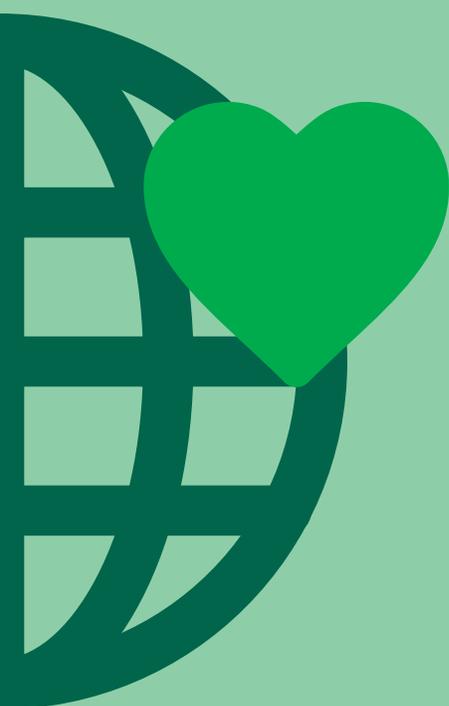




***L'esprit  
collectif***



# Rapport de développement durable et de responsabilité sociétale 2019

# Développement durable et responsabilité sociétale

---

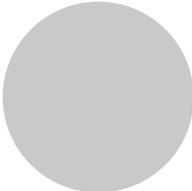
**Servir l'intérêt de ses membres et de ses clients en offrant des produits et des services de haute qualité qui permettent de planifier et de protéger leur sécurité financière tout au long de leur vie, voilà la mission que s'est donnée SSQ Assurance.**

Afin de s'acquitter de cette mission, SSQ Assurance s'est engagée à conjuguer ses activités commerciales aux enjeux sociaux et environnementaux et à être une entreprise socialement responsable et présente pour la collectivité. C'est la voie que suit SSQ Assurance depuis maintenant 75 ans.

Avec son plan de développement durable et de responsabilité sociétale, l'entreprise officialise cet engagement et continue à bâtir un avenir prometteur pour les générations futures.

Plusieurs réalisations ont marqué l'année 2019.

# L'expérience client, un élément distinctif



## Le taux net de recommandation

se situe dans la zone d'excellence selon les résultats globaux du sondage de satisfaction.

## Poursuite du programme d'évaluation de l'expérience client

afin de recueillir l'avis de clients, particulièrement en assurance de dommages.



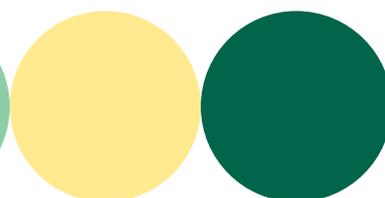
## Analyse de nombreux sondages de satisfaction

permettant de mieux comprendre les attentes des clients et de déterminer les zones d'amélioration.

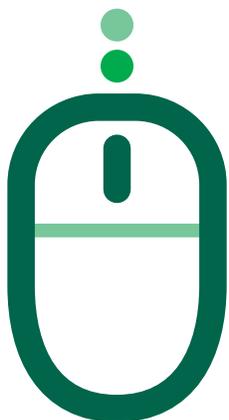


## Déploiement de la Promesse client

et développement d'un plan d'action concret dans tous les secteurs pour améliorer l'expérience client.

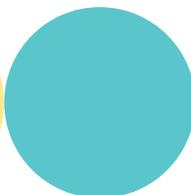
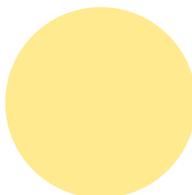


# Une offre numérique en constant développement



## Simplification de l'authentification par courriel

contribuant à une augmentation du nombre de clients inscrits aux services en ligne.



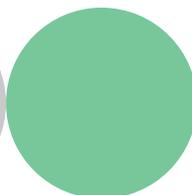
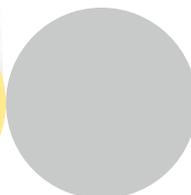
## Nouvelle proposition électronique

d'assurance vie et maladies graves permettant de remplir une proposition d'assurance en ligne.



**Plus de  
53 000 clients**

sont maintenant inscrits à l'option sans papier et consultent leurs documents en ligne.



# Des pratiques d'affaires qui valorisent les considérations environnementales

## Nouvelle politique en matière d'acquisition de biens et de services

qui intègre des critères environnementaux, sociaux et économiques afin de favoriser un mode d'approvisionnement responsable.

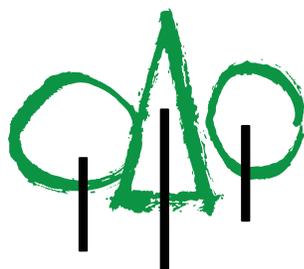
## Application de critères relatifs aux pratiques écoresponsables

lors d'appels d'offres et d'attributions des contrats.



## Utilisation de lumières DEL

dans les nouvelles installations, réduisant ainsi la consommation d'électricité dans les locaux de SSQ Assurance.



## L'ARBRE DE L'INTER-COOPÉRATION

## Une assemblée annuelle plus écoresponsable

grâce à la réduction du nombre de documents imprimés et à la participation de SSQ Assurance à l'Arbre de l'intercoopération de SOCODEVI afin de compenser l'émission de CO<sub>2</sub>.

# Des initiatives pour réduire l'empreinte environnementale



## Participation au Défi énergie en immobilier de BOMA Québec

afin de réduire les  
émissions de gaz  
à effet de serre de  
l'édifice Le 2505 SSQ.

## Renouvellement de la certification BOMA BEST

pour le siège social  
de SSQ Assurance  
et qualification pour  
le niveau Bronze.

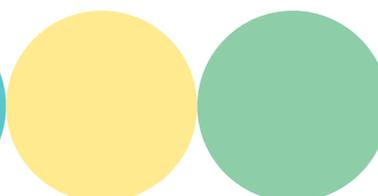


## Distribution d'ordinateurs portables

à près de 50 % des employés,  
permettant de réduire  
le volume d'impression  
de documents.

## Maintien de l'association avec Covoiturage.ca

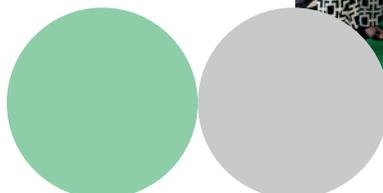
dans le but de promouvoir  
des modes de transport alternatifs.



# Un environnement de travail mobilisateur

## Révision de l'ensemble des programmes et des pratiques en ressources humaines

et création d'un nouveau processus  
de gestion de la performance  
en cohérence avec la culture  
de l'entreprise.



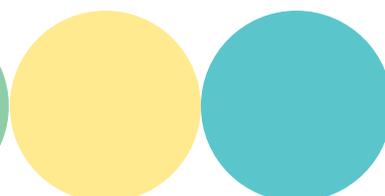
## Officevibe

### Mise en place d'Officevibe

une plateforme de sondage  
interactive qui permet de  
suivre le taux d'engagement  
des employés en temps réel.

## L'indice général de mobilisation des employés

demeure dans la zone de  
performance organisationnelle,  
démontrant leur engagement  
envers les valeurs de l'entreprise.





**Plus de la moitié des postes  
de gestion sont occupés  
par des femmes**

ce qui reflète bien  
l'importance du  
développement de  
la carrière des femmes  
au sein de l'entreprise.



**Remise d'une  
plaquette de  
reconnaissance**

à SSQ Assurance par le Bureau  
de normalisation du Québec pour  
souligner ses 10 années de certification  
« Entreprise en santé ».

## Des actions concrètes pour redonner à la communauté



**Plus de  
500 000 \$**

en dons ont été remis par la Fondation SSQ à 27 organismes, à l'occasion du 75<sup>e</sup> anniversaire de l'entreprise.

**Près de 500 000 \$  
ont été distribués  
par SSQ Assurance**

à divers organismes et fondations faisant la promotion de la santé, du mieux-être et de la prévention des maladies.



**Motivaction  
Jeunesse**

a été la cause soutenue lors du Marathon SSQ Assurance de Québec.



## Participation de 417 employés

et membres de leur famille  
aux différentes épreuves  
des Marathons SSQ Assurance  
de Québec et de Longueuil.

# +12%

## La campagne Centraide 2019

a permis d'amasser près de 412 000 \$, soit 12% de plus  
que l'année précédente.



## Le réseau d'ambassadeurs Centraide

a démontré sa force en  
réalisant une campagne 2019  
record et en sensibilisant  
davantage d'employés.

# Une entreprise engagée socialement



## Don de meubler IKEA

neuf à deux organismes affiliés  
à Centraide, soit L'Évasion Saint-Pie X  
et Projets Bourlamaque.



## Participation des employés

à des demi-journées  
de bénévolat dans  
des organismes parrainés  
par Centraide.



## Aménagement d'un jardin urbain

sur le toit de l'édifice Le 2505 SSQ permettant de  
favoriser le développement durable et de redonner  
à la communauté, puisque toutes les récoltes ont  
été remises à l'organisme le Pignon Bleu.

## De saines pratiques pour la disposition des matières résiduelles



### Création d'un comité vert

ayant pour mission de recueillir les suggestions des employés et de mettre en place diverses initiatives écoresponsables.



### Don d'appareils électroniques réinitialisés

et de mobilier usagé  
à des organismes  
à but non lucratif.



Établissement attesté  
**Performance**

**Certification  
décernée par  
RECYC-QUÉBEC**

pour les bureaux de Québec.

## Des investissements durables et responsables



### 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.

# -49%

### L'empreinte carbone du portefeuille d'obligations

de sociétés des fonds généraux de SSQ Assurance est de 49 % inférieure à l'indice de référence.



### Développement de l'expertise interne

dans l'analyse des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance permettant d'engager le dialogue directement avec les sociétés par rapport à ces différents enjeux.

