



# Rapport de développement durable et de responsabilité sociétale 2017



# Développement durable et responsabilité sociétale

---

Plus que jamais, nous croyons que la notion de collectivité doit être au cœur de l'assurance, car nous savons qu'une collectivité plus forte rend chaque individu meilleur. Ainsi, SSQ Assurance s'emploie à être présente pour la collectivité, à être une entreprise socialement responsable et engagée à servir sa communauté d'assurés.

Cette vision se manifeste dans notre culture organisationnelle et nos pratiques d'entreprise, qui nous amènent à conjuguer les enjeux économiques et financiers aux enjeux sociaux et environnementaux. C'est la voie que nous suivons depuis nos débuts, car nous croyons profondément que toute entreprise doit être au service de l'humain.

**Cette année encore, plusieurs activités marquantes ont été réalisées en matière de développement durable et de responsabilité sociétale.**

**En voici quelques-unes.**



## Des produits et services novateurs et efficaces



### Livraison du tout nouvel Espace client SSQ

une plateforme accessible en tout temps et permettant aux clients en assurance de dommages de consulter l'ensemble de leur détention et de faire des transactions en ligne, dans un environnement simplifié.



### Plus de 30 000 sondages compilés

et analysés grâce à l'implantation d'une plateforme de sondage interactive pour évaluer l'expérience client post-transaction.

---

### Un résultat se situant dans la **zone d'excellence pour la norme NPS**

(Net Promoter Score) pour les prestations en assurance collective et le service ainsi que les réclamations en assurance de dommages.

### Déploiement du programme Voix du client

permettant de recueillir l'opinion des clients en assurance collective et en assurance de dommages afin d'orienter nos décisions pour obtenir une meilleure satisfaction de la clientèle.

# Le numérique au cœur du développement



Lancement de la  
**plateforme de  
formation Einstein**  
permettant de gérer et de centraliser  
tous les programmes de formation  
offerts aux employés.

---

**Près de 40 000  
soumissions  
obtenues**

grâce à la livraison de la soumission  
en ligne rapide en assurance auto.

**Augmentation  
du nombre de clients**

en assurance collective  
inscrits aux services en ligne  
et au dépôt direct.

# Une entreprise engagée dans sa communauté



## Belle histoire de solidarité développée avec le Carrefour des enfants de Saint-Malo

alors que les jeunes de l'organisme ont pris part au 5 km de la Santé, organisé dans le cadre du Marathon SSQ de Québec, et ce, à l'invitation de SSQ Assurance.



## Don de plus de 80 000 \$

remis au Carrefour des enfants de Saint-Malo, dans le cadre du Marathon SSQ de Québec.



Accueil d'étudiants du secondaire dans le cadre de l'activité **Jeunes explorateurs d'un jour** afin qu'ils puissent vivre une journée de stage en milieu de travail, tenue sous la présidence d'honneur de Mme France Rodrigue, vice-présidente - Immobilier.



Les employés de SSQ Assurance se sont rendus disponibles pour **l'aide aux devoirs** auprès des jeunes du Carrefour des enfants de Saint-Malo.

## Plusieurs activités de bénévolat et gestes d'entraide déployés à travers le Canada



### Somme record de 334 000 \$

amassée dans le cadre de la campagne Centraide, une augmentation de 5% par rapport à l'année précédente.



Accompagnement de jeunes de

### **l'Association de parents de l'enfance en difficulté**

par des employés de SSQ Assurance, lors de journées d'activités.

### Don de mobilier

à plusieurs organismes à but non lucratif pour venir en aide aux personnes dans le besoin.

Mobilisation des employés au profit du

### **North York Women's Shelter**

de Toronto, combinée à un don corporatif, ayant permis de remettre près de 4 500 \$ à l'organisme.

Participation à un tournoi de volleyball de plage, au profit de la

### **SickKids Foundation**

pour une 10<sup>e</sup> année consécutive.

# L'adoption de saines habitudes de vie : une priorité



## Participation massive de 400 employés

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

---

## Prix Coup de cœur

de l'Ordre des conseillers en  
ressources humaines agréés  
(CRHA) pour *La vie en forme*,  
un programme de santé  
et mieux-être qui favorise  
le maintien d'un milieu  
de travail sain et l'adoption de  
saines habitudes de vie.



## Maintien de la certification Entreprise

en santé Élite.



SSQ Assurance était partenaire  
pour une première année de l'événement

## Les escaliers ça marche SSQ

auquel plusieurs employés ont participé.

# Des initiatives porteuses pour la protection de l'environnement



Ruches urbaines installées sur les toits  
de nos édifices de Québec, Longueuil et  
Toronto, ayant permis de recueillir plus de

**140 kilos de miel.**

## Maintien des mesures en place

visant à encourager l'achat de voitures vertes pour le parc automobile, dont l'obligation de choisir des véhicules à faible émission de CO<sub>2</sub>, résultant en une diminution de près de 8% d'émission de CO<sub>2</sub> par rapport à 2016.

Utilisation de produits ménagers à base  
**d'ingrédients naturels**  
ayant moins d'impact sur l'environnement.

Mise en place d'un

## programme de déchetage écologique

du papier ayant généré plusieurs  
bénéfices pour l'environnement,  
soit l'équivalent de:

**18 751 véhicules**

extraits de la route en  
réduction d'émission de CO<sub>2</sub>;

**2 247 429**

arbres préservés;

**3 671 292 285**

gallons d'eau économisés.





Obtention  
de la prestigieuse  
**certification LEED® Or**  
pour la Tour SSQ à Longueuil.



ENGAGEMENT **MISE EN ŒUVRE** PERFORMANCE

## Installation de bacs Electrobac

aux bureaux de Québec et Longueuil,  
permettant de récupérer les petits appareils  
électroniques désuets.

## Maintien de la certification

ICI ON RECYCLE!

## Des initiatives porteuses pour la protection de l'environnement

---

### Grande adhésion du personnel SSQ

au virage « sans papier », ayant généré une économie de papier de 24% par rapport à 2016.

Maintien de notre accréditation à la **norme de traçabilité FSC®**

témoignant de notre engagement en matière d'utilisation écoresponsable du papier.

Installation dans l'ensemble des édifices de fontaines d'eau avec filtre intégré, s'approvisionnant directement au système d'eau courante, au lieu de bouteilles de plastique.

### Récupération des cendres de bois

de la chaufferie de la Cité Verte afin de les ajouter au compost pour l'alcalisation des sols acides en remplacement de la chaux et approvisionner le marché local en terre noire et compost.

## Des investissements responsables

### Maintien de notre participation

à titre de membre au Réseau PRI Québec, permettant d'échanger avec d'autres signataires sur les meilleures pratiques en matière d'investissement responsable.

### Analyse externe

de nos portefeuilles de sociétés canadiennes et américaines.

### Principes d'investissement responsable

pleinement intégrés dans nos processus décisionnels et d'analyse des investissements.

Critères reliés à l'investissement responsable intégrés dans la sélection de gestionnaires externes pour les fonds SSQ.

