nos objectifs pour un avenir meilleur.

## Piliers ESG

Membres du personnel	Bâtir une culture hybride fortement ancrée dans nos valeurs et notre engagement envers la diversité, l'équité et l'inclusion
Communauté	Contribuer au changement positif des communautés et au développement durable des affaires
Environnement	Minimiser notre impact sur l'environnement et propulser le changement des pratiques de l'industrie
Gouvernance	Assurer l'excellence en matière de gouvernance grâce à des pratiques exemplaires

## Agir selon nos valeurs

Les 17 Objectifs de développement durable des Nation Unies (ODD)<sup>1</sup>



## Des objectifs de niveau international

Les objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies constituent le cadre international du développement et visent à réduire la dégradation de l'environnement ainsi qu'à améliorer la qualité de vie des populations du monde entier.

Moneris s'engage à contribuer aux ODD et à encourager ses parties prenantes à faire de même. Nous croyons que ces objectifs sont essentiels pour créer un avenir durable et prospère pour tous.

À travers ce rapport, nous vous présenterons les ODD auxquels nous contribuons de manière significative.

<sup>1</sup> Plus d'informations à propos des ODD sont disponibles [ici](#).

# Membres du personnel



## Cultiver le sentiment d'appartenance

Notre succès, nous le devons à la totalité des membres de notre personnel.

Une des valeurs fondamentales de Moneris est de *faire ce qui est juste*. Notre but est de motiver les gens et de développer leur potentiel afin de les aider, eux et Moneris, à connaître le succès. Ici, notre union fait la force, c'est-à-dire notre capacité à nous rassembler, à innover et à nous entraider. Voilà pourquoi notre stratégie est axée sur l'équité, l'inclusion et le bien-être.

Notre approche souple nous permet de surmonter les obstacles qui se dressent sur notre chemin. Par exemple, face à la pénurie de main-d'œuvre, nous avons revu nos façons de travailler afin d'améliorer notre flexibilité et de mieux nous adapter aux nouvelles réalités du marché du travail.

Pour inciter les gens à rester à Moneris, nous nous efforçons d'offrir des occasions de perfectionnement des compétences qui veillent à la croissance et à la réussite de notre personnel.

**Nos gestes concrets en 2022 :**

## Stratégie de DEI

Lancement d'une stratégie triennale en matière de diversité, d'équité et d'inclusion (DEI) à la suite d'une tournée d'écoute organisée partout dans l'entreprise

## Recrutement

Lancement du programme [Commencer@Moneris](mailto:Commencer@Moneris) pour les personnes nouvellement diplômées

## Promotion

Ajustements de rémunération hors cycle pour presque tout le personnel, dont 364 occasions de promotion et d'avancement de carrière

**Alignement avec les ODD :**





## Investir de manière importante pour l'équité et l'inclusion

À la fin de 2021, notre directrice de la DEI a entrepris une tournée d'écoute au cours de laquelle 75 % des membres de l'équipe de Moneris ont donné leur avis sur la DEI par le biais d'un sondage à l'échelle de l'entreprise, de 100 entrevues individuelles et de 17 groupes de discussion. Les résultats de cette tournée d'écoute ont mené à l'élaboration de la première stratégie sur la DEI de Moneris, dévoilée en début 2022 et qui reposait sur les quatre piliers suivants :

1. Sensibiliser davantage le personnel à l'équité et à l'inclusion
2. Repenser les systèmes pour améliorer l'équité et l'inclusion
3. Prioriser la Réconciliation avec les peuples autochtones
4. Faire participer l'entièreté des parties prenantes à la stratégie sur la DEI de Moneris

En 2022, la DEI est devenue l'une des dix priorités principales de Moneris. Pour nous responsabiliser, notre équipe de la DEI a développé un algorithme quantifiable mesurant différents facteurs d'équité et d'inclusion. En 2022, Moneris a dépassé de 104 % son objectif en matière de DEI. La promotion de la DEI a également été ajoutée au tableau de bord de l'ensemble de l'équipe de la haute direction de Moneris.

### Augmenter la sensibilité à l'équité et à l'inclusion

La stratégie sur la DEI de Moneris repose sur deux éléments fondamentaux : l'équité et l'inclusion. En 2022, pour mettre en évidence les deux principes directeurs, l'entreprise a lancé les initiatives ci-énumérées :

- L'équipe de direction a suivi un programme de formation intensif de six mois. Au cours d'une série d'ateliers animés, on a abordé les thèmes suivants : le leadership inclusif, les fondements de la DEI, la suppression des biais, le renforcement de la sécurité psychologique et les réalités auxquelles sont confrontées les communautés autochtones et noires au Canada. Parmi l'équipe de direction, 90 % de nos membres ont suivi ce programme intensif. De plus, nous avons lancé un programme d'apprentissage en ligne complet sur les fondements de la DEI, obligatoire pour les membres de l'équipe de direction de Moneris, mais facultatif pour le reste du personnel.
- Nous avons intégré un outil afin de permettre à toute l'entreprise de saisir des renseignements au sujet de leur identité. Ces données sont rigoureusement protégées. À la fin de l'année 2022, la moitié de l'équipe de Moneris s'est jointe à la campagne d'auto-identification, ce qui a permis à l'entreprise de mieux comprendre la représentation parmi le personnel, ainsi que la diversité des expériences vécues.
- Quatre groupes d'inclusion des employés (GIE) ont été créés ou améliorés en 2022 pour les personnes suivantes : le personnel noir, les membres de la communauté 2ELGBTQQIA+, les femmes et les immigrants. En collaboration avec le réseau des membres du personnel noir, notre équipe de DEI a lancé un programme de mentorat de neuf mois pour tout le personnel noir de Moneris.

## Repenser les systèmes pour améliorer l'équité et l'inclusion

Moneris reconnaît que réduire les biais systémiques est essentiel pour créer un changement positif, significatif et durable, en particulier pour les groupes marginalisés.

À cette fin, notre entreprise réévalue ses processus et systèmes de RH et les met à jour pour faire progresser l'équité et l'inclusion. Il faudra des années pour accomplir ce travail important, mais voici ce que nous avons pu faire depuis 2022 :

- Nous avons mis en œuvre un programme de formation sur l'embauche inclusive qui s'adresse à tous les responsables qui embauchent le plus grand nombre de personnes, ainsi qu'à toute l'équipe de recrutement et à nos partenaires d'affaires RH.
- Nous avons mis en œuvre une formation et un langage qui élimine les biais présents durant les processus d'évaluation de candidatures et de planification de la relève.
- Nous avons modifié la politique d'embauche de Moneris pour qu'elle soit conforme en matière de DEI et nous avons inclus une déclaration officielle d'engagement envers la DEI adressée aux candidats méritant l'équité ainsi qu'un outil de langage inclusif sur toutes les offres d'emploi de Moneris.

## Prioriser la réconciliation avec les peuples autochtones

En tant qu'entreprise canadienne, nous estimons qu'il relève de notre devoir de participer activement à la réconciliation avec les peuples autochtones en les écoutant et en comprenant ce que signifie la réconciliation de leur point de vue. Nous travaillons actuellement sur un plan d'action pour la réconciliation axé sur trois objectifs :

- Autochtoniser les processus d'embauche de l'entreprise
- Autochtoniser le soutien offert à notre clientèle
- Autochtoniser nos investissements communautaires

## Faire participer l'entièreté des parties prenantes à la stratégie sur la DEI de Moneris

En 2022, nous avons créé un site intranet sur la DEI où tout le personnel peut en savoir plus sur l'avancement de notre stratégie sur la DEI, obtenir des détails sur nos divers projets, envoyer des questions sur la DEI de manière anonyme, ou s'inscrire à des événements ou des formations. De plus, notre équipe de la DEI a organisé 10 événements à l'échelle de l'entreprise en 2022 et a établi divers partenariats stratégiques pour aider à éduquer, connecter et mobiliser les parties prenantes internes et externes dans le parcours de DEI de Moneris.

**90 %**

Parmi les membres de la direction, 90 % ont suivi une formation complète sur la DEI.

**104 %**

Nous avons dépassé nos objectifs en matière de DEI de 104 %.

Nous avons lancé un programme de mentorat pour les membres noirs de l'équipe en collaboration avec des membres de la haute direction.





## Favoriser le bien-être de nos équipes

Depuis sa création, Moneris a voulu offrir de bonnes conditions de travail à son équipe, notamment un programme d'avantages sociaux collectifs ou des régimes d'épargne-retraite. Ces diverses initiatives en matière de bien-être sont conçues pour soutenir la santé financière, physique et mentale de notre personnel.

L'année 2022 nous a également permis de réviser notre programme d'avantages sociaux au complet dans le but d'offrir un programme plus flexible et adapté à la situation de chacun et chacune. Avec l'aide d'un partenaire externe et de notre personnel, nous avons mis sur pied un groupe de discussion avec plusieurs membres du personnel et ainsi identifié les éléments appréciés du programme actuel, ainsi que les ajouts à apporter. La nouvelle version du programme d'avantages sociaux de Moneris sera officialisée en 2023.

Enfin, nous avons continué à encourager le bien-être des membres de notre équipe, par le biais de

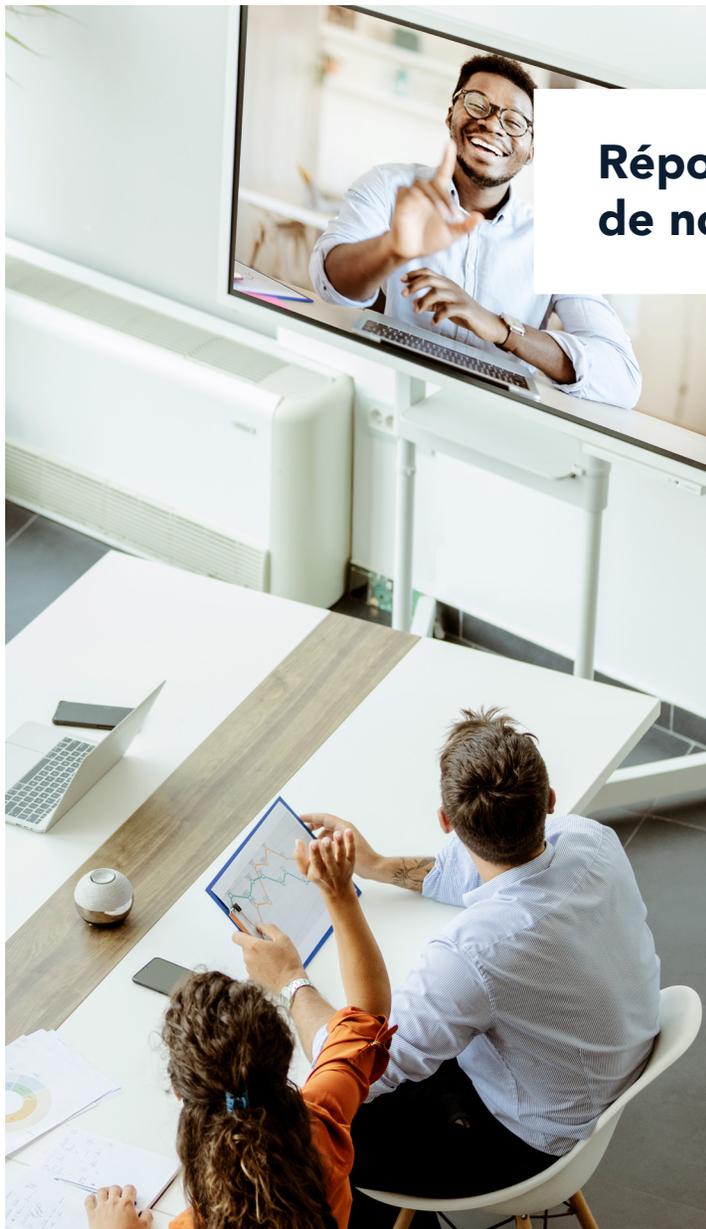
défis de remise en forme en équipe tels que le défi « Sortez et bougez » et par des discussions sur la santé mentale.

*« En 2022, nous avons entamé une révision complète de notre programme d'avantages sociaux dans un souci de flexibilité et d'adaptation aux situation personnelles. »*

Rétroaction du personnel concernant les points à améliorer de notre programme d'avantages sociaux

Résultat du sondage sur le niveau d'engagement : 4 points au-dessus de l'indicateur de référence du secteur

Initiatives en faveur du bien-être - défis sportifs en équipe et discussions sur la santé mentale



## Répondre aux besoins de nos équipes

En 2022, Moneris a dévoilé son nouveau modèle de travail hybride qui permet désormais aux groupes de travail de l'entreprise de choisir le modèle de travail le plus approprié pour leurs équipes parmi les suivants :

- 100% à distance
- 100% sur site
- Hybride

Parallèlement à la politique de travail flexible, un programme de recrutement de talents qui s'étend d'un océan à l'autre a été mis en place. Ce changement nous a permis en 2022 de recruter 193 nouvelles personnes travaillant exclusivement à distance et habitant dans différentes provinces.

Mise en place du nouveau modèle de travail hybride

Cette même année, Moneris a lancé un nouveau programme ciblant des compétences technologiques et à l'intention de personnes récemment diplômées intitulé Commencer@Moneris. Les personnes embauchées à travers ce programme obtiennent un emploi permanent à fort potentiel accompagné d'un programme d'un an jumelant mentorat et encadrement. La première cohorte de 19 diplômés a été lancée en septembre 2022, après la réception de près de 800 candidatures.

**193**

nouvelles embauches  
exclusivement à distance

Lancement du programme Commencer@Moneris pour les personnes nouvellement diplômées

## Un perfectionnement continu

**18,5**

heures de formation ont été réalisées en moyenne par membre du personnel en 2022

**95 %**

de notre personnel a complété au moins une formation via notre plateforme de RH



Lancement d'un projet transformateur visant à faire grandir notre personnel

Notre équipe est axée sur la croissance, c'est pourquoi il est si important pour nous de favoriser son perfectionnement. Il est aussi important de nous assurer que l'équipe peut apprendre de nouveaux comportements et les mettre en pratique dans un environnement sûr. L'une de nos valeurs est de *remettre en question le statu quo*. Nous avons donc fixé des objectifs de développement SMART qui permettent à tout le monde de contribuer à la fois à sa croissance personnelle et à la croissance de l'entreprise.

En 2022, Moneris a lancé sa nouvelle plateforme numérique de RH, soit un espace de formation virtuel accessible à l'ensemble du personnel. Cette plateforme se connecte à d'autres plateformes tierces comme LinkedIn Learning, Udemy et Coursera rendant ainsi l'apprentissage facile et accessible pour tout le monde.

Nos programmes de formation internes comprennent des modules autodidactes, des formations en groupe virtuelles, de l'encadrement en milieu de travail et diverses activités comme des jeux de rôle et des jeux-questionnaires sur les connaissances. Optimisées pour les personnes nouvelles dans l'entreprise, ces formations les aident à maîtriser tous les aspects de leur travail et à se sentir à l'aise au sein de leur poste rapidement, ce qui contribue à leur succès.

Nous avons fait des investissements en matière de perfectionnement pour le personnel, ce qui inclut un budget

de formation alloué aux responsables et un programme de remboursement des frais de scolarité.

Nous croyons que l'apprentissage entre pairs peut mener loin et nous offrons en ce sens les types de programme de mentorat ou d'encadrement qui suivent :

**Un programme de mentorat informel :** Les objectifs sont fixés par les personnes mentorées et souvent ils ne sont pas mesurables ni structurés.

**Un programme de mentorat formel :** Les objectifs sont concrets et mesurables dans une structure qui définit clairement les attentes.

**Des programmes d'encadrement :** Les personnes occupant un poste de direction sélectionnent leur « coach » et fixent des objectifs d'encadrement qui sont revus à différents stades du cheminement. À cet effet, Moneris a créé le programme BetterUp pour les gestionnaires et les membres de la direction.

En 2022, nous avons décidé de nous engager dans la transformation agile de notre entreprise et nous avons mis en œuvre un programme pilote appelé l'Académie Agile de Moneris. L'objectif principal de l'Académie est d'améliorer nos capacités agiles.





---

### **Pilier membres du personnel : Notre vision 2023**

- Officialiser notre programme d'avantages sociaux révisé pour le rendre plus inclusif et personnalisé
- Accélérer notre transformation agile, renforcer nos capacités agiles et adopter un état d'esprit axé sur la croissance
- Poursuivre le perfectionnement de nos gestionnaires par la mise en place de nouveaux programmes de formation
- Faire évoluer l'engagement et la responsabilité en matière de DEI dans l'ensemble de l'entreprise

# Communauté



## Appuyer des communautés fortes

Moneris s'efforce de créer un impact positif dans chaque communauté où elle est présente.

Ce soutien se concrétise aujourd'hui aussi bien par une implication financière – dons, commandites d'événements, services ou produits – que par un engagement fort envers le bénévolat.

La stratégie d'implication communautaire de Moneris s'appuie sur les trois piliers suivants : l'innovation, l'entrepreneuriat et le soutien aux communautés. Ces piliers guident la façon dont nous sélectionnons nos partenaires et mesurons notre performance.

## Nos gestes concrets en 2022 :

**40 +**

Appui de plus de 40 initiatives caritatives

## Camp Bears' Lair

Premier partenaire du camp pour jeunes entrepreneurs autochtones de Bears' Lair au Canada

**125**

entreprises soutenues par le programme eCommerce North en partenariat avec Elevate

## Alignement avec les ODD :





## Servir la communauté

L'implication communautaire de Moneris comprend des dons à des organismes de bienfaisance canadiens dont les valeurs correspondent à celles de notre entreprise et dont la mission est de soutenir des communautés saines et durables.

À ce jour, nos partenaires les plus importants sont les suivants :

- La Croix-Rouge canadienne
- INCA
- L'Œuvre des Manoirs Ronald McDonald Canada
- Deuxième Récolte Canada

*« Chaque membre du personnel de Moneris peut consacrer une journée de travail par an au bénévolat auprès de l'organisme de bienfaisance de son choix. »*

**1**

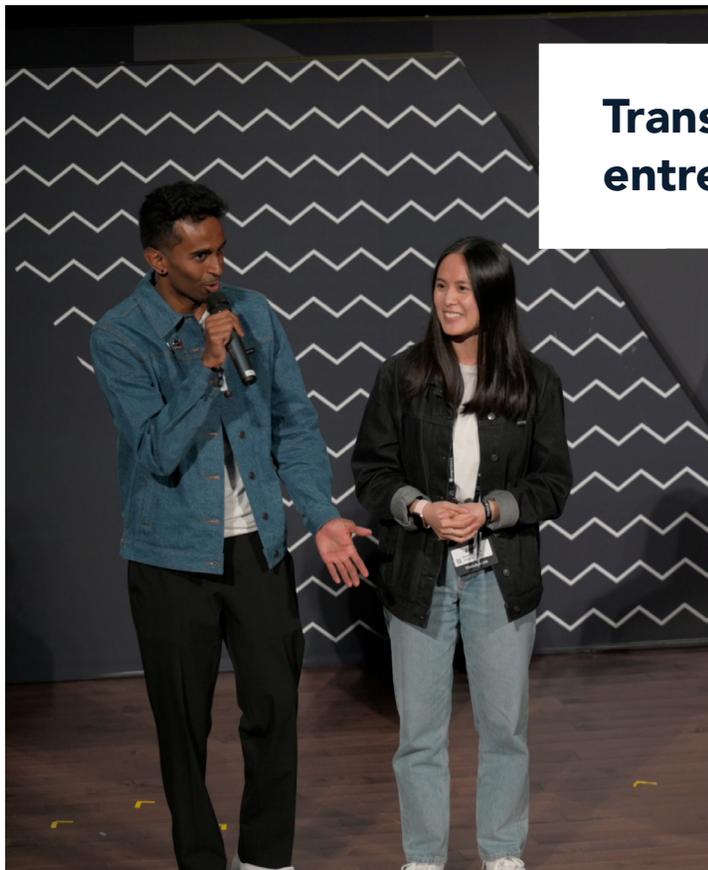
Chaque membre du personnel de Moneris peut consacrer une journée de travail par an au bénévolat auprès de l'organisme de bienfaisance de son choix.

**1 500 +**

En 2022, notre personnel a réalisé plus de 1 500 heures de bénévolat pour soutenir des initiatives caritatives locales.

**40 +**

Moneris a soutenu plus de 40 initiatives caritatives.



## Transformer les jeunes entreprises canadiennes

Moneris croit en l'autonomisation des propriétaires d'entreprise avec les outils, les connaissances et l'expertise nécessaires pour gérer leur entreprise de manière efficace et harmonieuse. Nous nous engageons à soutenir les entreprises en démarrage et les entrepreneurs canadiens dans la croissance de leur entreprise. Cet état d'esprit a poussé Moneris, en partenariat avec Elevate, à lancer eCommerce North, un programme spécialisé qui aide les entreprises de commerce électronique en démarrage participantes par le biais d'un mentorat individuel et de possibilités d'investissement. En 2022, 125 entreprises ont participé à ce programme et 10 ateliers ont été animés par l'équipe de Moneris.

En plus du programme eCommerce North, Moneris informe et promeut les propriétaires de petites entreprises grâce aux deux balados exclusifs suivants.

**Shop Talk :** Une série axée sur l'industrie des paiements.

**Yes, We Are Open :** Une série mettant en vedette des propriétaires de petites entreprises, qui partagent leurs histoires, les défis auxquels ils ont été confrontés et ce qui les a fait avancer. La deuxième saison du podcast a remporté le prix de la meilleure série commerciale aux Canadian Podcast Awards.



**72 % et 75 %**

La représentation parmi les 125 entreprises d'eCommerce North comprenait 72 % de fondatrices/non-binaires et 75 % de fondateurs issus de communautés sous-représentées

**125**

entreprises soutenues par le biais de 2 cohortes d'accélérateurs d'eCommerce North et de 3 défis pour les innovateurs

**2**

balados exclusifs produits

## Soutenir les entreprises et les organismes de bienfaisance canadiens

La pandémie de COVID-19 a durement touché les petites et moyennes entreprises et Moneris a fait preuve de réactivité en les soutenant pendant cette période difficile. Par exemple, nous avons créé un outil d'analyse des revenus<sup>2</sup> pour leur permettre de vérifier plus aisément si elles répondaient aux critères établis par le gouvernement canadien pour le programme de subvention des salaires pour les entreprises touchées par la COVID-19, en place de mars 2020 à mai 2022.

En plus de développer des programmes pour aider les entreprises canadiennes, Moneris s'est associée à *tiptap* pour soutenir les organismes caritatifs canadiens en offrant une technologie de don sans contact adaptée au monde post-pandémique. En tirant parti de ce partenariat entre *tiptap* et Moneris, les organismes de toutes les tailles bénéficient d'une solution de paiement en ligne pour traiter des transactions de petit montant.

Durant le Mois de la Petite Entreprise, Moneris a lancé son programme de subvention PME recherchée qui vise à soutenir la communauté des petites entreprises canadiennes. Dans le cadre de ce programme, tout le monde pouvait mentionner son entreprise canadienne préférée sur Instagram afin de lui donner une chance sur cinq de gagner un financement de 1 000 \$.

« *Moneris s'est associée à tiptap pour soutenir les organismes caritatifs canadiens.* »



Soutien aux entreprises canadiennes pendant la pandémie

Partenariat avec *tiptap* pour appuyer les organismes de bienfaisance canadiens

Lancement du programme de subvention PME recherchée

<sup>2</sup> Plus d'informations à propos de ce programme sont offertes [ici](#).

# Encourager l'équité et l'inclusion

Partenariat établi avec Bears' Lair

Premier partenaire du camp pour jeunes entrepreneurs autochtones de Bears' Lair au Canada



Soutien à 17 jeunes autochtones dans leur parcours entrepreneurial

Moneris appuie l'idée qu'il faut créer des possibilités pour travailler avec des peuples et communautés autochtones de manière significative. Ce type d'engagement proactif est un pas vers la réconciliation économique et sociale.

Dans cette optique, Moneris commandite fièrement Bears' Lair, une émission télévisée créée par et pour les personnes autochtones, où des propriétaires d'entreprise autochtones ont l'occasion de présenter leur plan d'affaires à un groupe composé de certains des entrepreneurs autochtones qui ont le mieux réussi au Canada. Ils courent également la chance de remporter un prix monétaire. En 2022, un prix de 100 000 \$ était accordé aux personnes gagnantes.

Moneris est également la première entreprise à soutenir le camp projet de rêve pour les jeunes entrepreneurs de Bears' Lair (Bears' Lair Indigenous Youth Entrepreneur Dream Camp). Durant ce camp de jour d'une semaine, de jeunes Autochtones des Six Nations du territoire de Grand River ont appris les bases de la création d'une entreprise et ont élaboré leur premier plan d'affaires et argumentaire de vente.



Bears' Lair, commandité par Moneris

## Pilier communauté : Notre vision 2023

- Étendre notre programme de bénévolat des employés pour aider à atteindre notre objectif de 3 000 heures de bénévolat
- Assurer une représentation équitable parmi les dirigeants d'entreprises participant à eCommerce North, dont 50 % de femmes ou de personnes non-binaires, et 50 % de personnes de groupes sous-représentés
- Soutenir la communauté des entrepreneurs canadiens par le biais de partenariats avec Elevate, Startup Canada et Bears' Lair
- Soutenir les initiatives caritatives qui s'alignent sur les piliers de l'engagement communautaire que sont l'innovation, l'entrepreneuriat et le soutien communautaire

# Environnement



## Pratiques commerciales éthiques et respectueuses de l'environnement

Nous nous sommes engagés à réduire notre empreinte écologique en tenant compte de l'environnement dans nos activités et le développement de nos solutions de paiement. Nous respectons cet engagement par des actions qui ont déjà produit des résultats à différents niveaux comme la réduction de nos déchets, de nos émissions de gaz à effet de serre et de l'impact global de nos services.

Tous ces résultats n'auraient pu être atteints sans l'implication importante de nos parties prenantes et plus précisément de notre personnel et de nos comités environnementaux à travers le pays.

## Nos gestes concrets en 2022 :

### Modernisation

Acquisition d'équipements servant à mesurer la consommation d'énergie de nos nouveaux terminaux.

**99,95 %**

des appareils de Moneris reçus par nos centres de Montréal et Calgary ont pu être réparés et remis en service.

**6 %**

Diminution de 6 % des émissions de GES calculées entre 2019 et 2022 comparativement à une augmentation de 9,3 % du nombre d'appareils déployés.

## Alignement avec les ODD :



## Gérer notre consommation énergétique de manière responsable



Les perspectives énergétiques mondiales de l'Agence internationale de l'énergie<sup>3</sup> montrent que la consommation d'énergie par personne au Canada est trois fois plus élevée que la moyenne mondiale. Ceci constitue l'un des taux les plus élevés au monde. Ainsi, la réduction de la consommation d'énergie est primordiale pour la transition écologique du Canada.

En ce sens, Moneris a entrepris divers projets dont notamment la conversion de l'éclairage standard à l'éclairage DEL dans nos installations de Montréal, Calgary et Sackville. Le bureau de Burnaby sera prochainement équipé d'un tel éclairage. Dans nos installations de Montréal, des projets comme la conversion des lampes standard en lampes à DEL, la fermeture des lumières la nuit dans les bureaux et les entrepôts, ainsi que le changement des composants de chauffage, de ventilation et de climatisation du gaz à l'électricité permettent déjà de réaliser des économies. Ces projets ont permis de réduire de 25 % la consommation d'électricité et de 9 % la consommation de gaz entre 2019 et 2022.

Pour continuer sur notre lancée, des projets d'efficacité énergétique, notamment l'installation

d'un mur solaire ainsi qu'un système de chauffage, de ventilation et de climatisation plus économe en énergie, sont prévus pour notre plus grand établissement, basé à Montréal. À cet égard, des dépenses d'environ 200 000 \$ ont été effectuées en 2022 et près de 230 000 \$ sont budgétés pour poursuivre les progrès en 2023.

Aussi, comme la consommation d'énergie des produits vendus représente une part importante de notre bilan carbone, il est nécessaire que ces derniers soient le plus sobres possible en électricité. Pour ce faire, Moneris a fait l'acquisition d'un équipement capable de mesurer précisément la consommation électrique de ses nouveaux modèles de terminaux de paiement. Cette nouvelle technologie permettra d'améliorer la précision du bilan GES de l'entreprise et d'offrir, en partenariat avec nos fabricants, une gamme de terminaux plus efficaces énergétiquement. Pour réduire davantage la consommation d'énergie de nos terminaux de paiement, nous travaillons sur une solution technologique permettant de mettre nos appareils en mode veille la nuit. Par ailleurs, un tableau de bord dynamique permettra de connaître en temps réel les consommations par type d'appareil et par province.

**25 %**

Réduction de la consommation d'électricité dans nos installations de Montréal de 25 % entre 2019 et 2022

**9 %**

Réduction de la consommation de gaz naturel de 9 % dans nos installations de Montréal entre 2019 et 2022

Acquisition d'équipements servant à mesurer la consommation d'énergie de nos nouveaux terminaux

<sup>3</sup> Source Radio-Canada, disponible [ici](#).



## Élevons la barre collectivement

Moneris exige de ses fournisseurs qu'ils prennent des mesures concrètes pour réduire l'empreinte environnementale de ses produits. Par exemple, en collaboration avec nos fournisseurs, nous avons modifié un processus de réparation des terminaux pour éviter de remplacer des composants fonctionnels. En 2023, la priorité sera donnée à la réduction des emballages et à l'abandon de certains matériaux inutiles.

Moneris s'efforce de s'aligner avec d'autres acteurs du secteur afin d'élaborer des exigences communes pour les fournisseurs de l'industrie sur des sujets tels que l'écoconception des paiements.

Moneris s'associe à des organisations réputées qui s'alignent sur ses valeurs et sa position en matière d'ESG. Nous sommes heureux d'affirmer qu'environ 63 % de nos terminaux sont achetés auprès de fabricants d'appareils certifiés EcoVadis et d'ici la fin de l'année 2025, nous souhaitons atteindre la cible de 90 %.

Enfin, il est important de reconnaître nos comités environnementaux à travers le pays qui s'engagent à prendre des mesures locales pour l'environnement. Par exemple, à Montréal, l'équipe a créé un potager et a planté des arbres, à Vancouver, les membres du personnel ont participé à des nettoyages d'aires naturelles, et à Toronto, l'équipe a lancé une initiative à l'échelle de l'entreprise qui a contribué à financer le programme d'étiquetage et de libération du papillon monarque des Amis du parc Algonquin.

Nous collaborons avec nos fournisseurs pour qu'ils réduisent leur impact environnemental.

**63 %**

de nos terminaux sont achetés auprès de fabricants d'appareils certifiés EcoVadis.

Nos comités environnementaux se mobilisent à travers le pays.

## Réduire nos émissions de gaz à effet de serre

Face à l'urgence d'agir envers les changements climatiques, Moneris s'est engagée depuis 2021 à quantifier annuellement les émissions de GES liées à ses activités selon la méthodologie reconnue internationalement du GHG Protocol<sup>4</sup>. Il faut noter que la comptabilisation des émissions de gaz à effet de serre est un exercice relativement nouveau pour les entreprises et des ajustements annuels sont nécessaires pour affiner le calcul, ce qui peut compliquer la comparabilité des émissions. Néanmoins, cet exercice a permis d'identifier nos points chauds d'émissions et d'amorcer les réflexions sur les mesures à prendre pour les réduire de manière efficace.

Notre plus gros poste d'émission de GES en 2022 était l'achat de terminaux de paiement. Le caractère cyclique de nos activités fait en sorte que certaines années nous achetons un nombre beaucoup plus important d'appareils que d'autres, ce qui vient mathématiquement augmenter nos émissions. Cependant, nous collaborons avec nos fournisseurs pour qu'ils nous fournissent des profils environnemental produit (PEP) de chacun de leur produit pour nous permettre d'affiner notre bilan carbone et les inciter à réduire leur impact.

La réduction de nos déplacements professionnels depuis 2019, ainsi que les mesures que nous avons prises pour réduire notre consommation d'énergie contribuent à réduire notre empreinte carbone.

Les mesures requises pour réduire nos émissions de GES demandent des investissements conséquents, tels que ceux mentionnés dans la section sur notre consommation d'énergie, ainsi que certains changements importants notamment dans notre chaîne de valeur tels que ceux abordés dans la section « Élevons la barre collectivement ». Ces changements sont ainsi le fruit d'un travail de longue haleine dont les résultats concrets peuvent prendre plusieurs années avant de se matérialiser.

*« Moneris s'est engagée depuis 2021 à quantifier annuellement les émissions de GES liées à ses activités. »*



1,6 kg CO<sub>2</sub>eq par dispositif déployé en 2022 contre 1,8 kg en 2019

2,9 t CO<sub>2</sub>eq par million de transactions en 2022 contre 2,7 t CO<sub>2</sub>eq par million de transactions en 2019 (hausse principalement due à l'achat élevé de dispositifs en 2022)

433 t CO<sub>2</sub>eq en 2022 contre 538 t CO<sub>2</sub>eq en 2019 liées à l'achat d'électricité (diminution de 19,5 %)

<sup>4</sup> Plus d'informations à propos du GHG Protocol disponible [ici](#).

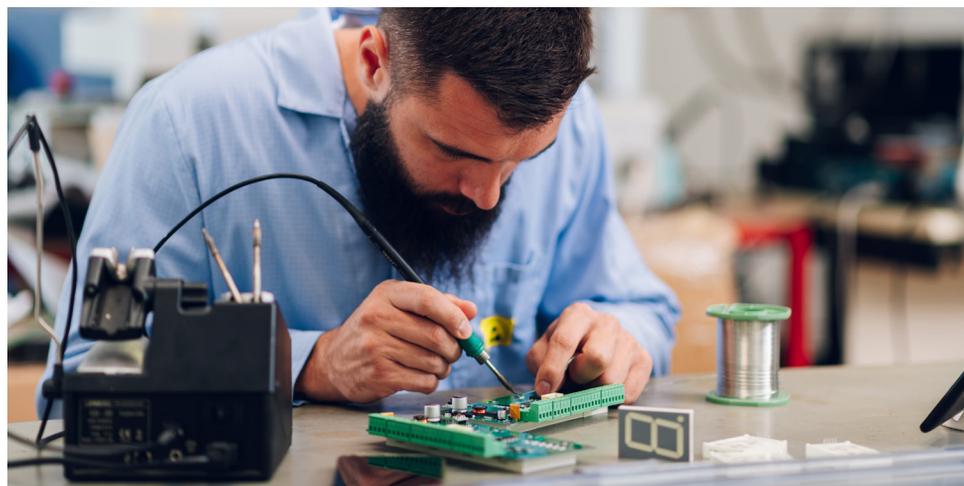
## Tourner la page au gaspillage

**1,5 T**

de déchets plastiques est contournée annuellement grâce à la politique GEGAN (Good Enough vs Good as New)

**99,95 %**

des appareils réceptionnés pour réparation par nos centres ont pu être remis en service



Un projet pilote de boîtes réutilisables entre l'entrepôt de Montréal et ses points de dépôt a été mis en place

Le Canada doit réduire sa production de déchets solides de 30 % par habitant d'ici 2030 comparativement à 2014 pour atteindre sa cible. C'est donc dans ce contexte qu'en 2021, Moneris a réalisé un premier bilan de ses matières résiduelles à travers certains de ses bâtiments afin d'établir un plan visant la réduction de ses déchets. Depuis, plusieurs actions ont été déployées à travers l'organisation.

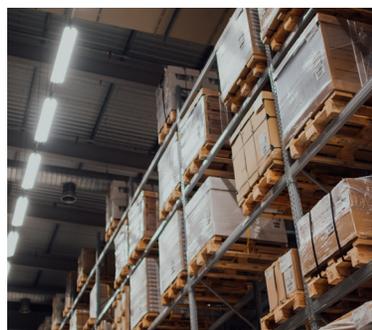
Pour prolonger la durée de vie de ses terminaux de paiement, Moneris a développé une expertise pour réparer en interne ses terminaux de paiement et tout autre équipement électronique. Notre organisation s'efforce de réparer et de nettoyer tout appareil retourné par les commerçants, peu importe son état. Par conséquent, en 2022, nos centres de Montréal et de Calgary ont pu maintenir 99,95 % de nos appareils en état de fonctionnement.

De plus, pour réduire la quantité de déchets plastiques générés, nous avons introduit la politique GEGAN (Good Enough vs Good as New) en 2016. Dans le cadre de la politique GEGAN, nous suivons une matrice de décision qui nous permet de garantir à nos commerçants que les appareils déployés sont en bon état de fonctionnement avec un niveau « cosmétique » acceptable. Depuis sa mise en œuvre, notre politique GEGAN nous a permis d'éviter de créer plus de 10 tonnes de déchets plastiques.

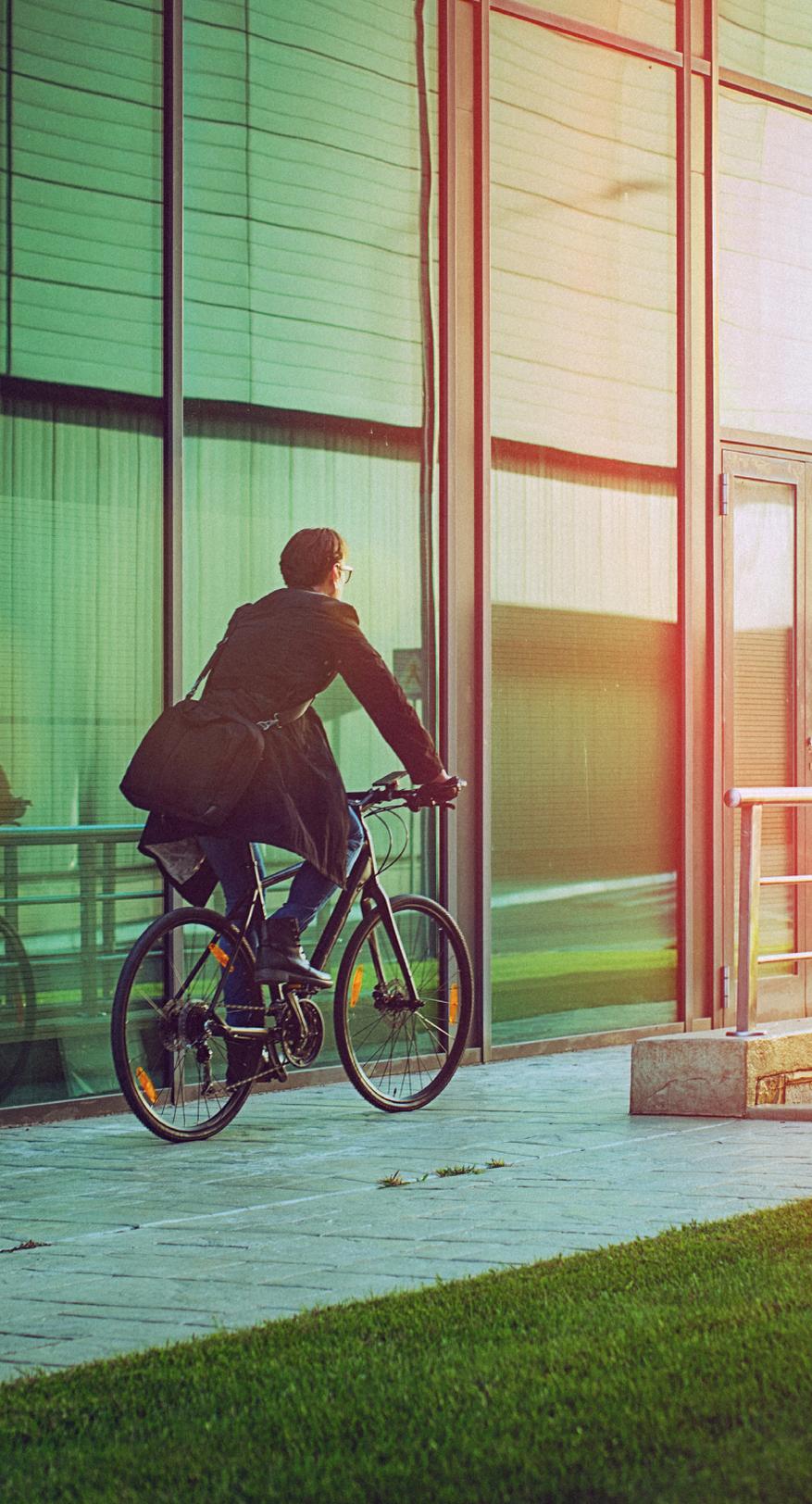
En plus de ces accomplissements, Moneris a mis en œuvre dans les derniers mois un projet pilote visant le remplacement des boîtes en carton à usage unique par des boîtes réutilisables entre ses entrepôts et les points de dépôts. Ce projet sera déployé à plus grande échelle en 2023.

Dans le même ordre d'idée, notre organisation cherche activement à réduire les matériaux jetés, c'est pourquoi nous avons construit un appareil qui nous permet de tester tous les câbles que nous recevons de nos commerçants pour éviter de les jeter. Nous testons également toutes les batteries au lithium, ce qui nous permet de cerner précisément celles qui sont sous un certain seuil de performance.

Finalement, pour bien gérer les déchets que nous ne pouvons éviter, nous travaillons à l'amélioration du tri des matières résiduelles à travers nos installations. À ce jour, le tri est réalisé dans tous nos bâtiments, dont plus récemment au siège social de Toronto. De plus, depuis 2021, nous faisons affaire avec une entreprise canadienne spécialisée dans les produits électroniques et possédant des certifications environnementales qui déchiquette, trie et recycle les matériaux des appareils usagés. À l'heure actuelle, 100 % de nos déchets électroniques passent par ce fournisseur.



<sup>5</sup> Source La Presse, disponible [ici](#).



---

### **Pilier environnement : Notre vision 2023**

- Mettre en place des démarches de formation et de sensibilisation aux problématiques et aux solutions environnementales pour nos équipes (du type La fresque du climat)
- Entamer une démarche pour être certifiée EcoVadis en 2024
- Axer nos efforts sur la réduction de nos émissions de gaz à effet de serre plutôt que sur la compensation de nos émissions
- Commencer à mesurer notre consommation d'eau pour mettre en place des mesures de réduction

# Gouvernance



## Une gouvernance structurée et efficace

Depuis de nombreuses années, Moneris s'est engagée à maintenir des normes élevées de bonne gouvernance qui lui permettent d'offrir des produits et services de qualité répondant aux besoins de ses commerçants.

Nous sommes guidés par des valeurs fortes, notamment *faire ce qui est juste, respecter nos engagements* et

*remettre en question le statu quo*. Ces principes nous incitent à nous remettre en question quotidiennement afin de conserver des pratiques responsables et de prendre des décisions durables.

---

## Nos gestes concrets en 2022 :

### Certification ISO

Obtention de la certification ISO 22301

---

## 100 %

de notre personnel a signé notre code de conduite

---

### Conformité

Nous sommes conformes à la norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement

---

## Alignement avec les ODD :



# Gérer la tolérance au risque

Notre programme de gestion du risque d'entreprise nous permet de maintenir la confiance de nos commerçants, de nos partenaires, de notre personnel et des communautés, car il nous permet de gérer de manière proactive et efficace les risques potentiels liés à nos activités commerciales tout en respectant notre tolérance au risque.

Pour gérer efficacement nos risques, nous avons établi un programme de gestion des risques intégré, structuré, complet et proactif sur le modèle de la norme ISO 31000 : « Gestion du risque »<sup>6</sup> qui comprend les éléments suivants :

- Un ensemble complet de politiques et de normes, y compris le contrôle de la conformité et les processus d'examen, d'approbation et de gestion des exceptions
- Des structures pour assurer la qualité et la gestion des décisions
- Un programme détaillé de gestion des risques d'entreprise qui comprend des processus d'identification, d'évaluation, de traitement, d'établissement de rapports et de surveillance des risques

- Le programme couvre la gestion des risques liés à la réputation, à l'exploitation, à l'interruption des activités, à la mauvaise conduite des employés, à la fraude commerciale, aux lois et réglementations, à la violation des données, ainsi qu'à d'autres risques importants touchant la stratégie ou les activités de l'entreprise
- L'attribution de la responsabilité des risques aux chefs de service, y compris les renseignements sur la tolérance au risque et les indicateurs de risque clé connexes
- La définition d'indicateurs de risque clé définis en fonction des risques à tous les niveaux de l'entreprise
- Un programme de formation sur les éléments de base du risque pour le personnel et un sur la prise de décision basée sur le risque pour les personnes occupant un poste de gestion ou un poste supérieur
- Des comptes rendus réguliers sur les risques à la haute direction et au comité d'évaluation des risques et d'audit du conseil d'administration
- Une évaluation des risques pour les produits, les projets, les partenaires et les fournisseurs essentiels
- Un suivi des incidents liés aux risques opérationnels, l'identification des causes profondes et la prise de mesures d'atténuation appropriées et en temps opportun

- Un service d'assurance indépendant par le biais d'un audit interne des processus de l'organisation, et un suivi des points d'action pour garantir des mesures d'atténuation dans les délais

Notre engagement en faveur d'une gestion efficace des risques est illustré par l'obtention de la certification ISO 22301. En août 2022, le système de gestion de la continuité des activités de notre entreprise a été certifié conforme aux exigences de la norme ISO, ce qui indique qu'il nous aide à répondre et à coordonner efficacement les efforts de rétablissement en cas d'interruption des activités.



L'équipe de la haute direction et le conseil d'administration surveillent la stratégie, les objectifs de l'entreprise, les prévisions financières, les risques sur le plan de l'entreprise et le rendement global de Moneris.

Nous avons mis en place une stratégie de trois lignes de défense qui distribue les responsabilités de manière à gérer efficacement les risques liés aux activités de première ligne, de gouvernance et supervision et d'audit interne.

Nous offrons un programme de gestion des risques d'entreprise robuste.

<sup>6</sup> Plus d'information à propos de la norme ISO 31000 est disponible sur leur site internet [ici](#) et [ici](#).



## Notre éthique de travail

Le succès de notre organisation repose sur les liens de confiance que nous avons tissés avec toutes nos parties prenantes. Afin d'assurer que nos affaires soient menées comme il se doit, nous nous sommes dotés de différents outils et mécanismes liés à l'éthique au fil des dernières années.

En plus de respecter le code de conduite destiné à l'Industrie canadienne des cartes de crédit et de débit établi par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, Moneris s'est dotée de son propre code de conduite qui régit la façon dont elle mène ses affaires. Ce code, revu annuellement, vise à être un document vivant et doit être lu et signé par l'ensemble des membres du personnel chaque année.

Celui-ci contient les 5 principes suivants :

1. Agir avec intégrité
2. S'exprimer et signaler les mauvais comportements
3. Suivre la lettre et l'esprit de la loi

4. Demeurer vigilant quant à la sécurité de l'information

5. Gérer les conflits d'intérêts

En plus d'un code de conduite, Moneris s'est également dotée de différentes politiques liées à l'éthique, notamment une politique sur les lanceurs d'alerte visant à protéger les membres du personnel de l'entreprise qui signaleraient toute situation problématique vécue dans l'organisation. À travers celle-ci, nos membres du personnel ont la possibilité de dénoncer une situation à leur gestionnaire directement, ou de le signaler de façon anonyme.

Finalement, notre programme Prenons nos affaires en main permet à notre personnel de suivre des formations en ligne liées à l'éthique, de prendre connaissance des politiques d'entreprise, et d'obtenir une attestation lorsque nécessaire. En 2022, 99,57 % des membres de notre personnel ont reçu une formation sur des sujets liés à l'éthique à travers ce programme.

**100 %**

du personnel a signé notre code de conduite en 2022.

**99,57 %**

du personnel a reçu des formations sur des sujets liés à l'éthique à travers notre programme Prenons nos affaires en main.

Les politiques et formations en éthique ont été revues et mises à jour.

## Former une chaîne d'approvisionnement plus responsable

La chaîne d'approvisionnement d'une organisation est bien souvent son principal facteur d'impact social et environnemental. C'est pourquoi, depuis quelques mois, Moneris s'est engagée à prendre des mesures concrètes pour agir à ce niveau dans le but d'inciter ses fournisseurs à responsabiliser leurs pratiques et activités.

À ce jour, notre code de conduite d'entreprise et notre politique de gestion des fournisseurs encadrent les comportements attendus de nos membres du personnel en matière de relations avec nos fournisseurs. Ces deux documents définissent notamment les principes et les normes éthiques de notre organisation en termes d'approvisionnement.

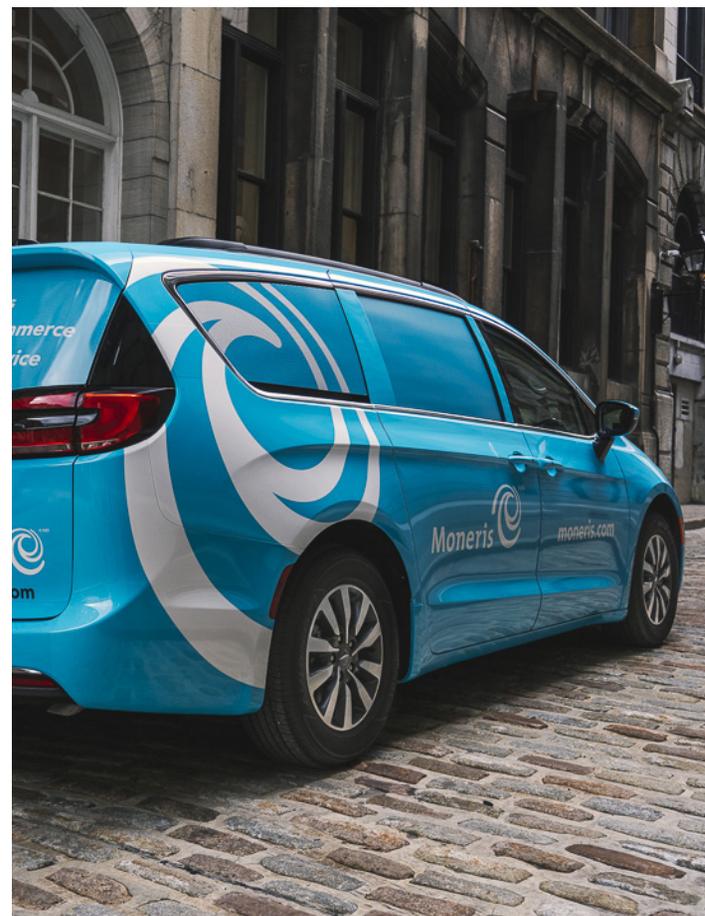
Accompagnée par une firme externe, notre équipe d'approvisionnement a revu ses politiques et pratiques dans une optique responsable dans les derniers mois. Cela nous a permis de nous doter d'une feuille de route en

approvisionnement responsable et d'entamer la rédaction des documents clés suivants :

- Un code de conduite pour les fournisseurs
- Un sondage pour les fournisseurs

Ces différents documents seront déployés au cours de l'année 2023.

Moneris a également revu certains de ses achats pour lui permettre d'améliorer sa portée. Par exemple, depuis 2021, notre organisation s'est fixée comme objectif d'acheter uniquement des camionnettes hybrides rechargeables pour nos techniciens sur site. En deux ans, le pourcentage de véhicules hybrides est passé de 0 % à 14 %. D'ici la fin de l'année 2023, notre objectif est d'avoir une flotte de véhicules composée à 23 % de véhicules hybrides, à condition que l'approvisionnement de ce type de véhicule ne soit plus touché par les pénuries de composants.



Adoption d'une feuille de route en approvisionnement responsable

**99,5 %**

Rédaction de documents clés qui seront déployés en 2023

**14 %**

de véhicules hybrides à travers notre flotte de véhicules

# Sécurité et confidentialité des données

Nous sommes conformes à la norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement.

Nous avons mis en place une structure efficace qui nous permet de gérer la confidentialité et la sécurité des données.



Nous avons fait évoluer nos capacités numériques.

Dans le but de fournir des plateformes de paiement fiables et efficaces à nos ses commerçants et à leurs clients, il est vital pour Moneris de démontrer sa responsabilité à l'égard des données personnelles que nous manipulons et conservons, ainsi que de gérer les risques de sécurité liés à ces données.

Nos politiques, normes et procédures en matière de confidentialité et de sécurité des données précisent les obligations de tout le personnel et régissent notre façon de travailler. Nous offrons également de la formation régulière sur le sujet à notre personnel.

Pour y parvenir, Moneris a officialisé les postes clés décrits ci-dessous. Le travail de ces personnes est appuyé par les efforts de différents postes qui en relèvent et de tout le reste de l'entreprise.

**Chef de la protection de la confidentialité (CPC) :** Cette personne veille à ce que Moneris respecte son engagement de traiter les renseignements personnels conformément à la loi, à la politique sur la protection des renseignements personnels et aux normes applicables.

**Chef des systèmes d'information (CSI) :** Cette personne conçoit et met en place des mesures de protection efficaces qui répondent aux exigences en matière de protection des renseignements des actifs technologiques.;

**Chef de la sécurité des systèmes d'information (CSSI) :** Cette personne conçoit et met en place un programme de sécurité de l'information efficace pour atténuer les risques liés à la sécurité de l'information et répondre aux attentes de l'entreprise, des clients, des régulateurs et des parties prenantes.

## Pilier gouvernance : Notre vision 2023

- Déployer et mettre en application un code de conduite pour les fournisseurs
- Déployer un sondage pour les fournisseurs
- Continuer à faire évoluer nos capacités numériques afin de permettre une transformation continue de nos activités et des technologies. Nous investirons dans l'automatisation et le renforcement de différents systèmes de défense contre les cybermenaces en constante évolution



# Annexes

## Glossaire

<b>Diversité</b>	La présence et la célébration de la différence sous toutes ses formes, y compris la diversité de pensée, ce qui nécessite d'apprécier comment les diverses identités se croisent, c'est-à-dire l'intersectionnalité.	<b>Inclusion</b>	Les personnes et les groupes se sentent accueillis, respectés, entendus et valorisés pour participer pleinement et réaliser leur plein potentiel.
<b>Équité</b>	L'équité consiste en un traitement plus juste de certaines communautés qui ont été traitées et continuent d'être traitées, différemment à cause de barrières systémiques conscientes et inconscientes (p. ex., le sexisme, le racisme et l'homophobie). L'approche à l'équité comprend un traitement intentionnellement différent et une redistribution des ressources qui permet de s'attaquer aux barrières systémiques afin que les groupes marginalisés puissent s'épanouir autant que les autres.	<b>ISO 22301</b>	Norme de système de gestion publiée par l'Organisation internationale de normalisation (ISO) précisant les exigences nécessaires dans une entreprise pour se protéger contre les incidents perturbateurs, en réduire la probabilité d'occurrence, y répondre et assurer un retour du service en cas de perturbation.
<b>ESG (Environnement, société et gouvernance)</b>	L'ESG est un cadre qui vise à permettre aux parties prenantes de comprendre comment une organisation gère les risques et les occasions liés aux questions de durabilité sur des thèmes environnementaux, sociaux et de gouvernance.	<b>Objectifs de développement durable (ODD)</b>	L'agenda 2030 pour un développement durable a été adopté en 2015 par l'Organisation des Nations unies. Au cœur de cet agenda, les 17 objectifs de développement durable (ODD) représentent un appel urgent à l'action de tous les pays développés et en développement.
<b>GES (Gaz à effet de serre)</b>	L'acronyme GES du présent rapport fait référence aux gaz à effet de serre qui sont des gaz présents naturellement dans l'atmosphère tels que le CO <sub>2</sub> et le CH <sub>4</sub> . Ces derniers participent, comme leur nom l'indique, à l'effet de serre qui contribue à retenir la chaleur près de la surface de la Terre. Sans ces derniers, la température moyenne à la surface serait de -18 degrés Celsius rendant la vie telle que nous la connaissons impossible. Néanmoins, l'utilisation d'énergie fossile depuis la révolution industrielle est à l'origine d'une augmentation des gaz à effet de serre et donc des températures observées conduisant à ce qui est nommé le dérèglement climatique.	<b>Portée 1, 2 et 3</b>	Selon les normes du GHG Protocol, le bilan carbone d'une entreprise est divisé comme suit : <ul style="list-style-type: none"><li>• Portée 1 : Émissions directes générées par les activités (consommation de carburants des véhicules de l'entreprise, consommation de gaz naturel, fioul et fuite de gaz réfrigérant des systèmes de climatisation)</li><li>• Portée 2 : Émissions indirectes liées à l'achat d'électricité, de chaleur et de vapeur</li><li>• Portée 3 : Émissions indirectes liées à l'amont et à l'aval des activités (achats de biens et services)</li></ul>
<b>GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol)</b>	Standard international utilisé pour mesurer et gérer les émissions de gaz à effet de serre (GES) provenant des activités d'entreprises des secteurs privés et publics et de leur chaîne de valeur.	<b>Sustainability Accounting Standards Board (SASB)</b>	Le standard SASB aide les entreprises à divulguer à leurs investisseurs les informations pertinentes pour évaluer leur durabilité. En 2022, le standard était disponible pour 77 industries et identifiait au mieux les questions environnementales, sociales et de gouvernance pertinentes à leur industrie.

# Index du contenu SASB 2022

Tableau 1 – Mesures comptables et sujets de déclaration relatifs à la durabilité

Sujet	Données	Catégorie	Code SASB	Informations
<b>Empreinte environnementale de l'infrastructure matérielle</b>	(1) Énergie totale consommée (2) Pourcentage en électricité du réseau (3) Pourcentage renouvelable	Quantitatif	TC-SI-130a.1	(1) 46 548 GJ (2) 100 % (3) Moneris préfère actuellement se concentrer sur la réduction de la consommation d'énergie plutôt que sur l'achat de crédits d'énergie renouvelable. Près de 35 % de notre consommation d'électricité se fait dans des provinces (Colombie-Britannique et Québec) où l'énergie renouvelable (l'hydroélectricité pour la plupart) constitue la majorité de l'électricité fournie par le réseau électrique provincial.
	(1) Total d'eau prélevée (2) Total d'eau consommée, pourcentage de chaque dans les régions où le stress hydrique de référence est élevé ou extrêmement élevé	Quantitatif	TC-SI-130a.2	À ce jour, Moneris ne surveille pas les informations relatives au prélèvement ou à sa consommation d'eau. En 2023, l'organisation s'engage à commencer à mesurer sa consommation d'eau.
	Discussion sur l'intégration des considérations environnementales à la planification stratégique des besoins en centres de données	Discussion et analyse	TC-SI-130a.3	Les centres de données que nous utilisons sont situés en Ontario chez des fournisseurs externes. Moneris ne dispose pas de ces informations sur les centres de données, mais s'engage à travailler avec des fournisseurs externes.
<b>Confidentialité des données et liberté d'expression</b>	Description des politiques et pratiques relatives à la publicité comportementale et la vie privée des utilisateurs	Discussion et analyse	TC-SI-220a.1	<p>Moneris respecte toutes les lois applicables en matière de confidentialité des données, y compris à toute exigence applicable liée au consentement de l'utilisateur pour le suivi de tout renseignement personnel et dispose d'une politique de gestion de la protection des renseignements personnels et d'un énoncé sur la confidentialité qui stipulent ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moneris ne recueille que le strict minimum en ce qui a trait à la quantité et aux types de renseignements personnels nécessaires aux fins définies.</li> <li>• Moneris recueille des renseignements personnels en ayant le consentement explicite de la personne liée à ces renseignements. Afin de s'assurer que le consentement est explicite et éclairé, Moneris fait preuve de transparence quant à l'utilisation des renseignements au moment où ils sont recueillis. Moneris ne peut rendre le consentement comme condition de fourniture d'un produit ou d'un service (au-delà de ce qui est nécessaire pour fournir ce produit ou service).</li> <li>• Moneris utilise des mesures de sécurité opérationnelles, des techniques et des procédures en ce qui concerne la confidentialité, la quantité, la distribution et le format des renseignements afin de protéger les renseignements personnels de toute utilisation, accès, modification, destruction, divulgation, perte ou vol non autorisé en la possession ou sous le contrôle de Moneris.</li> </ul>

# Index du contenu SASB 2022

Tableau 1 – Mesures comptables et sujets de déclaration relatifs à la durabilité

Sujet	Données	Catégorie	Code SASB	Informations
<b>Confidentialité des données et liberté d'expression</b>	Nombre d'utilisateurs dont les informations sont utilisées à des objectifs secondaires	Quantitatif	TC-SI-220a.2	Moneris se conforme à toutes les lois applicables en matière de protection de la vie privée, y compris en ce qui concerne l'utilisation des renseignements personnels à des fins de marketing ou à d'autres fins secondaires.
	Montant total des pertes monétaires à la suite de procédures judiciaires associées à la vie privée des utilisateurs	Quantitatif	TC-SI-220a.3	Moneris n'a jamais subi de pertes financières concrètes de cette nature.
	(1) Nombre de demandes d'informations des utilisateurs provenant des forces de l'ordre (2) Nombre d'utilisateurs dont les informations ont été demandées (3) Pourcentage aboutissant à une déclaration	Quantitatif	TC-SI-220a.4	Moneris, comme toutes les entreprises, est tenue par la loi, dans certains cas, de fournir des renseignements personnels à des organismes gouvernementaux en se conformant à des demandes judiciaires valides, à des assignations à comparaître ou à d'autres exigences légales. Chaque demande que Moneris reçoit est soigneusement examinée pour s'assurer que l'organisme gouvernemental a droit aux données qu'il recherche.
	Liste des pays dans lesquels les produits ou services principaux sont soumis à une surveillance, un blocage, un filtrage de contenu ou une censure exigés par le gouvernement	Discussion et analyse	TC-SI-220a.5	Moneris opère uniquement au Canada.
<b>Sécurité des données</b>	(1) Nombre de violations de données (2) Pourcentage impliquant des informations nominatives (PII) (3) Nombre d'utilisateurs touchés	Quantitatif	TC-SI-230a.1	En 2022, Moneris n'a connu aucune violation de données personnelles présentant un risque réel de préjudice important nécessitant un signalement aux autorités de réglementation de la protection de la vie privée.
	Description de l'approche visant à identifier les risques de sécurité des données, y compris l'utilisation de normes de sécurité tierces, et à répondre à ces risques	Discussion et analyse	TC-SI-230a.2	Moneris suit les normes de l'industrie telles que : <ul style="list-style-type: none"> <li>• PCI-DSS</li> <li>• NIST CSD</li> </ul> Les auditeurs vérifient que Moneris utilise le standard COBIT. Moneris a mis en place une série de bonnes pratiques à cet égard.

# Index du contenu SASB 2022

Tableau 1 – Mesures comptables et sujets de déclaration relatifs à la durabilité

Sujet	Données	Catégorie	Code SASB	Informations
<b>Recrutement et gestion des collaborateurs mondiaux, variés et compétents</b>	Pourcentage d'employés(1) étrangers et (2) délocalisés	Quantitatif	TC-SI-330a.1	1)23 % sont nés à l'extérieur du Canada (2) Moneris n'a pas de personnel permanent situé à l'extérieur du Canada. Par contre, Moneris a du personnel tiers basés à Manille.
	Evaluation de l'engagement des employés par rapport au balisage	Quantitatif	TC-SI-330a.2	Score de 4 points de plus comparé aux industries du secteur
	Pourcentage de représentation des sexes et des groupes raciaux / ethniques pour (1) les cadres (2) le personnel technique et (3) l'ensemble des autres employés	Quantitatif	TC-SI-330a.3	Genre : (1) Équipe de direction (directrice, vice-présidente et vice-présidente principale) – 32 % femmes, 68 % hommes Haute direction (chefs, y compris la chef de la direction) – 44 % femmes, 56 % hommes (2) Nous ne sommes pas en mesure de fournir ces données pour ce rapport. (3) Toute l'entreprise – 43 % femmes, 57 % hommes Nous ne sommes pas encore en mesure de fournir les données sur le genre requises par niveau hiérarchique ni sur la composition ethnique de notre personnel. Comme mentionné dans ce rapport, nous avons mis en place ces derniers mois un outil d'auto-identification en matière de DEI qui nous permettra de fournir ces données dans notre rapport 2023.
<b>Protection de la propriété intellectuelle et comportement concurrentiel</b>	Montant total des pertes financières à la suite de procédures judiciaires associées aux réglementations sur les comportements anticoncurrentiels	Quantitatif	TC-SI-520a.1	Moneris n'a jamais subi de perte financière de cette nature.

# Index du contenu SASB 2022

Tableau 1 – Mesures comptables et sujets de déclaration relatifs à la durabilité

Sujet	Données	Catégorie	Code SASB	Informations
<b>Gestion des risques systémiques découlant des perturbations technologiques</b>	Nombre de : (1) problèmes de performance (2) Perturbations de services (3) Temps d'arrêt total pour les consommateurs	Quantitatif	TC-SI-550a.1	En 2022, Moneris n'a pas connu d'incident de performance ou de problème de temps d'arrêt ayant un impact important sur l'entreprise nécessitant un rapport réglementaire aux autorités ou entraînant des pénalités financières.
	Description des risques pour la continuité commerciale liés aux perturbations des activités	Discussion et analyse	TC-SI-550a.2	Moneris est certifiée ISO 22301. L'entreprise dispose d'une politique, de programmes et d'une gouvernance en matière de continuité des activités.

# Index du contenu SASB 2022

Tableau 2 – Mesures d'activité

Sujet	Catégorie	Code SASB	Information
(1) Nombre de licences ou d'abonnements (2) Pourcentage basé sur le nuage	Quantitatif	TC-SI-000.A	Moneris n'est pas en mesure de fournir cette information dans son premier rapport, mais travaille à être à même de la divulguer à l'avenir.
(1) Capacité de traitement des données (2) Pourcentage externalisé	Quantitatif	TC-SI-000.B	Moneris n'est pas en mesure de fournir cette information dans son premier rapport, mais travaille à être à même de la divulguer à l'avenir.
(1) Quantité de données stockées (2) Pourcentage externalisé	Quantitatif	TC-SI-000.C	Moneris n'est pas en mesure de fournir cette information dans son premier rapport, mais travaille à être à même de la divulguer à l'avenir.

## Soutenir les Objectifs de développement durable

Les Objectifs de développement durable (ODD) de l'ONU sont le cadre de référence international en termes de développement et ils visent à réduire la dégradation de l'environnement ainsi qu'à améliorer la qualité de vie des personnes à travers le monde.

Moneris s'engage à contribuer aux ODD et à encourager ses parties prenantes à faire de même. Nous croyons que ces objectifs sont essentiels pour créer un avenir durable et prospère pour tous. Voici les huit objectifs sur lesquels nous croyons avoir le plus d'impact.

### ODD

### Objectifs ODD

### L'effet Moneris



4.4

En plus des programmes de formation pour le personnel, nous offrons du soutien aux étudiants, comme des stages ou des emplois aux personnes nouvelles diplômées à travers le programme Commencer@Moneris. Nous enseignons également aux jeunes personnes autochtones les bases de l'entrepreneuriat.



5.4; 5.5

L'équité et l'inclusion sont devenues des valeurs intrinsèques de notre entreprise. Au cours de la dernière année, nous avons développé notre première stratégie sur la DEI qui vise à soutenir l'équité des genres dans notre entreprise. Parmi nos accomplissements, nous comptons le programme de formation complet sur la DEI ainsi que le développement de nos groupes d'inclusion des employés, dont celui pour les femmes.



8.3; 8.5; 8.6

En plus d'appuyer la communauté entrepreneuriale au Canada, nous nous engageons à créer des possibilités d'emploi justes et inclusives pour toute notre équipe. Notre code de conduite guide la manière dont nous menons nos activités, et nous sommes en train de finaliser notre premier code de conduite des fournisseurs qui encouragera ces derniers à mener leurs activités de manière plus responsable.



10.2; 10.3; 10.4

Nos efforts visent à favoriser l'équité et l'inclusion au sein de notre organisation, ainsi que dans nos communautés. Notre stratégie sur la DEI vise à réduire les inégalités au sein de Moneris, ainsi qu'à soutenir particulièrement les peuples autochtones dans tout le pays. Nous appuyons également des organismes caritatifs canadiens en leur accordant du temps de bénévolat ou des dons monétaires.

**ODD****Objectifs ODD****L'effet Moneris**

12.5; 12.6

Nous avons adopté diverses mesures pour rendre nos activités plus responsables, comme améliorer l'efficacité de la gestion de nos matières résiduelles. Nous travaillons également avec nos fournisseurs pour les encourager à réduire les effets de leurs produits sur l'environnement, et nous sommes en cours de finaliser des documents d'approvisionnement responsable qui seront prêts d'ici quelques mois.



13.2

Nous travaillons fort pour lutter contre le changement climatique. En plus d'avoir un plan de réduction des GES, nous avons mis en place des mesures qui ont apporté des résultats concrets comme des modifications à nos installations, l'analyse de la consommation d'énergie de nos terminaux et le passage d'une partie de notre flotte de véhicules à des véhicules hybrides rechargeables.



16.5

Notre valeur fondamentale de *Faire ce qui est juste* inspire nos activités. Nous maintenons des normes très élevées en matière d'éthique au sein de notre entreprise et avec nos partenaires.



17.16; 17.17

Nous travaillons avec de nombreux partenaires pour créer un impact plus vaste sur notre société et l'environnement, et pour accélérer l'atteinte des objectifs de développement durable.



*Un voyage vers plus  
d'équité, d'inclusion et  
de durabilité.*

Apprenez-en plus sur  
notre voyage ESG [ici](#).

