SSQ assurance

Rapport de développement durable et de responsabilité sociétale 2018

Développement durable et responsabilité sociétale

La culture d'engagement de SSQ Assurance en fait tout naturellement une entreprise sensible à l'empreinte qu'elle laisse tant sur notre milieu de vie que sur notre communauté. C'est la raison pour laquelle le développement durable et la responsabilité sociétale font partie intégrante de notre façon de faire des affaires et de nous affirmer, dans chacune de nos actions.

C'est d'ailleurs ce qui nous a menés, il y a quelques années, à concevoir un premier plan de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous sommes persuadés qu'une entreprise préoccupée par les impacts d'ordre économique, social et environnemental de ses activités saura mieux atteindre les rendements escomptés à moyen et à long termes, tout en répondant de façon créative et innovatrice aux attentes de son marché et d'assurer sa pérennité.

Notre plan de développement durable et de responsabilité sociétale s'inscrit donc dans le cadre de notre culture organisationnelle et du travail accompli jusqu'à maintenant. Il représente une évolution toute naturelle de la manière dont SSQ Assurance s'acquitte de sa mission.

Plusieurs activités marquantes ont été réalisées en 2018.
En voici quelques-unes :

Livrer une expérience client distinctive

Évaluation de l'expérience client Le programme d'évaluation a permis de recueillir l'appréciation de clients, particulièrement en assurance de dommages.

Sondage de satisfaction Les résultats se situent dans la zone d'excellence de la norme NPS (*Net Promoter Score*).

Lancement de la Promesse client qui nous guide dans l'ensemble de nos actions et de nos décisions.

Développer notre offre numérique

Services numériques améliorés La refonte complète du site ssq.ca ainsi que des modifications à ACCÈS | Assurés et à l'application mobile visent à encourager l'utilisation accrue de ces services.

Lancement de la proposition électronique permettant aux conseillers en sécurité financière du cabinet de SSQ Assurance de remplir une proposition d'assurance individuelle en ligne.

Espace client, un succès Plus de 32 000 clients se sont inscrits à l'option sans papier cette année et consultent leurs documents en mode numérique.

Valoriser les considérations sociales et environnementales dans nos pratiques d'affaires

Application de critères relatifs aux pratiques écoresponsables

lors d'appel d'offres et d'attribution des contrats incluant des critères de sélection liés aux pratiques écoresponsables.

Utilisation de peinture sans COV certifiée *Green Seal GS-11* et convenant aux projets LEED®.

Ajout de critères d'achat local qualitatifs dans les appels d'offres, permettant d'inclure la notion d'entreprise locale en ce qui concerne les fournisseurs invités et les critères évalués.

Utilisation de produits d'entretien biodégradables

certifiés *Green Seal* et/ou conformes aux exigences du programme environnemental BOMA BEST Plus.

Pose de nouveaux tapis contenant 73 % de matières recyclées dans les locaux de SSQ Assurance.

Réduire notre empreinte environnementale

Parc automobile de l'entreprise

Allocation supplémentaire de 1 000 $ aux employés qui choisissent un véhicule hybride ou électrique.

Maintien de la norme d'acquisition de véhicules ayant une cote d'émission inférieure ou égale à 0,255 kg de CO_2/km.

Promotion du transport alternatif

auprès des employés avec des mesures d'encouragement afin de les inciter à utiliser des modes de transport alternatif, dont le covoiturage, et maintien de notre association avec Covoiturage.ca.

Renouvellement de la certification BOMA BEST

de notre siège social et qualification pour le niveau Bronze.

Diminution de l'utilisation du papier

par l'adhésion du personnel au virage sans papier permettant une réduction de 15 % de consommation en 2018.

Maintenir nos pratiques en matière de disposition des matières résiduelles

Mise en place d'un programme de réemploi et de récupération de différents produits, tels les petits appareils électroniques, les piles, les cartouches d'encre et le tapis.

ICI ON RECYCLE !
ENGAGEMENT MISE EN ŒUVRE PERFORMANCE

Don de mobilier non utilisé à des organismes à but non lucratif ou transport vers un centre de tri.

Maintien de la certification pour les bureaux de Québec.

Promouvoir la culture d'entreprise et en favoriser l'adhésion

Développement de la culture organisationnelle

SSQ Assurance travaille à développer une culture organisationnelle axée sur la performance, l'expérience client et l'innovation, tout en respectant les valeurs et l'engagement de l'entreprise envers la promotion de saines habitudes de vie.

Adhésion des employés

Confirmée par un sondage qui révèle que plus de 95 % des employés souhaitent travailler dans une organisation qui adopterait la culture organisationnelle ciblée. Les employés indiquent même déjà percevoir un changement dans la culture de SSQ Assurance, vers l'atteinte de cette cible.

Offrir un environnement de travail mobilisant

Révision des programmes RH afin de soutenir l'évolution culturelle. Les révisions supportent des éléments du plan d'action favorisant la mobilisation des employés.

Le programme La vie en forme

a été revisité afin d'en garantir le déploiement optimal dans l'ensemble des bureaux de SSQ Assurance.

Femmes en gestion Entre 2016 et 2018, le ratio de femmes occupant un poste de gestion dans l'entreprise s'est accru de 7 % pour s'établir à 53 % et le ratio de femmes occupant un poste de cadre supérieur est passé de 32 % à 37 %.

Nous poursuivons nos efforts pour soutenir le développement du leadership des femmes cadres.

Concept d'aménagement Le déploiement du concept multi-espaces dans les bureaux de l'entreprise permet de créer un climat de travail harmonieux et collaboratif.

Redonner à la communauté

Soutien aux coureurs

Plus de 250 employés et membres de leur famille ont démontré leur esprit collectif en encourageant les coureurs du 42,2 km du Marathon SSQ de Québec lors de leur passage devant le siège social.

Participation massive

de 430 employés et membres de leur famille au Marathon SSQ de Longueuil et au Marathon SSQ de Québec.

Plus de 81 000 $

remis aux Œuvres Jean Lafrance lors du Marathon SSQ de Québec 2018.

La Maison de Jonathan est l'organisme communautaire qui a bénéficié du soutien de SSQ Assurance dans le cadre du Marathon SSQ de Longueuil.

Plusieurs jeunes qui fréquentent ces organismes ont participé aux épreuves.

Plus de 1 000 000 $

remis depuis les 13 dernières années grâce à une importante collecte de fonds annuelle dans le cadre du partenariat de SSQ Assurance avec le Marathon SSQ de Québec.

Redonner à la communauté

Engagement envers la jeunesse

La Fondation SSQ maintient un engagement significatif auprès d'organismes consacrés à la jeunesse et plus particulièrement au décrochage scolaire, aux problèmes de dépendance et à la réinsertion de jeunes sur le marché du travail.

Touchés par la tragédie à Toronto

Un don a été versé à la *Toronto Foundation*, à la suite de l'attentat survenu le 23 avril 2018 près des bureaux de SSQ Assurance, dans le quartier North York. Du soutien a aussi été offert aux employés.

Don à la Croix-Rouge

Un don a été remis pour venir en aide aux sinistrés éprouvés par la puissante tornade qui a frappé Ottawa et Gatineau en septembre 2018.

Succès de la campagne Centraide

La campagne 2018 a permis d'amasser la somme record de 368 196 $, une croissance de 10 % par rapport à l'année dernière.

SSQ Assurance a d'ailleurs reçu un prix Coup de cœur pour cette campagne.

Ambassadeurs Centraide

La campagne Centraide 2018 a quant à elle permis de jumeler philanthropie et développement du talent.

puisque près de 100 ambassadeurs ont été formés parmi les employés de SSQ Assurance sur des compétences clés, telles que l'écoute, le tact et l'influence en groupe.

Être un citoyen corporatif engagé socialement

Implication auprès de la Fondation Fillactive d'abord par un engagement financier sur une période de cinq ans, et aussi par la participation d'employés comme bénévoles dans le cadre du Bal Père-Fille et aux Célébrations Fillactive.

Demi-journées de bénévolat Plus de 110 employés ont généreusement donné de leur temps auprès d'organismes parrainés par Centraide : La Croisée de Longueuil, Sentier Urbain à Montréal, le Centre Bonne Entente et La Baratte à Québec, ainsi que 360°kids à Toronto.

Implication sociale des hauts dirigeants

SSQ Assurance encourage ses hauts dirigeants à s'impliquer socialement. Une façon concrète de démontrer notre esprit collectif !

Partenariat depuis 25 ans avec le Groupe TAQ une entreprise adaptée dont la mission est d'intégrer des personnes ayant des limitations fonctionnelles. On y effectue le montage de pochettes de vente, le traitement du courrier provenant de Postes Canada et la préparation d'envois massifs pour SSQ Assurance.

Miser sur le profil durable et responsable de nos investissements

Intégration de l'investissement responsable

Présentation à divers comités, dont le comité de placement, le comité de gestion des finances et le comité de direction, du processus d'intégration de l'investissement responsable dans les décisions de placements afin que l'ensemble des instances de gouvernance s'approprie cette démarche.

Critères d'évaluation des gestionnaires externes

Lors de la sélection et du suivi de chaque gestionnaire de placements externe, l'évaluation globale prend en compte le fait que l'entreprise soit signataire PRI (principes d'investissements responsables) ou qu'elle respecte une politique en matière d'investissement responsable.

L'investissement responsable

est à l'ordre du jour de chacune des rencontres périodiques avec les gestionnaires de placements externes.

Analyse des enjeux ESG

SSQ Assurance a choisi *Sustainalytics* comme fournisseur de recherches et de données sur les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG). L'accès à cette plateforme permet à l'équipe des placements de mieux intégrer les enjeux ESG dans ses décisions d'investissement en obligations corporatives.

L'empreinte carbone du portefeuille d'obligations

de sociétés des fonds généraux est en cours d'analyse, afin d'en suivre l'évolution.

BMG115F (2019-04)