

# POUR SUIVRE EN ÉVOLUANT

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE  
ET DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

**2014**



## RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

# 2014

Pour la deuxième année du plan quinquennal de développement durable et de responsabilité sociale de SSQ Groupe financier, les gestes posés ont livré des résultats des plus satisfaisants. En se préoccupant constamment des impacts humains, sociaux, environnementaux et économiques, SSQ poursuit sur la bonne voie. Il nous appartient de faire évoluer ce plan afin que SSQ puisse relever les défis de demain.



# PARTENARIATS ET IMPLICATION DES EMPLOYÉS



## 106 423\$

Montant remis pour le projet de recherche Seinbiose de la Fondation du CHU de Québec, grâce à la levée de fonds réalisée dans le cadre du Marathon SSQ Lévis-Québec

Renouvellement pour les 5 prochaines années de l'entente de partenariat avec Courir à Québec pour le Marathon SSQ Lévis-Québec

## 5 ANS



Augmentation de 40 % du nombre d'employés ayant bénéficié de la contribution de l'employeur pour des activités personnelles de bénévolat

## +40%

Augmentation de 10 % de la contribution des employés à Centraide



**Centraide**

# INNOVATION

Utilisation de la facture électronique par près de 95 % de nos groupes en assurance collective

# 95%

Lancement de l'application mobile de SSQauto permettant d'effectuer une réclamation auto et habitation, de produire un constat amiable, de tenir un inventaire de ses biens ainsi que de consulter le suivi des réparations effectuées sur son véhicule grâce à l'Atelier en direct



# SSQ.ca

Lancement du tout nouveau ssq.ca



Augmentation du nombre de soumissions en ligne chez SSQauto



Lancement de l'assurance compassion,  
une première mondiale en assurance collective

# COMPASSION



Augmentation de 34 %  
des réclamations reçues  
avec l'application mobile  
en assurance  
collective



Accès à la réclamation en ligne pour  
100 % des adhérents en assurance  
collective issus des groupes l'offrant  
à leurs membres

# 100%

100 % des dossiers de réclamation  
automobile et habitation traités  
sans papier



Augmentation de près de 60 %  
des adhérents en assurance  
collective utilisant la réclamation  
en ligne

# ↑ 60%

# PRIX ET CERTIFICATIONS



Obtention du prix Distinction, catégorie Grande entreprise lors du Rassemblement pour la santé et le mieux-être en entreprise

Certification du programme ICI, ON RECYCLE! obtenue pour l'édifice Roland-Giroux à Québec



## IMMOBILIER

Certification LEED® confirmée pour la Tour Saint-Laurent de l'édifice SSQ à Québec



Certification BOMA BEST® obtenue pour l'édifice Roland-Giroux et pour la Tour Saint-Laurent de l'édifice SSQ à Québec



# ENVIRONNEMENT

Diffusion de la politique d'acquisition de biens et de services responsable à l'ensemble de l'entreprise et auprès de tous les fournisseurs les avisant que des critères de sélection DDRS seraient maintenant considérés

 **DDRS**

Amélioration annuelle de plus de 6 % de la performance du parc automobile, en ajoutant de nouvelles normes environnementales



Installation de près de 2 000 mètres carrés de tapis composé de filets de pêche recyclés, certifié 100 % carboneutre, dans l'édifice Roland-Giroux à Québec et obtention d'une certification pour cette initiative



Réduction de la liste d'achat des articles de bureaux ayant généré une économie de 25 %

**25%**

Certification FSC® de notre centre de production documentaire vert renouvelée pour 5 ans



La marque de la gestion forestière responsable

## ENGAGEMENT HUMAIN



### Action 1 – Offrir une expérience client accessible et de qualité

Gestes	Indicateurs	Rapport 2014
1. Réaliser les sondages nécessaires auprès de nos membres et clients afin de mesurer leur degré de satisfaction à l'égard de nos produits et de nos services	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sondages mesurant le taux de satisfaction de nos assurés, intermédiaires, clients et partenaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de satisfaction de 92 % à l'assurance collective</li> <li>Réduction de 35 % du délai de traitement des demandes de prestations à l'assurance collective</li> <li>92 % des assurés satisfaits ou totalement satisfaits de l'expérience globale vécue lors du règlement de leur dossier de réclamation chez SSQauto</li> <li>En développement dans le secteur de l'assurance individuelle</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objectifs d'excellence par secteur d'affaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En développement</li> </ul>
2. Développer et maintenir des programmes de formation spécifiques pour les employés qui œuvrent aux différents services à la clientèle du Groupe	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation des nouveaux employés dans un délai de 6 mois</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100 % des nouveaux employés formés dans les délais prescrits</li> </ul>
3. Étendre nos services mobiles et en ligne	<ul style="list-style-type: none"> <li>Étude de faisabilité précisant les besoins en ligne à ajouter à l'offre globale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En développement</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sondages pour déterminer les besoins additionnels de services en ligne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sondage disponible sur <a href="http://ssq.ca">ssq.ca</a></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prestations de services à faible impact écologique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brochure d'assurance collective complète disponible en format électronique</li> <li>Utilisation de la facture électronique par près de 95 % de nos groupes en assurance collective, une augmentation de 15 %</li> <li>Augmentation de 10 % du dépôt direct par nos intermédiaires</li> <li>100 % des dossiers de réclamation automobile et habitation traités sans papier</li> <li>Réception en format électronique de factures chez SSQauto</li> </ul>



### Action 1 – Offrir une expérience client accessible et de qualité (suite)

Gestes	Indicateurs	Rapport 2014
3. Étendre nos services mobiles et en ligne (suite)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nouveaux services mobiles et en ligne offerts</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lancement en mai du tout nouveau ssq.ca, maintenant adapté à toutes les plateformes et aux besoins des internautes, avec une présentation de l'information et une navigation améliorées</li> <li>Ajout de la réclamation en ligne à l'application mobile de l'assurance collective (en cours de réalisation)</li> <li>Lancement de l'application mobile SSQauto permettant d'effectuer une réclamation auto et habitation, de produire un constat amiable, de tenir un inventaire de ses biens ainsi que de consulter le suivi des réparations effectuées sur son véhicule grâce à l'<i>Atelier en direct</i></li> </ul>
4. Promouvoir l'utilisation de nos services en ligne auprès des assurés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisation des services en ligne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisation de nos services en ligne en constante croissance</li> <li>Accès à la réclamation en ligne pour 100 % des adhérents en assurance collective issus des groupes l'offrant à leurs membres</li> <li>Augmentation de près de 60 % des adhérents à une assurance collective utilisant la réclamation en ligne</li> <li>Près de 30 % des adhérents bénéficiant du remboursement par dépôt direct</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identification d'objectifs de services en ligne par secteur d'affaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objectifs en développement à l'assurance collective, Investissement et retraite et SSQ Assurance</li> <li>Objectifs définis chez SSQauto</li> <li>Augmentation du nombre de soumissions effectuées en ligne chez SSQauto</li> </ul>
5. Promouvoir l'efficacité et la rapidité du service de réclamation de SSQ Services mobiles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Augmentation de l'utilisation de SSQ Services mobiles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Augmentation de 34 % des réclamations reçues avec l'application mobile en assurance collective</li> </ul>

## Action 2 – Encourager les employés à devenir des acteurs de changement en développement durable

Gestes	Indicateurs	Rapport 2014
1. Sensibiliser les employés aux principes de développement durable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activités de sensibilisation DDRS auprès des employés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communications régulières des 27 responsables DDRS des différents secteurs destinées aux employés</li> <li>• Présentation d'une conférence sur l'efficacité énergétique et sur l'eau, animée par les jeunes de la Caravane du développement durable dans le cadre du programme de formation du Réseau québécois des CFER (Centres de formation en entreprise et récupération)</li> <li>• Plan de DDRS du Groupe présenté à tous les nouveaux employés</li> </ul>
2. Bâter une vision d'entreprise commune par l'entremise d'une plateforme de communication vouée à attirer et à fidéliser les employés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de communication interne DDRS et activités de mobilisation des employés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaboration d'un plan de communication interne afin de mobiliser et d'inciter les employés à être des acteurs de premier plan dans l'atteinte des résultats DDRS de l'entreprise</li> <li>• Diffusion des résultats annuels à l'ensemble des employés du Groupe</li> </ul>

## Action 3 – Maintenir un haut niveau de compétence des employés

Gestes	Indicateurs	Rapport 2014
1. Encourager les employés à développer des compétences qui contribuent à leur épanouissement et qui répondent aux besoins de nos clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage budgétaire alloué à la formation des employés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage maintenu à près de 2,5 % de la masse salariale de SSQ Groupe financier</li> </ul>
2. Mettre en place un programme de formation et de perfectionnement sur le leadership pour les gestionnaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmes de formation et de perfectionnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formations collectives de perfectionnement du leadership suivies par 4 cohortes de nouveaux gestionnaires par l'entremise du programme LEAD, un programme de développement des gestionnaires</li> <li>• Maintien du budget de formation individuelle offerte aux employés</li> </ul>
3. Développer une politique de communication interne qui encourage les échanges entre la direction et les employés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique de communication interne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique mise en place et communiquée à l'ensemble des nouveaux employés</li> </ul>
4. Accompagner les employés dans la gestion du changement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagnement dans la gestion du changement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services offerts par le Centre d'expertise en gestion du changement auprès d'intervenants clés impliqués dans des projets de transformation chez SSQ</li> </ul>

### Action 4 – Prendre en compte les principes de développement durable dans la gestion du capital humain et offrir un environnement de travail mobilisant

Gestes	Indicateurs	Rapport 2014
<p>1. Considérer les résultats des différents sondages organisationnels et les principes de développement durable dans les programmes liés aux ressources humaines afin d'offrir un environnement de travail mobilisant et de devenir un employeur de choix où l'égalité et la diversité de la main-d'œuvre sont omniprésentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégration des principes de DDRS aux pratiques de l'entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participation massive de 90 % des employés au sondage de mobilisation réalisé en septembre, avec un indice global de mobilisation de 75 %, correspondant à la zone de performance de l'organisation</li> <li>Expression importante de la reconnaissance entre collègues par l'entremise du portail Place à la reconnaissance, à travers lequel plus de 1 800 cartes de reconnaissance ont été distribuées électroniquement</li> <li>Plus de 2 000 consultations du portail Mon parcours, mon avenir, permettant aux employés de s'outiller et de soutenir leur parcours professionnel, leur employabilité et leur bien-être au travail</li> </ul>
<p>2. Promouvoir la santé et soutenir les employés</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activités de promotion de la santé et de soutien aux employés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obtention du Prix Distinction, catégorie Grande entreprise lors du Rassemblement pour la santé et le mieux-être en entreprise tenu par le Groupe entreprises en santé en avril</li> <li>Offre de programmes et d'initiatives santé diversifiées maintenue : La Vie en forme, MobilisAction, Programme d'aide aux employés (PAE), Place à la reconnaissance, Mon parcours, mon avenir</li> <li>Implantation complétée du programme Mon parcours, mon avenir chez SSQauto et SSQ Assurance</li> </ul>

## ENGAGEMENT SOCIAL



### Action 5 – Proposer des produits et services qui favorisent les comportements responsables

Gestes	Indicateurs	Rapport 2014
1. Promouvoir la réclamation en ligne auprès des assurés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux d'utilisation des services en ligne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accès à la réclamation en ligne pour tous les détenteurs d'une assurance individuelle et tous les adhérents en assurance collective issus des groupes l'offrant à leurs membres</li> <li>Augmentation de près de 60 % des adhérents à une assurance collective utilisant la réclamation en ligne</li> <li>Près de 30 % des adhérents bénéficiant du remboursement par dépôt direct</li> <li>Déploiement de la réclamation en ligne chez SSQauto en septembre 2014</li> </ul>
2. Inciter et encourager les consommateurs à adopter des comportements respectueux de l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux d'adhésion aux produits écoresponsables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promotion du Programme Kilo et des rabais verts dans l'ensemble des activités marketing, sur ssqauto.com et ssq.ca</li> <li>Promotion par les agents du service à la clientèle de l'importance de dévoiler le bon kilométrage estimé dans un souci d'économie et de diminution de l'empreinte écologique</li> </ul>
3. Augmenter la quantité de produits responsables à l'intérieur de notre offre	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développement de nouveaux produits responsables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lancement en avril du produit compassion en assurance collective, permettant à un adhérent d'accompagner un proche gravement malade et de recevoir des prestations pour compenser la perte de revenus liée à son absence, une première mondiale</li> <li>Développement de SSQ pme, un nouveau produit écoresponsable et 100 % électronique en assurance collective, s'adressant aux petites et moyennes entreprises et préconisant une utilisation en ligne et sans papier</li> <li>Chez SSQauto : Programme Kilo, rabais verts et l'Atelier en direct</li> </ul>

## Action 6 – Intégrer des critères écoresponsables dans les politiques de dons et de commandites institutionnelles

Gestes	Indicateurs	Rapport 2014
1. Miser sur des politiques de dons et de commandites qui tiennent compte des efforts de développement durable des demandeurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégration des critères DDRS dans les politiques de commandites et de dons</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Critères de développement durable intégrés aux politiques depuis 2013</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promotion de nos engagements dans la communauté</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renouvellement pour les 5 prochaines années de l'entente de partenariat entre SSQ Groupe financier et Courir à Québec pour le Marathon SSQ Lévis-Québec</li> <li>Importante levée de fonds réalisée dans le cadre du Marathon SSQ Lévis-Québec ayant permis d'amasser la somme de 106 423 \$ pour le projet de recherche Seinbiose de la Fondation du CHU de Québec, visant à développer des prothèses mammaires externes personnalisées pour les femmes ayant subi une ablation du sein</li> <li>Bonnes retombées médiatiques ayant permis de mettre en lumière les initiatives de SSQ Groupe financier et de ses employés</li> </ul>
2. Encourager la pratique du bénévolat auprès des employés pour contribuer à l'essor des collectivités	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesures d'encouragement de la pratique du bénévolat par les employés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participation massive des employés au Marathon SSQ Lévis-Québec et aux activités entourant la levée de fonds pour le projet de recherche Seinbiose</li> <li>Poursuite des activités dans le cadre du partenariat entre SSQauto et la Fondation des pompiers du Québec pour les grands brûlés</li> <li>Accroissement de 40 % du nombre d'employés ayant bénéficié de la contribution de l'employeur pour des activités personnelles de bénévolat</li> <li>Augmentation de près de 10 % de la contribution des employés à la campagne Centraide</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promotion de la politique de dons institutionnels et de la directive de soutien financier au bénévolat des employés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation de la politique de dons institutionnels et de la directive de soutien financier au bénévolat à tous les nouveaux employés</li> </ul>
3. Investir une part de notre bénéfice net en dons	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pourcentage du bénéfice net investi en dons</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 % des bénéfices nets remis en dons à des organismes tels que : Fondation de la Maison Michel-Sarrazin, Fondation du CHU Sainte-Justine, Fondation Monique-Fitz-Back, SickKids Foundation de Toronto, Centraide – United Way, le Mouvement RAIZE, pour n'en nommer que quelques-uns</li> </ul>

## Action 7 – Redonner à la communauté par l'entremise de la Fondation SSQ

Gestes	Indicateurs	Rapport 2014
1. Maintenir l'appui envers la Fondation SSQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pourcentage de capitalisation de la Fondation SSQ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capitalisation de plus de 1,5 M\$ pour assurer la pérennité de la Fondation SSQ</li> </ul>

## Action 8 – Miser sur la relève

Gestes	Indicateurs	Rapport 2014
1. Soutenir la mise sur pied d'une coopérative jeunesse de services avec des enfants d'employés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise sur pied annuelle d'une coopérative jeunesse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>À l'été 2014, accueil d'une cohorte de 14 jeunes coopérateurs âgés de 11 à 14 ans dans le cadre de la 12<sup>e</sup> édition de la Coopérative Jeunesse de Services SSQ (CJSSQ), avec l'embauche de deux animatrices, étudiantes de niveau universitaire, pour accompagner les jeunes dans leur projet entrepreneurial éducatif</li> </ul>
2. Consolider la planification de la relève pour assurer la pérennité des opérations	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planification de la relève</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lancement du projet de relève étudiante à l'ensemble des filiales du Groupe pour soutenir les employés étudiants dans leurs efforts pour décrocher un premier emploi dans leur domaine</li> <li>Présentation du projet Plan de Relève SSQ auprès de tous les cadres supérieurs, directeurs principaux et quelques gestionnaires</li> <li>Participation de SSQ Groupe financier comme panéliste au forum de la relève dans le cadre du forum annuel du Conseil québécois de la coopération et de la mutualité</li> </ul>
3. Valoriser la marque employeur SSQ comme employeur de choix	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promotion de la marque Employeur SSQ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participation de SSQ Groupe financier au colloque sur l'employabilité en développement durable à l'Université Laval</li> <li>SSQ Groupe financier retenu par des étudiants de l'Université Laval comme objet d'un projet de recherche sur l'analyse du programme de santé et mieux-être La vie en forme</li> <li>Activités de réseautage organisées dans près de 75 % des collèges et cégeps offrant un programme en assurance de dommages</li> <li>SSQ en vedette à l'émission Mode d'emploi sur la chaîne MATv dans le cadre d'une émission destinée au secteur de l'assurance</li> <li>Participation de SSQ au Congrès international francophone des ressources humaines dans le cadre de la conférence « SSQ Groupe financier – Quand le développement du leadership devient un objectif! »</li> <li>Poursuite des programmes de préposés et d'agents étudiants chez SSQauto</li> </ul>

## ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL



### Action 9 – Valoriser les considérations sociales et environnementales lors de l'acquisition de biens et de services

Gestes	Indicateurs	Rapport 2014
<p>1. Miser sur une politique d'acquisition de biens et de services responsable et sur une directive chargée des appels d'offres et de l'attribution responsable des contrats</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Politique d'acquisition de biens et de services responsable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diffusion de la politique d'acquisition de biens et de services responsable à l'ensemble de l'entreprise et auprès de tous les fournisseurs les avisant que des critères de sélection DDRS seraient maintenant considérés</li> <li>Poursuite de l'inclusion aux processus d'appels d'offres de critères découlant de la politique d'acquisition de biens et de services responsables tels que la compatibilité des philosophies d'entreprise, les mécanismes de réduction des coûts et l'adhésion aux normes ISO</li> <li>Identification des fournisseurs responsables et uniformisation des pratiques à l'ensemble du Groupe</li> <li>Politique d'acquisition de biens et de services responsable appliquée aux appels d'offres pour les fournitures de bureau et les cartouches d'encre</li> <li>Nouvel outil d'aide à la décision permettant de prendre en considération plusieurs critères, dont les certificats et les normes ISO obtenues par les fournisseurs</li> </ul>
<p>2. Disposer de manière efficace des matières résiduelles selon les 3RV qui constituent le premier principe de la Politique québécoise de gestion des matières résiduelles : Réduction à la source, Réemploi, Recyclage et Valorisation</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de gestion interne des matières 3RV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réduction de la liste d'achat des articles de bureaux ayant généré une économie de plus de 25 %</li> <li>Installation de près de 2 000 mètres carrés de tapis certifié 100 % carboneutre à l'édifice Roland-Giroux à Québec et obtention d'une certification pour cette initiative</li> <li>Recyclage de l'ancien tapis, ayant permis d'éviter l'ajout de près de 2 000 kilos de tapis aux divers sites d'enfouissement, et obtention d'une certification pour ce geste</li> <li>Certification du programme ICI, ON RECYCLE! obtenue pour l'édifice Roland-Giroux à Québec</li> <li>Papier déchiqueté et recyclé à 100 %</li> <li>Augmentation de plus de 30 % des équipements informatiques donnés à l'OPEQ (Ordinateurs pour les écoles du Québec), un organisme à but non lucratif qui les recycle et leur donne une deuxième vie</li> </ul>

## Action 10 – Réduire nos émissions de gaz à effet de serre

Gestes	Indicateurs	Rapport 2014
1. Réaliser un inventaire des gaz à effet de serre (GES) produits annuellement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inventaire et définition des objectifs de réduction des GES</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En développement</li> </ul>
2. Promouvoir les modes de transport alternatifs à l'auto en solo auprès des employés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promotion du transport en commun et du covoiturage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>50 % du coût de l'abonnement au transport en commun défrayé par l'employeur: plus de 300 employés utilisateurs de L'abonne BUS</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nouvelles initiatives de travail alternatif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Possibilité pour certains groupes d'emplois d'effectuer du télétravail</li> <li>En développement</li> </ul>
3. Inclure une plus grande sélection de véhicules écoresponsables au sein de la flotte automobile SSQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Performance environnementale de la flotte automobile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Amélioration annuelle de plus de 6 % de la performance du parc automobile, en ajoutant de nouvelles normes environnementales</li> </ul>
4. Tenir des assemblées annuelles carboneutres	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empreinte carbone de l'assemblée générale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plantation de 200 arbres au nom de SSQ Groupe financier au Pérou et au Québec pour compenser les émissions de gaz à effet de serre en lien avec la tenue de notre assemblée annuelle et pour appuyer le reboisement et la lutte aux changements climatiques</li> </ul>

## Action 11 – Réduire notre consommation de papier

Gestes	Indicateurs	Rapport 2014
1. Inciter les intermédiaires en assurance collective à adhérer aux services en ligne	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux d'adhésion des intermédiaires au dépôt direct</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adhésion au dépôt direct par plus de 50 % des intermédiaires, une augmentation de près de 10 %</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux d'utilisation de la facture en ligne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisation de la facture électronique par près de 95 % des groupes en assurance collective</li> </ul>
2. Instaurer un nouveau programme de sensibilisation et de réduction des photocopies auprès des employés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesurer la diminution des photocopies et des impressions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appui aux initiatives de diminution de l'utilisation du papier dans les différents secteurs de l'entreprise</li> <li>Développement d'outils de gestion servant à générer des statistiques et de politiques d'impression pour sensibiliser les différents secteurs</li> </ul>
3. Remplacer la brochure <i>Mon assurance en un coup d'œil</i> distribuée aux assurés par l'assurance collective par une version écourtée et une version en ligne	<ul style="list-style-type: none"> <li>Production et diffusion d'une version écourtée et en ligne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Résumé imprimé de la brochure maintenant remis aux assurés, entraînant une diminution d'impression de papier de 90 % depuis le début de 2014, soit l'équivalent de 1,2 million de pages</li> </ul>



### Action 11 – Réduire notre consommation de papier (suite)

Gestes	Indicateurs	Rapport 2014
4. Promouvoir la norme d'utilisation recto verso pour tous les documents	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pourcentage d'imprimantes en mode recto verso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impression recto verso programmée par défaut sur 100 % des imprimantes</li> </ul>
5. Conserver la certification de notre centre de production documentaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certification du centre de production documentaire et politique d'approvisionnement en papier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Achat de papiers FSC® Mixtes, composés d'un mélange de matériaux certifiés FSC®, recyclés et provenant de sources contrôlées</li> <li>Certification FSC® du centre de production documentaire renouvelée pour 5 ans</li> </ul>

### Action 12 – Réduire notre consommation d'eau et d'énergie

Gestes	Indicateurs	Rapport 2014
1. Obtenir la certification BOMA BEST® pour tous les immeubles appartenant à SSQ afin d'améliorer leur performance et leur gestion environnementale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certification BOMA BEST®</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certification BOMA BEST® obtenue pour l'édifice Roland-Giroux et pour la Tour Saint-Laurent de l'édifice SSQ à Québec</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objectif de réduction d'eau et d'énergie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Économie du temps d'éclairage, de chauffage et de climatisation de l'ordre de 25 % au siège social et à l'édifice Roland-Giroux grâce aux changements apportés à l'horaire des travaux d'entretien ménager</li> </ul>
2. Obtenir la certification LEED® pour tous les nouveaux projets réalisés par SSQ Immobilier	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certification LEED®</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certification LEED® confirmée pour la Tour Saint-Laurent de l'édifice SSQ à Québec</li> <li>Certification LEED® visée pour la Tour SSQ à Longueuil et pour tous les nouveaux bâtiments</li> </ul>
3. Miser sur le projet de la Cité Verte pour sensibiliser aux méthodes de construction préconisées et aux produits avant-gardistes utilisés en matière de gestion énergétique et environnementale : architecture durable, gestion des matières résiduelles et gestion des eaux de pluie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promotion des aspects écoresponsables de la Cité Verte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remise des clés des infrastructures telles que bassins, rues, trottoirs et terminal de collecte des matières résiduelles à la Ville de Québec</li> <li>L'excellence et l'innovation de la Cité Verte de nouveau reconnues par de prestigieuses distinctions : Prix spécial du jury des Mérites d'architecture de la Ville de Québec, deux Prix d'excellence Cecobois et projet finaliste au Gala Habitation 2014</li> <li>Lancement des travaux de construction d'un bâtiment de 4 étages par l'Office municipal d'habitation, comprenant à terme 40 logements sociaux du programme AccèsLogis</li> <li>Recours à un procédé novateur de collecte des matières résiduelles incluant un réseau souterrain, éliminant toute circulation par des conteneurs à déchets sur le territoire de la Cité Verte et ayant permis une réduction de plus de 80 % des émissions de gaz à effet de serre liées au transport des matières résiduelles</li> </ul>

## Action 12 – Réduire notre consommation d'eau et d'énergie (suite)

Gestes	Indicateurs	Rapport 2014
<p>3. Miser sur le projet de la Cité Verte pour sensibiliser aux méthodes de construction préconisées et aux produits avant-gardistes utilisés en matière de gestion énergétique et environnementale : architecture durable, gestion des matières résiduelles et gestion des eaux de pluie (suite)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promotion des aspects écoresponsables de la Cité Verte (suite)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Installation de bornes de recharge pour voitures électriques dans le stationnement commercial</li> <li>Importants travaux d'aménagements paysagers, dont la plantation de 4 874 végétaux</li> <li>Réalisation d'une vidéo corporative servant à présenter le caractère unique du projet dans des concours, événements spéciaux et auprès d'acheteurs potentiels</li> <li>Campagne de promotion lancée à l'automne et faisant valoir le choix intelligent qu'est la Cité Verte pour les éventuels acheteurs, avec présence à la télévision, dans les médias imprimés et sur le Web</li> </ul>

## ENGAGEMENT ÉCONOMIQUE



## Action 13 – Intégrer notre politique de développement durable à nos pratiques d'affaires

Gestes	Indicateurs	Rapport 2014
<p>1. Intégrer des indicateurs de développement durable au tableau de bord de la politique</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tableau de bord</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Production du tableau de bord et mise en commun par un outil de collaboration</li> </ul>
<p>2. Présenter un rapport annuel qui intègre le rapport de développement durable et de responsabilité sociale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapport annuel intégrant le volet DDRS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation depuis 2013 d'un volet DDRS dans le rapport annuel de SSQ Groupe financier</li> </ul>

### Action 14 – Miser sur le profil durable et responsable de nos investissements

Gestes	Indicateurs	Rapport 2014
<p>1. Faire connaître la politique en matière d'investissements socialement responsables adoptée en 2006, et bonifiée en 2008, par l'endossement de l'initiative des PRI (Principes d'investissements responsables)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diffusion de la politique en matière d'investissements socialement responsables et formation des employés concernés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La politique en matière d'investissements socialement responsables a été revue et une nouvelle entente avec notre vérificateur externe d'investissements responsables a été conclue</li> <li>Participation de SSQ Groupe financier à des événements en lien avec les marchés financiers et les investissements responsables tels que l'évènement international <i>PRI in Person</i> commandité par SSQ, un webinaire sur les PRI et le revenu fixe et une conférence sur les obligations climatiques</li> </ul>
<p>2. Établir des cibles d'évolution face aux 6 principes des PRI</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cibles d'évolution face aux 6 principes des PRI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participation de SSQ Groupe financier aux réunions du réseau PRI Québec et à la première émission d'obligations « vertes » au Canada</li> </ul>
<p>3. Maintenir une vérification externe du portefeuille d'investissements dans les sociétés canadiennes, avec un accent sur l'aspect responsable de ces investissements</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérification externe et communications au comité de placements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérification externe de nos investissements dans les sociétés canadiennes, avec un accent sur l'aspect responsable, réalisée en janvier et juillet 2014</li> </ul>

### Action 15 – Assurer la pérennité de l'entreprise par une croissance soutenue et des rendements raisonnables

Gestes	Indicateurs	Rapport 2014
<p>1. Déterminer des cibles raisonnables et responsables en ce qui a trait à la performance globale de l'entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicateurs financiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Augmentation des ventes de 4,3% en assurance de dommages</li> <li>Croissance de 4,7% des primes d'assurance en vigueur</li> <li>Augmentation de l'actif de 2,9%</li> <li>Amélioration du taux de frais</li> <li>Succès du retrait du créneau collectif avec gestion des adhérents</li> <li>Amélioration de notre solidité financière</li> </ul>

