



La vie est plus radieuse sous le soleil

Rapport sur la durabilité

Donner vie à notre raison d'être

2020



Bienvenue

À la Sun Life, notre raison d'être consiste à aider nos Clients à atteindre une sécurité financière durable et un mode de vie sain. Et notre engagement envers la durabilité donne vie à notre raison d'être.

Le présent rapport décrit notre approche et nos progrès en matière de durabilité en 2020.

03

PRÉSENTATION

Durabilité – Faits saillants 2020
Situation mondiale et mégatendances
Message du président et chef de la direction
Message de la haute responsable de la durabilité
À propos de la Sun Life

08

LA DURABILITÉ À LA SUN LIFE

Durabilité et gouvernance
Plan de durabilité

PROGRÈS QUANT AUX SUJETS PRIORITAIRES

11

Sécurité financière

Sécurité financière

15

Mode de vie sain

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

24

Placements durables

Aperçu
Intégration des facteurs ESG
Produits et placements durables

31

Entreprise fiable et responsable

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

51

ANNEXES

- I. À propos du rapport
- II. Engagement des parties prenantes et pertinence
- III. Tableaux des résultats ESG

RESSOURCES D'ACCOMPAGNEMENT

Les ressources suivantes accompagnent notre Rapport sur la durabilité :

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

[Site Web sur la durabilité](#)

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

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

[Durabilité – Faits saillants \(PDF\)](#)

[Contribution à l'atteinte des objectifs de développement durable \(PDF\)](#)

[Rapport sur l'utilisation du produit – Obligations durables \(PDF\)](#)



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 2020 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 2020 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 postérieurs à la date du présent document ou par suite d'événements imprévus, à moins que la loi ne l'exige.

Durabilité – Faits saillants 2020



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



1,2 million
de mesures
financières
avantageuses
prises par les
Clients au Canada



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



60,1 milliards de dollars
investis dans des actifs
et des entreprises qui
soutiennent la transition
vers une économie
inclusive et à faibles
émissions de carbone



Taux d'engagement
des employés de
89 %
qui dépasse la norme
du secteur des
services financiers à
l'échelle mondiale



18,3 milliards de dollars
versés en règlements et
en prestations



Portefeuille de projets
d'énergie renouvelable
d'une valeur de

9,7 milliards de dollars



38 millions de dollars
engagés dans des
initiatives liées au
diabète depuis 2012



Situation mondiale et mégatendances

Coup d'œil sur les événements et les tendances à l'échelle mondiale de la dernière année qui ont influé sur le contexte dans lequel nous déterminons et exécutons nos activités axées sur la durabilité.



Pandémie mondiale

Le 11 mars 2020, l'Organisation mondiale de la Santé a déclaré que la COVID-19 était une pandémie mondiale. Cette pandémie a entraîné de nombreux décès et a eu un impact sur le nombre de cas d'invalidité. Elle a durement touché les systèmes de soins de santé et perturbé les chaînes d'approvisionnement. Elle a aussi causé un stress financier et a eu d'autres effets négatifs.

La pandémie a aussi touché nos parties prenantes et tous nos secteurs d'activité. Nous avons modifié nos opérations en fonction des restrictions et des mesures mises en place par les gouvernements partout dans le monde. Et nous avons agi rapidement pour offrir un soutien additionnel à nos Clients, à nos employés et aux collectivités où nous sommes présents. Vous trouverez plus d'information sur les mesures que nous avons prises dans le rapport.



Crise climatique

En 2020, nous avons tous été témoins des impacts et des risques grandissants liés aux changements climatiques. Par ailleurs, davantage de gens et d'organisations ont pris des mesures pour répondre à la crise. À la Sun Life, notre priorité actuelle consiste à investir dans des actifs et des entreprises qui soutiennent la transition vers une économie à faibles émissions de carbone, à réduire l'impact de nos opérations et à intégrer la résilience climatique dans la gestion de nos immeubles et la planification de la poursuite des affaires. Pour en savoir plus, voir les pages 28-30 et 41-46.



Injustice raciale

L'année 2020 nous a rappelés à l'ordre. Les injustices raciales nous ont ébranlées, mettant en évidence les obstacles systémiques qui affectent la vie des Noirs, des Autochtones et des minorités visibles. Ces obstacles, néfastes pour toute la société, sont particulièrement douloureux pour les membres des communautés sous-représentées qui sont victimes de discrimination et n'ont pas droit aux mêmes chances. Comme organisation qui favorise l'égalité, l'inclusion et l'équité, nous devons promouvoir les changements sociaux. Nous avons pris de nouvelles mesures pour combattre le racisme systémique. Pour en savoir plus, voir les pages 37-40.



Sécurité des données

Les cyberattaques ont fait la manchette en 2020 et ont continué d'avoir un impact sur les gens et les organisations. La plupart des organisations et des parties prenantes sont donc préoccupées par l'augmentation de la cybercriminalité et veulent se protéger contre les risques. À la Sun Life, nous continuons de renforcer nos défenses et nos mesures de surveillance pour prévenir tous les types de cybercrime. Pour en savoir plus, voir les pages 47-48.



Déclaration d'information sur la durabilité

devenue un enjeu particulièrement important. Un nombre accru de Clients, d'investisseurs, de sociétés de cotation et d'organismes de réglementation ont demandé plus d'information sur les stratégies et la performance des entreprises liées à de nombreux facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG). À la Sun Life, nous déclarons plus d'information sur les facteurs ESG. Nous appliquons maintenant les recommandations du [Groupe de travail sur la communication de l'information financière liée au changement climatique](#) (GIFCC) dans notre rapport annuel. Nous continuons de respecter les [normes GRI](#) et, pour la première fois, nous suivons les [Sustainability Accounting Standards](#) pour la divulgation des données pertinentes.



Crise de santé mentale

Selon l'Organisation mondiale de la Santé, 450 millions de personnes vivent avec un problème de santé mentale. C'est la plus importante cause d'invalidité dans le monde¹. La pandémie mondiale a amplifié ce problème. Elle a perturbé le fonctionnement des services de santé mentale dans de nombreux pays à un moment où la demande explosait. En 2020, nous avons augmenté nos investissements pour renforcer le soutien en santé mentale. Pour en savoir plus, voir les pages 16-23.



¹ Organisation mondiale de la Santé, *Enquête de l'OMS : la COVID-19 perturbe les services de santé mentale dans la plupart des pays*, août 2020.

Message du président et chef de la direction

Jamais nous n'aurions pu imaginer les épreuves que nous avons vécues en 2020. La pandémie, le mouvement Black Lives Matter et des conditions météo extrêmes ont fait ressortir des aspects vulnérables de la société, dont l'accès aux soins de santé, l'agitation sociale, le racisme systémique, la diversité, l'inclusion et les changements climatiques.

Comme chef de file mondial de l'industrie, la Sun Life a la responsabilité et la capacité de susciter des changements réels dans ces domaines. Nous devons donc intégrer encore plus la durabilité comme un élément essentiel de notre stratégie.

En 2019, nous avons lancé un nouveau plan de durabilité axé sur notre raison d'être.

Notre plan s'appuie sur notre engagement à être une **entreprise fiable et responsable**. Il porte sur les aspects où nous pouvons avoir le plus d'impact : **accroître la sécurité financière, promouvoir un mode de vie sain et faire progresser les placements durables**.

Durant la dernière année, nous avons pris des mesures importantes pour faire progresser notre plan et obtenir des résultats mesurables.

“
Élargir la disponibilité de nos produits et services est crucial pour aider nos Clients à accroître leur sécurité financière.”



Nous offrons de nouvelles solutions numériques en Asie et nous avons conclu deux nouveaux partenariats de distribution bancaire au Vietnam. Ainsi, des millions de Clients ont un meilleur accès à la couverture et aux conseils dont ils ont besoin.

Pour **promouvoir un mode de vie sain**, nous avons lancé les Soins virtuels Lumino Santé au Canada. Ce nouveau service permet aux Clients de consulter virtuellement un professionnel de la santé. Aux États-Unis, notre plateforme numérique Maxwell Health aide les Clients à adhérer aux garanties dont ils ont besoin dans le cadre de leur travail. Et nous avons élargi nos programmes et nos services en santé mentale pour soutenir les Clients et les employés durant cette période difficile.

Nos activités de gestion d'actifs soutiennent des **investissements durables** qui contribuent à la transition vers une économie inclusive et à faibles émissions de carbone. Nous ferons de nouveaux placements durables de 20 milliards de dollars durant les cinq prochaines années dans des actifs et des entreprises qui appuient cette transition. L'an dernier, nous avons acquis une participation majoritaire dans la société InfraRed Capital Partners. InfraRed investit dans des projets d'infrastructure et d'énergie renouvelable. Cette acquisition a permis à Gestion SLC d'élargir son offre de placements alternatifs pour les Clients institutionnels.

Notre division des Régimes collectifs de retraite offre un nouveau cadre d'évaluation des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG). Ce cadre aide nos Clients à prendre des décisions éclairées pour leurs placements durables.

Être une entreprise résiliente et durable exige un milieu de travail diversifié, équitable et inclusif. À la Sun Life, nous changeons les choses.

Nous voulons créer un milieu où chacun est traité avec équité et respect, a un accès égal aux possibilités et aux ressources et peut faire valoir pleinement ses idées, ses convictions et son talent. Nous voulons atteindre la parité hommes-femmes et obtenir une proportion de 25 % de groupes sous-représentés à des postes de haute direction en Amérique du Nord d'ici 2025. Nous avons établi des cibles précises pour les personnes noires, les Autochtones et les membres des minorités visibles.

Nous voulons devenir une entreprise encore plus durable. Pour y arriver, nous appliquons les normes de la GRI (Global Reporting Initiative).

Nous avons aussi adopté cinq objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies – bonne santé et bien-être; égalité entre les sexes; énergie propre et d'un coût abordable; travail décent et croissance économique; mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques. Nous suivons également les recommandations du Groupe de travail sur la communication de l'information financière liée au changement climatique (GIFCC).

Je suis fier des mesures que nous avons prises durant mon mandat pour faire de la Sun Life une organisation durable. Mais il reste encore beaucoup de travail à faire. Kevin Strain me remplacera comme président et chef de la direction en août 2021. Je sais qu'il poursuivra nos objectifs de durabilité avec la même détermination et le même engagement.

Malgré la pandémie, nous avons fait des changements importants en 2020. Durant cette période difficile, nous sommes restés concentrés sur notre raison d'être : aider nos Clients à atteindre une sécurité financière durable et un mode de vie sain. Je remercie nos employés et nos conseillers de leur engagement et de leurs efforts. Ils ont soutenu nos Clients et nos collectivités et se sont entraînés pendant cette période sans précédent.

Dean A. Connor

Président et chef de la direction

Message de la haute responsable de la durabilité

“

Notre ambition est d'être parmi les meilleures compagnies d'assurance et de gestion d'actifs au monde, un monde où la durabilité importe.

”



L'année 2020 a été le théâtre d'événements extraordinaires – pandémie mondiale, injustices raciales et changements climatiques. Ces événements ont eu un impact sur la santé, l'équité, l'environnement et l'économie partout dans le monde. Ils ont aussi souligné l'importance de la durabilité et la résilience à long terme de la société et de notre entreprise.

À la **Sun Life**, nous croyons que les entreprises jouent un rôle essentiel dans la **promotion de la durabilité**. Nous avons pris des mesures pour intégrer des pratiques axées sur la durabilité à nos opérations et obtenir des **résultats concrets**.

Notre ambition est d'être parmi les meilleures compagnies d'assurance et de gestion d'actifs au monde, un monde où la durabilité importe. En 2021, nous figurons pour une douzième année consécutive au palmarès annuel des 100 sociétés les plus durables à l'échelle mondiale de *Corporate Knights*. Cette reconnaissance témoigne de nos pratiques rigoureuses axées sur la durabilité, notamment pour les émissions de carbone, le revenu « propre » et la diversité des genres dans notre conseil d'administration.

Je suis heureuse de vous présenter les faits saillants de notre Rapport sur la durabilité 2020. Le rapport décrit nos efforts pour soutenir nos progrès dans nos secteurs d'expertise : accroître la sécurité financière, promouvoir un mode de vie sain et faire progresser les placements durables. Il montre comment nous voulons contribuer au bien commun et jeter les bases pour les générations futures.

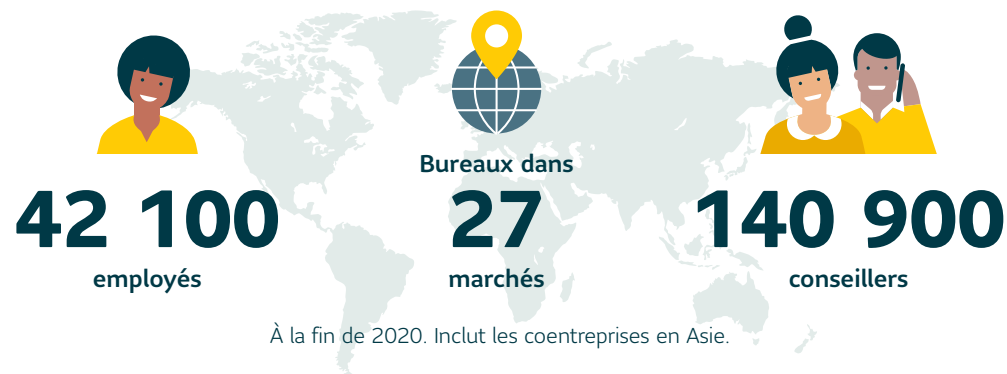
Nous espérons que par nos gestes nous inspirerons les autres à créer un avenir propre, équitable et durable.

Melissa J. Kennedy

Vice-présidente principale, affaires publiques, première directrice des affaires juridiques et haute responsable de la durabilité

À propos de la Sun Life

La Sun Life est une organisation de services financiers de premier plan à l'échelle internationale 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 :

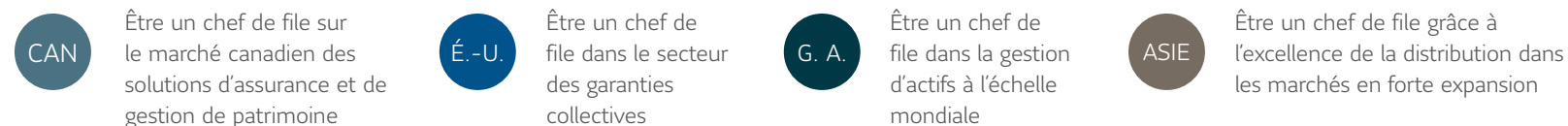
Aider nos Clients à atteindre une sécurité financière durable et un mode de vie sain

NOTRE AMBITION :

Être parmi les 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 pour lesquels nous cherchons à être un chef de file dans les marchés où nous sommes présents.



PRIORITÉS STRATÉGIQUES DE LA SUN LIFE

- Bâtir des relations de confiance durables avec nos **Clients**
- Offrir à nos Clients un soutien adéquat grâce à **l'excellence de la distribution**
- Intégrer la **durabilité** dans tout ce que nous faisons
- Transformer nos affaires avec **le numérique, les données et l'analytique**
- Maintenir notre profil de risque prudent et notre **discipline financière**
- Développer les meilleurs talents et une **culture unique**
- Offrir une expérience et des résultats exceptionnels aux Clients dans des délais réduits grâce à notre **Entreprise numérique**

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 communs de placement, fonds mis en commun et comptes à gestion distincte pour les investisseurs institutionnels et les particuliers



Gestion de patrimoine

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

Assurance



- Assurance-vie temporaire et permanente
- Assurance-maladie, y compris assurance-santé personnelle, assurance maladies graves et assurance-invalidité



Conseils financiers

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

RESSOURCES EN LIGNE :

[Rapport annuel 2020](#)



La durabilité à la Sun Life

Durabilité et gouvernance

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



Haute responsable

Notre vice-présidente principale, affaires publiques et première directrice des affaires juridiques est la haute responsable de la durabilité. Elle préside notre conseil international sur la durabilité (CID) et fait avancer notre stratégie pour maximiser notre impact positif sur la société tout en soutenant nos objectifs commerciaux.



Équipe responsable de la durabilité à l'échelle mondiale

Cette équipe centralise notre expertise pour tout ce qui touche la durabilité. Elle gère le plan de durabilité et sa mise en œuvre et documente notre performance quant aux facteurs ESG à l'échelle mondiale. L'équipe est appuyée par un réseau de promoteurs de la durabilité dans nos divisions et les régions où nous exerçons nos activités.



Conseil international sur la durabilité (CID)

Le CID regroupe des hauts dirigeants de chaque région et de chacune de nos divisions et fonctions clés. Les membres du CID ont la responsabilité de mettre en œuvre notre plan de durabilité, selon les priorités qui correspondent à leurs secteurs respectifs. Ils promeuvent, orientent et mettent en œuvre les initiatives liées à la durabilité. Le CID se réunit au moins quatre fois par année. Ses membres se rencontrent aussi périodiquement en petits groupes pour travailler sur des aspects particuliers de notre plan de durabilité.



Conseil d'administration

Le comité de la gouvernance, des placements et de la révision, qui relève du conseil d'administration, s'occupe de la surveillance de notre programme de durabilité. Cette responsabilité comprend l'examen et l'approbation de nos principes directeurs en matière de durabilité et de notre rapport annuel sur la durabilité.

Notre plan de durabilité

Faire progresser la durabilité est une priorité stratégique qui sous-tend notre raison d'être. Nous voulons être le chef de file du secteur financier à l'échelle mondiale en contribuant à créer un avenir propre, inclusif et durable. Nous nous sommes engagés à faire figure de meneurs pour répondre aux enjeux mondiaux et au désir accru du public de voir les grandes sociétés favoriser la durabilité. Des projets et des pratiques durables solides sont des éléments cruciaux pour assurer la longévité des entreprises et le mieux-être collectif.

La collaboration est au cœur de notre approche. De concert avec des gens et des partenaires partout dans le monde, nous soutenons des projets à portée élargie pour promouvoir la durabilité. Nous nous y employons dans les marchés où nous sommes présents ainsi qu'à l'échelle internationale.

Les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies sont l'une des plus importantes et ambitieuses campagnes que nous appuyons. Le cadre des ODD comporte 17 objectifs et 169 cibles sous-jacentes. Les ODD visent à mettre fin à la pauvreté, à promouvoir les droits de la personne et à protéger la planète. Ils nous offrent de nombreuses occasions de proposer des solutions durables et novatrices pour créer un monde meilleur. Et ils peuvent nous aider à mieux orienter nos opérations. Nous soutenons cinq ODD pour

lesquels nous croyons que notre contribution peut avoir le plus d'influence. Les voici :

- **3** – Bonne santé et bien-être;
- **5** – Égalité entre les sexes;
- **7** – Énergie propre et d'un coût abordable;
- **8** – Travail décent et croissance économique;
- **13** – Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques.

Lisez notre rapport [Contribution à l'atteinte des objectifs de développement durable](#) pour en savoir plus sur notre contribution à chacun de ces objectifs.

NOUS SOMMES RECONNUS POUR NOTRE LEADERSHIP EN MATIÈRE DE DURABILITÉ.



Member of
**Dow Jones
Sustainability Indices**
Powered by the S&P Global CSA

PRIORITÉS

Notre plan de durabilité est axé sur nos domaines d'expertise où nous pouvons avoir un impact positif sur les aspects sociaux et environnementaux :

- 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.

Pour ces domaines clés, notre plan de durabilité et le présent rapport se concentrent sur les facteurs ESG les plus importants pour nos parties prenantes. Lors de notre dernier examen d'évaluation de la pertinence, effectué en 2019, les parties prenantes ont déterminé que 12 sujets étaient particulièrement importants. Ces 12 sujets et d'autres aspects clés sont discutés dans le rapport. Voir la section [Engagement des parties prenantes et pertinence](#) pour plus d'information.

Sécurité financière



Aspiration :

Aider nos Clients, nos employés et les collectivités à atteindre une sécurité financière durable

Approche :

- Offrir des produits et des services financiers novateurs
- Informer les Clients et les collectivités pour améliorer les connaissances financières
- Élargir l'accès aux produits d'assurance et de gestion de patrimoine

But :

- Aider les Clients à prendre des mesures financières (nous travaillons à établir une cible)

Objectif de développement durable prioritaire :



Mode de vie sain



Aspiration :

Améliorer la santé et le mieux-être pour tous

Approche :

- Offrir aux Clients et aux employés des produits et des outils pour les aider à adopter un mode de vie sain
- Investir dans la santé des collectivités
- Améliorer l'accès à l'assurance-maladie et à l'assurance-invalidité

Buts :

- Aider les Clients à prendre des mesures favorables à leur santé (nous travaillons à établir une cible)
- Contribuer à résoudre des problèmes de santé régionaux (p. ex. santé mentale au Canada, couverture d'assurance aux États-Unis)

Objectif de développement durable prioritaire :



Placements durables



Aspiration :

Offrir aux Clients des rendements durables et promouvoir la transition vers une économie inclusive à faibles émissions de carbone

Approche :

- Gérer le capital en suivant des processus de placement axés sur la durabilité
- Offrir à nos Clients des occasions de placements durables
- Investir nos actifs pour promouvoir une économie inclusive et à faibles émissions de carbone

Buts :

- Intégration rigoureuse des facteurs ESG dans tous nos processus et toutes nos décisions de placement
- Engagement à faire de nouveaux placements de 20 milliards de dollars durant les cinq prochaines années dans des actifs et des entreprises qui soutiennent la transition vers une économie inclusive et à faibles émissions de carbone

Objectifs de développement durable prioritaires :



Entreprise fiable et responsable

Aspiration :

Être une entreprise gérée de façon responsable :

- centrée sur le Client;
- concurrentielle;
- visionnaire;
- résiliente sur le plan financier et environnemental;
- durable à long terme.

Approche :

- Répondre aux besoins des Clients
- Bâtir un effectif talentueux et diversifié
- Promouvoir la diversité, l'équité et l'inclusion
- Atténuer l'impact des changements climatiques, renforcer la résilience climatique et démontrer un engagement sur le plan de la gérance environnementale
- Protéger les données par des pratiques de sécurité et de confidentialité solides
- Repérer, mesurer, gérer, surveiller et déclarer les risques
- Promouvoir une culture de gouvernance et d'éthique rigoureuse

Buts :

- Réduire nos émissions de gaz à effet de serre de 30 % d'ici 2030 (cible en tonnes équivalents de dioxyde de carbone [CO₂e] par pied carré, par rapport aux valeurs de 2014)
- Être une entreprise carboneutre à l'échelle mondiale à partir de 2021
- Atteindre une proportion de 50 % de femmes à des postes de vice-président ou d'un échelon supérieur, à l'échelle mondiale, et une proportion de 25 % de personnes de groupes ethniques sous-représentés à des postes de vice-président ou d'un échelon supérieur, en Amérique du Nord, d'ici 2025

Objectifs de développement durable prioritaires :



PROGRÈS RÉALISÉS EN 2020

- L'année 2020 est la première où nous avons mis en œuvre notre nouveau plan de durabilité centré sur notre raison d'être. Ce plan a été élaboré en 2019. Nous établissons des projets prioritaires pour l'année – ces projets tiennent compte de nos thèmes clés d'intervention. Nous avons atteint la majorité de nos objectifs et fait des progrès notables pour plusieurs autres. La pandémie a retardé certaines initiatives – nous les poursuivrons en 2021. Des renseignements sur notre performance sont présentés dans le rapport. Reportez-vous au tableau des résultats 2020 à droite pour les points saillants.
- Nous avons revu les principes directeurs en matière de durabilité approuvés par notre conseil d'administration. Ces principes intègrent notre nouveau plan et mettent davantage l'accent sur la durabilité. Ils décrivent notre approche, notamment pour la surveillance et la communication de l'information, et s'appliquent à l'échelle de l'entreprise.
- Nos dirigeants et nos employés font partie intégrante de notre plan de durabilité. Nous avons mené une campagne interne en 2020 pour les informer sur le plan et expliquer son fonctionnement. Simultanément, nous avons incité nos équipes à prendre des mesures axées sur la durabilité.

NOTRE CAMPAGNE SUR LA DURABILITÉ : CE QUE LES EMPLOYÉS EN PENSENT

“

La Sun Life m'aide à adopter des habitudes de vie saine en m'encourageant à demeurer active. En particulier, le programme Équipes pour la santé de la Sun Life nous permet de faire de l'activité physique avec les collègues tout en renforçant l'esprit d'équipe.

Alexandrine, employée au Canada

J'approche de la retraite, et la Sun Life m'a aidée à me concentrer sur mes objectifs en m'incitant à vérifier périodiquement mon régime 401K. Savoir que je suis sur la bonne voie pour assurer la stabilité financière de mon avenir m'a rassurée et m'a permis de me concentrer sur d'autres aspects de ma vie.

Gail, employée aux États-Unis

”

Résultats 2020			
	Projet prioritaire	État	Progrès en 2020
À l'échelle de l'entreprise	Intégrer davantage la durabilité dans la planification stratégique annuelle et la stratégie de base	Sur la bonne voie	<ul style="list-style-type: none"> • Importance accrue de la durabilité en l'intégrant au cadre stratégique de l'entreprise • Intégration de la durabilité aux plans stratégiques annuels de chaque division
Sécurité financière	Aider les Clients à prendre des mesures positives pour atteindre la sécurité financière	Sur la bonne voie	<ul style="list-style-type: none"> • Principes définis à l'échelle mondiale pour encadrer la prise de décisions positives favorisant la sécurité financière • Élaboration d'une liste de mesures positives pour établir des cibles et en faire le suivi pour le Canada et les États-Unis
Mode de vie sain	Aider les Clients à prendre des mesures positives pour leur santé et leur mieux-être	Sur la bonne voie	<ul style="list-style-type: none"> • Principes définis pour encadrer des mesures positives en santé permettant d'atteindre un mode de vie sain • Élaboration d'une liste de mesures positives pour établir des cibles et en faire le suivi pour le Canada et les États-Unis
	S'attaquer à des problèmes de santé régionaux	Sur la bonne voie	<ul style="list-style-type: none"> • Établissement d'une stratégie de la santé mentale au Canada; appel à l'action auprès des chefs d'entreprise pour faire de la santé mentale une priorité • Poursuite du programme <i>Clinical 360</i> aux États-Unis pour aider les Clients à réduire les coûts liés aux demandes de règlements portant sur des frais élevés
Placements durables	Établir une cible pour les placements durables	Objectif atteint	<ul style="list-style-type: none"> • Engagement à faire de nouveaux placements durables de 20 milliards de dollars durant les cinq prochaines années dans des actifs et des entreprises qui soutiennent la transition vers une économie inclusive et à faibles émissions de carbone; établissement de critères pour des placements axés sur le marché
	Poursuivre le désinvestissement dans le secteur du tabac pour le fonds général et l'annoncer publiquement	Objectif atteint	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune exposition à des titres à revenu fixe dans le secteur du tabac pour notre fonds général depuis 2020; gestion généralement passive pour l'exposition en actions
	Établir un cadre d'évaluation des facteurs ESG exclusif pour les gestionnaires et les fonds de placement	Sur la bonne voie	<ul style="list-style-type: none"> • Attribution d'une note par Gestion SLC à toutes les obligations de sociétés de première qualité détenues dans le fonds général – attribution d'une note à tous les titres à revenu fixe provenant d'émissions privées d'ici la fin de 2021 • Lancement d'un cadre d'évaluation des facteurs ESG par les Régimes collectifs de retraite (RCR) de la Sun Life
	Créer un plan d'engagement externe pour les placements durables	Objectif atteint	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuite de la mise en place du plan en 2021 • Participation de Gestion SLC et de MFS au groupe <i>Climate Action 100+</i>
Entreprise fiable et responsable	Établir un plan pour devenir une entreprise carboneutre	Objectif atteint	<ul style="list-style-type: none"> • Établissement d'une cible : devenir une entreprise carboneutre à l'échelle mondiale à partir de 2021
	Déclarer et réaliser les engagements de diversité, d'équité et d'inclusion d'ici 2025	Sur la bonne voie	<ul style="list-style-type: none"> • Cibles établies et annoncées; voir la section Diversité, équité et inclusion
	Vérifier les émissions de gaz à effet de serre en 2020	Objectif atteint	<ul style="list-style-type: none"> • Voir la Déclaration d'assurance et les tableaux des résultats ESG
	Publier la déclaration sur l'environnement	Objectif atteint	<ul style="list-style-type: none"> • Voir la rubrique <i>Notre approche</i> à la section Changements climatiques et environnement
	Examiner les processus d'approvisionnement durable pour vérifier qu'ils respectent les meilleures pratiques	Pas commencé	<ul style="list-style-type: none"> • Reporté à 2021 en raison de la pandémie



•• Sécurité financière

Nous voulons aider nos Clients, nos employés et les collectivités à atteindre une sécurité financière durable. 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 objectif de développement durable prioritaire :





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 :

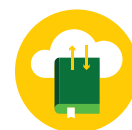
- Selon le Forum économique mondial, dans le monde entier, les retraités survivront à leur épargne-retraite, et la situation sera pire pour les femmes¹.
- Les conséquences économiques et sociales de la pandémie de COVID-19 exercent de la pression sur l'épargne-retraite². Elles augmentent aussi le stress financier : 45 % des gens sondés en 2020 au Canada se sentent moins en sécurité qu'auparavant sur le plan financier³.
- Beaucoup de personnes dans le monde n'ont pas suffisamment ou pas du tout d'assurance. Elles et les personnes à leur charge se retrouvent donc dans une situation financière vulnérable.

Notre approche

Nous offrons une vaste gamme de produits et de services d'assurance et de gestion de patrimoine. En accord avec notre raison d'être, nous aidons ainsi nos Clients et nos employés à atteindre une sécurité financière durable :

- **Produits d'assurance** – Assurance-vie, maladie et voyage et assurance en excédent de perte. Ces produits offrent un filet de sécurité qui permet aux gens de protéger leur sécurité financière et celle de leur famille.
- **Produits de placement** – Solutions individuelles et collectives : épargne, épargne-retraite, placements, fonds communs de placement et rentes. Ces solutions permettent aux Clients de se constituer une épargne en vue de la retraite.
- **Conseils** – Services de planification financière et de planification de la retraite. Dans le cadre de nos activités liées aux politiques publiques et à l'industrie, nous préconisons la résilience financière dans la société.

Étendre les possibilités existantes et créer de nouvelles occasions d'accroître la sécurité financière sont des éléments clés de notre plan de durabilité. 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 :



1. Encourager des actions financières positives

Nous utilisons les nouvelles technologies et des produits novateurs pour encourager les gens à prendre de meilleures habitudes et décisions financières. Au Canada par exemple, Ella, notre coach numérique, 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. À Hong Kong, nous offrons aux Clients et à la collectivité de l'information, des conseils et des outils numériques, dont un planificateur de retraite, pour les aider à réaliser leurs objectifs de retraite.

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

² Natixis Investment Managers, *2020 Global Retirement Index*, septembre 2020.

³ Sun Life, *COVID-19 : sentiment de sécurité financière en baisse pour près de la moitié de la population*, septembre 2020.

⁴ Bain, *Making the Most of Asia-Pacific's Insurance Boom*, mai 2019.



2. 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 %⁴. 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 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 à prix modique.



3. Information financière et engagement

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. Les conseillers travaillent individuellement avec les Clients pour les sensibiliser à l'importance de l'assurance, de l'épargne et des placements. Et ils les aident à bâtir un plan financier pour atteindre leurs objectifs maintenant et dans l'avenir.

Faits saillants 2020

SOUTENIR LA RÉSILIENCE FINANCIÈRE DURANT LA PANDÉMIE

- Délais de grâce offerts aux Clients de l'Individuelle et des Garanties collectives pour le paiement des primes. Nous avons également offert des rabais et des crédits aux Clients des Garanties collectives et accéléré les paiements pour les Clients et les bénéficiaires dont la situation financière était incertaine.
- Relèvement du plafond de certaines garanties (p. ex. hospitalisation) et extension des services couverts pour inclure plus d'hôpitaux et de cliniques. En Asie, nous avons aboli les périodes d'attente et maintenu la couverture des contrats d'assurance tombés en déchéance en raison des quarantaines et des hospitalisations.
- Davantage de documents et de pièces d'identification acceptés pour permettre aux Clients d'accéder facilement à leur épargne. Cela était particulièrement important pour les Clients qui ne pouvaient pas faire certifier leurs documents en raison de la pandémie.
- Plus d'options offertes aux participants temporairement mis à pied aux États-Unis pour les aider à conserver leur couverture.

- Collaboration avec la Credit Counselling Society, organisme sans but lucratif, pour offrir aux participants au Canada des services gratuits d'aide et de conseils sur la gestion du crédit et de l'endettement. Plus de 350 Clients ont bénéficié de cette offre.
- Ajout de la COVID-19 à la couverture d'assurance contre les maladies graves aux États-Unis. Nous avons aussi lancé un produit offrant une couverture pour la COVID-19 et un produit d'assurance avec excédent de perte. Ces deux produits répondent aux besoins des employeurs offrant des régimes autofinancés. Ils les aident à établir un environnement de travail sûr pour les employés, avec une protection contre l'augmentation des coûts du régime associée à la COVID-19.
- Collaboration avec les organismes de réglementation pour élaborer des options d'administration et de financement flexibles pour les Clients des Régimes collectifs de retraite (RCR). Ces solutions ont aidé les Clients à maintenir leurs régimes et à soutenir la sécurité financière de leurs employés.
- Collaboration avec le Congrès des États-Unis pour que les entreprises recevant un prêt au titre du Paycheck Protection Program (programme de protection des salaires) puissent utiliser les sommes obtenues pour offrir une couverture à leurs employés.

ENCOURAGER DES ACTIONS FINANCIÈRES POSITIVES

- 1,2 million d'actions financières positives accomplies par les Clients au Canada grâce à des mesures incitatives. Par exemple, grâce à Ella, notre coach numérique, les Clients ont placé 700 millions de dollars dans des produits d'épargne et ont souscrit 1 milliard de dollars de produits d'assurance.
- Lancement du balado *De temps et d'argent* de la Sun Life sur Spotify. Chaque balado traite de l'impact émotionnel de l'argent et de son influence sur nos vies et permet aux Canadiens de parler de leurs succès et de leurs échecs.



Nombre de décisions avantageuses prises par les Clients au Canada pour leur sécurité financière

Par exemple :

- ✓ Travailler avec un conseiller pour établir un plan financier
- ✓ Ajouter une couverture facultative, p. ex. de l'assurance-vie
- ✓ Augmenter les cotisations salariales à un régime d'épargne au travail pendant au moins trois mois

- Soutien offert aux Clients des RCR pour les aider à garder le cap malgré la volatilité des marchés entraînée par la COVID-19. Les Clients ont constaté la valeur de leur régime Sun Life – seulement 2,5 % d'entre eux ont modifié leurs placements durant la pandémie.
- Plus de 16,2 millions de dollars américains d'économies pour la Sun Life et ses Clients de l'assurance en excédent de perte grâce au programme *Clinical 360* aux États-Unis. Ce programme utilise l'analytique de données et des experts pour aider les Clients à repérer les possibilités de réduire les coûts et d'améliorer les soins. Le résultat? De meilleurs traitements pour les participants et des coûts moindres pour les Clients.
- Initiatives pour inciter la génération Y à Hong Kong à épargner pour la retraite. Par exemple, nous avons lancé « Sunny », un outil de planification de la retraite numérique. Cet outil aide les gens à explorer des solutions d'épargne et à obtenir de l'information sur la planification de la retraite.
- Lancement d'une **campagne** pour donner aux gens les moyens d'atteindre leurs objectifs de santé financière, physique et mentale. La campagne « Allez! On va t'aider » aide les gens à se fixer des objectifs

et à rester sur la bonne voie pour vivre heureux et en santé. Le site Web offre des conseils, des outils, des ressources en ligne et un accès à notre réseau de conseillers partout au pays.

ACCROÎTRE L'ACCÈS À UNE ASSURANCE ABORDABLE

- Lancement d'une assurance hospitalisation aux États-Unis pour aider à faire face aux coûts élevés des hospitalisations de longue durée. Cette nouvelle couverture offre aux gens une sécurité financière et médicale au moment où ils en ont le plus besoin.
- Expansion des options d'assurance à faible coût pour les consommateurs aux Philippines et en Indonésie grâce à des partenariats stratégiques avec MediCard et LinkAja. Voir l'étude de cas à la page 14 pour des précisions.



Nombre de contrats de microassurance établis à ce jour, y compris 31 800 contrats en 2020

INFORMATION FINANCIÈRE ET ENGAGEMENT

- Série d'activités au Vietnam pour promouvoir la littératie financière. Ces activités destinées aux femmes offraient de l'information sur la planification financière personnelle et le budget familial.
- Sondage sur le mieux-être mené auprès des Clients des RCR. Plus de 5 500 Clients ont rempli une évaluation comprenant des questions sur leur santé financière.
- Conférence virtuelle Sun Talks pour encourager les Philippins à établir un budget, à épargner et à faire fructifier leur argent malgré la pandémie. La conférence traitait aussi du rôle de l'assurance-vie dans un plan financier personnel.

- Séances d'information financière en personne transformées en webinaires. En adoptant ce nouveau format virtuel, les RCR ont accru le nombre de séances et ont vu le taux de participation augmenter de 120 %. L'équipe étudie la possibilité de continuer d'offrir des séances uniquement virtuelles (webinaires, webdiffusions et balados).



Indicateurs clés du rendement

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



Étude de cas

Assurance inclusive : accroître la couverture en Asie

À la Sun Life, améliorer l'inclusion financière est une priorité, en particulier en Asie. Nous aidons plus de gens à obtenir des produits d'assurance de qualité à un coût abordable, y compris les personnes à faible revenu et ayant un accès restreint aux services.

En 2020, la Sun Life Philippines s'est associée à MediCard pour offrir une assurance-accident personnelle à coût modique à la population des Philippines. Pour seulement 20 pesos, les participants sur Health Check peuvent obtenir une couverture de 20 000 pesos pendant un an. Cette couverture offre une protection financière en cas de décès, de mutilation ou de perte de la vue à la suite d'un accident.

En Indonésie, nous avons conclu un partenariat avec LinkAja, entreprise de technologie financière, pour utiliser ses canaux de distribution en ligne. Grâce à ses applis numériques, nous avons élargi l'accès aux produits d'assurance – presque 10 000 contrats ont été établis en 2020.

Nous continuons d'offrir des produits d'assurance abordables à nos Clients grâce à des ententes avec Lazada (aux Philippines) et U Mobile (en Malaisie).

Avec Lazada, nous avons fait de la distribution de produits d'assurance-vie et d'assurance-maladie simplifiés. Uniquement en 2020, plus de 5 000 nouveaux Clients philippins ont souscrit une assurance. En Malaisie, nous avons joint plus de 16 000 nouveaux Clients en 2020 grâce à notre association avec U Mobile.



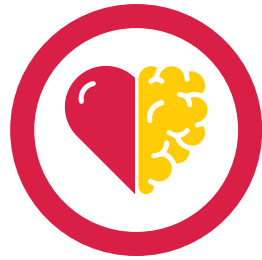
Des représentants de la Sun Life Philippines et de MediCard ont annoncé une nouvelle solution offrant une assurance-accident personnelle abordable à plus de personnes.

Ces mesures soutiennent notre objectif de développement durable prioritaire 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

OBJECTIFS 2020	RÉSULTATS
• Utiliser les plateformes numériques pour encourager l'utilisation des outils et des services et produire des résultats financiers positifs pour les Clients qui planifient leur retraite	✓ Objectif atteint
• Soutenir les efforts d'information financière auprès des Clients, des employés et des collectivités	✓ Objectif atteint ✓ Objectif atteint
• Continuer d'aider les participants à combler les lacunes dans leur couverture	✓ Objectif atteint
• Continuer d'appuyer l'établissement de lois sur les congés familiaux et médicaux payés aux États-Unis	✓ Objectif atteint
• Poursuivre l'expansion du programme de mieux-être pour aider les Clients à gérer leur santé financière et physique	
OBJECTIFS 2021	
• Élaborer et mettre de l'avant des solutions novatrices qui renforcent la sécurité financière des Clients à la retraite et faire la promotion de la protection des régimes de garanties collectives	
• 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	
• Offrir des idées et des solutions pour que toute personne aux États-Unis ait accès à des congés familiaux et médicaux payés	



Mode de vie sain

Nous avons à cœur d'améliorer la santé et le mieux-être pour tous. Pour y arriver, nous offrons à nos Clients et nos employés des produits et des ressources pour les aider à adopter 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 objectif de développement durable prioritaire :



PRIX



Premier choix des lecteurs du *Canadian HR Reporter* comme conseiller en gestion de l'invalidité et fournisseur de programmes de mieux-être



Une des 50 meilleures entreprises citoyennes du Canada selon *Corporate Knights*





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. La pandémie de COVID-19 en a fait ressortir l'importance. Nous avons constaté comment l'accès à des services de santé et à des ressources de soutien a un effet sur la santé des Clients, y compris leur mieux-être mental.

Notre approche

Nous voulons soutenir nos Clients tout au long de leur parcours santé. Nous leur offrons une gamme croissante de ressources novatrices pour les inciter à adopter un mode de vie sain – cela comprend des applis, de l'information sur la santé et des technologies vocales utilisant l'intelligence artificielle. Ces ressources encouragent les Clients à adopter de saines habitudes de vie et les aident à trouver le soutien approprié.

La santé mentale est un des grands enjeux actuels. Nous en avons donc fait une priorité dans beaucoup de nos secteurs d'activité et des régions où nous sommes présents. Selon le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH), un demi-million de Canadiens s'absentent du travail chaque semaine en raison d'un problème de santé mentale¹. Et les données de la Sun Life confirment que les demandes de prestations d'invalidité liées à la santé mentale sont en croissance². Nous continuons donc de prioriser la santé mentale des Clients. Nous voulons éliminer les obstacles à un traitement efficace et au rétablissement. Nous collaborons avec des chefs de file et des organismes reconnus en matière de santé mentale et nous aidons les entreprises à créer des milieux de travail sains pour leurs employés.

Les soins virtuels révolutionnent les soins de santé. De plus en plus de gens utilisent des appareils électroniques pour obtenir des soins et consultent des professionnels de la santé en ligne. En fait, la crise de la COVID-19 a transformé une tendance émergente en un service essentiel pour de nombreuses personnes. À la Sun Life, nous continuons d'investir dans des solutions de soins virtuels. Elles permettent à nos Clients de mieux gérer leur santé et leur mieux-être.

Beaucoup de nos solutions facilitent l'accès aux soins et aident les Clients à retourner au travail après une maladie ou une blessure. Par exemple :



Soins virtuels sur demande

Nous sommes un chef de file de l'accès sur demande à des soins de santé virtuels au Canada. Nos Clients ont immédiatement accès à des soins de leur domicile. Ils peuvent consulter virtuellement un médecin, une infirmière ou un autre professionnel de la santé en temps réel par vidéo ou par téléphone.



Appli mobile

La Sun Life Malaisie aide les Clients à atteindre un mode de vie sain grâce à une appli mobile. Cette appli les encourage à demeurer actifs et à vivre sainement – elle contribue 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 qui ont une assurance-invalidité au travail de continuer à travailler de façon productive ou de retourner au travail au moment approprié. Il offre un soutien aux personnes ayant des limitations médicales et aide les employeurs à gérer la productivité. Il aide aussi les Clients à obtenir de la formation pour trouver un nouvel emploi s'ils ne peuvent plus accomplir les tâches de leur emploi précédent.



Service de navigation dans le système de soins de santé

Ce service aide les Clients en congé d'invalidité à trouver un spécialiste dans le système de soins de santé. Au Canada, ce service est offert en partenariat avec la société Confiance médicale.

¹ Centre de toxicomanie et de santé mentale, *Manuel de santé mentale pour les chefs d'entreprise*, 2020.

² Sun Life, *Objectif santé : Lumière sur les demandes de règlement invalidité liées à des problèmes de santé mentale*, 2020.

Faits saillants 2020

SOUTIEN POUR NOS CLIENTS PENDANT LA PANDÉMIE DE COVID-19

- Approche plus souple quant aux documents papier à fournir pour les demandes de règlement de frais médicaux et dentaires. Nous avons aussi supprimé la période d'attente pour les prestations d'invalidité de courte durée. Au Canada, nous offrons une couverture minimale de 14 jours pour les demandes de règlement portant sur la COVID-19.

- Mesures adoptées pour aider les Clients pendant la pandémie de COVID-19 – par exemple :

- > Création de pages Web sur la COVID-19 offrant ce qui suit :
 - o vidéos et webinaires sur des questions comme la gestion de la santé mentale et des discussions difficiles alors que les États-Unis vivent une période tourmentée;
 - o réponses aux principales questions des employeurs;
 - o information pertinente et à jour sur les produits;
 - o soutien pour les personnes qui éprouvent des difficultés financières ou qui ont perdu leur emploi;
 - o liens donnant accès à des ressources publiques en santé.

- > Accélération du lancement des Soins virtuels Lumino Santé au Canada propulsés par Dialogue. Ce service a été offert gratuitement pendant les premiers mois de la pandémie. Grâce aux Soins virtuels Lumino Santé, les Clients admissibles et les personnes à leur charge peuvent consulter virtuellement des

professionnels de la santé. Ils ont ainsi accès à des soins médicaux améliorés tout en maintenant une distanciation physique.



523 000
Clients

et leur famille au Canada ont utilisé les Soins virtuels Lumino Santé propulsés par Dialogue.

RÉSULTATS AMÉLIORÉS POUR LES CLIENTS

- Lancement du Guichet d'accès en santé mentale du Réseau Best Doctors (Teladoc Health). Ce guichet offre des services d'intervention précoce pour les Clients admissibles au Canada qui ont un problème de santé mentale, mais qui travaillent encore. Ces services peuvent aider à traiter les problèmes de santé mentale avant qu'ils ne s'aggravent et requièrent un congé d'invalidité.

- Création d'un site de ressources en santé mentale pour les employeurs et les conseillers au Canada. Une trousse d'outil en ligne permet aux organisations de définir les bases d'intervention, de déterminer les occasions, d'établir les priorités, de passer à l'action et de réévaluer les programmes de soutien en santé mentale.

- Placement en actions de 32,7 millions de dollars dans Dialogue, chef de file des services de télémédecine au Canada. Ce placement permettra d'offrir des services de soins virtuels à plus de personnes.

RECHERCHE ET SENSIBILISATION

- Partenariat avec le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH) pour inciter les entreprises canadiennes à faire de la santé mentale une priorité de la haute direction pour la Journée mondiale de la santé mentale. Nous avons présenté un webinaire et prévoyons organiser une conférence pour les dirigeants d'entreprise en 2021. Ces activités accroîtront la sensibilisation et stimuleront l'investissement dans le soutien en santé mentale au travail.

Nous avons discuté avec les deux partis politiques aux États-Unis pour démontrer comment le secteur privé de l'assurance-invalidité peut gérer les congés de maladie et les congés familiaux et médicaux d'urgence payés pour la COVID-19.

- Publication de notre [rapport d'étude annuel sur l'assurance en excédent de pertes](#). Ce rapport fournit des données sur le coût élevé des demandes de règlement de frais médicaux et les tendances cliniques émergentes aux États-Unis.

- Lancement d'un nouveau rapport [Objectif santé](#) sur les demandes de prestations d'invalidité liées à la santé mentale. Ces demandes sont à la hausse – elles entraînent une augmentation des absences et des coûts et une baisse de la productivité. Le rapport explore les tendances dans les demandes et discute des solutions pour réduire leur incidence sur les régimes et les entreprises.

- Publication de deux dossiers de réflexion en 2020 pour informer les Clients sur des questions d'actualité. Ces deux dossiers étaient intitulés [L'ère des soins virtuels est arrivée](#) et [Du projet-pilote au lancement : combler les lacunes dans l'accès aux soins en santé](#).



Indicateurs clés du rendement

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



OBJECTIFS 2020	RÉSULTATS
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Continuer d'appuyer l'établissement de lois sur les congés familiaux et médicaux payés aux États-Unis • 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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Objectif atteint ✓ Objectif atteint ✓ Objectif atteint ✗ Objectif reporté – Compte tenu de la crise de la COVID-19, nous avons modifié notre approche pour aider les gens à avoir accès à de l'assurance durant la pandémie.
OBJECTIFS 2021	
<ul style="list-style-type: none"> • Offrir plus de solutions novatrices pour améliorer la santé des Canadiens • Renforcer le système d'assurance-maladie offert par les employeurs aux États-Unis en faisant la promotion d'idées pour réduire le coût global des soins • Proposer des idées et des solutions pour permettre à plus de gens d'avoir accès à des congés familiaux et médicaux payés aux États-Unis 	



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.

Nous promovons le mieux-être des employés depuis des années. La pandémie de COVID-19 a renforcé l'importance de nos programmes de mieux-être pour notre résilience comme entreprise. C'est particulièrement vrai pour les programmes centrés sur la santé mentale.

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. C'est aussi ce que nous voulons 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, notre stratégie de mieux-être à l'échelle mondiale s'articule autour de la santé physique, mentale et financière des employés.



Mieux-être mental



Mieux-être physique



Mieux-être financier

Notre stratégie de mieux-être mondiale comprend :

- des régimes de garanties pour soutenir la santé des employés et de leur famille;
- 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 congés payés et non payés pour favoriser la santé mentale et l'équilibre travail/vie personnelle;

- des horaires de travail flexibles permettant aux employés de choisir où, quand et comment ils travaillent – cela comprend des horaires de travail réduits, décalés ou comprimés;
- des régimes d'épargne-retraite pour aider les employés à se bâtir un avenir financier solide;
- 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.

Nous offrons d'autres programmes de mieux-être dans certains pays :

- plateformes de mieux-être numériques incitant les employés à adopter des habitudes de vie saines;
- couverture améliorée pour les soins offerts par les professionnels de la santé mentale et d'autres fournisseurs de soins de santé;
- accès à des soins de santé virtuels et à d'autres services sur demande, p. ex. des webinaires pour faire face aux défis de la vie personnelle et du travail;
- programmes de congés familiaux et médicaux payés (congé de maternité ou de paternité, congé parental, congé d'adoption, congé de maladie, congé pour soins de compassion) qui dépassent les normes minimales;

- congés payés pour contraintes personnelles et ressources additionnelles pour les situations imprévues, dont les soins aux aînés et aux enfants;
- programmes de congé sabbatique payé permettant aux employés de refaire le plein d'énergie, de prendre soin de leur famille ou d'entreprendre des activités de développement personnel.



“

L'équilibre entre la vie familiale et le travail est très important. À la Sun Life, le mieux-être des employés est crucial, c'est même un avantage concurrentiel.

”

Michel Vulgarides,
chef, excellence des opérations,
Sun Life Asie

Faits saillants 2020

Nos employés font face à de nouveaux défis personnels et professionnels depuis le début de la pandémie. Pour les soutenir, nous avons investi dans de nouveaux programmes et projets de mieux-être et accéléré leur mise en place. Nous avons également adapté nos programmes existants. Simultanément, nous avons progressé dans nos objectifs 2020 visant à investir à long terme dans des programmes de mieux-être des employés.

MIEUX-ÊTRE MENTAL

- Rappel aux employés qu'ils ont accès à un programme d'aide aux employés (PAE) et à d'autres ressources de soutien. En Asie et aux États-Unis, nous avons offert des webinaires sur la santé mentale dans le cadre du PAE et par l'entremise d'autres fournisseurs.
- Accélération de nos investissements en santé mentale pour les employés canadiens. Nous avons entre autres offert de la formation pour les gestionnaires, des pauses santé mentale virtuelles et de la formation sur la résilience pour les employés. Voir l'étude de cas à la page 20.
- Invitation aux employés canadiens de s'inscrire aux Soins virtuels Lumino Santé propulsés par Dialogue. Cette appli gratuite de la Sun Life donne aux utilisateurs accès à des professionnels de la santé et à des ressources innovatrices.



des employés pensent qu'ils ont maintenu un bon lien avec leur équipe durant la pandémie en 2020¹.

- Journées Mieux-être offertes aux employés de la Sun Life. Ces congés payés ont permis aux employés de se reposer et de refaire le plein d'énergie durant la pandémie.

¹ Source : Sondages COVID-19 2020 des employés.

- Rappel aux employés d'adopter de saines habitudes pour les réunions en télétravail. Par exemple, ne pas tenir de réunions à l'heure du dîner et les vendredis après-midi. Nous avons aussi favorisé des horaires de travail flexibles.
- Lancement de *Flexibility 2.0* et d'un camp de vacances virtuel aux États-Unis. Ces programmes offrent des ententes de travail flexibles et des ressources pour soutenir les parents et les proches aidants lorsqu'ils télétravaillent.
- Lancement d'un réseau de soutien parental pour permettre aux familles d'échanger entre elles durant la pandémie.



Alicia Attubato

J'aide mes parents vieillissants, et ça me demande beaucoup de temps. En ce moment, aucun des deux ne peut conduire. Tout en continuant de travailler, je dois trouver du temps pour m'occuper de leurs rendez-vous chez le médecin et de mes propres rendez-vous. Le programme *Flexibility 2.0* offert par la Sun Life à ses employés facilite les choses pour des personnes comme moi et ma famille. Merci!

J'aime • Répondre • 7s



MIEUX-ÊTRE FINANCIER

- Adhésion automatique à notre régime de retraite pour tous les nouveaux employés canadiens. Ce changement aide les employés à épargner immédiatement et à profiter pleinement des cotisations complémentaires de l'employeur, car ils n'ont pas à s'occuper eux-mêmes de l'adhésion. Nous avons aussi ajouté une option de régime enregistré d'épargne-études pour aider les parents à épargner en vue des études de leurs enfants. La pandémie a fait prendre conscience à plusieurs que leur couverture était insuffisante. Nous avons donc apporté des changements pour permettre aux employés d'accroître leur couverture d'assurance-vie et d'assurance contre les maladies graves n'importe quand durant l'année.
- Soutien à des projets temporaires pour aider les employés à gérer les coûts supplémentaires et les problèmes financiers engendrés par la pandémie. Les programmes variaient selon la région et les besoins. Par exemple :
 - > maintien du salaire pour les employés dont les tâches ne peuvent se faire en télétravail;
 - > extension des congés pour contrainte personnelle;
 - > couverture de certains frais pour des articles nécessaires au télétravail;
 - > possibilité pour les employés aux États-Unis touchés par la pandémie de retirer temporairement plus d'argent de leur compte 401(k).

MIEUX-ÊTRE PHYSIQUE

- Activités de promotion du mieux-être physique organisées dans chaque pays où la Sun Life est présente. Ces activités variaient – par exemple, des courses virtuelles en Indonésie et au Vietnam et des défis de marche au Canada et aux États-Unis. Nos employés des Philippines ont participé à un défi de 1,25 milliard de pas en 2020. C'était une des nombreuses activités organisées dans ce pays pour y souligner le 125^e anniversaire de la Sun Life.
- Accès amélioré aux soins pour aider les employés à rester en santé. Par exemple :
 - > élargissement de la couverture des soins de santé virtuels au Canada et aux États-Unis;
 - > appli santé offerte à Hong Kong pour promouvoir un mode de vie sain;
 - > suppression du partage des coûts pour les participants aux États-Unis pour les tests et les traitements admissibles liés à la COVID-19.
- Séances d'entraînement et pauses d'étirement virtuelles offertes à tous les employés canadiens et à leur famille lorsque nous sommes passés au télétravail.



Étude de cas

Prioriser la santé mentale des employés au Canada en 2020

Le soutien en santé mentale est depuis longtemps un pilier de nos programmes et de nos investissements centrés sur le mieux-être des employés au Canada. Les améliorations apportées à notre régime de garanties (p. ex. couverture accrue des soins psychologiques, thérapie virtuelle) sont prometteuses. Mais la santé mentale demeure l'une des principales causes des demandes de prestations d'invalidité à la Sun Life.

En 2020, le mieux-être mental était une priorité pour la Sun Life au Canada, même avant la pandémie. En raison du sentiment d'isolement et du stress entraînés par la COVID-19, nous avons accéléré et intensifié nos initiatives en santé mentale pour les employés. Selon nos sondages COVID-19 2020, 57 % des employés au Canada ressentent de l'anxiété ou de la nervosité liées à la pandémie. Par ailleurs, 92 % se disent sûrs que la haute direction va prioriser leur santé mentale et leur mieux-être.

Nous avons défini une nouvelle vision : soutenir nos employés et leur donner les moyens d'atteindre un mieux-être mental optimal. Pour réaliser cette vision, nous avons établi une feuille de route à long terme. Cette feuille de route prévoit des garanties collectives de premier plan pour les employés et un recours accru aux données. Nous utiliserons les données pour appuyer notre stratégie en santé mentale et l'adapter aux besoins des employés.

Parler de santé mentale au travail est toujours un défi. En 2020, nous avons mis l'accent sur ce problème en soutenant les employés et en les encourageant à témoigner de leur expérience. Plusieurs mesures ont été prises, dont les suivantes :

- rappeler aux employés les ressources offertes, p. ex. le programme d'aide des employés (PAE) et le réseau Lumino Santé;
- tester et déployer rapidement des webinaires de formation obligatoire pour aider les gestionnaires à soutenir leur mieux-être mental et celui de leurs équipes;
- organiser périodiquement des séances et des webinaires « Demandez-moi n'importe quoi » souvent centrés sur la santé mentale pour engager un dialogue avec des psychologues à l'interne et des promoteurs externes de la santé mentale, comme la championne olympique Silken Laumann;

- appuyer la Semaine de la santé mentale au Canada – les employés canadiens ont participé à la campagne #ParlerPourVrai de ce qu'on ressent. Cela a aidé d'autres personnes à se rendre compte que c'est normal de se sentir mal durant la pandémie.

Ces mesures soutiennent notre objectif de développement durable prioritaire 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



La Sun Life nous a fourni beaucoup d'outils pour favoriser un mode de vie sain : des services de soins virtuels, des incitatifs mieux-être et des renseignements pratiques sur le mieux-être mental.

La Sun Life a toujours mis l'accent sur l'équilibre travail/vie personnelle, mais elle s'est dépassée durant la pandémie.

Staci Werbin-Tanner,
directrice, comptes nationaux,
Sun Life Canada

OBJECTIFS 2020

- 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
- Mettre en place l'adhésion automatique aux régimes de retraite à cotisations déterminées pour les nouveaux employés au Canada

RÉSULTATS

- ✓ Objectif atteint – Choix élargi de garanties collectives pour les employés à Hong Kong et aux Philippines
- ✓ Objectif atteint
- ✓ Objectif atteint

OBJECTIFS 2021

- Améliorer les régimes de garanties collectives aux États-Unis pour soutenir un mode de vie sain
- Faire progresser la stratégie de santé mentale au Canada pour promouvoir le mieux-être mental et favoriser le rétablissement



Indicateurs clés du rendement

Pour de l'information sur les indicateurs clés du rendement liés au mieux-être des employés, voir les **tableaux des résultats ESG**.



Mieux-être de la collectivité

Nous avons tout intérêt à contribuer à la santé et au mieux-être des collectivités où nous sommes présents. Nos Clients, nos employés et leur famille y vivent. Notre succès commun dépend du soutien que nous pouvons apporter au développement et à la durabilité des collectivités.

Notre approche

Nous travaillons depuis longtemps à améliorer la santé et le mieux-être des collectivités. Nous investissons dans des projets qui font la promotion d'habitudes de vie saines. Nous aidons également à bâtir une société inclusive. Nous collaborons avec des organismes communautaires dont les valeurs caritatives correspondent aux nôtres. Mais nous ne faisons pas que verser des dons – nous voulons vraiment changer la donne. Pour y arriver, nous utilisons nos ressources, nos employés et notre expertise pour faire avancer les choses de façon positive.

En 2012, nous nous sommes engagés dans la lutte contre le diabète. Cette maladie a pris des proportions de pandémie et touche plus de 463 millions de personnes partout dans le monde¹.

La bonne nouvelle? Dans bien des cas, le diabète de type 2 peut être évité. C'est pourquoi nous nous efforçons de ralentir la progression du diabète et de ses complications en améliorant la santé et le mieux-être de nos Clients, de nos employés et des collectivités. Comme entreprise, nous concentrons nos dons sur la sensibilisation, la prévention et les soins. À ce jour, nous avons versé plus de 38 millions de dollars en dons pour appuyer le combat mondial contre le diabète. Ces dons incluent le soutien à notre programme phare mondial Action diabète.

Nos employés et nos conseillers ont épousé la cause du diabète. Ils font des dons, du bénévolat et participent à des activités dans leurs collectivités. Nous appuyons le travail bénévole des employés en fonction des besoins régionaux.

MODE DE VIE SAIN / Mieux-être de la collectivité

Par exemple, en Amérique du Nord, nous versons un don égal à celui de l'employé et nous payons les frais requis pour participer à des activités caritatives liées à la santé.

Nous soutenons aussi la santé et le mieux-être collectif par d'autres moyens que la philanthropie. Par exemple, nous offrons des ressources de santé et de mieux-être aux Canadiens grâce au réseau Lumino Santé. Cet outil en ligne gratuit permet aux gens d'entrer en contact avec des professionnels de la santé et d'accéder à des ressources. Avec Lumino Santé, ils prennent leur santé en main.

RESSOURCES EN LIGNE :

[Déclaration sur le soutien apporté à la collectivité 2020](#)

POURQUOI LE DIABÈTE?

Le diabète touche plus de 463 millions de personnes dans le monde¹. Ça représente 1 personne sur 11, 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



760 milliards \$ US : Dépenses totales estimées engendrées par le diabète en 2019



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



90 % : Proportion de diabétiques ayant un diabète de type 2

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

Faits saillants 2020

- Dons totalisant 18,5 millions de dollars à des organismes communautaires dans le monde. En raison de la COVID-19, beaucoup de nos partenaires ont vécu des difficultés liées à des réductions de personnel, à des suspensions ou des annulations d'événements ou à une diminution des activités de financement. Nous avons maintenu nos engagements financiers et assoupli nos critères de don pour aider nos partenaires à répondre à des besoins immédiats.



18,5 millions \$

versés à des organismes communautaires dans le monde

- Augmentation de nos dons dans les collectivités durement touchées par la pandémie. Nous avons versé plus de un million de dollars pour soutenir les recherches et les essais cliniques, les services de santé mentale, l'achat de nourriture et d'articles de première nécessité, les soins d'urgence aux enfants et les équipes médicales. Voir la section [COVID-19 – Soutien accru pour les besoins urgents](#) pour en savoir plus sur les organismes que nous soutenons.

> MFS a aussi versé plus de un million de dollars pour répondre aux besoins urgents liés à la COVID-19. L'argent était destiné en priorité aux organisations de première ligne, comme les organismes de soins de santé, les banques alimentaires et les organismes offrant des programmes centrés sur les aînés et la sensibilisation.

- Bénévolat et dons des employés. Nos employés ont fait plus de 13 000 heures de bénévolat, y compris de façon sécuritaire et virtuelle. Ils ont versé plus de 2,4 millions de dollars à des organismes caritatifs partout en Amérique du Nord. Ils ont aussi accompli de nombreux « gestes de bonté » – par exemple, faire des achats pour un voisin ou payer le café à la personne derrière eux au service à l'auto.



4,5 millions \$

versés pour soutenir la lutte contre le diabète dans le monde

- Examen de nos activités de philanthropie et validation de notre engagement dans la prévention du diabète à l'échelle mondiale. Notre examen a révélé plusieurs possibilités : implication dans d'autres causes pertinentes liées à la santé dans les secteurs où nous sommes présents, développement de meilleurs outils pour mesurer l'impact social de nos dons.

PRÉVENIR LE DIABÈTE À L'ÉCHELLE MONDIALE

- 32 % de nos dons totaux affectés à la lutte contre le diabète.
- Fondation de la recherche sur le diabète juvénile (FRDJ) et Défi Roulons pour vaincre le diabète Sun Life – plus de 1 000 employés et conseillers ont participé à une version virtuelle de ces deux activités annuelles. Une somme de 46 000 \$ a été recueillie.

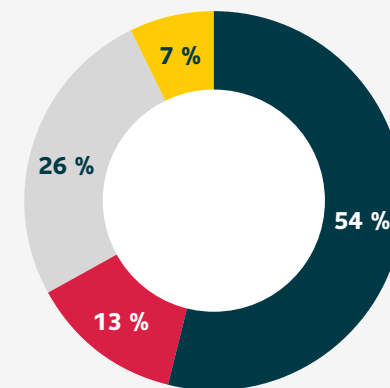
- Maintien de notre engagement de trois ans envers la Clinique de prévention du diabète de l'Institut de cardiologie de Montréal. Durant la deuxième année d'existence de la clinique, la majorité des participants ont réduit leur poids, leur tour de taille et leur glycémie moyenne. Depuis son ouverture, la clinique a reçu plus de 200 personnes et tenu plus de 17 000 séances d'entraînement. Elle a aussi fait 1 900 rencontres individuelles.

- 250 000 \$ US versés à cinq organismes dans le cadre du programme de soutien financier Action diabète Sun Life. L'argent permettra de soutenir plusieurs projets communautaires centrés sur la prévention et la gestion du diabète dans les secteurs à risques élevés.

- Campagne annuelle #SunLifeDunk4Diabetes aux États-Unis en soutien au *Healthy Habits Program* du YMCA of Greater Boston. Ce programme est axé sur la prévention et la gestion du diabète. Chaque fois qu'une personne utilisait le mot-clic #SunLifeDunk4Diabetes sur les médias sociaux en novembre, nous versions 21 \$ US au programme. Ce montant souligne le fait que toutes les 21 secondes, un jeune Américain de 20 ans ou plus reçoit un diagnostic de diabète². En 2020, la campagne a recueilli 105 000 \$ US pour un total de 600 000 \$ US depuis son lancement en 2014.

- Collaboration avec l'American Diabetes Association[®] pour transformer l'activité annuelle *Call to Congress* en réunion virtuelle. L'objectif consistait à sensibiliser les intervenants sur les façons de soutenir les diabétiques durant la pandémie. Les personnes diabétiques risquent trois fois plus d'être hospitalisées si elles sont infectées par la COVID-19³.

DONS DE LA SUN LIFE PAR SECTEUR PRIORITAIRE*



● Santé ● Services sociaux
● Culture ● Éducation

* À l'exclusion de BentallGreenOak, InfraRed et MFS.

- Développement d'un nouveau partenariat philanthropique avec TOUGO pour appuyer notre engagement envers la prévention du diabète et la santé mentale. TOUGO est une plateforme Web lancée par le gouvernement du Québec pour aider les gens à prendre leur santé en main. On y offre des recettes santé, des suggestions d'exercices et des conseils pour encourager l'adoption de saines habitudes de vie.

² American Diabetes Association, *Fast facts: Data and statistics about diabetes*, août 2017.

³ Vanderbilt University Medical Center, *Researchers urge priority vaccination for individuals with diabetes*, décembre 2020.

- Campagne gratuite de dépistage du diabète en Malaisie en collaboration avec des fournisseurs de programmes de mieux-être. Cette campagne nationale a permis de tester presque 13 000 personnes dans 127 pharmacies communautaires. Les personnes testées ont également reçu de l'information sur la prévention et la gestion du diabète. [Cliquez ici](#) pour en savoir plus sur les résultats.
- Course annuelle *Sun Life Resolution Run* en Malaisie et en Indonésie. En raison de la pandémie, nous avons organisé des activités virtuelles de remplacement à Hong Kong et aux Philippines. Plus de 10 000 personnes y ont participé et ont recueilli de l'argent pour soutenir des programmes de lutte contre le diabète pour les personnes défavorisées.
- Parrainage du livre illustré pour enfant *Is Something Wrong with Granny?!* de l'organisme Diabetes Hong Kong. Ce livre informe les enfants et les parents sur les habitudes de vie saines.
- Lancement d'un programme de gestion du prédiabète à Hong Kong. Ce programme offre un accès gratuit à des séances d'information avec des professionnels de la santé qui déboulonnent les mythes sur le diabète. Le programme encourage également les gens à utiliser une appli mobile qui aide à prévenir le prédiabète et à gérer le diabète.

SOUTIEN AU MIEUX-ÊTRE GLOBAL

- Ajout de 540 000 \$ à notre budget de philanthropie pour renforcer notre soutien pour la diversité et l'inclusion en Amérique du Nord. Voir la section [Diversité, équité et inclusion](#) pour des exemples.

- Annonce d'un fonds de 100 000 \$ pour offrir plus de services de santé mentale aux jeunes de Québec. Nous verserons 75 000 \$ sur une période de trois ans, et la Ville de Québec versera 25 000 \$. L'argent servira à trois choses :
 - > efforts de sensibilisation;
 - > dépistage précoce dans les écoles;
 - > accès amélioré aux soins pour les jeunes qui vivent des difficultés de santé mentale.
- Construction de huit stations santé Sun Life dans des barangay de la province de Batangas aux Philippines, en collaboration avec la Health Futures Foundation, Inc. Ces stations offrent des services de santé de base, ainsi que des soins pour les femmes enceintes et les enfants et des services de vaccination et de consultation, entre autres. Le projet inclut de la formation pour les travailleurs de la santé afin d'assurer le soutien des services dans la collectivité.
- Soutien au projet TALA (*Tradition, Arts and Livelihood Advocacy*) par l'intermédiaire de la ECHOsi Foundation des Philippines. Ce projet vise à préserver la tradition du tissage de la tribu Bagobo-Tagabawa à Bansalan par des activités de subsistance et de formation.



Indicateurs clés du rendement

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



Étude de cas

Programme *Fit to Win* : Les Celtics en ligne pour inspirer les jeunes

Fit to Win est un programme de quatre semaines du YMCA pour les jeunes du Grand Boston, de Hartford et du sud de l'État du Maine. Il encourage les jeunes à faire de l'exercice et à manger sainement au quotidien. En faisant un suivi de leurs activités d'entraînement, les jeunes participants peuvent recevoir des articles des Celtics de Boston comme incitatifs.

Après le début de la pandémie de COVID-19, la Sun Life et les Celtics ont transformé cet événement annuel en activité virtuelle. Plus de 250 jeunes y ont participé. Des accompagnateurs en conditionnement physique des Celtics et des équipes communautaires ont créé des vidéos

d'entraînement hebdomadaires accessibles sur les médias sociaux. Un nouveau programme d'exercice physique et de mieux-être était proposé chaque semaine. À la fin des quatre semaines, une dernière activité a permis aux jeunes de célébrer leur réussite. Compte tenu du succès du format virtuel, la Sun Life et les Celtics songent à l'élargir pour atteindre plus de jeunes.



La fermeture des écoles et le confinement à la maison entraînés par la pandémie ont touché durement les enfants. Nous sommes heureux de voir que beaucoup de jeunes ont participé au programme à partir de la maison.

Dan Fishbein, M.D., président de la Sun Life États-Unis



Ces mesures soutiennent notre objectif de développement durable prioritaire 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

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

RÉSULTATS

- ✗ Objectif non atteint – Le travail a débuté, mais ne sera terminé qu'en 2021 en raison de la pandémie.
- ✓ Objectif atteint

OBJECTIFS 2021

- Élargir la portée du portefeuille de philanthropie pour inclure le soutien de la santé mentale au Canada
- Prioriser les programmes de diversité et d'inclusion à l'intérieur du cadre de philanthropie mondial
- Mettre en place et utiliser un cadre pour mesurer l'incidence sociale de nos activités de philanthropie



Placements durables

Nous voulons offrir aux Clients des rendements durables et promouvoir la transition vers une économie durable à faibles émissions de carbone. Pour y parvenir :

1. nous gérons le capital en suivant des processus de placement axés sur la durabilité;
2. nous investissons dans des actifs et des entreprises qui favorisent la transition vers une économie inclusive et à faibles émissions de carbone;
3. nous offrons à nos Clients des occasions de placements durables.



Nos objectifs de développement durable prioritaires :



Signatory of:



La Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie a obtenu un « A » ou une note supérieure dans tous les modules de l'évaluation annuelle faite dans le cadre des Principes pour l'investissement responsable^{1, 2}.

RIX



Environmental Finance a décerné son Sustainability Bond of the Year Award, catégorie Entreprises, à la Sun Life pour ses obligations durables.



Pour la 10^e année consécutive, BentallGreenOak a obtenu d'excellents résultats au GRESB Real Estate Benchmark pour sa plateforme de placements immobiliers mondiaux. Ces résultats soulignent son leadership lié aux facteurs ESG et son engagement en matière de durabilité.

¹ Pour plus d'information, voir www.unpri.org/reporting-and-assessment/reporting-and-assessment-archive/6567.article ou télécharger les [Résultats 2020](#).

² Pour obtenir un exemplaire des rapports d'évaluation et de transparence PRI 2020, écrivez à l'adresse durabilite@sunlife.com.

Aperçu : Les placements durables à la Sun Life

Nous sommes l'un des plus importants gestionnaires d'actifs dans le monde – notre actif géré se chiffre à 1,2 billion de dollars¹. Cet actif comprend des actions de sociétés ouvertes, des placements publics et privés à revenu fixe, des placements immobiliers et des placements dans les infrastructures. Nous utilisons notre position pour promouvoir des résultats durables. Toutes nos activités de placements durables s'appuient sur notre pilier de gestion d'actifs et sont soutenues de façon complémentaire par diverses autres divisions. Le tableau ci-dessous dresse un portrait de l'ensemble de nos activités de placements durables.

PROFIL	SOCIÉTÉS DE GESTION D'ACTIFS			SUN LIFE CANADA		
	Gestion SLC ²	BentallGreenOak	InfraRed Capital Partners	MFS	Placements mondiaux Sun Life ³	Régimes collectifs de retraite
	<ul style="list-style-type: none"> Actif géré de 264,4 milliards de dollars Solutions de placement traditionnelles, alternatives et axées sur le rendement pour les investisseurs institutionnels à l'échelle mondiale Trois sociétés affiliées offrant aux Clients une vaste gamme de solutions de placement 			<ul style="list-style-type: none"> Actif géré de 776,8 milliards de dollars Titres de participation et titres à revenu fixe pour les investisseurs individuels et institutionnels à l'échelle mondiale 	<ul style="list-style-type: none"> Actif géré de 32,7 milliards de dollars Gamme diversifiée de solutions gérées et de fonds communs de placement offerte par l'entremise de divers sous-conseillers 	<ul style="list-style-type: none"> Actif géré de 115,1 milliards de dollars Le plus important fournisseur de régimes de retraite et d'épargne au travail au Canada Plateforme de placements de base offrant 23 gestionnaires et plus de 140 options de placement aux promoteurs de régime à prestations déterminées et à cotisations déterminées
	Gestion de capital Sun Life (Canada) inc. et Sun Life Capital Management (U.S.) LLC <ul style="list-style-type: none"> Titres à revenu fixe d'émissions publiques et privées Titres de créance (infrastructures) 	<ul style="list-style-type: none"> Titres de participation et de créance immobiliers 	<ul style="list-style-type: none"> Titres de participation (infrastructures) Titres de participation et de créance immobiliers 			
APPROCHE DE PLACEMENTS DURABLES	<ul style="list-style-type: none"> Facteurs ESG intégrés dans les analyses et les processus de placement Obligations durables (émises par la Sun Life) Actif géré de 1,3 milliard de dollars d'obligations vertes, sociales et durables 	<ul style="list-style-type: none"> Facteurs ESG intégrés dans les processus d'analyse et de gestion Excellents résultats au <i>GRESB Real Estate Benchmark</i> pour cinq fonds de placement 	<ul style="list-style-type: none"> Facteurs ESG intégrés à chaque étape du processus de placement 	<ul style="list-style-type: none"> Facteurs ESG pris en compte dans toutes les décisions de placement Actif géré de 1,3 milliard de dollars en obligations vertes, sociales et durables 	<ul style="list-style-type: none"> Facteurs ESG pris en compte dans toutes les décisions de placement, y compris pour le choix et la surveillance des gestionnaires de fonds Stratégie centrée sur la durabilité et les ressources renouvelables intégrée aux solutions gérées Actif géré de 367 millions de dollars tenant compte des facteurs ESG 	<ul style="list-style-type: none"> Cadre d'évaluation propriétaire pour l'intégration des facteurs ESG 23 gestionnaires de placements signataires des PRI; 11 gestionnaires soutenant les recommandations du GIFCC; 11 gestionnaires membres de la Coalition canadienne pour une bonne gouvernance 11 options de placements durables offertes (p. ex. désinvestissements, investissements socialement responsables/sans combustibles fossiles, placements soucieux de l'environnement ou centrés sur la croissance durable)
SIGNATAIRE DES PRI DES NATIONS UNIES	✓	✓	✓	✓	✓	s. o.

Remarque : La Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie appuie officiellement les Principes pour l'investissement responsable (PRI) des Nations Unies. À titre de société affiliée, Gestion d'actifs PMSL inc. est liée par cet engagement et doit tenir compte des facteurs ESG dans toutes ses décisions de placement.

RESSOURCES EN LIGNE : 

[MFS – Rapport annuel sur l'investissement durable](#)

[Comment fonctionne l'investissement durable à MFS](#)

[Investissement durable : au-delà des enjeux ESG](#)

[InfraRed – Sustainability End of Year Update \(InfraRed – Mise à jour de fin d'année sur la durabilité\)](#)

[Placements mondiaux Sun Life](#)

[Cadre des obligations durables](#)

[Rapport sur l'utilisation du produit – Obligations durables](#)



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 La marque Gestion SLC désigne les activités de gestion d'actifs institutionnels de la Financière Sun Life inc. (la « Sun Life »), ainsi que les sociétés Sun Life Capital Management (U.S.) LLC aux États-Unis et Gestion de capital Sun Life (Canada) inc. au Canada. BentallGreenOak et InfraRed Capital Partners (InfraRed) font aussi partie de Gestion SLC. BentallGreenOak est un conseiller en gestion de placements immobiliers à l'échelle mondiale et un fournisseur de services immobiliers. InfraRed Capital Partners est un gestionnaire international de placements axé sur les infrastructures et l'immobilier.

³ Placements mondiaux Sun Life est un nom commercial de Gestion d'actifs PMSL inc., de la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie et de la Fiducie de la Financière Sun Life inc. Gestion d'actifs PMSL inc. est le gestionnaire des fonds communs de placement de la Sun Life, des Solutions gérées Granite Sun Life et des Mandats privés de placement Sun Life.



Intégration des facteurs ESG

Des changements climatiques aux inégalités sociales, notre monde est de plus en plus confronté à des problèmes environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG). En intégrant les facteurs ESG à nos processus d'analyse, nous pouvons gérer les risques de durabilité liés à nos portefeuilles de placements. Cela nous aide aussi à repérer les occasions de placement. Les études montrent que prendre en compte les facteurs ESG a un effet positif ou neutre sur la performance financière¹. La pandémie a braqué les projecteurs sur les placements durables, et notamment sur la capacité des entreprises à anticiper les problèmes liés aux facteurs ESG et à y répondre rapidement.

Notre approche

Nous nous sommes engagés à intégrer les facteurs ESG à nos opérations. Nous croyons qu'ainsi nous pouvons obtenir des résultats financiers supérieurs à long terme pour nos activités de placement. Nous appliquons cette approche aux actifs de nos Clients et aux actifs détenus dans notre fonds général. Intégrer les facteurs ESG, ce n'est pas simplement éviter les placements non durables – c'est aussi un moyen crucial de repérer des possibilités de placements solides.

Nos sociétés de gestion d'actifs appuient notre engagement envers les placements durables. Mais chacune emploie une stratégie et un processus décisionnel qui lui sont propres, selon ses activités de gestion d'actifs sous-jacentes et les catégories d'actifs dans lesquelles elle investit.

Même si leurs approches et leurs activités relatives à l'intégration des facteurs ESG varient, toutes nos sociétés de gestion d'actifs :

- tiennent rigoureusement compte des facteurs ESG dans l'analyse des données et la recherche effectuées pour prendre les décisions de placement;
- reconnaissent le lien entre les facteurs ESG et la valeur;
- intègrent les facteurs ESG dans leurs analyses et leurs processus pour déterminer les risques et les occasions;
- favorisent l'engagement plutôt que le désinvestissement, lorsque c'est pertinent, en dialoguant et en collaborant avec la direction des entreprises concernées.

Gestion SLC et MFS font la promotion de la durabilité dans toutes les organisations où elles investissent. Cet engagement prend plusieurs formes :

- encourager la déclaration d'information;
- inciter les équipes de direction à soutenir la durabilité;
- utiliser les droits de vote pour appuyer les projets de durabilité, dans certains cas.

Investir dans une entreprise et convaincre ses dirigeants d'améliorer le rendement lié aux facteurs ESG est parfois une approche plus efficace que l'exclusion ou le désinvestissement – cela peut produire de meilleurs résultats pour notre portefeuille de placements et les autres parties prenantes. Ainsi, nous avons incité des entreprises à passer à l'action pour réduire leurs émissions de gaz à effet de serre et leur impact global sur l'environnement. C'est particulièrement vrai pour les entreprises du secteur des combustibles fossiles.

Nos sociétés de gestion d'actifs et nous sommes des signataires des Principes pour l'investissement responsable (PRI) des Nations Unies. Nous sommes la plus importante compagnie d'assurance au Canada à figurer parmi les signataires des PRI, en tenant compte de l'actif géré. Allez sur le site Web de chacune de nos sociétés de gestion d'actifs pour plus d'information sur leur stratégie d'intégration des facteurs ESG.

Faits saillants 2020

- Respect continu de nos engagements comme signataire des PRI. Nos sociétés de gestion d'actifs et nous avons obtenu un « A » ou une note supérieure dans tous les modules touchant les catégories d'actif qui représentent 10 % ou plus de l'actif géré. Gestion SLC a obtenu un « E » pour le module Titres cotés en Bourse – Actionnariat actif. Mais ce module est facultatif, car cette catégorie d'actif représente moins de 1 % de l'actif géré de Gestion SLC, ce qui est bien en dessous du seuil de 10 % où la déclaration de cette catégorie est requise^{2, 3}.
- Classement exceptionnel de notre fonds général pour le *GRESB Real Estate Benchmark*. Le fonds général s'est classé au deuxième rang au Canada et au sixième rang à l'échelle mondiale pour le groupe d'entreprises homologues pour les placements de base diversifiés non cotés en Bourse.
- Gestion SLC reconnue par *Pensions & Investments* comme l'un des meilleurs employeurs dans la catégorie des gestionnaires d'actifs.
- MFS nommée fournisseur de l'année dans la catégorie ESG/ISR pour une deuxième année de suite lors des neuvièmes *Irish Pensions Awards*, événement tenu chaque année. MFS figure également dans la liste des 10 gestionnaires de fonds les plus engagés dans l'intégration des facteurs ESG du *Responsible Investment Brand Index*.
- Analyse des facteurs ESG dans l'évaluation initiale et les évaluations suivantes de toutes les obligations de société de première qualité gérées à l'interne dans le fonds général de la Sun Life.

¹ Friede, G., Busch, T., Bassen, A., *ESG and Financial Performance: Aggregated Evidence from More than 2000 Empirical Studies*, octobre 2015.

² Pour plus d'information, voir www.unpri.org/reporting-and-assessment/reporting-and-assessment-archive/6567, article ou télécharger les [Résultats 2020](#).

³ Pour obtenir un exemplaire des rapports d'évaluation et de transparence PRI 2020, écrivez à l'adresse durabilite@sunlife.com.

- Attribution de notes ESG exclusives à toutes les sociétés émettrices ouvertes visées par Gestion SLC. Nos analystes du crédit ont produit ces notes pour les sociétés émettrices ouvertes dans leurs secteurs. Nous pondérons les facteurs ESG en fonction du secteur.
- Série de webinaires de Gestion SLC sur les facteurs ESG. Ces webinaires ont informé le personnel sur les analyses des facteurs ESG effectuées jusqu'à maintenant. Plusieurs analystes de Gestion SLC ont fait des présentations durant ces webinaires de 45 minutes qui avaient lieu le midi.
- Publication des [principes directeurs sur les placements durables](#) de Gestion SLC. Ces principes directeurs tiennent compte des PRI, qui encadrent depuis toujours nos processus d'analyse des placements et nos décisions. Ils fournissent de l'information additionnelle sur la philosophie, les lignes directrices, les pratiques et la gouvernance de Gestion SLC en la matière. Ils offrent aussi des précisions sur la terminologie courante.
- Participation à des groupes de travail de l'industrie dont l'objectif est de faire avancer l'intégration des facteurs ESG.

Par exemple :

- > Gestion SLC s'est jointe au groupe Climate Action 100+. De concert avec d'autres gestionnaires et propriétaires d'actifs, elle a entrepris des discussions avec d'importantes sociétés émettrices de carbone.
- > Gestion d'actifs PMSL inc. (PMSL) a participé au Groupe de travail sur les facteurs ESG de l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC). PMSL a fait des suggestions pour la consultation publique du CFA Institute sur le *ESG Disclosure Standard for Investment Products*. Cette norme d'application volontaire veut assurer la transparence et la comparabilité des produits en permettant aux gestionnaires d'actifs de communiquer clairement aux investisseurs les caractéristiques de leurs produits liées aux facteurs ESG.
- > MFS s'est jointe à la *Workforce Disclosure Initiative*, le programme d'engagement collaboratif de ShareActions faisant la promotion de l'investissement responsable et de l'amélioration du comportement des entreprises. MFS a aussi participé à la *CDP Science Based Targets Campaign* et est devenue un membre investisseur du groupe Climate Action 100+.

- Lancement par la division des Régimes de retraite collectifs (RCR) d'un cadre exclusif d'évaluation des facteurs ESG pour sa plateforme de placements de base, qui compte 23 gestionnaires de portefeuille. Ce cadre indique les meneurs en matière de facteurs ESG et aide les Clients à comprendre le niveau d'intégration des facteurs ESG pour les fonds de leurs régimes. Les RCR discutent aussi activement avec les gestionnaires de portefeuille pour améliorer leur intégration des facteurs ESG et leurs pratiques de responsabilité.
- PMSL – Publication d'une [déclaration sur les facteurs ESG](#). Cette déclaration explique l'approche adoptée par PMSL pour l'intégration des facteurs ESG dans ses pratiques de sélection des sous-conseillers. Elle décrit aussi les éléments clés de la philosophie et des processus de PMSL concernant les facteurs ESG.

- PMSL – Intégration des facteurs ESG à tous les processus de sélection et de surveillance des gestionnaires de portefeuille.
- InfraRed – Perfectionnement des processus de placement. Comprend une présélection des placements en fonction de la durabilité pour s'assurer que l'entreprise recherche uniquement des occasions qui concordent avec ses lignes directrices de durabilité. La présélection des placements permet aussi de repérer rapidement les risques importants et les possibilités clés.
- InfraRed – Tous les employés ont maintenant un objectif ESG qui est fonction de leurs responsabilités. Cet objectif a un effet direct sur l'évaluation du rendement et la rémunération globale.

Pour de l'information sur le leadership de MFS lié aux placements durables, consultez le [rapport annuel de MFS sur les placements durables](#).

- MFS – Développement d'un programme de formation complet sur les facteurs ESG pour accroître l'expertise de son personnel sur les placements durables. Ce programme vise un objectif – aider les employés à incorporer des pratiques axées sur la durabilité dans leur travail.

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

OBJECTIFS 2020	RÉSULTATS
Gestion SLC <ul style="list-style-type: none"> • Terminer le développement des modules d'analyse ESG pour les secteurs restants • Utiliser le tableau de bord ESG élaboré en 2019 pour produire des notes ESG exclusives pour toutes les sociétés émettrices visées • Développer des principes directeurs sur les placements durables 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Objectif atteint ✓ Objectif atteint ✓ Objectif atteint
OBJECTIFS 2021	
Gestion SLC <ul style="list-style-type: none"> • Faire progresser l'intégration des facteurs ESG dans le secteur des placements en exerçant un leadership éclairé et en poursuivant un travail d'information et de collaboration • Attribuer des notes ESG exclusives à tous les émetteurs de placements privés à revenu fixe 	
PMSL <ul style="list-style-type: none"> • Élaborer des communications et des rapports liés aux facteurs ESG pour les Clients afin de promouvoir la transparence et l'engagement 	
RCR <ul style="list-style-type: none"> • Continuer d'intervenir auprès des gestionnaires de fonds pour qu'ils fassent évoluer leurs processus, leur engagement et leurs pratiques de responsabilité en y intégrant les facteurs ESG • Faire évoluer le cadre d'évaluation des RCR pour les facteurs ESG pour inclure les catégories d'actif non traditionnelles • Préconiser des changements législatifs et réglementaires pour inclure les facteurs ESG dans les responsabilités fiduciaires 	



Produits et placements durables

À titre de propriétaire et de gestionnaire d'actifs à l'échelle mondiale, nous investissons dans des secteurs et des sociétés à fort impact qui contribuent à réduire les émissions de carbone et à favoriser une économie inclusive. Nous pouvons donc offrir aux Clients des occasions de placements durables. Nous assistons à un changement majeur dans le monde des investisseurs. De plus en plus, les Clients institutionnels et les investisseurs en général recherchent des placements durables.

Notre approche

Nous offrons 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. Chacune de nos sociétés de gestion d'actifs contribue à ces objectifs de diverses façons.

Soutenir l'intérêt des Clients pour les placements durables

Dans l'ensemble de nos divisions, nous offrons des produits et des contrats et avons établi des pratiques et des mesures de gouvernance liés aux placements durables. Par exemple :

- Pour les investisseurs institutionnels – régimes de retraite, fondations, assureurs, etc. –, Gestion SLC intègre les facteurs ESG dans l'analyse des placements. Cette analyse porte sur des placements publics et privés à revenu fixe, des placements en infrastructures ainsi que de titres de participation et de créance immobiliers.
- Pour les investisseurs individuels, Gestion d'actifs PMSL inc. (PMSL) travaille avec des gestionnaires de portefeuille partout dans le monde pour offrir une gamme diversifiée de solutions gérées et de fonds communs de placement. PMSL tient compte des facteurs ESG pour la sélection et la surveillance des gestionnaires.
- Au Canada, notre division des Régimes collectifs de retraite (RCR) offre aux promoteurs de régime des options de placements durables. Les promoteurs peuvent alors rendre ces options accessibles à leurs employés.
- Pour aider les investisseurs à prendre leurs décisions, MFS effectue des recherches centrées sur des entreprises, des secteurs et des facteurs ESG spécifiques.

Nous sommes la première compagnie d'assurance-vie dans le monde à offrir des obligations durables. En 2019, nous avons émis 750 millions de dollars d'obligations durables de 10 ans. Ces obligations soutiennent des placements dans des actifs verts ou d'autres actifs ayant une portée sociale élargie. L'opération a reçu des commentaires favorables et a généré une forte demande de la part des investisseurs.

Choisir des placements durables pour la Sun Life

À la Sun Life, nous effectuons également des placements. Comme organisation, nous détenons un portefeuille de placements de 177,9 milliards de dollars dans notre fonds général. Nous veillons à ce que ces investissements s'harmonisent à nos objectifs d'affaires et respectent nos obligations envers les titulaires de contrat.

Nous avons à cœur de faire des placements durables. Les facteurs ESG sont devenus un outil essentiel pour choisir nos placements et structurer nos portefeuilles. Nous portons un intérêt particulier aux infrastructures durables. Notre actif géré de placements durables s'élève à plus de 60 milliards de dollars pour l'ensemble de nos activités de gestion d'actifs. Il existe un très grand besoin sociétal de financement pour améliorer toutes sortes d'infrastructures – hôpitaux, transport, production d'énergie, etc. – qui soutiennent la transition vers une économie à faibles émissions de carbone.

Nous sommes l'un des plus importants fournisseurs de placements privés dans le secteur des infrastructures durables au Canada – nous fournissons un capital privé à long terme pour soutenir la construction, l'exploitation et l'entretien des infrastructures. Gestion SLC travaille avec les autorités publiques, 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. Nos placements durables dans les infrastructures portent sur six aspects :

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

Nous achetons aussi des obligations vertes et pratiquons d'autres formes de financement social partout sur la planète. Dans le cadre de nos activités de gestion d'actifs et de notre fonds général, nous détenons 2,6 milliards de dollars de placements en obligations vertes, sociales et durables en Amérique du Nord et en Asie. Nous détenons également des actions de sociétés fermées centrées sur l'énergie propre en Chine. Le fonds investit dans des projets d'énergie propre et des entreprises vertes qui travaillent à résoudre le problème de la pollution environnementale dans ce pays.

Faits saillants 2020



“ Je suis fier d'avoir supervisé les efforts pour aligner les placements de la Sun Life avec sa raison d'être. Notre engagement à détenir un portefeuille de placements sans actifs dans le secteur du tabac illustre parfaitement notre objectif d'aider les Clients à atteindre un mode de vie sain. ”

Randy Brown, premier directeur des placements de la Sun Life et responsable de la gestion d'actifs liés à l'assurance à Gestion SLC

- Participation au Groupe de travail pour une reprise économique résiliente au Canada. À titre d'experte-conseil, Melissa Kennedy, vice-présidente générale, affaires publiques, première directrice des affaires juridiques et haute responsable de la durabilité à la Sun Life, a offert notre avis sur la façon dont le gouvernement pourrait tirer parti de l'expertise et de l'horizon de placement à long terme des assureurs et des investisseurs institutionnels. Leurs activités de placement pourraient potentiellement soutenir la reprise économique après la pandémie et contribuer à une croissance économique durable.

- Lancement par BentallGreenOak d'un outil exclusif d'évaluation de l'incidence sociale. Cet outil évalue l'incidence sociale des placements, avec les objectifs suivants :

1. intégrer l'incidence sociale dans le processus de décision;
2. promouvoir la durabilité dans la société (sensibilisation et information);
3. améliorer la performance du portefeuille de placements durables en matière d'incidence sociale.

En 2020, BentallGreenOak a utilisé cet outil pour évaluer l'incidence sociale de plus de 400 propriétés dans le cadre de quatre fonds de placement.

- Extension des capacités de placement pour offrir des possibilités d'investissement élargies à nos Clients. Par exemple :

- > Nous avons fait l'acquisition d'InfraRed Capital Partners (InfraRed), gestionnaire international de placements axés sur les infrastructures et l'immobilier dont le siège social est à Londres. Au cours des 30 dernières années, InfraRed a obtenu beaucoup de succès comme promoteur et dépositaire d'actifs liés aux infrastructures de base, aux énergies renouvelables et à l'immobilier, qui jouent un rôle crucial dans l'essor de collectivités viables.
- > Nous avons annoncé notre intention d'acquérir Crescent Capital Group (Crescent), gestionnaire d'instruments de crédit alternatifs mondiaux. La transaction s'est conclue le 5 janvier 2021.

- Nouvelles options de placements axés sur les facteurs ESG pour les investisseurs. Par exemple :

- > Sun Life Asset Management (HK) a lancé un fonds indiciaire ESG à Hong Kong. Ce fonds de placement permet aux investisseurs individuels d'avoir accès au premier fonds indiciaire Hang Seng ESG 50.
- > InfraRed a développé un nouveau fonds centré sur les placements durables dans les secteurs de l'énergie renouvelable et des infrastructures de base en Europe. La société poursuit également une stratégie de transition énergétique en Amérique du Nord – cette stratégie met l'accent sur des solutions de production d'énergie renouvelable et de stockage d'énergie.

- Réduction de 6,5 % de nos placements dans des entreprises consommant du charbon en Indonésie. Par ailleurs, nous reconnaissons que les combustibles fossiles comme le charbon et le gaz demeurent importants pour que le pays puisse répondre à la demande en énergie à court et à moyen terme.



Engagement à faire de nouveaux placements durables de **20 milliards de dollars**

durant les cinq prochaines années dans des actifs et des entreprises qui soutiennent la transition vers une économie inclusive et à faibles émissions de carbone

PLACEMENTS DURABLES ¹			
Catégorie de placements	2020* (millions de dollars)	2019 ¹ (millions de dollars)	Nouveaux placements en 2020
Énergie renouvelable	9 709	5 154	11
Efficacité énergétique	1 643	648	13
Bâtiments durables	33 706	32 470 ³	19
Transports durables	1 884	1 914	1
Gestion durable de l'eau	650	431	0
Accès aux services essentiels	9 910	7 429	12
Obligations vertes, sociales et durables	2 591	1 643 ³	**
TOTAL	60,1 milliards \$⁴	49,7 milliards \$	56 nouveaux placements⁵ (immobilier et infrastructures) totalisant 3,6 milliards \$

* Portefeuille au 31 décembre (fonds général et Clients tiers). La valeur de l'actif des Clients inclus représente un mesure financière non conforme aux normes IFRS.

** Les obligations sont des actifs négociés sur le marché boursier et sont achetées et vendues tout au long de l'année.

¹ Critères de placement fondés sur les lignes directrices de l'International Capital Markets Association (ICMA) pour les obligations vertes et sociales, le GRESB Real Estate Benchmark et la feuille de route des placements à vocation sociale (Impact Investing Market Map) des Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies.

² Les actifs immobiliers comprennent des placements immobiliers, des biens immobiliers occupés par le propriétaire et des biens immobiliers dans des placements de sociétés en commandite.

³ Somme rajustée pour concorder avec la méthodologie utilisée pour les engagements relatifs aux placements durables.

⁴ Augmentation de 10,4 milliards de dollars de l'actif géré de placements durables par rapport au 31 décembre 2019 découlant principalement de l'acquisition d'InfraRed.

⁵ Exemples de nouveaux placements : énergie renouvelable solaire, éolienne et hydroélectrique, matériel roulant ferroviaire, hôpitaux, établissements de soins de longue durée et autres infrastructures publiques au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni.

- 56 nouveaux placements durables, dont 12 liés à l'accès aux services essentiels et 13 dans le secteur de l'efficacité énergétique. Nous avons notamment investi dans ce qui suit :

- > un important organisme sans but lucratif dont l'objectif est d'offrir un refuge temporaire et des services sociaux à des hommes qui n'ont plus de toit;
- > des projets d'utilisation efficace de l'énergie et de l'eau dans plusieurs établissements d'un réseau d'écoles publiques de la maternelle au secondaire;
- > l'installation de compteurs intelligents dans des résidences privées et des commerces au Royaume Uni – ces compteurs ont aidé les utilisateurs à gérer plus efficacement leur consommation d'énergie.

- Investissement de 1,2 milliard de dollars dans des solutions de production d'énergie renouvelable et de stockage d'énergie. La valeur totale de notre portefeuille de placements se chiffre maintenant à environ 9,7 milliards de dollars. Ces investissements soutiennent la croissance de l'économie à faibles émissions de carbone.

- MFS – Lancement d'une nouvelle stratégie pour repérer des entreprises dont les objectifs environnementaux ou sociaux sont réalisés en tenant compte de la valeur de toutes les parties prenantes. Le but de la stratégie de portefeuille MFS Transformative Capital Equity est de dépasser

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

OBJECTIFS 2020	RÉSULTATS
<ul style="list-style-type: none"> • Chercher des occasions d'intégrer des options de placements durables dans les régimes d'épargne-retraite collectifs 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Objectif atteint
OBJECTIFS 2021	
<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre le développement d'un leadership éclairé sur les placements durables par des articles et des conférences, etc. • Investir pour promouvoir une économie inclusive et à faibles émissions de carbone et progresser vers notre cible de 20 milliards de dollars en nouveaux placements de 2021 à 2025 	

le rendement de l'indice MSCI ACWI sur un cycle complet du marché, tout en investissant dans des sociétés bien placées pour répondre à des besoins environnementaux ou sociaux, directement ou indirectement, durant la prochaine décennie.

- Croissement de nos activités de leadership éclairé et de formation des investisseurs. Par exemple, nos spécialistes des placements ont :

- > publié des articles, notamment ceux-ci :
 - o *Is your portfolio ready for the next big disruption – climate changes?*;
 - o *Sustainable investing: There is no one size fits all approach*;
- > organisé une tournée virtuelle pour discuter de pratiques touchant les facteurs ESG avec des consultants et des conseillers en garanties collectives;
- > fait des présentations à différents événements, par exemple la conférence Responsible Investor (RI) Digital 2020, activité virtuelle sur les facteurs ESG qui s'est tenue au Canada;
- > coécrit un article paru dans *Private Debt Investor* intitulé *Why private credit should fit the bill for ESG investors*;
- > écrit un article pour le magazine américain *Reactions* – cet article discutait de la pertinence pour les assureurs de tenir compte maintenant des facteurs ESG dans la gestion des deux volets de leur bilan.



Étude de cas

Les parcs éoliens en mer contribuent à la décarbonisation

Promouvoir une énergie propre, notamment en investissant dans l'énergie éolienne, est une priorité pour InfraRed, notre nouveau gestionnaire de placements établi au Royaume-Uni. InfraRed connaît beaucoup de succès comme promoteur et dépositaire de nombreux actifs liés aux énergies renouvelables. Elle est aussi un signataire des Principes pour l'investissement responsable (PRI) depuis 2011. InfraRed a obtenu une triple cote A+⁵ des PRI en 2020.



En décembre 2019, le Renewables Infrastructure Group (TRIG), fiducie de placements gérée par InfraRed, a acquis une participation de 25 % dans la société Merkur Offshore. Cette entreprise exploite un parc éolien de 396 mégawatts dans la mer du Nord, au large de l'Allemagne. Le parc compte 66 éoliennes équipées d'une turbine GE Haliblade de 6 mégawatts et couvre une superficie de 47 kilomètres carrés – l'équivalent de 6 000 terrains de soccer. Chaque turbine s'élève à 100 mètres au-dessus de l'eau et comporte un mécanisme sans engrenage novateur avec un des plus gros rotors de l'industrie. InfraRed fournit des services-conseils à TRIG dans le cadre de son mandat de gestionnaire de fonds.

L'énergie éolienne offre des avantages pour la société, l'économie, la santé et l'environnement. Merkur Offshore fournit une énergie verte à environ 500 000 ménages.

Ces mesures soutiennent notre objectif de développement durable prioritaire 7.2 :



D'ici à 2030, accroître nettement la part de l'énergie renouvelable dans le bouquet énergétique mondial

⁵ Pour plus d'information, rendez-vous sur www.unpri.org/reporting-and-assessment/reporting-and-assessment-archive/6567.article ou télécharger le [RI Transparency Report](#) et le [Assessment Report](#) d'InfraRed.



● ● Entreprise fiable et responsable

Nous voulons 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.

Exercer nos activités de façon éthique, traiter nos Clients et nos employés avec respect et réduire notre impact sur l'environnement – tous ces éléments sont importants pour assurer la longévité et la résilience de notre entreprise.

Nos objectifs de développement durable prioritaires :



Awarded by DART I&C

La compagnie d'assurance-vie la plus respectée au Canada, selon le Canada's Most Respected Corporation Program et DART Insight and Communications



Sun Life Indonésie – l'une des compagnies d'assurance les plus innovantes d'Indonésie selon Iconomics



Pour la 12^e année consécutive, la Sun Life figure parmi les dix premières entreprises du palmarès Board Games dans le Report on Business du Globe and Mail, qui évalue les pratiques de gouvernance des

PRIX



Orientation Client

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. Nous sommes là pour eux dans les bons et les mauvais moments. Il ne s'agit pas simplement de leur vendre de l'assurance, des garanties collectives ou des produits de placement. Il faut aussi 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 façonent chaque interaction avec eux. Nous continuons de moderniser nos opérations et de leur donner un caractère plus humain, en mettant l'accent sur cinq thèmes qui reflète notre orientation Client :

- ✓ **Simplicité des interactions**
- ✓ **Communication proactive**
- ✓ **Service à la clientèle hors pair**
- ✓ **Produits et services de qualité**
- ✓ **Rendements solides des placements**

Simplicité des interactions

Nous facilitons l'accès à nos produits et services. Nous aidons nos Clients à prendre des décisions éclairées. Et nous améliorons la façon dont nous communiquons avec eux. 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.

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.

Communication proactive

Nous augmentons et nous personnalisons nos contacts avec les Clients. 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.

Service à la clientèle hors pair

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 et en tirer les leçons appropriées pour nous améliorer. Au Canada, par exemple, notre objectif est de régler les problèmes de Client à l'intérieur de nos équipes de résolution des problèmes. Si ce n'est pas possible, notre équipe de protection des intérêts de la clientèle collabore avec les Clients et nos équipes de résolution des problèmes pour trouver une solution. Notre équipe des médias sociaux fait un suivi des commentaires publiés sur diverses plateformes et aide à répondre aux questions des Clients dans un délai de un jour ouvrable.

Produits et services de qualité

Notre objectif est d'offrir des produits et des services de qualité qui répondent aux besoins de nos Clients. Le présent rapport offre de nombreux exemples.

Rendements solides des placements

Nous visons un rendement solide pour nos placements – c'est un aspect important de nos efforts pour offrir une valeur maximale à nos Clients. Voir notre [Rapport annuel](#) pour des précisions.

MESURER L'EXPÉRIENCE CLIENT

Nous évaluons notre réussite pour l'expérience Client par divers moyens :



Indice de l'expérience Client

Cet indice mesure l'expérience globale des Clients selon l'ensemble de leurs interactions avec nous.



Résultats en matière de rendement

Au début de l'année, chaque division a le mandat de déterminer des résultats Client mesurables et de se fixer des objectifs. Ainsi, nous pouvons nous concentrer sur le service.

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 éléments. Nous mesurons aussi le Net Promoter Score¹. Cette méthode de mesure reconnue mondialement nous permet d'établir la probabilité que les Clients recommandent la Sun Life à d'autres personnes.

Faits saillants 2020

PRIX

Cette année, beaucoup de nos Clients ont fait face à des difficultés supplémentaires en raison de la COVID-19, des fermetures et des mesures de confinement. Nous nous sommes engagés à les aider. Nous avons travaillé fort pour être proactifs, visibles et pertinents. Nous occupons des postes qui nous permettent d'être là pour nos Clients, lorsqu'ils vivent des hauts ou des bas.

Simplicité des interactions

- Élargissement de notre offre de services numériques pour aider les Clients à gérer leur santé et leur patrimoine, particulièrement durant la pandémie. Nos investissements passés dans le numérique demeurent très utiles. Nos nouveaux projets pour offrir une expérience virtuelle optimale comprennent ce qui suit :

- > Lancement d'un processus virtuel d'adhésion pour les produits d'assurance dans plusieurs marchés et ajout d'autres formulaires avec signature électronique. Ces améliorations facilitent l'accès à l'assurance en ligne en tout temps, sur n'importe quel appareil et de façon sécuritaire.

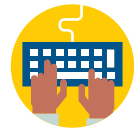


218

Processus modifiés au Canada pour soutenir des milliers de Clients durant la pandémie

- > Nouvelles caractéristiques offertes sur nos plateformes de communication Client pour aider les Clients à entrer facilement et virtuellement en contact avec un conseiller. Aux États-Unis, notre plateforme numérique Maxwell Health offre maintenant une fonction de messagerie texte et de clavardage pour mieux répondre aux besoins et aux questions des Clients. Des services comme l'appli mobile My Sun Life HK permettent aux Clients de veiller sur leur santé et la gestion de leur patrimoine dans le confort de leur foyer.

- > Lancement de nouveaux outils numériques, par exemple Sun Fast au Vietnam et la Demande en direct Sun Life au Canada, pour faciliter la soumission d'une demande d'assurance. Avec la Demande en direct, le Client reçoit une réponse dans les 24 heures.



99 %

Pourcentage des employés de la Sun Life Canada qui ont suivi la formation sur l'orientation Client

- > Service d'examen médical en ligne aux Philippines. Ce service aide les Clients incapables de se rendre dans une clinique médicale à obtenir une assurance dans le confort de leur foyer.

- Élargissement de la tarification accélérée au Canada – La tarification accélérée utilise l'intelligence artificielle pour déterminer si un Client doit passer des tests médicaux pour sa demande d'assurance. Nous appliquons maintenant cette approche à des fourchettes d'âges et à des montants d'assurance plus étendus. Il est donc plus facile pour les Clients d'obtenir la couverture dont ils ont besoin.

- Promotion d'un langage simple et clair dans les communications financières. C'est un projet prioritaire à l'échelle mondiale. Uniquement au Canada, nous avons révisé 1 200 documents en 2020 pour rendre leur contenu plus clair et

compréhensible pour nos Clients. Cette révision touche une gamme variée de documents allant de simples lettres à des formulaires de demande d'assurance.

- Collaboration avec les organismes réglementaires pour aider à établir une réglementation protégeant équitablement les consommateurs au Canada. Cette réglementation définira de nouvelles normes de traitement équitable pour tous les assureurs. À la Sun Life, nous avons approfondi notre compréhension des problèmes de santé mentale pour nous assurer que nos pratiques sont progressistes et permettent de soutenir les Clients. Nous poursuivons aussi notre travail de sensibilisation sur les problèmes et les meilleures pratiques liés à l'identité de genre pour que toutes nos activités soient inclusives.



18,3 milliards \$

Argent versé aux Clients en règlements et en prestations à l'échelle mondiale

COMMUNICATION PROACTIVE

- Communications avec les familles de nos Clients canadiens touchés par la tragédie du vol 752 de la compagnie Ukraine International Airlines. Nous voulions faire quelque chose pour aider ces familles et leur exprimer notre empathie. Par exemple, nous avons spécialement mis en place un numéro de téléphone et une adresse de courriel pour qu'elles puissent nous contacter. De concert avec Affaires mondiales Canada, nous avons aussi demandé à d'autres assureurs au Canada d'entrer en contact avec les familles des victimes.

- Invitations à nos Clients à participer à nos forums en ligne en Amérique du Nord et à nos groupes de discussion à Hong Kong et aux Philippines. Nous avons ainsi recueilli des commentaires en temps réel pour guider notre travail. Par exemple, plus de 700 employeurs, courtiers et consultants ont participé à notre groupe de discussion « Voices » exclusif. Cela nous a permis :

- > de partager des renseignements sur des prototypes de produit pour obtenir des avis;
- > d'évaluer l'intérêt pour de nouvelles solutions;
- > d'obtenir de l'information sur la façon dont les besoins des Clients pourraient changer.

Les Clients sont satisfaits de la plateforme « Voices » et la trouvent accueillante et informative. Le taux de satisfaction est de 89 %.

- Soutien proactif accru auprès des employeurs aux États-Unis par l'ajout de milliers de points de contact en 2020. En raison de la pandémie, nous avons aussi communiqué avec les employeurs pour les informer sur les assouplissements offerts pour les contrats d'assurance. En plus des contacts individuels, nous avons aussi présenté 31 webinaires destinés aux employeurs.

Ils offraient des solutions pour gérer les problèmes causés par la pandémie et de l'information sur la conformité, les changements de réglementation et les programmes d'aide financière. Ils offraient aussi des conseils sur l'aide à fournir aux employés durant les périodes difficiles. Ces webinaires visaient près de 44 000 employeurs et courtiers.

SERVICE À LA CLIENTÈLE HORS PAIR

- Lancement d'un programme de qualité de l'expérience Client au Canada pour améliorer notre processus de résolution de problèmes et mesurer les résultats.
- Baisse de 5 % dans le nombre de plaintes soumise au Bureau de l'ombudsman de la Sun Life au Canada. Le nombre de plaintes est passé de 153 en 2019 à 146 en 2020.
- Résolution efficace des plaintes des Clients aux États-Unis, selon nos sondages sur la résolution des problèmes – le taux de satisfaction des Clients est passé de 85 % en 2019 à 94 % en 2020.
- Projet pilote au Canada : programme utilisant nos données de résolution des plaintes pour prédire les problèmes avant qu'ils se produisent. Ce programme nous a permis de communiquer proactivement avec nos Clients pour leur éviter des inconvénients.



Étude de cas

À l'écoute des Clients durant la pandémie

En 2020, nous avons fait plusieurs sondages éclair sur la COVID-19 auprès de nos Clients. Nous voulions savoir quel impact la pandémie avait sur eux, ce qu'ils pensaient des mesures que nous avons prises et connaître leur opinion sur ce que nous pouvons faire de plus pour les soutenir.

Les résultats confirment que la pandémie a durement touché le mieux-être des Clients. Mais notre réaction durant la crise leur a plu partout dans le monde. Nous avons dépassé leurs attentes dans deux domaines clés :

- nous avons maintenu nos niveaux de service;
- nous avons fait preuve d'empathie envers nos employés et nous nous sommes préoccupés de leur mieux-être durant une période très difficile.

La grande majorité de nos Clients dans le monde nous disent que leur opinion de nous n'a pas changé depuis le début de la pandémie. Mais ceux qui connaissent les efforts que nous avons déployés durant

la crise sont beaucoup plus susceptibles d'avoir une opinion encore meilleure de nous.



La Sun Life est restée en contact avec ses clients, même si c'était simplement pour leur dire « Tenez bon » ou « Est-ce qu'on peut vous aider? ». La communication, c'est important dans les périodes difficiles. Merci!

Participant d'un régime de garanties collectives au Canada

Le traitement de mes demandes de règlement et mes contacts avec la Sun Life ont continué comme d'habitude.

Client aux États-Unis

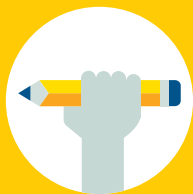
La Sun Life se soucie de la santé de ses employés et aussi de celle de ses clients. C'est pour ça que je pense qu'elle est très efficace durant la COVID-19.

Client individuel aux Philippines



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

OBJECTIFS 2020	RÉSULTATS
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Objectif atteint ✓ Objectif atteint – Le travail se poursuit.
OBJECTIFS 2021	
<ul style="list-style-type: none"> • Continuer d'améliorer les résultats de notre indice de l'expérience Client • Faciliter la résolution des problèmes pour nos Clients • Poursuivre la numérisation de nos processus pour qu'il soit plus facile pour les Clients de faire affaire avec nous 	



Gestion des talents

Le talent et la culture d'entreprise sont l'une de nos six 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. Nos technologies de collaboration et nos approches de formation souples nous permettent de soutenir nos employés, peu importe où ils travaillent, y compris lorsqu'ils sont en télétravail. 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 beaucoup de nos bureaux.



FORMATION ET PERFECTIONNEMENT

Le perfectionnement de nos employés est une priorité. Nous fournissons à l'interne des formations et des programmes de développement du leadership pour les employés et les gestionnaires. 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 6 000 cours, outils et ressources. Tous les employés suivent un programme annuel de formations obligatoires traitant de divers sujets. Pour faciliter l'apprentissage, nous offrons une vaste gamme d'options permettant aux employés de déterminer un cheminement répondant à leurs besoins particuliers. Les classes virtuelles, la simulation, la ludification et l'apprentissage social sont quelques-unes des technologies que nous utilisons.



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;
- marché de talents interne en ligne – offre aux employés des emplois à court terme leur donnant l'occasion d'acquérir une nouvelle expérience et de nouvelles compétences et permet d'équilibrer l'offre et la demande dans l'effectif;
- 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 avec des dirigeants;
- examen annuel des talents – permet de repérer de futurs hauts dirigeants dans l'ensemble de la Sun Life.



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. Par exemple :

- programme de rétroaction de sources multiples;
- évaluations du rendement;
- séances de planification de carrière;
- plateformes de médias sociaux;
- sondages sur des aspects particuliers, dont l'engagement.

POUR EN SAVOIR PLUS : 

[Carrières à la Sun Life](#)



Faits saillants 2020

- Passage temporaire au télétravail pour plus de 95 % des employés avec la possibilité d'un horaire flexible, à temps partiel ou avec tâches modifiées. Nos employés ont pu continuer de travailler en sécurité durant la pandémie tout en maintenant un équilibre entre diverses priorités. Nous avons réussi cette transition grâce à nos outils technologiques existants et à nos plans de poursuite des affaires.



des employés de la Sun Life considèrent que l'entreprise leur fournit les outils et le soutien requis pour travailler de la maison en 2020¹.

- Sondages périodiques auprès des employés pendant la pandémie pour vérifier l'efficacité de notre modèle de télétravail. Les résultats montrent que nos outils technologiques ont permis de maintenir avec succès l'engagement, le rendement et la collaboration :

- o 92 % des employés considèrent qu'ils demeurent en contact avec leur équipe et 93 % se sentent soutenus par leur gestionnaire;
- o 97 % des employés pensent que la Sun Life fait un excellent travail pour les tenir informés;
- o 87 % trouvent qu'ils sont aussi efficaces en télétravail qu'au bureau.



des employés disent que leur gestionnaire leur donne le soutien dont ils ont besoin¹.

- Investissement de 26 millions de dollars dans la formation et le perfectionnement des employés. Les sommes investies ont diminué par rapport à 2019. Il a fallu annuler des activités de formation et des conférences externes durant la majeure partie de 2020 à cause de la pandémie. Nous avons fourni de la formation aux gestionnaires pour les aider à gérer leurs équipes virtuellement. Nous avons aussi expliqué aux employés comment télétravailler avec succès.

- Taux d'engagement de 89 % selon notre sondage sur l'engagement des employés 2020. Ce résultat dépasse la norme pour les sociétés mondiales de services financier². Le sondage mesure des facteurs clés qui contribuent au rendement des employés et à leur expérience globale. Presque 80 % de nos employés ont répondu au sondage.

- Lancement d'un marché de talents interne en ligne. Ce marché offre des occasions d'emploi à court terme aux employés qui souhaitent acquérir de nouvelles compétences à l'extérieur de leur équipe habituelle. La pandémie a fait ressortir la possibilité de redéployer du personnel vers d'autres secteurs pour répondre à la demande.

- Lancement de Kaléidoscope, notre plateforme sociale d'apprentissage sur la diversité. Elle permet aux employés de parler de diversité avec des collègues et des spécialistes. Voir la section [Diversité, équité et inclusion](#) pour plus d'information.

- Modification de notre approche de gestion du rendement pour la rendre plus équitable, compte tenu des défis liés à la pandémie en 2020. Les gestionnaires ont reçu de l'orientation pour les aider à mesurer équitablement la contribution de chaque employé en tenant compte de la charge de travail, des changements de priorités et des obligations personnelles. Nous avons mis l'accent sur les activités de gestion de la relève et la relève d'urgence pour répondre aux risques découlant de la pandémie.



Taux d'engagement des employés

OBJECTIFS 2020

- Continuer de maintenir le taux d'engagement de nos employés au-dessus de la norme de référence² du secteur des services financiers
- Continuer d'investir dans le développement des employés

OBJECTIFS 2021

- Maintenir le taux d'engagement de nos employés au-dessus de la norme de référence² du secteur des services financiers

AWARDS



Universum a désigné la Sun Life comme l'un des 100 employeurs les plus intéressants au pays pour les étudiants en 2020.



Nous figurons parmi les meilleurs employeurs au Massachusetts, selon le palmarès *Best-in-State Employers* 2020 de Forbes.



Indicateurs clés du rendement

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



¹ Selon les sondages COVID-19 2020 des employés.

² Selon les indices de référence des sociétés mondiales hautement performantes et des sociétés de services financiers à l'échelle mondiale de Willis Towers Watson.



Diversité, équité et inclusion

Promouvoir la diversité, l'équité et l'inclusion, c'est agir de façon responsable, mais c'est aussi bien plus. C'est contribuer à faire briller nos Clients, nos collègues et nos collectivités. Et les entreprises dont la culture favorise la diversité, l'équité et l'inclusion sont plus susceptibles d'être innovatrices, collaboratives et agiles.

Notre approche

Partout à la Sun Life, nos pratiques incarnent notre volonté d'être une entreprise inclusive. Elles reflètent nos efforts sincères et concrets pour valoriser la diversité sous toutes ses formes (sexe, race, religion, âge, origines nationales, orientation sexuelle, capacités mentales et physiques). Elles encouragent les points de vue et les croyances en tout genre. 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.

STRATÉGIE ET PRIORITÉS

Notre engagement pour la diversité, l'équité et l'inclusion porte sur trois aspects : les Clients, les collègues et la collectivité (voir l'encadré pour des précisions). Notre stratégie compte trois priorités :

1. Exploiter les données pour passer à l'action :

Tirer parti des connaissances pour trouver des possibilités d'agir, utiliser des mesures avancées pour suivre les progrès.

2. Améliorer les politiques et les pratiques :

Favoriser un lieu de travail respectueux grâce à des politiques, à des programmes et à de la formation favorisant l'inclusion.

3. Miser sur la responsabilité :

Créer des outils pour aider les dirigeants et obtenir les résultats voulus par la responsabilisation.

PRIORITÉ	OBJECTIF	MESURES CLÉS	Engagements et affiliations
CLIENTS	<p>Refléter la diversité et mieux cerner les besoins uniques de nos Clients dans tous nos secteurs d'activité, à l'échelle mondiale</p>	<ul style="list-style-type: none"> Promouvoir l'inclusion dans le marketing et la publicité Sensibiliser les employés à un service à la clientèle inclusif Offrir du matériel d'information et des services en plusieurs langues Mettre en place des réseaux d'inclusion à l'interne centrés sur la construction de milieux inclusifs et la sensibilisation aux besoins des Clients issus de la diversité Offrir des produits inclusifs (p. ex. couverture liée à l'affirmation du genre, accès à des services de soins virtuels en santé mentale) 	     
	<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> Formation intensive sur la diversité pour la haute direction Création de groupes de travail au Canada et aux États-Unis pour accélérer l'exécution de nos stratégies de diversité, d'équité et d'inclusion et en mesurer les résultats Pratiques et lignes directrices inclusives Cibles de diversité pour les femmes et les groupes ethniques sous-représentés dans les postes de direction et le conseil d'administration Programmes de développement et de mentorat axés sur la diversité des talents Programme de formation et d'apprentissage par les pairs sur la diversité, l'équité et l'inclusion pour aider les employés à adopter des comportements inclusifs Initiatives d'engagement des employés, p. ex. Dialogues sur la diversité, un forum interne favorisant la discussion et l'apprentissage Mesures pour faciliter l'accès aux bureaux, solutions ergonomiques, technologies d'aide Utilisation des données sur la diversité, l'équité et l'inclusion pour mesurer les progrès 	
COLLÈGUES			
COLLECTIVITÉS	<p>Faire la promotion de collectivités plus inclusives</p>	<ul style="list-style-type: none"> Dons et parrainage appuyant des organismes qui font la promotion de la diversité (p. ex. festivals de la fierté, programme Women in Insurance STEM) Collaboration avec des groupes et des leaders pour faire de la sensibilisation et développer une expertise (p. ex. Right to Play, Université de Winnipeg, Canada en programmation, William Osler Health System) Programme Diversité des fournisseurs 	

DIVERSITÉ – CIBLES 2025



50 %

Pourcentage des postes de vice-président ou d'un échelon supérieur occupés par des femmes à l'échelle mondiale



25 %

Pourcentage des postes de vice-président ou d'un échelon supérieur occupés par des personnes provenant de groupes ethniques sous-représentés en Amérique du Nord

DIVERSITÉ, ÉQUITÉ ET INCLUSION – NOTRE VISION

Nous préconisons un environnement où toute personne :

- est traitée de façon équitable et respectueuse;
- a un accès égal aux possibilités et aux ressources;
- peut faire valoir pleinement ses idées, ses convictions, ses perspectives et son talent.

Nous mesurons nos progrès et déterminons les points à améliorer en comparant nos résultats aux meilleures pratiques externes – nous surveillons également différents indicateurs de diversité, d'équité et d'inclusion. La paie est l'un des indicateurs que nous utilisons pour l'identité de genre. À la Sun Life, l'un des cinq principes directeurs de la rémunération consiste à favoriser l'équité pour tous les employés et à récompenser un rendement supérieur. Nous veillons à ce que les gestionnaires prennent des décisions sans préjugés basées sur le rendement pour déterminer la rémunération des employés. Pour appuyer cet engagement, nous revoyons périodiquement la rémunération versée en fonction du genre. Nous fournissons également 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. Voir la page 39 et les [tableaux des résultats ESG](#) pour plus d'information.

PROTECTION DES DROITS DE LA PERSONNE

Nous exerçons nos activités à l'échelle mondiale. La protection des droits de la personne est donc fondamentale pour nous en tant qu'entreprise fiable et responsable. C'est un élément vital pour assurer la sécurité de nos employés et réduire les risques pour notre chaîne d'approvisionnement. Et c'est essentiel pour contribuer à créer un monde durable.

Nous intégrons la protection des droits de la personne à toutes nos activités. Cela commence par nos [Règles de conduite](#) à l'échelle mondiale. Notre engagement s'appuie sur nos lignes directrices sur l'équité, la santé, la sécurité, le harcèlement et la discrimination au travail, et l'approvisionnement. Ces lignes directrices nous aident, et aident nos fournisseurs, à respecter les droits de la personne et les lois applicables. Nous appliquons une tolérance zéro pour toute forme de violence, de harcèlement, de discrimination et de traite de personnes, que ce soit au travail ou dans notre chaîne d'approvisionnement.

Nous avons adopté plusieurs mesures – par exemple :

- formation obligatoire et de mise à niveau sur divers aspects des droits de la personne pour les employés;
- processus de sélection des fournisseurs qui évalue le respect des droits de la personne pour divers éléments, dont les pratiques de travail;
- ligne éthique permettant de signaler les violations des droits de la personne.

Nous poursuivons l'évaluation de nos pratiques dans ce domaine. Voir la section [Pratiques de gouvernance et d'éthique](#) pour plus d'information.

RÉSEAUX D'INCLUSION

Nos réseaux d'inclusion internes regroupent 3 500 employés. Ces groupes dirigés par des employés offrent un moyen de se réunir, de s'informer et d'échanger des idées.



Faits saillants 2020

MILIEU DE TRAVAIL INCLUSIF

- Poursuite d'une diversité accrue à l'échelle de la direction :
 - > 34 % de femmes occupant un poste de vice-président ou d'un échelon supérieur à l'échelle mondiale (cible de 40 %);
 - > 15 % de personnes provenant de groupes ethniques sous-représentés occupant un poste de vice-président ou d'un échelon supérieur en Amérique du Nord (cible de 25 %).

Nos données révèlent que nous travaillons relativement bien en ce qui concerne le recrutement de talents issus de la diversité, mais il faut en faire plus. Nous devons créer plus d'occasions d'avancement et de voies de perfectionnement professionnel pour retenir ces talents. Nous devons aussi constituer un bassin de dirigeants solide et diversifié pour l'avenir.

- Nouvel objectif pour atteindre une représentation de 50 % de femmes dans les postes de haute direction à l'échelle mondiale d'ici 2025
- Efforts accrus pour atteindre une représentation de 25 % de personnes provenant de groupes ethniques sous-représentés dans les postes de haute direction en Amérique du Nord d'ici 2025. Nous avons établi des objectifs explicites pour certains groupes qui sont particulièrement sous-représentés.
- Création de nouveaux groupes de travail au Canada, aux États-Unis et en Asie pour accélérer l'exécution de nos stratégies de diversité, d'équité et d'inclusion. Ces groupes ont élaboré des plans d'action fondés sur les données et nous ont informés sur les progrès accomplis.



des employés croient que la Sun Life soutient la diversité dans le milieu de travail¹

Pour plus d'informations sur la diversité au conseil d'administration, voir la section [Pratiques de gouvernance et d'éthique](#).

- Lancement de nouveaux forums internes permettant aux employés de discuter de racisme, de diversité raciale et d'inclusion. Animés par de hauts dirigeants, ces forums offrent un lieu sûr permettant aux employés de parler de leur propre expérience et de leur perspective. Ces discussions se poursuivront en 2021.
- Analyse de la rémunération moyenne totale des hommes et des femmes pour les postes de même niveau élargie pour inclure les employés aux États-Unis :

- > Au Canada, les résultats de 2019 ont été maintenus (les femmes gagnent de 98 à 99 sous pour chaque dollar gagné par les hommes), sauf pour les postes de direction, où l'écart s'est élargi à 5 sous. Cet écart découle d'un changement d'effectif – le départ d'hommes touchant un salaire moins élevé, la promotion de femmes à des postes supérieurs et leur progression vers une rémunération correspondante.
- > Aux États-Unis, l'analyse montre que les femmes gagnent de 95 à 97 sous pour chaque dollar gagné par les hommes, en fonction de l'échelon. Des facteurs démographiques, par exemple l'emplacement géographique, contribuent à cet écart puisque le coût du talent varie selon l'endroit.

¹ Selon le sondage sur l'engagement des employés 2020.

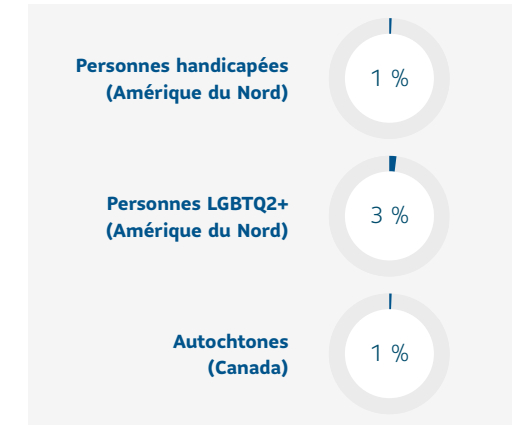
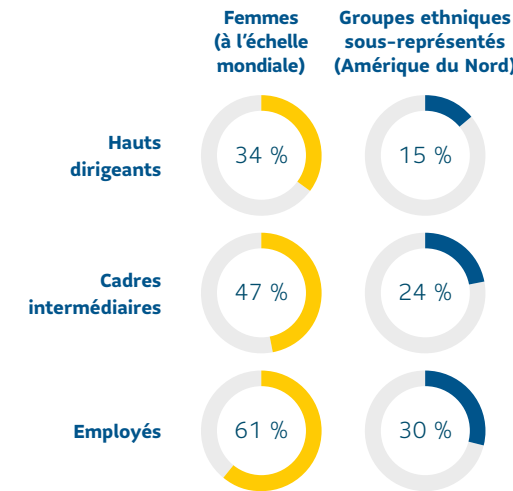
Nous poursuivons nos efforts de sensibilisation sur les écarts potentiels de rémunération. Un outil permet aux gestionnaires et aux responsables des RH de comparer les décisions annuelles de rémunération (cotes de rendement, rajustements de salaire, gratifications annuelles, rémunération incitative à long terme) pour les hommes et les femmes et les personnes issues de la diversité.

- Lancement de la plateforme Kaléidoscope de Hive Learning. Nous sommes le premier assureur à mettre en place cette nouvelle plateforme numérique d'apprentissage sur la diversité, l'équité et l'inclusion. La plateforme Kaléidoscope permet de sensibiliser les participants et de les pousser à agir. Elle les fait passer de la théorie à la pratique en intégrant dans leur quotidien des gestes d'inclusion modestes, mais efficaces. Il est prouvé que cette façon d'apprendre change les comportements et aide les organisations à développer une culture d'entreprise inclusive. Au cours des 18 derniers mois, 1 500 employés en Amérique du Nord et en Asie ont participé au projet pilote lié à ce programme. Nous continuerons d'étendre l'utilisation de Kaléidoscope en 2021.
- Mise en place d'un nouveau programme de sélection utilisant l'intelligence artificielle pour aider à choisir les meilleurs candidats sans discrimination ni préjugé. Nous maintenons notre objectif de soutenir le parcours professionnel et d'augmenter les possibilités de carrière des étudiants issus de la diversité. Des 300 étudiants que la Sun Life a embauchés cette année en Amérique du Nord, plus du quart se disent d'origines ethniques variées.

- Utilisation d'un programme de leadership ciblé pour inciter plus de femmes à aspirer à des postes de direction à notre Centre de service de

l'Asie en Inde. Par exemple, en collaboration avec une agence externe, un encadrement a été fourni par des dirigeants de l'industrie à des femmes dans la région. Celles-ci ont également bénéficié d'une série d'ateliers de développement personnel.

DIVERSITÉ DE NOTRE EFFECTIF



BENTALLGREENOAK ANNONCE UN OBJECTIF DE DIVERSITÉ AUDACIEUX

BentallGreenOak, notre filiale de gestion immobilière, a annoncé une cible de représentation de deux tiers de femmes et de personnes provenant de groupes ethniques sous-représentés pour les nouvelles embauches. Voir [l'article](#) dans lequel Sonny Kalsi, chef de la direction de BentallGreenOak, explique cet objectif.



La Sun Life figure dans l'indice Bloomberg Gender Equality 2021.



La Sun Life fait partie du palmarès *Best Places to Work for LGBTQ Equality* dans le Human Rights Campaign Foundation's 2021 Corporate Equality Index, pour une treizième année de suite.

SOCIÉTÉ INCLUSIVE : CLIENTS ET COLLECTIVITÉS

- Engagement à atteindre les objectifs fixés par l'initiative BlackNorth. Cette initiative est dirigée par le Conseil canadien des gens d'affaires contre le racisme systémique à l'égard des Noirs. Elle vise à supprimer les barrières systémiques qui entravent l'épanouissement des Noirs au pays.
- Soutien supplémentaire de 100 000 \$ pour répondre à des besoins importants dans des groupes sous-représentés au Canada. Une partie de l'argent sera versée à des personnes noires effectuant de la recherche au premier cycle et au deuxième cycle universitaire (ces personnes sont fortement sous-représentées). Elles mèneront des études touchant particulièrement la santé dans la communauté noire, le diabète et la santé mentale.
- Financement de 340 000 \$ pour soutenir des groupes communautaires, notamment le NAACP Legal Defense and Educational Fund, le National Museum of African American History & Culture à Washington et la Fondation canadienne des relations raciales. Ces organismes viennent en aide aux collectivités sous-représentées en mettant l'accent sur les coalitions noires ou afro-américaines et les réformes de justice sociale.
- Mesures additionnelles prises pour encourager la participation de fournisseurs issus de la diversité à notre processus d'appel d'offres concurrentiel. Nous voulons accroître nos relations avec des fournisseurs et des PME qui appartiennent à des minorités sous-représentées et à des femmes.



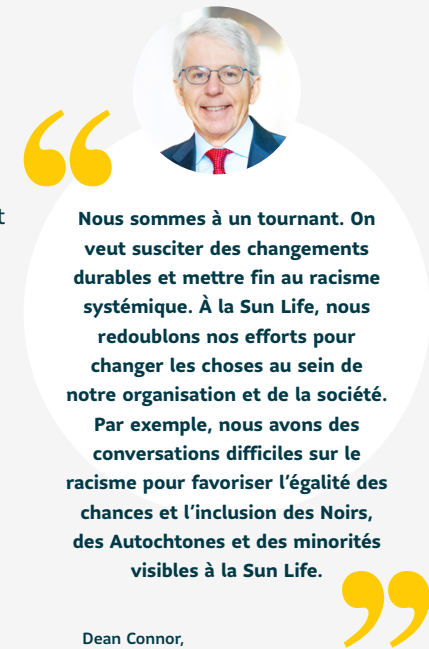
Étude de cas

Agir contre le racisme

La pandémie de COVID-19 a été au centre de nos préoccupations durant la dernière année. Mais les injustices raciales et les fortes réactions qu'elles ont suscitées dans la société nous ont rappelé que la lutte pour l'inclusion demeure plus cruciale que jamais. Le racisme systémique est un problème grave qui remonte à loin et qui touche à la fois la société et les entreprises. Et la situation a manifestement atteint un point de bascule en 2020.

Durant cette période difficile, nous nous sommes prononcés publiquement pour soutenir l'égalité, les changements sociaux et la justice. Nous avons adopté depuis longtemps une stratégie pour la diversité, l'équité et l'inclusion. Mais le mouvement Black Lives Matter nous a mobilisés de façon nouvelle, à l'échelle de la direction et de tous nos employés.

En 2020, nous avons bonifié beaucoup de nos programmes existants axés sur la diversité, l'équité et l'inclusion. Les améliorations comprennent un soutien et des services additionnels pour les employés et un engagement accru envers les groupes ethniques sous-représentés. Qu'il s'agisse d'accroître les connaissances des employés sur la diversité, l'équité et l'inclusion ou de créer des espaces de discussion sur l'injustice raciale et les changements sociaux, nous travaillons à supprimer les barrières systémiques qui nuisent aux communautés sous-représentées.



Nous sommes à un tournant. On veut susciter des changements durables et mettre fin au racisme systémique. À la Sun Life, nous redoublons nos efforts pour changer les choses au sein de notre organisation et de la société. Par exemple, nous avons des conversations difficiles sur le racisme pour favoriser l'égalité des chances et l'inclusion des Noirs, des Autochtones et des minorités visibles à la Sun Life.

Dean Connor,
président et chef de la direction
de la Sun Life



Indicateurs clés du rendement

Pour de l'information sur les indicateurs clés du rendement liés à la diversité, à l'équité et à l'inclusion, voir les **tableaux des résultats ESG**.



OBJECTIFS 2020	RÉSULTATS
<ul style="list-style-type: none"> • Accroître mondialement le nombre de femmes occupant un poste de vice-président ou d'un niveau supérieur • Accroître le nombre de personnes de groupes ethniques sous-représentés 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 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Changement minimal dans la représentation des genres à l'échelle mondiale (réduction de 1 %), mais notre équipe de direction a atteint une représentation égale. ✓ Augmentation de 1,5 % ✓ Progrès accomplis dans l'établissement d'une communauté Fierté Sun Life aux Philippines
OBJECTIFS 2021	
<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre nos engagements envers la diversité, l'équité et l'inclusion et nos priorités régionales • Renforcer le parrainage pour le mentorat, l'encadrement et le leadership • Établir un cadre pour attirer, perfectionner et retenir les talents issus de groupes sous-représentés • Développer des données et des mesures de rendement fondées sur les résultats pour responsabiliser les dirigeants quant à nos objectifs liés à la représentation et à la culture d'entreprise • Atteindre une proportion de 50 % de femmes à des postes de vice-président ou d'un échelon supérieur, à l'échelle mondiale, et une proportion de 25 % de personnes de groupes ethniques sous-représentés à des postes de vice-président ou d'un échelon supérieur, en Amérique du Nord, d'ici 2025 	



Changements climatiques et environnement

Les changements climatiques et l'épuisement des ressources naturelles comptent parmi les plus grandes menaces que nous devons affronter. Ces menaces ont une incidence importante sur nos activités et nos parties prenantes. Partout dans le monde, la population demande aux gouvernements et aux entreprises d'en faire plus pour lutter contre les changements climatiques. Et la pandémie mondiale a souligné l'importance de mettre l'accent sur nos efforts de durabilité.

Notre approche

Combattre les changements climatiques est une priorité mondiale. Nous avons un rôle important à jouer. Nous devons devenir une entreprise plus durable. Nous devons aussi soutenir l'objectif de l'Accord de Paris : limiter le réchauffement climatique à un niveau bien inférieur à deux degrés Celsius au 21^e siècle, par rapport au niveau préindustriel. Un effort collectif efficace est nécessaire pour y arriver. La résilience à long terme de la société – et de notre entreprise – en dépend.

Notre approche pour lutter contre les changements climatiques comporte plusieurs volets :

- Reconnaître qu'à titre d'investisseur à long terme, nous avons l'occasion de faire partie de la solution à un problème mondial et d'investir proactivement dans des actifs et des entreprises qui soutiennent la transition vers une économie à faibles émissions de carbone. Voir la section [Produits et placement durables](#).
- Évaluer les effets potentiels des changements climatiques sur nos activités et nos placements et prendre les décisions appropriées – reconnaître que des éléments d'incertitude et des données imparfaites influent sur ces décisions.
- Nous engager à améliorer constamment nos données, nos processus de surveillance et nos déclarations d'information liés aux changements climatiques. Voir les sections [Gestion du risque](#) et [Informations à fournir selon le GIFCC](#) dans notre Rapport annuel 2020.

- Réduire les répercussions des changements climatiques et renforcer la résilience de nos opérations partout dans le monde et de nos actifs immobiliers.
- Promouvoir le recours à de meilleures données et à des déclarations d'information améliorées pour mieux évaluer les risques liés aux changements climatiques.

Nous nous engageons à collaborer avec des intervenants dans tous les secteurs d'activité et avec nos Clients pour relever ce défi mondial. Nous reconnaissons que nous n'avons pas encore de réponses à ce problème complexe. Notre stratégie évoluera au fil du temps en fonction de notre propre expérience et de l'évolution de la situation extérieure. Notre objectif est de réduire nos émissions de gaz à effet de serre (GES) de 30 % d'ici 2030 (cible en tonnes d'équivalents de dioxyde de carbone [CO₂] par pied carré, par rapport aux valeurs de 2014)¹. Cet objectif vise tous les types d'émissions (niveaux 1, 2 et 3) de nos installations et de nos actifs immobiliers. En 2019, nous avons atteint notre objectif 2020¹ de réduction des émissions de GES de 20 % (par rapport aux valeurs de 2014).



ÉVALUATION DES RISQUES

Nous cherchons à comprendre et à atténuer les risques potentiels que les changements climatiques représentent pour nos activités. Par exemple, nous évaluons les différents effets possibles de ces changements sur nos installations et nos actifs immobiliers – cela inclut entre autres les tornades et les crues soudaines. Chaque année, nous modifions nos plans de poursuite des affaires en fonction des risques climatiques courants et à venir.

Nous évaluons les risques environnementaux à l'intérieur de notre cadre de gestion des risques. Ce cadre définit notre processus de gestion des risques pour déterminer, mesurer, surveiller et gérer les risques existants et émergents et en rendre compte. Voir notre [rapport annuel](#) pour plus d'information.

Dans nos activités de gestion d'actifs, nous tenons compte des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) pour prendre nos décisions de placement. Les risques ESG comprennent les risques physiques et de transition liés aux changements climatiques. Voir la section [Intégration des facteurs ESG](#) pour des précisions.

¹ Nous utilisons une approche fondée sur une année de référence mobile pour faire le suivi des économies cumulatives liées aux acquisitions et aux cessions.



AGIR AU-DELÀ DES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Nous modifions nos installations et nos opérations pour nous adapter aux changements climatiques, notamment en améliorant la gestion du risque et en modernisant nos infrastructures. Nous collaborons avec les propriétaires et les gestionnaires d'immeuble. Nous examinons proactivement des moyens d'incorporer la résilience climatique et le mieux-être humain dans nos installations et nos actifs immobiliers.

Nous continuons de favoriser des pratiques durables pour la gestion de l'eau, du papier et des déchets dans nos opérations. Nous voulons éliminer le papier dans nos opérations internes d'ici 2030. Nous sommes en bonne voie d'y parvenir. Nous continuons d'accroître notre volume de déchets réacheminés partout où nous exerçons nos activités. Et nous réduisons notre utilisation du plastique et d'autres matériaux qui posent des problèmes environnementaux. Nous utilisons un minimum d'eau pour nos opérations. Nous avons réduit l'utilisation de l'eau partout où c'était possible, entre autres en installant des toilettes et des robinets à faible débit et en recyclant l'eau dans certains cas.



ENGAGEMENT À TOUS LES NIVEAUX DE L'ORGANISATION

La responsabilité environnementale est inscrite dans notre structure de gouvernance. Voir notre [Index GRI 103-2](#) pour des précisions.

L'implication de la haute direction permet une mobilisation et une gestion pertinentes partout dans l'entreprise. Nous avons intégré les aspects environnementaux dans la planification et le développement de nos activités, comme le démontre notre plan de durabilité. Notre Conseil international sur la durabilité (CID) pilote la mise en place du plan. De plus, un comité directeur attiré composé de hauts dirigeants supervise la mise en œuvre des recommandations du GIFCC. Melissa J. Kennedy, vice-présidente générale, affaires publiques, première directrice des affaires juridiques et haute responsable de la durabilité préside le CID et le comité directeur.

Les employés jouent un rôle important pour réduire les effets environnementaux négatifs dans nos bureaux. Nous suscitons l'engagement de nos employés dans les causes environnementales et leur donnons les moyens d'agir de façon écologique. Nous encourageons ce comportement, que les employés soient au bureau ou en télétravail.



MESURER ET COMMUNIQUER NOTRE PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE

Nous nous sommes engagés à déclarer nos progrès environnementaux de manière transparente et à communiquer plus d'information à cet égard. Chaque année, nous surveillons plusieurs indicateurs clés du rendement et communiquons nos résultats (voir les [tableaux des résultats ESG](#)). Nous rendons compte de nos émissions de GES au CDP depuis 2010. En conformité avec les recommandations du GIFCC, nous communiquons aussi davantage d'information environnementale dans notre Rapport annuel 2020.

Nous faisons un suivi de notre programme environnemental, nous fixons de nouveaux objectifs et nous lançons des projets pilotes novateurs pour améliorer notre performance globale. Nous récompensons l'atteinte des objectifs de performance pour nos cibles de réduction des GES et d'autres cibles environnementales. Par exemple, nos cibles de réduction de GES sont prises en compte dans les objectifs des hauts dirigeants établis pour le programme annuel d'attribution de gratification. La performance liée à ces objectifs joue un rôle dans la détermination de la rémunération globale.

Faits saillants 2020

ATTÉNUER L'INCIDENCE DES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

- Poursuite du travail pour mettre en œuvre complètement les recommandations du GIFCC. Voir notre Rapport annuel 2020 pour prendre connaissance de nos premières [déclarations conformes aux recommandations du GIFCC](#).

- Opérations carboneutres à nos bureaux de Basingstoke, au Royaume-Uni. Voir le [site Web de la Sun Life du Canada R.-U.](#) pour plus d'information.

- Installation d'une centrale électrique solaire à notre Centre de services de l'Asie – Inde. Cette centrale fournira de 5 % à 6 % de l'énergie nécessaire au centre. Elle nous aidera à réduire notre empreinte environnementale et notre consommation sur le réseau électrique. En Inde, le réseau électrique ne peut pas répondre à la demande. Il faut donc produire de l'énergie additionnelle, habituellement en utilisant des combustibles fossiles. Notre centrale solaire permet de réduire modestement l'utilisation de génératrices et fournit une énergie écologique.

ENGAGEMENTS ET AFFILIATIONS LIÉS À L'ENVIRONNEMENT



² Avec la participation de Gestion SLC et de MFS.

- Réduction de l'intensité des émissions de GES et de la consommation d'énergie. En 2019, nous avons déjà atteint notre objectif de réduction de l'intensité des émissions de GES de 20 % en 2020. Cela s'est produit avant que la baisse du taux d'occupation des immeubles liée à la pandémie n'ait réduit notre consommation d'énergie et nos émissions. Les restrictions occasionnées par la pandémie ont largement contribué à réduire nos émissions et notre consommation d'énergie en 2020. Notre décision de faire passer nos employés au télétravail pour une période prolongée a aussi été un facteur. Nous avons maintenu nos programmes d'économie d'énergie et de réduction des émissions. Nous avons aussi pris des mesures pour maximiser les économies dans les immeubles vides ou occupés par très peu de personnes. Par exemple :

- > Réduction de l'intensité des émissions^{3,4} de GES de 18,3 % par rapport à 2019. Nous demeurons en voie d'atteindre notre objectif à long terme de 30 % d'ici 2030⁵⁻⁷.
- > Réduction des émissions de GES³ de 9 630 tonnes d'équivalents CO₂ par rapport à 2019, en termes absolus.
- > Réduction de 10,7 % de l'intensité^{3,8} de la consommation d'énergie par rapport à 2019.
- > Réduction de la consommation d'énergie³ de 26 563 MWh par rapport à 2019, en termes absolus.

Nous considérons la performance environnementale pour l'année 2020 comme une anomalie. En effet, la réduction de la

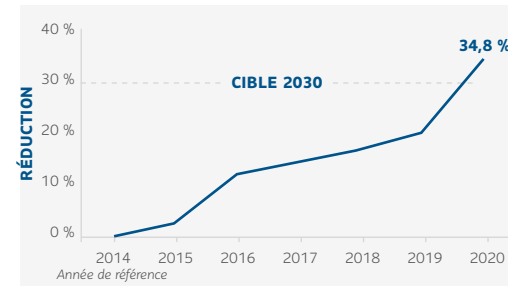
consommation d'énergie et la diminution des émissions sont attribuables à des facteurs hors de notre contrôle. À mesure que nos activités reviendront à la normale, notre réponse à la pandémie pourrait influencer de trois façons sur nos émissions :

- > accroissement des émissions, par exemple en raison de l'augmentation de la ventilation dans les immeubles et d'exigences accrues pour les systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation (CVC), pour aider nos employés à demeurer en santé pendant la pandémie;
- > report du retour à une pleine occupation des immeubles;
- > maintien du télétravail et des horaires de travail flexibles.

- Réduction des émissions liées aux déplacements d'affaires. La pandémie a fortement réduit tous les déplacements durant la majeure partie de l'année. Les émissions de GES liées aux déplacements ont diminué de 79,5 % en 2020, comparativement à 2019. Nous prévoyons déclarer les remboursements de frais pour l'utilisation des véhicules hybrides ou électriques à faibles émissions lorsque les déplacements d'affaires reprendront. Même si certains déplacements reprendront, la pandémie nous a poussés à trouver d'autres moyens de rencontre virtuels pour les remplacer. Nous avons augmenté nos investissements dans les outils de collaboration virtuels, car ils sont un moyen efficace de travailler avec des collègues partout sur la planète.

- Réduction de 5 % de nos émissions par employé à temps plein de 2017 à 2019, malgré la croissance de l'effectif. En 2020, les émissions par employé à temps plein ont diminué de 35 % de 2017 à 2019, principalement à cause de la baisse du taux d'occupation des immeubles liée à la pandémie.

Le faible taux d'occupation des immeubles lié à la pandémie a entraîné une réduction importante de l'intensité des émissions de GES en 2020³⁻⁷.



RÉDUIRE LES DÉCHETS

- Élargissement de notre programme centralisé de réacheminement des déchets pour y inclure tous nos bureaux principaux et bureaux régionaux en Amérique du Nord. Au lieu d'utiliser un bac de recyclage à chaque poste de travail, nous avons installé une station de recyclage centrale à chaque étage. Un projet pilote a été lancé à l'un de nos emplacements à Toronto avant le passage au télétravail entraîné par la pandémie. Il a permis d'accroître de 15 % le réacheminement des déchets.

AMÉLIORER LA RÉSILIENCE CLIMATIQUE

- Processus d'évaluation de la durabilité intégré à tous les aspects de nos services immobiliers en Amérique du Nord. Nous évaluons maintenant la durabilité à toutes les étapes du cycle de vie d'un immeuble. En 2021, nous voulons étendre ce processus à tous nos services immobiliers dans le monde. Voir la page 44 pour plus d'information.

- Plans d'adaptation climatique fournis aux équipes de gestion d'installations et d'actifs immobiliers (BentallGreenOak, en partenariat avec RWDI). Chaque plan inclut une évaluation des risques climatiques personnalisée. BentallGreenOak et RWDI ont conçu un outil de résilience climatique exclusif pour préparer cette évaluation. Cet outil combine plusieurs éléments : recherches sectorielles, sondages sur le terrain, modélisation climatique et algorithmes adaptatifs. Ainsi, nous avons pu fournir des plans d'adaptation climatique pour 413 propriétés du portefeuille immobilier nord-américain de BentallGreenOak, qui totalise 75 millions de pieds carrés.



BentallGreenOak a reçu le Prix du pionnier en bâtiment durable à l'échelle nationale remis par le Conseil du bâtiment durable du Canada. Ce prix reconnaît l'approche novatrice de BentallGreenOak dans la mise en œuvre de stratégies de résilience aux changements climatiques pour son portefeuille d'immeubles commerciaux.

³ Valeur normalisée.

⁴ L'intensité des émissions de GES est exprimée en kilogrammes d'équivalents en dioxyde de carbone par pied carré d'espace immobilier.

⁵ Le calcul des cibles inclut les émissions des niveaux 1, 2 et 3 résultant de l'énergie, de l'eau et des déchets (lorsqu'il existe des données relatives au poids) pour les actifs immobiliers au Canada, aux États-Unis, à l'international (actifs acquis depuis 2017) et pour les installations de la Sun Life de plus de 40 000 pieds carrés. Le calcul inclut les actifs immobiliers et les installations où plus de 75 % des données sont disponibles. Les émissions sont normalisées pour tenir compte des acquisitions, des dispositions, des conditions climatiques, du taux d'occupation et de l'impact des conditions d'occupation exceptionnelles (si les données sont disponibles). Les émissions normalisées n'influent pas sur la progression vers l'atteinte des cibles. Les émissions de la Sun Life utilisées pour le calcul lié aux cibles sont différentes des émissions annuelles en termes absolus, qui sont calculées conformément au protocole GES à la page 55. Pour plus d'information sur le calcul des cibles, voir la [méthodologie de déclaration des émissions de GES de la Sun Life 2020](#).

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).

⁸ L'intensité de la consommation d'énergie est exprimée en kilowatt-heure par pied carré d'espace immobilier.



Étude de cas

Améliorer la résilience climatique de nos installations

En 2019, nous avons mené une étude pour évaluer les risques dans 16 de nos installations en Amérique du Nord. Cette étude nous a permis de repérer plusieurs risques, dont les plus importants touchaient l'incidence des changements climatiques. En 2020, nous avons réévalué ou supprimé ces risques. Nous présentons ci-dessous certains des projets réalisés durant l'année :

1. Élaboration d'un processus d'évaluation de la résilience climatique pour notre portefeuille de placements immobiliers nord-américain.

2. Établissement d'un tableau de bord des risques pour chaque installation. Ce tableau de bord nous permet de surveiller et d'évaluer les risques en continu.

3. Création d'un plan de gestion du risque pour nos principales installations en Amérique du Nord. À partir de 2021, nous voulons élargir ce plan pour inclure nos installations ailleurs dans le monde.

Nous intégrerons aussi les exigences des normes WELL⁹, LEED^{*10} et BOMA BEST¹¹ à nos nouveaux projets de construction.

Grâce au travail accompli, nous avons amélioré la planification de la poursuite des affaires et nous sommes mieux préparés. Les employés qui travaillent dans nos installations sont mieux protégés. Nous continuerons de tenir compte des risques physiques liés aux changements climatiques auxquels nos immeubles sont exposés. Nous chercherons aussi des moyens novateurs pour adapter nos installations aux changements climatiques.

Ces mesures soutiennent notre objectif de développement durable prioritaire 13.3 :



Améliorer l'éducation, la sensibilisation et les capacités individuelles et institutionnelles en ce qui concerne l'adaptation aux changements climatiques, l'atténuation de leurs effets et la réduction de leur impact et les systèmes d'alerte rapide



Pour une dixième année de suite, l'Environmental Protection Agency des États-Unis a décerné le prix ENERGY STAR® Partner of the Year—Sustained Excellence à BentallGreenOak. Ce prix souligne notre leadership en matière de gestion de l'énergie et de réduction de l'empreinte environnementale.



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



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

RÉSULTATS

- ✓ Objectif atteint – Lancement de plusieurs projets d'efficacité
- ✓ En cours – Mise à jour du code de conduite des fournisseurs, ajout de questions sur la durabilité à toutes les demandes de soumission
- ✓ Objectif atteint

OBJECTIFS 2021

- Devenir une entreprise carboneutre à l'échelle mondiale
- Poursuivre nos efforts pour réduire l'intensité de nos émissions⁴ de GES de 30 % d'ici 2030 (par rapport aux valeurs de 2014)⁵⁻⁷
- Poursuivre l'amélioration de notre programme d'approvisionnement durable en développant un processus pour évaluer les fournisseurs existants (objectif reporté de 2020)
- Continuer d'investir dans nos capacités de réunion virtuelle pour soutenir le nombre accru d'employés en télétravail

⁴ L'intensité des émissions de GES est exprimée en tonnes métriques d'équivalents en dioxyde de carbone par pied carré d'espace immobilier.

⁵ Le calcul des cibles inclut les émissions des niveaux 1, 2 et 3 résultant de l'énergie, de l'eau et des déchets (lorsqu'il existe des données relatives au poids) pour les actifs immobiliers au Canada, aux États-Unis, à l'international (actifs acquis depuis 2017) et pour les installations de la Sun Life de plus de 40 000 pieds carrés. Le calcul inclut les actifs immobiliers et les installations où plus de 75 % des données sont disponibles. Les émissions sont normalisées pour tenir compte des acquisitions, des dispositions, des conditions climatiques, du taux d'occupation et de l'impact des conditions d'occupation exceptionnelles (si les données sont disponibles). Les émissions normalisées n'influencent pas sur la progression vers l'atteinte des cibles. Les émissions de la Sun Life utilisées pour le calcul lié aux cibles sont différentes des émissions annuelles en termes absolus, qui sont calculées conformément au protocole GES à la page 55. Pour plus d'information sur le calcul des cibles, voir la [méthodologie de déclaration des émissions de GES de la Sun Life 2020](#).

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).

⁹ WELL™ – Le WELL Building Standard™ de l'International WELL Building Institute™ est une norme internationale portant exclusivement sur la façon dont les édifices, et tout ce qu'ils contiennent, peuvent contribuer à améliorer le confort, la santé et le mieux-être des occupants et à susciter des choix éclairés.

¹⁰ 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.

¹¹ 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.



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. Ces risques comprennent par exemple les fluctuations des taux d'intérêt, la cybersécurité et les changements climatiques. 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.

Notre approche

Notre cadre de gestion des risques comprend un ensemble de protocoles et de programmes pour mener à bien nos activités. Ce cadre de gestion couvre tous les secteurs et toutes les régions où nous exerçons nos activités – il inclut notamment ce qui suit :



Culture de gestion du risque

C'est 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. Ces principes comprennent 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.



Principes directeurs de gestion du risque

Nos principes directeurs et nos directives d'exploitation mettent de l'avant une approche cohérente de gestion du risque dans l'ensemble de la Sun Life. 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.



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. Ils obtiennent les ressources et les connaissances requises pour repérer, atténuer et signaler les risques pouvant toucher nos activités.

La formation porte sur :

- les règles de conduite;
- la préparation aux situations d'urgence;
- la santé et la sécurité;
- la poursuite des affaires;
- la sensibilisation à la criminalité financière;
- la protection des données.



Contrôle et responsabilité de la direction

Notre [modèle à trois lignes de défense](#) précise les tâches liées à la gestion des risques, à la surveillance et à la communication de l'information.

Les simulations 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 de modifier un certain nombre de facteurs de risque pour évaluer leurs interactions. Elles incluent des simulations de crise et des simulations de crise inversée. Nous simulons divers événements extrêmes et leurs répercussions sur notre résilience – crises économiques, pandémies, cyberattaques, conditions climatiques extrêmes, etc. Nos plans de poursuite des affaires tiennent compte de diverses possibilités de perturbations. Chaque année, nous mettons nos plans à jour en fonction de l'évolution des risques et des résultats de nos simulations.

GESTION DES RISQUES ESG

Beaucoup de nos parties prenantes s'intéressent de plus en plus aux risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) et à notre façon de les gérer. La demande pour la communication de l'information liée aux changements climatiques a particulièrement augmenté.

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 et gérer les risques potentiels découlant des changements climatiques, dont les suivants :

- risques physiques – risques liés aux répercussions physiques des changements climatiques, par exemple les événements climatiques extrêmes et les canicules à répétition;

- risques de transition – risques liés à la transition vers une économie à faibles émissions de carbone, par exemple les changements apportés aux politiques, aux lois, aux technologies et aux marchés pour s’adapter aux changements climatiques et atténuer leur impact.

Nous décrivons une partie de nos efforts à cet égard dans la section [Changements climatiques et environnement](#). Nous soutenons le Groupe de travail sur l’information financière relative aux changements climatiques (GIFCC). Les recommandations du GIFCC forment un cadre uniforme et efficace pour la communication de l’information financière pour l’ensemble des secteurs d’activité. Nous appliquons ces recommandations pour améliorer notre communication de l’information liée aux changements climatiques (voir la section Faits saillants 2020 à droite) et évaluer les risques et les possibilités.


Nous discutons d’autres risques relatifs aux facteurs ESG dans plusieurs sections du présent rapport.

RESSOURCES EN LIGNE : 

[Rapport annuel 2020](#) (pages 58-87) 



Indicateurs clés du rendement

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

Faits saillants 2020

- Excellentes cotes de solidité financière¹ attribuées par AM Best, DBRS, Moody’s et S&P, notamment pour les raisons suivantes :
 - > notre solidité financière sur les marchés mondiaux;
 - > la force et stabilité de nos opérations;
 - > un historique de gestion robuste du capital et des liquidités;
 - > un excellent cadre de gestion du risque lié à nos activités dans de multiples territoires et du risque de placement.

COTES DE SOLIDITÉ FINANCIÈRE

AM BEST :	A+
DBRS :	AA
MOODY’S :	Aa3
S&P :	AA

¹ Cotes au 31 décembre 2020 pour la Sun Life du Canada, compagnie d’assurance-vie.

- Maintien des changements climatiques comme risque émergeant prioritaire. Nos équipes de gestion du risque et nos dirigeants surveillent les répercussions potentielles des changements climatiques et des risques associés sur nos activités et nos placements. Notre équipe de direction a aussi entrepris des discussions poussées sur la gestion des changements climatiques.
- Inclusion de notre première [déclaration d’information financière alignée sur les recommandations du GIFCC](#) dans notre Rapport annuel 2020. Nous communiquons de l’information financière sur les risques liés aux changements climatiques depuis plusieurs années. Mais les nouveaux éléments d’information ajoutés à notre rapport annuel marquent un progrès dans nos efforts pour appliquer intégralement les recommandations du GIFCC. L’information fournie aidera les investisseurs et d’autres parties prenantes à évaluer comment nous gérons les risques potentiels des changements climatiques pour nos activités.
- Participation à un projet pilote d’analyse de simulations climatiques de la Banque du Canada et du Bureau du surintendant des institutions financières (l’organisme de réglementation

au Canada). Notre objectif est de mieux comprendre les risques potentiels pour le système financier de passer à une économie à faibles émissions de carbone.

- Utilisation de notre « guide en cas de pandémie » pour maintenir nos opérations et nos services clés pendant la crise de la COVID-19. Notre équipe de gestion de crise à l’échelle mondiale a pris les mesures suivantes :
 - > activation des équipes de gestion de crise locales pour déterminer les besoins cruciaux et y répondre;
 - > limitation des déplacements d’affaires;
 - > communications franches et ouvertes avec les employés, les conseillers et les Clients;
 - > passage au télétravail et utilisation des outils associés;
 - > préparation de mesures pour répondre rapidement à une situation changeante.
- 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.

OBJECTIFS 2020	RÉSULTATS
<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre la mise en œuvre des recommandations du Groupe de travail sur l’information financière liée au changement climatique (GIFCC) Continuer d’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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Objectif atteint ✓ Objectif atteint – Les changements climatiques sont pris en compte dans le profil de risque du plan stratégique. ✓ Objectif atteint – Le comité de direction sur l’examen des risques et le comité de gestion du risque du conseil d’administration ont reçu des rapports trimestriels sur les risques importants et les risques émergents, incluant les changements climatiques. Les principes directeurs en matière de durabilité ont été approuvés par le comité de la gouvernance, des placements et de la révision.
OBJECTIFS 2021	
<ul style="list-style-type: none"> Effectuer des analyses de simulation de changements climatiques et des simulations de crise axées sur les risques de transition Poursuivre la mise en œuvre des recommandations du Groupe de travail sur l’information financière relative liée au changement climatique (GIFCC) Continuer d’évaluer le profil des risques liés à la durabilité et les possibilités de notre plan stratégique à long terme Continuer la discussion sur les risques liés à la durabilité dans les réunions et les comités de haute direction 	



Sécurité des données et protection des renseignements personnels

À l'ère du numérique, les organisations comme la Sun Life détiennent plus de renseignements personnels que jamais. Nos Clients nous confient leurs données. Il est donc crucial que nous gérons ces données de façon sécuritaire et responsable. À la Sun Life, nous utilisons les données pour avoir avec nos Clients des échanges personnalisés, prédictifs et proactifs qui les aident à atteindre leurs objectifs.

Notre approche

SÉCURITÉ DES DONNÉES

À la Sun Life, la cybersécurité est une priorité. Nous continuons d'améliorer nos cyberdéfenses, comme nous l'expliquons dans notre [page Web sur la sécurité](#). Nous veillons à ce que nos défenses soient efficaces contre les différentes menaces émergentes, en prenant les mesures suivantes :

- **Formation des employés** – Notre programme mondial de sensibilisation à la sécurité explique aux employés leurs responsabilités en matière de sécurité et comment aider à protéger nos Clients. Le programme comprend une formation sur la sécurité, des simulations d'hameçonnage et des communications périodiques. Nous offrons aussi aux employés des ressources pour les aider à assumer leurs responsabilités.

- **Stratégie de défense évoluée** – Nous utilisons un modèle à trois lignes de défense pour gérer les risques de sécurité (voir la section [Gestion du risque](#)). Nous appliquons une « stratégie de défense évoluée » qui prévoit plusieurs mécanismes de contrôle pour protéger les données : protection contre les dénis de service, pare-feu pour les applications Web, surveillance contre les intrusions, mesures de détection et d'intervention pour les terminaux, protection contre les logiciels malveillants, chiffrement des données. Nos programmes de sécurité intègrent aussi les principales normes, comme le cadre de cybersécurité du National Institute of Standards and Technology. Ce cadre décrit les meilleures pratiques que les entreprises peuvent adopter pour gérer et réduire les risques liés à la cybersécurité.

- **Vérification de la sécurité** – Nous vérifions et testons périodiquement la sécurité de nos systèmes et de nos pratiques liés aux données des Clients. Une équipe attitrée vérifie l'efficacité de nos mécanismes de sécurité et étudie des façons de les améliorer. Nous utilisons des solutions de sécurité fondées sur l'intelligence artificielle et l'apprentissage automatique. Ces technologies aident nos analystes de la sécurité à évaluer les menaces et à répondre aux cyberattaques.

- **Renseignements sur les menaces et les vulnérabilités** – Nous utilisons plusieurs services de cyberrenseignements pour nous aider à déterminer et à évaluer les meilleures solutions pour améliorer nos défenses contre les cybermenaces. Nous participons également à plusieurs comités de l'industrie pour partager renseignements et meilleures pratiques et nous protéger contre les cyberattaques. Ces comités comprennent le groupe de spécialistes de l'Association des banquiers canadiens, le groupe de travail de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes et l'Échange canadien des 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. Notre [engagement à l'égard de la protection des renseignements personnels](#) explique

comment nous protégeons les renseignements personnels que nous confient nos Clients.

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.

Nous collaborons avec des organismes externes comme le Canadian Anonymization Network (CANON) afin d'établir de meilleures pratiques pour développer des programmes de protection des renseignements efficaces. Le CANON recommande l'anonymisation comme moyen de protéger la confidentialité des renseignements personnels lorsqu'ils sont utilisés à des fins économiques ou socialement bénéfiques.

Tous nos employés suivent une formation annuelle sur la protection des renseignements personnels et reçoivent de l'information sur nos lignes directrices encadrant la confidentialité des données. Cela les aide à appliquer nos pratiques et à comprendre la réglementation.

À l'échelle de l'entreprise, des responsables de la protection de renseignements personnels aident les divisions à prendre des décisions touchant la confidentialité des données. Chaque trimestre, nous présentons au conseil d'administration un rapport sur des questions importantes liées à la protection des renseignements personnels.

Faits saillants 2020

MESURES DE CYBERDÉFENSE

- Plus de 523 000 simulations d'hameçonnage effectuées dans notre effectif à l'échelle mondiale. Les employés qui ont échoué à ces tests ont suivi une formation additionnelle. Nous avons notamment lancé un programme de formation en ligne offert en français, en anglais, en indonésien (bahasa) et en vietnamien.
- Mise en place d'un programme de détection des intrusions amélioré. Ce nouvel outil utilise des modèles de comportement pour détecter rapidement les nouveaux types d'attaques et les menaces internes. Nous améliorons ainsi la précision des détections et réduisons le nombre de faux positifs.
- Mise en place de l'authentification à plusieurs facteurs pour les Clients sur le site sunlife.ca. Cette méthode d'authentification renforce le processus de vérification des Clients lorsqu'ils ouvrent une session sur le site.
- Promotion du Mois de sensibilisation à la cybersécurité auprès de tous les employés. Nous avons organisé des séances d'information virtuelles sur des sujets comme la sécurité infonuagique, la sécurité des applications, la protection des télétravailleurs contre les cybermenaces et les défis liés à la sécurité durant la pandémie de COVID-19.

AMÉLIORATION DE LA GOUVERNANCE POUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- Mesures importantes prises pour intégrer nos nouveaux Principes directeurs pour la protection des données des Clients à nos lignes directrices

et à nos pratiques. Nous avons aussi lancé une campagne de communication et de sensibilisation pour promouvoir ces principes dans l'ensemble de l'entreprise.

- Améliorations apportées aux évaluations des répercussions sur la protection des renseignements personnels (ERPRP) pour les nouveaux projets, notamment pour l'orientation des considérations éthiques. Les ERPRP sont un excellent moyen de repérer et d'atténuer les risques liés à la protection des renseignements personnels. Elles fournissent de nombreuses données permettant d'approfondir les analyses, d'améliorer la communication de l'information et de déterminer les aspects à revoir.
- Discussions avec les différents paliers de gouvernement au Canada sur les problèmes touchant la protection des renseignements personnels. Il a été question de système bancaire ouvert, d'innovations dans les soins de santé et de numérisation. Nous avons aussi exprimé notre point de vue sur des modifications au cadre fédéral régissant la protection des renseignements. Nous voulions souligner l'importance de protéger les données de nos Clients et de toutes les personnes au Canada dans la nouvelle économie fondée sur les données. Par ailleurs, nous avons discuté avec les autorités provinciales de changements proposés pour assurer la protection des renseignements personnels sur leur territoire.
- Une seule plainte fondée liée à la sécurité des données reçue de la part d'un organisme de réglementation en 2020. L'organisme a reconnu que des mesures ont été prises pour régler la plainte de façon satisfaisante.

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](#).

ENTREPRISE FIABLE ET RESPONSABLE / Sécurité des données et protection des renseignements personnels



Étude de cas

Se protéger contre les attaques par hameçonnage liées à la COVID-19

La pandémie de COVID-19 a eu un impact majeur sur la santé et l'économie. Mais elle a aussi engendré de nouvelles menaces sous la forme d'attaques en ligne.

Profitant de l'incertitude causée par la crise, des fraudeurs ont lancé un nombre important de campagnes d'hameçonnage par courriel de février à mai 2020. Ils se sont fait passer pour des entreprises ou des personnes légitimes pour solliciter de l'argent et inciter des gens à télécharger des logiciels

malveillants. Nos outils de cybersécurité perfectionnés ont protégé la stabilité et la sécurité de notre réseau pour nos Clients et nos employés. Grâce à des sources d'information, à l'automatisation et à la filtration Web, nous avons renforcé notre protection contre les campagnes d'hameçonnage à haut risque liées à la COVID-19.

Les campagnes d'hameçonnage nous préoccupent, car un grand nombre de nos employés sont passés au télétravail. Travailler de la maison comporte des risques de cybersécurité additionnels parce que cela nous expose davantage aux attaques. Par exemple, les outils de vidéoconférence ont aidé beaucoup d'employés à faire la transition vers le télétravail, mais la grande popularité de ces outils en a fait des cibles et a révélé plusieurs failles de sécurité. Nos équipes chargées de la sécurité de l'information et de la technologie ont travaillé à résoudre ces problèmes.

OBJECTIFS 2020

- Tirer parti de l'analytique en cybersécurité pour améliorer les contrôles de suivi, les enquêtes, les rapports et les capacités de réponse ✓ Objectif atteint
- Poursuivre l'amélioration des pratiques à l'échelle de l'entreprise pour intégrer les notions éthiques dans le développement de capacités numériques novatrices ✓ Objectif atteint
- Déployer mondialement les nouveaux principes directeurs pour la protection des données des Clients de la Sun Life annoncés en 2019 ✓ Objectif atteint
- 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

OBJECTIFS 2021

- Utiliser un langage simple et uniforme dans nos énoncés publics sur la protection des renseignements personnels
- Mener à terme les campagnes de communication et de sensibilisation et poursuivre l'intégration des Principes directeurs pour la protection des données des Clients
- Utiliser les données tirées des évaluations des répercussions sur la protection des renseignements personnels pour approfondir les analyses et améliorer la communication de l'information
- Lancer un programme de formation obligatoire sur la protection des renseignements personnels amélioré



Pratiques de gouvernance et d'éthique

Une gouvernance et un comportement sans reproches 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.

Notre approche

À la Sun Life, l'éthique et l'intégrité sont au cœur de toutes nos activités. Des lignes directrices strictes encadrent nos opérations. Nous les appliquons partout où nous exerçons nos activités.

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 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. Le conseil s'est engagé à atteindre une proportion d'au moins 30 % de femmes et à viser une représentation hommes-femmes équilibrée. Pour en savoir plus sur nos efforts de diversité, consultez la section [Diversité, équité et inclusion](#).

Le conseil d'administration surveille également nos projets relatifs à la durabilité – voir la section [Durabilité et gouvernance](#).

CULTURE SOLIDE

Un comportement éthique constitue la base d'une saine culture d'entreprise. Nous tenons 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. Il ne s'agit pas seulement de suivre les règles et les procédures, mais de faire les choses qui s'imposent et de donner les moyens à nos gens d'intégrer une culture éthique.

Nos [Règles de conduite](#) formulent des normes claires pour assurer un comportement éthique, intègre et professionnel. Nous disposons de contrôles, de lignes directrices et de programmes solides pour appuyer les règles et prévenir et détecter toute forme de corruption. Ainsi, nous protégeons notre entreprise et nos Clients et respectons les lois et la réglementation. Nous revoyons nos règles chaque année et nous les examinons en profondeur au moins tous les trois ans. Nous demeurons ainsi au diapason des tendances émergentes et d'une industrie en évolution. Chaque année, tous les employés et les membres du conseil d'administration doivent suivre une formation et remplir une déclaration de conformité.

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. Les employés et les membres du conseil d'administration sont tenus de signaler tout manquement réel ou présumé aux règles. Notre ligne éthique permet aux employés 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 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. Nos produits et services doivent lui procurer une juste valeur.

PROTECTION DES INTÉRÊTS ET POLITIQUES PUBLIQUES

Nous intervenons auprès des gouvernements et des 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, par exemple :

- l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes;
- l'American Council of Life Insurers;
- la Hong Kong Federation of Insurers.

Vous trouverez dans le rapport les faits saillants de nos activités liées aux politiques publiques en 2020.

Partout où nous sommes présents, nous respectons les lois et règlements encadrant le lobbyisme. Nous 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. Ils établissent des paramètres et des restrictions clairs concernant nos relations avec les politiciens et les représentants des gouvernements.



Indicateurs clés du rendement

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



Faits saillants 2020

- Atteinte de notre objectif de représentation des genres au conseil d'administration. Le conseil compte maintenant 36 % de femmes et 64 % d'hommes. De plus, trois des quatre comités du conseil (75 %) sont présidés par une femme.
- Participation au Groupe de travail sur la modernisation relative aux marchés financiers de l'Ontario. Melissa J. Kennedy, vice-présidente générale, affaires publiques et première directrice des affaires juridiques était l'un des cinq membres du groupe de travail. Le groupe a formulé plus de 70 recommandations. Ces recommandations sont variées – par exemple : objectifs de diversité pour les conseils d'administration et les équipes de direction, déclarations d'information liées aux changements climatiques conformes aux recommandations du GIFCC pour les sociétés ouvertes, modification du mandat et de la structure de la Commission des valeurs

mobilières de l'Ontario. Voir le [rapport final](#) publié en janvier 2021 pour plus d'information.

- Tenue de séances d'information en conjonction avec les réunions du conseil d'administration et de ses comités. Ces séances d'information aident les administrateurs à bien comprendre nos activités. Elles favorisent des discussions approfondies sur des aspects particuliers de nos opérations. Consultez la [Circulaire d'information de la direction](#) pour la liste complète des séances de 2020.
- Assemblée générale annuelle virtuelle en 2020 en raison de la pandémie. Ce changement a facilité la participation des actionnaires et des titulaires de police à l'échelle mondiale et a suscité des commentaires positifs. Trois fois plus de personnes ont assisté à l'assemblée en 2020, comparativement à 2019.

- Intervention proactive auprès de tous les paliers de gouvernement pour aider à atténuer les répercussions de la pandémie de COVID-19. Par exemple, au début du confinement, notre équipe des affaires gouvernementales et de la réglementation a fait part aux autorités publiques de nos constatations quant aux effets de la crise sur les services de santé et l'économie. Nous avons également fait des suggestions pour favoriser un rétablissement à long terme de l'économie, dont la possibilité d'investir dans des infrastructures durables.
- Amélioration et uniformisation des Règles de conduite pour en faciliter la lecture et la compréhension. Nous avons aussi modifié la formation annuelle des employés pour qu'elle reflète ces changements et pour nous assurer que les employés comprennent bien leurs responsabilités.

OBJECTIFS 2020

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

RÉSULTATS

- ✓ Objectif atteint
- ✓ Objectif atteint

OBJECTIFS 2021

- Améliorer l'accès aux Règles de conduite et à la Ligne éthique sur notre site Web
- Créer des campagnes de sensibilisation pour encourager les employés à signaler les infractions aux Règles de conduite
- Améliorer les services numériques offerts aux actionnaires pour en faciliter l'accès.
- Maintenir une proportion d'au moins 30 % de femmes au conseil d'administration, avec l'objectif d'atteindre une représentation égale d'hommes et de femmes.
- Appuyer les efforts des autorités publiques pour combattre la pandémie et soutenir la reprise économique

À propos du rapport

Nous publions notre rapport sur la durabilité chaque année – ce document fait le point sur les progrès que nous avons accomplis sur des sujets importants liés à la durabilité partout dans le monde.

Le 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 en 2019. Voir la section [Engagement des parties prenantes et pertinence](#) pour des précisions.



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 :

- o experts internes;
- o haute direction;
- o membres de notre conseil international sur la durabilité;
- o comité interne sur la communication de l'information;
- o comité de la gouvernance, des placements et de la révision, 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.

Nous avons toutefois obtenu une assurance indépendante limitée pour les données des niveaux 1, et 2 et certaines données du niveau 3 pour nos émissions de gaz à effet de serre (GES) et la méthodologie utilisée pour définir l'atteinte des cibles de 2020. Voir la [Déclaration d'assurance](#) et la [Méthodologie de déclaration des émissions de GES](#) pour des précisions.



Normes en matière de durabilité

Nous appliquons les normes de la Global Reporting Initiative (normes GRI) sur les rapports de performance pour la rédaction de notre rapport sur la durabilité depuis 2014. Le présent rapport est conforme aux critères « essentiels » des normes GRI. Le rapport traite aussi de sujets pertinents liés à la déclaration de l'information – ces sujets sont définis dans les normes sur l'assurance et la gestion d'actifs développées par le Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Voir les sections [Index GRI](#) et [Index SASB](#) pour des précisions.



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 2020. Sauf indication contraire, tous les renseignements qu'il contient correspondent aux données arrêtées au 31 décembre 2020 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.



Commentaires

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



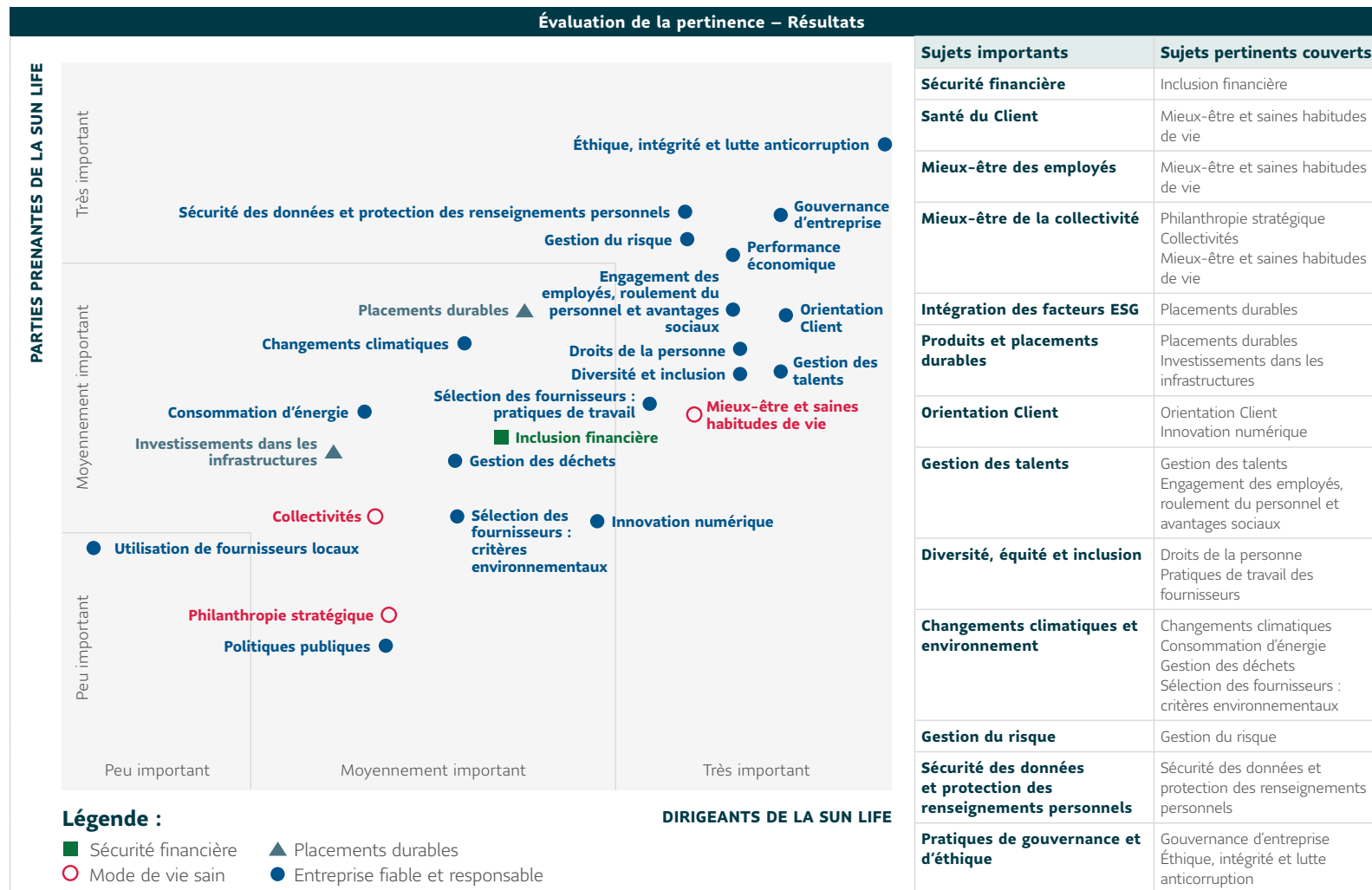
Engagement des parties prenantes et pertinence

Voici nos principales parties prenantes : Clients; employés et conseillers; autorités publiques et organismes réglementaires; associations de l'industrie; actionnaires; investisseurs; analystes; fournisseurs; organismes communautaires et leurs membres.

Nous interagissons régulièrement avec nos parties prenantes de plusieurs façons. Voir la section [Index GRI](#).

Notre rapport sur la durabilité est centré sur les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) les plus importants pour nos parties prenantes. Nous suivons un processus d'examen et d'évaluation de ces enjeux qui tient compte des besoins de nos parties prenantes. Ce processus nous permet d'orienter nos efforts vers des enjeux pertinents et de communiquer l'information appropriée. Dans le cadre des normes GRI pour la présentation des rapports sur la durabilité, nous appelons ce processus une évaluation de la pertinence. Notre dernière évaluation de la pertinence a eu lieu en 2019. Gérée par un organisme indépendant, elle comprenait trois phases : détermination des sujets, priorisation et validation.

Dans le cadre de cette analyse, nous avons établi une liste de 24 sujets ESG importants, dont 12 sont particulièrement pertinents pour nous. Le graphique de droite montre les résultats. Certains sujets sont regroupés sous des thèmes plus larges, car ils sont similaires ou interreliés. Nous envisageons de revoir cette liste en 2021.



Performance économique – ce sujet est traité dans notre Rapport annuel.

Politiques publiques – ce sujet est un élément intersectoriel à la Sun Life. Il est donc associé à plusieurs autres sujets.

Utilisation de fournisseurs locaux – ce sujet est considéré comme peu important et ne figure donc pas dans le rapport.

Résultats ESG

SÉCURITÉ FINANCIÈRE	2020	2019	2018
Nombre de contrats de microassurance établis (Asie)	31 867	48 463	38 284
Nombre de décisions avantageuses prises par les Clients au Canada pour leur sécurité financière (en million)	1,2	1,2	–

SANTÉ DU CLIENT	2020	2019	2018
Nombre de décisions avantageuses prises par les Clients au Canada pour leur santé et leur mieux-être après avoir reçu un message incitatif d'Ella, notre coach numérique	109 200	66 800	2 000
Nombre de Clients et de membres de leur famille qui ont utilisé les Soins virtuels Lumino Santé au Canada	523 000	s. o.	s. o.
Nombre de participants de régime inscrits au programme de récompenses mieux-être au Canada	20 379	18 014	10 500

MIEUX-ÊTRE DES EMPLOYÉS	2020	2019	2018
Somme totale versée aux programmes de rémunération et d'avantages sociaux mondialement (en millions de dollars)	4 418	4 046	3 667
Pourcentage des employés admissibles en Amérique du Nord qui versent des cotisations facultatives au régime à cotisations déterminées de la Sun Life			
Canada	86 %	83 %	83 %
Pourcentage d'employés admissibles à l'adhésion automatique qui n'ont pas exercé leur droit de retrait	95 %	s. o.	s. o.
États-Unis	86 %	85 %	81 %
Pourcentage d'employés admissibles à l'adhésion automatique qui n'ont pas exercé leur droit de retrait	96 %	s. o.	s. o.
Pourcentage des employés admissibles en Amérique du Nord qui versent des cotisations facultatives au régime d'achat d'actions de la Sun Life			
Canada	64 %	62 %	63 %
États-Unis	19 %	16 %	s. o.
Taux d'absentéisme ¹ (pourcentage du nombre de jours de l'horaire de travail)	4,2 %	4,3 % ²	4,3 %
Données couvertes (pourcentage d'employés)	75 %	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.).

² Pourcentage rajusté en raison d'une erreur dans les données des années passées.

MIEUX-ÊTRE DE LA COLLECTIVITÉ	2020	2019	2018
Dons de la Compagnie (en millions de dollars)	18,5	15,6	16,0
Sun Life	13,8	10,6	11
BentallGreenOak	0,6	0,5	0,5
MFS	4,1	4,4	4,5
Dons de la Sun Life par secteur prioritaire (en millions de dollars) ¹			
Santé	7,4	6,6	6,3
Culture	1,8	1,8	2,5
Services sociaux	3,5	1,8	1,4
Éducation	1,0	0,5	0,8
Dons liés au diabète (en millions de dollars)	4,5	4,4	4,5
Dons recueillis par les employés pour des organismes caritatifs en Amérique du Nord (en millions de dollars)	2,4	2,3 ²	–
Heures de bénévolat des employés	13 500	18 000	20 900 ³
Nombre d'employés et de membres de la collectivité qui ont marché, couru et roulé pour soutenir des causes communautaires	17 000⁴	22 400 ²	15 800 ²

¹ À l'exclusion de BentallGreenOak, InfraRed et MFS.

² Valeurs recalculées pour tenir compte des erreurs d'arrondi.

³ Valeur recalculée pour tenir compte des données omises de moins de 5 %.

⁴ Réduction de la participation découlant d'activités annulées ou reportées.

PLACEMENTS DURABLES	2020	2019	2018
Analyse des facteurs ESG dans l'évaluation des obligations de société de première qualité gérées à l'interne dans le fonds général de la Sun Life	100 %	100 %	100 %
Actif géré de placements durables ¹ (en milliards de dollars)	60,1²	49,7	35,6
Énergie renouvelable	9,7	5,2	5,2
Efficacité énergétique	1,6	0,6	0,5
Bâtiments durables ³	33,7	32,5 ⁴	22,0 ⁴
Transports durables	1,9	1,9	1,7
Gestion durable de l'eau	0,7	0,4	0,3
Accès aux services essentiels	9,9	7,4	5,0
Obligations vertes, sociales et durables	2,6	1,6 ⁴	0,9 ⁴
Nombre de pieds carrés d'espaces certifiés verts ⁵ (placements immobiliers en Amérique du Nord) (en millions de pieds carrés)	22,1	21,7	22,2

¹ Portefeuille au 31 décembre (fonds général et Clients tiers). La valeur de l'actif des Clients inclus représente une mesure financière non conforme aux normes IFRS.

² Critères de placement fondés sur les lignes directrices de l'International Capital Markets Association (ICMA) pour les obligations vertes et sociales, le GRESB Real Estate Benchmark et la feuille de route des placements à vocation sociale (Impact Investing Market Map) des Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies.

³ Augmentation de 10,4 milliards de dollars de l'actif géré de placements durables par rapport au 31 décembre 2019 découlant principalement de l'acquisition d'InfraRed.

⁴ Les actifs immobiliers comprennent des placements immobiliers, des biens immobiliers occupés par le propriétaire et des biens immobiliers dans des placements de sociétés en commandite.

⁵ Somme rajustée pour concorder avec la méthodologie utilisée pour les engagements relatifs aux placements durables.

⁶ Comprend tous les niveaux de certification LEED, BOMA BEST et IREM.

ORIENTATION CLIENT	2020	2019	2018
Variation de l'indice de l'expérience Client par rapport à l'année précédente	+3 (cible : +2)	+2	+2
Variation du Net Promoter Score par rapport à l'année précédente	+6	+2	+5
Règlements et prestations versés (en millions de dollars)	18 307	17 421	15 986
Résolution de problème au Canada :			
Dossiers étudiés par le Bureau de l'ombudsman de la Sun Life	146	153	160
Dossiers étudiés par un organisme indépendant de résolution des plaintes ou par un organisme de réglementation ¹	47	45	25
Dossiers dont l'examen ¹ a mené à une recommandation en désaccord avec la décision de la Sun Life	2	2	0
Résolution de problème aux États-Unis			
Pourcentage de Clients satisfaits après le processus de résolution de problème	94 % (cible : 90 %)	85 %	80 %

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	2020	2019	2018
Taux d'engagement des employés	89 %	85 %	85 %
Taux de roulement volontaire	7,2 %	9,8 %	9,7 % ¹
Nombre moyen d'années de service	8,7	8,4	8,1
Investissement total dans la formation et le perfectionnement (en millions de dollars)	26²	43	39
Pourcentage des postes de directeurs ou d'un échelon supérieur comblés à l'interne	68 %	62 %	70 %

¹ Pourcentage rajusté en raison d'une erreur dans les données des années passées.

² Durant la majeure partie de 2020, les activités de formation et les conférences externes ont été annulées en raison de la pandémie. Cela a entraîné une baisse des sommes investies dans la formation et le perfectionnement, comparativement aux années passées.

GESTION DU RISQUE	2020	2019	2018
Pourcentage des employés qui ont suivi une formation sur les risques	98 %	94 %	— ¹

SÉCURITÉ DES DONNÉES	2020	2019	2018
Nombre de plaintes fondées liées à la protection des renseignements personnels d'un organisme de réglementation	1	1	0
Pourcentage des employés qui ont suivi la formation annuelle sur la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels	98 %	93 %	— ¹
Nombre de tests d'hameçonnage effectués auprès des employés et des conseillers	523 601	432 027	417 186

¹ Système de formation revu pour permettre un meilleur suivi des données. Les données de 2018 et des années précédentes ne sont donc pas comparables avec celles des années subséquentes.

DIVERSITÉ, ÉQUITÉ ET INCLUSION ¹	2020	2019	2018
Femmes (à l'échelle mondiale)	59 %	59 %	60 %
Hautes dirigeantes – postes de vice-présidente ou d'un échelon supérieur (cible : 50 % d'ici 2025)	34 %	35 %	34 %
Cadres intermédiaires (postes de vice-présidente adjointe ou de directrice)	47 %	47 %	47 %
Employées	61 %	61 %	62 %
Groupes ethniques sous-représentés (Amérique du Nord)	29 %	28 %	27 %
Hautes dirigeantes (cible : 25 % d'ici 2025)	15 %	14 %	12 %
Cadres intermédiaires	24 %	22 %	21 %
Employées	30 %	29 %	28 %
Communautés LGBTQ2+ (Amérique du Nord)	3 %	2 %	2 %
Personnes handicapées (Amérique du Nord)	1 %	1 %	1 %
Peuples autochtones du Canada	1 %	1 %	1 %
Rémunération totale moyenne des femmes exprimée en pourcentage de la rémunération des hommes ² , selon le poste (Canada)			
Dirigeantes	95 %	100 %	—
Gestion – Professionnelles chevronnées	98 %	98 %	—
Postes de professionnelles et postes liés à l'administration et à l'exploitation	99 %	99 %	—
Rémunération totale moyenne des femmes exprimée en pourcentage de la rémunération des hommes ² , selon le poste (États-Unis)			
Dirigeantes	96 %	—	—
Gestion – Professionnelles chevronnées	97 %	—	—
Postes de professionnelles et postes liés à l'administration et à l'exploitation	95 %	—	—
Pourcentage des employés qui estiment que la Sun Life soutient la diversité dans le milieu de travail (en reconnaissant et en respectant les différences dans un environnement inclusif) ³	94 %	—	92 %
Nombre d'employés dans nos réseaux d'inclusion	3 500	2 000	1 200

¹ Résultats fondés sur des données d'auto-identification fournies volontairement par les employés – 88 % des employés sondés ont fourni des données d'auto-identification.

² Employés à temps plein seulement, à l'exception de ceux participant à un programme incitatif spécial. Comprend le salaire de base, la gratification annuelle et la rémunération incitative à long terme (s'il y a lieu).

³ Selon le sondage sur l'engagement des employés.

PRATIQUES DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE	2020	2019	2018
Pourcentage de femmes dans le conseil d'administration	36 %	36 %	33 %
Nombre de personnes siégeant au conseil d'administration	11	11	12
Nombre de personnes indépendantes siégeant au conseil d'administration	10	10	11
Pourcentage des employés qui estiment que la Sun Life a une culture de l'éthique ¹	89 %	79 %	84 %
Pourcentage des employés qui estiment qu'on peut s'exprimer librement à la Sun Life ¹	81 %	75 %	72 %

¹ Selon le sondage sur l'engagement des employés.

CHANGEMENTS CLIMATIQUES ET ENVIRONNEMENT

ÉMISSIONS DE GES LIÉES AU PARC IMMOBILIER À L'ÉCHELLE MONDIALE (T ÉQ. CO ₂)	2020	2019	2018
Installations de l'entreprise (espaces occupés par la Sun Life)¹ (selon le marché)			
Niveau 1 (gaz naturel et mazout payés par la Sun Life ²)	2 284	2 508	2 751
Niveau 2 (électricité, vapeur et eau réfrigérée payées par la Sun Life ²)	8 085	10 150	9 509
Niveau 3 (eau et services payés par le propriétaire ³)	6 735	7 419	8 126
Total selon le marché ⁴	17 104	20 077	20 386
Intensité des émissions en fonction du marché ⁴ (kg éq. CO ₂ /pi ²)	3,9	4,5	4,6
Placements immobiliers (immeubles appartenant à la Sun Life) (selon le marché)			
Niveau 1 (gaz naturel payé par la Sun Life)	16 687	19 462	19 021
Niveau 2 (électricité, vapeur et eau réfrigérée payées par la Sun Life)	22 688	30 017	31 235
Niveau 3 (eau, déchets ⁵ et électricité payés par le locataire ³)	6 831	8 257	8 778
Total selon le marché ⁴	46 206	57 736	59 034
Intensité des émissions en fonction du marché ⁴ (kg éq. CO ₂ /pi ²)	1,7	2,2	2,3
Émissions totales (selon le marché)			
Niveau 1	18 971	21 970	21 773
Niveau 2	30 773	40 167	40 743
Niveau 3 ⁶	13 566	15 676	16 904
Contreparties de la fixation du carbone	-1 720	-1 617	-1 256
Total des émissions nettes⁷ (selon le marché)	61 590	76 196	78 165
Intensité globale des émissions selon le marché⁴ (kg éq. CO₂/pi²)	2,0	2,5	2,6
Émissions totales (selon l'emplacement)			
Niveau 1	18 971	21 970	21 773
Niveau 2	34 759	41 671	42 406
Niveau 3 ⁶	14 056	16 279	17 465
Émissions totales (selon l'emplacement)^{8,9}	67 786	79 920	81 644

La Sun Life a obtenu une assurance indépendante limitée pour les données des niveaux 1 et 2 et certaines données du niveau 3 pour ses émissions de gaz à effet de serre (GES) et la méthodologie utilisée pour définir l'atteinte des cibles en 2020. Voir la [Déclaration d'assurance](#) et la [Méthodologie de déclaration des émissions de GES](#) pour des précisions.

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 soit dans les émissions totales du portefeuille de placements immobiliers, soit dans les émissions totales du portefeuille d'installations de l'entreprise.

² Services facturés directement à la Sun Life par le fournisseur ou mesurés au moyen d'un sous-compteur par le propriétaire et payés par la Sun Life selon la consommation réelle.

³ Les émissions de niveau 3 liées aux services publics pour les installations de la Sun Life, là où ces services sont payés par le propriétaire, sont calculées au prorata pour la portion de la superficie brute de location de l'immeuble occupée par la Sun Life – pour le portefeuille de placements immobiliers, la consommation est prise en compte uniquement lorsqu'elle est mesurée par des sous-compteurs. Les émissions de niveau 3 liées aux services publics payés directement par des tiers ne sont pas prises en compte dans le rapport, car elles sont en dehors du contrôle financier de la Sun Life.

⁴ 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).

⁵ 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.

CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE GLOBALE LIÉE AU PARC IMMOBILIER (ÉQUIVALENT MÉGAWATT HEURE [ÉQ. MWH])	2020	2019	2018
Installations de l'entreprise (espaces occupés par la Sun Life)¹			
Chauffage			
Gaz naturel	24 325	26 132	27 797
Mazout léger	102	128	160
Vapeur	2 799	3 277	3 175
Consommation totale	27 226	29 538	31 133
Eau réfrigérée			
Électricité	295	379	460
Électricité provenant du réseau standard	51 709	60 142	61 457
Électricité provenant de sources renouvelables	2 967	3 471	3 768
Consommation totale d'électricité	54 676	63 613	65 225
Consommation totale d'énergie	82 197	93 529	96 817
Intensité énergétique (énergie en kWh/pi ²)	18,6	21,2	21,9
Placements immobiliers (immeubles appartenant à la Sun Life)			
Chauffage			
Gaz naturel	90 150	105 222	102 812
Mazout léger	0	0	0
Vapeur	1 150	1 422	1 394
Consommation totale	91 300	106 644	104 206
Eau réfrigérée			
Électricité	230	269	250
Électricité provenant du réseau standard	115 795	141 470	143 919
Électricité provenant de sources renouvelables	28 419	21 634	22 761
Consommation totale d'électricité	144 214	163 104	166 680
Consommation totale d'énergie	235 745	270 017	271 136
Intensité énergétique (énergie en kWh/pi ²)	8,8	10,2	10,6
Consommation totale d'énergie	317 942	363 546	367 953
Intensité énergétique globale (kWh/pi²)	10,2	11,8	12,3

Voir également les remarques à la page 56.

⁶ Les émissions associées aux services publics payés par le propriétaire pour les installations de la Sun Life et à l'électricité mesurée par sous-compteur et payée par les locataires pour les placements immobiliers (sources incluses dans le processus d'assurance) sont déclarées comme niveau 3. En 2020, les émissions selon l'emplacement liées à ces sources représentaient 7 292 tonnes d'équivalents CO₂ – les émissions selon le marché liées à ces sources représentaient 6 782 tonnes d'équivalents CO₂.

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

⁸ 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.

⁹ La Sun Life détermine la consommation en utilisant les données fournies par les factures ou les compteurs des fournisseurs. Si les données sont incomplètes, la Sun Life effectue une analyse par régression linéaire de la consommation passée en tenant compte des données météorologiques, ou elle utilise l'intensité de la consommation moyenne pour produire une estimation de la consommation. Les émissions estimées selon l'emplacement en 2020 pour l'ensemble des installations et des placements immobiliers se répartissent approximativement comme suit : niveau 1 – 20 % ; niveau 2 – 13 % ; niveau 3 – 34 % (services publics payés par le propriétaire là où la Sun Life est locataire, ou services publics mesurés par sous-compteur et payés par les locataires là où la Sun Life est propriétaire [à l'exception des déchets et de l'eau]).

ÉMISSIONS DE GES LIÉES AUX DÉPLACEMENTS D'AFFAIRES (T ÉQ. CO ₂)	2020	2019	2018
Voiture	565	2 586	2 906
Avion	1 500	7 486	8 082
Train	2	33	36
Total	2 067	10 105	11 023

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 à droite.

CONSOMMATION DE PAPIER EN AMÉRIQUE DU NORD ¹ (TONNES)	2020	2019	2018
Documents d'entreprise (destinés à l'interne) ²	103	166	202
Imprimés commerciaux (destinés à l'extérieur) ³	296	540	664
Total	399	706	866

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.

CONSOMMATION D'EAU LIÉE AU PARC IMMOBILIER À L'ÉCHELLE MONDIALE	2020	2019	2018
Installations de l'entreprise (espaces occupés par la Sun Life)¹			
Consommation d'eau (m ³)	247 498	301 542	324 515
Intensité de la consommation d'eau (l/pi ²)	56,2	68,5	73,7
Placements immobiliers (immeubles appartenant à la Sun Life)			
Consommation d'eau (m ³)	1 358 765	1 448 950	1 495 380
Intensité de la consommation d'eau (l/pi ²)	53,3	54,7	55,8
Consommation d'eau totale (m³)	1 606 263	1 750 492	1 819 895
Intensité de la consommation d'eau globale (l/pi²)	53,7	56,7	58,3

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 la comptabiliser deux fois, la consommation d'eau est prise en compte soit dans le portefeuille de placements immobiliers, soit dans celui des installations de l'entreprise.

Voir également les remarques à droite.

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 55 et 56.

- Les bureaux principaux de GreenOak ne sont pas inclus dans le cycle de production du rapport de 2020.
- Les valeurs des émissions de GES et de consommation d'eau et d'énergie sont calculées d'après le *Greenhouse Gas Protocol – A Corporate Accounting and Reporting Standard, Revised Edition* du World Business Council for Sustainable Development et du World Resources Institute.
- La Sun Life a choisi la formule du contrôle financier pour déterminer les périmètres organisationnels à prendre en compte pour la déclaration des émissions de GES et de 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 kilowatt heure (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 1990-2018 : Sources et puits de gaz à effet de serre au Canada* (Environnement et Changement climatique Canada); *Emissions & Generation Resource Integrated Database (eGRID)* (Environmental Protection Agency, É.-U. – eGRID2018); *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*, et de la contribution des Groupes de travail I, II et 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 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.
- Voir la [Méthodologie de déclaration des émissions de GES](#) de la Sun Life pour plus d'information.



La vie est plus radieuse sous le soleil

SIÈGE SOCIAL INTERNATIONAL
1 York St, Toronto, ON, Canada, M5J 0B6
[sunlife.com/durabilite](https://www.sunlife.com/durabilite)



Entreprises les plus responsables dans le monde

2020