



La vie est plus radieuse sous le soleil

Rapport sur la durabilité

Donner vie à notre raison d'être



DÉBUT



SÉCURITÉ
FINANCIÈRE



MODE DE VIE
SAIN



PLACEMENTS
DURABLES



ENTREPRISE
FIABLE ET
RESPONSABLE



ANNEXES

2019

Bienvenue

À la Sun Life, nous voulons aider nos Clients à atteindre une sécurité financière durable et un mode de vie sain – c'est notre raison d'être. Pour nous, la durabilité est un élément central. Notre approche est alignée directement sur nos priorités comme entreprise et sur notre raison d'être.

Nous croyons que nos décisions d'aujourd'hui guideront les générations de demain. En concentrant nos efforts sur ce que nous connaissons le mieux, nous pouvons améliorer notre contribution à la société et créer un avantage concurrentiel.

Dans le présent rapport, nous décrivons nos engagements en matière de durabilité et les progrès que nous avons accomplis en 2019.

03 INTRODUCTION

Points saillants 2019
Message du président et chef de la direction
À propos de la Sun Life

06 GESTION DE LA DURABILITÉ

Durabilité et gouvernance
Actualisation de notre stratégie en matière de durabilité
Engagement des parties prenantes et pertinence

PROGRÈS QUANT AUX SUJETS PRIORITAIRES

09 Sécurité financière

Sécurité financière

13 Mode de vie sain

Santé du Client
Mieux-être des employés
Mieux-être de la collectivité

ÉNONCÉS PROSPECTIFS

Certains énoncés contenus dans le présent rapport sont des énoncés prospectifs, notamment les énoncés se rapportant à nos plans, à nos objectifs et à nos priorités, ainsi que les énoncés qui contiennent des mots ou des expressions comme « ambition », « atteindre », « but », « chercher à », « cibler », « croire », « estimer », « hypothèse », « indication », « intention », « objectif », « perspectives », « planifier », « prévoir », « projeter », « s'attendre à », « s'efforcer de », « stratégie », « viser », etc. Les énoncés prospectifs font état de nos attentes, estimations et prévisions actuelles en ce qui concerne des événements futurs, et non des faits passés. Ils ne constituent pas une garantie des résultats futurs. Ils mettent en cause des risques et des incertitudes et reposent sur des facteurs et des hypothèses clés dont la portée est difficile à prévoir. Les résultats futurs pourraient différer sensiblement de ceux présentés dans les énoncés prospectifs en raison, notamment, des facteurs traités dans la Notice annuelle de la Compagnie pour l'exercice terminé le 31 décembre 2019 sous la rubrique « Facteurs de risque », et d'autres facteurs décrits dans les états financiers annuels et intermédiaires de la Compagnie, ainsi que dans les rapports de gestion et d'autres documents que nous déposons auprès des autorités canadiennes et américaines de réglementation des valeurs mobilières, lesquels peuvent être consultés sur les sites www.sedar.com et www.sec.gov.

Les énoncés prospectifs qui figurent dans le présent rapport décrivent nos attentes en date du 31 décembre 2019 et, par conséquent, sont susceptibles de changer après cette date. La Compagnie ne s'engage nullement à mettre à jour ni à réviser ses énoncés prospectifs pour tenir compte d'événements ou de circonstances postérieures à la date du présent document ou par suite d'événements imprévus, à moins que la loi ne l'exige.

22 Placements durables

Intégration des facteurs ESG
Placements et produits durables

29 Entreprise fiable et responsable

Orientation Client
Gestion des talents
Diversité et inclusion
Changements climatiques et environnement
Gestion du risque
Sécurité des données et protection des renseignements personnels
Pratiques de gouvernance et d'éthique

49 ANNEXES

1. À propos du rapport
2. Soutien à l'atteinte des objectifs de développement durable
3. Tableaux des résultats ESG

RESSOURCES D'ACCOMPAGNEMENT

Les ressources suivantes accompagnent notre Rapport sur la durabilité :

[Rapport annuel 2019 \(PDF\)](#)

[Site Web sur la durabilité](#)

[Index GRI \(PDF\)](#)

[Circulaire d'information de la direction \(PDF\)](#)

[Points saillants 2019 \(PDF\)](#)



● ● DÉBUT

Introduction

Gestion de la durabilité

● ● SÉCURITÉ FINANCIÈRE

● ● MODE DE VIE SAIN

● ● PLACEMENTS DURABLES

● ● ENTREPRISE FIABLE ET RESPONSABLE

● ● ANNEXES

Points saillants 2019



Augmentation de
2 points
de l'indice de
l'expérience
Client



Cible atteinte de
20 %
de réduction de
l'intensité des
émissions de GES
d'ici **2020**



36 %
de femmes dans
le conseil
d'administration de
la Sun Life



2,3
milliards
de dollars investis
dans des projets
contribuant à
promouvoir des
villes résilientes,
sécuritaires et
durables



Taux
d'engagement
des employés de
85 %
qui dépasse la
norme du secteur
des services
financiers à
l'échelle mondiale



Portefeuille de
projets d'énergie
renouvelable
d'une valeur de
5,2
milliards
de dollars



Depuis 2012,
31
millions
de dollars
engagés dans des
initiatives liées au
diabète



Montant brut des
règlements et
des prestations
versés totalisant
17,4
milliards
de dollars



● ● DÉBUT

Introduction

Gestion de la
durabilité

● ● SÉCURITÉ FINANCIÈRE

● ● MODE DE VIE SAIN

● ● PLACEMENTS DURABLES

● ● ENTREPRISE FIABLE ET RESPONSABLE

● ● ANNEXES



La durabilité demeure un enjeu central à la Sun Life, et nous sommes heureux de voir que notre entreprise est reconnue par de nombreux groupes dans le monde. Cette année, nous avons franchi une étape importante avec le lancement de notre nouveau plan de durabilité – ce nouveau plan aura un plus grand impact grâce à des cibles mieux alignées sur notre stratégie d'entreprise et notre raison d'être.

Message du président et chef de la direction

Notre nouveau plan de durabilité comporte trois éléments où nous pouvons avoir une influence réelle : accroître la **sécurité financière**, encourager un **mode de vie sain** et promouvoir les **placements durables**. Ces trois éléments s'appuient sur notre engagement : être une **entreprise responsable et fiable**. Nous voulons favoriser la diversité et l'inclusion, maintenir des pratiques de gouvernance solides et nous concentrer encore plus sur les besoins de nos Clients. Notre but? Offrir une expérience exceptionnelle et réduire notre empreinte environnementale.

En 2019, nous avons agi pour accroître la résilience financière de nos Clients, de nos employés et de la collectivité. Au Canada, nous avons créé plus de messages incitatifs pour Ella, notre coach numérique – ainsi, nous nous assurons que les Clients obtiennent de bons conseils au moment opportun. Aux Philippines, le nombre de nos Clients atteint maintenant 5 millions – notre présence dans le secteur de l'assurance s'est donc accentuée de manière importante. Nous y sommes arrivés en partie grâce à la technologie, qui permet aux personnes sans assurance d'avoir accès à une bonne couverture à un coût abordable. Aux

États-Unis, nous avons utilisé la plateforme Sun Life + Maxwell Health pour permettre à plus de gens d'obtenir la protection dont ils ont besoin pour eux-mêmes et leur famille.

Par ailleurs, nous réaffirmons notre engagement : aider les gens à atteindre un mode de vie sain. Par exemple, en collaboration avec l'Université de Regina, nous avons exécuté un projet pilote sur la gestion de l'invalidité. Ce projet testait l'efficacité d'un programme de thérapie cognitivo-comportementale offert en ligne – le programme incluait des rencontres virtuelles hebdomadaires avec un professionnel de la santé.

La dernière année a été le théâtre d'événements dramatiques liés aux changements climatiques. Ces changements sont l'un des plus grands risques qui menacent la planète. En 2019, nous avons simulé des crises liées aux changements climatiques pour améliorer notre compréhension des risques économiques et des solutions et mesures d'atténuation possibles. Notre portefeuille de placements favorise la transition vers une économie plus inclusive et à faibles émissions de carbone. Et nous sommes fiers d'être la première société d'assurance dans le monde à avoir

émis des obligations durables. Le résultat? Un capital de 750 millions de dollars levé auprès d'investisseurs institutionnels qui soutiendra des projets offrant des résultats environnementaux et sociaux positifs.

Ce ne sont là que quelques-uns des moyens par lesquels nous contribuons à créer un monde plus durable tout en répondant aux besoins de nos Clients, de nos employés et de la collectivité. Notre nouveau plan de durabilité est ambitieux et ouvre un autre chapitre dans notre histoire. C'est un élément intégral de notre stratégie qui incarne ce que nous sommes comme entreprise.

Dean A. Connor

Président et chef de la direction

● ●
DÉBUT

Introduction

Gestion de la durabilité

● ●
SÉCURITÉ FINANCIÈRE

● ●
MODE DE VIE SAIN

● ●
PLACEMENTS DURABLES

● ●
ENTREPRISE FIABLE ET RESPONSABLE

● ●
ANNEXES

À propos de la Sun Life

La Sun Life est une organisation de services financiers internationale de premier plan qui offre aux particuliers et aux entreprises des solutions dans les domaines de l'assurance et de la gestion d'actifs et de patrimoine. Elle exerce ses activités dans divers marchés du monde, soit au Canada, aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Irlande, à Hong Kong, aux Philippines, au Japon, en Indonésie, en Inde, en Chine, en Australie, à Singapour, au Vietnam, en Malaisie et aux Bermudes.



NOTRE RAISON D'ÊTRE :

Aider nos Clients à atteindre une sécurité financière durable et un mode de vie sain

NOTRE AMBITION :

Être l'une des meilleures compagnies d'assurance et de gestion d'actifs du monde

NOTRE STRATÉGIE AXÉE SUR QUATRE PILIERS

Notre stratégie repose sur quatre piliers de croissance – ils soutiennent notre objectif d'être un chef de file dans les marchés où nous sommes présents.

CAN.

Être un chef de file des solutions d'assurance et de gestion de patrimoine dans notre propre marché

É.-U.

Être un chef de file dans le secteur des garanties collectives

G. A.

Être un chef de file dans la gestion d'actifs à l'échelle mondiale

ASIE

Être un chef de file grâce à l'excellence de la distribution dans les marchés en forte expansion

Priorités stratégiques de la Sun Life

Clients : nos Clients sont au centre de tout ce que nous faisons – nous nous engageons à établir des relations durables et de confiance avec eux et à augmenter la valeur que nous leur offrons.

Excellence de la distribution : nous continuons d'investir dans nos capacités de distribution, notamment en développant nos canaux numériques et en donnant les moyens à nos conseillers, agents, partenaires et courtiers de répondre aux besoins des Clients et de leur offrir une expérience remarquable.

Services numériques, données et analytique : nous continuons d'investir dans de nouvelles capacités pour communiquer efficacement avec nos Clients, mieux performer et explorer de nouvelles occasions d'affaires.

Discipline financière : nos règles de prudence sur le plan financier et de gestion des risques, d'utilisation efficace du capital et d'exécution solide nous permettront d'atteindre nos objectifs financiers à moyen terme.

Talents et culture : pour mener à bien notre stratégie, nous devons continuer d'attirer, de retenir et de former les meilleurs talents tout en faisant évoluer notre culture et nos talents.

Nous offrons aux particuliers et aux entreprises une gamme diversifiée de services et de produits dans les domaines de l'assurance et de la gestion d'actifs et de patrimoine, notamment :



Gestion d'actifs

- Fonds mis en commun, portefeuilles institutionnels et fonds de retraite – offerts par l'intermédiaire de MFS Investment Management et de Gestion SLC



Placements

- Fonds communs de placement, fonds distincts, rentes et placements garantis



Assurance

- Assurance-vie, temporaire et permanente
- Assurance-maladie, maladies graves et invalidité



Conseils financiers

- Services de planification des finances et de la retraite offerts par des spécialistes autorisés

RESSOURCES EN LIGNE :

[Rapport annuel 2019](#)

● ●
DÉBUT

Introduction

Gestion de la durabilité

● ●
SÉCURITÉ FINANCIÈRE

● ●
MODE DE VIE SAIN

● ●
PLACEMENTS DURABLES

● ●
ENTREPRISE FIABLE ET RESPONSABLE

● ●
ANNEXES

Gestion de la durabilité

DÉBUT / Gestion de la durabilité

Durabilité et gouvernance

À la Sun Life, la durabilité est une priorité – nos pratiques de gouvernance et de surveillance traduisent cette préoccupation.



Responsables de la direction

Notre vice-présidente générale, affaires publiques et première directrice des affaires juridiques est responsable de la durabilité. Elle préside notre Conseil international sur la durabilité (CID) et fait la promotion d'initiatives mondiales visant à encourager la mise en place d'un modèle d'affaire durable.



Équipe de la durabilité à l'échelle mondiale

Cette équipe est la ressource centrale et l'experte pour toutes les activités liées à la durabilité. Elle gère le plan de durabilité, sa mise en œuvre et la communication des renseignements sur les progrès du plan à l'échelle mondiale. L'équipe est soutenue par un réseau de champions de la durabilité dans nos divisions et les régions où nous exerçons nos activités.



Conseil international sur la durabilité

Le Conseil international sur la durabilité (CID) est formé de hauts dirigeants provenant de chacune de nos divisions, fonctions clés et régions. Les membres du CID doivent veiller à l'exécution du plan de durabilité selon les priorités établies pour leur secteur d'activité propre. Ils mettent de l'avant les mesures à prendre, les orientent et incitent à l'action. Ils se réunissent au moins quatre fois par année. À compter de 2020, ils se réuniront aussi périodiquement en petits groupes pour se concentrer sur des aspects particuliers du nouveau plan.



Conseil d'administration

Le comité de la gouvernance, des nominations et des placements (CGNP), qui relève du conseil d'administration, supervise notre programme de durabilité et approuve notre rapport de durabilité annuel.

“ Le monde change. Notre plan de durabilité aussi – et je crois qu'il aura un impact positif en alignant nos efforts sur notre raison d'être : aider nos Clients à atteindre une sécurité financière durable et un mode de vie sain. ”



Melissa J. Kennedy, vice-présidente générale, affaires publiques, première directrice des affaires juridiques et haute responsable de la durabilité

Actualisation de notre stratégie de durabilité

À la Sun Life, la durabilité est une priorité essentielle à notre succès. Nous voulons contribuer à un monde en santé, résilient sur le plan financier, sécuritaire sur le plan environnemental et prospère sur le plan économique. De plus en plus, les Clients, les investisseurs et d'autres parties prenantes s'attendent à ce que les entreprises fournissent des renseignements clairs et fiables quant aux répercussions de leurs activités sur l'environnement, la société et la gouvernance. Pour réaliser nos ambitions et répondre à ces attentes grandissantes, nous avons actualisé notre stratégie de durabilité en 2019.

Pour établir notre nouveau plan de durabilité, nous avons suivi un processus de développement élargi. Ce processus a débouché sur l'approbation du nouveau plan par le comité de la gouvernance, des nominations et des placements du conseil d'administration.

Le plan s'appuie sur le travail accompli ces dernières années pour intégrer la durabilité à notre organisation et concentrer nos efforts sur ce que nous connaissons le mieux – aider nos Clients à atteindre une sécurité financière durable et un mode de vie sain. Notre plan de durabilité nous aide à concrétiser cette raison d'être.

Processus de définition du nouveau plan de durabilité



● ●
DÉBUT

Introduction

Gestion de la durabilité

● ●
SÉCURITÉ FINANCIÈRE

● ●
MODE DE VIE SAIN

● ●
PLACEMENTS DURABLES

● ●
ENTREPRISE FIABLE ET RESPONSABLE

● ●
ANNEXES

PRIORITÉS

Notre plan de durabilité veut tirer parti des meilleures occasions pour exercer une incidence positive sur la société, tout en nous offrant un avantage concurrentiel :

- accroître la sécurité financière;
- encourager un mode de vie sain;
- promouvoir les placements durables.

Nous appuyons nos efforts sur notre réputation d'entreprise fiable et responsable.

En 2020, nous continuerons de définir des objectifs et des priorités pour notre nouveau plan.



SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Nous offrons des produits et des services novateurs aux Clients et aux employés pour les aider à atteindre une sécurité financière durable.

Nous nous engageons à favoriser et à élargir l'accès à ces produits et services pour améliorer la résilience financière dans la société, combler les besoins en matière d'assurance et contribuer à la croissance du patrimoine à long terme.



MODE DE VIE SAIN

Nous préconisons l'amélioration de la santé et du mieux-être dans la société. Nous fournissons aux Clients et aux employés des produits et des outils pour les aider à mener un mode de vie sain. Et nous investissons dans la collectivité pour améliorer la santé et l'accès à l'assurance-maladie et à l'assurance-invalidité.



ENTREPRISE FIABLE ET RESPONSABLE

Nous avons à cœur d'être une entreprise gérée de façon responsable, centrée sur le Client, concurrentielle, visionnaire, résiliente sur les plans financier et environnemental et durable à long terme.



PLACEMENTS DURABLES

Nous gérons le capital en nous appuyant sur un processus de placement durable. Nous offrons aux Clients et aux employés des occasions de placements durables. Nous investissons nos actifs pour promouvoir une économie inclusive et à faibles émissions de carbone.

HARMONISATION DES EFFORTS AVEC LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Créer un avenir durable est un objectif d'importance mondiale qui exige une action concertée à l'échelle internationale. C'est pourquoi nous soutenons les objectifs de développement durable (ODD) établis par l'Organisation des Nations Unies (ONU). Le cadre des ODD est composé de 17 objectifs comptant 169 cibles – il vise à mettre fin à la pauvreté, à faire avancer les droits de la personne et à protéger la planète. Ces ODD nous offrent de nombreuses occasions de proposer des solutions durables et novatrices pour créer un monde meilleur – ils peuvent nous aider à mieux orienter nos opérations.

En actualisant notre stratégie de durabilité en 2019, nous avons réfléchi à la meilleure façon d'appuyer certains ODD et précisé notre approche. Nous contribuons directement et indirectement à beaucoup d'ODD, mais nous avons choisi d'en prioriser trois – nous croyons que c'est ainsi que notre contribution aura le plus d'effet :



Reportez-vous à l'[annexe 2](#) pour plus d'information sur la façon dont nous contribuons à ces ODD.

DÉBUT

Introduction

Gestion de la durabilité

SÉCURITÉ FINANCIÈRE

MODE DE VIE SAIN

PLACEMENTS DURABLES

ENTREPRISE FIABLE ET RESPONSABLE

ANNEXES

Engagement des parties prenantes et pertinence

PROCESSUS LIÉ À LA PERTINENCE

Nos programmes et notre rapport de durabilité sont centrés sur les enjeux sociaux, économiques et environnementaux les plus importants pour nos parties prenantes. Qui sont nos principales parties prenantes? Les Clients, les employés et les conseillers, les autorités publiques et les organismes de réglementation, les associations de l'industrie, les actionnaires et les investisseurs, et aussi les analystes ESG, les fournisseurs et les organismes communautaires et leurs membres. Pour que nos efforts et notre rapport portent sur les enjeux appropriés, nous suivons un processus d'examen et d'évaluation qui tient compte des besoins de nos parties prenantes. Dans le cadre des lignes directrices pour la présentation des rapports sur la durabilité de l'Initiative mondiale sur les rapports de performance (Global Reporting Initiative – GRI), nous appelons ce processus une évaluation de la pertinence.

En 2019, nous avons effectué une nouvelle évaluation plus détaillée respectant les meilleures pratiques des lignes directrices de la GRI. Un tiers indépendant a géré le processus d'évaluation, qui comportait trois étapes :

1

Détermination

Nous avons dressé la liste des principaux enjeux et risques et des occasions potentielles importantes. Nous avons passé en revue les tendances et les normes externes, la couverture des médias, les analyses comparatives, les sondages sur la durabilité et l'information sur les efforts d'engagement en cours.



2

Priorisation

Nous avons mené un sondage en ligne sur la pertinence auprès de groupes clés de parties prenantes. Le sondage évaluait certains thèmes de durabilité. Pour chaque question, une échelle qualitative a été utilisée pour évaluer l'importance de chaque thème. Nous avons obtenu les réponses de 319 groupes.



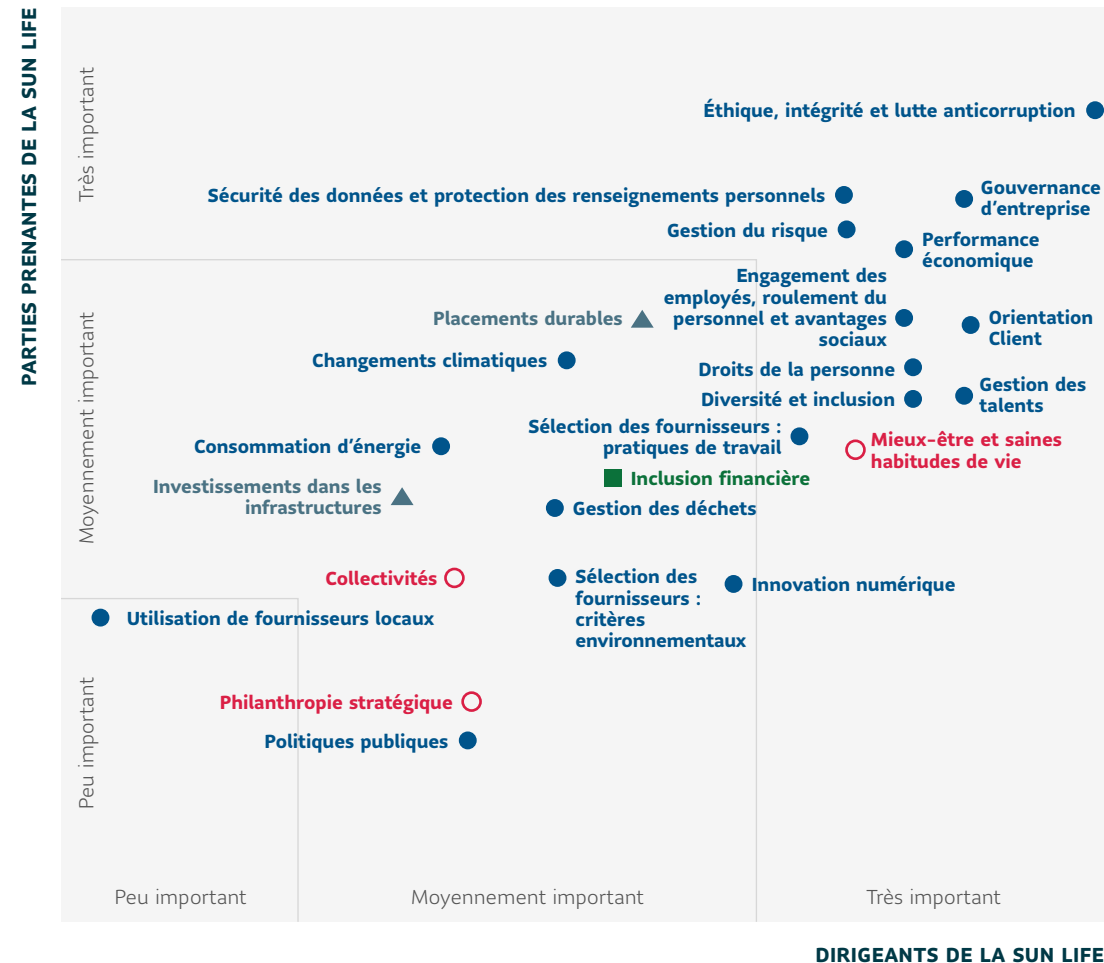
3

Validation

Après l'analyse des réponses, nous avons défini 13 thèmes pertinents. Nous avons inséré les résultats dans une matrice de pertinence, comme indiqué à droite.

MATRICE DE PERTINENCE

Survol de l'importance des sujets pour la Sun Life



Légende :

- Sécurité financière
- Mode de vie sain
- ▲ Placements durables
- Entreprise fiable et responsable

RESSOURCES EN LIGNE :



[Index GRI](#)



● ●
DÉBUT

Introduction

Gestion de la durabilité

● ●
SÉCURITÉ FINANCIÈRE

● ●
MODE DE VIE SAIN

● ●
PLACEMENTS DURABLES

● ●
ENTREPRISE FIABLE ET RESPONSABLE

● ●
ANNEXES

8

Rapport sur la durabilité 2019 Sun Life



Sécurité financière

En tant qu'assureur et gestionnaire d'actifs de premier plan, nous avons l'occasion et la responsabilité d'exercer une influence positive sur le mieux-être financier de nos Clients. C'est un élément clé de notre raison d'être.

Avec notre nouveau plan de durabilité, nous amplifions nos efforts pour stimuler la résilience financière de nos Clients, de nos employés et des collectivités. Nous voulons contribuer à bâtir un avenir radieux à l'avantage de tous. Nous faisons progresser la sécurité financière grâce à des produits innovateurs, à une information proactive et à un accès aux services amélioré pour les groupes mal servis.

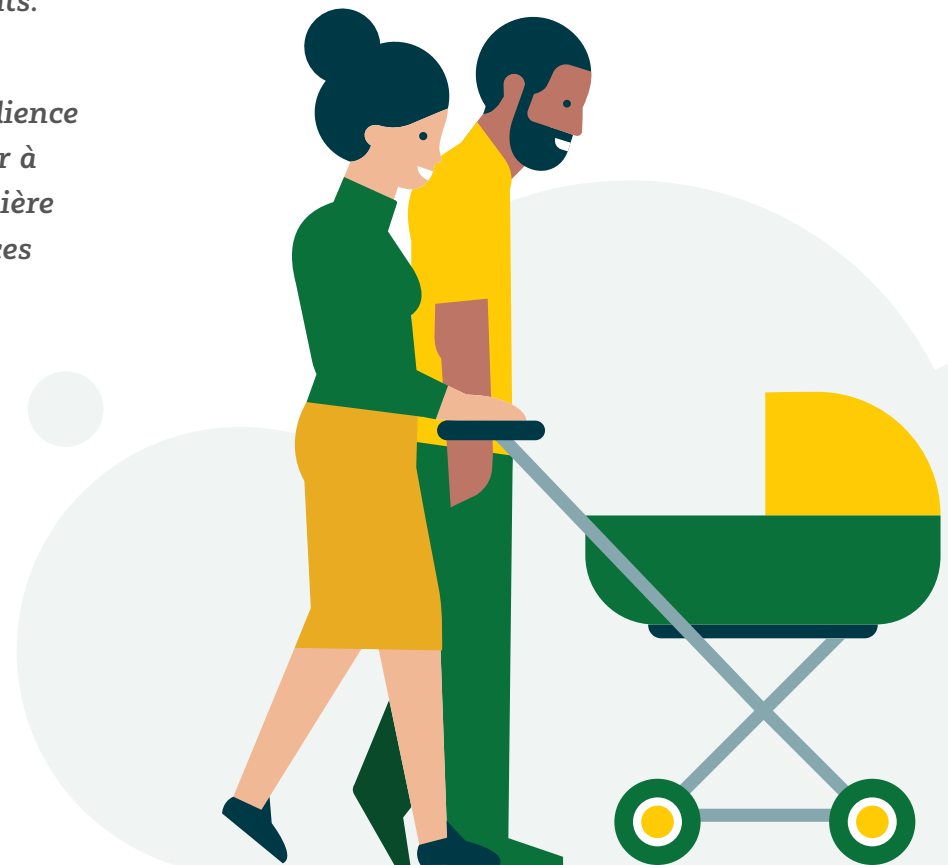
Notre travail à cet égard soutient l'objectif de développement durable n° 8 des Nations Unies : travail décent et croissance économique.



PRIX



Nous avons reçu le Gold Award for Financial Education Leadership de l'Institute of Financial Planners de Hong Kong. Ce prix souligne nos efforts en éducation financière.



● ●
DÉBUT

● ●
SÉCURITÉ
FINANCIÈRE

Sécurité financière

● ●
MODE DE VIE
SAIN

● ●
PLACEMENTS
DURABLES

● ●
ENTREPRISE
FIABLE ET
RESPONSABLE

● ●
ANNEXES



Sécurité financière

Partout dans le monde, nous constatons l'importance d'accroître la sécurité financière.

Aider les gens à se construire un avenir financier stable et sûr est de plus en plus nécessaire :

- Les gens vivent plus longtemps. Mais selon le Forum économique mondial, dans le monde entier, les retraités survivront de dix ans à leur épargne-retraite¹. Et la situation sera pire dans le cas des femmes.
- Près de la moitié (47 %) des travailleurs canadiens pensent qu'ils risquent d'épuiser leur épargne-retraite de leur vivant².
- Beaucoup de personnes dans le monde n'ont pas suffisamment ou pas du tout d'assurance.

Notre approche

Nous voulons aider nos Clients à atteindre une sécurité financière durable. Nous y travaillons de plusieurs façons :

- Avec nos produits d'assurance-vie et d'assurance-maladie, nous aidons les gens à protéger leur famille et eux-mêmes dans les moments importants. Notre couverture offre une sécurité financière.
- Nos solutions de gestion de patrimoine – fonds communs de placement, certificats de placement garanti, etc. – permettent aux Clients d'épargner et d'investir pour l'avenir.
- Nous aidons les petites et les grandes entreprises, et les associations, à protéger leurs employés et à les préparer pour l'avenir grâce à nos solutions de garanties collectives et à nos produits d'épargne-retraite et de revenu de retraite.
- Dans le cadre de nos activités liées aux politiques publiques et à l'industrie, nous préconisons la résilience financière dans la société.

En accord avec notre raison d'être, nous voulons susciter de nouvelles occasions d'accroître la sécurité financière. C'est un des piliers de notre nouveau plan de durabilité. Et c'est là que nous pouvons véritablement changer les choses. Pour maximiser notre impact, nous misons sur nos forces et nous portons nos efforts sur les aspects suivants :



Encourager des actions financières positives

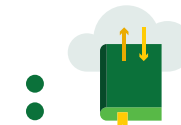
Nous utilisons les nouvelles technologies et des produits novateurs pour inciter les gens à prendre de meilleures habitudes et décisions financières. Par exemple, au Canada, nous avons lancé Ella, notre coach numérique. Ella incite nos Clients à profiter des occasions qui se présentent pour épargner et se préparer pour l'avenir. Aux États-Unis, nous offrons aux promoteurs de régime la capacité de faire automatiquement l'adhésion des employés à l'assurance-invalidité.

SÉCURITÉ FINANCIÈRE / Sécurité financière



Accroître l'accès à une assurance abordable

Dans certains pays où nous sommes présents, le taux de pénétration de l'assurance-vie est faible – en fait, il atteint à peine 2 %³. Une occasion s'offre donc d'aider les gens à obtenir une assurance-vie abordable. L'assureur qui comblera cette importante lacune de couverture aura d'excellentes possibilités de croissance. Nous avons donc lancé de nouvelles solutions de microassurance et mis sur pied des canaux de distribution pour aider les personnes ayant peu accès à de l'assurance ou un revenu insuffisant pour s'assurer. Par exemple, en Malaisie, notre microassurance GOLIFE permet d'offrir aux consommateurs une couverture abordable.



Campagnes d'information et engagement proactifs

Notre expérience montre que les gens prennent de meilleures décisions financières s'ils ont plus de connaissances et se sentent en confiance. Partout où nous sommes, nous offrons plus de campagnes d'information financière pour les Clients et les collectivités. Nous utilisons les médias sociaux pour atteindre de nouveaux segments de marché et souligner l'importance de la sécurité financière. Nous avons également accru notre réseau de conseillers – ils informent les Clients sur l'importance de s'assurer, d'épargner et d'investir et les aident à établir un plan financier pour préparer leur avenir.

● ●
DÉBUT

● ●
SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Sécurité financière

● ●
MODE DE VIE SAIN

● ●
PLACEMENTS DURABLES

● ●
ENTREPRISE FIABLE ET RESPONSABLE

● ●
ANNEXES

¹ Forum économique mondial. Investing In (and for) Our Future, juin 2019.

² Sun Life. Compter ses sous... ou la réalité d'une retraite plus modeste que prévu, novembre 2019.

³ Bain. Making the Most of Asia-Pacific's Insurance Boom, mai 2019.

Faits saillants 2019

ENCOURAGER DES ACTIONS FINANCIÈRES POSITIVES

- Lancement aux États-Unis de produits pour aider les employeurs à offrir des programmes de congés familiaux et médicaux payés entièrement assurés ou autoassurés. Nous sommes un chef de file dans ce secteur en croissance. Nous collaborons avec plusieurs États afin d'établir une assise légale pour des congés payés.
- Recommandations faites au gouvernement fédéral canadien d'accroître les options de protection du revenu de retraite pour aider les gens à avoir un revenu de retraite plus stable et prévisible à mesure qu'ils vieillissent. Le gouvernement a inclus ces options dans son budget 2019.

18,6 millions
de messages incitatifs envoyés
par Ella ont permis d'accroître de
360 millions de dollars les versements dans
les régimes

CAMPAGNES D'INFORMATION ET ENGAGEMENT PROACTIFS

- Améliorations des outils de vente et de planification pour les conseillers Sun Life dans le monde. Ces améliorations aident les conseillers à déterminer les besoins des Clients en matière d'assurance et d'épargne. Dans plusieurs de nos marchés asiatiques, nous avons poursuivi l'expansion de notre plateforme numérique de vente d'assurance – ainsi, les conseillers peuvent analyser les besoins financiers et soumettre une demande de couverture en ligne.
- Présentation du SINAG Students and Teachers Summit aux Philippines. Cet événement portait sur la littératie financière et offrait des jeux interactifs, des outils financiers et des conférences sur la liberté financière. Nous avons aussi parrainé la campagne #LetsSaveTogether de GCash. Cette campagne encourage les Philippins à améliorer leurs habitudes d'épargne.
- Activités d'information au Canada dans le cadre du Mois de la littératie financière. Notre division des Régimes collectifs de retraite a offert différentes ressources à l'intention des Clients, dont des bulletins fournissant des conseils sur la planification de la retraite et l'épargne-retraite.



ÉTUDE DE CAS

Offrir une protection accrue pour le revenu

La Social Security Administration des États-Unis a communiqué des nouvelles peu réjouissantes : plus du quart des personnes qui entrent sur le marché du travail risquent d'être victimes d'une affection invalidante qui les forcera à cesser de travailler pendant au moins 12 mois avant leur retraite¹.

Lancée en 2019, notre solution d'autoadhésion accroît la probabilité que les employés aient une assurance-invalidité lorsqu'ils en auront besoin. Les personnes couvertes par une assurance-invalidité de la Sun Life reçoivent des prestations qui remplacent une partie de leur salaire si elles deviennent incapables de travailler. Ces prestations les aident à maintenir une sécurité financière lorsqu'elles doivent s'absenter du travail en raison d'une maladie ou d'une blessure. Elles peuvent aussi recevoir de l'aide pour obtenir des mesures d'adaptation du milieu de travail ou suivre une formation pour un autre emploi – elles ont ainsi la possibilité de retourner au travail.



Un récent sondage de la Sun Life révèle que les employeurs et les employés accordent de la valeur à la sécurité qu'offre l'adhésion automatique. Sans adhésion automatique, certains employés pourraient regretter de ne pas avoir opté pour une assurance-invalidité lorsqu'ils en avaient l'occasion.



David Healy,
vice-président principal, garanties
collectives, Sun Life États-Unis

“ La plupart des Américains n'ont pas assez d'assurance. Offrir une option d'autoadhésion pour l'assurance-invalidité permet d'accroître la couverture dans la population active. Cela réduit aussi le fardeau financier des gens qui doivent composer avec un problème de santé important. ”

¹ Sun Life. Sun Life helps employers auto-enroll employees in disability insurance, communiqué de presse, mai 2019.

- Tenue de webinaires sur le mieux-être financier et offre de contenu sur le mieux-être sur une plateforme numérique au Canada. Nous voulons ainsi aider nos Clients à gérer leur santé financière, physique et mentale.

ACCROÎTRE L'ACCÈS À UNE ASSURANCE ABORDABLE

- Collaboration en Indonésie avec l'organisme à but non lucratif Dompot Dhuafa pour créer un produit d'assurance-vie dont les gens peuvent faire don à des personnes défavorisées. L'objectif est d'offrir une couverture d'assurance à un million d'Indonésiens.



Imam Rulyawan (directeur général, Dompot Dhuafa), professeur Fathurrahman Djamil (président, Indonesia Syariah Council) et Zee Zee Shahab (célébrité) au lancement du produit de Salam Proteksi Amanah – une collaboration entre la Sun Life et Dompot Dhuafa.

- Partenariat conclu avec GCash et MyPhone aux Philippines pour faciliter l'achat d'assurance. Les Philippines peuvent maintenant utiliser leur téléphone mobile pour obtenir une assurance-accident personnelle d'une durée de un an.

Plus de 86 000
contrats de microassurance
établis depuis 2018



Pour de l'information

sur les indicateurs clés du rendement liés à la sécurité financière, voir les tableaux des [résultats ESG](#).



Améliorer l'inclusion financière en Asie

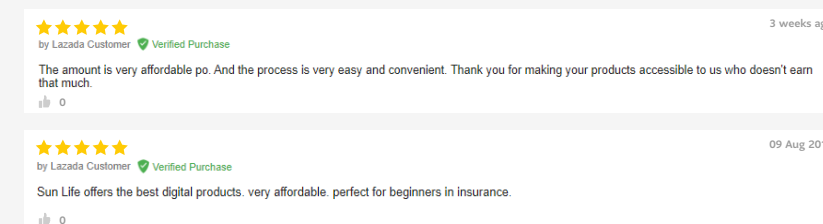
Selon la [World Bank Global Financial Inclusion Database](#), deux milliards d'adultes n'ont pas accès à des services financiers réglementés. La moitié de la population adulte mondiale est donc financièrement vulnérable. Améliorer l'inclusion financière grâce à des produits financiers de base peut réduire la pauvreté et stimuler la résilience financière.

À la Sun Life, nous voulons offrir des produits d'assurance abordables et de qualité à plus de gens. Pour nous, l'assurance est un besoin essentiel et se protéger contre les risques est nécessaire pour des raisons de sécurité financière. Nous formons des partenariats et nous utilisons les innovations numériques pour atteindre les populations à faible revenu en Asie qui ont peu accès aux produits d'assurance.

Voici deux exemples :

Notre partenariat avec Lazada aux Philippines :

Nous offrons une [assurance-accident personnelle](#) aux clients de Lazada sur la plateforme d'achat Web de l'entreprise. Cette solution à court terme et à coût modique aide les Philippines à obtenir de l'assurance en ligne.



Utilisation des bureaux de poste pour la distribution en Indonésie :

Nous avons établi des points de paiement dans les bureaux de poste en régions rurales. Les Clients peuvent donc effectuer facilement leurs paiements et ne risquent pas de perdre leur couverture. Nous utilisons aussi un waqf pour les produits d'assurance conformes à la charia. Nous pouvons donc offrir une solution pour améliorer la planification financière et la protection pour les familles, tout en respectant les croyances religieuses des Clients.

OBJECTIFS 2019

- Collaborer avec les gouvernements et les organismes de réglementation pour que les Canadiens disposent des outils nécessaires pour planifier et financer leur retraite et leur sécurité financière à long terme

RÉSULTATS

✓ Objectif atteint

2020 GOALS

- Utiliser les plateformes numériques pour encourager l'utilisation des outils et des services et produire des résultats financiers positifs pour les participants qui planifient leur retraite
- Soutenir les efforts d'information financière auprès des Clients, des employés et des collectivités
- Continuer d'aider les participants à combler les lacunes dans leur couverture
- Continuer d'appuyer l'établissement de lois sur les congés familiaux et médicaux payés aux États-Unis
- Poursuivre l'expansion du programme de mieux-être pour aider les Clients à gérer leur santé financière et physique



Mode de vie sain

Aider nos Clients à adopter un mode de vie sain est une dimension importante de notre raison d'être. Voilà pourquoi c'est une des trois priorités de notre nouveau plan de durabilité.

Les problèmes de santé augmentent dans le monde. Nous voulons donc fournir à nos Clients et à nos employés les outils et connaissances nécessaires pour atteindre un mode de vie sain. En même temps, nous travaillons à améliorer la santé et le mieux-être dans la société. Notamment, nous facilitons l'accès à l'assurance-maladie et à l'assurance-invalidité et nous investissons dans la santé des collectivités et un leadership éclairé.

Notre travail dans ce domaine soutient l'objectif de développement durable n° 3 des Nations Unies : bonne santé et bien-être.



PRIX



Le YMCA of Greater Boston nous a décerné le Legacy Award for Corporate Citizenship pour nos programmes communautaires (Fit to Win, #SunLifeDunk4Diabetes) qui visent à promouvoir de saines habitudes de vie et à prévenir le diabète.



En 2019, Lumino Santé a obtenu le prix Vision to Reality Award de PwC Canada dans la catégorie « Réinventeurs ».



● ●
DÉBUT

● ●
SÉCURITÉ
FINANCIÈRE

● ●
MODE DE VIE
SAIN

Santé du Client

Mieux-être des
employés

Mieux-être de la
collectivité

● ●
PLACEMENTS
DURABLES

● ●
ENTREPRISE
FIABLE ET
RESPONSABLE

● ●
ANNEXES



Santé du Client

Comme entreprise offrant des produits d'assurance-vie, maladie et invalidité, nous savons que la santé est au cœur du mieux-être. Les besoins en soins de santé de nos Clients ne cessent de croître. En 2019, nous avons versé 17,4 milliards de dollars en règlements et en prestations pour aider nos Clients à atteindre un mode de vie sain.

Notre approche

Nous voulons soutenir nos Clients tout au long de leur parcours santé. Grâce à une vision renouvelée s'appuyant sur des technologies de pointe, nous élargissons notre gamme de solutions santé pour les Clients. Nous offrons de plus en plus de ressources pour les inciter à adopter un mode de vie sain – cela comprend des applis novatrices, des technologies vocales utilisant l'intelligence artificielle et de l'information sur la santé. Ces ressources aident les Clients à prendre des décisions éclairées sur les produits, les services et les fournisseurs qu'ils choisissent.

La santé mentale est une priorité pour beaucoup de nos divisions dans de nombreuses régions où nous sommes présents. Au Canada, par exemple, près de 60 % des travailleurs adultes ont connu un trouble de santé mentale à un moment de leur vie¹. Traitements, coûts, préjugés – les obstacles sont nombreux pour les personnes aux prises avec un tel problème. Nous mettons l'accent sur l'élimination des obstacles à un traitement et à un rétablissement efficaces, et sur la conclusion de partenariats avec des chefs de file reconnus en matière de santé mentale.



Service Un médecin virtuel sur demande – avec ce service, nous aidons nos Clients canadiens à obtenir un accès immédiat à des services de soins de santé au cours d'une visite virtuelle par vidéo, téléphone ou messagerie texte. Selon un sondage de la firme Ipsos, presque 7 personnes sur 10 ne voient pas un médecin quand elles sont malades² à cause des longs délais d'attente, du manque de temps et des barrières physiques rendant l'accès aux soins difficile. Les soins de santé virtuels constituent une option pratique pour contourner certains de ces obstacles.



Appli mobile – la Sun Life Malaisie aide les Clients à atteindre un mode de vie sain en intégrant la santé numérique à une appli mobile. Cette appli encourage les Clients à demeurer actifs et à adopter un mode de vie sain, contribuant ainsi à créer une société plus sensibilisée à la santé.



Service de consultation en adaptation du milieu de travail – ce service permet à nos Clients américains blessés ou malades ayant une assurance-invalidité au travail de continuer à travailler de façon productive ou de retourner au travail au moment approprié. Il offre des ressources de soutien aux personnes ayant des limitations médicales et fait partie de notre philosophie « Le travail, c'est la santé ». Il aide également les employeurs à se conformer aux lois américaines sur l'invalidité et à gérer la productivité.



Service de navigation dans le système de soins de santé – offert en partenariat avec la société Confiance médicale au Canada, ce service aide les Clients en congé d'invalidité à accéder à un professionnel de la santé dans le système de soins de santé canadien.

● ●
DÉBUT

● ●
SÉCURITÉ
FINANCIÈRE

● ●
MODE DE VIE
SAIN

Santé du Client

Mieux-être des
employés

Mieux-être de la
collectivité

● ●
PLACEMENTS
DURABLES

● ●
ENTREPRISE
FIABLE ET
RESPONSABLE

● ●
ANNEXES

¹ Sun Life. Faire tomber les barrières et aider le retour au travail des gens en invalidité. Octobre 2019.

² Ipsos. Seven in ten Canadians (68%) have skipped seeing a doctor due to long wait times, timeliness or other barriers. Janvier 2017.

Faits saillants 2019

ACCÈS AMÉLIORÉ AUX SERVICES

• Expansion du réseau Lumino Santé pour aider plus de Clients et d'autres gens à avoir accès aux ressources dont ils ont besoin. Ce réseau leur permet aussi de réduire leurs frais de soins de santé en les dirigeant vers des services et des professionnels dont les tarifs sont avantageux. Allez à la section [Mieux-être de la collectivité](#) pour plus d'information.

• Projet pilote sur les services de gestion de l'invalidité au Canada en collaboration avec l'Université de Regina. Ce projet a testé l'efficacité d'un service de thérapie cognitivo-comportementale offert en ligne pour traiter des troubles mentaux. Il incluait également une rencontre virtuelle chaque semaine avec un professionnel de la santé. Le projet a donné d'excellents résultats – nous offrirons donc un service similaire à nos Clients. Ainsi, ils auront rapidement et facilement accès à des services en santé mentale s'ils ont des problèmes à obtenir des soins parce qu'ils vivent en région éloignée, qu'ils manquent de temps ou à cause de leurs symptômes ou de préoccupations liées à la protection des renseignements personnels.

• Utilisation continue de données afin de réduire le coût des soins de santé

pour les Clients. Par exemple, nous avons négocié des ententes de tarification avec des fournisseurs pour réduire le prix de certains produits médicaux. Cette mesure a été profitable pour nos Clients et pour d'autres consommateurs.

• Collaboration avec EQ Care pour lancer un service d'examen médical indépendant virtuel au Canada. Ce service aide les personnes en invalidité à passer un examen dans le confort de leur foyer.

RÉSULTATS AMÉLIORÉS POUR LES CLIENTS

• Création d'un laboratoire d'innovation en gestion de l'invalidité pour nos opérations de règlements invalidité aux États-Unis. Ce laboratoire nous permettra de repérer les tendances cliniques émergentes relatives à certaines affections. Il utilisera des indicateurs prédictifs pour concevoir de nouvelles approches – nous pourrons ainsi soutenir les Clients en mesure de retourner au travail et qui doivent surmonter des obstacles liés à leur blessure ou à leur affection.

• Publication de deux dossiers de réflexion au Canada. Ces deux documents offrent à nos Clients des Garanties collectives des renseignements pour gérer et soutenir

un effectif en santé. Les dossiers sont intitulés [Innovations importantes dans la gestion des absences et de l'invalidité](#) et [Stabiliser la courbe du coût des garanties](#).

11,8 millions
de messages incitatifs affichés
par Ella, notre coach numérique.
Cela a permis d'ajouter

650 millions de dollars en couverture
d'assurance et d'aider

600 000 fois
les Clients à prendre des
décisions éclairées quant à leurs
fournisseurs de soins.

• Collaboration avec CVS Pharmacy aux États-Unis pour inciter 60 000 Clients ayant une assurance-vie individuelle à se faire vacciner contre la grippe. Comme incitatif, nous avons fait la promotion d'un coupon



Pour de l'information
sur les indicateurs clés du rendement
liés à la santé du Client, voir les
tableaux des [résultats ESG](#).



rabais CVS pour le vaccin contre la grippe. Nous avons également affiché des rappels de vaccination dans nos portails Web pour nos Clients des Garanties collectives.

• Expansion de notre collaboration avec Fitness First, la plus importante marque de produits de forme physique en Asie. Nos Clients et nos employés aux Philippines auront accès à un plus grand choix de centres d'entraînement et de tarifs préférentiels. Par exemple, ils pourront obtenir gratuitement une évaluation de leur état de santé et un abonnement à prix réduit à un centre de conditionnement physique.

CONTRIBUTIONS AUX POLITIQUES PUBLIQUES

• Soutien à des propositions de changements à la réglementation sur

MODE DE VIE SAIN / Santé du Client

les médicaments brevetés au Canada. La réglementation modifiée a pris effet en août 2019 – les Canadiens seront mieux protégés contre des prix excessifs et auront accès à des médicaments brevetés plus abordables.

• Appui continu à des mesures pour rendre les soins de santé plus abordables et accessibles au Canada. Par exemple, alors que le gouvernement fédéral songe à mettre en place un régime national d'assurance médicaments, nous préconisons des changements pour combler les lacunes dans la couverture.

• Appui à des changements permettant aux employeurs de respecter ou de surpasser les normes gouvernementales établies pour les programmes de congés familiaux et médicaux payés aux États-Unis.

OBJECTIFS 2019

- Travailler avec le fédéral et les provinces sur des initiatives novatrices en matière de santé qui apporteront de la valeur aux Canadiens
- Continuer nos échanges avec les législateurs américains sur la valeur apportée par la participation des assureurs privés aux programmes gouvernementaux de congés familiaux et médicaux payés

RÉSULTATS

- ✓ Objectif atteint
- ✓ Objectif atteint

OBJECTIFS 2020

- Poursuivre l'expansion des solutions de soins de santé virtuelles pour aider les Clients à atteindre un mode de vie sain
- Étendre notre empreinte en santé mentale en offrant des solutions novatrices pour aider les Clients à se rétablir
- Accroître notre engagement pour une réforme de la tarification des médicaments d'ordonnance aux États-Unis en proposant des idées pour réduire le prix que paient les Clients
- Continuer d'appuyer l'adoption de lois sur les congés familiaux et médicaux payés aux États-Unis

DÉBUT

SÉCURITÉ FINANCIÈRE

MODE DE VIE SAIN

Santé du Client

Mieux-être des employés

Mieux-être de la collectivité

PLACEMENTS DURABLES

ENTREPRISE FIABLE ET RESPONSABLE

ANNEXES



Mieux-être des employés

Notre capacité d'offrir un service exceptionnel à nos Clients et d'attirer et conserver les meilleurs talents repose sur le mieux-être de nos employés. Et cela nous permet également d'améliorer notre culture axée sur la performance.

Selon certaines études, les entreprises ayant les programmes de santé et de productivité les plus efficaces ont de meilleurs résultats financiers¹. Elles économisent aussi de 1,5 à 1,7 jour d'absence par employé chaque année².

Notre approche

STRATÉGIE DE MIEUX-ÊTRE À L'ÉCHELLE MONDIALE

Nous aidons nos Clients à atteindre une sécurité financière durable et un mode de vie sain et nous voulons la même chose pour nos employés. Avec notre stratégie de mieux-être à l'échelle mondiale, notre objectif est de promouvoir une culture de la santé et du mieux-être pour tous nos employés. Alignée sur notre raison d'être, cette stratégie repose sur trois piliers :



Santé physique



Santé mentale



Santé financière

Nous investissons dans des programmes et des services pour soutenir ces trois aspects du mieux-être. Ces programmes et services aident nos employés à déterminer les risques pour la santé, à prévenir les maladies graves et à adopter un mode de vie sain.

Nous offrons notamment :

- des régimes d'épargne-retraite pour aider les employés à se bâtir un avenir financier solide;
- des régimes de garanties pour soutenir la santé des employés et de leur famille;
- des programmes de vacances, de congés payés et de congés sans solde pour promouvoir la santé mentale et l'équilibre travail – vie personnelle;
- un programme d'aide aux employés (PAE) donnant accès en tout temps à des services gratuits et confidentiels de consultation et de soutien professionnels, offerts par un fournisseur externe, pour les employés et leur famille;
- des options de travail souples pour permettre aux employés de choisir où, quand et comment ils travaillent – ces options incluent le partage de postes, les semaines de travail comprimées, les horaires décalés et le télétravail;
- un fonds d'assistance pour aider les employés qui ont des difficultés financières imprévues.

PROGRAMMES RÉGIONAUX

Nos programmes de mieux-être varient en fonction du lieu – ils tiennent compte des besoins, des produits et des priorités que nous déterminons selon la région. Lorsque c'est possible, nous offrons aux employés la possibilité de choisir le programme qui répond le mieux à leurs besoins. En Amérique du Nord, par exemple, nos plateformes de mieux-être numériques permettent aux employés de

MODE DE VIE SAIN / Mieux-être des employés

gagner des points s'ils adoptent de saines habitudes de vie. Les employés peuvent :

- remplir un questionnaire d'évaluation des risques pour la santé;
- déterminer leurs facteurs de risque;
- se fixer des objectifs;
- avoir accès à des ressources;
- suivre et mesurer leurs progrès dans l'atteinte de leurs objectifs de santé physique, mentale et financière personnalisés.

Nous avons aussi lancé d'autres initiatives régionales :

- couverture améliorée pour les soins offerts par les professionnels de la santé mentale et d'autres fournisseurs de soins de santé;
- évaluation ergonomique des postes de travail (ajustement et configuration), programme d'ergonomie libre-service et surfaces de travail assis-debout – ces ressources aident les employés à améliorer leur rendement et leur confort;
- congés de maternité et de paternité payés dépassant les normes minimales en vigueur;
- accès à des services de garde d'enfant en continu et d'urgence ou de dépannage;
- programmes de congé sabbatique permettant aux employés de refaire le plein d'énergie, de prendre soin de leur famille ou d'entreprendre des activités de développement personnel;
- centre sportif sur place ou rabais sur l'abonnement à un centre sportif.

¹ Willis Towers Watson. 2017 Global Benefits Attitudes Survey. 2017.

² Ivey Business School et Sun Life. Étude canadienne de la Sun Life et de l'Ivey Business School sur le rendement du capital investi (RCI) dans le mieux-être, phase 1, 2016.

● ●
DÉBUT

● ●
SÉCURITÉ
FINANCIÈRE

● ●
MODE DE VIE
SAIN

Santé du Client

Mieux-être des
employés

Mieux-être de la
collectivité

● ●
PLACEMENTS
DURABLES

● ●
ENTREPRISE
FIABLE ET
RESPONSABLE

● ●
ANNEXES



“Offrir un généreux programme de congés familiaux et médicaux payés à nos employés est la bonne chose à faire. Nous leur donnons ainsi la possibilité d’être avec leurs proches dans les moments qui comptent. Un tel programme s’inscrit dans notre culture inclusive et notre raison d’être – il traduit aussi notre volonté de recruter, et de conserver, les meilleurs talents dans un marché du travail diversifié. Lorsque les gens peuvent prendre un congé payé pour faire face à une crise personnelle ou familiale, il est beaucoup plus probable qu’ils reviennent au travail et qu’ils soient alors concentrés et productifs.”

Dan Fishbein, président de la Sun Life États-Unis, à propos des avantages offerts par le nouveau programme de congés familiaux et médicaux payés

Faits saillants 2019

Cette section présente quelques-uns des faits saillants de nos programmes de mieux-être axés sur la santé physique, mentale et financière de nos employés en 2019. Reportez-vous aux sections [Santé du Client](#) et [Mieux-être de la collectivité](#) pour un portrait plus détaillé de nos programmes de santé et de mieux-être.

- Mise sur pied d’un programme d’aide aux employés (PAE) en Asie. À l’échelle de la Sun Life, tous les employés et les membres de leur famille ont désormais accès à des services de soutien gratuits et confidentiels répondant à de nombreux besoins.

- Lancement d’un programme de congé sabbatique pour les employés canadiens après le lancement réussi du même programme aux États-Unis en 2018.

- Annonce d’un nouveau programme de congés familiaux et médicaux payés pour nos employés aux États-Unis, un exemple à suivre dans l’industrie. Ce programme permet aux employés de prendre un congé payé dans les moments importants – par exemple, pour passer du temps avec un nouvel enfant ou prendre soin d’un proche malade. Le programme se démarque par une définition inclusive de la famille qui répond aux besoins d’une main-d’œuvre moderne. Nous préconisons aussi l’expansion des congés médicaux familiaux payés à l’ensemble du pays.

- Accroissement de nos efforts pour sensibiliser les gens aux problèmes de santé mentale. Par exemple :

- > Lancement d’une série de webinaires sur la santé mentale pour les employés d’Amérique du Nord et de séances d’information sur la santé mentale pour les employés d’Asie.

- > Ajout de la thérapie cognitivo-comportementale (TCC) aux soins de santé mentale couverts pour les employés canadiens. La TCC aide les gens à devenir plus résilients et à développer des capacités d’adaptation. Reportez-vous à la section [Santé du Client](#) pour savoir comment nous aidons nos Clients à accéder plus facilement à la TCC.



Cinnamon Gilpin est directrice, optimisation et engagement des recommandations de Clients, à la Sun Life. Elle a utilisé notre programme de congé sabbatique pour refaire le plein d’énergie et a parlé de son expérience dans une [publication en ligne](#).



- > Au Canada, défi mieux-être de 30 jours axé sur le mieux-être mental. Plus de 2 800 employés ont participé à cette activité.

- Lancement d’un nouveau service visant à réduire un risque de santé majeur chez nos employés aux États-Unis. Les personnes qui s’inscrivent au service obtiennent un tensiomètre à brassard qui télécharge les données vers un compte en ligne sécurisé. Le service inclut aussi un accompagnement gratuit partout et en tout temps.

- Lancement de l’adhésion automatique aux régimes de retraite à cotisations déterminées et d’un programme d’achat d’actions à prix réduit aux États-Unis pour aider nos employés à atteindre une sécurité financière durable.

OBJECTIFS 2019

- Évaluer le Défi Mieux-être à l’échelle mondiale pour chercher à l’améliorer
- Étendre à d’autres régions les programmes de mieux-être qui connaissent du succès

RÉSULTATS

- ✓ Objectif atteint. Les divisions régionales organiseront leurs propres défis mieux-être en fonction de leurs besoins.
- ✓ Objectif atteint. Lancement d’un programme de congé sabbatique au Canada modelé sur celui lancé aux États-Unis. Le PAE est maintenant accessible à tous les employés.

OBJECTIFS 2020

- Mettre en place l’adhésion automatique aux régimes de retraite à cotisations déterminées pour les nouveaux employés au Canada
- Accroître la souplesse des garanties collectives dans certains pays d’Asie
- Concevoir des programmes ciblés pour soutenir le mieux-être mental des employés au Canada

Pour de l’information sur les indicateurs clés du rendement liés au mieux-être des employés, voir les tableaux des [résultats ESG](#).

● ●
DÉBUT

● ●
SÉCURITÉ FINANCIÈRE

● ●
MODE DE VIE SAIN

Santé du Client

Mieux-être des employés

Mieux-être de la collectivité

● ●
PLACEMENTS DURABLES

● ●
ENTREPRISE FIABLE ET RESPONSABLE

● ●
ANNEXES



Mieux-être de la collectivité

Nous avons tout intérêt à contribuer au mieux-être des collectivités où nous sommes présents. Nos Clients, nos employés et leur famille y vivent. Voilà pourquoi nous voulons appuyer et promouvoir le développement de collectivités saines et durables.

Notre approche

Nous travaillons depuis longtemps à améliorer la santé de nos Clients et de leurs collectivités par des programmes de santé et de mieux-être. Nos filiales de gestion d'actifs, MFS et BentallGreenOak, soutiennent aussi activement le mieux-être des collectivités.

Depuis 2012, nous concentrons nos efforts sur la lutte contre le diabète dans le monde et dans les collectivités pour améliorer la vie des Clients souffrant de cette maladie ou risquant d'en être atteints. Nous avons versé notre premier don pour la recherche sur le diabète en 1925.

Le diabète est un problème de santé majeur. L'inactivité physique et une mauvaise alimentation sont des problèmes accrus qui contribuent à une crise de santé grandissante.

Mais il y a une bonne nouvelle : il est possible de gérer et même de prévenir la forme de diabète la plus courante, le diabète de type 2, en modifiant son style de vie.

Nous nous sommes engagés à ralentir la progression du diabète et de ses complications. Avec notre plateforme Action diabète, nous portons nos efforts sur la sensibilisation, la prévention, les soins et la recherche partout où nous sommes présents sur le globe. Nous menons des campagnes d'information, offrons des tests de dépistage en ligne et soutenons financièrement des groupes communautaires qui luttent contre le diabète. Nous investissons également dans des programmes philanthropiques qui s'attaquent à d'autres problèmes de santé graves comme les maladies mentales et le cancer.

Nous appuyons les efforts de nos employés pour améliorer le mieux-être dans leurs collectivités.

MODE DE VIE SAIN / Mieux-être de la collectivité

Nous leur donnons les moyens de s'impliquer et d'avoir une influence réelle de diverses façons, selon les besoins. Par exemple, en Amérique du Nord, nous versons un don égal à celui de l'employé. Nous payons aussi les frais d'inscription à des activités caritatives liées à la santé.

Nous soutenons aussi le mieux-être collectif par d'autres moyens que la philanthropie. Nous donnons accès à certains de nos services, comme le réseau Lumino Santé, à nos Clients et à la collectivité en général (voir [l'étude de cas](#)). Nous menons des recherches, publions des rapports et des articles et conduisons des sondages. Ainsi, les Clients et les leaders des collectivités ont accès aux renseignements les plus récents sur des questions de santé importantes.

Nous participons également à des forums communautaires et à d'autres activités pour partager des idées et des solutions touchant la santé.

POURQUOI LE DIABÈTE?

Actuellement, 463 millions de personnes souffrent de diabète dans le monde, soit 1 personne sur 11¹. Et ce nombre devrait doubler d'ici 20 ans. Le diabète est une maladie chronique qui peut entraîner de graves problèmes de santé. Il peut causer d'autres affections touchant le cœur, les vaisseaux sanguins, les yeux, les reins et les membres. Il peut même influencer sur le risque de cancer et de maladies mentales.

Une crise mondiale¹



463 millions Nombre d'adultes souffrant de diabète dans le monde



4,2 millions Nombre estimé de décès liés au diabète et à ses complications en 2019

¹ Fédération internationale du diabète. IDF Diabetes Atlas, 9^e édition, 2019.



1,31 billion \$ US
Coût total estimé du diabète dans le monde en 2015



760 milliards \$ US
Somme consacrée à la lutte contre le diabète



90 % Proportion de diabétiques ayant un diabète de type 2

● ●
DÉBUT

● ●
SÉCURITÉ FINANCIÈRE

● ●
MODE DE VIE SAIN

Santé du Client

Mieux-être des employés

Mieux-être de la collectivité

● ●
PLACEMENTS DURABLES

● ●
ENTREPRISE FIABLE ET RESPONSABLE

● ●
ANNEXES

Faits saillants 2019

- Dons totalisant 15,6 millions de dollars à des organismes communautaires dans le monde :
 - > 5 millions de dollars versés par MFS et BentallGreenOak;
 - > 10,6 millions de dollars versés par la Sun Life, dont 41 % consacrés à la lutte contre le diabète.
- Étroite collaboration avec des organismes de bienfaisance pour évaluer la compréhension du diabète par le public. Nous avons appris que le diabète demeure au deuxième rang des maladies les plus connues par les Canadiens.

15,6 millions de dollars
versés à des organismes
communautaires dans le monde

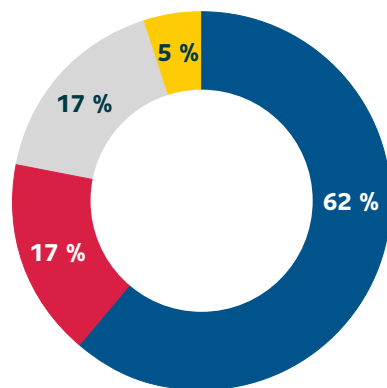
- Bénévolat – nos employés ont accompli plus de 18 000 heures de bénévolat dans la collectivité.
- Plus de 2,2 millions de dollars versés à des organismes de bienfaisance en Amérique du Nord grâce aux dons recueillis auprès de nos employés.

RESSOURCES EN LIGNE :

Dons et partenariats



DON DE LA SUN LIFE PAR SECTEUR PRIORITAIRE*



● Santé ● Services sociaux
● Culture ● Éducation

* À l'exclusion de MFS et de BentallGreenOak.



Nous figurons sur la liste des plus importants donateurs établie par le Boston Business Journal.

ÉTUDE DE CAS

MODE DE VIE SAIN / Mieux-être de la collectivité

Aider les gens à trouver en ligne les soins de santé qui leur conviennent

Lorsqu'il est question de votre santé, trouver le spécialiste, la solution ou l'information dont vous avez besoin peut changer la donne. Mais ce n'est pas toujours facile. C'est pourquoi nous avons créé le [réseau Lumino Santé](#).

Le réseau Lumino Santé est une plateforme numérique – elle met les utilisateurs en contact avec des professionnels de la santé et des innovateurs et leur offre des ressources pour favoriser une mode de vie sain.

Le réseau permet de chercher des fournisseurs de soins et d'entrer immédiatement en contact avec eux.



Le réseau Lumino Santé propose :

- des évaluations pour plus de 150 000 fournisseurs de soins au Canada, dont des dentistes, des praticiens spécialisés et des chiropraticiens – les critères d'évaluation incluent le tarif, une note (nombre d'étoiles) basée sur l'expérience du patient, l'emplacement et la langue;
- les plus récents produits et les toutes dernières applis et ressources pour traiter les problèmes de santé communs;
- des recommandations d'experts canadiens du domaine de la santé pour atteindre un mode de vie sain.

Nous avons collaboré avec plus de 80 établissements médicaux et des organisations reconnues du secteur de la santé, notamment Diabète Canada et le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH), pour faire connaître notre plateforme. Les utilisateurs ont fourni 14 millions d'évaluations sur les fournisseurs de soins accessibles sur le réseau.

● ●
DÉBUT

● ●
SÉCURITÉ
FINANCIÈRE

● ●
MODE DE VIE
SAIN

Santé du Client

Mieux-être des
employés

Mieux-être de la
collectivité

● ●
PLACEMENTS
DURABLES

● ●
ENTREPRISE
FIABLE ET
RESPONSABLE

● ●
ANNEXES

Efforts mondiaux de prévention du diabète en 2019

Canada

Basket pour le diabète Sun Life – ce programme de six semaines a permis à environ 2 000 jeunes et 37 Repaires jeunesse du Canada de participer à des activités centrées sur la forme physique et l'alimentation. Une évaluation de la forme physique a démontré une amélioration moyenne de la performance de 13,7 % parmi les participants. Une évaluation effectuée après le programme a aussi indiqué que les connaissances des participants sur la prévention du diabète avaient augmenté de 12 %.

Fondation de la recherche sur le diabète juvénile (FRDJ) – un nombre record de 3 100 employés et conseillers ont participé à la Marche pour la guérison du diabète Sun Life et au Défi Roulons pour vaincre le diabète Sun Life, deux activités organisées en appui à la FRDJ.

Right to Play – nous avons continué de soutenir le pilier santé du programme Promotion de l'acquisition de compétences essentielles chez les jeunes Autochtones (PLAY) de l'organisme Right to Play. Ce programme offre aux enfants et aux jeunes Autochtones de partout au pays des ressources leur permettant de faire des choix santé et de se prémunir contre le diabète et d'autres maladies chroniques.



États-Unis

Programme de prévention du diabète du YMCA of Greater Boston – la Sun Life et les Celtics de Boston ont versé un don de 1 000 dollars américains pour chaque « dunk » effectué par un joueur des Celtics durant novembre, le Mois de sensibilisation au diabète. La Sun Life et les Celtics ont également versé 1 \$ pour chaque mot-clic #SunLifeDunk4Diabetes utilisé dans les médias sociaux. En 2019, la campagne a recueilli 105 000 dollars pour un total de 497 000 dollars depuis son lancement en 2014.

Fit to Win – en partenariat avec les Celtics de Boston, nous avons permis à 257 jeunes de la Nouvelle-Angleterre de participer à des activités axées sur la forme physique et la santé.

Strikeout Diabetes – en collaboration avec les Royals de Kansas City, nous avons appuyé le programme de prévention du diabète du YMCA of Greater Kansas City. Chaque fois qu'un lanceur des Royals réussissait un retrait sur trois prises, nous faisons un don de 21 dollars américains – 21 000 dollars ont ainsi été versés en 2019.

« Call to Congress » 2019 de l'American Diabetes Association (ADA) – nous étions le commanditaire exclusif de cette initiative. Des défenseurs de la lutte contre le diabète ont sensibilisé les membres du Congrès et des décideurs clés à la nécessité d'adopter des lois pour obtenir des médicaments permettant de sauver des vies. L'espoir est que cette initiative aide à trouver un remède contre le diabète.

Asie

Sun Life Resolution Run (Hong Kong, Indonésie, Malaisie, Philippines, Vietnam) – un nombre record de 16 000 personnes dans cinq pays ont couru un total combiné de plus de 110 000 km. L'activité a permis de recueillir 250 000 \$ pour des organismes de bienfaisance œuvrant pour la prévention du diabète.

Dépistage gratuit du diabète (Malaisie) – en partenariat avec des organismes communautaires, nous avons lancé une campagne nationale de dépistage du diabète; 20 000 personnes y ont participé.

Campagne de dépistage du diabète (Indonésie) – nous avons offert des tests de mesure de la glycémie gratuits et un programme de gestion du prédiabète à des membres de la collectivité à Jakarta.

Rapport sur le diabète en Asie (en anglais seulement) – plus de 60 % des personnes diabétiques dans le monde se trouvent en Asie². Nous avons produit un livre blanc pour jeter un éclairage sur cette maladie et sensibiliser le public. Ce document préconise une approche communautaire pour lutter contre le diabète.

● ●
DÉBUT

● ●
SÉCURITÉ
FINANCIÈRE

● ●
MODE DE VIE
SAIN

Santé du Client

Mieux-être des
employés

Mieux-être de la
collectivité

● ●
PLACEMENTS
DURABLES

● ●
ENTREPRISE
FIABLE ET
RESPONSABLE

● ●
ANNEXES

² Nanditha A, Ma RC, Ramachandra A, Snehalatha C, Chan JC, Chia KS, Shaw JE, Zimmet PZ. Diabetes in Asia and the Pacific: Implications for the Global Epidemic, mars 2016.

Appuyer les efforts de la collectivité pour contrer le diabète

En 2019, la Sun Life États-Unis a remis 250 000 dollars à cinq organismes communautaires dans le cadre du programme de soutien financier Action diabète Sun Life. Ces organismes font avancer les choses dans la collectivité pour lutter contre le diabète et promouvoir un mode de vie sain.

Les organismes communautaires qui reçoivent les dons sont choisis par un groupe composé d'employés, de partenaires et d'experts du secteur de la santé. Le groupe évalue l'approche innovatrice qu'emploient ces organismes pour soutenir :

- la prévention du diabète;
- la gestion du diabète et les campagnes d'information;
- les activités axées sur la promotion d'un mode de vie sain et d'une bonne alimentation pour les populations locales dans le besoin.

Aux États-Unis, le [Western Maryland Health System](#) utilise les 100 000 \$ qu'il a reçus pour contrer le diabète en favorisant la sécurité alimentaire. Les adultes qui ont peu accès à des aliments santé et nutritifs courent 50 % plus de risque de développer le diabète. Le programme de sécurité alimentaire du Western Maryland Health System vise à prévenir ce risque en évaluant, puis en mettant en place une approche uniforme et durable pour combattre le problème.

Grâce à notre don, le programme de sécurité alimentaire permettra d'aider 2 400 personnes à risque. Il évaluera leurs besoins (équipement de cuisine, bons d'achat d'aliments santé, accès à des programmes de mieux-être). Il offrira aussi des activités communautaires, par exemple des démonstrations culinaires et des activités physiques.



Représentants de la Sun Life et du Western Maryland Health System lors de la remise du don

Découvrez qui sont les autres récipiendaires d'un don en 2019 :

[Boston Children's Hospital](#); [Mama's Kitchen](#); [NOVA ScriptsCentral, Inc](#); et [Sansum Diabetes Research Institute](#).



Pour de l'information

sur les indicateurs clés du rendement liés au mieux-être de la collectivité, voir les tableaux des [résultats ESG](#).



Engagement communautaire en Asie



En partenariat avec l'organisme Children's Hour Philippines dans le cadre du projet « 120 Classrooms », la Sun Life Foundation aux Philippines a aidé à reconstruire 120 salles de classe dans des régions durement frappées par des catastrophes naturelles.

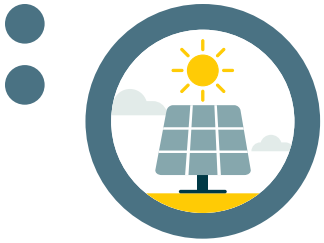


Au Vietnam, des élèves jouent au basketball dans une nouvelle cour de récréation construite avec un don de la Sun Life.



En Inde, le Centre de service de l'Asie – Inde (CSAI) Sun Life a organisé une activité de bénévolat (Grain Bucket Challenge) qui a permis de recueillir 3 005 kilos de denrées pour les démunis.

OBJECTIFS 2019	RÉSULTATS
• Améliorer la transparence et la communication des données sur les activités de promotion du mieux-être dans les collectivités	✓ Poursuite de cet objectif en 2020
OBJECTIFS 2020	
• Uniformiser la mesure des données et les rapports pour les programmes que nous soutenons et nos efforts de sensibilisation pour les problèmes clés	
• Continuer de mettre l'accent sur les dons dans la collectivité pour donner vie à notre raison d'être, notamment pour aider les gens à atteindre un mode de vie sain	



Placements durables

Pour nous, les placements durables sont une priorité. Nous gérons le capital en prenant des décisions axées sur la durabilité. Notre approche comprend trois volets : Nous intégrons les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans notre processus de placement pour repérer les risques et les occasions à saisir. Nous investissons dans des projets qui favorisent la transition vers une économie plus inclusive et à faibles émissions de carbone. Nous offrons des produits de placement durable à nos Clients institutionnels et individuels.

Nos efforts soutiennent l'objectif de développement durable n° 7 des Nations Unies : énergie propre et d'un coût abordable.



PRIX ET DISTINCTIONS



Pour une neuvième année de suite, Bentall Kennedy (maintenant BentallGreenOak) s'est classée parmi les meilleures sociétés à l'échelle mondiale pour l'importance qu'elle accorde aux placements durables, selon le Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB).

Signataire de :



MFS et BentallGreenOak, deux organisations de la Sun Life, ont reçu une excellente note lors de l'évaluation annuelle fondée sur les Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies.



● ●
DÉBUT

● ●
SÉCURITÉ
FINANCIÈRE

● ●
MODE DE VIE
SAIN

● ●
PLACEMENTS
DURABLES

Intégration des
facteurs ESG

Placements et
produits durables

● ●
ENTREPRISE
FIABLE ET
RESPONSABLE

● ●
ANNEXES



Coup d'œil : Sur les placements durables de la Sun Life

Nous sommes l'un des plus importants gestionnaires d'actifs dans le monde – nos actifs gérés se chiffrent à 1,1 billion de dollars¹. Ces actifs comprennent des actions de sociétés ouvertes, des placements publics et privés à revenu fixe, des placements immobiliers et des placements dans les infrastructures. Nous exerçons souvent une forte influence sur les actifs dans lesquels nous investissons et nous utilisons notre position pour promouvoir des résultats durables. Voici un portrait de nos sociétés de gestion d'actifs :

- **Gestion SLC²** offre aux investisseurs des solutions de placement traditionnelles, alternatives et axées sur le rendement. Ces solutions reposent sur des placements publics et privés de titres à revenu fixe, ainsi que sur des titres de participation et de créance immobiliers mondiaux. BentallGreenOak est la division de Gestion SLC responsable des titres de participation et de créance immobiliers.

- **MFS Investment Management³** est notre principal gestionnaire d'actifs à l'échelle mondiale. Établi aux États-Unis, il gère des actifs composés d'actions de sociétés ouvertes, de titres à revenu fixe et de fonds distincts enregistrés et de comptes de fonds distincts multiactifs pour des investisseurs institutionnels et individuels.

- **Placements mondiaux Sun Life** (PMSL) gère une vaste gamme de solutions de placement pour des investisseurs individuels au Canada, notamment des solutions de répartition de l'actif gérées à l'interne et des solutions autonomes gérées par des sous-conseillers. PMSL offre aussi des solutions de placement innovatrices aux investisseurs institutionnels canadiens par l'intermédiaire des Régimes collectifs de retraite Sun Life.

RESSOURCES EN LIGNE :

[Cadre des obligations durables](#)

[Rapport sur l'utilisation du produit des obligations durables](#)

[Rapport annuel de MFS sur les placements durables](#)



ACTIVITÉS DE PLACEMENTS DURABLES

	Gestion SLC	MFS	Placements mondiaux Sun Life
PROFIL	Établi au Canada et aux États-Unis; 226 milliards de dollars d'actifs gérés; solutions alternatives de titres à revenu fixe et solutions de placements immobiliers	Établi aux États-Unis; 527 milliards de dollars américains d'actifs gérés; régimes de retraite, titres de participation et titres à revenu fixe	Établi au Canada; 29 milliards de dollars d'actifs gérés; gamme variée de solutions gérées et de fonds communs de placement offerts par l'entremise de divers sous-conseillers
INTÉGRATION DES FACTEURS ESG	Programme ESG plus (Gestion SLC) Facteurs ESG inclus dans le processus d'analyse et de gestion (BentallGreenOak)	Facteurs ESG pris en compte dans toutes les décisions de placement	Facteurs ESG pris en compte dans la sélection et la surveillance des gestionnaires de fonds
PRODUITS DE PLACEMENT DURABLE	BentallGreenOak parmi les meilleurs pour trois fonds de placement selon le Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB) Obligations durables (émises par la Sun Life)	Tous les portefeuilles considérés durables	Stratégie centrée sur la durabilité et les ressources renouvelables intégrée aux solutions gérées
PLACEMENTS DURABLES	Actifs gérés de 19,3 milliards de dollars en placements durables dans l'immobilier et les infrastructures Actifs gérés de 773 millions de dollars en obligations vertes et durables	Actifs gérés de 445 millions de dollars américains en obligations vertes	270 millions de dollars d'actifs gérés selon les critères ESG

Remarque : Le tableau ne présente pas un portrait exhaustif.

¹ Les actifs gérés comprennent le fonds général, des fonds distincts, des fonds communs de placement, des fonds gérés et d'autres éléments d'actif géré.

² Gestion SLC (anciennement Gestion Placements Sun Life) est le nom de marque de Gestion de capital Sun Life (Canada) inc. et de Sun Life Capital Management (U.S.) LLC. Le 31 décembre 2019, nos sociétés de placement aux États-Unis, Ryan Labs Asset Management Inc. et Prime Advisors, Inc., ont été fusionnées à Sun Life Capital Management (U.S.) LLC. La Sun Life a aussi transféré la division des placements responsable de la gestion du fonds général à Gestion SLC le 1^{er} janvier 2020. BentallGreenOak fait également partie de Gestion SLC et comprend BentallGreenOak (Canada) Limited Partnership, BentallGreenOak (U.S.) Limited Partnership et les groupes de placements immobiliers et de placements hypothécaires commerciaux de certaines de leurs sociétés affiliées, qui constituent ensemble une équipe de spécialistes des biens immobiliers couvrant plusieurs entités juridiques.

³ Pour en savoir plus sur les pratiques de placement durable de MFS Investment Management, rendez-vous à l'adresse www.mfs.com/fr-ca/institutions-and-consultants/insights/sustainable-investing.html



DÉBUT



SÉCURITÉ
FINANCIÈRE



MODE DE VIE
SAIN



PLACEMENTS
DURABLES

Intégration des
facteurs ESG

Placements et
produits durables



ENTREPRISE
FIABLE ET
RESPONSABLE



ANNEXES



Intégration des facteurs ESG

Nous croyons qu'il faut intégrer les facteurs financiers et non financiers dans notre processus de placement et de prise de décision. Tenir compte des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans la gestion de nos portefeuilles de placements nous aide à gérer le risque de durabilité et à repérer les occasions à saisir. Les recherches montrent que l'intégration des facteurs ESG au processus de décision pour les placements a un effet favorable sur le rendement¹.

Notre approche

À la Sun Life, nous nous sommes engagés à intégrer les facteurs ESG à nos opérations. Chacune de nos divisions emploie une approche unique fondée sur ses activités de gestion d'actifs sous-jacentes et les catégories d'actifs dans lesquelles elle investit.

GESTION SLC

Gestion SLC fait une analyse des facteurs ESG quantifiables combinée à une vigilance accrue pour les risques non financiers – ces risques sont souvent difficiles à quantifier et changent constamment. Nos équipes peuvent ainsi éviter défensivement les placements moins durables, comme le tabac, et repérer activement les placements qui offrent un potentiel de rendement financier solide et de durabilité. Les projets d'énergie renouvelable, les obligations vertes et l'accès aux services essentiels en sont des exemples.

Nous intégrons les facteurs ESG dans nos décisions de placement comme suit :

- Programme de placements durables ESG plus : ce programme nous permet d'accroître nos efforts pour repérer et gérer les risques financiers et non financiers liés à nos placements. Le « plus » renvoie à notre vigilance accrue pour les risques non financiers non inclus

dans les facteurs ESG habituels. Le programme porte aussi sur les occasions de placement judicieux permettant d'obtenir un rendement supérieur. Dans le cadre du programme, nous développons des modules d'analyse sur des secteurs et des sujets précis. Toutes les analyses de placement sur ces secteurs ou sujets doivent inclure une évaluation des facteurs ESG pertinents dans leurs recommandations. Cette exigence s'applique à nos portefeuilles de placements dans les catégories d'actifs des secteurs privé et public.

Pour notre portefeuille d'obligations offertes au public, nous incluons une analyse ESG basée sur des facteurs qualitatifs, dont les suivants :

- l'empreinte carbone;
- les technologies propres;
- les pratiques de travail;
- la responsabilité sociale;
- la qualité et la sécurité des produits;
- la gouvernance;
- les initiatives vertes (p. ex. les obligations vertes).

Nous complétons cette analyse en y incluant des facteurs ESG quantitatifs.

- Approche de sélection négative : pour notre fonds général, nous n'investissons pas dans les secteurs du tabac et des armes à sous-munitions. En 2019, nous nous sommes départis de nos derniers placements à revenu fixe liés au tabac que Gestion SLC gère directement.

PLACEMENTS MONDIAUX SUN LIFE (PMSL)

Pour PMSL, les facteurs ESG sont d'une importance grandissante dans le processus de sélection et de surveillance des gestionnaires de placements. PMSL considère que les facteurs ESG peuvent avoir des répercussions importantes sur le rendement financier des titres individuels. Une approche de gestion active et exhaustive doit donc inclure une analyse des facteurs ESG pour toutes les dimensions du processus de placement – cela comprend une analyse de la sécurité et du secteur d'activité, la constitution du portefeuille et la gestion du risque.



¹ Gestion SLC. Caisses de retraite canadiennes : état des enjeux ESG, juin 2019.

MFS

L'équipe de MFS s'appuie sur une recherche fondamentale approfondie, une perspective à long terme et les risques possibles pour générer de la valeur aux Clients. Pour MFS, tout gestionnaire actif compétent doit tenir compte des facteurs ESG dans son processus de placement, car ils influent souvent sur la valeur durable des entreprises. Analystes et gestionnaires de MFS intègrent les risques et possibilités ESG clés de chaque émetteur dans l'analyse de sécurité et la constitution du portefeuille – dans la mesure où ils considèrent que ces facteurs auront une incidence économique sur la valeur pour les détenteurs d'actions ou d'obligations.



REGARDER

MFS a participé à une série documentaire sur des organisations du monde entier qui contribuent positivement aux objectifs de développement durable de l'ONU. MFS a une longue expérience d'intégration de la durabilité dans tous les aspects de son processus de placement. Dans cette vidéo (en anglais seulement), il est question du rôle de ses gestionnaires de placements dans l'intégration de la durabilité.

Faits saillants 2019

- Respect continu de nos engagements comme signataire des PRI. Nos divisions ont de nouveau obtenu d'excellentes notes lors de l'évaluation PRI annuelle². BentallGreenOak a reçu un « A+ » pour la stratégie et la gouvernance et un « A » pour l'investissement immobilier³. MFS a reçu un « A+ » dans six des sept modules évalués⁴.

GESTION SLC

- Présélection selon les facteurs ESG pour la totalité des actifs du fonds général de la Sun Life durant l'évaluation initiale et les évaluations subséquentes.
- Poursuite du développement du programme ESG plus – publication de huit modules d'analyse pour fournir des données de durabilité ciblées lors de la présélection des placements dans les secteurs suivants : services bancaires, cannabis, produits chimiques, pétrole et charbon, immobilier, soins de santé, industrie pharmaceutique, services publics.

MFS

- Publication d'une gamme variée d'études ESG et d'articles sur le leadership éclairé⁵ durant l'année. Parmi les nombreux sujets touchés, on compte l'engagement, la réforme de la gouvernance au Japon, la réglementation sur la protection des renseignements personnels en Inde, les répercussions sociales de l'économie à la demande et la diversité.
- La Sun Life a été nommée ESG/SRI Provider of the Year lors des huitièmes Irish Pensions Awards, événement tenu chaque année.

PLACEMENTS DURABLES / Intégration des facteurs ESG

PLACEMENTS MONDIAUX SUN LIFE (PMSL)

- Uniformisation de la philosophie, des objectifs, de la gouvernance et de l'approche pour les facteurs ESG.
- Application étendue et continue des facteurs ESG à la sélection et à la surveillance des gestionnaires de placements.
- Analyse des facteurs ESG pour l'ensemble des stratégies de placement gérées par des sous-conseillers, en utilisant des recherches exclusives et des données fournies par des tiers.

PRINCIPES POUR L'INVESTISSEMENT RESPONSABLE (PRI)

La Sun Life et ses sociétés de gestion d'actifs sont des signataires des PRI :

Gestion SLC

- Gestion de capital Sun Life
- BentallGreenOak

MFS Investment Management Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie

Cela s'applique également au fonds général de la Sun Life et à PMSL. La Sun Life est l'une des rares compagnies d'assurance en Amérique du Nord qui figurent parmi les signataires des PRI en tant que propriétaire d'actifs.

OBJECTIFS 2019

Gestion SLC

- Effectuer une analyse des scénarios de changement climatique pour le portefeuille du fonds général
- Évaluer l'information communiquée actuellement et élaborer un plan pour mettre en œuvre les recommandations du Groupe de travail sur la communication de l'information financière liée au changement climatique (GCIFCC)

- Poursuivre la mise en place du processus ESG plus pour l'ensemble des catégories d'actifs

RÉSULTATS

✓ Objectif atteint

✓ Objectif atteint – évaluer la situation actuelle, repérer les lacunes et développer la feuille de route proposée pour la communication de l'information selon les recommandations du GCIFCC. Poursuite de l'objectif – préciser la feuille de route

✓ Poursuite de l'objectif – voir les modules d'analyse discutés plus haut et les objectifs 2020

OBJECTIFS 2020

- Terminer le développement des modules d'analyse ESG plus pour les secteurs restants (Gestion SLC)
- Utiliser le tableau de bord ESG élaboré en 2019 pour produire des notes ESG exclusives pour toutes les sociétés émettrices visées (Gestion SLC)
- Élaborer un principe directeur pour les placements durables (Gestion SLC)
- Mobiliser les gestionnaires de fonds afin de soutenir la mise en œuvre et l'évolution des meilleures pratiques ESG pour les stratégies de placement (PMSL)

² Pour plus d'information, rendez-vous sur le site www.unpri.org/signatories/reporting-for-signatories. ³ Pour un exemplaire des rapports d'évaluation et de transparence PRI 2019 de BentallGreenOak, contactez l'équipe des placements durables (sustainableinvesting@bentallgreenoak.com).

⁴ Pour un exemplaire des rapports d'évaluation et de transparence PRI 2019 de MFS, contactez Mason Gregory (mgregory@mfs.com). ⁵ Voir www.mfs.com/fr-ca/institutions-and-consultants/insights/sustainable-investing.html.

● ●
DÉBUT

● ●
SÉCURITÉ
FINANCIÈRE

● ●
MODE DE VIE
SAIN

● ●
PLACEMENTS
DURABLES

Intégration des
facteurs ESG

Placements et
produits durables

● ●
ENTREPRISE
FIABLE ET
RESPONSABLE

● ●
ANNEXES

25
Rapport sur
la durabilité 2019
Sun Life



Placements et produits durables

À titre de propriétaire d'actifs et de gestionnaire d'actifs mondial, nous croyons qu'il faut créer de la valeur à long terme pour nos Clients.

De plus en plus, les Clients institutionnels et les investisseurs en général recherchent des placements durables. En outre, la demande d'investissements dans des infrastructures essentielles continue de croître. On estime que d'ici 2040, il faudra investir près de 94 billions de dollars pour rénover, remplacer ou construire des infrastructures essentielles dans le monde¹.

Notre approche

Nous avons à cœur d'offrir à nos Clients des occasions de placements durables. Nous voulons aussi investir nos propres actifs de façon à faire la transition vers une économie inclusive et à faibles émissions de carbone.

GESTION SLC

Gestion SLC investit depuis longtemps dans des infrastructures durables à l'échelle du globe. Au Canada, nous sommes l'un des plus importants fournisseurs de placements privés dans les infrastructures durables. Grâce à nos plateformes de placements privés (notamment des placements privés à revenu fixe, des placements hypothécaires commerciaux et des placements immobiliers directs), nous proposons des programmes de financement à long terme pour soutenir la construction, l'exploitation et l'entretien d'infrastructures durables.

Il existe un très grand besoin sociétal de financement pour améliorer toutes sortes d'infrastructures – hôpitaux, transport, production d'énergie et autres. La collaboration et le cofinancement entre partenaires publics et privés sont donc essentiels pour construire, faire fonctionner et entretenir des infrastructures durables et de grande taille. Nous travaillons étroitement avec les gouvernements, d'autres entreprises, les collectivités et les Clients pour assurer la réalisation de ces projets et veiller à ce qu'ils respectent des normes élevées en matière de durabilité.

¹ Global Infrastructure Hub. Global Infrastructure Outlook: Infrastructure investment needs 50 countries, 7 sectors to 2040, juillet 2017.

Nous concentrons nos placements immobiliers et d'infrastructures durables dans six catégories :

- énergie renouvelable;
- efficacité énergétique;
- bâtiments écologiques;
- transports durables;
- gestion durable de l'eau;
- accès aux services essentiels.

Nous utilisons les mêmes catégories pour nos obligations durables pour maximiser l'effet de nos placements.

Nous achetons aussi des obligations vertes et pratiquons d'autres formes de financement social partout sur la planète. Nous détenons 773 millions de dollars de placements en obligations vertes et en obligations durables en Amérique du Nord et en Asie. Nous détenons également des actions de sociétés fermées centrées sur l'énergie propre en Chine. Ce capital est investi dans des projets d'énergie propre et des entreprises vertes qui travaillent à résoudre le problème de la pollution environnementale dans ce pays.

MFS

MFS a établi depuis longtemps des lignes directrices pour l'investissement responsable; elle est l'un des signataires des Principes pour l'investissement responsable (PRI). MFS se concentre principalement sur l'intégration de pratiques ESG solides et uniformes dans sa plateforme de placements mondiale – elle s'assure ainsi que toutes les données ESG importantes sont prises en compte dans les décisions de placement, à l'avantage de tous ses Clients.

PLACEMENTS MONDIAUX SUN LIFE (PMSL)

PMSL revoit constamment son offre de produits pour s'assurer qu'elle demeure adaptée aux préférences des investisseurs, aux occasions qui se présentent et aux risques, y compris lorsque la réglementation change ou que l'industrie connaît des perturbations. PMSL a pour approche d'offrir un choix de produits et une valeur durable à long terme aux investisseurs pour les aider à atteindre leurs objectifs financiers.

● ●
DÉBUT

● ●
SÉCURITÉ
FINANCIÈRE

● ●
MODE DE VIE
SAIN

● ●
PLACEMENTS
DURABLES

Intégration des
facteurs ESG

Placements et
produits durables

● ●
ENTREPRISE
FIABLE ET
RESPONSABLE

● ●
ANNEXES

Faits saillants 2019

SUN LIFE

• Première compagnie d'assurance-vie à l'échelle mondiale à offrir des obligations durables. Nous affecterons le produit net de 750 millions de dollars des obligations émises à des projets qui ont un effet positif sur l'environnement ou la société. Parmi les actifs durables admissibles, on compte les projets d'énergie renouvelable, d'efficacité énergétique, de bâtiments écologiques, de transports durables de gestion durable de l'eau ou favorisant l'accès à des services essentiels. Reportez-vous à [l'étude de cas](#) pour plus d'information.

GESTION SLC

• Rééquilibrage continu des placements du fonds général de la Sun Life pour y inclure plus d'actifs ESG et exclure certains secteurs. Par exemple, nous nous sommes départis de tous les placements à revenu fixe liés au tabac que Gestion SLC gère directement, représentant 304 millions de dollars. Au 31 décembre 2019, nous nous sommes départis également de placements liés au charbon, représentant 564 millions de dollars. Cela a permis de réduire de 16 % notre exposition aux titres liés au charbon en Malaisie.

² Comprend tous les niveaux de certification LEED, BOMA BEST et IREM.

En 2020, nous réduirons encore notre exposition aux titres liés à des entreprises consommant du charbon en Malaisie.

5,3 milliards \$
Valeur totale des placements immobiliers certifiés verts² (Amérique du Nord)

773 millions \$
Valeur totale des placements en obligations vertes et en obligations durables (Amérique du Nord et Asie)

- Investissements de 322 millions de dollars dans des projets d'énergie renouvelable. La valeur totale de notre portefeuille atteint maintenant 5,2 milliards de dollars. Ces investissements soutiennent la croissance de l'économie à faibles émissions de carbone.
- Investissement continu dans le secteur de l'énergie propre en Asie, surtout par l'émission d'obligations vertes. Une partie de nos investissements soutient des projets comme les suivants :

- > Centrale d'énergie solaire (photovoltaïque) de grande taille en Malaisie. Ce projet s'inscrit dans l'objectif de 20 % de sources d'énergie renouvelable variées que s'est fixé le gouvernement malaisien pour 2025.
- > Centrale hydroélectrique et gestion de l'alimentation en eau au Vietnam.

- 42 nouveaux investissements dans l'immobilier et les infrastructures durables, dont 14 dans l'accès aux services essentiels. Nous avons notamment investi dans ce qui suit :

- > Important organisme sans but lucratif dont l'objectif est d'offrir un refuge temporaire et des services en cas d'urgence à des familles qui n'ont plus de toit.
- > Deux hôpitaux centrés sur les soins en santé mentale et la lutte contre la dépendance aux opioïdes.

- Collaboration avec d'autres organisations pour mieux comprendre le contexte des placements durables et mieux faire connaître les facteurs ESG. Par exemple, Bentall Kennedy (maintenant BentallGreenOak), la Real Property Association of Canada (REALPAC) et l'Initiative financière du

Programme des Nations Unies pour l'environnement ont mené un sondage sur les facteurs ESG – le sondage ciblait les fiduciaires de placement immobilier et les gestionnaires d'actifs et de fonds à l'échelle mondiale qui représentent un actif géré de plus de 1 billion de dollars américains. Ce sondage, l'un des plus importants du genre,

montre un quasi-consensus sur l'importance de tenir compte des facteurs ESG dans les décisions de placements immobiliers. Les résultats indiquent entre autres que 93 % des investisseurs considèrent les facteurs ESG dans leurs décisions de placement, et que 85 % sont intéressés ou très intéressés à utiliser ces facteurs pour réduire le risque.

Investissements dans l'immobilier et les infrastructures durables			
Catégorie	2019* (millions de dollars)	2018* (millions de dollars)	Nouveaux investissements en 2019
Énergie renouvelable	5 155	5 230	8
Efficacité énergétique	648	450	5
Bâtiments écologiques	3 684	2 775 ¹	9
Transports durables	1 914	1 650	5
Gestion durable de l'eau	431	340	1
Accès aux services essentiels	7 428	5 020	14
TOTAL	19,3 milliards de dollars	15,5 milliards ¹ de dollars	42 nouveaux investissements ² totalisant 2,3 milliards de dollars
* Portefeuille au 31 décembre (fonds général et tiers, à l'exception des bâtiments écologiques de tiers gérés par BentallGreenOak).			
¹ Investissements reformulés pour inclure les placements hypothécaires et les rajustements selon les valeurs historiques pour les données de 2018, en proportion du droit de propriété pour les propriétés détenues en coentreprise.			
² Exemples de nouveaux investissements : énergie renouvelable solaire, éolienne et hydroélectrique, matériel roulant, hôpitaux, établissements de soins de longue durée et autres infrastructures publiques au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni.			

● ●
DÉBUT

● ● ●
SÉCURITÉ FINANCIÈRE

● ● ●
MODE DE VIE SAIN

● ● ●
PLACEMENTS DURABLES

Intégration des facteurs ESG

Placements et produits durables

● ● ●
ENTREPRISE FIABLE ET RESPONSABLE

● ● ●
ANNEXES

PMSL

• Évolution continue de la gamme de produits pour offrir une valeur à long terme aux investisseurs. Deux aspects ont été ciblés : la transition vers d'autres formes d'énergie et la rareté des ressources. Nous avons donc modifié notre ancien fonds d'infrastructures, qui est devenu le Fonds d'actifs réels Sun Life. Nous y avons ajouté une exposition aux

placements dans les secteurs de l'eau, de l'agriculture et des énergies renouvelables – le fonds investit dans des entreprises qui font avancer la durabilité dans ces secteurs. Par exemple : méthodes d'irrigation efficaces, stockage d'énergie et techniques agricoles de précision.



Pour de l'information

sur les indicateurs clés du rendement liés aux placements durables, voir les tableaux des [résultats ESG](#).



OBJECTIFS 2019	RÉSULTATS
- Gérer nos portefeuilles de placements immobiliers de manière à soutenir les cibles de réduction des gaz à effet de serre - Accroître la quantité de données et d'analyses pour mieux assurer le suivi et la gestion de notre portefeuille de placements durables	✓ Objectif en voie d'être atteint ✓ Objectif atteint
OBJECTIFS 2020	
Chercher des occasions d'intégrer des options de placements durables dans les régimes d'épargne-retraite collectifs	



ÉTUDE DE CAS

Première émission d'obligations durables de la Sun Life

En 2019, nous avons émis nos premières obligations durables au Canada. Cette émission d'obligations de dix ans et de 750 millions de dollars est la première du genre à être faite par une compagnie d'assurance-vie dans le monde.

Le marché financier a un rôle important à jouer dans la transition vers une économie mondiale durable. Nous sommes heureux d'être un chef de file de cette transition – nos nouvelles obligations durables soulignent notre engagement à cet égard.

Nous utiliserons une somme égale au produit des obligations émises pour financer ou refinancer des actifs nouveaux ou existants – ces actifs doivent satisfaire les critères environnementaux et sociaux présentés dans notre [Cadre des obligations durables](#). Ce cadre respecte les meilleures pratiques, dont les lignes directrices de l'International Capital Markets Association (ICMA) pour les obligations vertes, sociales et durables. L'organisme Sustainalytics a confirmé ce point dans le cadre d'un [deuxième avis externe](#) (en anglais seulement).

Nous avons mis sur pied un conseil des obligations durables composé de membres de la haute direction. Gestion SLC¹ repère des actifs et les propose au conseil. Ce dernier vérifie tous les investissements et s'assure qu'ils respectent les critères de notre Cadre des obligations durables. Par exemple, pour tester l'admissibilité des actifs sociaux, le conseil vérifie leurs résultats sociaux positifs potentiels pour les populations ciblées. Ces populations peuvent inclure des collectivités marginalisées ou à faible revenu, des groupes vulnérables et le grand public.

¹ Gestion SLC a été créée après la publication de notre Cadre des obligations durables. Elle remplit le rôle dévolu à l'équipe de placement de la Sun Life dans le Cadre.



“ La Sun Life est depuis longtemps un chef de file de l'investissement dans des projets d'infrastructures, comme les énergies renouvelables, qui aident à réduire les émissions et à améliorer la santé à long terme des collectivités. Avec nos obligations durables, nous favorisons les possibilités de placements durables au Canada et nous contribuons positivement à l'évolution de la société et à l'avancement de technologies qui sont le gage d'un avenir meilleur. ”

Randy Brown,
premier directeur des placements,
Sun Life

● ●
DÉBUT

● ●
SÉCURITÉ
FINANCIÈRE

● ●
MODE DE VIE
SAIN

● ●
PLACEMENTS
DURABLES

Intégration des
facteurs ESG

Placements et
produits durables

● ●
ENTREPRISE
FIABLE ET
RESPONSABLE

● ●
ANNEXES



Entreprise fiable et responsable

Notre plan de durabilité est fondé sur notre réputation d'entreprise digne de confiance. Il repose sur la promesse d'une gestion d'entreprise responsable, centrée sur le Client, concurrentielle, visionnaire, résiliente sur le plan financier et environnemental et durable à long terme.

Agir conformément à l'éthique, traiter nos Clients et nos employés avec respect, investir dans les collectivités et réduire notre incidence sur l'environnement – ces éléments clés sont au cœur de la longévité et de la résilience de notre entreprise.

PRIX



La Sun Life a été désignée comme la compagnie d'assurance-vie la plus digne de confiance dans le cadre du sondage Marque de confiance^{MD} 2020 de Sélection du Reader's Digest¹ au Canada.



La Sun Life a reçu le prix « Compagnie d'assurance de l'année » décerné dans le cadre des 10^{es} BENCHMARK Wealth Management Awards, événement annuel qui a lieu à Hong Kong.

¹ Marque de confiance^{MD} est une marque déposée de Sélection du Reader's Digest.



● ●
DÉBUT

● ●
SÉCURITÉ
FINANCIÈRE

● ●
MODE DE VIE
SAIN

● ●
PLACEMENTS
DURABLES

● ●
ENTREPRISE
FIABLE ET
RESPONSABLE

Orientation Client

Gestion des talents

Diversité et inclusion

Changements
climatiques et
environnement

Gestion du risque

Sécurité des données
et protection des
renseignements
personnels

Pratiques de
gouvernance et
d'éthique

● ●
ANNEXES

29
Rapport sur
la durabilité 2019
Sun Life



Orientation Client

Depuis plus de 150 ans, nous sommes fiers de servir nos Clients à l'échelle du globe. Nos Clients sont au centre de tout ce que nous faisons – nous avons ainsi gagné leur confiance et accru notre succès. Dans un marché mondial concurrentiel, les personnes et les organisations ont accès à plus de produits et de fournisseurs. Notre orientation Client est donc plus cruciale que jamais.

Mettre nos Clients au centre de tout ce que nous faisons, ça signifie les écouter et comprendre ce qu'ils attendent de nous à chaque interaction. Il ne s'agit pas simplement de leur vendre de l'assurance, des garanties collectives ou des produits de placement, mais de répondre à leurs attentes en matière de résultats.

Notre approche

NOTRE ORIENTATION CLIENT

Nos Clients sont au centre de tout ce que nous faisons. Notre approche chaleureuse, notre vision optimiste et nos conseils pertinents façonnent chaque interaction avec eux. Nous continuons de moderniser nos opérations et de leur donner un caractère plus humain, en mettant l'accent sur les trois thèmes de notre orientation Client :



Simplicité des interactions



Communications proactives



Résolution des problèmes

Simplicité des interactions : nous voulons être une entreprise avec qui il est facile de faire affaire, en rendant nos produits plus accessibles, en aidant nos Clients à prendre des décisions éclairées et en simplifiant nos communications. Nous priorisons un langage simple et clair, car nous voulons que les Clients comprennent facilement nos documents, nos régimes et nos produits. Nous voulons les aider à faire les bons choix en leur offrant l'information dont ils ont besoin de façon claire et concise.

Communications proactives : nous avons accentué nos efforts pour accroître et personnaliser nos contacts avec les Clients afin d'interagir plus souvent avec eux. Nous communiquons avec eux de la façon qui leur convient le mieux, que ce soit par l'entremise d'un conseiller, en personne, par téléphone, par vidéoconférence, par courriel, par une application numérique, par la poste ou par les médias sociaux.

Résolution des problèmes : les problèmes soulevés par les Clients sont une occasion de leur offrir une expérience positive. Dans toute l'entreprise, nous avons mis en place des processus pour traiter les plaintes et les problèmes. Par exemple, au Canada, nous avons établi un processus de résolution de problème en quatre étapes. Notre objectif est de résoudre les problèmes dès la première étape. Si ce n'est pas possible, le Client peut communiquer avec le Bureau de l'ombudsman de la Compagnie, avec un organisme indépendant de résolution des plaintes ou avec un organisme de réglementation. Notre équipe responsable des médias sociaux fait aussi le suivi des commentaires et des plaintes sur diverses plateformes. Elle demande à l'équipe des services à la clientèle appropriée de faire un suivi direct dans un délai de un jour ouvrable. Nous avons également défini des processus pour que les préoccupations soulevées par les Clients nous permettent de nous améliorer.

MESURER L'EXPÉRIENCE CLIENT

Nous évaluons notre réussite en ce qui a trait à l'expérience Client par divers moyens :



Indice de l'expérience Client

– cet indice mesure la qualité de notre prestation de services. Il utilise les évaluations de Clients qui proviennent de nos divers canaux de service à la clientèle.



Résultats en matière de rendement

– chaque division a le mandat d'améliorer l'expérience Client.

Une portion de 25 % de la gratification versée au titre du programme annuel d'attribution de gratifications est liée aux résultats fournis par ces deux ressources. Nous utilisons aussi une autre méthodologie de mesure de la satisfaction des Clients – le Net Promoter Score¹. Cette méthodologie reconnue mondialement permet de déterminer la probabilité qu'un Client continue de faire affaire avec nous.

¹ Net Promoter, Net Promoter System, Net Promoter Score, NPS et les émoticônes reliées au NPS sont des marques de commerce déposées de NICE Systems, Inc., Bain & Company, Inc., et de Fred Reichheld.



DÉBUT



SÉCURITÉ
FINANCIÈRE



MODE DE VIE
SAIN



PLACEMENTS
DURABLES



ENTREPRISE
FIABLE ET
RESPONSABLE

Orientation Client

Gestion des talents

Diversité et inclusion

Changements
climatiques et
environnement

Gestion du risque

Sécurité des données
et protection des
renseignements
personnels

Pratiques de
gouvernance et
d'éthique



ANNEXES

30

Rapport sur
la durabilité 2019
Sun Life

Faits saillants 2019

SIMPLICITÉ DES INTERACTIONS

• Amélioration et simplification continues de nos communications avec les Clients et de la rédaction du matériel pour les participants :

> Création de guides pour aider nos employés à améliorer la lisibilité des documents qu'ils rédigent. Ces ressources incluent un guide de rédaction et des lignes directrices sur le langage simple et clair, et un outil numérique facilitant l'utilisation d'un langage simple et clair. Cet outil repère notamment les mots complexes et les phrases trop longues. Il offre aussi des suggestions pour améliorer la lisibilité. Durant l'année, l'outil a été utilisé par 2 888 personnes pour analyser 9,1 millions de mots dans 32 000 documents.

> Information et formation sur le langage simple et clair offertes à 2 795 employés.



Prix reçus par la Sun Life à Hong Kong* et en Indonésie** pour son appli Client.

• Lancement de deux nouvelles plateformes de gestion des garanties pour offrir une expérience améliorée aux employeurs et aux employés :

> Plateforme de gestion des garanties Sun Life + Maxwell Health aux États-Unis. Cette plateforme intègre parfaitement tous les régimes de garanties. À ce jour, les employeurs qui l'utilisent sélectionnent près de trois fois plus de produits de la Sun Life, par rapport aux autres Clients. Leurs employés ont donc accès à plus d'options, de même qu'au soutien et à l'information dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées. Ils peuvent ainsi mieux combler les lacunes potentielles dans leur couverture d'assurance.

> Plateforme offrant une nouvelle expérience numérique en collaboration avec la société Rise People Inc. Cette plateforme permet aux employeurs canadiens de gérer les RH, la paie et les avantages sociaux de manière intégrée.

17,4 milliards de dollars

Montant brut des règlements et des prestations versés

• Utilisation de la technologie pour que nos Clients aient facilement accès à nos services quand, où et comment ils le veulent. Par exemple :

> Création d'un contenu et d'outils améliorés sur le site de la Sun Life à Hong Kong et sur d'autres sites régionaux pour aider nos Clients à découvrir et à évaluer plus facilement leurs besoins.

> Lancement d'une nouvelle appli Client en Malaisie. Le déploiement de nos applis mobiles dans nos sept marchés locaux en Asie est maintenant terminé. Nos Clients disposent ainsi d'un accès en libre-service plus efficace pour consulter les renseignements sur leur contrat.

COMMUNICATIONS PROACTIVES

• Invitations lancées à nos Clients pour participer à des forums en ligne au Canada et aux États-Unis et à des groupes de discussion à Hong Kong et aux Philippines. Nous obtenons ainsi des commentaires et une rétroaction en temps réel pour soutenir notre travail.

• Prise de contact avec certains Clients touchés par des conditions météorologiques extrêmes ou d'autres événements dans 14 États américains. Nos équipes se sont unies pour soutenir les Clients qui avaient besoin d'aide – elles les ont assistés pour leurs demandes de règlement et leur ont offert plus de temps pour payer leurs primes.

• Utilisation de la puissance de l'analytique avancée à notre bureau des Philippines pour prédire les besoins potentiels des Clients. Nos conseillers ont pu ainsi leur offrir des conseils ciblés et des solutions pertinentes. Au bout du compte, nous approfondissons la conversation avec nos Clients et aidons nos conseillers à devenir leurs partenaires pour la vie.

+2

Augmentation de notre indice de l'expérience Client

RÉSOLUTION DES PROBLÈMES

• Baisse de 4 % dans le nombre de plaintes soumises au Bureau de l'ombudsman de la Sun Life au Canada. Le nombre de plaintes est passé de 160 en 2018 à 153 en 2019.



Pour de l'information

sur les indicateurs clés du rendement liés à l'orientation Client, voir les tableaux des [résultats ESG](#).



OBJECTIFS 2019

- Poursuivre l'implantation de notre orientation Client (simplicité des interactions, communications proactives, résolution des problèmes) dans toutes nos divisions
- Continuer de promouvoir l'utilisation d'un langage simple et clair en mettant l'accent sur la formation et les outils requis pour soutenir les employés

RÉSULTATS

✓ Objectif atteint

✓ Objectif atteint

OBJECTIFS 2020

- Continuer de faire de la Sun Life une entreprise avec laquelle il est facile de faire affaire en utilisant de nouvelles plateformes et capacités technologiques
- Travailler avec les autorités réglementaires pour mettre en place une réglementation protégeant équitablement les consommateurs

* Mob-Ex Awards 2019 – Hong Kong : Nous avons gagné le prix Argent pour la meilleure appli dans la catégorie des services d'assurance et le prix Bronze pour la meilleure appli dans la catégorie des services financiers.

** Life Insurance Innovation Award 2019 – Indonésie : notre appli figure parmi les 3 applis les plus conviviales.

● ●
DÉBUT

● ●
SÉCURITÉ FINANCIÈRE

● ●
MODE DE VIE SAIN

● ●
PLACEMENTS DURABLES

● ●
ENTREPRISE FIABLE ET RESPONSABLE

Orientation Client

Gestion des talents

Diversité et inclusion

Changements climatiques et environnement

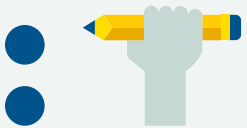
Gestion du risque

Sécurité des données et protection des renseignements personnels

Pratiques de gouvernance et d'éthique

● ●
ANNEXES

31
Rapport sur la durabilité 2019
Sun Life



Gestion des talents

Nous sommes une entreprise d'envergure mondiale comptant plus de 40 000 employés. Le talent et la culture sont l'une de nos cinq priorités stratégiques.

Nous voulons embaucher des personnes ayant les compétences appropriées et investir dans leur développement. Nous voulons également leur offrir une carrière stimulante et enrichissante qui suscite leur engagement. Enfin, nous voulons que nos employés se sentent motivés par leur travail. Nous croyons que plus nos employés sont engagés, plus ils sont productifs et ont à cœur de donner vie à notre raison d'être.

Notre approche

Nous avons à cœur de créer un environnement de travail durable et inclusif où les employés peuvent déployer leur plein potentiel et être eux-mêmes. Notre culture d'entreprise exige que nos employés fassent preuve de collaboration et d'intégrité et qu'ils traitent les Clients et leurs collègues avec dignité et respect.

Ces dernières années, nous avons modernisé nos milieux de travail pour promouvoir de nouvelles façons de travailler. Nous reconnaissons qu'il n'existe pas qu'une seule approche valable pour tous. Cette philosophie se traduit par le nouveau modèle d'espace de travail ouvert, lumineux et agile que nous avons mis en place dans plusieurs de nos bureaux. Nous avons lancé de nouvelles technologies de collaboration et aussi de nouvelles approches de formation souples.



FORMATION ET PERFECTIONNEMENT

Le perfectionnement professionnel de nos employés est une priorité majeure. Nous fournissons à l'interne des formations et des programmes de développement du leadership pour les gestionnaires débutants ou chevronnés. Nous avons mis en place un programme de rotation de postes et nous offrons de l'aide pour le paiement des frais d'études. Notre portail de formation en ligne propose aux employés

plus de 5 000 cours, outils et ressources. Tous les employés suivent un programme annuel de formations obligatoires traitant de divers sujets. Pour favoriser un apprentissage efficace, nous utilisons non seulement des méthodes de formation traditionnelles, mais aussi des méthodes fondées sur des technologies émergentes, comme les classes virtuelles, la simulation, la ludification et l'apprentissage social.



INVESTIR DANS LA PROCHAINE GÉNÉRATION D'EMPLOYÉS DE LA SUN LIFE

Il est urgent de trouver et de former la prochaine génération d'employés et de gestionnaires. Ils sont l'avenir de notre entreprise et ils nous apportent de nouvelles idées inspirantes pour répondre aux besoins de nos Clients.

Nous disposons de plusieurs programmes pour nous assurer d'avoir accès à un solide bassin de talents :

- Occasions de formation pratique pour les étudiants (stages coopératifs et programmes travail-études).
- Programme de rotation axé sur le développement du leadership : offre aux nouveaux diplômés l'occasion d'explorer différents types de postes à la Sun Life.

- Programme Leaders en action : permet d'accélérer la formation de gestionnaires talentueux et de les promouvoir à des postes supérieurs.
- Comité de réflexion sur la génération Y : formé d'employés de cette génération choisis par des responsables, ce comité permet à ses membres de faire du réseautage, de donner leur avis et de collaborer.
- Examen annuel des talents : permet de repérer de futurs hauts dirigeants dans l'ensemble de la Sun Life.
- Programme de planification de la relève pour tous les postes importants.



À L'ÉCOUTE DE NOS EMPLOYÉS

Nous favorisons un dialogue ouvert et constructif avec nos employés et cherchons à obtenir leur point de vue en utilisant diverses méthodes – notamment un programme de rétroaction de sources multiples, des évaluations du rendement, des séances de gestion de carrière, les médias sociaux et des sondages sur différents sujets, dont l'engagement.

RESSOURCES EN LIGNE :



[Site Carrières de la Sun Life](#)



Faits saillants 2019

 **85 %**

Taux d'engagement des employés

• Taux d'engagement de 85 % selon notre sondage sur l'engagement des employés 2019. Ce résultat dépasse la norme des sociétés mondiales de services financiers¹. Le sondage mesure des facteurs clés qui contribuent au rendement des employés et à leur expérience globale. Presque 80 % de notre effectif a participé au sondage.

• Lancement d'une plateforme numérique regroupant nos cinq systèmes de gestion de la formation existants. Cette plateforme fournit aux employés une formation personnalisée en fonction de leurs besoins et de leurs choix. Elle offre aussi un mode d'apprentissage social avec des collègues et permet à chacun de suivre le cheminement de formation des autres. Les employés

peuvent donner une note aux formations, les évaluer et partager celles qu'ils préfèrent avec leurs collègues. À la fin de 2019, 76 % de notre effectif utilisait la plateforme en ligne pour accéder à des programmes et des outils de formation.

43 millions de dollars

Somme investie dans la formation et le perfectionnement

• Occasions de formation accrues pour les employés en Asie. Par exemple :

> Programme de formation pratique de cinq mois pour développer plus rapidement les gestionnaires de niveau intermédiaire. Le programme

offrait notamment une expérience d'apprentissage polyvalente et encourageait la prise de risques et la confiance en soi. Il nous a permis d'obtenir des résultats tangibles et s'alignait sur nos priorités en matière de diversité et d'inclusion.

> Quatorze formations et webinaires sur la gestion efficace offerts à 336 gestionnaires pour les aider à développer leurs compétences en leadership. Nous avons conçu ces formations et webinaires en réponse aux commentaires fournis dans notre Sondage sur l'engagement à l'échelle mondiale.

• Cinquante-cinq mentors appariés à des employés et à des gestionnaires en Asie pour les aider à établir des contacts et à développer leur carrière.



Pour de l'information

sur les indicateurs clés du rendement liés à la gestion des talents voir les tableaux des [résultats ESG](#).



OBJECTIFS 2019	RÉSULTATS
• Continuer de mesurer le taux d'engagement de nos employés	✓ 85 %
• Continuer d'investir dans le développement des employés	✓ Objectif atteint
OBJECTIFS 2020	
• Maintenir le taux d'engagement de nos employés au-dessus de la norme de référence du secteur des services financiers ¹ .	
• Continuer d'investir dans le développement des employés	

¹ Selon les indices de référence des sociétés mondiales hautement performantes et des sociétés de services financiers à l'échelle mondiale de Willis Towers Watson.



Nous figurons au palmarès Indeed des meilleurs employeurs au Canada en 2019.

THE ELEVATED AWARDS
MOST INNOVATIVE WORKPLACES

Selon The Elevated Awards, nous figurons parmi les sociétés offrant les lieux de travail les plus novateurs.



Universum nous a désignés comme l'un des 100 employeurs les plus intéressants au pays pour les étudiants en 2019.



Nous avons été reconnus pour une cinquième année consécutive comme l'un des meilleurs employeurs pour les jeunes Canadiens.



Selon le Boston Globe, nous sommes l'un des meilleurs employeurs au Massachusetts.



Diversité et inclusion

Encourager la diversité et l'inclusion est la bonne chose à faire, et des études appuient fortement cette idée¹. Les entreprises dont la culture favorise la diversité et l'inclusion sont plus susceptibles d'être innovatrices et agiles et de surpasser leurs concurrents.

Notre ambition consiste à être parmi les meilleures compagnies d'assurance et de gestion d'actifs du monde – notre succès dépend de nos efforts sincères et concrets pour valoriser la diversité des gens et des cultures. Nous voulons comprendre et promouvoir tout ce qui contribue à faire de chaque employé et de chaque Client de la Sun Life une personne unique.

Notre approche

Partout à la Sun Life, nos pratiques incarnent notre volonté d'être une entreprise inclusive – elles reflètent notre engagement à l'égard de la diversité sous toutes ses formes (sexe, race, religion, âge, origines nationales, orientation sexuelle, capacités mentales et physiques) et encouragent les points de vue, les expériences et les croyances en tous genres. Nous pouvons ainsi offrir un milieu de travail respectueux et inclusif pour les employés, fournir un meilleur service aux Clients et soutenir notre engagement dans la collectivité.

Pour nos postes de haute direction, nous voulons accroître le pourcentage de femmes pour le faire passer à 40 % mondialement et le pourcentage de personnes des minorités visibles pour le faire passer à 25 % en Amérique du Nord.

Nous suivons nos progrès et déterminons les points à améliorer en comparant nos résultats aux meilleures pratiques externes – nous surveillons également différents indicateurs de diversité et d'inclusion. Par ailleurs, nous fournissons des données sur la diversité de notre effectif aux gestionnaires dans l'ensemble de la Sun Life. Ces données incluent les progrès accomplis quant à la représentation et les résultats des sondages sur l'engagement – ces résultats sont liés aux comportements inclusifs qui contribuent le plus à la culture de l'entreprise.

PRIORITÉ	OBJECTIF	MESURES CLÉS	ENGAGEMENTS ET AFFILIATIONS
COLLÈGUES	Établir les bases d'un milieu de travail respectueux des différences par des politiques, des pratiques et des programmes de sensibilisation axés sur l'inclusion	• Développer des politiques et des pratiques inclusives et faire un suivi des résultats • Mettre en place des programmes de développement et de mentorat axés sur la diversité des talents • Offrir de la formation sur les préjugés inconscients, les droits de la personne et le respect en milieu de travail • Lancer des initiatives d'engagement des employés s'appuyant sur nos réseaux d'inclusion	• Offrir des solutions ergonomiques et des technologies d'aide • Accroître le pourcentage de femmes mondialement, et de personnes des minorités visibles en Amérique du Nord, occupant un poste de direction • Utiliser les données sur la diversité et l'inclusion pour mesurer les progrès • Faciliter l'accès aux bureaux et aux technologies, notamment pour les personnes ayant un handicap
	Refléter la diversité et mieux cerner les besoins uniques de nos Clients dans tous nos secteurs d'activité, à l'échelle mondiale	• Refléter la diversité des cultures et des intérêts dans le marketing et la publicité • Former les employés à répondre à différents besoins • Offrir du matériel d'information et des services dans plusieurs langues • Utiliser nos réseaux d'inclusion internes pour mieux comprendre les besoins d'une clientèle diversifiée et y répondre	• Offrir des produits inclusifs (p. ex. couverture liée à l'affirmation du genre, accès à des services de soins virtuels en santé mentale)
CLIENTS			
COLLECTIVITÉS	Faire la promotion de collectivités plus inclusives	• Parrainer des organismes faisant la promotion de la diversité et leur verser des dons • Collaborer avec des groupes communautaires pour faire de la sensibilisation et développer une expertise (p. ex. Right to Play et Canada en programmation)	• Intégrer les politiques et pratiques d'inclusion des fournisseurs • Collaborer avec des organismes sans but lucratif centrés sur la diversité et l'inclusion



RESSOURCES EN LIGNE :

[La diversité et l'inclusion à la Sun Life](#)

¹Exemples : Deloitte Review, « The diversity and inclusion revolution », 2018; Forbes, « New Research: Diversity + Inclusion = Better Decision Making at Work », 2017.

● ●
DÉBUT

● ●
SÉCURITÉ FINANCIÈRE

● ●
MODE DE VIE SAIN

● ●
PLACEMENTS DURABLES

● ●
ENTREPRISE FIABLE ET RESPONSABLE

Orientation Client

Gestion des talents

Diversité et inclusion

Changements climatiques et environnement

Gestion du risque

Sécurité des données et protection des renseignements personnels

Pratiques de gouvernance et d'éthique

● ●
ANNEXES

34
Rapport sur la durabilité 2019 Sun Life

Faits saillants 2019

EMPLOYÉS

- Accroissement à 35 % du nombre de femmes à des postes de vice-présidente ou d'un niveau supérieur.

35 %

Femmes occupant un poste de vice-présidente ou d'un niveau supérieur

- Augmentation à 13,5 % de la représentation des minorités visibles à des postes de vice-président ou d'un niveau supérieur en Amérique du Nord.
- Développement d'une boîte à outils du gestionnaire recruteur pour aider les gestionnaires à acquérir des pratiques d'acquisition des talents inclusives et exemptes de préjugés.
- Appui à la Journée internationale des femmes dans tous les emplacements mondiaux de la Sun Life. Nous avons organisé diverses activités, par exemple du mentorat accéléré et des causeries avec des dirigeants.
- Plus de 50 activités organisées par des employés dans le cadre de nos réseaux internes d'inclusion. Ces activités soulignaient

la diversité de notre effectif et l'importance de promouvoir la diversité et l'inclusion.

- Lancement d'un nouveau groupe DiversesHabilités à l'interne – son objectif est de faciliter l'autonomie et l'inclusion des employés ayant des habiletés diverses.

CLIENTS ET COLLECTIVITÉS

- Ajout de l'affirmation de genre à l'assurance-maladie complémentaire pour les participants de nos régimes de garanties collectives au Canada.
- Accentuation des efforts pour relever le défi de la diversité des genres dans le secteur des technologies et offrir plus d'occasions de carrière aux femmes dans ce secteur. Par exemple, nous nous sommes associés avec six autres assureurs pour lancer le programme Women in Insurance STEM au Canada. Ce programme offre des stages en technologies de l'information à des étudiantes canadiennes inscrites à un programme universitaire en sciences, en technologies, en génie ou en mathématiques.
- Soutien apporté à la communauté durant le mois de la Fierté dans tous nos emplacements en Amérique du Nord. Les employés ont participé à huit défilés et à des festivals dans plusieurs villes.

réseaux
D'INCLUSION
de la Sun Life

réseaux
MOSAÏQUE FIERTÉ
Sun Life

HOLA
Hispanic Organization for Leaders and Achievers
AAHA
Asian American Heritage Association
BEA
Black Excellence Alliance

FEMMES D'ACTION
DIVERSES HABILITÉS



Nous figurons dans l'indice Bloomberg Gender-Equality 2020.



Pour la douzième année de suite, nous faisons partie du palmarès « Best Places to Work for LGBTQ Equality » du Human Rights Campaign Foundation's 2020 Corporate Equality Index.



Nous avons reçu la certification Parité de l'organisme Gouvernance au féminin pour notre solide engagement envers l'égalité des sexes au travail. Nous sommes l'une des huit organisations au Canada qui ont obtenu la certification Parité Platine.



ÉTUDE DE CAS

ENTREPRISE FIABLE ET RESPONSABLE / Diversité et inclusion

Produits inclusifs : Une nouvelle couverture pour les personnes en transition de genre

En 2019, nous avons lancé une couverture incluant l'affirmation du genre pour soutenir les personnes en transition et les aider à être totalement plural > elles-mêmes.

Notre assurance-maladie complémentaire soutient financièrement les participants en remboursant les frais couverts par leur régime au travail. Les employeurs peuvent offrir une couverture de base ou une couverture étendue :

Couverture de base : couverture des interventions chirurgicales de base non couvertes par le régime d'assurance-maladie provincial ou territorial de la personne. Par exemple, réduction de la pomme d'Adam et chirurgie de la voix.

Couverture étendue : couverture additionnelle pour les interventions chirurgicales visant à aligner des caractéristiques féminines ou masculines au sexe réassigné. Par exemple, réduction de la structure osseuse du visage et augmentation des joues.

Nous continuons de faire évoluer et de diversifier nos régimes de garanties collectives et d'autres produits pour répondre aux besoins de la population canadienne.



“ *Le fait qu'une personne ne soit pas reliée à son genre peut avoir des répercussions importantes sur son mieux-être mental, émotionnel et physique. Le processus d'affirmation du genre et les traitements hormonaux aident ces personnes à prendre confiance en elles et à sentir leur corps en harmonie avec leur expression de genre.* ”

Marie-Chantal Côté,
vice-présidente, développement du marché, Sun Life

● ●
DÉBUT

● ●
SÉCURITÉ FINANCIÈRE

● ●
MODE DE VIE SAIN

● ●
PLACEMENTS DURABLES

● ●
ENTREPRISE FIABLE ET RESPONSABLE

Orientation Client

Gestion des talents

Diversité et inclusion

Changements climatiques et environnement

Gestion du risque

Sécurité des données et protection des renseignements personnels

Pratiques de gouvernance et d'éthique

● ●
ANNEXES

35
Rapport sur la durabilité 2019 Sun Life

Salaire égal – Principe directeur

L'équité salariale est un aspect important pour une organisation réellement inclusive et équitable. À la Sun Life, l'un des cinq principes directeurs de la rémunération vise à favoriser l'équité pour tous les employés et à récompenser un rendement supérieur. Nous veillons à ce que les gestionnaires prennent des décisions de rémunération sans préjugés basées sur le rendement et à ce qu'ils revoient périodiquement les salaires versés pour les hommes et les femmes.

En 2019, nous avons analysé la rémunération totale moyenne entre hommes et femmes pour des postes d'un même niveau au Canada. Nous n'avons trouvé aucune différence de salaire pour les postes de vice-président et de vice-président principal, et une différence inférieure à 2 % pour les postes de gestionnaires et de professionnels. Ce faible écart découlait principalement de différences entre les postes et de facteurs démographiques – par exemple l'emplacement géographique; en effet, le coût lié aux talents varie selon l'endroit au Canada.

Pour surveiller et corriger les écarts de salaire, même petits, nous examinons chaque année les aspects suivants pour les hommes et les femmes :

- augmentation du salaire de base;
- gratification individuelle versée en fonction du rendement;
- rémunération incitative à long terme.

Nous n'avons pas trouvé de parti pris systémique dans la proportion d'hommes et de femmes qui touchent une rémunération incitative annuelle ou à long terme ni dans les valeurs fondées sur le rendement qui encadrent ces incitatifs.

POSTE ¹	Pourcentage de la paie totale moyenne des femmes par rapport aux hommes ²
Vice-président, vice-président principal	100 %
Gestion – Professionnel chevronné	98 %
Postes de professionnel et postes liés à l'administration et à l'exploitation	99 %

¹ Employés canadiens à temps plein seulement, à l'exception de ceux occupant un poste de vente de première ligne ou participant à un programme incitatif spécial.
² Comprend le salaire de base, la gratification annuelle versée en fonction du rendement et la rémunération incitative à long terme (s'il y a lieu).

En 2019, nous avons également lancé un nouvel outil pour aider les gestionnaires durant le cycle annuel de rémunération. Il leur permet de comparer leurs décisions de rémunération pour les hommes et les femmes en fonction des cotes de rendement, des rajustements salariaux, de la gratification annuelle et de la rémunération incitative à long terme. À mesure que nous accumulons des données, nous étendons l'utilisation de cet outil d'analyse de la paie à d'autres groupes diversifiés.



Pour de l'information
sur les indicateurs clés du rendement liés à la diversité et l'inclusion, voir les tableaux des [résultats ESG](#).



OBJECTIFS 2019	RÉSULTAT
• Accélérer l'engagement, la responsabilisation et la visibilité de notre leadership, à l'interne comme à l'externe • Renforcer les comportements inclusifs du point de vue des talents et du perfectionnement	✓ Objectif atteint – voir les engagements ✓ Objectif atteint – développement d'une boîte à outils du gestionnaire recruteur pour favoriser la diversité et l'inclusion et d'une approche de recrutement fondée sur les données
• Améliorer nos capacités d'inclusion à tous les niveaux, à l'échelle mondiale, grâce à la formation	✓ Objectif atteint – projet pilote de nouvelle appli d'apprentissage axée sur la promotion des comportements inclusifs
OBJECTIFS 2020	
• Accroître mondialement le nombre de femmes occupant un poste de vice-présidente ou d'un niveau supérieur • Accroître le nombre de personnes de minorités visibles occupant un poste de vice-président ou d'un niveau supérieur en Amérique du Nord • Étendre nos réseaux d'inclusion interne à nos activités en Asie	



Changements climatiques et environnement

Nous vivons dans un monde où les changements climatiques et la limitation croissante des ressources sont une réalité. Nous sommes conscients du défi que cela représente pour nos activités, nos Clients et les collectivités. Les renseignements que nous recueillons auprès des Clients, des consommateurs et des employés confirment que la responsabilité environnementale est une préoccupation importante qui exerce une forte influence sur l'image que les Clients se font des entreprises.

Ralentir les changements climatiques doit être une priorité mondiale, et nous avons un rôle important à jouer.

Notre approche

Parmi les nombreux défis environnementaux, les changements climatiques sont une menace grandissante à l'échelle de la planète. Pour les Nations Unies, c'est le problème central de notre époque. Nous agissons contre les changements climatiques sur plusieurs fronts : nous voulons réduire nos émissions de gaz à effet de serre (GES), contribuer à la résilience climatique et investir dans la transition vers une économie à faibles émissions de carbone.

Pour y arriver, nous voulons réduire l'intensité de nos émissions de GES à l'échelle mondiale de 20 % d'ici 2020 et de 30 % d'ici 2030 (en tonnes d'équivalent en dioxyde de carbone [CO₂] par pied carré, par rapport aux valeurs de 2014). Ces objectifs s'appliquent à l'ensemble de nos installations et de nos actifs immobiliers. En 2019, nous avons atteint notre cible de 20 % d'ici 2020 un an à l'avance.

Les risques non financiers que nous considérons pour nos activités de gestion d'actifs comprennent les risques physiques et de transition liés aux changements climatiques. Nous travaillons aussi à mieux comprendre et réduire les risques et les coûts potentiels que ces changements représentent pour nos activités en général.

Les services immobiliers de notre organisation internationale, de concert avec nos propriétaires d'immeubles et nos gestionnaires de propriétés, étudient comment améliorer la capacité de nos immeubles à résister aux effets des changements climatiques. Nous évaluons les conséquences potentielles de ces changements sur nos installations et nos actifs immobiliers – par exemple des tornades, des crues soudaines, des tempêtes de verglas ou des inondations côtières. Chaque année, nous modifions nos plans de poursuite des affaires en fonction des risques climatiques courants et à venir.

EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE ET BÂTIMENTS ÉCOLOGIQUES

L'exploitation de nos immeubles est un élément important de notre empreinte environnementale. Les immeubles émettent environ un tiers des émissions de GES et consomment 40 % de l'énergie dans le monde¹. Nous nous efforçons de gérer les impacts de nos immeubles de façon responsable et d'améliorer l'efficacité de nos opérations. Notre cadre de gestion environnementale oriente nos efforts tant pour nos installations que pour nos actifs immobiliers. BentalGreenOak, notre conseiller

en gestion de placements immobiliers, est un chef de file mondial de l'investissement durable. Il gère aussi un programme d'engagement des locataires centré sur :

- l'efficacité énergétique et la réduction des émissions de GES;
- le réacheminement des déchets;
- la conservation de l'eau;
- le maintien d'un environnement de travail sain et sécuritaire.

Nous continuons d'améliorer notre utilisation des ressources, de l'énergie et de l'eau pour la rendre plus efficace. Nous avons établi des normes de conception durable pour nos bureaux et, avant de signer un bail, nous évaluons la durabilité des sites potentiels au moyen d'une grille conçue à cet effet.

En Amérique du Nord, nous possédons ou louons plus de 21 millions de pieds carrés d'espaces certifiés « verts ». Tous nos bureaux importants au Canada ont reçu la certification Leadership in Energy and Environmental Design (LEED®)² ou BOMA BEST³. Beaucoup de propriétés parmi nos actifs immobiliers mondiaux ont également obtenu ces certifications.

¹ Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (IF PNUE), Bental Kennedy (maintenant BentalGreenOak) et REALPAC. Global ESG Real Estate Investment Survey Results, 2019.

² LEED®, acronyme de Leadership in Energy and Environmental Design™, est une marque déposée du U.S. Green Building Council®. Le Conseil du bâtiment durable du Canada est l'unique détenteur d'un permis d'utilisation de la marque LEED® au Canada.

³ La certification BOMA BEST (BEST Sustainable Buildings aux États-Unis) reconnaît l'excellence en matière de gestion et de performance énergétique et environnementale des immeubles commerciaux. Le programme est géré par la Building Owners and Managers Association of Canada (BOMA Canada) – les certifications sont décernées par la BOMA Canada en conjonction avec onze associations locales de la BOMA dans l'ensemble du Canada.

DÉPLACEMENTS D'AFFAIRES

Nos déplacements d'affaires sont aussi une source importante d'émissions. Nous avons des bureaux dans 27 marchés – réduire les déplacements d'affaires demeure donc un défi. Nous encourageons l'utilisation de réunions virtuelles, d'outils de collaboration en ligne et de moyens de transport « vert » comme le covoiturage, les transports en commun, le vélo et la marche. À certains endroits, nous facilitons l'utilisation de services de taxis utilisant des véhicules hybrides ou électriques. Nous offrons également des options de télétravail souples.

PAPIER ET DÉCHETS

Nous avons accompli de grands progrès dans l'utilisation responsable du papier. Nous voulons éliminer le papier dans nos opérations internes d'ici 2030. Nous encourageons nos employés et les locataires de nos immeubles à pratiquer le recyclage. De plus, nos principaux immeubles au Canada ont tous un programme de réacheminement des déchets. En Asie, nous incitons de plus en plus les gens à utiliser moins de plastique. Et des employés de l'ensemble de notre organisation participent à des activités de nettoyage de l'environnement qui font évoluer les choses dans leur collectivité.

APPROVISIONNEMENT

Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils se conforment à nos normes environnementales, sociales et de gouvernance (ESG). Nos [règles de conduite des fournisseurs](#) décrivent ces normes. Dans le cadre de notre processus d'approvisionnement, nous évaluons la performance ESG des nouveaux fournisseurs potentiels. Nous utilisons un questionnaire obligatoire sur la durabilité pour effectuer notre évaluation.



MESURER ET COMMUNIQUER NOTRE PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE

Nous surveillons et communiquons les données concernant les principaux indicateurs environnementaux, y compris nos émissions de GES. Nous pouvons ainsi mieux gérer nos émissions et mesurer nos progrès par rapport à nos objectifs.

Nos parties prenantes veulent connaître nos risques climatiques et les mesures que nous prenons pour les réduire. Nous nous sommes donc engagés à améliorer nos rapports sur les changements climatiques. Nous devons mieux comprendre les effets à long terme des changements climatiques sur nos portefeuilles d'assurance et de placements – nous avançons dans la bonne direction. Par exemple, nous avons fait des simulations de crise pour les changements climatiques. Par ailleurs, un groupe de nos hauts

dirigeants participe à l'élaboration d'un plan pour mettre en œuvre les recommandations du Groupe de travail sur la communication de l'information financière liée au changement climatique.

Nous récompensons l'atteinte des objectifs de performance pour nos cibles de réduction des GES et d'autres cibles environnementales. Par exemple, nous incluons des cibles de réduction de l'intensité énergétique et d'autres cibles connexes dans le plan de gestion du rendement des gestionnaires d'actifs pour certaines catégories d'actifs de notre groupe de placements immobiliers. Le plan de gestion du rendement est l'un des éléments utilisés pour déterminer les gratifications annuelles dans le cadre de la rémunération.

Engagements et affiliations

Pour mieux remplir nos engagements liés à l'environnement, nous participons à des programmes et à des forums externes.



● ●
DÉBUT

● ●
SÉCURITÉ
FINANCIÈRE

● ●
MODE DE VIE
SAIN

● ●
PLACEMENTS
DURABLES

● ●
ENTREPRISE
FIABLE ET
RESPONSABLE

Orientation Client

Gestion des talents

Diversité et inclusion

Changements
climatiques et
environnement

Gestion du risque

Sécurité des données
et protection des
renseignements
personnels

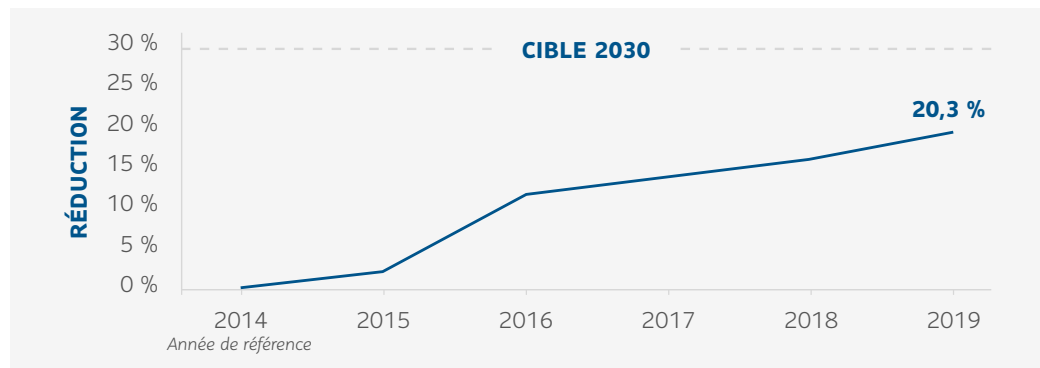
Pratiques de
gouvernance et
d'éthique

● ●
ANNEXES

38
Rapport sur
la durabilité 2019
Sun Life

Faits saillants 2019

Atteinte de notre cible de réduction de l'intensité des émissions de GES globales de 2020^{4, 5, 6, 7}



AMÉLIORER NOTRE PERFORMANCE LIÉE AUX CHANGEMENTS CLIMATIQUES

• Réduction de l'intensité énergétique et de l'intensité des émissions de GES, en partie grâce à nos programmes permanents d'efficacité et de conservation énergétiques et à un programme complémentaire d'engagement des locataires dans les édifices gérés par BentallGreenOak. La réduction touche l'ensemble de nos installations et de notre portefeuille de placements immobiliers en 2019, comparativement à 2018.

- > Réduction de l'intensité des émissions de GES de 3,8 % par rapport à 2018. Nous avons donc atteint notre cible de réduction de 20 % un an à l'avance, et nous demeurons en voie d'atteindre notre cible de 30 % d'ici 2030^{5, 6, 7}.
- > Réduction de 2 % de la consommation d'énergie et réduction de 3,2 % des émissions de GES, en termes absolus.

• Réduction de 8,5 % des émissions de GES liées aux déplacements d'affaires en 2019 par rapport à 2018 grâce à nos efforts pour réduire les déplacements. De plus, les employés ont fait 200 000 km de déplacements d'affaires en utilisant des véhicules à faibles émissions (véhicules hybrides ou électriques), ce qui a évité la production de 21 tonnes d'équivalent CO₂ (t éq. CO₂).

• Formation d'un comité directeur composé de membres de la haute direction – ce comité a encadré la mise en œuvre des recommandations du Groupe de travail sur la communication de l'information financière liée au changement climatique. Le comité a supervisé un projet de feuille de route pour appliquer les recommandations du groupe de travail. Une équipe de projet a créé la feuille de route après avoir :

- > analysé nos activités pour inclure les changements climatiques dans nos opérations;
- > étudié les pratiques et les attentes des entreprises du même secteur, des investisseurs et des organismes de réglementation.

• Examen dynamique de suffisance du capital (EDSC) pour évaluer notre exposition aux risques liés aux changements climatiques. Consultez [l'étude de cas](#) et la section [Gestion du risque](#) pour plus d'information.

• Déménagement des 1 800 employés de notre Centre de services de l'Asie – Inde dans un bâtiment plus écologique. Le nouvel immeuble nous a permis de réduire notre consommation d'électricité de 30 % par rapport à l'ancien. Les matériaux et produits employés pour la construction sont carboneutres et pourraient nous aider à obtenir la certification LEED pour ce projet dans l'avenir. Les produits utilisés incluent les tapis, les meubles, des filtres spéciaux pour purifier l'air et des revêtements de plancher carboneutres. Des « murs végétaux » ont été installés dans les aires communes. Ils ont permis d'ajouter 30 % plus de plantes intérieures que dans l'immeuble précédent. Par ailleurs, notre service de navette quotidienne pour les employés utilise uniquement des véhicules électriques.



Pour de l'information

sur les indicateurs clés du rendement liés aux changements climatiques et à l'environnement, voir les tableaux des [résultats ESG](#).



⁴ Tonnes d'équivalent en dioxyde de carbone par pied carré.

⁵ Composée des émissions résultant de l'énergie, de l'eau et des déchets (lorsqu'il existe des données relatives au poids), et normalisées pour éliminer l'incidence des conditions climatiques, du taux d'occupation et des coefficients d'occupation exceptionnels, pour le portefeuille de placements immobiliers du Canada, des États-Unis et à l'international là où la Sun Life a le contrôle financier, et pour les installations de plus de 40 000 pi² à l'échelle internationale là où la Sun Life a le contrôle financier.

⁶ Les réductions sur une période de 12 mois sont calculées annuellement. Nous les communiquons de façon cumulative par rapport aux valeurs de 2014.

⁷ Les réductions affichées tiennent compte de l'achat de crédits d'énergie renouvelable et des contreparties de la fixation du carbone (net, en fonction du marché).

● ●
DÉBUT

● ●
SÉCURITÉ
FINANCIÈRE

● ●
MODE DE VIE
SAIN

● ●
PLACEMENTS
DURABLES

● ●
ENTREPRISE
FIABLE ET
RESPONSABLE

Orientation Client
Gestion des talents
Diversité et inclusion

Changements
climatiques et
environnement

Gestion du risque

Sécurité des données
et protection des
renseignements
personnels

Pratiques de
gouvernance et
d'éthique

● ●
ANNEXES

39
Rapport sur
la durabilité 2019
Sun Life



ÉTUDE DE CAS

RENFORCER LA RÉSILIENCE

- Sondages d'évaluation menés dans 16 installations de la Sun Life en Amérique du Nord. Certains aspects de ces sondages portaient sur le climat – voir l'étude de cas.

- Exécution d'une étude intitulée Impact of Environmental Interventions on Corporate Real Estate Operations (BentallGreenOak). Des chercheurs universitaires ont examiné les données de durabilité recueillies sur une période de 15 ans pour les immeubles gérés par BentallGreenOak en Amérique du Nord. Les résultats démontrent clairement que les immeubles comportant des programmes axés sur l'environnement consomment moins d'énergie et ont des frais d'exploitation moins élevés.



Pour une neuvième année de suite, l'Environmental Protection Agency (EPA) des États-Unis a décerné le prix ENERGY STAR® Partner of the Year–Sustained Excellence à BentallGreenOak. Ce prix reconnaît le leadership de la Sun Life en matière de gestion de l'énergie et de réduction de l'empreinte environnementale.

Évaluation de la résilience climatique de nos immeubles

Les changements climatiques ont des conséquences importantes pour les immeubles et les villes. Nous prenons donc des mesures pour gérer le risque physique que ces changements représentent pour nos installations. Nous poursuivons aussi nos recherches pour trouver et évaluer des moyens d'adapter nos immeubles. Nous voulons améliorer notre niveau de préparation pour mieux résister aux événements météorologiques extrêmes.

En 2019, nous avons réalisé une étude d'évaluation du risque dans 16 de nos emplacements en Amérique du Nord. L'étude comprenait des sondages effectués sur place et examinait une gamme de risques potentiels pour nos immeubles. Ces risques incluaient notamment les éléments structurels, les aspects géographiques, la sécurité ainsi que les situations dangereuses liées aux événements météorologiques extrêmes et aux catastrophes naturelles.

Selon l'étude, les 16 emplacements sont globalement adéquats du point de vue des opérations dans des conditions d'occupation normales. Mais plusieurs risques ont été décelés – les plus importants concernent l'impact des changements climatiques. Pour chaque emplacement, l'étude recommande des mesures d'amélioration et de modernisation.

En 2020, nous continuerons d'évaluer ces risques. Nous utiliserons les données recueillies pour améliorer notre niveau de préparation et notre plan de poursuite des affaires et assurer la sécurité des employés.

Engagement environnemental dans la collectivité en 2019



Nous avons évité l'utilisation de 14 000 contenants de plastique et d'aluminium lors des championnats internationaux de courses de bateaux-dragons Sun Life Stanley 2019 à Hong Kong. Comme commanditaire en titre, nous avons collaboré avec une entreprise sociale et un groupe environnemental locaux pour installer des postes de ravitaillement en eau gratuits et des bacs de recyclage sur les lieux.



En 2019, à toutes les tournées Sun Life en Malaisie dans des centres commerciaux et lors d'événements clés, nous avons placé des vélos stationnaires pour promouvoir la durabilité. Plus de 7 000 Malaisiens ont pédalé et généré 2 500 kWh d'énergie verte.



Plus de 130 étudiants provenant de 7 marchés ont pris part à l'International STEMathon 2019 à Hong Kong. Durant les 30 heures de cette activité, les participants ont développé des solutions novatrices pour aider à protéger les océans.



Au Canada, des employés se sont joints à une activité de ramassage de déchets lors du Jour de la Terre. Des employés de Waterloo ont participé à un défi de covoiturage de un mois. La Sun Life s'est classée au 4^e rang parmi les 38 entreprises de la région qui étaient inscrites au défi.

● ●
DÉBUT

● ●
SÉCURITÉ FINANCIÈRE

● ●
MODE DE VIE SAIN

● ●
PLACEMENTS DURABLES

● ●
ENTREPRISE FIABLE ET RESPONSABLE

Orientation Client

Gestion des talents

Diversité et inclusion

Changements climatiques et environnement

Gestion du risque

Sécurité des données et protection des renseignements personnels

Pratiques de gouvernance et d'éthique

● ●
ANNEXES

40
Rapport sur la durabilité 2019
Sun Life

RÉDUIRE LES DÉCHETS

- Lancement d'un projet pilote pour améliorer le taux de réacheminement des déchets. Nous ferons un suivi du projet et colligerons les résultats en 2020.

- Réduction totale de 18 % de l'utilisation du papier sur 12 mois en Amérique du Nord. Cette diminution survient après l'atteinte en 2018 de notre objectif de réduction de l'utilisation du papier de 30 % d'ici 2020, par rapport aux données de 2014.

- Réduction de 53 % de l'utilisation des bouteilles d'eau de 20 litres en plastique dans notre centre de service de l'Asie – Inde, comparativement à 2018. Ce résultat a été atteint grâce à l'installation d'un système d'épuration d'eau par osmose inverse.



Les organismes Sustainable Waterloo Region et Region of Waterloo ont souligné le leadership de la Sun Life dans la promotion du transport durable en lui décernant le TravelWise Leadership and Innovation Award.



La Sun Life a obtenu un certificat d'excellence dans le cadre des Hong Kong Sustainability Awards. Ce certificat souligne nos remarquables réalisations en matière de durabilité.



ÉTUDE DE CAS

Modélisation de l'incidence des changements climatiques sur notre fonds général

Il est difficile d'évaluer le risque lié aux changements climatiques sur le plan de l'horizon, de la portée et de l'envergure. Il est donc crucial d'en surveiller l'évolution. En 2019, nous avons amélioré les simulations de crise pour notre fonds général après avoir réalisé une première simulation de changements climatiques en 2018. Cette simulation était basée sur l'examen dynamique de suffisance du capital (EDSC)¹ – nous avons appliqué des scénarios de changements climatiques à toutes les catégories d'actifs avec une projection de cinq ans. Les tests évaluaient :

- les dommages physiques potentiels à nos placements immobiliers selon différentes conséquences climatiques;

- les incidences financières possibles de la transition vers une économie à faibles émissions de carbone.

Les dommages physiques subis par nos installations sont demeurés légers. Quant aux incidences financières de la transition, en 2019, nous avons testé des réductions de prix d'actifs plus importantes pour les secteurs qui ont une empreinte carbone élevée. L'incidence sur les revenus a été plus grande, mais globalement, l'entreprise est demeurée financièrement saine avec de solides positions sur le plan du capital. Grâce aux simulations de crise, nous comprenons mieux les risques économiques et les mesures à prendre pour les atténuer.

Nous poursuivrons nos recherches sur les incidences potentielles des changements climatiques sur les secteurs dans lesquels nous investissons. Relativement à l'application des recommandations du Groupe de travail sur la communication de l'information financière liée au changement climatique (GCIFCC), nous allons également développer des mesures du risque lié aux changements climatiques.

Reportez-vous à la section [Gestion du risque](#) pour plus d'information.

¹ En 2020, l'Institut canadien des actuaires remplacera l'EDSC par l'Examen de la santé financière (ESF). Comme l'EDSC, l'ESF sera un élément clé des simulations de crise de la Sun Life. Les mesures effectuées avec l'ESF sont plus étendues et s'alignent sur celles prévues par l'évaluation interne du risque et de la solvabilité (Own Risk and Solvency Assessment – ORSA) de la Sun Life.

OBJECTIFS 2019

- Poursuivre les efforts pour réduire l'intensité de nos émissions de GES⁸ de 20 % d'ici 2020 et de 30 % d'ici 2030 (par rapport aux valeurs de 2014)^{9, 10, 11}

RÉSULTATS

- ✓ Objectif en voie d'être atteint

OBJECTIFS 2020

- Déterminer des moyens d'améliorer l'efficacité environnementale de nos opérations
- Améliorer notre programme d'approvisionnement durable
- Poursuivre l'évaluation des risques définis lors de l'étude des risques liés à nos emplacements en 2019

⁸ Tonnes d'équivalent en dioxyde de carbone par pied carré.

⁹ Composée des émissions résultant de l'énergie, de l'eau et des déchets (lorsqu'il existe des données relatives au poids), et normalisées pour éliminer l'incidence des conditions climatiques, du taux d'occupation et des coefficients d'occupation exceptionnels, pour le portefeuille de placements immobiliers du Canada, des États-Unis et à l'international là où la Sun Life a le contrôle financier, et pour les installations de plus de 40 000 pi² à l'échelle internationale là où la Sun Life a le contrôle financier.

¹⁰ Les réductions sur une période de 12 mois sont calculées annuellement. Nous les communiquons de façon cumulative par rapport aux valeurs de 2014.

¹¹ Les réductions affichées tiennent compte de l'achat de crédits d'énergie renouvelable et des contreparties de la fixation du carbone (net, en fonction du marché).



Gestion du risque

En tant que grande entreprise du secteur de l'assurance et de la gestion d'actifs, nous gérons divers types de risques internes et externes. Repérer et contenir ces risques est essentiel pour maintenir notre compétitivité, notre durabilité à long terme et notre capacité à respecter nos obligations financières envers nos Clients.

Dans un monde qui ne cesse d'évoluer, les risques sont toujours présents et changent constamment. Les entreprises font maintenant face à des risques accrus liés aux facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG). Ces risques incluent les changements climatiques, l'augmentation des cyberattaques et le vieillissement de la population. De nombreuses parties prenantes – notamment les investisseurs, les gouvernements et les organisations internationales – veulent connaître notre exposition à ces risques et savoir comment nous les gérons.

Notre approche

CADRE DE GESTION DES RISQUES

Notre cadre de gestion des risques comprend un ensemble de protocoles et de programmes pour mener à bien nos activités. Ils nous permettent de gérer les risques liés à l'offre de produits et de services aux Clients. Ce cadre de gestion s'étend à tous les secteurs et à toutes les régions où nous exerçons nos activités. Il inclut ce qui suit :



Culture de gestion du risque : notre culture de gestion du risque concerne notre façon d'agir et de réagir comme organisation – nous considérons les risques dans tout ce que nous faisons. Nous avons élaboré un énoncé de la culture de gestion du risque fondé sur des principes clés, dont le ton donné par la haute direction, la transparence, une mise à l'épreuve et des communications efficaces, les incitatifs et la responsabilité. Ces principes nous permettent d'intégrer une culture de gestion du risque solide et uniforme dans l'ensemble de l'entreprise. Nous favorisons les discussions sur les décisions relatives aux risques et incitons les employés à nous informer de toute préoccupation potentielle.



Formation liée au risque : à la Sun Life, nous avons tous la responsabilité de repérer et de gérer les risques lorsque nous prenons des décisions d'affaires. Grâce à notre programme de formation obligatoire, nos employés sont prêts à gérer le risque et ont les ressources et les connaissances requises pour repérer, atténuer et signaler les risques pouvant toucher nos activités. Cette formation couvre des sujets comme la préparation aux situations d'urgence, la santé et la sécurité, la poursuite des affaires, la sensibilisation à la criminalité financière et la protection des renseignements.



Principes directeurs en matière de gestion du risque : nos Principes directeurs en matière d'appétence pour le risque en sont un exemple. Ils établissent des restrictions précises qui définissent le niveau de risque global que nous sommes prêts à assumer. Notre appétence pour le risque vise à établir un équilibre entre les besoins, les perspectives en matière de ratio risque/rendement et les horizons de placement des principales parties prenantes.



Contrôle et responsabilité de la direction : notre modèle à trois lignes de défense décrit les tâches précises liées à la gestion des risques, à la surveillance et à la communication de l'information.

Modèle à trois lignes de défense de la Sun Life

1^{re}

ligne de défense :



Division

Constituée de l'équipe de direction de la division, qui doit gérer les risques intrinsèques aux opérations. L'équipe est responsable de déterminer les risques, de les évaluer, de les gérer, de les surveiller et d'en rendre compte.



2^e

ligne de défense :



Premier directeur de la gestion des risques et divers responsables des services

- Permet une supervision indépendante des programmes de gestion des risques à l'échelle de l'entreprise.
- Le premier directeur de la gestion des risques développe le cadre de gestion du risque, nos Principes directeurs en matière d'appétence pour le risque et les stratégies de gestion des risques.



3^e

ligne de défense :



Service d'audit interne

Veille de façon indépendante à la conception et à l'efficacité opérationnelle des pratiques de gestion du risque et des contrôles internes auprès de la direction, du comité d'examen des risques et de révision et des organismes de réglementation.



RESSOURCES EN LIGNE :



[Rapport annuel 2019 \(pages 53-77\)](#)



GESTION DES RISQUES ESG

Nous faisons face à des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) grandissants. Un risque ressort en particulier : les changements climatiques.

Atténuer et gérer les effets des changements climatiques constitue une priorité dans un contexte où ils sont une menace accrue. Nous poursuivons nos efforts pour mieux comprendre les risques, les coûts potentiels et les mesures à prendre pour :

- l'incidence des changements climatiques sur nos activités et nos parties prenantes;

- la transition de nos opérations vers une économie à faibles émissions de carbone et la résilience climatique;
- les nouvelles réglementations possibles sur l'environnement, par exemple celle sur le charbon.

Nous sommes heureux de soutenir le Groupe de travail sur la communication de l'information financière liée au changement climatique (GCIFCC). Les recommandations du GCIFCC forment un cadre uniforme et efficace pour la communication de l'information financière pour l'ensemble des industries. Ce cadre aidera notamment nos divisions de gestion d'actifs à

évaluer l'incidence des changements climatiques sur les entreprises dans lesquelles nous investissons. Comme nous l'indiquons dans la section [Changements climatiques et environnement](#), nous travaillons également à mettre en œuvre les recommandations du GCIFCC pour nos propres rapports financiers.

Les simulations de crise sont l'un des moyens que nous utilisons pour évaluer les risques et vérifier l'efficacité de nos mesures de contrôle internes. Ces simulations nous permettent d'analyser notre résilience en situation de crise. Nous simulons divers événements et leurs

répercussions – crise économique, pandémie, cyberattaque, conditions climatiques extrêmes (p. ex. des inondations) et autres événements. L'examen dynamique de la suffisance du capital (EDSC)¹ que nous effectuons annuellement est un bon exemple de programme de simulation de crise. Chaque année, nous mettons à jour nos plans de poursuite des affaires en fonction de l'évolution des risques et des résultats de nos simulations.

Nous discutons aussi dans le présent rapport de notre façon de gérer les autres risques ESG.

¹ En 2020, l'Institut canadien des actuaires remplacera l'EDSC par l'Examen de la santé financière (ESF). Comme l'EDSC, l'ESF sera un élément clé des simulations de crise de la Sun Life. Les mesures effectuées avec l'ESF sont plus étendues et s'alignent sur celles prévues par l'évaluation interne du risque et de la solvabilité (Own Risk and Solvency Assessment – ORSA) de la Sun Life.



DÉBUT



SÉCURITÉ
FINANCIÈRE



MODE DE VIE
SAIN



PLACEMENTS
DURABLES



ENTREPRISE
FIABLE ET
RESPONSABLE

Orientation Client

Gestion des talents

Diversité et inclusion

Changements
climatiques et
environnement

Gestion du risque

Sécurité des données
et protection des
renseignements
personnels

Pratiques de
gouvernance et
d'éthique



ANNEXES

43

Rapport sur
la durabilité 2019
Sun Life

Faits saillants 2019

• Cote « forte » et notes positives reçues d'une importante agence de notation du crédit pour nos pratiques de gestion du risque d'entreprise. L'agence a considéré que notre culture de gestion du risque était bonne pour les raisons suivantes :

- > fonction de gestion du risque indépendante et bien pourvue en personnel;
- > participation active du conseil d'administration;
- > énoncé officiel d'appétence pour le risque;
- > liens clairement établis entre le risque et la rémunération.



94 %

des employés ont suivi une formation sur les risques

- Utilisation de l'EDSC pour évaluer notre exposition aux risques liés aux changements climatiques. Cette évaluation tient compte des risques pour nos activités d'assurance-vie, d'assurance-maladie et de placements exclusifs. Globalement, la Sun Life demeure financièrement saine avec de solides positions sur le plan du capital. Pour plus d'information sur l'impact des changements climatiques sur notre portefeuille de placements, allez à la section [Changements climatiques et environnement](#).
- Établissement d'un groupe de travail afin de dresser une feuille de route pour mettre en œuvre les recommandations du GCIFCC.
- Lancement d'une campagne de sensibilisation sur les risques durant le Mois de la prévention de la fraude. La campagne soulignait le problème croissant de la fraude liée aux garanties collectives et expliquait comment la repérer et la prévenir.



ÉTUDE DE CAS

La fraude liée aux garanties collectives : un risque grandissant

La gestion du risque de fraude est une priorité pressante. Les procédés frauduleux prennent de l'ampleur et sont de plus en plus sophistiqués. Nous voulons réduire le risque de fraude et nous assurer que les régimes de garanties collectives restent viables.

Nous jouons un rôle important en informant les parties prenantes publiques et privées sur le risque majeur que la fraude représente pour le coût et la viabilité des régimes de garanties collectives. La fraude basée sur des stratagèmes de collusion peut entraîner des coûts de plusieurs centaines de millions de dollars par année en fausses demandes de règlement.

Nous continuons de recruter du personnel et d'investir dans la science des données et les techniques d'enquête pour repérer la fraude et y mettre fin. Nous cherchons aussi activement des occasions de faire de la sensibilisation sur la fraude et d'améliorer la collaboration pour réduire le risque. Voici quelques exemples :

- Développement de matériel d'information et de campagnes pour sensibiliser les participants et les promoteurs de régime sur la fraude et ses conséquences.
- Publication d'articles dans les médias sociaux et les magazines de l'industrie

rapportant notre expérience dans le repérage et la prévention de la fraude.

- Présentations dans plusieurs organismes de maintien de l'ordre à l'échelle locale, provinciale et nationale pour expliquer le problème de la fraude, souligner son importance et améliorer la collaboration.
- Efforts pour informer les organismes de réglementation provinciaux sur le risque de fraude et discussions sur des idées pour améliorer le cadre de gouvernance actuel.

OBJECTIFS 2019

- Poursuivre les simulations de crise liée aux changements climatiques pour le portefeuille de notre fonds général afin de mieux comprendre les risques
- Évaluer le profil des risques liés à la durabilité de notre plan stratégique à long terme
- Continuer la discussion sur les risques liés à la durabilité dans les réunions et comités de haute direction

RÉSULTATS

- ✓ Objectif atteint
- ✓ Objectif atteint
- ✓ Le comité de direction sur l'examen des risques a reçu une mise à jour sur le risque lié aux changements climatiques au début de 2019.

Chaque trimestre, le premier directeur de la gestion des risques présente un rapport sur les risques majeurs et émergents au comité d'examen des risques et de révision du conseil d'administration. Ce rapport traite également des changements climatiques.

OBJECTIFS 2020

- Poursuivre la mise en œuvre des recommandations du Groupe de travail sur la communication de l'information financière liée au changement climatique
- Continuer d'évaluer le profil des risques liés à la durabilité de notre plan stratégique à long terme
- Poursuivre la discussion sur les risques liés à la durabilité dans les réunions et comités de haute direction



Sécurité des données et protection des renseignements personnels

À la Sun Life, nous utilisons de plus en plus les données pour avoir avec nos Clients des échanges personnalisés, prédictifs et proactifs qui les aident à atteindre leurs objectifs. Nos Clients s'attendent à ce que nous protégeons ces données. Notre gestion prudente et responsable des données de nos Clients est donc devenue un enjeu crucial.

Les données personnelles et leur utilisation, bonne ou mauvaise, ne cessent de faire les gros titres. Les entreprises doivent faire preuve de vigilance pour se protéger contre tous les types de cybermenaces.

Notre approche

SÉCURITÉ DES DONNÉES

À la Sun Life, la cybersécurité est une priorité centrale. Protéger les données de nos Clients est essentiel à la façon dont nous exerçons nos activités. Nous continuons de perfectionner nos moyens de défense pour qu'ils demeurent efficaces face à l'évolution des cybermenaces.

Nous avons élaboré un programme mondial de sensibilisation à la sécurité pour que nos employés connaissent leurs responsabilités en matière de sécurité et pour aider à protéger nos Clients. Le programme comprend une formation sur la sécurité et des communications périodiques générales et ciblées. Nous offrons également à nos employés des ressources pour les aider à remplir leurs responsabilités pour la protection des données. Toutes les activités de sensibilisation sont liées afin d'accroître le savoir-faire relatif à la sécurité et notre résilience face aux cybermenaces.

Nous utilisons un modèle à trois lignes de défense pour la gouvernance des risques – ce modèle tient compte de la gestion des risques de sécurité (voir la section [Gestion du risque](#)). Nous avons établi une stratégie de « défense en profondeur » – nous employons plusieurs mécanismes de contrôle pour protéger les données : protection contre les dénis de service, pare-feu pour les applications Web, surveillance en cas d'intrusion, mesures de détection et

d'intervention aux points d'extrémité, protection contre les logiciels malveillants, chiffrement des données. Nous appliquons aussi les principales normes, comme le cadre de cybersécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST). Ce cadre décrit les meilleures pratiques que les entreprises peuvent adopter pour mieux comprendre, gérer et réduire les risques liés à la sécurité des données.

Nous utilisons plusieurs services de cyberrenseignements pour faire le suivi des plus récentes cybermenaces, les évaluer et nous défendre contre elles. Nous participons également à plusieurs comités de l'industrie pour partager renseignements et meilleures pratiques et nous protéger contre les cybermenaces. Ces comités incluent les suivants :

- le groupe de spécialistes de l'Association des banquiers canadiens (ABC);
- le groupe de travail mensuel de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP);
- l'Échange canadien de menaces cybernétiques

Chaque trimestre, nous produisons un rapport sur les cyberrisques et la cybersécurité pour le comité d'examen des risques et de révision du conseil d'administration.

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Notre programme mondial de protection des renseignements s'insère dans un cadre intégré de gestion du risque à l'échelle de l'entreprise et comporte une série de normes et de processus. Les Clients nous confient leurs renseignements personnels – notre engagement à l'égard de la protection des renseignements personnels explique les mesures que nous prenons pour protéger ces renseignements.

La protection des renseignements personnels fait partie intégrante du développement de nos produits. Lorsqu'un projet est lancé ou modifié, nous prévoyons une évaluation des répercussions sur la protection des renseignements personnels (ERPRP) pour repérer et gérer les risques. Nous ajoutons également des clauses particulières dans nos contrats avec les tiers fournisseurs de services qui ont accès aux renseignements personnels de nos Clients. Nos employés reçoivent une formation sur la protection des renseignements – nos lignes directrices sur la confidentialité des renseignements les aident à appliquer nos pratiques et à comprendre la réglementation.

Chaque trimestre, nous présentons au conseil d'administration un rapport sur des questions importantes liées à la protection des renseignements personnels.

● ●
DÉBUT

● ●
SÉCURITÉ
FINANCIÈRE

● ●
MODE DE VIE
SAIN

● ●
PLACEMENTS
DURABLES

● ●
ENTREPRISE
FIABLE ET
RESPONSABLE

Orientation Client

Gestion des talents

Diversité et inclusion

Changements
climatiques et
environnement

Gestion du risque

Sécurité des données
et protection des
renseignements
personnels

Pratiques de
gouvernance et
d'éthique

● ●
ANNEXES

45
Rapport sur
la durabilité 2019
Sun Life

Faits saillants 2019

MESURES DE CYBERDÉFENSE

- Plus de douze projets réalisés pour améliorer nos capacités de cybersécurité. Certains visaient à revoir nos procédures pour tenir compte des lignes directrices du Bureau du surintendant des institutions financières en cas d'incidents liés à la technologie et la cybersécurité.
- Plus de 430 000 simulations d'hameçonnage dans l'année. Elles ciblaient les employés et les fournisseurs de la Sun Life dans le monde et certains conseillers au Canada. Elles utilisaient des exemples réels d'hameçonnage adaptés selon la division. Les résultats s'améliorent avec le temps.
- Séances d'information, présentations et ressources ciblées et personnalisées offertes à des groupes d'employés.

AMÉLIORATION DE LA GOUVERNANCE POUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS À L'ÉCHELLE MONDIALE

- Nouveaux principes directeurs internes pour la protection des données des Clients, examinés par notre conseil d'administration.
- Mise à jour et uniformisation des processus et des outils utilisés à l'échelle de la Sun Life pour l'évaluation des répercussions sur la protection des renseignements personnels. Les employés l'utilisent pour gérer l'impact des projets sur la protection des renseignements avant leur lancement.

- Participation à des conférences et à des activités dans la collectivité pour informer les acteurs de l'industrie et le public sur l'évolution des menaces touchant la protection des renseignements personnels et la sécurité.
- Acteur important de l'initiative « Axé sur les données » du Conseil canadien des affaires (CCA). Cette initiative vise à formuler des recommandations pour le gouvernement fédéral – il s'agit de moderniser les politiques canadiennes encadrant l'utilisation des données au bénéfice des particuliers et des entreprises.
- Une seule plainte fondée liée à la sécurité des données reçue de la part d'un organisme de réglementation en 2019. Selon l'organisme, la plainte était fondée et a été réglée de façon satisfaisante.

AIDE AU DÉVELOPPEMENT DES TALENTS EN CYBERSÉCURITÉ

- Soutien offert pour développer le programme d'un nouveau certificat d'études supérieures en gestion de la cybersécurité et des cybermenaces au Seneca College. Ce certificat permettra d'accroître le nombre de spécialistes en cybersécurité requis pour faire face aux nombreux défis posés par les cybermenaces.

Alice Thomas, première directrice des technologies numériques à la Sun Life, a reçu le prix « Advocate of the Year » lors de l'événement Women in IT 2019 à Toronto. Ce prix souligne ses efforts pour encourager les femmes à entreprendre une carrière dans le domaine des technologies.

Nos principes directeurs pour la protection des données des Clients

Ils encadrent notre utilisation des données de nos Clients à l'interne pour donner vie à notre raison d'être : aider les Clients à atteindre une sécurité financière durable et un mode de vie sain. Détenir ces données est à la fois un privilège et une grande responsabilité. Dès maintenant, nous intégrons plus concrètement ces principes dans nos lignes directrices de gouvernance et nos pratiques d'affaires. Nous communiquerons les principes suivants à nos Clients :

- ✓ Les données Clients servent à concrétiser notre raison d'être.
- ✓ Nous ne vendons jamais les données de nos Clients.
- ✓ Nous informons nos Clients des raisons qui motivent la cueillette et l'utilisation de leurs données.

RESSOURCES EN LIGNE :

[Notre engagement à l'égard de la protection des renseignements personnels](#)
[Nos mesures de protection](#)



OBJECTIFS 2019	RÉSULTATS
• Terminer la mise au point et lancer nos nouveaux outils et processus d'évaluation des répercussions sur la protection des renseignements personnels (ERPRP) à l'échelle mondiale • Améliorer les pratiques dans l'ensemble de l'entreprise pour intégrer les notions éthiques dans le développement de capacités numériques novatrices • Poursuivre la centralisation et l'automatisation des fonctions de sécurité	✓ Objectif atteint ✓ Inclus dans le processus ERPRP révisé ✓ Mise en œuvre de projets comme la détection automatique des menaces et la mise en place d'une plateforme de renseignements sur les vulnérabilités et les risques
• Effectuer des tests de préparation et des simulations de cyberrésilience	✓ Objectif atteint
OBJECTIFS 2020	
• Tirer parti de l'analytique en cybersécurité pour améliorer les contrôles de suivi, les enquêtes, les rapports et les capacités de réponse • Poursuivre l'amélioration des pratiques à l'échelle de l'entreprise pour intégrer les notions éthiques dans le développement de capacités numériques novatrices • Déployer mondialement les nouveaux principes directeurs pour la protection des données des Clients de la Sun Life annoncés en 2019 • Travailler avec les autorités fédérales et provinciales au Canada sur des politiques publiques touchant les questions de protection, de transférabilité et d'innovation liées aux renseignements personnels	

Pour de l'information sur les indicateurs clés du rendement liés à la sécurité et à la protection des renseignements personnels, voir les tableaux des [résultats ESG](#).

● ●
DÉBUT

● ●
SÉCURITÉ FINANCIÈRE

● ●
MODE DE VIE SAIN

● ●
PLACEMENTS DURABLES

● ●
ENTREPRISE FIABLE ET RESPONSABLE

Orientation Client

Gestion des talents

Diversité et inclusion

Changements climatiques et environnement

Gestion du risque

Sécurité des données et protection des renseignements personnels

Pratiques de gouvernance et d'éthique

● ●
ANNEXES



Pratiques de gouvernance et d'éthique

Une gouvernance et un comportement sans reproche sont essentiels pour les entreprises centrées sur la durabilité. C'est particulièrement important pour des sociétés de services financiers comme la nôtre, dont les activités reposent sur la confiance du public. Nous devons agir de façon responsable, faire les choses qui s'imposent et inspirer la confiance quant à la façon dont nous exerçons nos activités.

Par ailleurs, nous sommes une société cotée en bourse dans un secteur fortement réglementé. Nous devons donc satisfaire à des exigences légales et respecter les normes de l'industrie. Cela est important pour nous assurer que nous défendons les intérêts des actionnaires et des parties prenantes en agissant de façon responsable.

Notre approche

L'intégrité est au cœur de ce que nous sommes. Notre succès repose sur des pratiques de gouvernance rigoureuses, et nous menons nos activités dans la transparence en nous appuyant sur une culture de l'éthique.

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

Nous nous engageons à maintenir des pratiques de gouvernance de premier ordre. La gouvernance d'entreprise exige la conciliation des intérêts de la direction, du conseil d'administration, des actionnaires, des Clients et des autres parties prenantes. Notre approche s'applique en premier lieu à notre conseil d'administration. Le conseil est constitué de 11 administrateurs. De ce nombre, 10 – dont le président – sont indépendants. Ainsi, nous nous assurons de tenir compte des intérêts à long terme de nos parties prenantes. Le conseil d'administration améliore et examine constamment ses processus et ses méthodes de gouvernance. Nous restons ainsi à l'affût des changements de réglementation et des attentes des marchés.

Les principes directeurs sur la diversité de notre conseil d'administration portent sur plusieurs éléments – genre, âge, origine ethnique, orientation sexuelle, handicap et emplacement géographique. Ces principes comportent aussi une cible d'au moins 30 % de femmes

administratrices. Nous voulons hausser ce pourcentage pour le recrutement de candidates. Pour en savoir plus sur nos efforts de diversité et d'inclusion, consultez la section [Diversité et inclusion](#).

Le conseil d'administration surveille également nos projets relatifs à la durabilité. Pour plus d'information sur notre approche de surveillance et de gouvernance de la durabilité, allez à la section [Durabilité et gouvernance](#).

ÉTHIQUE ET CONFORMITÉ

Agir de manière éthique fait partie intégrante de notre culture d'entreprise. Nous avons établi des lignes directrices et des règles strictes pour encadrer nos activités. Nous tenons à ce que toute personne qui représente la Sun Life¹ se comporte de manière responsable. Et nous nous attendons à ce qu'elle assume la responsabilité de ses actes et respecte les lois applicables partout où nous exerçons nos activités.

[Nos Règles de conduite professionnelle](#) formulent des normes claires pour assurer un comportement éthique, intègre et professionnel. Ces règles aident nos employés à bien agir. Nous disposons de contrôles, de lignes directrices et de programmes solides pour appuyer les règles de conduite et prévenir et détecter toute forme de corruption. Ainsi, nous protégeons notre entreprise et nos Clients et respectons les lois et la réglementation.

Chaque année, nous passons nos règles de conduite en revue et y apportons les modifications nécessaires. Nous demeurons ainsi au diapason des tendances émergentes et d'une industrie en évolution. Tous les employés et les membres du conseil d'administration doivent remplir une déclaration de conformité annuelle. En la remplissant, ils doivent aussi démontrer qu'ils connaissent nos règles de conduite.

Nous nous sommes engagés à observer la lettre et l'esprit des lois et des règlements anticorruption des pays où nous exerçons nos activités. Nous avons pour principe de ne jamais nous livrer à des actes de corruption et de signaler immédiatement toute violation potentielle des lois applicables.

Nos règles de conduite encouragent nos employés à exprimer leurs préoccupations et interdisent toute forme de représailles. Elles exigent aussi que les employés et les membres du conseil d'administration signalent tout comportement connu ou potentiel contraire à l'éthique. La ligne éthique des employés permet à ces derniers de jouer un rôle actif dans la protection de l'organisation. Ils peuvent obtenir des conseils et signaler les infractions de façon anonyme. Notre équipe du contrôle de la conformité à l'échelle mondiale fait le suivi des signalements sur la ligne éthique.

¹ Tous les employés et administrateurs de la Sun Life, de ses filiales et de ses coentreprises et tous les tiers la représentant ou agissant en son nom.

VENTE ET MARKETING RESPONSABLES

Le traitement équitable des clients fait partie intégrante de notre culture de l'éthique. Nous et nos tiers représentants veillons à garder nos relations avec les Clients au premier plan – cela touche tous les aspects des activités liées à nos produits et services, dont la conception, le marketing, la vente et l'exécution. Nos structures de rémunération, de commissions et d'intéressement favorisent de bonnes pratiques de vente. Notre matériel de vente et de publicité, y compris les prospectus et le matériel de point de vente, fournit une information exacte, claire et complète. Nous avons tous la responsabilité de prendre en considération l'intérêt du Client dans toutes les étapes du cycle de vie d'un produit, et nos produits et services doivent lui procurer une juste valeur.

PROTECTION DES INTÉRÊTS ET POLITIQUES PUBLIQUES

Nous interagissons activement avec les gouvernements et les organismes de réglementation pour leur présenter nos points de vue, ceux de nos Clients, de nos employés et de nos collectivités et prendre part au débat public en ce qui a trait à nos activités. Nous nous y employons directement ou par notre participation à des associations sectorielles, comme l'Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes (ACCAP), l'American Council of Life Insurers et la Hong Kong Federation of Insurers. Vous trouverez dans l'ensemble du rapport les faits saillants de nos activités liées aux politiques publiques en 2019.

Partout où nous sommes implantés, nous respectons les lois et règlements encadrant le lobbying et faisons preuve de transparence quant à nos positions et à nos activités concernant les politiques publiques. Nos Principes directeurs en matière de gestion du risque de non-conformité et nos Principes directeurs en matière de prévention de la corruption sont soutenus par nos Règles de conduite professionnelle. Ils établissent des paramètres et des restrictions clairs concernant nos relations avec les politiciens et les représentants des gouvernements.

RESSOURCES EN LIGNE :

[Charte du conseil d'administration](#)

[Principes directeurs relatifs à l'indépendance des administrateurs](#)

[Circulaire d'information de la direction](#)



Faits saillants 2019

- Atteinte continue de notre cible d'au moins 30 % de femmes dans le conseil d'administration – le conseil compte actuellement quatre femmes (36 %). De plus, trois des quatre comités du conseil (75 %) sont présidés par une femme.



de femmes dans le conseil d'administration

- Tenue de 23 séances d'information en conjonction avec les réunions du conseil d'administration et de ses comités. Ces séances d'information aident les administrateurs à mieux comprendre nos opérations et l'environnement dans lequel nous exerçons nos activités. Consultez la circulaire d'information de la direction 2020 pour la liste complète des séances de 2019.

- Modifications apportées aux principes directeurs sur la diversité du conseil d'administration – le but était d'élargir la liste des facteurs de diversité à considérer pour les candidatures au poste d'administrateur.

- Poursuite de l'uniformisation et de l'amélioration de notre formation annuelle sur les règles de conduite et de la déclaration associée pour renforcer notre culture axée sur l'éthique et la conformité.

- Sensibilisation des employés dans le cadre de notre programme de lanceur d'alerte pour souligner l'importance de signaler les comportements contraires à l'éthique.



Pour la onzième année consécutive, la Sun Life figure parmi les dix premières entreprises dans le palmarès Board Games présenté dans le Report on Business du *Globe and Mail*, qui évalue les pratiques de gouvernance des grandes entreprises canadiennes.



Pour de l'information

sur les indicateurs clés du rendement liés aux pratiques de gouvernance et d'éthique, voir les tableaux des [résultats ESG](#).



OBJECTIFS 2020

- Maintenir l'objectif d'au moins 30 % de femmes au conseil d'administration
- Passer en revue et modifier les Règles de conduite professionnelle

● ●
DÉBUT

● ●
SÉCURITÉ FINANCIÈRE

● ●
MODE DE VIE SAIN

● ●
PLACEMENTS DURABLES

● ●
ENTREPRISE FIABLE ET RESPONSABLE

Orientation Client

Gestion des talents

Diversité et inclusion

Changements climatiques et environnement

Gestion du risque

Sécurité des données et protection des renseignements personnels

Pratiques de gouvernance et d'éthique

● ●
ANNEXES

48
Rapport sur la durabilité 2019
Sun Life

À propos du rapport

Nous publions notre rapport sur la durabilité chaque année – ce document fait le point sur nos engagements et nos programmes de durabilité partout dans le monde et sur les progrès que nous avons accomplis.



GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI) (INITIATIVE MONDIALE SUR LES RAPPORTS DE PERFORMANCE)

Le présent rapport porte sur les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) les plus pertinents pour nos activités et nos parties prenantes. Nous avons déterminé ces facteurs dans le cadre d'une évaluation de leur pertinence et du processus de développement de notre stratégie en 2019. Le rapport a été préparé en conformité avec les critères « essentiels » des lignes directrices de la GRI. Reportez-vous à [l'Index GRI](#) pour les renseignements connexes.



NOTRE PROCESSUS

Nous voulons fournir un constat précis et objectif de notre performance en matière de durabilité. Pour y arriver, nous soumettons le rapport à l'examen de plusieurs groupes :

- experts internes;
- haute direction;
- membres de notre Conseil international sur la durabilité;
- comité interne sur la communication de l'information;
- comité de la gouvernance, des nominations

et des placements, qui relève du conseil d'administration et qui approuve le rapport avant sa publication.

Nous n'avons pas soumis l'ensemble du rapport à l'examen d'un organisme indépendant. Toutefois, notre société de gestion des biens immobiliers, BentallGreenOak, fait vérifier certains indicateurs environnementaux par des tiers¹ – cela comprend une partie importante de la consommation d'énergie et des émissions relatives aux placements immobiliers de la Sun Life².



PORTÉE DU RAPPORT

Le présent rapport porte sur la Financière Sun Life inc. et, s'il y a lieu, sur ses filiales, coentreprises et entreprises associées. Il couvre l'année financière du 1^{er} janvier au 31 décembre 2019. Sauf indication contraire, tous les renseignements qu'il contient correspondent aux données arrêtées au 31 décembre 2019 et inscrites dans l'exercice clos à cette date. Tous les montants sont indiqués en dollars canadiens, à moins d'indication contraire. Les termes « nous », « notre » et « nos », « la Compagnie », « Sun Life » et « Financière Sun Life » font référence à la Financière Sun Life inc. et, s'il y a lieu, à ses filiales, coentreprises et entreprises associées.

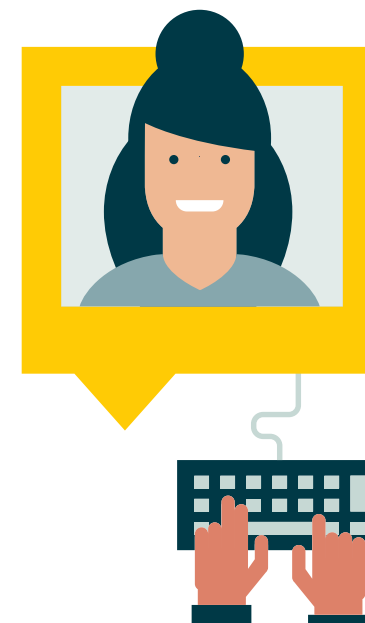
¹ S'applique aux données de 2017 et de 2018. La vérification des données de 2019 est prévue en mai 2020.

² Pour plus d'information sur la mission de vérification de BentallGreenOak, rendez-vous sur le site www.bentallgreenoak.com.



Commentaires

Nous souhaitons obtenir vos commentaires sur le rapport. Vous pouvez nous les transmettre à l'adresse durabilite@sunlife.com.



Soutien à l'atteinte des objectifs de développement durable

Par nos initiatives et nos priorités mondiales de durabilité, nous soutenons les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies. Nous nous concentrons sur trois objectifs. Les exemples ci-dessous montrent comment nos activités s'alignent sur les cibles des ODD où nous croyons pouvoir apporter notre meilleure contribution.

ODD	CIBLES	CONTRIBUTION DE LA SUN LIFE		
	8.3 Promouvoir des politiques axées sur le développement qui favorisent des activités productives, la création d'emplois décents, l'entrepreneuriat, la créativité et l'innovation et stimulent la croissance des microentreprises et des petites et moyennes entreprises et facilitent leur intégration dans le secteur formel, y compris par l'accès aux services financiers	 Sécurité financière - Soutenir la création d'emploi et la croissance des petites et moyennes entreprises grâce à notre chaîne d'approvisionnement et à nos achats. - Offrir à tous un accès élargi à des solutions d'assurance et de gestion de patrimoine.	 Gestion des talents - Investir dans la formation de nos employés actuels et futurs pour qu'ils acquièrent des compétences technologiques. - Offrir des pratiques d'emploi progressistes et un grand choix de carrière à tous, dont les femmes, les jeunes et les personnes ayant un handicap.	
	8.4 Améliorer progressivement, jusqu'en 2030, l'efficacité de l'utilisation des ressources mondiales du point de vue de la consommation comme de la production et s'attacher à ce que la croissance économique n'entraîne plus la dégradation de l'environnement, comme prévu dans le cadre décennal de programmation relatif à la consommation et à la production durables, les pays développés montrant l'exemple en la matière	 Changements climatiques et environnement - Réduire nos émissions de gaz à effet de serre de 20 % d'ici 2020 et de 30 % d'ici 2030 (cibles en tonnes d'équivalent de dioxyde de carbone (CO₂) par pied carré, par rapport aux valeurs de 2014). - Diminuer l'utilisation du papier de 30 % d'ici 2020 (cible fondée sur nos activités en Amérique du Nord, par rapport aux valeurs de 2014). - Réacheminer les déchets de nos principaux emplacements.	 Diversité et inclusion Offrir de l'accompagnement, de la formation et des ressources pour des employés divers dans un cadre stratégique axé sur la diversité et l'inclusion.	
	8.5 D'ici à 2030, parvenir au plein emploi productif et garantir à toutes les femmes et à tous les hommes, y compris les jeunes et les personnes handicapées, un travail décent et un salaire égal pour un travail de valeur égale			
	8.10 Renforcer la capacité des institutions financières nationales de favoriser et généraliser l'accès de tous aux services bancaires et financiers et aux services d'assurance			Cliquer sur chacun des éléments ci-dessus pour des exemples de 2019

Cliquer sur chacun des éléments ci-dessus pour des exemples de 2019

● ●
DÉBUT

● ●
SÉCURITÉ FINANCIÈRE

● ●
MODE DE VIE SAIN

● ●
PLACEMENTS DURABLES

● ●
ENTREPRISE FIABLE ET RESPONSABLE

● ●
ANNEXES

À propos du rapport

Soutien à l'atteinte des objectifs de développement durable

Tableaux des résultats ESG

ODD	CIBLES	CONTRIBUTION DE LA SUN LIFE
	7.1 D'ici à 2030, garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables et modernes, à un coût abordable	 Placements durables - Émission d'obligations durables. Les actifs admissibles comprennent notamment les investissements dans des projets d'énergie renouvelable, d'efficacité énergétique, de bâtiments écologiques et de transports durables. - Investissements dans des actifs immobiliers et des infrastructures durables et dans des obligations vertes et durables. Au 31 décembre 2019, nous avons investi 20 milliards de dollars.  Changements climatiques et environnement - Mesures continues pour améliorer la conservation d'énergie et l'efficacité dans nos emplacements. - Transformation de nos espaces de bureau selon nos normes écologiques et écoénergétiques. Près de 50 % de nos bureaux en Amérique du Nord respectent ces normes. Nous voulons faire passer ce chiffre à 75 % d'ici cinq ans. Cliquer sur chacun des éléments ci-dessus pour des exemples de 2019
	7.2 D'ici à 2030, accroître nettement la part de l'énergie renouvelable dans le bouquet énergétique mondial	
	7.3 D'ici à 2030, multiplier par deux le taux mondial d'amélioration de l'efficacité énergétique	

ODD	CIBLES	CONTRIBUTION DE LA SUN LIFE
	3.4 D'ici à 2030, réduire d'un tiers, par la prévention et le traitement, le taux de mortalité prématurée due à des maladies non transmissibles et promouvoir la santé mentale et le bien-être	 Mode de vie sain - Accroître la sensibilisation sur les problèmes de santé mentale dans la société. - Soutenir les programmes de recherche, de soins et de prévention pour le diabète – nous avons versé 31 millions de dollars pour cette cause depuis 2012. - Proposer des produits et des services qui offrent une couverture pour les soins de santé essentiels et une protection contre les risques. - Mettre l'accent sur la santé mentale au travail – c'est l'un des trois axes de notre approche pour favoriser le mieux-être des employés.  Changements climatiques et environnement - S'attaquer aux changements climatiques et fixer des cibles de réduction des gaz à effet de serre (GES). Cliquer sur chacun des éléments ci-dessus pour des exemples de 2019
	3.8 Faire en sorte que chacun bénéficie d'une couverture sanitaire universelle, comprenant une protection contre les risques financiers et donnant accès à des services de santé essentiels de qualité et à des médicaments et vaccins essentiels sûrs, efficaces, de qualité et d'un coût abordable	
	3.d Renforcer les moyens dont disposent tous les pays, en particulier les pays en développement en matière d'alerte rapide, de réduction des risques et de gestion des risques sanitaires nationaux et mondiaux	

Tableaux des résultats ESG

SÉCURITÉ FINANCIÈRE	2019	2018	2017
Nombre de contrats de microassurance établis	48 463	38 284	s. o.
Nombre de décisions avantageuses prises par les Clients pour leur sécurité financière après avoir reçu un message incitatif d'Ella, notre coach numérique	95 000	94 000	s. o.

SANTÉ DU CLIENT	2019	2018	2017
Nombre de décisions avantageuses prises par les Clients pour leur santé et leur mieux-être après avoir reçu un message incitatif d'Ella, notre coach numérique	66 800¹	2 000	s. o.

¹ Tient compte du fait qu'Ella propose aux Clients de nouvelles possibilités d'améliorer leur santé et leur mieux-être.

MIEUX-ÊTRE DES EMPLOYÉS	2019	2018	2017
Somme totale versée aux programmes de rémunération et d'avantages sociaux mondialement (en millions de dollars)	4 046	3 667	3 631
Pourcentage des employés nord-américains admissibles qui versent des cotisations facultatives au régime à cotisations déterminées de la Sun Life			
Canada	83 %	83 %	83 %
États-Unis	85 %	81 %	81 %
Pourcentage des employés nord-américains admissibles qui participent au régime d'achat d'actions de la Sun Life			
Canada	62 %	63 %	62 %
États-Unis	16 %	s. o.	s. o.
Taux d'absentéisme ¹ (pourcentage du nombre de jours de l'horaire de travail)	4,6 %	4,3 %	—
Données couvertes (pourcentage d'employés)	74 %	75 %	—

¹ Nombre total de jours non travaillés en raison d'une absence non planifiée (p. ex. congés de maladie, invalidité de courte ou de longue durée, congés pour contrainte personnelle), exprimé en pourcentage du nombre total de jours de travail planifiés (jours de travail normal, moins les absences prévues ou autorisées pour les jours fériés, les vacances, les congés sabbatiques, les congés pour études, les congés de maternité ou de paternité, etc.).

MIEUX-ÊTRE DE LA COLLECTIVITÉ	2019	2018	2017
Dons de la Compagnie (en millions de dollars)	15,6	16	15
Sun Life	10,6	11,0	11,4
BentallGreenOak	0,5	0,5	0,5
MFS	4,4	4,5	3,1
Dons liés au diabète (en millions de dollars)	4,4	4,5	4,6
Heures de bénévolat des employés	18 000	20 000	31 700
Nombre d'employés et de membres de la collectivité qui ont marché, couru et roulé pour soutenir des causes locales	22 300	15 900 ¹	3 800

¹ Nombre modifié pour inclure les participants à la course Sun Life Resolution Run.

PLACEMENTS DURABLES	2019	2018	2017
Valeur totale des investissements en obligations vertes et durables (Amérique du Nord et Asie) (en millions de dollars)	773	480	111
Valeur totale des investissements dans des immeubles certifiés verts ¹ en Amérique du Nord (en millions de dollars)	5 335	5 354	5 000
Nombre de pieds carrés d'espaces certifiés verts (placements immobiliers en Amérique du Nord) (en millions de pieds carrés)	21,7	22,2	20,8

¹ Comprend tous les niveaux de certification LEED, BOMA BEST et IREM.

● ●
DÉBUT

● ●
SÉCURITÉ FINANCIÈRE

● ●
MODE DE VIE SAIN

● ●
PLACEMENTS DURABLES

● ●
ENTREPRISE FIABLE ET RESPONSABLE

● ●
ANNEXES

À propos du rapport

Soutien à l'atteinte des objectifs de développement durable

Tableaux des résultats ESG

ORIENTATION CLIENT	2019	2018	2017
Variation de l'indice de l'expérience Client par rapport à l'année précédente	+2	+2	+4
Variation du Net Promoter Score par rapport à l'année précédente	+2	+5	+6
Règlements et prestations versés (en millions de dollars)	17 421	15 986	15 353
Résolution de problème au Canada :			
Dossiers étudiés par le Bureau de l'ombudsman de la Sun Life	153	160	173
Dossiers étudiés par un organisme indépendant de résolution des plaintes ou par un organisme de réglementation ¹	45	25	20
Dossiers dont l'examen ¹ a mené à une recommandation en désaccord avec la décision de la Sun Life	2	0	2

¹ Dossiers étudiés par l'ombudsman des assurances de personnes (OAP), l'ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) ou l'Autorité des marchés financiers.

GESTION DES TALENTS	2019	2018	2017
Taux d'engagement des employés	85 %	85 %	s. o. ¹
Taux de roulement volontaire	9,8 %	10,5 %	9,6 %
Nombre moyen d'années de service	8,4	8,1	8,5
Investissement total dans la formation et le perfectionnement (en millions de dollars)	43	39	41
Pourcentage des postes de directeurs ou d'un échelon supérieur comblés à l'interne	62 %	70 %	67 %

¹ Nous n'avons pas fait notre Sondage sur l'engagement à l'échelle mondiale en 2017.

DIVERSITÉ ET INCLUSION	ENGAGEMENT	2019	2018	2017
Pourcentage de femmes occupant un poste de vice-présidente ou d'un échelon supérieur à l'échelle mondiale	40 %	35 %	34 %	33 %
Pourcentage de personnes des minorités visibles occupant un poste de vice-président ou d'un échelon supérieur en Amérique du Nord	25 %	13,5 %	12 %	11,7 %

SÉCURITÉ DES DONNÉES ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	2019	2018	2017
Nombre de plaintes fondées liées à la protection des renseignements personnels d'un organisme de réglementation	1	0	1
Nombre de simulations d'hameçonnage	432 027	417 186	288 453

PRATIQUES DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE	2019	2018	2017
Nombre de membres du conseil d'administration	11	12	11
Nombre de membres indépendants	10	11	10
Pourcentage de femmes dans le conseil d'administration	36 %	33 %	36 %

● ●
DÉBUT

● ●
SÉCURITÉ FINANCIÈRE

● ●
MODE DE VIE SAIN

● ●
PLACEMENTS DURABLES

● ●
ENTREPRISE FIABLE ET RESPONSABLE

● ●
ANNEXES

À propos du rapport

Soutien à l'atteinte des objectifs de développement durable

Tableaux des résultats ESG

CHANGEMENTS CLIMATIQUES ET ENVIRONNEMENT

ÉMISSIONS DE GES LIÉES AU PARC IMMOBILIER À L'ÉCHELLE MONDIALE (t éq. CO ₂)	2019	2018	2017
Installations de l'entreprise (espaces occupés par la Sun Life)¹			
Niveau 1 (gaz naturel et mazout payés par la Sun Life ⁵)	2 448	2 664	2 459
Niveau 2 (électricité, vapeur et eau réfrigérée payées par la Sun Life ⁵)	11 376	11 561	11 507
Niveau 3 (eau et services payés par le propriétaire)	7 981	8 508	8 343
Total selon l'emplacement ²	22 246	23 303	22 737
Total selon le marché ³	21 804	22 732	22 309
Intensité des émissions en fonction du marché ³ (kg éq. CO ₂ /pi ²)	5,3	5,6	5,5
Placements immobiliers (immeubles appartenant à la Sun Life)			
Niveau 1 (gaz naturel payé par la Sun Life)	21 446	21 071	20 755
Niveau 2 (électricité, vapeur et eau réfrigérée payées par la Sun Life)	38 175	40 019	39 604
Niveau 3 (eau, déchets ⁴ et électricité payés par le locataire ⁶)	9 383	9 895	9 063
Total selon l'emplacement ²	70 941	72 997	71 590
Total selon le marché ³	69 004	70 984	69 422
Intensité des émissions en fonction du marché (kg éq. CO ₂ /pi ²)	2,5	2,6	2,6
Total			
Contreparties de la fixation du carbone	-1 371	-1 308	-1 689
Total des émissions nettes⁷ (selon le marché)	89 437	92 409	90 042
Intensité globale des émissions selon le marché³ (kg éq. CO₂/pi²)	2,9	2,9	2,8

¹ Certains bureaux de la Sun Life sont situés dans des immeubles faisant partie du portefeuille de placements de la Sun Life. Pour éviter de les comptabiliser deux fois, les émissions et la consommation d'eau et d'énergie sont prises en compte dans le portefeuille de placements immobiliers ou dans celui des installations de l'entreprise.

² Les émissions liées à l'électricité selon l'emplacement reflètent l'intensité moyenne des émissions pour le réseau (g éq. CO₂/kWh) dans la région où un immeuble est situé.

³ Les émissions liées à l'électricité selon le marché reflètent les arrangements contractuels mis en place relativement aux achats d'électricité (p. ex. crédits d'énergie renouvelable).

⁴ Les émissions résultant des déchets sont indiquées pour les placements immobiliers, le cas échéant. Les émissions provenant des déchets utilisés pour produire de l'énergie dans les centres de valorisation énergétique des déchets ne sont pas prises en compte.

⁵ Services facturés directement à la Sun Life par le fournisseur ou mesurés au moyen d'un sous-compteur par le propriétaire et facturés à la Sun Life selon la consommation réelle.

⁶ Services mesurés au moyen d'un sous-compteur et facturés aux locataires selon la consommation réelle.

⁷ Les émissions nettes tiennent compte des contreparties de la fixation du carbone achetées pour compenser les émissions des propriétés.

CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE LIÉE AU PARC IMMOBILIER À L'ÉCHELLE MONDIALE	2019	2018	2017
Installations de l'entreprise (espaces occupés par la Sun Life)¹			
Chauffage			
Gaz naturel (énergie en MWh)	26 960	28 216	27 005
Mazout léger (énergie en MWh)	131	160	97
Vapeur (énergie en MWh)	3 578	3 564	2 975
Consommation totale (énergie en MWh)	30 669	31 941	30 077
Eau réfrigérée (énergie en MWh)	499	580	601
Électricité			
Électricité provenant du réseau standard (énergie en MWh)	58 608	61 314	62 033
Électricité provenant de sources renouvelables (énergie en MWh)	4 265	4 133	2 854
Consommation totale (énergie en MWh)	62 873	65 447	64 887
Consommation totale d'énergie (énergie en MWh)	94 040	97 967	95 565
Intensité énergétique (énergie en kWh/pi ²)	22,1	23,3	22,7
Placements immobiliers (immeubles appartenant à la Sun Life)			
Chauffage			
Gaz naturel (énergie en MWh)	115 864	113 826	112 110
Mazout léger (énergie en MWh)	0	0	0
Vapeur (énergie en MWh)	1 183	1 154	1 074
Consommation totale (énergie en MWh)	117 048	114 980	113 184
Eau réfrigérée (énergie en MWh)	374	347	286
Électricité			
Électricité provenant du réseau standard (énergie en MWh)	156 361	161 003	162 402
Électricité provenant de sources renouvelables (énergie en MWh)	22 532	22 676	22 211
Consommation totale (énergie en MWh)	178 893	183 679	184 612
Consommation totale d'énergie (énergie en MWh)	296 315	299 006	298 083
Intensité énergétique (énergie en kWh/pi ²)	10,8	10,9	11,0
Consommation totale d'énergie (énergie en MWh)	390 355	396 973	393 647
Intensité énergétique globale (kWh/pi²)	12,3	12,5	12,6

Voir également les remarques à la page 55.

● ●
DÉBUT

● ●
SÉCURITÉ FINANCIÈRE

● ●
MODE DE VIE SAIN

● ●
PLACEMENTS DURABLES

● ●
ENTREPRISE FIABLE ET RESPONSABLE

● ●
ANNEXES

À propos du rapport

Soutien à l'atteinte des objectifs de développement durable

Tableaux des résultats ESG

ÉMISSIONS DE GES LIÉES AUX DÉPLACEMENTS D'AFFAIRES (t éq. CO ₂)	2019	2018	2017
Voiture	2 588	2 908	2 993
Avion	7 693	8 304	7 515
Train	37	40	28
Total	10 318	11 252	10 536

Remarque : Les données relatives aux émissions pour les déplacements d'affaires prennent en compte presque tous les déplacements par avion, par train ou en voiture de location à des fins professionnelles, et les demandes de remboursement des employés pour des frais de kilométrage (employés qui utilisent leur propre véhicule) reliés aux activités nord-américaines de la Sun Life, ainsi que des employés des emplacements suivants : Hong Kong, Inde, Irlande, Philippines, Royaume-Uni et Vietnam.

Voir également les remarques ci-contre.

CONSUMMATION DE PAPIER EN AMÉRIQUE DU NORD ¹ (TONNES)	2019	2018	2017
Documents d'entreprise (destinés à l'interne) ²	166	202	248
Imprimés commerciaux (destinés à l'extérieur) ³	540	664	796
Total	706	866	1 044

¹ Volume total approximatif provenant des activités de la Compagnie au Canada et aux États-Unis, à l'exception des filiales.

² Documents imprimés sur les imprimantes en réseau.

³ Marketing, publipostage et relevés.

CONSUMMATION D'EAU LIÉE AU PARC IMMOBILIER À L'ÉCHELLE MONDIALE	2019	2018	2017
Installations de l'entreprise (espaces occupés par la Sun Life)¹			
Consommation d'eau (m³)	290 260	314 133	299 714
Intensité de la consommation d'eau (l/pi²)	68,1	74,7	71,3
Placements immobiliers (immeubles appartenant à la Sun Life)			
Consommation d'eau (m³)	1 559 517	1 636 030	1 658 822
Intensité de la consommation d'eau (l/pi²)	56,7	59,6	61,4
Consommation d'eau totale (m³)	1 849 777	1 950 163	1 958 536
Intensité de la consommation d'eau globale (l/pi²)	58,2	61,6	62,7

Voir également les remarques ci-contre.

¹Certains bureaux de la Sun Life sont situés dans des immeubles faisant partie du portefeuille de placements de la Sun Life. Pour éviter de les comptabiliser deux fois, les émissions et la consommation d'eau et d'énergie sont prises en compte dans le portefeuille de placements immobiliers ou dans celui des installations de l'entreprise.

Les remarques ci-après s'appliquent aux émissions de GES et à la consommation d'énergie et d'eau liées à l'immobilier, ainsi qu'aux émissions de GES liées aux déplacements d'affaires, comme indiquées aux pages 54 et 55.

- Les bureaux principaux de GreenOak ne sont pas inclus dans le cycle de production du rapport de 2019.

- Les valeurs des émissions de GES et de consommation d'eau et d'énergie sont calculées d'après le protocole des GES (Greenhouse Gas Protocol) et les directives sur les émissions indirectes liées à l'énergie (Scope 2 Guidance) du World Resources Institute (WRI).

- La Sun Life a choisi la formule du contrôle financier pour déterminer les niveaux à prendre en compte pour les émissions de GES et la consommation d'énergie. Les propriétés détenues partiellement par la Sun Life sont prises en compte, en proportion du droit de propriété.

- Les chiffres des émissions de GES sont exprimés en tonnes d'équivalent CO₂ (t éq. CO₂), et ceux qui concernent la consommation d'énergie sont exprimés en équivalent kilowattheure (éq. kWh). Il s'agit, dans les deux cas, des chiffres recueillis pour l'année civile (du 1^{er} janvier au 31 décembre).

- Les facteurs d'émission sont tirés de sources accessibles au public, dont les suivantes : Rapport d'inventaire national 1990-2017 : Sources et puits de

gaz à effet de serre au Canada (Environnement et Changement climatique Canada); Emissions & Generation Resource Integrated Database (eGRID) (eGRID2016) (Agence américaine de protection de l'environnement); CO₂ Emissions from Fuel Combustion (Agence internationale de l'énergie, 2019); UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting (ministère britannique des Affaires, de l'Énergie et des Stratégies industrielles).

- Les données sur le potentiel de réchauffement mondial sont tirées du Rapport de synthèse – Changements climatiques 2007. Contribution du Groupe de travail I, II, III au quatrième Rapport d'évaluation du GIEC.

- Les résultats passés ont été rajustés pour tenir compte des acquisitions et des cessions de propriétés, des facteurs d'émission mis à jour, de la communication d'information par d'autres bureaux de la Sun Life (déplacements et consommation d'énergie) et de la mise à jour des valeurs historiques, conformément aux principes du protocole des GES.

● ●
DÉBUT

● ●
SÉCURITÉ FINANCIÈRE

● ●
MODE DE VIE SAIN

● ●
PLACEMENTS DURABLES

● ●
ENTREPRISE FIABLE ET RESPONSABLE

● ●
ANNEXES

À propos du rapport

Soutien à l'atteinte des objectifs de développement durable

Tableaux des résultats ESG



La vie est plus radieuse sous le soleil

SIÈGE SOCIAL INTERNATIONAL

1 York Street, Toronto (Ontario) M5J 0B6 Canada

sunlife.com/durabilite



Entreprises les plus responsables dans le monde

GLOBAL100

2019