

Bilan de l'année 2020

Alimenter les connexions au Canada





Contenu du bilan de l'année 2020

Message du président et chef de la direction	4
Message du président du conseil d'administration	5
Aperçu d'Interac Corp. et gouvernance d'entreprise	7
stratégie et Rendement d'entreprise	18
Stratégie 1 : Ouvrir la voie à une commercialisation rapide grâce à une plateforme numérique Interac unifiée	30
Stratégie 2 : Jeter les bases de nouveaux secteurs d'activité	32
Stratégie 3 : Tirer parti de notre statut de chef de file dans le domaine des paiements au Canada	34
Stratégie 4 : Atteindre un statut de chef de file dans le domaine de l'identification numérique pour faire croître notre entreprise	38
Personnes et communautés	42
Diversité et inclusion	48

Message du président et chef de la direction

L'année 2020 a certainement été une année sans pareille. La pandémie de COVID-19 a mis à rude épreuve les systèmes de santé, perturbé les économies et rendu vulnérables les entreprises partout dans le monde. L'humanité a fait face à des situations inattendues. Il ne fait aucun doute que les répercussions de cette pandémie sont considérables, tout comme les leçons que nous en tirons.

Parmi celles-ci, l'importance de la résilience est la plus essentielle à nos yeux, chez Interac Corp. Comme des millions de Canadiens dépendent des solutions *Interac* au quotidien, nous avons rapidement pris des mesures pour maintenir nos activités, la stabilité du réseau et la sécurité au début de la pandémie et tout au long de celle-ci.



Comme beaucoup d'autres organisations, nous avons dû faire aussitôt la transition de plus de 450 employés vers le travail à domicile. Ce faisant, nous avons placé leur sécurité et leur bien-être à l'avant-plan de chaque décision d'affaires pour nous assurer qu'ils avaient le soutien nécessaire au bon fonctionnement de nos réseaux et de nos services.

Afin de maintenir nos activités et la stabilité du réseau, et afin de soutenir un monde de plus en plus numérique, nous avons également dû réfléchir stratégiquement à la façon de faire progresser nos priorités d'affaires. Nous nous sommes efforcés de consolider et de moderniser notre technologie afin d'améliorer l'interopérabilité de nos plateformes tout en réalisant des investissements pour permettre d'exploiter de nouveaux secteurs d'activité à l'avenir.

Au moment où les consommateurs se sont tournés en grand nombre vers les modes de paiement numérique, nous avons étoffé nos solutions numériques; nous avons rendu les paiements sans contact par Débit *Interac*^{MD} et les paiements de commerce électronique plus accessibles, et amélioré notre solution Virement *Interac*^{MD} en lot, donnant ainsi aux Canadiens plus de contrôle et de flexibilité. Grâce à la croissance continue des paiements numériques et à nos efforts à l'interne, Interac a connu un énorme succès cette année. Pendant la

pandémie, nous avons observé une utilisation record du service Virement Interac, et plus de la moitié des Canadiens (53 %) ont utilisé Débit Interac dans les applications et les navigateurs plus fréquemment qu'avant la pandémie.

Nous avons également poursuivi nos efforts pour faire d'Interac un système d'échange de valeurs numériques de confiance au Canada. Cette année a été notre première année complète d'exploitation aux côtés de notre filiale, 2Keys Corporation – une société de sécurité nationale – depuis son acquisition en novembre 2019. Ensemble, nous avons démontré nos capacités en matière d'identification numérique et sensibilisé les gens au rôle que nous pourrions jouer dans un cadre d'identification numérique au Canada, dont le besoin s'est accentué cette année. Je suis convaincu que nos efforts, soutenus par nos plateformes technologiques et nos solutions évolutives, affermissent notre position de chef de file au sein de l'écosystème canadien des paiements et nous mettent sur la voie d'une croissance durable à long terme.

Aucune de nos réussites cette année n'aurait été possible sans la résilience et la persévérance de notre personnel. Malgré les défis auxquels nous avons fait face en 2020, le bien-être de nos employés est demeuré une priorité absolue. Nous avons augmenté les

ressources en santé mentale et mis en œuvre des programmes pour garder nos employés en contact pendant les périodes d'isolement. De plus, comme la réalité du travail à domicile a fait ressortir la nécessité d'avoir une solide culture d'entreprise, nous avons poursuivi le parcours de transformation de notre culture en mobilisant les employés de tous les échelons pour qu'ils définissent et conçoivent la culture qu'ils souhaitent instaurer chez Interac.

Cette année, l'inclusion et l'équité dans les activités internes et externes de notre organisation ont constitué une composante clé de notre évolution culturelle. Nous avons été témoins des répercussions de la pandémie sur la santé et l'économie, qui ont touché de façon disproportionnée les populations vulnérables, ainsi que de la triste réalité du racisme systémique. Tout cela a suscité des réflexions profondes et essentielles chez nos dirigeants et nos employés au sujet de notre rôle à titre d'alliés contre le racisme. Chez Interac, nous pensons qu'être un champion de l'équité et de la responsabilisation exige des efforts continus, qui sont toutefois essentiels pour démontrer que nous sommes un employeur de choix et un excellent citoyen corporatif. Cette année, nous avons lancé une nouvelle initiative sur l'équité et la responsabilisation qui vise à combattre le racisme et la discrimination à l'intérieur de nos murs et dans nos communautés.

Bien que la pandémie de COVID-19 continue de présenter des défis de taille et des incertitudes considérables, je suis convaincu qu'Interac possède la bonne stratégie, la bonne équipe, les bons partenariats et le soutien nécessaire pour croître maintenant et à l'avenir. Je remercie et félicite notre personnel pour son incroyable contribution tout au long de cette année difficile. Je remercie également notre conseil d'administration et nos actionnaires pour leurs précieux conseils et leur soutien continu. Nous avons certainement tiré plusieurs leçons au cours de l'année 2020; l'une des plus importantes parmi elles a été de reconnaître la valeur incommensurable de la collaboration de notre équipe, qui a œuvré à innover pour l'avenir, tout en appuyant les millions de Canadiens qui comptent sur nos services chaque jour. Je suis extrêmement fier de ce que nous avons accompli au cours de cette année difficile. Je me tourne vers l'avenir et je suis convaincu que nous poursuivrons nos efforts visant à donner aux Canadiens les moyens d'effectuer des transactions numériques en toute confiance.

Merci

Mark O'Connell
Président et chef de la direction
Interac Corp.

Message du président du conseil d'administration

Dire que nous avons dû faire preuve de force et de résilience au cours de l'année 2020 tient de l'euphémisme. Ce ne sont pas toutes les entreprises qui ont réussi à gérer de telles incertitudes. J'ai été impressionné par la façon dont Interac a mené ses activités pendant et après cette année extraordinaire au Canada.

Les répercussions commerciales et sociales de la COVID-19 ont entraîné des défis colossaux. Guidé par sa mission, ses valeurs et sa vision tournée vers l'avenir, Interac a toutefois su traverser avec succès cette année difficile et répondre aux besoins de ses clients, de ses employés, de ses partenaires et de ses actionnaires. L'engagement continu de l'organisation envers son succès et sa stratégie de croissance à long terme pendant cette période de changement inattendu a également témoigné de pratiques de gouvernance existantes, qui ont été renforcées tout au long de l'année.

En 2020, nous avons pris des décisions de gestion prudentes nécessaires au soutien des consommateurs et des entreprises du Canada. Nous avons aussi vu l'expiration de l'ordonnance sur consentement d'Interac, qui a marqué officiellement la fin de son parcours de restructuration. Ce nouveau chapitre ouvre la voie à un élargissement et à une diversification de l'offre de produits pour les Canadiens, ainsi qu'à un engagement continu à mener nos activités selon un modèle d'affaires à faible coût.

Au cours d'une année qui a poussé la haute direction et le conseil d'administration à prendre des décisions rapidement et stratégiquement, nous sommes heureux d'avoir fourni des conseils et du soutien afin d'apporter des changements opérationnels, qui ont d'une part permis aux consommateurs d'avoir plus de contrôle et de flexibilité, et qui ont d'autre part fourni à nos institutions financières partenaires une meilleure clarté. En travaillant en collaboration avec la direction,

nous avons atteint des objectifs essentiels à notre succès. Nous avons créé un comité d'innovation et pris des mesures stratégiques essentielles au parcours d'Interac à moyen et à long terme afin d'assurer son avenir.

Les résultats de ces décisions reflètent l'approche prudente, sage et stratégique adoptée par l'équipe de la direction d'*Interac* pour répondre à la pandémie, soutenir les clients et les employés, offrir de la valeur aux actionnaires, et, au bout du compte, renforcer le statut de l'entreprise à titre de chef de file fiable et digne de confiance à l'avant-garde de l'innovation numérique au Canada.

Au nom du conseil d'administration, j'aimerais remercier le président et chef de la direction, Mark O'Connell, et son équipe pour leur dévouement et leur résilience pendant cette période incroyablement difficile. Cette année – qui a été ma première à la présidence du conseil d'administration – a confirmé sans équivoque la nécessité de continuellement innover. Je suis optimiste quant à nos efforts concertés et engagés pour faire progresser la façon dont les Canadiens échangent des valeurs dans l'économie numérique actuelle et future.

Merci

Paul Vessey
Directeur du conseil
d'administration d'Interac Corp.,
Administrateur indépendant





Aperçu d'Interac et de la gouvernance d'entreprise

Nous sommes une des marques de services financiers
les plus dignes de confiance au Canada.

À propos d'Interac

Interac Corp. permet aux Canadiens d'effectuer des transactions numériques en toute confiance en offrant des services de paiement et d'échange de valeurs basés sur la sécurité, la fiabilité et l'efficacité.

En tant que chef de file en matière de sécurité numérique et d'authentification avec notre filiale, 2Keys Corporation, la sécurité est au cœur de tout ce que nous faisons. 2Keys Corporation est un chef de file national dans le domaine de la recherche, de la politique, de l'exploitation et de la technologie en matière d'identification numérique et de cybersécurité. Grâce à notre expertise de classe mondiale en matière de confidentialité, d'atténuation de la fraude et de gouvernance, nous contribuons à assurer la sécurité des clients canadiens lors de transactions avec Interac.

Nous offrons de la valeur à nos actionnaires en tirant parti de plateformes technologiques partagées et évolutives, en investissant dans nos priorités d'affaires et en favorisant une croissance stratégique qui renforce les relations de nos clients avec les leurs. Nous entretenons de solides relations avec des partenaires de tout l'écosystème des paiements – des institutions financières aux commerçants, en passant par les géants de la technologie, les entreprises de technologie financière et les fournisseurs de solutions de paiement. Nous devons notre succès à la place que nous occupons dans l'écosystème des ainsi qu'à la collaboration et aux liens que nous établissons avec des partenaires, des plateformes et des intervenants.

Afin de maintenir notre statut de chef de file dans le secteur des paiements, nous mettons l'accent sur :

- L'exploitation de solutions et de plateformes partagées sécuritaires, fiables et efficaces
- L'innovation de premier plan qui offre une valeur et une utilité accrue aux clients
- La valeur concurrentielle globale qui respecte les normes de l'industrie





Nos produits et solutions

Les Canadiens choisissent les produits et solutions *Interac* en moyenne 18 millions de fois par jour pour payer et échanger de l'argent. En 2020, plus de 6,5 milliards de transactions ont été effectuées sur le réseau *Interac*, pour un total de 489 milliards de dollars.

Débit *Interac* permet aux consommateurs d'effectuer des paiements pour des achats quotidiens en utilisant directement les fonds de leur compte bancaire, selon un modèle de disponibilité des fonds. Les commerçants ont accès en temps réel à des fonds sans risque de contrefaçon, et l'acceptation du paiement est plus abordable que ce qu'offrent d'autres fournisseurs. Depuis l'apparition en 1994 des premières cartes de débit, les solutions de paiement par débit ont évolué pour inclure plusieurs possibilités, notamment les paiements de commerce électronique.

- Grâce au **débit transfrontalier**, les Canadiens peuvent utiliser leur carte de débit auprès de deux millions de détaillants aux États-Unis.
- Les guichets automatiques bancaires (GAB) affichant le logo *Interac* permettent d'effectuer des **retraits** partout au Canada.
- Les **paiements sans contact** au moyen d'une carte de débit ou d'un portefeuille mobile d'un fabricant d'équipement d'origine (FEO) permettent aux clients de faire des achats quotidiens de façon rapide, sécuritaire et pratique.
- Les **paiements de commerce électronique** permettent aux clients de payer avec leurs propres fonds en ligne ou dans leurs applications mobiles.

Virement *Interac* est un service de virement de fonds numérique qui permet d'envoyer, de demander et de recevoir instantanément de l'argent en toute sécurité partout au Canada. Lancé en 2003, le service est devenu essentiel et omniprésent au pays.

- Les fonctions **Dépôt automatique et Demander des fonds**, qui ont été lancées en 2017, ont amélioré l'expérience utilisateur et ouvert de nouvelles possibilités d'utilisation aux petites entreprises et aux microentreprises.
- Les **services en lot de Virement *Interac*** permettent aux entreprises de gérer les paiements à destination et en provenance de multiples destinataires rapidement et en toute sécurité.
- Les **remises internationales** sont possibles grâce à des collaborations avec Mastercard et Western Union.

Interac dispose des capacités nécessaires pour répondre aux exigences de l'écosystème des paiements moderne et aux besoins du marché en matière d'instantanéité. Nous possédons une expertise de classe mondiale en matière de sécurité, de confidentialité, d'atténuation de la fraude et de gouvernance. Nous contribuons à assurer la sécurité des clients canadiens 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année lors de transactions en ligne.

Comité de direction d'Interac



Mark O'Connell,
président et chef
de la direction



Linda Drysdale,
directrice financière



Debbie Gamble,
responsable en chef,
Laboratoires
d'innovation et
Nouvelles entreprises



William Keliehor,
chef des activités
commerciales



Kikelomo Lawal,
chef du service
juridique, médiatrice
et secrétaire générale

* Kikelomo Lawal a quitté Interac
en octobre 2020.



John Scott,
président et chef
de la direction,
2Keys Corporation



Caroline Stephens,
chef des ressources
humaines



Peter Sweers,
chef de la technologie
et des opérations

Conseil d'administration d'Interac



Paul Vessey,
président du conseil
d'administration,
administrateur
indépendant



Sharon Haward-Laird,
vice-présidente du
conseil d'administration,
Banque de Montréal

* Sharon Haward-Laird a quitté
le conseil d'administration en
janvier 2021. Elle a été remplacée
par Derek Vernon.



Sean Amato-Gauci,
Banque Royale
du Canada



Ian Burns, 189286
Canada Inc. faisant
affaire sous le nom
de CCCC



David Clanachan,
administrateur
indépendant



John Cowan,
Banque Canadienne
Impériale de
Commerce

* John Cowan a quitté le conseil
d'administration en janvier 2021. Il
a été remplacé par David Gillespie.

Interac a nommé Paul Vessey au poste de président du conseil d'administration en 2020. Paul a agi à titre d'administrateur indépendant au conseil d'administration d'Interac depuis 2018 et possède 40 ans d'expérience dans le secteur financier. Il a occupé entre autres le poste de chef de l'exploitation au sein de Visa USA Inc. Son expérience à la tête d'une entreprise mondiale de technologie de paiement représente une grande force en cette période où Interac affermit son rôle de chef de file dans la façon dont les Canadiens échangent des valeurs.



Sophie Forest,
administratrice
indépendante

* Sophie Forest a remplacé
Angela Strange à titre
d'administratrice indépendante
en septembre 2020.



Yann Jodoin,
Fédération des caisses
Desjardins du Québec

Yann Jodoin a remplacé
Patrice Dagenais en juin 2020.



William G. McEwan,
administrateur
indépendant



Mark O'Connell,
Interac Corp.



Frank Psoras,
Banque
Toronto-Dominion



Anya Schnoor,
Banque de
Nouvelle-Écosse

* Anya Schnoor a quitté le conseil
d'administration en octobre 2020.
Elle a été remplacée par
D'Arcy McDonald.



Lisa Swiderski,
Banque Nationale
du Canada

Comités du conseil d'administration

Un tout nouveau comité de l'innovation du conseil d'administration a été créé en 2020 afin d'évaluer l'avenir d'Interac et son rôle à jouer dans la modernisation des paiements. Ce comité appuie le conseil d'administration d'Interac dans la prestation de renseignements stratégiques sur la façon dont Interac peut se concentrer sur certaines initiatives, comme l'identification numérique au Canada et la création d'un système bancaire ouvert.

Comité de gouvernance
William G. McEwan
(président du comité)
Ian Burns
Yann Jodoin
Frank Psoras
Responsable cadre : Kikelomo Lawal

Comité des RH et de la rémunération
Sean Amato-Gauci
(président du comité)
Lisa Swiderski
Sophie Forest
David Clanachan
Responsable cadre : Caroline Stephens

Comité des risques
John Cowan
(président du comité)
Anya Schnoor
Sean Amato-Gauci
Paul Vessey
Responsable cadre : Linda Drysdale

Comité indépendant
David Clanachan
(président du comité)
Paul Vessey
Mark O'Connell
William G. McEwan
Sophie Forest
Responsable cadre : Kikelomo Lawal

Comité d'innovation
Sharon Haward-Laird
(présidente du comité)
Anya Schnoor
Sophie Forest
John Cowan
Ian Burns
Responsable cadre : Debbie Gamble

**Comité des finances
et de la vérification**
Yann Jodoin
(président du comité)
Frank Psoras
Lisa Swiderski
William G. McEwan
Responsable cadre : Linda Drysdale

Comité consultatif
David Clanachan
(président du comité)
Responsable cadre : William Keliehor

Une gouvernance qui garde le cap chez Interac

La gouvernance d'entreprise chez Interac repose sur des pratiques et des principes qui contribuent à notre réputation de confiance dans le secteur des services financiers. Pour maintenir la stabilité des activités qui propulsent notre entreprise, Interac compte sur un modèle de fonctions interconnectées qui répond aux besoins et aux défis du marché, tout en assurant que nos actionnaires et nos intervenants sont informés et gouvernés efficacement. Nos politiques, procédures et programmes de gouvernance d'entreprise sont examinés chaque année pour assurer leur pertinence et leur efficacité.

Cadre de gouvernance d'entreprise :

- Mise en œuvre de politiques, de procédures et de programmes efficaces
- Collaboration avec le conseil d'administration et la direction pour assurer l'exploitation éthique et responsable de l'entreprise
- Maintien de canaux de communication ouverts
- Envoi de rapports complets aux clients et aux actionnaires
- Renforcement de tout ce qui précède au moyen de programmes et d'initiatives d'entreprise afin d'améliorer le profil de l'entreprise

Notre conseil d'administration est composé de 13 chefs de file dans le domaine des finances, de la technologie et des paiements, dont quatre administrateurs indépendants. Chaque membre joue un rôle essentiel dans la gestion et la supervision des produits, des services et des activités *Interac* afin de s'assurer que toutes les décisions sont prises conformément aux lois, aux règlements administratifs et aux ententes applicables.

Relations avec les actionnaires :

Comme *Interac Corp.* n'est pas une entité cotée en bourse, l'équipe des relations avec les actionnaires s'assure de l'engagement actif des actionnaires et d'une communication transparente en temps opportun avec eux.

En 2020, nos actionnaires ont joué un rôle essentiel dans des projets qui ont ouvert de nouvelles portes à *Interac*, notamment l'acquisition de 2Keys Corporation, un chef de file national dans le domaine de la recherche, de la politique, de l'exploitation et de la technologie en matière d'identification numérique et de cybersécurité, ainsi que l'acquisition de MintCo, une organisation créée par six des plus grandes institutions financières canadiennes dans le but de développer une plateforme de commerce électronique simplifiée utilisant des comptes.

Au début de l'année 2020, *Interac* a tenu sa deuxième assemblée générale annuelle, qui avait comme invité spécial Masai Ujiri.

«

Si vous voulez vous démarquer, donner l'exemple aux jeunes, ou devenir une référence dans ce que vous faites, vous devez repousser les limites.

— Masai Ujiri

»



Une culture d'éthique et de conformité rigoureuse

Une éthique rigoureuse des affaires est essentielle pour atteindre l'excellence en matière de gouvernance. Interac a adopté un programme d'éthique et de conformité fondé sur les valeurs, qui utilise les ressources efficacement et qui correspond parfaitement à notre culture d'entreprise. Le personnel d'*Interac* connaît les règles et les politiques, et comprend pourquoi elles existent. Avec le virage vers le travail à domicile, nous avons rendu accessibles en ligne des ressources et un module de formation actualisé à l'intention du personnel.

En 2020, nous avons également officialisé les politiques et les procédures du Bureau de la médiatrice d'Interac Corp. Un mandat a été créé en 2020 pour établir notre mission, notre modèle, nos principes directeurs, notre territoire de compétence, l'étendue

de nos responsabilités, notre processus de traitement des plaintes et nos protocoles de gestion des dossiers. Le Bureau de la médiatrice représente un palier supérieur et un moyen de répondre aux préoccupations lorsqu'aucune autre méthode n'a porté fruit.

Expiration de l'ordonnance sur consentement

L'année 2020 a vu l'expiration de l'ordonnance sur consentement, rendue par le Tribunal de la concurrence en 1984, qui stipulait qu'Interac Corp. devait être exploité sans but lucratif et fixer des frais seulement pour couvrir les coûts directement liés à la conduite de ses activités. L'ordonnance sur consentement a été modifiée en 2013, ce qui nous a permis de procéder à une restructuration en 2018, tout en continuant de nous conformer au modèle de recouvrement des coûts en ce qui a trait aux services partagés. L'expiration de l'ordonnance sur consentement marque officiellement la fin de notre parcours de restructuration. Ce nouveau chapitre permettra à Interac d'élargir et de diversifier son offre de produits pour les Canadiens tout en continuant de respecter son engagement à offrir aux commerçants des solutions à faible coût.

Gagnant du prix Best in Corporate Governance (Canada) de 2020

Décerné par le magazine *World Finance*



Le magazine *World Finance* souligne le travail des organisations du monde entier qui démontrent une gouvernance d'entreprise de premier plan, qui font preuve d'une conformité réglementaire exemplaire et qui entretiennent d'excellentes relations avec les investisseurs.

Stratégie et rendement d'entreprise

Interac joue un rôle important dans l'écosystème canadien des paiements en reliant ses intervenants à leurs clients partout au pays. Le conseil d'administration d'*Interac* assure une surveillance stratégique et prodigue des conseils à la direction pour permettre à Interac d'atteindre des résultats d'affaires et d'offrir de la valeur à toutes ses parties prenantes.



Nous avons pris d'importantes mesures pour aider à instaurer une culture de travail à domicile résiliente afin que nos employés soient motivés et productifs.

Réponse à la pandémie de COVID-19

La pandémie de COVID-19 a eu des répercussions sur tous les Canadiens en 2020. Nous avons été forcés de changer notre lieu et nos méthodes de travail, ainsi que de réévaluer nos priorités – tant au travail qu'à la maison.

Des millions de Canadiens dépendent des solutions *Interac* au quotidien. C'est une responsabilité que nous ne prenons pas à la légère. Grâce à notre planification du maintien des activités, nous avons effectué efficacement la transition de plus de 450 employés vers le travail à domicile et maintenu fonctionnels tous les systèmes de base sans interruption, ce qui a permis aux Canadiens de continuer d'acheter les choses dont ils avaient besoin et de transférer de l'argent pendant cette année difficile.

Nous avons pris d'importantes mesures pour instaurer une culture de travail à domicile résiliente afin que nos employés soient motivés et productifs. Nous avons tenu nos employés au courant de l'évolution des politiques et nous leur avons accordé une allocation de travail à domicile pour les aider à améliorer leur espace de travail afin de promouvoir leur confort et leur efficacité. *Interac* a également porté une attention particulière aux besoins en santé mentale de ses employés en augmentant les ressources en santé mentale et en instaurant des « heures tranquilles » régulières pour permettre aux employés de travailler sans interruption et de gérer les besoins de leur ménage.

La pandémie de COVID-19 a été difficile pour tout le monde, mais elle l'a particulièrement été pour les Canadiens vulnérables dans nos communautés. Nous avons travaillé en étroite collaboration avec les gouvernements et nos partenaires pour distribuer des fonds d'urgence aux Canadiens en besoin de soutien. La province de l'Alberta a distribué des paiements uniques

au moyen du service *Virement Interac* pour offrir un répit financier aux personnes qui devaient s'isoler et qui étaient incapables de travailler au début de la pandémie. Le Fonds canadien d'appui aux travailleurs du secteur de l'hôtellerie a également utilisé la plateforme *Virement Interac* pour verser des fonds aux bénéficiaires de subventions dans le secteur de l'hôtellerie.

Les entreprises de partout au pays ont fait preuve de résilience en s'adaptant aux restrictions gouvernementales et aux changements de comportement des consommateurs. Pour mieux servir leurs clients, plusieurs se sont rapidement tournées vers des outils de paiement numérique comme le service *Virement Interac*. Nous avons élargi notre offre numérique pour les petites entreprises, soutenu celles-ci au moyen d'initiatives de mobilisation à l'interne et par l'entremise de nos associés délégués, et concentré nos efforts de marketing pour encourager les Canadiens à acheter local.

Le virage vers les solutions de paiement numérique tout au long de la pandémie de COVID-19 a mis en évidence le rôle essentiel que joue *Interac* dans l'économie canadienne, comme en témoignent les chiffres records concernant les transactions effectuées au moyen de solutions numériques comme le service *Virement Interac*. Cette année, la Banque du Canada a jugé que le service *Virement Interac* était un système de paiement important, ce qui souligne encore davantage l'importance de notre réseau pour la stabilité économique du Canada.

Rendement d'entreprise

Malgré cette année d'incertitudes et de changements sans précédent, Interac a atteint ses objectifs financiers pour l'exercice 2020. La gestion financière prudente des activités a permis à Interac de demeurer stable et résilient. Ainsi, nous avons pu offrir le service ininterrompu que doit offrir une entreprise ancrée dans la vie quotidienne des consommateurs et des entreprises du Canada.

Le conseil d'administration d'Interac a reconnu que l'entreprise a surpassé les attentes malgré les effets inattendus de la pandémie de COVID-19 sur les comportements et les activités d'achat des Canadiens.

Chaque année, notre mandat financier comprend les engagements suivants :

- Maintien d'une structure de tarification abordable pour les commerçants
- Examen approfondi des coûts d'exploitation afin d'accroître la valeur pour les actionnaires
- Réalisation de profits afin de couvrir les coûts d'exploitation d'Interac et adoption éventuelle d'un modèle d'autofinancement
- Plateforme et stratégie distinctes afin de préparer Interac à d'autres sources de revenus



Aperçu de 2020

Nos indicateurs de rendement

Croissance des transactions

Nos faits saillants

45 % : Croissance sur un an des transactions effectuées au moyen du service Virement *Interac*

56 % : Proportion des transactions sans contact par rapport à l'ensemble du service Débit *Interac*

11,8 % : Croissance sur un an des transactions sans contact par Débit *Interac*

Revenus

21 % : Croissance consolidée en 2020

25 % : Revenu généré par les nouveaux utilisateurs du service Virement *Interac*

2Keys Nouveau revenu généré par 2Keys

Répercussions de la pandémie de COVID-19 sur les transactions par Débit *Interac* :

5,7 % : Diminution de l'ensemble des transactions par débit en raison de la fermeture des entreprises non essentielles imposée par le gouvernement

2,3 % : Diminution des revenus de transactions par Débit *Interac* sur un an

Taux de fraude

37,5 M\$: Pertes évitées attribuables à la fraude pour le service Virement *Interac*, malgré l'augmentation globale du nombre de tentatives de fraude

60 % : Augmentation du nombre de fermetures de sites d'hameçonnage

<2 pb Pertes attribuables à la fraude à la fin de l'exercice. Pour chaque tranche de 100 \$ dépensés, moins de 0,02 \$ a été perdu en raison de la fraude, ce qui représente le taux le plus bas depuis 2013.

Disponibilité du réseau

100 % : Disponibilité de la plateforme Virement *Interac* au cours d'une année où les Canadiens en avaient besoin

Efficacité opérationnelle

Intégration des opérations financières de 2Keys aux systèmes *Interac* et simplification des processus financiers, permettant la production uniforme et efficace de rapports financiers

Intégration des opérations de MintCo aux systèmes *Interac*

Nos investissements

+ Augmentation des investissements en soutien aux produits et aux solutions pour les commerces de détail et les entreprises :

Secteur des transports en commun
Identification numérique
Applications et navigateurs
Capacités de proximité de la trousse de développement de logiciel
Soutien technique concernant le service Virement *Interac*

+ Résilience de notre réseau

+ Préparation du système de paiements en temps réel avec Paiements Canada

+ Transformation de la culture à l'aide de la Méthode Barrette^{MC} et de McLean & Company en réponse aux tendances et aux commentaires des employés

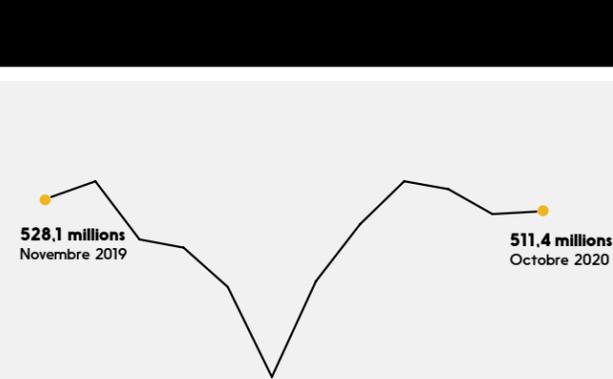
+ Milieu de travail numérique, composé notamment de Workday, un système de gestion des ressources humaines, de Bucketlist, une plateforme numérique de récompenses, et de Concur, une plateforme numérique de dépenses

+ Dans l'ensemble, nos revenus et nos investissements ont généré un flux de trésorerie positif

Croissance des transactions numériques au Canada

La pandémie de COVID-19 a changé la façon dont les Canadiens effectuent des transactions en accélérant le virage vers les paiements numériques et en stimulant la croissance des transactions *Interac*.

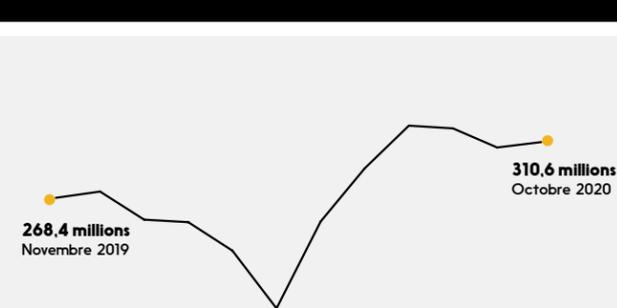
5,8 milliards de transactions par Débit *Interac* au total



Moment clé : Du 12 au 15 mars 2020

Le nombre de transactions par Débit *Interac* (puce et NIP) a augmenté de 53 % dans les épiceries et les pharmacies.

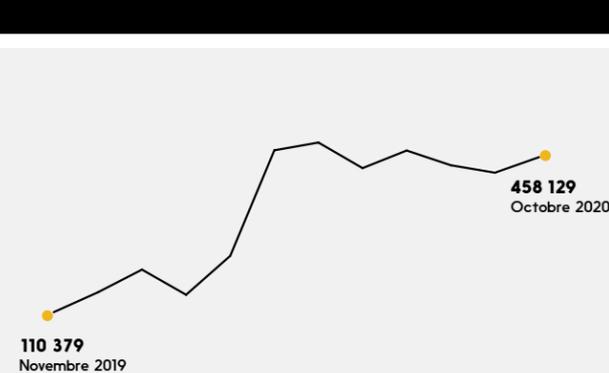
Croissance de 11,8 % sur un an des transactions sans contact par Débit *Interac*



Moment clé : Août 2020

Le nombre de transactions sans contact a augmenté de 85 % dans les établissements de restauration par rapport à avril 2020.

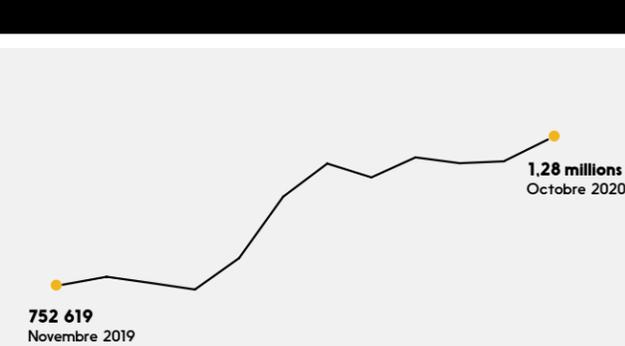
3,29 millions de transactions par Débit *Interac* dans les applications et les navigateurs



Moment clé : Juin 2020

La valeur moyenne des transactions par Débit *Interac* dans les applications dans les établissements de restauration et les établissements alimentaires a augmenté de plus de 10 % par rapport à avant la pandémie.

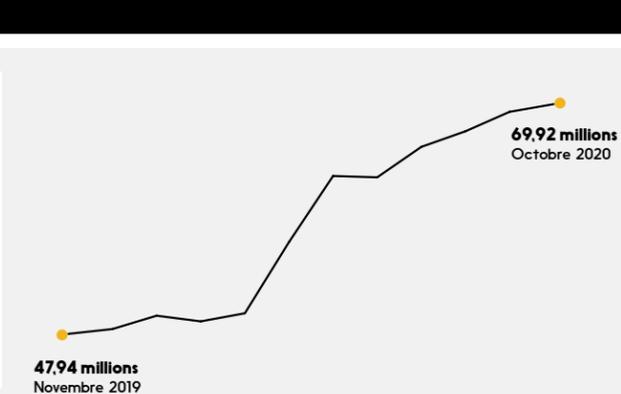
Croissance de 64,5 % sur un an des transactions en ligne par Débit *Interac*



Moment clé : Mars 2020

Forte augmentation des volumes à mesure que les personnes se sont tournées vers le magasinage en ligne pour des secteurs comme celui du jeu, de la loterie et de la livraison de nourriture.

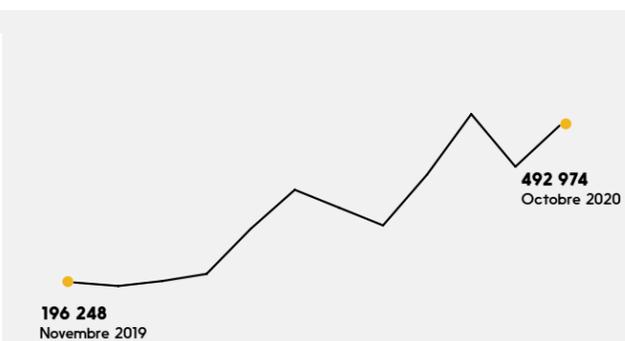
Croissance de 45 % sur un an des transactions effectuées au moyen du service Virement *Interac*



Moment clé : De mars à mai 2020

Les entreprises ont enregistré un nombre de paiements reçus par Virement *Interac* 35 % supérieur aux prévisions originales.

Croissance de 145 % sur un an des transactions effectuées au moyen du service de traitement en lot de Virement *Interac*



Moment clé : Août 2020

Le nombre de transactions effectuées au moyen du service Virement *Interac* en lot a atteint un niveau record.

Faits saillants de 2020

Grâce à la gestion prudente de la technologie, des produits et des activités commerciales, Interac a réalisé un certain nombre de réussites, qui ont permis un exercice financier solide malgré les incertitudes qu'a entraînées la pandémie de COVID-19.

Technologie

- Renouvellement d'importants contrats de fournisseurs afin de nous aider à améliorer davantage la résilience, la disponibilité et la sécurité de nos réseaux
- Modernisation des environnements et des processus relatifs aux données sur la fraude afin d'atteindre une automatisation, une sécurité et une résilience accrues
- Record de près de 70 millions de transactions effectuées au moyen du service Virement *Interac* en octobre 2020, le dernier mois de notre exercice
- Lancement du nouveau centre des opérations intégrées afin d'offrir un soutien aux clients à l'interne

- Premier paiement en temps réel utilisant la norme ISO 20022 au Canada, qui offre une sécurité renforcée et un transfert de fonds rapide. Le paiement a été rendu possible par Interac grâce à des interfaces de programmation d'applications modernes
- Disponibilité du service Virement *Interac* de 100 %

Produit et innovation

- Augmentation de la limite par transaction sans contact par Débit *Interac* en réponse au virage du marché vers les paiements sans contact
- Lancement par quatre institutions financières du service de comptes fournisseurs en lot de Virement *Interac* et lancement par deux institutions financières du service de comptes clients en lot de Virement *Interac*
- Envoi du premier paiement riche en données utilisant la norme ISO 20022 et effectué au moyen du service Virement *Interac*
- Taux de fraude le plus bas depuis 2013 à la clôture de l'exercice
- Élaboration de notre exercice d'identification numérique avec 2Keys Corporation, que nous avons acquis le 1^{er} novembre 2019

- Conception de capacités d'identification numérique et démonstrations de faisabilité sur les technologies émergentes d'identification numérique, parrainées et financées par le gouvernement fédéral
- Codéveloppement de la norme nationale sur l'identification numérique et accréditation par le Conseil canadien des normes
- Participation à la première réunion sur le système bancaire ouvert, organisée par le gouvernement du Canada
- Fin du programme d'incitation comportementale avec la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC, dont le taux de participation a presque atteint le taux prévu
- Participation à des consultations approfondies avec Paiements Canada au sujet du futur système de paiements en temps réel

Exploitation de l'entreprise

- Mise en œuvre d'un processus de planification du maintien des activités en réponse à la pandémie de COVID-19, en mettant sur pied une équipe spécialisée afin de surveiller de près les recommandations de la santé publique, d'apporter des changements aux politiques de l'entreprise et des employés, et de nous préparer à d'éventuels scénarios
- Analyse financière réussie et nouvelles prévisions pour nous adapter aux répercussions de la pandémie de COVID-19
- Déploiement de nouvelles plateformes numériques à l'échelle de l'organisation, notamment Workday, Bucketlist et Concur, dans le but d'améliorer l'efficacité des employés et de souligner leur travail
- Lancement de l'initiative sur l'équité et la responsabilisation dans le cadre de notre programme Diversité et inclusion, qui met l'accent sur dix champs de travail traitant de différentes formes d'inégalité au sein de notre organisation et de nos communautés

Principaux domaines prioritaires pour 2021

Le rythme du virage vers le numérique n'a jamais été aussi effréné. Nos données sur les transactions, qui sont fondées sur les comportements des Canadiens en matière de dépenses et de transferts d'argent, ont été un indicateur clé de l'état de l'économie. Nous accélérons l'élaboration de notre calendrier 2021 en mettant l'accent sur nos intervenants, nos produits, nos solutions et notre technologie.

Intervenants

- Poursuite de la transformation de la culture et stimulation des commentaires des employés
- Poursuite du travail sur la diversité et l'inclusion, et renforcement de l'engagement des employés et de la communauté
- Accroissement de la satisfaction des clients

Technologie

- Amélioration de la cote de risque de fraude et de la résilience
- Maintien de la disponibilité de notre réseau

Produits et solutions

- Maintien des activités rentables et croissance du volume de transactions
- Mise à l'essai d'une solution viable de commerce électronique permettant des paiements ponctuels, récurrents et par abonnement
- Amélioration des capacités et de l'adoption par le marché du service Virement *Interac* pour les entreprises
- Augmentation de la limite par transaction sans contact par Débit *Interac*
- Autorisation des paiements ouverts pour les réseaux de transports en commun prioritaires
- Mise à l'échelle de Débit *Interac* dans les applications et les navigateurs
- Évolution de notre calendrier stratégique pour soutenir la croissance à long terme
- Poursuite du travail avec Paiements Canada pour concevoir un système de paiement moderne
- Renforcement de notre statut de chef de file en matière d'identification numérique et lancement du service d'identification numérique *Interac*





Notre stratégie

1. Ouvrir la voie à une commercialisation rapide grâce à une plateforme numérique *Interac* unifiée
2. Jeter les bases de nouveaux secteurs d'activité
3. Tirer parti de notre statut de chef de file dans le domaine des paiements au Canada
4. Atteindre un statut de chef de file dans le domaine de l'identification numérique

Ouvrir la voie à une commercialisation rapide grâce à une plateforme numérique *Interac* unifiée

Depuis sa restructuration en 2018, Interac Corp. s'est concentrée sur l'unification de sa technologie et de ses activités afin de renforcer son réseau et d'affermir sa position dans l'écosystème canadien des paiements. Nous continuons de consolider notre infrastructure, de moderniser et d'améliorer nos réseaux et de faire progresser l'interopérabilité de nos plateformes afin de répondre aux exigences du secteur numérique en pleine évolution en matière de solutions omnicanaux. À l'interne, nous avons adapté nos méthodes de travail et accru notre flexibilité, ce qui s'est avéré essentiel au fonctionnement d'Interac en tant qu'organisation unifiée – cette approche s'est avérée être un atout majeur en 2020.

Un service continu tout au long d'une pandémie mondiale

Les Canadiens choisissent les produits *Interac* en moyenne 18 millions de fois par jour pour payer des biens et échanger de l'argent, de sorte que la disponibilité de nos produits et services est essentielle au fonctionnement de l'économie du pays. Grâce à la planification efficace du maintien des activités, nous avons effectué la transition de toute l'équipe *Interac* vers le travail à domicile en mars 2020. Nous avons maintenu la qualité et la sécurité de nos services en tout temps, même lorsque le service Virement *Interac* a atteint un sommet historique le 1^{er} mai 2020, avec plus de 3,75 millions de transactions effectuées en une seule journée. Afin de pouvoir offrir un service continu, Interac a rapidement accordé l'accès au VPN à tous les employés, simplifié les outils de travail et mis en place des outils numériques de finances, de services juridiques et de ressources humaines pour favoriser l'autonomie et la productivité.

Aucun projet de développement technique et aucune livraison n'a été interrompu par le virage Interac vers un environnement entièrement numérique. Nos équipes techniques ont respecté toutes les obligations opérationnelles prévues et ont fait d'importants progrès quant à la modernisation et à l'unification de nos réseaux afin de maintenir notre excellence en matière de résilience, de disponibilité et de sécurité. Interac a réduit le temps d'arrêt prévu de ses réseaux, a atteint une disponibilité de 100 % pour son service Virement *Interac* et a lancé le nouveau centre des opérations intégrées afin d'offrir un soutien continu aux clients pour les applications.

Le 1^{er} octobre 2020, le service Virement *Interac* a enregistré un nombre record de 3,9 millions de transactions en une seule journée, sans qu'aucune interruption ni qu'aucun incident soit signalé.



Une équipe unifiée atteint des résultats

En plus de s'adapter aux changements de mode de vie provoqués par la pandémie, les équipes *Interac* ont aussi adopté des changements organisationnels apportés dans le but de stimuler la flexibilité, la collaboration et la productivité à l'interne. Les employés ont largement accueilli ces changements, comme en témoignent les résultats records d'engagement des employés et les commentaires qu'Interac a reçus en 2020.

Les principales parties prenantes à l'échelle de l'organisation se sont regroupées en équipes complètes interfonctionnelles, ce qui a entraîné des améliorations notables de l'alignement à l'interne et de la flexibilité, l'optimisation de la mise en œuvre d'initiatives stratégiques et l'amélioration du délai de mise en marché. Interac a également progressé dans l'intégration de 2Keys Corporation, chef de file dans le domaine de la sécurité, à la suite de son acquisition en novembre 2019. Nous avons ainsi pu réaliser des progrès importants dans le développement de notre plateforme d'identification numérique.

Au cours des dernières années, notre équipe de Technologie et des Opérations a entrepris un parcours de transformation visant à améliorer la résilience, la fiabilité, la disponibilité et la sécurité de nos plateformes de paiement et à rester au premier rang en tant que marque la plus digne de confiance du secteur des services financiers au Canada*. L'ajustement de la structure organisationnelle de nos groupes du droit de la technologie a été essentiel à l'atteinte de nos objectifs, notamment le regroupement d'équipes de développement et d'infrastructure distinctes en équipes interfonctionnelles dans le but d'optimiser le développement, la prestation de services et le soutien de bout en bout. Nous avons réalisé d'autres progrès en 2020 grâce au réalignement de notre fonction de gestion de projet au sein de nos fonctions d'opérations d'infra-structure et d'ingénierie de plateformes afin d'améliorer la mise en marché et de consolider notre excellence opérationnelle, et grâce à l'amélioration de nos capacités au moyen du nouveau centre des opérations intégrées.

* Selon l'indice de confiance Gustavson en 2020, Interac Corp. occupe le premier rang en tant que marque la plus digne de confiance du secteur des services financiers.

Sécurité de premier plan

Pour permettre des paiements instantanés à valeur supérieure, il est essentiel que nous continuions de mettre en œuvre des mesures de prévention de la fraude de calibre mondial, auxquelles les consommateurs canadiens s'attendent de nous. Les récents investissements et changements organisationnels nous ont permis de rester à l'avant-garde – alors que les tentatives de fraude au Canada ont augmenté en 2020, Interac a connu ses taux de fraude les plus bas depuis 2013.

Interac a ancré la sécurité et la gestion du risque plus profondément dans son cadre organisationnel cette année en offrant à l'interne des services de gestion de la sécurité, en tirant parti des services de surveillance de la sécurité de 2Keys et en intégrant davantage la sécurité et l'évaluation des risques dans l'entreprise pour s'assurer que les contrôles de sécurité, la détection des cas de fraude et les mesures de prévention étaient en phase avec les lancements de produits et les stratégies de mise en marché. Des mesures de sécurité ont été prises, notamment l'harmonisation avec les cadres

d'architecture de l'industrie en matière de sécurité, la mise en place de modèles d'apprentissage automatique améliorés et la mise à niveau de l'environnement relatif aux données sur la fraude afin d'améliorer l'analyse et la détection prédictives de la fraude. Nous avons également mis en place une norme technique de lutte contre la mystification de premier ordre pour protéger les expéditeurs et les destinataires de courriels contre les pourriels, la mystification et l'hameçonnage. De plus, nous avons accru nos renseignements et notre surveillance en matière de fraude afin d'assurer la sécurité de notre réseau et de nos intervenants.



Jeter les bases de nouveaux secteurs d'activité

Bien que l'excellence opérationnelle et la disponibilité ininterrompue de ses capacités de réseau omniprésentes pour les clients demeurent au cœur de ses activités, Interac développe également sa gamme de solutions novatrices et de services à valeur ajoutée. Tout au long de son parcours de modernisation de sa technologie, Interac a développé de nouveaux domaines d'expertise en matière de produits et de services. Les constantes avancées techniques et les constants nouveaux lancements nous permettront d'accroître notre portée.

Assurer l'avenir de nos réseaux et de notre personnel

En 2020, Interac a continué d'investir dans de nouvelles technologies, de nouveaux processus et de nouveaux talents pour soutenir sa gamme de produits et de services qui gagne rapidement en popularité. Pour appuyer son mandat relatif à la croissance de sa technologie, Interac a renouvelé de multiples contrats avec des fournisseurs clés, ce qui contribue à améliorer la disponibilité du réseau. De plus, nous avons augmenté la capacité opérationnelle de nos plateformes de paiement pour nous préparer à l'évolutivité continue de nos produits et services. Nous avons également continué de moderniser nos environnements relatifs aux données sur la fraude afin d'atteindre une automatisation et une sécurité accrue, et de nous préparer aux cas d'utilisation future. Nous avons aussi ajouté des outils de sécurité avancés pour accélérer les enquêtes sur la fraude et les interventions en cas d'incident.

Nous assurerons efficacement notre avenir grâce à un personnel hautement qualifié. En 2020, nous avons élargi notre équipe technique de 14 %; nous avons recruté les meilleurs talents, notamment des experts chevronnés ayant une vaste expérience dans le domaine des paiements et dans le secteur, pour les postes de vice-président, Ingénierie de plateformes et transformation et de vice-président, Opérations d'infrastructure. Entre-temps, nous avons continué d'investir dans le perfectionnement de notre personnel actuel au sujet des plus récents processus liés aux logiciels et nous avons apporté des changements organisationnels pour nous assurer que les employés occupent des postes qui créent le plus de valeur. Nous avons également adopté des technologies et des processus nouveaux, mais éprouvés, et nous avons fait appel à des innovateurs et à des leaders éclairés au sein du marché pour orienter nos efforts d'innovation dans la bonne direction.

En décembre 2020, grâce à des interfaces de programmation d'applications modernes, Interac a rendu possible le premier paiement en temps réel utilisant la norme ISO 20022 au Canada, qui offre une sécurité renforcée et un transfert de fonds rapide.

Accélérer la mise en marché grâce au progrès logiciel

Nous avons continué d'accélérer le délai de mise en marché de nos produits et services. En effet, nous avons effectué des lancements trimestriels importants ainsi que de nombreux lancements de logiciels mineurs en 2020, ce qui nous a permis de préparer la production pour le traitement futur des paiements en temps réel et de soutenir la croissance continue du service Virement *Interac*. Nos équipes ont rendu possible cette efficacité en automatisant notre processus de déploiement de logiciels et l'approvisionnement des infrastructures pour nos applications, ce qui nous a permis de nous concentrer sur les activités à valeur ajoutées. Nous avons également accéléré l'adoption de plateformes infonuagiques pour les environnements hors production utilisés pour le développement de produits et l'analyse de données, faisant ainsi passer notre délai d'approvisionnement en nouveaux environnements de plusieurs mois à quelques jours.

Soutenir de nouveaux secteurs d'activité

Tirant parti de sa position unique, Interac contribue à de nombreux nouveaux projets, notamment l'identification numérique, les paiements pour les transports en commun et le nouveau système de paiements en temps réel au Canada, ce qui souligne son objectif d'aider les Canadiens à effectuer des transactions numériques en toute confiance.

- Tout au long de 2020, Interac a travaillé en collaboration avec Paiements Canada pour établir un partenariat dans le but de concevoir et de mettre en œuvre un nouveau système de paiements en temps réel au Canada, qui permettra aux Canadiens d'effectuer des paiements et de recevoir des fonds irrévocables en quelques secondes, et ce, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par année.
- Pour faire progresser de l'identification numérique, nous avons travaillé en étroite collaboration avec 2Keys pour concevoir et mettre en œuvre une architecture de plateforme infonuagique à l'aide de microservices en fonction des domaines, ce qui nous permettra d'offrir à l'avenir des applications de gestion des justificatifs évolutives, peu coûteuses et hautement sécurisées.
- *Interac* est entré dans une phase de préparation à la production pour son projet pilote relatif aux paiements par débit dans les transports en commun en réalisant deux versions majeures et une évaluation de la sécurité rigoureuse.

Tirer parti de notre statut de chef de file dans le domaine des paiements au Canada

Les produits et les solutions *Interac* sont offerts au moyen de plateformes sécuritaires, compatibles, fiables et efficaces qui permettent à nos clients non seulement de transférer de l'argent, mais aussi de transmettre des renseignements et des valeurs par voie numérique. Par conséquent, des millions de Canadiens dépendent des solutions *Interac* au quotidien – un fait qui a été mis en lumière par les répercussions économiques de la pandémie de COVID-19.

Pour réussir aujourd'hui et à l'avenir ainsi que pour nous assurer de répondre aux besoins changeants de nos parties prenantes et de nos partenaires ainsi que des consommateurs et des entreprises du Canada, nous continuerons de tirer parti de notre statut de chef de file dans le domaine des paiements au Canada.

Virements de fonds

Le service Virement *Interac* a maintenu sa position de plateforme de premier plan pour les transferts de fonds de pair à pair. Comme la pandémie de COVID-19 a fait croître les besoins des Canadiens en matière d'options de paiement sécuritaires, commodes et pratiquement en temps réel, un plus grand nombre d'entre eux ont commencé à utiliser le service Virement *Interac*, et certains l'ont fait d'une nouvelle façon. Par conséquent, le service a connu une croissance phénoménale, et nous avons terminé l'année avec un total de 706,4 millions de transactions, soit une augmentation de 45 % par rapport à l'année précédente.

Interac a étendu avec succès la portée des fonctions Dépôt automatique et Demander des fonds, ouvrant de nouvelles possibilités d'utilisation aux petites entreprises et aux microentreprises. Les transactions effectuées au moyen de la fonction Dépôt automatique ont représenté 42 % du volume total de transactions, et nous avons connu la plus forte augmentation du nombre de nouveaux utilisateurs de cette fonction depuis son lancement en 2017, avec une croissance de 73,6 % par rapport à 2019. Bien que la majorité (73 %)

des demandes effectuées au moyen de la fonction Demander des fonds aient été faites par des clients de détail, le nombre de demandes faites par des clients commerciaux a augmenté de 70 % par rapport à l'année précédente.

Des investissements continus dans la modernisation, la sécurité et la résilience de la plateforme Virement *Interac* nous permettront de répondre aux besoins et aux volumes futurs. Nous avons amélioré nos capacités en matière d'envoi et de confirmation des paiements en temps réel, d'acheminement en fonction des comptes et de conformité à la norme ISO 20022 afin d'optimiser le service pour les utilisations commerciales et de permettre au marché d'innover davantage.

Le service amélioré de comptes fournisseurs en lot de Virement *Interac* et le lancement du service de comptes clients en lot de Virement *Interac* appuieront davantage les paiements commerciaux et les volumes de transactions élevés, offrant une solution viable supplémentaire de traitement en lot en plus des virements automatisés de fonds et des chèques. Certains gouvernements ainsi que le Fonds

Bien que la majorité (73 %) des demandes effectuées au moyen de la fonction Demander des fonds aient été faites par des clients de détail, le nombre de demandes faites par des clients commerciaux a augmenté de 70 % par rapport à l'année précédente.

canadien d'appui aux travailleurs du secteur de l'hôtellerie ont utilisé le service de comptes fournisseurs en lot de Virement *Interac* pour verser rapidement et en toute sécurité des paiements d'aide aux Canadiens touchés par la COVID-19.

Nous avons vu notre offre de paiements internationaux se développer alors que la Banque Nationale est officiellement devenue la première banque à offrir le virement international par Mastercard^{MD} et *Interac*^{MD} en tirant parti à la fois de Mastercard Send et de la plateforme Virement *Interac* pour permettre aux Canadiens d'envoyer de l'argent à des comptes bancaires dans d'autres pays.

L'année 2020 a été une année charnière en ce qui a trait aux faibles pertes attribuables à la fraude, en pourcentage du volume en dollars. *Interac* a évité des pertes attribuables à la fraude de 37,5 millions de dollars pour le service Virement *Interac* et a terminé l'année en dessous de deux points de base; en d'autres mots, pour chaque tranche de 100 \$ dépensés, moins de 0,02 \$ a été perdu en raison de la fraude – ce qui représente le taux le plus bas depuis 2013. Nous avons également augmenté de 60 % le nombre de fermetures de sites d'hameçonnage, ce qui a contribué à limiter l'exposition des consommateurs aux sites à risque et aux arnaques. Ces réalisations renforcent le statut d'*Interac* en tant qu'organisation à faible risque alors que nous améliorons le service Virement *Interac* pour les utilisations commerciales.

Commerce

Pour être un chef de file dans le domaine des paiements au Canada, nous devons continuer de trouver de nouvelles façons pour les Canadiens d'effectuer des transactions, où, quand et comme ils le veulent. La pandémie a eu une incidence énorme sur les comportements d'achat des Canadiens. À l'exception des épiceries et des pharmacies, le commerce s'est arrêté lorsque les gouvernements ont décrété l'état d'urgence. Cette situation s'est reflétée dans les transactions par Débit *Interac*, qui ont diminué au fil du confinement.

Lorsque les restrictions ont été levées, les transactions sans contact ont été le principal vecteur de croissance du volume de transactions par Débit *Interac*, comme cette méthode de paiement était privilégiée. Afin de favoriser une expérience plus uniforme pour les consommateurs, nous avons demandé à nos partenaires d'augmenter la limite par transaction sans contact par Débit *Interac* et d'étendre le déploiement des paiements sans contact. Dans ses magasins, Walmart a activé la fonction de paiements sans contact pour les cartes et les appareils mobiles, et Shopify a activé la fonction dans ses points de vente. Malgré les difficultés qu'ont posées les fermetures d'entreprises et les restrictions, les volumes de paiements sans contact par Débit *Interac* en 2020 ont été supérieurs de 11,8 % à ceux de 2019, et ont représenté 56,1 % du total des volumes de paiements par débit, comparativement à 19,4 % en 2019. Même si les volumes de paiements par débit se sont rétablis lorsque les

restrictions ont été levées, ils sont demeurés inférieurs aux niveaux d'avant la pandémie, ce qui indique un virage vers les canaux de commerce électronique.

Nos solutions de commerce électronique ont connu une croissance importante en 2020. Nos volumes de transactions en ligne ont augmenté de 64,5 % par rapport à 2019. Notre service Débit *Interac* intégré aux applications et aux navigateurs, un produit relativement nouveau en 2020, a connu une croissance mensuelle d'au moins 10 % en raison de la demande en ligne pour la livraison de nourriture. Nous avons travaillé avec les institutions financières et les commerçants afin d'offrir à un plus grand nombre de Canadiens l'option de paiements intégrés aux applications et aux navigateurs. Au total, 29 marchands – dont McDonald's, Jack Astor's et Scaddabush – ont offert ce service en 2020. Nous planifions de collaborer avec Walmart Canada et Cineplex pour intégrer les paiements par Débit *Interac* à leur application et leur site Web au cours de la première moitié de 2021.



Innovier pour l'avenir

Pour s'assurer de continuer à tirer parti de sa position à l'avant-garde des paiements et de l'économie numérique en évolution, Interac aborde l'innovation au moyen de méthodologies et de cadres qui permettent des prévisions stratégiques. Même si nous ne pouvons pas prédire l'avenir, nous pouvons nous y préparer adéquatement. L'évaluation des différents points de vue et des résultats possibles (scénarios) nous permet de prendre de meilleures décisions pour nous préparer à ce qui s'en vient. Le secteur des paiements et de la technologie est en constante évolution et présente des possibilités au-delà d'Interac. Nous collaborons avec notre conseil d'administration pour explorer d'éventuels scénarios liés au marché dans le but de fournir des renseignements qui aideront Interac et les principales parties prenantes à mieux se préparer à une diversité d'occasions stratégiques.

En 2020, nous avons exploré les technologies émergentes et les nouvelles tendances grâce auxquelles les Canadiens pourront continuer d'effectuer des transactions numériques facilement, en toute sécurité et en temps réel. Des paiements numériques de prochaine génération à un système bancaire ouvert, en passant par la chaîne de blocs et par l'identification numérique, nous innovons en tenant compte des besoins des Canadiens pour nous assurer de leur confiance.

Système bancaire ouvert

La collaboration des participants au sein de l'écosystème est essentielle à un système bancaire ouvert, qui est extrêmement complexe. Sa mise en œuvre dépend non seulement de son adoption par les consommateurs, mais aussi de la participation d'un grand nombre d'intervenants et d'un réseau sécurisé fiable qui favorisera un climat de confiance. Nous avons mené des recherches quantitatives et qualitatives axées sur les consommateurs, établi des alliances clés et tiré parti des adhésions dans l'ensemble du secteur pour recueillir des renseignements essentiels sur le marché afin de déterminer à quoi pourrait ressembler un système bancaire ouvert canadien. Dans le cadre de ses engagements auprès des intervenants, Interac a été élu au conseil d'administration Financial Data Exchange en Amérique du Nord et coprésident au Canada. Nous avons également effectué des démonstrations de faisabilité concernant nos capacités d'agrégation des données et de gestion du consentement. L'expérience des consommateurs touche chaque intervenant de l'écosystème. Grâce à ses efforts, Interac a été invité, en tant que membre d'un groupe restreint, à la deuxième consultation sur le système bancaire ouvert, organisée par le ministère des Finances. Ainsi, Interac se trouve dans une position privilégiée pour influencer le cadre d'un système bancaire ouvert au Canada, où la mobilisation de l'écosystème permettra de mettre en avant-plan l'expérience du consommateur et les droits relatifs aux données.

Au-delà des paiements

Nous avons continué d'explorer les technologies émergentes comme la chaîne de blocs pour favoriser le bien-être des Canadiens et des gens partout dans le monde. Nous nous sommes associés à la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC pour inciter les Canadiens à s'inscrire à un programme conçu pour les aider à gérer leur tension artérielle. Ainsi, Interac et ses partenaires ont mis en valeur leur capacité à mobiliser les Canadiens de façon significative et ont démontré qu'ils pouvaient innover pour offrir une valeur ajoutée aux Canadiens.

Données et confiance dans une ère d'interruptions

Debbie Gamble, responsable en chef, Laboratoires d'innovation et Nouvelles entreprises, a rencontré Amy Webb, futuriste et auteure à succès, pour discuter des conséquences que les Canadiens devraient garder à l'esprit lorsqu'ils accordent leur confiance.



Debbie Gamble, responsable en chef, Laboratoires d'innovation et Nouvelles entreprises, nommée chef de file de l'année parmi les femmes du secteur des technologies (2019) par le Digital Finance Institute et nommée parmi les 50 meilleurs dirigeants du Canada par le *Globe and Mail* (2020).

Présent pour les Canadiens en ces temps difficiles

Les Canadiens ont été confrontés à de grandes incertitudes en 2020, non seulement sur le plan de la santé, mais aussi des finances, des emplois et de l'économie. Interac était là pour éduquer les Canadiens au sujet des fraudes changeantes et de la façon de s'en protéger, pour soutenir les petites entreprises après un confinement difficile et pour fournir des renseignements au sujet de la reprise économique.

- Prévention de la fraude :** L'Indice de prévention de la fraude *Interac* a compilé les réponses de plus de 2 200 Canadiens sur leur niveau de confort en matière de fraude et leur capacité de repérer les tentatives de fraude. Les résultats ont révélé que six Canadiens sur dix sont plus préoccupés par la fraude aujourd'hui que jamais auparavant, ce qui souligne la nécessité d'améliorer leurs connaissances en matière de fraude. Afin d'éduquer les Canadiens, Interac a collaboré avec les autorités de partout au Canada afin de transmettre des conseils pour repérer les fraudes et signaler les activités suspectes, en plus de fournir des renseignements tout au long de l'année pour effectuer des transactions en ligne en toute sécurité.
- Promotion de #Rebienvenue :** Les petites entreprises jouent un rôle crucial dans le renforcement de nos communautés. En raison de la pandémie, bon nombre d'entre elles ont dû fermer leurs portes. Alors que les entreprises ouvrent à nouveau leurs portes en s'adaptant à une nouvelle réalité et en mettant en place différentes mesures de sécurité, Interac a apporté son soutien aux entreprises locales dans le cadre d'une campagne dans les médias sociaux, encourageant les Canadiens à partager

l'enseigne de leurs entreprises locales préférées en utilisant le mot-clic #Rebienvenue. Nous avons également aidé les associations sectorielles à poursuivre leur important travail de défense des intérêts des petites entreprises et des commerces de détail pendant la pandémie.

- Données *Interac* :** Pour contribuer à la reprise économique du Canada, Interac a suivi l'évolution des dépenses des consommateurs après le confinement initial et a fourni aux médias, au gouvernement, aux parties prenantes et aux Canadiens des données en temps opportun sur l'utilisation du service de Débit *Interac* et du service Virements *Interac*. Nous avons observé que les Canadiens étaient prêts à dépenser de l'argent dans la mesure où ils pouvaient le faire de façon sécuritaire. De plus, ils ont opté pour des solutions numériques comme les paiements sans contact par Débit *Interac*, les paiements intégrés dans une application ou un navigateur et le service Virement *Interac* plutôt que d'effectuer des paiements en espèces ou par chèques. Les entreprises se sont également adaptées aux restrictions en offrant des solutions sans contact et en utilisant le service Virement *Interac* pour continuer de servir les clients.

Atteindre un statut de chef de file dans le domaine de l'identification numérique

L'importance d'un cadre pour l'identification numérique a été soulignée pendant la pandémie de COVID-19. Les expériences et les transactions ont de plus en plus été effectuées en ligne, ce qui a mis en évidence la nécessité que les services clés, comme les soins de santé, puissent être accessibles en ligne facilement et en toute sécurité, et que l'identité puisse être vérifiée.

Le prix Founder of Canada's Digital Economy, décerné par Identity North. En 2020, Mark O'Connell, président et chef de la direction d'Interac Corp., a reçu le prix Founder of Canada's Digital Economy, qui rend hommage à des Canadiens d'exception qui ont transformé l'économie numérique au pays et à l'étranger.



Confiance et identité dans un monde numérique

Selon un sondage *Interac* effectué en 2020 :

- 75 % des Canadiens pensent que les services gouvernementaux devraient être accessibles en ligne
- Environ la moitié des répondants ont convenu qu'il est plus important maintenant qu'avant la pandémie de COVID-19 d'avoir accès aux services de soins de santé (55 %) et aux services gouvernementaux (50 %) en ligne (par exemple, le renouvellement d'un permis de conduire ou l'inscription à des avantages sociaux)
- La perception de la commodité des versions numériques de documents d'identité (par exemple, les permis de conduire ou les cartes d'assurance maladie) a augmenté de 10 % par rapport à 2019
- La sécurité demeure d'une importance capitale. 67 % des Canadiens disent être ouverts à l'utilisation d'un document d'identité numérique si leurs données d'identification sont mieux protégées qu'elles ne le sont aujourd'hui

Sensibilisation au rôle d'Interac dans l'identification numérique

La technologie, les capacités et les expériences fondamentales qui sous-tendent la marque *Interac* nous placent dans une position unique pour permettre l'identification numérique dans une variété de cas d'utilisation, d'appareils et de plateformes au profit des secteurs public et privé. Pour y parvenir efficacement, la confiance et la gouvernance doivent devenir des composantes fondamentales de l'écosystème. En 2020, nous avons concentré nos efforts sur la transmission de notre expertise et de nos capacités avec les gouvernements et les principales parties prenantes du marché :

- Nous avons répondu aux nombreuses occasions d'approvisionnement et de consultation offertes par les gouvernements partout au Canada afin de fournir des renseignements sur notre vision d'un réseau d'identification numérique compatible
- Nous avons pris la parole à de nombreux événements et à de nombreuses conférences du secteur, notamment au Conference Board du Canada

- Nous avons poursuivi la promotion de la normalisation et de la compatibilité grâce à notre position dans le conseil d'administration, à notre rôle de coprésident et à notre participation dans des groupes de travail au sein de diverses associations sectorielles et d'organismes de normalisation (CCIAN, Conseil Stratégique des DPI, Kantara Initiative)
- Nous avons mené un sondage national visant à évaluer les besoins des Canadiens en matière d'identification depuis le début de la pandémie
- Nous avons présenté quatre nouveaux livres blancs explorant des cas d'utilisation de l'identification numérique dans des secteurs comme ceux de l'alcool et du cannabis, de la loterie et du jeu, des soins de santé et des déplacements par avion; d'autres livres blancs et efforts de sensibilisation du public sont à venir en 2021



Nous avons également contribué à la production de la première norme nationale sur l'identification numérique reconnue par le Conseil canadien des normes. Ce travail est d'une importance capitale, car il établit les premiers standards quant à l'utilisation de l'identification numérique pour relier les gens et les communautés partout au pays sur une base reproductible, évolutive et fiable. Nous avons également contribué au Forum canadien pour la résilience des infrastructures numériques, ce qui témoigne de notre engagement à offrir des résultats numériques fiables à tous les Canadiens, maintenant et à l'avenir.

Développement de nos capacités avec 2Keys Corporation, une société Interac

L'acquisition de 2Keys Corporation le 1^{er} novembre 2019 a marqué le début d'un chapitre emballant de notre parcours de croissance, ouvrant la voie à une occasion unique pour Interac de concevoir une solution d'identification numérique complète pour le marché canadien, le gouvernement et le secteur. En plus de faire de la sensibilisation au rôle d'Interac dans l'identification numérique, nous avons continué de renforcer nos capacités en 2020 et de les démontrer aux principales parties prenantes de l'écosystème.

La mise en œuvre de l'identification numérique et le renforcement de la confiance constituent un défi commun, de sorte que les partenariats entre les organismes des secteurs public et privé sont essentiels à la réussite. Nous avons continué de renforcer nos relations clés au sein des secteurs public et privé en 2020 afin de positionner *Interac* comme un partenaire de confiance pour la mise en place d'un réseau pancanadien d'identification numérique. Ce réseau permettra aux Canadiens d'utiliser leurs documents d'identité les plus courants (par exemple, les permis de conduire) sous forme numérique pour valider leur identité et accéder facilement à une gamme de services en toute confiance.

L'équipe d'identification numérique a collaboré avec les gouvernements de la Colombie-Britannique et de l'Ontario pour effectuer des démonstrations de faisabilité sur la façon dont un document délivré par une autorité provinciale pourrait être utilisé dans un portefeuille mobile pour accéder à des services fédéraux, provinciaux et du secteur privé par voie numérique. Nous avons également produit pour le gouvernement fédéral un prototype de portefeuille numérique qui offre une expérience entièrement numérique aux nouveaux Canadiens qui immigreront au Canada. Nous avons été sélectionnés parmi d'autres promoteurs de l'identification numérique pour effectuer une démonstration de faisabilité sur les capacités d'un portefeuille numérique et de gestion des justificatifs liés aux certificats de naissance pour Innovation, Sciences et Développement économique Canada. Ces projets démontrent nos capacités et notre désir de soutenir les nouvelles technologies d'identification numérique ainsi que leur rôle dans un écosystème d'identification numérique.

À propos de 2Keys

Chef de file national dans le domaine de la recherche, de la politique, des processus, de l'exploitation et de la technologie en matière d'identification numérique, d'accès et de la cybersécurité au Canada

100 % canadien

Plus de 20 ans d'expérience

Plus de 40 millions d'utilisateurs des services de 2Keys

Plus d'un million de connexions par jour

En tant que marque la plus digne de confiance du secteur des services financiers au Canada*, les Canadiens font déjà confiance à *Interac*. Ils utilisent ses produits des millions de fois chaque jour pour accéder à leurs fonds et les transférer.

* Indice de confiance Gustavson en 2020

Personnes et communautés

Nos réseaux sont fiables grâce à nos employés.
Nous avons placé leur sécurité et leur bien-être à l'avant-plan de chaque décision d'affaires tout au long de la pandémie.
Nous avons mis en place des mesures pour nous assurer qu'ils se sentent motivés et soutenus dans leur adaptation au nouvel équilibre entre le travail et la vie personnelle.



Liens entre les personnes et les communautés

Au cours de cette année sans précédent, nous nous sommes observés nous-mêmes et avons trouvé de nouvelles façons de soutenir nos communautés, nos clients et notre parcours de transformation de notre culture. Bien que nous ayons maintenu notre engagement à être un employeur de choix et à mettre en place une excellente culture d'entreprise, nous nous sommes aussi assurés de faire preuve d'empathie et d'appliquer ces engagements de façon constante en prenant en considération nos nouvelles réalités.

Nouveaux investissements pour soutenir notre équipe grandissante

La pandémie de COVID-19 a accéléré de profonds changements organisationnels et culturels chez Interac en plus de présenter à notre équipe de nouvelles façons de travailler. En effet, nous avons modifié nos priorités et investi dans des initiatives qui mettent l'accent sur le soutien aux employés et sur leur stabilité. Pour mesurer les progrès et pour mieux comprendre

comment les employés géraient le travail à domicile, nous les avons régulièrement sondés et nous avons adapté nos politiques pour mieux les appuyer.

Le lancement de Bucketlist, notre nouvelle plateforme de récompenses, a favorisé une culture de travail à domicile solide et résiliente en faisant sentir aux

employés qu'ils étaient soutenus et valorisés. Le déploiement de Workday, un système de gestion des ressources humaines de premier ordre, a simplifié les processus internes pour les employés et amélioré l'efficacité numérique. À l'avenir, Workday permettra d'augmenter les occasions de perfectionnement des employés, la capacité de leadership et la transparence.

Nous avons mis sur pied une unité interfonctionnelle pour bâtir collectivement un nouveau cadre d'apprentissage et de perfectionnement solide qui répond aux besoins actuels des employés et des gestionnaires, et qui suivra l'évolution de notre façon de travailler et des compétences nécessaires pour réussir. Ce nouveau cadre combine l'apprentissage, l'encadrement, des programmes ciblés en ligne et un répertoire de modules en ligne et en classe, qui seront axés sur notre entreprise et notre secteur. Son lancement est prévu en 2021 et en 2022.

Au fil des lancements de ces initiatives, notre équipe s'est agrandie. Le nombre total d'employés a augmenté de 35 %, ce qui comprend les employés de la filiale d'Interac, 2Keys, acquise en novembre 2019.

Transformation de notre culture pour assurer l'avenir de notre entreprise

L'instauration et le maintien d'une culture de haute performance sont une priorité absolue chez Interac. Cette année – la deuxième de notre parcours de transformation de culture sur trois ans – nous nous sommes concentrés sur la mobilisation et le perfectionnement des employés pour stimuler l'innovation et la réussite en maintenant des pratiques comme les suivantes :

- Utilisation répétée de la Méthode Barrette^{MC} tout au long de l'année pour mieux comprendre les perceptions des employés à l'égard de la culture actuelle et souhaitée. Les résultats de notre évaluation d'octobre ont révélé que 91 % des employés croient qu'Interac est engagé envers sa culture, et 100 % croient que les gestionnaires ont une incidence positive
- Tenue de programmes de leadership pour accroître continuellement les capacités de leadership, y compris la gestion efficace, la gestion du changement et la contribution à des équipes performantes
- Sondage mensuel de mobilisation pour mesurer le score net de recommandation et les tendances d'engagement, et pour inciter les gestionnaires à discuter régulièrement des améliorations continues – Interac a dépassé son objectif moyen de score net de recommandation en 2020, ce qui constitue une réussite
- Évaluations et ateliers utilisant la méthode Birkman pour aider les équipes à mieux se comprendre elles-mêmes et à mieux comprendre la façon dont leurs collègues travaillent, afin de créer un milieu de travail plus fort, plus collaboratif et plus performant. Ces évaluations, tout comme les facteurs de réussite, sont aussi utilisées dans le processus de recrutement afin de mieux comprendre nos besoins concernant les candidats, d'accroître la fidélisation des nouveaux employés et de mieux répartir les attributs essentiels au sein des équipes
- Tenue de programmes éducatifs, sociaux et de réseautage habituels, en passant à des programmes virtuels après le début de la pandémie



Soutien à nos employés tout au long de la pandémie de COVID-19

Interac a rapidement pris des mesures pour maintenir ses activités, la stabilité du réseau et la sécurité tout en effectuant le virage vers le travail à domicile. Nos réseaux sont fiables grâce à nos employés. Nous avons placé leur sécurité et leur bien-être à l'avant-plan de chaque décision d'affaires tout au long de la pandémie.

Nous avons mis en place des mesures pour nous assurer qu'ils se sentent motivés et soutenus dans leur adaptation au nouvel équilibre entre le travail et la vie personnelle. Nous avons investi dans de nouveaux programmes qui mettent l'accent sur la santé mentale et sur le bien-être. Les employés ont bien accueilli et apprécié ces programmes, ce qui s'est traduit par le score net de recommandation lié au sondage mensuel de mobilisation deux fois plus élevée durant les moments critiques de la pandémie. Les nouveaux programmes comprenaient :

- Des heures tranquilles et sans réunion
- Une allocation unique de travail à domicile
- De nouvelles ressources en santé mentale
- Des séances virtuelles de conditionnement physique et de méditation
- Des activités et des cours virtuels d'engagement social
- Des appels mensuels de la part des gestionnaires
- Un centre de ressources numériques complet en réponse à la COVID-19 contenant des mises à jour du chef de la direction et de la haute direction
- Un plan de retour au travail volontaire solide, en constante évolution et conforme aux exigences de la santé publique à l'intention des employés qui ont éprouvé de la difficulté à travailler à domicile, ainsi que des documents de soutien connexes

Soutien aux petites entreprises pendant la pandémie de COVID-19

Les petites entreprises du pays ont fait preuve de résilience tout au long de la pandémie en respectant les restrictions imposées par les gouvernements et en s'adaptant aux nouveaux besoins et comportements des consommateurs. Pour mieux servir leurs clients, plusieurs se sont rapidement tournés vers des outils de paiement numérique comme le service Virement *Interac*. À son tour, *Interac* a respecté son engagement à soutenir les organismes qui apportent des changements positifs dans les communautés où nous vivons et travaillons en élargissant son offre numérique pour ces entreprises et en offrant un soutien financier à ses partenaires des PME. Notre appui aux organisations qui travaillent avec les petites entreprises, comme la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante et le Conseil canadien du commerce de détail, a contribué à ce qu'elles puissent continuer d'aider leurs membres à faire face aux défis pendant la pandémie. Nous avons également lancé notre

propre campagne de marketing pour encourager les Canadiens à soutenir les entreprises locales dans leurs communautés.

En plus de mener des campagnes et d'élargir notre offre numérique, nous avons également redirigé nos efforts à l'interne afin d'aider les petites entreprises durement touchées par la pandémie et investi plus de 15 000 \$ dans des initiatives dirigées par les employés.

Nous nous sommes associés à des entreprises locales pour organiser des activités virtuelles comme des « Paint Nite » (soirée-peinture) et des bingos musicaux pour les employés et leur famille. Nous avons également rédigé un catalogue des petites entreprises à l'occasion de notre Semaine de reconnaissance des employés et nous nous sommes associés à des fournisseurs de Toronto pour créer des forfaits-expériences dont nos employés pourraient profiter à la maison.



Marketing axé sur les achats locaux

Interac redonne à la collectivité

L'année 2020 a mis en évidence l'importance de l'esprit de communauté, de l'unité et de la solidarité – tous des principes qu'*Interac* défend avec fierté. Pendant cette période inhabituellement plus difficile que ce à quoi nous sommes habitués, nous avons renforcé le soutien à nos partenaires dans la communauté en investissant plus d'un million de dollars.

Augmentation des offres d'emploi pour les jeunes innovateurs

Interac s'engage à soutenir la prochaine génération d'innovateurs technologiques. En 2020, nous avons embauché des stagiaires dans le cadre du programme d'accélération de The Knowledge Society et par l'intermédiaire de notre Labo *Interac* de Communitel, contribuant à élargir leurs connaissances sur les technologies émergentes et sur l'avenir des paiements au Canada. Nous avons également travaillé avec Holland Bloorview dans le cadre de son programme Ready to Work, qui offre à des personnes handicapées des possibilités d'emploi précoces.

Investissement dans la technologie et l'avenir des Canadiens

Interac est un partenaire en innovation de l'Upside Foundation of Canada, qui permet aux entreprises canadiennes en démarrage et à forte croissance de donner des titres de capitaux propres à des organismes de bienfaisance. *Interac* appuie également le Dobson Centre for Entrepreneurship et Student Life and Learning à McGill afin d'améliorer l'éducation sur le numérique, qui s'est révélée particulièrement importante en raison de la COVID-19 cette année.

Accroissement des connaissances en matière de finance et du numérique

Interac apporte son soutien au Junior Economic Club du programme Mindfulness and Money du Canada, qui aide les jeunes à explorer leur relation avec les finances et à acquérir la confiance nécessaire pour prendre de bonnes décisions financières.

Progrès et investissement dans les communautés canadiennes

Nous avons repensé notre campagne annuelle Centraide pour mettre l'accent sur la diversité. Nous avons ainsi recueilli plus de 95 000 \$ pour Centraide et ses organismes qui soutiennent les communautés marginalisées. *Interac* a également établi un partenariat avec ACCES Employment, une agence de Centraide, dans le cadre duquel plus de 50 employés d'*Interac* ont encadré de nouvelles Canadiennes à la recherche d'emploi dans le domaine des technologies financières.

Diversité et inclusion

Je crois qu'en célébrant vraiment la diversité et l'inclusion, nous bâtissons une entreprise plus forte et plus pertinente.

Mark O'Connell,
Président et chef de la direction, Interac Corp.



Diversité et inclusion chez Interac

Le conseil de notre programme Diversité et inclusion compte plus de 25 employés; chaque service de notre organisation y est représenté. En 2020, l'équipe a lancé cinq nouveaux programmes, organisé plus de 10 événements, investi 115 000 \$ dans des organismes qui soutiennent les communautés marginalisées et lancé l'initiative sur l'équité et la responsabilisation.



Initiative sur l'équité et la responsabilisation

La diversité et l'inclusion sont une priorité absolue chez Interac. En 2020, dans le contexte d'une crise sanitaire et d'une crise économique, nous avons été témoins d'injustices raciales tragiques mettant en lumière les réalités du racisme systémique et la nécessité d'un changement positif. Pour favoriser le changement chez Interac, nous avons orienté nos efforts sur les employés, le public et les communautés, en commençant par tenir des périodes de discussion ouverte pour donner à nos employés l'occasion de parler en toute honnêteté de leurs expériences.

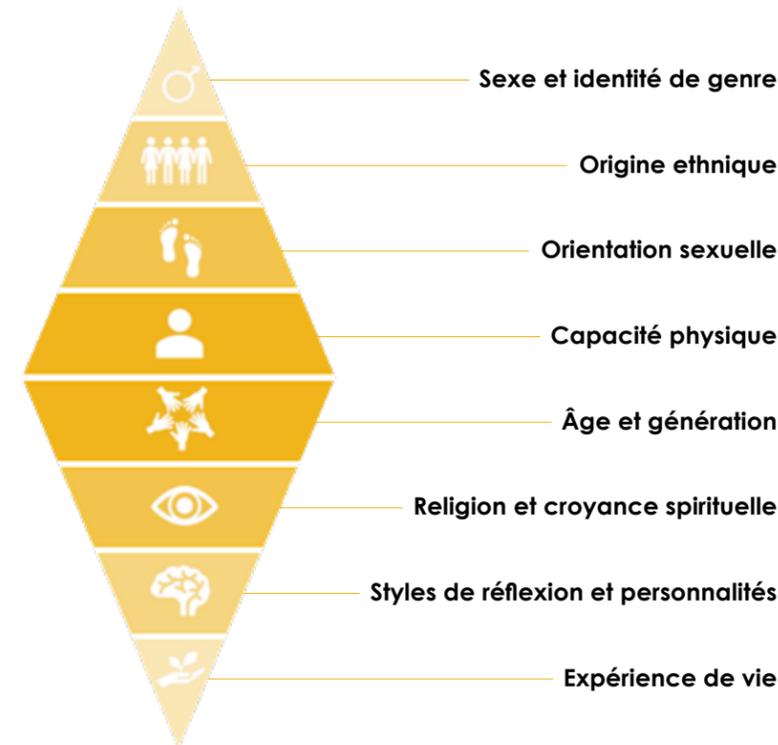
Selon les commentaires de nos employés, nous avons lancé l'initiative sur l'équité et la responsabilisation, qui comprend dix champs de travail visant à combattre le racisme contre les Noirs et d'autres formes de discrimination, tant à l'intérieur de nos murs qu'à l'extérieur dans nos communautés. Interac a également appuyé cinq organismes dans le cadre de cette initiative, dont la Black Business and Professional Association, le CEE Centre for Young Black Professionals (en anglais seulement), Passeport pour

ma réussite, Visions of Science (en anglais seulement) et Tech Spark (en anglais seulement) – qui s'engagent tous à habiliter les professionnels noirs et à leur fournir les ressources dont ils ont besoin pour atteindre leur plein potentiel.

L'initiative sur l'équité et la responsabilisation demeure une priorité pour le conseil du programme Diversité et inclusion. L'équipe lancera de nouveaux programmes pour combattre le racisme contre les Noirs en 2021. Entre autres, tous les employés d'Interac et de 2Keys devront faire une formation sur le racisme, une nouvelle politique de lutte contre le racisme sera mise en œuvre pour énoncer plus clairement les comportements attendus en milieu de travail et la position d'Interac envers le racisme, et la collaboration avec de nouveaux partenaires communautaires pour promouvoir la présence de jeunes professionnels noirs sur le marché du travail.

Principes directeurs et mise en œuvre active

Le programme Diversité et inclusion d'Interac comprend des initiatives stratégiques et intentionnelles, et reconnaît huit dimensions de la diversité démographique et cognitive. Nos programmes sont conçus pour promouvoir le traitement équitable, les chances égales d'accès aux possibilités ainsi que la souplesse organisationnelle.



Célébration de notre diversité

La célébration de nos expériences de vie uniques et de nos origines diversifiées a fait de nous une entreprise plus forte et plus unie. En 2020, nous avons organisé divers événements et lancé de nouveaux programmes pour augmenter la sensibilisation sur la façon dont nous pouvons devenir de meilleurs alliés. Nous avons notamment lancé une série de profils d'employés pendant le Mois de la fierté afin de sensibiliser les gens au fait de grandir et de travailler en tant que membre de la communauté LGBTQ+. Nous avons également organisé une célébration à l'échelle de l'entreprise à l'occasion de la Journée internationale des femmes et organisé une campagne d'éducation d'un mois sur les médias sociaux pour souligner le Mois de l'histoire des Noirs.



Au sein d'Interac : Michelle Smith

En tant que femme de couleur née et élevée en Jamaïque, mon sexe, ma religion et mon origine ethnique ont eu une grande incidence sur mon expérience de vie. Très souvent, les attentes sociales et les normes culturelles entravent et limitent les femmes dans leur carrière. On s'attend à ce qu'elles sacrifient leurs aspirations pour s'occuper des enfants et de tâches domestiques.

Je me sens chanceuse qu'ici, chez Interac, des femmes d'influence ont surmonté de nombreux obstacles et réussi dans leur carrière. Elles m'ont ouvert les yeux sur ce qui pouvait être possible au-delà de mon identité d'épouse et de mère.

Au cours des deux dernières années, le programme Diversité et inclusion a sensibilisé les gens de bien des façons au sujet de la diversité par le biais de l'éducation et du dialogue. J'ai trouvé les périodes de discussion ouverte les plus utiles parce qu'elles m'ont apporté beaucoup de réconfort pendant une période très difficile et ont constitué une plateforme de discussion honnête offrant du soutien authentique. J'ai pu faire entendre ma voix en tant que femme de couleur pour sensibiliser les gens aux problèmes sociaux qui ont eu une incidence sur ma communauté et sur moi-même.

Faits saillants 2020 pour Interac

Malgré un marché en croissance rapide et une économie canadienne en pleine évolution, nous sommes demeurés résilients, engagés envers nos communautés et avons investi dans nos partenaires et dans un futur alimenté par l'innovation commerciale.

Intervenants

35% 

Augmentation de 35 % de l'effectif en 2020 (y compris les employés de 2Keys)

Achèvement de la deuxième année sur trois du parcours de transformation de notre culture

Score net de recommandation mensuel moyen supérieur à l'objectif

Maintien des activités en assurant la sécurité et la fiabilité de nos réseaux



Lancement de nouvelles plateformes numériques pour améliorer l'efficacité au travail et pour souligner le travail des employés

450+  15+

Transition des quelque 450 employés vers le travail à domicile

Plus de 15 événements virtuels pour que les employés d'Interac gardent le contact

Communauté

115 000 \$

Investissement de 115 000 \$ dans des organismes et des entreprises qui soutiennent les professionnels noirs

#1

Premier rang en tant que marque la plus digne de confiance du secteur des services financiers au Canada



Soutien aux petites entreprises, aux commerçants et à l'innovation canadienne par l'entremise de partenariats communautaires et de campagnes de soutien aux entreprises locales

Lancement de l'initiative sur l'équité et la responsabilisation en réponse au racisme contre les Noirs

1 M\$+ 

Plus d'un million de dollars investis dans l'engagement du secteur et de la communauté

30+

Participation à plus de 30 événements du secteur

Marché

Élection au conseil d'administration Financial Data Exchange en Amérique du Nord et coprésident au Canada



Codéveloppement de la norme nationale sur l'identification numérique et accréditation par le Conseil canadien des normes

4

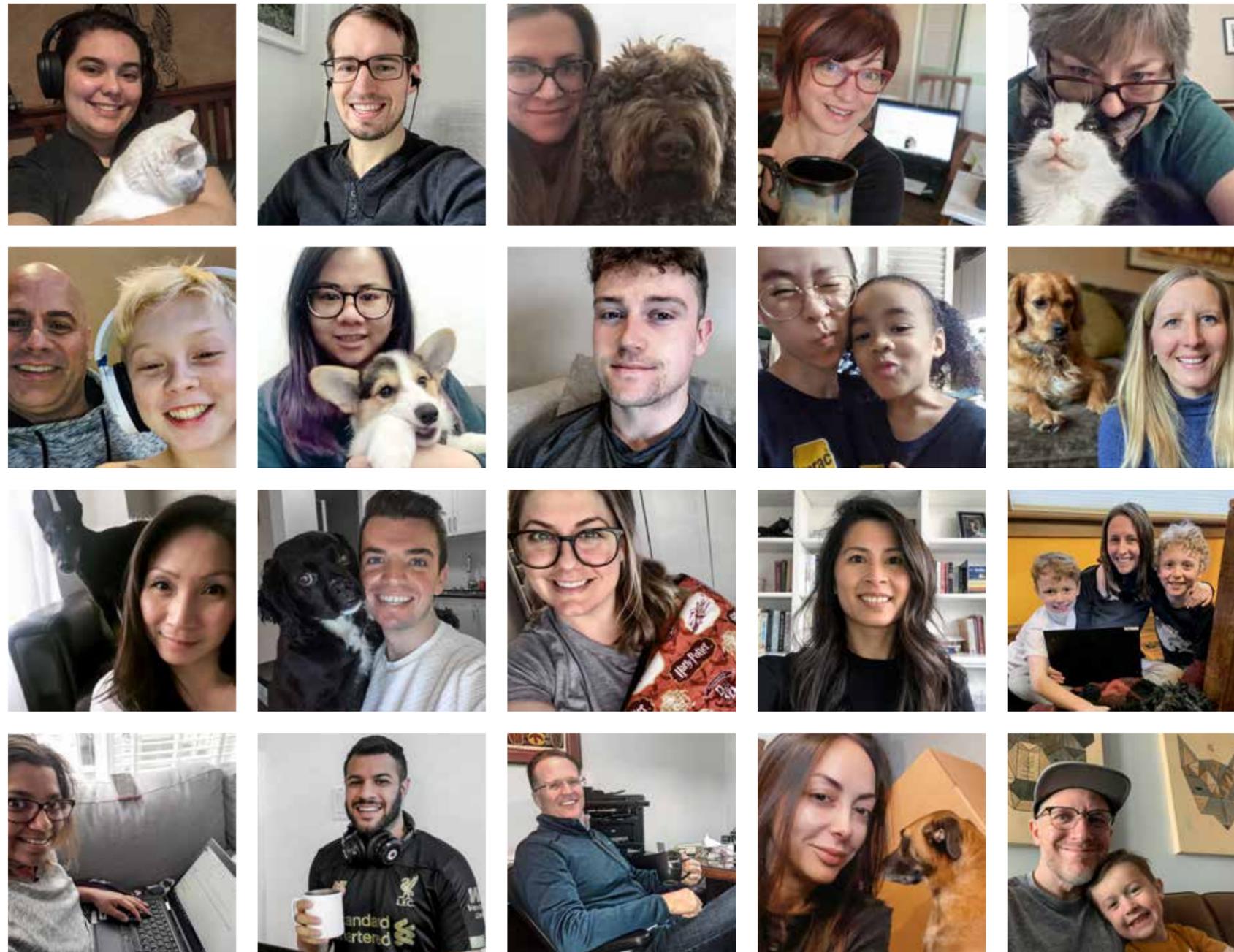
Lancement par quatre institutions financières du service de comptes fournisseurs en lot de Virement *Interac* et lancement par deux institutions financières du service de comptes clients en lot de Virement *Interac*

Désignation du service Virement *Interac* comme système de paiement important par la Banque du Canada

1 450+

Plus de 1 450 articles dans les médias sur nos produits, services et innovations





interac.ca/fr
salledepresse.interac.ca

Contactez-nous :

Pour les demandes des médias : media@interac.ca

Pour les demandes de commandites : communications@interac.ca

Pour communiquer avec le Bureau de la médiatrice : ombudsman@interac.ca

 facebook.com/interac

 twitter.com/interac

 youtube.com/user/InteracBrand

 linkedin.com/company/interac-corp

 instagram.com/interac

Interac, Virement Interac et le logo Interac sont des marques déposées d'Interac Corp.