



Fier d'être responsable

20
24

RAPPORT
DÉVELOPPEMENT
DURABLE

TABLE DES MATIÈRES

Sauf en cas de mention contraire, toutes les données présentées dans le présent rapport sont basées sur l'exercice 2024 de LGM (du 1er octobre 2023 au 30 septembre 2024).

Un message à nos parties prenantes	3
Favoriser le changement : à propos de ce rapport	5
Héritage et expertise : qui nous sommes	6
Objectif social : notre parcours	7
Supervision et responsabilité	11
Transparence et collaboration	11
Responsabilité sociale	13
Le progrès en action	13
Durabilité environnementale	14
Participation et soutien communautaire	15
Gouvernance	15
Défis surmontés et leçons apprises en 2024	17
Tracer la voie vers l'avant	19
Nos ambitions pour 2025 : parvenir au succès	19
Développement durable au sein de l'entreprise	21
Croissance financière	22
Renforcer les partenariats	23
Stimuler l'innovation	25
Qualité du service et satisfaction de la clientèle	29
Développement des connaissances	31
Favoriser une culture de croissance continue	33
Annexe A : Évaluation des gaz à effet de serre : Rapport de synthèse	35
Annexe B : Communication des progrès (CdP) du Pacte mondial des Nations Unies	36

Un message à nos PARTIES PRENANTES

2024

Réflexion sur 2024 : une année de progrès et d'impact

2024 a été une année remarquable pour LGM : nous avons fait progresser des initiatives clés en matière de développement durable, en accord avec notre objectif social : « la mobilité responsable pour tous ». Nos efforts en matière de développement durable ont donné des résultats impressionnants, renforçant notre engagement en faveur de l'objectif de développement durable (ODD) 8 du Pacte mondial des Nations unies, à savoir « Travail décent et croissance économique ». Ces efforts reflètent notre volonté de veiller à ce que la réussite de l'entreprise aille de pair non seulement avec la croissance éthique et la résilience économique à long terme, mais aussi avec le bien-être de nos employés.

En tant qu'employeur canadien, nous reconnaissons notre rôle de moteur de la croissance économique nationale en créant des emplois de qualité accompagnés de salaires équitables, d'avantages sociaux solides et de possibilités d'évolution de carrière significatives. Notre objectif stratégique reste de favoriser une main-d'œuvre résiliente, de cultiver des partenariats efficaces et de doter nos réseaux de concessionnaires des outils et des connaissances nécessaires pour prospérer.



Principales réalisations en 2024

- **Réductions significatives des émissions de carbone** : démonstration de notre leadership continu en matière de responsabilité environnementale.
- **Soumission de notre première Communication des progrès (CdP) du Pacte mondial des Nations Unies** : marquant une étape importante dans nos démarches de transparence et de développement durable.
- **Réalisation d'un engagement et d'un impact record en matière de formation** : nous veillons à ce que le personnel des concessions soit bien équipé pour fournir des conseils experts et un service à la clientèle de qualité supérieure.
- **Partenariats renforcés et renouvelés avec les fabricants** : renforcement de la collaboration, de l'innovation numérique et de la création de valeur à long terme.
- **Célébration de notre équipe technologique primée** : nous reconnaissons leurs contributions novatrices et l'incidence sur les résultats.
- **Lancement de 217 nouveaux produits, y compris le développement de notre catalogue pour véhicules électriques** : en soutien à la transition vers des solutions de mobilité durable.
- **Maintien de notre position à titre de partenaire de choix en services financiers** pour plus de marques de fabricants au Canada que tout autre fournisseur.

Chacun de ces jalons contribue à renforcer la fidélité envers la marque de nos partenaires-fabricants et de nos concessionnaires. Lorsque le personnel des concessions reçoit une formation de premier ordre et travaille en toute confiance, il offre des expériences exceptionnelles aux clients, en veillant à ce que chaque produit et service corresponde aux besoins changeants des conducteurs canadiens.

Pour l'avenir, nous restons déterminés à susciter des changements positifs, à encourager l'innovation et à établir de nouvelles références en matière de développement durable, d'excellence commerciale et de mobilité responsable.

Favoriser le changement : À PROPOS DE CE RAPPORT

Chez le Groupe financier LGM, nous nous engageons à promouvoir la durabilité conformément à notre objectif social : « la mobilité responsable pour tous ». Ce rapport passe en revue nos principales réalisations au cours de l'exercice 2024 et décrit nos objectifs stratégiques pour 2025, soulignant notre engagement envers la durabilité, l'innovation et la création d'un impact positif sur la société.

Le rapport célèbre nos initiatives et nos réalisations en matière de durabilité, visant à inspirer d'autres organisations et à susciter la fierté de nos employés.

Préparé conformément aux lignes directrices du Pacte mondial des Nations unies (PMNU) et harmonisé avec les objectifs de développement durable (ODD), le présent rapport reflète notre engagement en matière de transparence et de responsabilité. Il est accessible au public aux fins de consultation.

Héritage et expertise : QUI NOUS SOMMES

Depuis plus de 25 ans, le Groupe financier LGM est un chef de file de l'industrie qui vise à révolutionner l'expérience de propriété des consommateurs. Nous collaborons avec certains des plus importants fabricants automobiles au monde pour offrir des solutions de financement et d'assurance inégalées, améliorant ainsi l'expérience de propriété des consommateurs.

Notre vision

La mobilité responsable pour tous

Notre mission

Nous avons pour mission de **révolutionner l'expérience de propriété automobile des consommateurs par l'intermédiaire de la technologie, la transparence et la durabilité**. Ce faisant, nous créons de meilleures expériences pour les consommateurs et des relations durables pour nos partenaires.

Notre but

Accélérer la mobilité responsable pour tous.

Notre industrie évolue. Les fabricants automobiles deviennent des fournisseurs de services de mobilité axés sur la création d'une expérience plus vaste et améliorée pour les clients, et LGM est à l'avant-garde de cette évolution.

En demeurant concentrés sur notre objectif, nous créons un impact positif sur l'environnement, les collectivités et les clients que nous soutenons.

Objectif social : NOTRE PARCOURS

Au cours des dernières années, LGM a travaillé fort pour faire progresser son objectif social et contribuer à des changements positifs. Voici quelques-unes des réalisations dont nous sommes fiers :

2016

Les concessionnaires automobiles contre la distraction au volant



Lancement de la campagne nationale « Les concessionnaires automobiles contre la distraction au volant », qui vise à sensibiliser et à informer la population sur les dangers de la distraction au volant.

2017

Gestion de l'empreinte carbone



Obtention de l'homologation « Climate Smart », visant à soutenir nos efforts de mesure, de suivi et de gestion de notre empreinte carbone.

2020

Solutions pour véhicules électriques



En partenariat avec le fabricant de véhicules électriques (VÉ), Polestar Canada, nous avons été l'un des premiers fournisseurs de services F&I au Canada à déployer une garantie pour les véhicules électriques offerte en ligne.

2021

ArboriProtect



Lancement d'ArboriProtect, la première garantie pour voiture d'occasion offerte sous forme d'abonnement au Canada, qui compense une partie de l'empreinte carbone annuelle pour l'automobile de chaque membre.

2021

Investissements en efforts ESG



Transition de nos investissements de réserve vers un modèle ESG (environnement, social et gouvernance), basé sur les principes pour l'investissement responsable de l'ONU, en faisant travailler notre argent là où il peut rendre le monde meilleur.

2022

Reconnaissance du secteur



Publication du rapport Social Purpose Transition Pathway de Corporate Knights pour la mise en œuvre exceptionnelle de notre objectif social au sein des activités de l'entreprise.

2018

Première station de ravitaillement en hydrogène du Canada



En collaboration avec Shell Canada Limitée et HTEC, nous avons créé la première station de ravitaillement en hydrogène au détail au Canada.

2019

Définition de notre objectif social



En partenariat avec le Social Purpose Institute de United Way, nous avons défini notre objectif social : Accélérer la mobilité responsable pour tous.

2023

Contribution au bien collectif des communautés



Depuis 2017, les employés de LGM ont fait don de plus de 26 500 heures pour aider les communautés à travers le pays.

2024

Réseau du Pacte mondial des Nations unies.



Nous avons présenté notre première Communication des progrès (CdP) du Pacte mondial des Nations Unies et avons publié notre premier rapport annuel sur le développement durable.

Faire progresser les normes mondiales



Pacte Mondial
Réseau Canada

Depuis que nous nous sommes joints au PMNU du Canada en 2022, nous avons adopté ses dix principes, les intégrant à nos stratégies d'exploitation. Ces principes guident notre engagement à respecter les droits de la personne et des travailleurs, à protéger l'environnement et à lutter contre la corruption sous toutes ses formes.



Soutenir les objectifs de développement durable.
Les ODD des Nations Unies sont un ensemble de 17 appels urgents à l'action lancés à tous les pays les encourageant à s'unir dans un partenariat mondial pour promouvoir la prospérité tout en protégeant la planète.



LGM reconnaît ces objectifs en les intégrant à son mandat sous la forme d'indicateurs clés de rendement (ICR) et de projets connexes visant à faire progresser ces champs d'importance. Bien que LGM comprenne que tous les ODD des Nations Unies sont importants, les objectifs suivants s'harmonisent particulièrement bien à son objectif.

Égalité des sexes (ODD 5)

L'équité est intégrée à nos pratiques d'embauche, au perfectionnement des compétences de direction et à la culture de l'entreprise. Nous travaillons activement à créer un milieu de travail diversifié et inclusif en mettant en œuvre des politiques d'embauche équitables, en offrant des occasions de formation sur l'équité entre les sexes et en renforçant notre engagement envers un milieu de travail où tous les employés ont le pouvoir de réussir.

Réduction des inégalités (ODD 10)

Nous nous efforçons de créer un milieu de travail inclusif qui favorise l'équité et le respect. Grâce à des initiatives de sensibilisation, à l'éducation des employés et à des politiques inclusives, nous nous efforçons d'éliminer les obstacles systémiques et d'assurer que tous les employés, peu importe leur expérience, se sentent valorisés et soutenus.

Énergie propre et abordable (ODD 7)

LGM s'engage à réduire son empreinte environnementale grâce à des actions ciblées, notamment en optimisant l'espace de bureau, en réduisant les voyages d'affaires, en favorisant les déplacements domicile-travail en véhicule électrique et en améliorant l'efficacité énergétique dans l'ensemble de ses opérations.

Lutte contre les changements climatiques (ODD 13)

LGM travaille activement à réduire son impact environnemental en investissant dans des pratiques d'affaires durables. De la réduction des émissions liées aux voyages d'affaires jusqu'à l'optimisation de la consommation d'énergie dans nos bureaux, en passant par les incitatifs pour les employés en matière de VÉ, nous nous engageons à réduire notre empreinte carbone et à contribuer aux efforts de lutte contre les changements climatiques à l'échelle mondiale.

Travail décent et croissance économique (ODD 8)

En tant qu'employeur canadien, nous contribuons à la croissance économique nationale en offrant des emplois de qualité et en favorisant des occasions de développement professionnel. Nos stratégies d'affaires mettent l'accent sur la durabilité, la rentabilité et la responsabilisation des employés à long terme, garantissant que notre organisation demeure un contributeur responsable et résilient à l'économie.

En intégrant ces ODD dans sa stratégie d'entreprise, LGM s'engage à avoir une incidence positive et mesurable, tant au sein de l'entreprise qu'au-delà.

Supervision et responsabilité

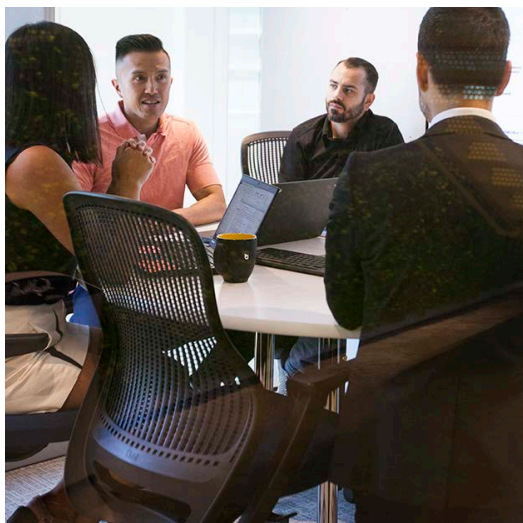
Les initiatives de durabilité de LGM sont supervisées par un comité interfonctionnel de l’objectif social qui relève directement du président et directeur général de l’entreprise. Chaque trimestre, la haute direction et le conseil d’administration examinent systématiquement les indicateurs clés de rendement ainsi que les initiatives.

Transparence et collaboration



Renforcer la confiance grâce à des pratiques transparentes

LGM se consacre à la transparence et à la responsabilisation, avec la soumission de sa Communication des progrès (CdP) du Pacte mondial des Nations Unies, et son partage avec ses partenaires et ses employés. Afin d’améliorer la clarté et l’efficacité de nos rapports, nous avons pris part à un groupe d’apprentissage entre pairs, qui nous a permis d’acquérir des connaissances utiles pour peaufiner notre approche. De plus, nous avons créé et distribué notre rapport Bilan de l’année, qui contient les principaux paramètres de rendement et les jalons employés.



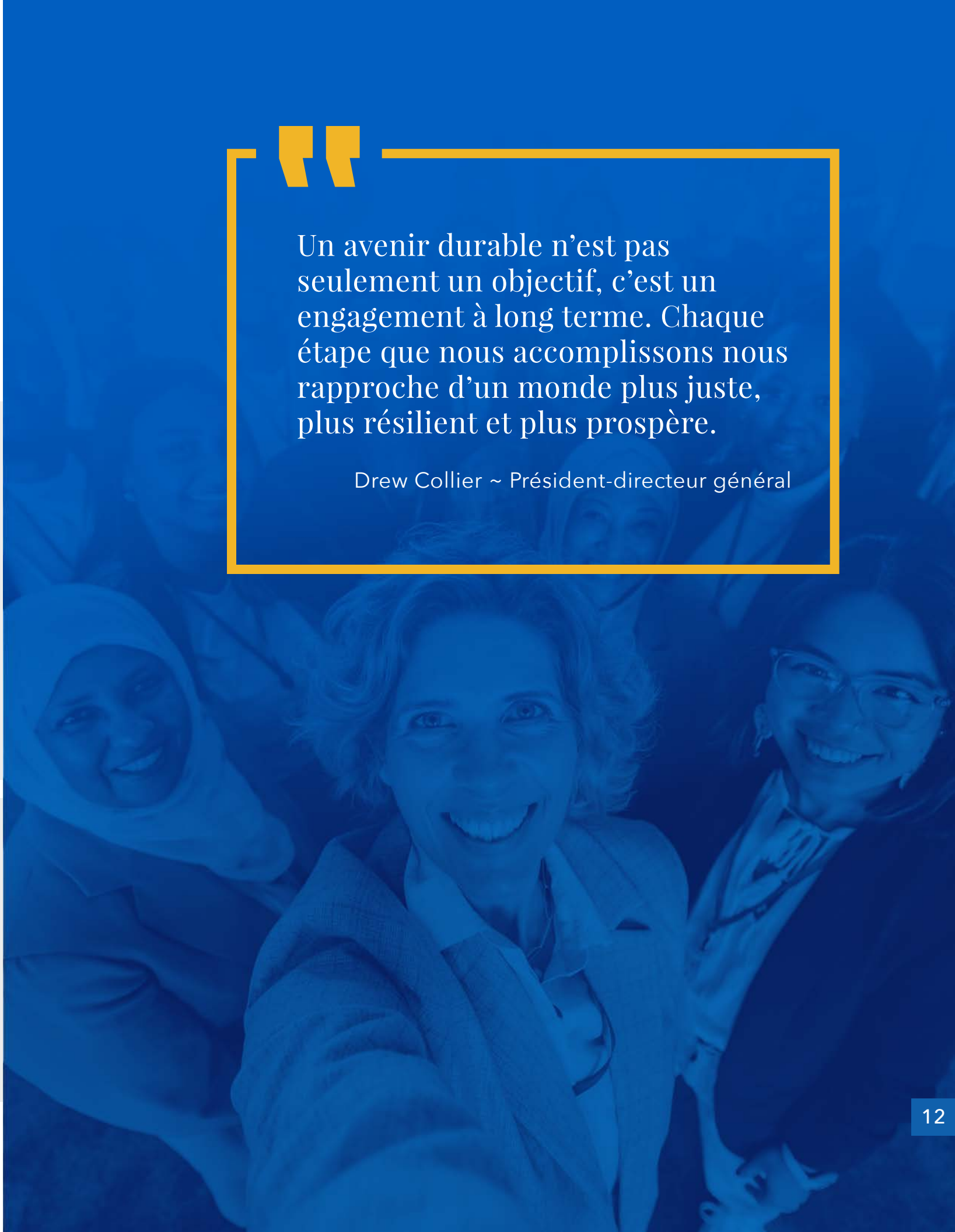
Favoriser la collaboration avec les parties prenantes

Nous croyons que c’est en collaborant qu’on réalise des progrès significatifs. En incluant activement les employés dans nos projets de durabilité, nous nous assurons que ces derniers sont à la fois inclusifs et efficaces. Le dialogue ouvert et la rétroaction continue sont au cœur de notre stratégie, favorisant une culture où chaque voix contribue au changement positif.



Un avenir durable n’est pas seulement un objectif, c’est un engagement à long terme. Chaque étape que nous accomplissons nous rapproche d’un monde plus juste, plus résilient et plus prospère.

Drew Collier ~ Président-directeur général



Responsabilité Sociale : NOS JALONS

Le progrès en action

2024 a marqué une année cruciale dans l'avancement des initiatives du Groupe financier LGM quant à son objectif social. L'année a aussi été une période d'introspection, au cours de laquelle nous avons évalué la façon dont nous mesurons et nous nous tenons responsables des valeurs qui comptent le plus.

Durabilité environnementale

Rapport sur les GES

Nous avons terminé notre évaluation des gaz à effet de serre (GES) pour l'exercice 2023, réalisée en partenariat avec [Carbonzero](#), un chef de file canadien des solutions de mesure, de réduction et de compensation des émissions de GES. L'achèvement du projet représente une étape importante dans nos efforts continus en matière de durabilité, démontrant une réduction substantielle des émissions de carbone totales depuis l'évaluation précédente. Les mesures comprennent une diminution impressionnante de 88 % des émissions liées aux voyages d'affaires et une réduction de 65 % des émissions liées aux déplacements domicile-travail. Ces progrès ont été réalisés grâce à :

- **La technologie à l'avant-plan** : l'adoption d'une main-d'œuvre principalement hybride et d'une approche centrée sur la technologie plutôt que les transports aériens a aidé LGM à réduire ses émissions de carbone sur le plan des déplacements quotidiens et des voyages d'affaires.
- **Les véhicules électriques** : lancement d'un programme interne qui offre des incitatifs financiers aux employés qui choisissent de conduire des VÉ.
- **L'efficacité énergétique** : le maintien d'espaces de bureau à Vancouver et à Montréal, des bâtiments électrifiés, a entraîné une réduction de la consommation directe de combustibles fossiles.

Consulter l'Annexe A, Évaluation des gaz à effet de serre (GES), pour obtenir de plus amples renseignements.

Programmes environnementaux

LGM a également soutenu des Canadiens dans leurs efforts de durabilité, même si de telles activités ne sont pas directement liées à ses efforts de réduction du carbone. En jouant un rôle de chef de file dans la promotion des véhicules électriques et en devenant le premier fournisseur de produits financiers au Canada à lancer des produits de protection adaptés aux véhicules électriques, LGM vise à accroître la confiance des consommateurs en cette technologie en constante évolution. En outre, en renforçant les programmes robustes de gestion des déchets, du compost et du recyclage dans les bureaux et en réduisant l'utilisation du papier, LGM continue de travailler à intégrer des pratiques durables aux fondations de l'entreprise.

Participation communautaire et initiatives de soutien

- **Initiative solaire de l'Université de la Colombie-Britannique** : nous sommes fiers d'appuyer l'équipe d'ingénierie solaire de l'Université de Colombie-Britannique dans sa quête de progrès dans le domaine des technologies solaires pour les véhicules électriques. Ce projet souligne notre engagement à innover en matière de solutions automobiles durables.
- **Collaboration avec le British Columbia Institute of Technology** : en partenariat avec des étudiants du programme de leadership en affaires durables du British Columbia Institute of Technology, nous avons exploré des moyens d'harmoniser nos pratiques avec les dix principes et les ODD du PMNU. Cette initiative a donné aux étudiants une occasion précieuse d'appliquer leurs connaissances dans un contexte réel.
- **Implication dans les causes sociales** : nos employés ont droit à quatre jours rémunérés par année pour faire du bénévolat dans leur communauté, ce qui leur permet de soutenir les causes de leur choix. À ce jour, ce programme a permis de consacrer 30 000 heures à des causes communautaires.

Gouvernance

- **IRC** : nous avons défini et priorisé les indicateurs clés de rendement les plus pertinents à nos objectifs de responsabilité sociale, en établissant des objectifs clairs pour 2025. De plus, nous avons évalué notre position actuelle afin d'établir une base solide pour le suivi des progrès.
- **Communication des progrès (CdP) du Pacte mondial des Nations Unies** : nous avons soumis notre première Communication des progrès (CdP) du Pacte mondial des Nations Unies, soulignant notre engagement envers ses dix principes dans les domaines des droits de la personne, du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption. Consulter l'Annexe B Communication des progrès (CdP) du Pacte mondial des Nations Unies, pour lire le rapport.
- **Cadre pour le travail en équipe et les rapports** : nous avons officialisé le comité de l'objectif social, puis établi sa fréquence de rencontre et sa structure de rapports de manière à effectuer un suivi efficace et à communiquer les progrès réalisés.
- **Politique des fournisseurs responsables** : nous avons élaboré une politique d'approvisionnement responsable auprès des fournisseurs dans le cadre de notre engagement à identifier, éviter et atténuer les impacts négatifs potentiels sur les droits de la personne, l'environnement et les conditions de travail au sein de nos opérations et tout au long de notre chaîne de valeur.
- **Politique d'investissement environnementale, sociale et de gouvernance** : en 2021, LGM avait adopté une politique exigeant que ses gestionnaires d'investissement désignés soient signataires des Principes d'investissement responsable des Nations Unies (PIRNU). En 2024, LGM gérait un portefeuille d'investissement en actifs restreints de plus de 207 millions de dollars, avec 100 % de ces fonds gérés par des signataires des PIRNU.

Diversité, équité et inclusion

- **Salaire viable** : afin de déterminer à quoi correspond un salaire viable, nous avons utilisé le Cadre canadien des salaires viables ainsi que des évaluations provinciales des salaires, puis nous avons priorisé le taux applicable le plus élevé. Notre analyse a porté sur les salaires viables dans trois grandes villes canadiennes où LGM possède des bureaux : Vancouver, Oakville et Montréal. En adoptant le taux le plus élevé dans ces villes, nous nous assurons qu'aucun employé de LGM ne gagne en deçà de cette norme, ce qui renforce notre engagement à offrir une rémunération équitable.
- **Genres et direction** : en 2024, conformément à l'objectif du PMNU de parvenir à un équilibre entre les sexes au sein de l'administration, nous avons procédé à une vérification approfondie visant à évaluer la représentation des femmes dans des postes de direction au sein de notre organisation. Cette évaluation visait à fournir un point de référence clair de nos progrès et à déterminer les possibilités d'avancement vers l'équité entre les sexes dans les postes d'administration.
- **Garantir l'équité salariale** : dans le cadre de notre engagement en faveur de pratiques de rémunération équitables, nous avons procédé à un audit salarial afin de comparer les rémunérations entre les sexes pour des fonctions identiques. Cet audit a consisté à analyser les données salariales dans tous les services afin de trouver et de corriger les écarts éventuels et de garantir l'alignement sur nos principes d'équité salariale. L'analyse effectuée renforce notre engagement à promouvoir un lieu de travail juste et inclusif, et nous restons déterminés à procéder à des évaluations permanentes visant à garantir la transparence et l'équité de nos pratiques en matière de rémunération.



Défis surmontés et **LEÇONS APPRISES EN 2024**

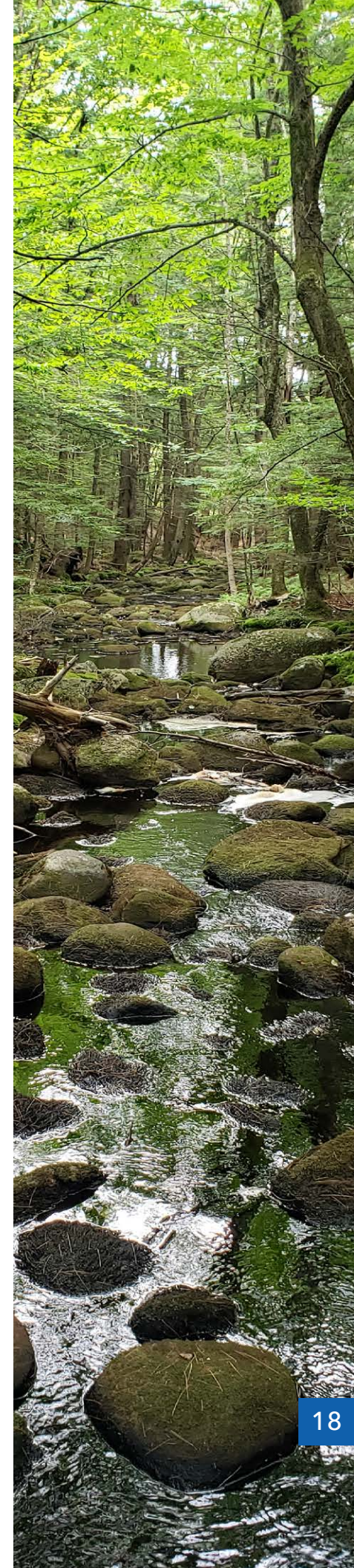
L'année 2024 a présenté son lot d'opportunités et de défis, alors que nous naviguons au sein d'un paysage en constante évolution. Les expériences vécues cette année nous ont permis de recueillir des renseignements précieux qui nous aideront à raffiner notre approche en matière de durabilité et d'excellence au cours des années à venir.

Changements et ajustements clés en 2024

- **Équilibre entre la réduction des émissions et les besoins de l'entreprise** : la nécessité des interactions en personne pour établir des relations et pour assurer la visibilité de la marque présentait des défis en ce qui a trait à nos objectifs de réduction des émissions.
- **Navigation dans les changements réglementaires** : l'évolution de la réglementation dans l'industrie automobile a nécessité une adaptabilité considérable et une affectation de ressources supplémentaires.

Connaissances acquises pour contribuer à un avenir résilient

- **Prioriser les innovations** : mettre l'accent sur l'innovation est essentiel pour relever efficacement les nouveaux défis.
- **Tirer parti des partenariats stratégiques** : l'établissement et le renforcement des partenariats sont essentiels pour soutenir les progrès et développer notre influence.
- **Planification stratégique** : la dynamique changeante des besoins du marché, les priorités mondiales des fabricants d'automobiles et l'influence des gouvernements sont toutes en constante évolution. C'est pourquoi nous devons bien réfléchir au meilleur moment d'investir afin de favoriser le progrès social.



Tracer la voie VERS L'AVANT

Nos ambitions pour 2025 : parvenir au succès



Atteindre la carboneutralité : dans le cadre de notre engagement envers la durabilité de l'environnement, nous mettons en œuvre une stratégie visant à atteindre la carboneutralité d'ici 2026. Cette initiative nécessitera un examen plus approfondi de la réduction des émissions liées à l'exploitation, de l'augmentation de la consommation d'énergie renouvelable et des investissements dans des projets validés de compensation du carbone. En adoptant une approche proactive, nous visons à établir un précédent dans le domaine des services financiers automobiles en matière de gestion environnementale responsable.



Publication de notre deuxième déclaration annuelle de durabilité : nous publierons notre deuxième déclaration annuelle de durabilité. Ce document servira d'analyse complète de nos initiatives liées à l'objectif social ainsi que de suivi des étapes importantes, des défis et des objectifs futurs. En communiquant ouvertement nos progrès, nous visons à inspirer la confiance entre les parties prenantes et à encourager la collaboration vers des objectifs communs de durabilité.



Présentation de notre deuxième Communication des progrès (CdP) du Pacte mondial des Nations Unies : à la suite de notre première soumission de la Communication des progrès (CdP) du Pacte mondial des Nations Unies, nous demeurons engagés à l'égard de la transparence et de la responsabilisation. Notre deuxième Communication des progrès (CdP) du Pacte mondial des Nations Unies soulignera nos progrès dans l'intégration des dix principes du PMNU au sein de nos activités, mettant en évidence des améliorations tangibles de nos efforts sur les plans des droits de la personne, des normes du travail, des pratiques environnementales et de la lutte contre la corruption.



Faire progresser les politiques de salaires équitables pour remédier aux disparités entre les sexes : reconnaissant l'importance de l'équité dans le milieu de travail, nous mettrons en œuvre des politiques solides en matière de salaires équitables afin d'éliminer les disparités salariales fondées sur le sexe au sein de LGM. Cette initiative consistera à effectuer des analyses détaillées de la rémunération, à harmoniser les structures salariales avec les pratiques exemplaires de l'industrie et à promouvoir une culture d'inclusivité et d'équité. Notre objectif est de nous assurer que tous les employés reçoivent une rémunération équitable pour un travail égal, ce qui renforce notre engagement envers la diversité, l'équité et l'inclusion.



Améliorer l'expérience des clients grâce à de nouvelles règles de transparence : à mesure que les cadres réglementaires évoluent, nous adapterons de façon proactive nos politiques et nos pratiques afin de nous conformer aux nouvelles réglementations en matière de transparence. Nous nous concentrerons sur l'amélioration des stratégies de communication, sur la clarté du matériel de commercialisation et sur l'amélioration de la formation des concessionnaires et des employés afin de soutenir des interactions éthiques et transparentes avec les consommateurs. En accordant la priorité à la transparence, nous cherchons à établir des relations plus solides avec les clients, une approche qui favorise la confiance et la fidélité à long terme pour nos partenaires fabricants et pour les concessionnaires.

Quantifier nos efforts : IRC pour 2025

Nous avons défini des indicateurs clés de rendement (ICR) afin de quantifier nos progrès en 2025 et d'en rendre compte. Nous publierons des mises à jour trimestrielles, ce qui permettra d'effectuer des ajustements en temps opportun, au besoin. Ces rapports seront examinés par le comité de l'objectif social, l'équipe de la haute direction et le conseil d'administration. Ce processus d'évaluation structuré assure la responsabilisation et soutient l'amélioration continue de nos efforts en matière de durabilité.

Efforts	Description	Cible pour 2025
Investissements en efforts ESG	Investissements gérés par un signataire des Principes pour l'investissement responsable (PIR) des Nations Unies.	100 %
Activités de bénévolat par les employés	Pourcentage d'employés participant à des initiatives de bénévolat.	100 %
Respect des salaires viables	Conformité aux normes de rémunération viable.	100 %
Équilibre entre les sexes dans l'administration	Représentation féminine dans des postes de direction.	50 %
Équité salariale entre les sexes	Un salaire égal pour des rôles égaux entre les sexes.	100 %

Le développement durable AU SEIN DES ENTREPRISES

Le développement durable au sein des entreprises est profondément entrelacé avec l'ODD 8 du PMNU, « Travail décent et croissance économique », car il garantit que les pratiques des entreprises soutiennent non seulement la rentabilité, mais aussi le bien-être et le perfectionnement des employés.

En tant qu'employeur canadien, nous jouons un rôle clé dans la croissance économique nationale en offrant des emplois qui procurent des salaires équitables, des avantages sociaux et des possibilités de développement professionnel. Nos stratégies d'affaires sont centrées sur la durabilité à long terme, soulignant l'importance de bâtir une main-d'œuvre résiliente, de cultiver des partenariats solides et de favoriser une mentalité de croissance au sein de nos partenaires concessionnaires. Nous soutenons leur perfectionnement continu en offrant une formation continue qui permet d'améliorer leurs connaissances et leurs compétences.

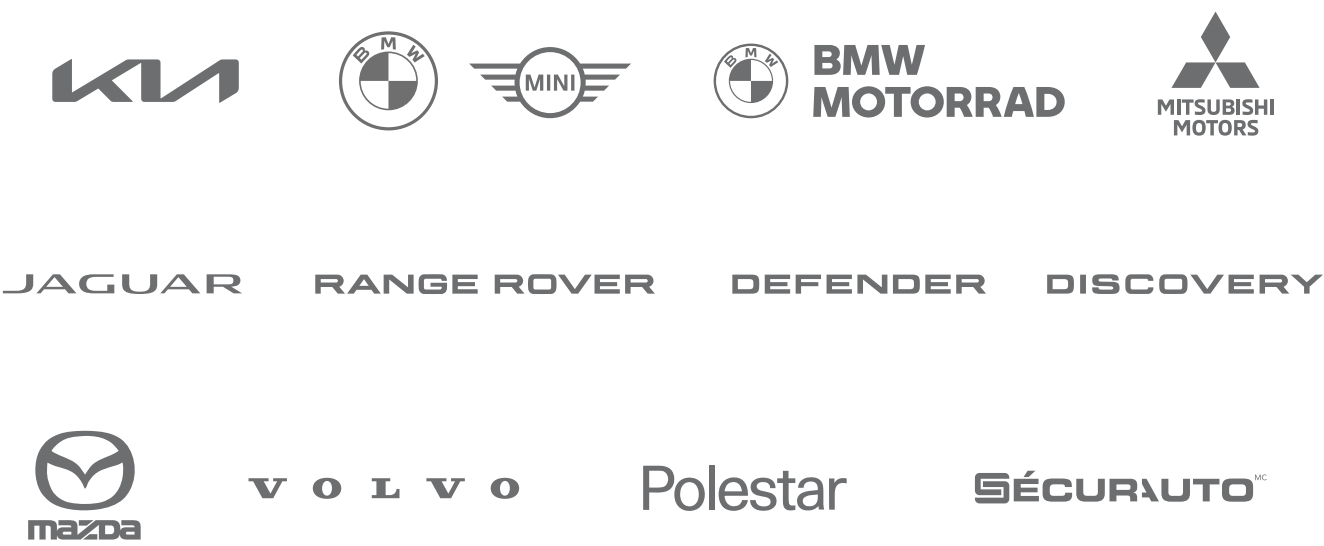
Croissance financière

Malgré une année mouvementée pour l'économie mondiale et canadienne, LGM a continué de croître. Nos primes souscrites nettes ont augmenté de 10,5 % et notre nombre de contrats a augmenté de 14,6 % par rapport à 2023, démontrant notre résilience face aux vents économiques contraires.



Renforcer les partenariats

En 2024, nous avons continué d’être le **partenaire de choix pour plus de marques canadiennes d’automobiles** que tout autre fournisseur. Nous attribuons notre succès auprès de nos partenaires à notre engagement à offrir valeur, innovation et service exceptionnel.



Approfondissement des relations

Prolongation du partenariat. Ajout du programme de Protection contre l'usure excessive.	Prolongation du partenariat.	Ajout du programme Kia Protect VÉ et Programme Service Avantage pour VÉ, y compris pour les véhicules d'occasion certifiés et les autres marques et modèles.
Admissibilité élargie et durées prolongées de la Protection contre les bris mécaniques de BMW et MINI pour les véhicules d'occasion.	Admissibilité accrue à la Protection de prêt de Motorrad pour inclure les autres marques et modèles.	Prolongation du partenariat.

Stimuler l'innovation

Technologie primée

En novembre, nous avons fièrement annoncé que notre vice-président directeur des technologies a été reconnu comme un chef de file mondial dans le domaine de la recherche et des conseils en TI par [Info-Tech Research Group](#) et a remporté un prix Info-Tech CIO 2024.

Sous une solide direction, l'équipe des technologies de LGM a harmonisé efficacement ses outils avec les objectifs stratégiques de l'entreprise, assurant ainsi un niveau élevé de satisfaction parmi les parties prenantes internes et externes. Afin de maintenir ces normes de service élevées, l'équipe a adopté diverses innovations technologiques pour améliorer l'efficacité des activités, notamment :

- 

Intégration étendue des systèmes pour les concessionnaires avec des plateformes de pointe comme Dealertrack, RouteOne, Tekion et sm360, assurant une efficacité des activités pour les concessionnaires.
- 

Lancement d'un nouveau portail de communication (DCP) avec les concessionnaires, permettant de renforcer la collaboration avec notre réseau de concessionnaires et de fournir aux partenaires fabricants une visibilité claire et cohérente sur la manière dont nous opérons au sein de leurs réseaux, renforçant ainsi la transparence et la responsabilité. Le DCP démontre notre engagement envers une participation responsable, conforme et efficace des concessionnaires qui s'aligne sur la marque du fabricant.
- 

Introduction d'une nouvelle structure de frais technologiques qui compense les coûts d'intégration de tiers pour les concessionnaires et les fabricants.
- 

Dévoilement de tableaux de bord d'aperçus et de réclamations pour les fabricants offrant une visibilité inégalée du rendement et des tendances en matière de réclamations des concessionnaires, permettant aux fabricants et aux concessionnaires de prendre des décisions basées sur des données.

Ces innovations technologiques, ainsi que d'autres, ont permis d'obtenir des notes de satisfaction bien supérieures aux normes de l'industrie.

Réalisation	Taux de satisfaction	Comparaison avec l'industrie*
Satisfaction globale	86 %	+10 %
Valeur exceptionnelle déclarée	89 %	+14 %
Service d'aide	96 %	+15 %
Technologie de contact avec les clients	87 %	+20 %

La comparaison au sein du secteur décrit la satisfaction des clients envers LGM par rapport au point de référence fourni (p. ex., LGM a obtenu une note de 10 % supérieure pour ce qui est de la satisfaction globale, comparativement à la moyenne du secteur). Source : * Info-Tech Research Group : Rapport de référence sur la satisfaction dans le secteur des TI en 2024.



Technologie améliorée de sécurité et de gouvernance

La technologie évolue à un rythme sans précédent, alimentée par des avancées rapides en intelligence artificielle, en automatisation, en cybersécurité et en innovation dans l'industrie automobile. Comparativement aux décennies précédentes, le rythme du changement s'est accéléré de façon exponentielle. Pour LGM, cette évolution a souligné l'importance d'améliorer la sécurité et la gouvernance, d'assurer la protection des données et de permettre aux concessionnaires de fonctionner en toute confiance, en sachant que leurs pratiques d'affaires sont conformes aux normes changeantes de l'industrie. Pour répondre à ces demandes, nous nous sommes concentrés sur les initiatives suivantes en 2024.



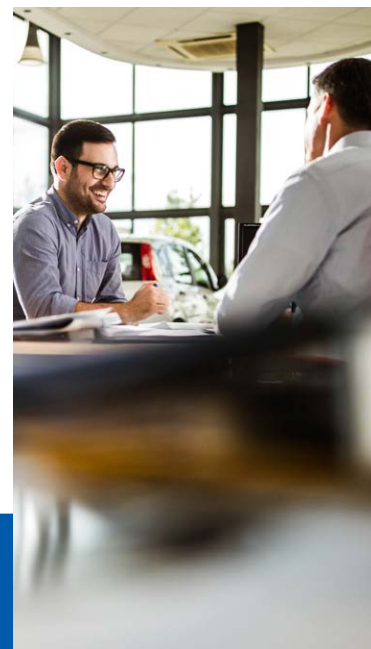
Établissement d'un solide cadre de gouvernance pour l'IA

pour améliorer l'efficacité tout en mettant en œuvre des protections contre les risques pour les parties prenantes.



Renforcement de la sécurité pour les données des clients

en réduisant les risques liés au traitement des cartes de paiement et en assurant la souveraineté des données du Québec, offrant ainsi à nos partenaires la tranquillité d'esprit.



Mise en œuvre de la préparation à la formation pour les concessionnaires

comprenant des contrôles rigoureux pour assurer la conformité et accroître la confiance envers les programmes de formation des concessionnaires.

Évolution des produits au rythme du changement

En réponse à la dynamique changeante au sein des concessions et aux attentes changeantes des clients, LGM a lancé de nouveaux produits de garantie automobile conçus pour offrir une valeur, une souplesse et une protection accrues. Ces solutions ont été élaborées avec une compréhension approfondie des tendances de l'industrie, afin de s'assurer qu'elles répondent à la demande croissante d'expériences numériques ainsi que de véhicules et sources de carburant alternatifs.

Y compris :



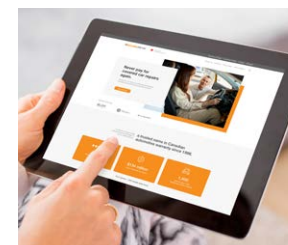
Lancement de 217 produits

- Remplacement de notre ancien Programme privilège perte de véhicule (PPPV) par la Protection garantie des actifs (PGA), plus facile à comprendre et à adopter pour les clients
- Huit nouveaux produits pour VÉ au sein de notre offre
- Produits hautement spécialisés pour les groupes de concessionnaires



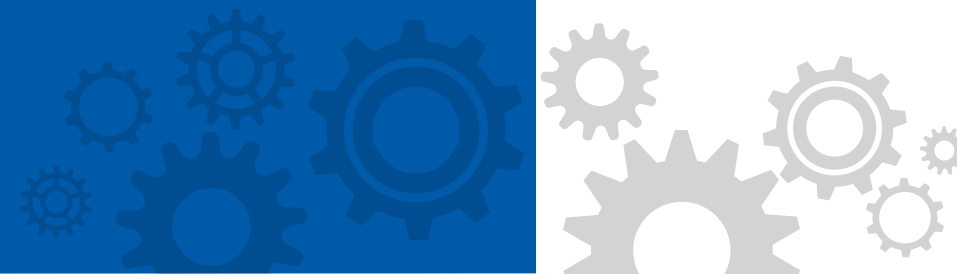
Programmes pour véhicules divers

Nous avons élargi notre gamme de produits afin d'inclure les motocyclettes et les véhicules de sport, ce qui permet aux concessionnaires et aux fabricants de répondre à une plus vaste gamme de besoins de la clientèle.



SecureDrive.ca/fr

En adoptant une approche axée sur la mobilité, nous avons repensé le site de SécurAuto (securedrive.ca/fr) pour offrir aux concessionnaires et à leurs clients un accès facile à des renseignements détaillés sur la couverture des produits, où et quand ils en ont besoin.

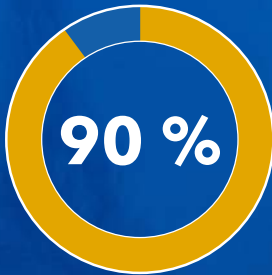


Fidéliser grâce à l'excellence du service

Chez LGM, notre réputation est ancrée dans l'excellence du service. Nous restons déterminés à tenir cette promesse, en garantissant des expériences exceptionnelles aux marques fabricants et aux concessionnaires que nous soutenons. Notre objectif ultime est de favoriser une fidélité durable des consommateurs envers nos marques partenaires.

Rapidité et efficacité des réclamations

Des processus simplifiés et une technologie numérique améliorée pour les réclamations ont accéléré les délais de traitement et ont permis de résoudre plus rapidement les dossiers, en plus d'offrir une expérience plus fluide aux concessionnaires.



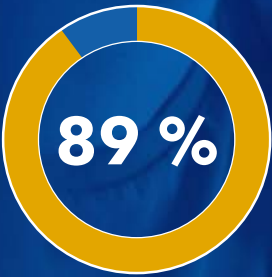
Soutien efficace lors des réclamations

90 % des concessionnaires ont mentionné que le soutien aux réclamations répondait à leurs attentes ou les dépassait.



Service plus rapide

82 % des appelants ont joint quelqu'un en 60 secondes ou moins.



Réclamations en ligne

89 % des réclamations ont été soumises en ligne, ce qui améliore la commodité, la précision et la rapidité.



Résolutions plus rapides

91 % de toutes les réclamations ont reçu une décision en 60 minutes ou moins.



Satisfaction des concessionnaires

Une couverture complète, un processus de réclamation efficace et un service de soutien aux ventes dédié ont permis d'obtenir une satisfaction record, partout dans le pays.



Plus de 2 900

concessionnaires
ont accès à nos services



107 760

réclamations reçues



4,4/5

note de satisfaction de
la clientèle sur Google



95 %

des concessionnaires sont satisfaits
du soutien aux ventes

Développement des connaissances

Notre engagement envers une formation complète favorise l'amélioration continue, l'innovation, les interactions de qualité et l'obtention de résultats mesurables. En fournissant à nos partenaires les connaissances et les compétences dont ils ont besoin, nous leur donnons les moyens de s'adapter aux changements de l'industrie, d'optimiser le rendement et d'offrir un service exceptionnel.

Technologies de formation de pointe

Nos formateurs mettent l'accent sur les technologies et les méthodologies de formation les plus récentes pour offrir des expériences d'apprentissage efficaces et de haute qualité.

Finaliste lors des prix Absorbies

Notre équipe de formation a été nommée finaliste dans deux catégories prestigieuses des prix Absorbies :

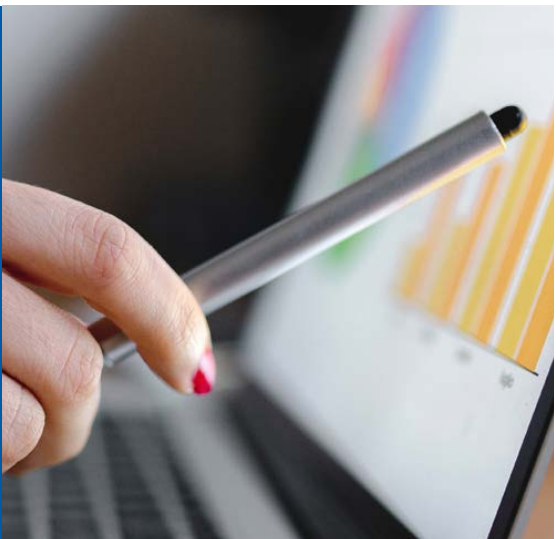
- Meilleure utilisation d'un système de gestion de l'apprentissage (SGA)
- Excellence en matière d'interaction avec les apprenants



Lancement de micro-formations vidéo optimisées par l'IA

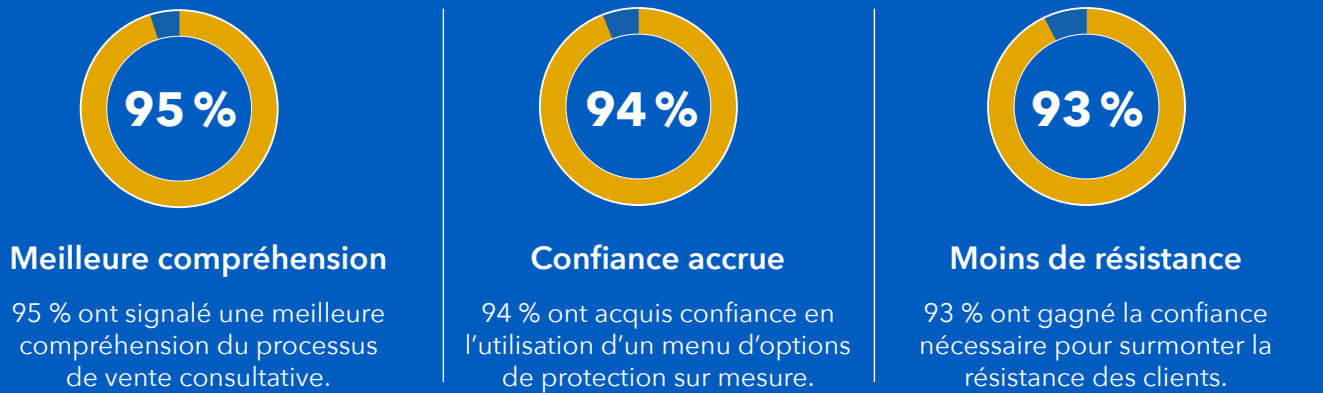
Nous avons lancé une série de micro-formations vidéo optimisées par la technologie d'IA, intégrant des vidéos de formation de 5 à 12 minutes.

L'apprentissage par micro-formations a donné lieu à un taux impressionnant de fidélisation : 70 % des apprenants qui ont regardé une vidéo sont revenus pour en regarder au moins une autre.



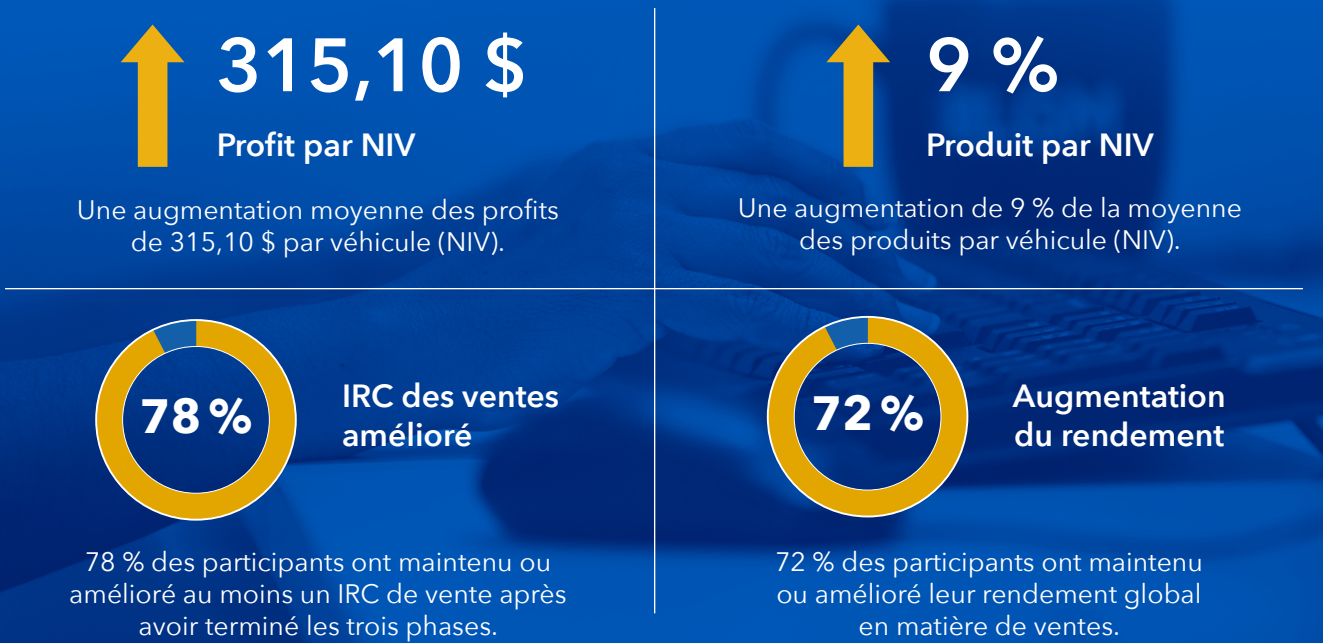
Un record d'interactions

Notre programme de certification Parcours d'apprentissage continue de générer des résultats exceptionnels, atteignant un indice de recommandation client de 100 %. Voici ce que les apprenants avaient à dire :



Répercussions tangibles

Nos programmes de formation permettent aux équipes de donner le meilleur d'elles-mêmes offrant ainsi une valeur mesurable aux concessionnaires et à leurs clients. En dotant les apprenants des connaissances et de la confiance nécessaires pour présenter efficacement les produits fabricants, nous améliorons l'expérience F&I globale pour plus de clients. Cela permet non seulement d'améliorer les résultats financiers, mais aussi de renforcer l'adoption et la pertinence des produits fabricants, favorisant ainsi une confiance plus profonde et une fidélité à long terme. Plus les clients expérimentent ces produits, plus ils reconnaissent leur valeur, ce qui mène à un engagement à vie plus important avec nos marques partenaires. Après avoir terminé le programme, les participants ont signalé les améliorations suivantes :





Favoriser une culture de **CROISSANCE CONTINUE**

Les objectifs de LGM en matière de durabilité pour 2025 sont fondés sur son engagement à créer un impact significatif et durable, tout en continuant à jouer un rôle clé dans la croissance de l'économie nationale.

Forts des enseignements tirés des succès et des défis passés, nous nous efforçons de saisir les nouvelles opportunités qui s'offrent à nous et qui fidélisent et favorisent un changement positif pour nos partenaires.

À mesure que nous progressons, nous demeurons déterminés à mesurer, à surveiller et à partager nos progrès de façon transparente, d'une manière qui assure la responsabilisation et qui renforce la collaboration. En cultivant de solides partenariats avec les concessionnaires, les fabricants et même à l'interne, nous harmonisons nos efforts avec nos valeurs fondamentales afin d'inspirer la confiance des parties prenantes et de contribuer à un avenir plus équitable et durable pour tous.

Annexe A :

Évaluation des gaz à effet de serre :
RAPPORT DE SYNTHÈSE

Le Groupe financier LGM (LGM) a retenu les services de CarbonZero pour réaliser une évaluation de ses émissions de gaz à effet de serre (GES) pour l'exercice 2023 (du 1er octobre 2022 au 30 septembre 2023), qui comprend ses émissions de portée 1, 2 et certaines émissions de portée 3. Le tableau suivant représente les données de synthèse collectées par Carbonzero.



Champ d'application et activités du protocole sur les GES	GES en 2023 (tCO ₂ e)	Pourcentage tCO ₂ e en 2023 (%)
Portée 1 Combustion fixe : gaz naturel	4.12	2%
Portée 2 Achats d'électricité sur le réseau	2.28	1%
Portée 3 Déplacements terrestres : location de voiture et indemnités kilométriques	150.45	57%
Portée 3 Déplacements domicile-travail des employés	43.91	16%
Portée 3 Voyages d'affaires : voyages aériens	59.19	22%
Portée 3 Séjours à l'hôtel	6.27	2%
	267.40 tCO ₂ e	100%

tCO₂e **-72 %**

depuis le dernier rapport réalisé en 2016

Annexe B :

Communication des progrès (CdP) du
PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

En 2024, nous avons soumis notre première Communication des progrès (CdP) du Pacte mondial des Nations Unies, soulignant notre engagement envers ses dix principes dans les domaines des droits de l'homme, du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption. Le rapport est basé sur l'exercice 2023 de LGM (du 1er octobre 2022 au 30 septembre 2023).



[Accéder au rapport](#)

