Rapport sur la durabilité 2018

Bâtir des collectivités saines et durables pour la vie

Sun Life

La vie est plus radieuse sous le soleil

Bienvenue

À la Financière Sun Life, notre raison d'être consiste à aider nos Clients à atteindre une sécurité financière durable et un mode de vie sain. La priorité que nous accordons à la durabilité nous aide à concrétiser notre raison d'être – c'est un élément central de notre stratégie d'affaires.

Notre *Rapport sur la durabilité 2018* témoigne de nos progrès pour intégrer la durabilité à nos pratiques et relever les défis sociaux et environnementaux, qu'il s'agisse de la montée du diabète ou des changements climatiques.

Table des matières

03 INTRODUCTION

Points saillants en 2018
Message du président et chef de la direction
À propos du rapport
À propos de la Financière Sun Life
Gestion de la durabilité

PROGRÈS QUANT AUX SUJETS PRIORITAIRES

10 RÉSILIENCE DE NOTRE ORGANISATION

Orientation Client
Innovation numérique
Sécurité des données et protection des renseignements personnels
Gestion des talents
Mieux-être de notre effectif
Diversité et intégration

26 RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Empreinte écologique
Placements durables

34 MIEUX-ÊTRE DE LA COLLECTIVITÉ

Philanthropie stratégique
Investissements dans l'infrastructure
Politiques publiques

42 GOUVERNANCE ET GESTION DES RISQUES

Éthique, intégrité et gouvernance d'entreprise
Gestion des risques

46 ANNEXE

Performance environnementale
Objectifs de développement durable

Points saillants en 2018

2 % ↑

d'augmentation de notre indice de l'expérience Client

33 %

du conseil d'administration de la Financière Sun Life était composé de femmes.

85 %

c'est le taux d'engagement de nos employés, qui dépasse la norme du secteur des services financiers à l'échelle mondiale.

30 % ↓

de réduction de notre consommation de papier depuis 2014; notre cible de 30 % d'ici 2020 est atteinte deux ans à l'avance.

20 % d'ici 2020

pour la réduction de l'intensité de nos émissions de GES; nous sommes en bonne voie d'atteindre cette cible.

1,7 milliard $

investis dans le développement d'infrastructures résistantes, sûres et durables dans des villes et des collectivités.

89 %

de nos employés croient que par ses pratiques la Financière Sun Life démontre son attachement à la durabilité.

25 millions $

engagés dans des initiatives liées au diabète depuis 2012.

Most Sustainable Corporations in the World 2019 GLOBAL100

FTSE4Good

MEMBER OF Dow Jones Sustainability Indices In Collaboration with RobecoSAM

Message du président et chef de la direction

L'année 2018 fut une année charnière pour le parcours en matière de durabilité de la Financière Sun Life. Notre *Rapport sur la durabilité* témoigne des progrès importants que nous avons accomplis pour intégrer la durabilité à notre culture et à nos activités.

Depuis plus de 150 ans, nous sommes fiers de servir nos Clients dans le monde. Nous savons que les actions que nous menons aujourd'hui ont une incidence sur les générations futures. Nous avons à cœur d'aider nos Clients et pour ce faire nous nous efforçons de bâtir une organisation compétitive, créative et durable. Notre engagement envers nos Clients est véritablement ancré dans notre raison d'être : aider nos Clients à atteindre une sécurité financière durable et un mode de vie sain. C'est notre point de repère, en phase avec notre stratégie en matière de durabilité et essentiel à notre réussite globale.

À la Financière Sun Life, nous investissons pour l'avenir, pour nos Clients, nos employés, nos actionnaires et les collectivités. Nous privilégions une culture axée sur la diversité et l'intégration; une culture qui favorise la créativité, l'innovation, l'esprit d'équipe et la création de valeur. Nous sommes fiers de notre milieu diversifié. Nous faisons toujours plus d'efforts pour augmenter la représentation des genres et des minorités visibles, notamment au sein de la direction, pour mieux refléter la diversité de nos Clients et de nos collectivités.

En 2018, nous avons réalisé des progrès importants pour réduire notre incidence sur les changements climatiques et pour promouvoir une économie à faibles émissions de carbone. Les changements climatiques représentent un risque majeur pour la planète. La Financière Sun Life a aussi la responsabilité d'aider. Au Canada et aux États-Unis, nous avons investi dans 12 nouveaux projets d'énergie renouvelable en 2018. Aux Philippines, nous avons acheté des obligations vertes spécialement émises pour financer des projets axés sur les énergies renouvelables et écologiques. Nos décisions de placement s'appuient sur diverses considérations liées aux changements climatiques. Enfin, nous sommes heureux d'avoir coanimé le forum mondial de la Geneva Association sur la résilience climatique des infrastructures essentielles.

À la Financière Sun Life, nous investissons pour l'avenir, pour nos Clients, nos employés, nos actionnaires et les collectivités.

Notre parcours en matière de durabilité se poursuit, mais nous ne sommes pas seuls. En 2018, nous avons annoncé notre soutien au Groupe de travail sur la communication de l'information financière liée au changement climatique du Conseil de stabilité financière. Nous prenons ainsi l'engagement de communiquer les renseignements liés aux changements climatiques qui aideront les investisseurs, les prêteurs et d'autres parties prenantes à prendre des décisions financières éclairées.

Les Clients et les collectivités que nous servons comptent sur nous. Leurs besoins et le monde qui nous entoure évoluent rapidement. C'est pourquoi nous devons plus que jamais renouveler notre engagement et consolider nos pratiques pour bâtir un avenir durable.

Dean A. Connor
Président et chef de la direction

À propos du rapport

Publié chaque année, notre rapport sur la durabilité fournit aux parties prenantes de l'information sur nos progrès quant à nos priorités environnementales, sociales, économiques et de gouvernance. Ces priorités sont fondées sur les commentaires des parties prenantes et définissent le contenu du rapport.

Le principe de pertinence est l'élément central de tout rapport sur la durabilité. Ce principe nous aide à déterminer les questions environnementales, sociales et économiques qu'il faut prioriser. Les lignes directrices G4 de l'Initiative mondiale sur les rapports de performance (*Global Reporting Initiative* – GRI), sur lesquelles nous nous appuyons pour rédiger notre rapport sur la durabilité depuis 2014, définissent les aspects pertinents qui mettent en lumière l'impact économique, environnemental et social d'une organisation ou qui sont susceptibles d'influencer considérablement les évaluations et les décisions des parties prenantes. Ces aspects correspondent à nos «sujets prioritaires». Le présent rapport a été préparé en conformité avec les critères «essentiels» des lignes directrices GRI. Voir notre Index GRI.

PROCESSUS

Forts de notre engagement et de nos meilleures pratiques à l'égard de la transparence et de la communication de l'information, nous nous efforçons de rendre compte de façon détaillée et sensée de notre performance en matière de durabilité. Le contenu du rapport a été passé en revue par des spécialistes du domaine à l'interne, ainsi que par des membres de la direction et de notre Conseil international sur la durabilité. Il a également été examiné par le comité sur la communication de l'information et passé en revue et approuvé par le comité de la gouvernance, des nominations et des placements du conseil d'administration. Notre rapport ne fait actuellement l'objet d'aucune mission d'assurance. Toutefois, notre société de gestion des biens immobiliers, Bentall Kennedy, a confié une mission d'assurance à un organisme de vérification externe pour certains indicateurs environnementaux, notamment un nombre important de données sur l'énergie et sur les émissions de la Financière Sun Life[1].

PORTÉE

Le présent rapport est un compte rendu que la Financière Sun Life inc., la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie et la Sun Life Assurances (Canada) limitée présentent pour l'exercice financier allant du 1er janvier au 31 décembre 2018. Il comprend aussi des renseignements concernant leurs filiales et coentreprises. Sauf indication contraire, tous les renseignements inclus dans le présent rapport correspondent aux données arrêtées au 31 décembre 2018 et inscrites dans l'exercice clos à cette date, et tous les montants sont indiqués en dollars canadiens. Les termes «nous», «la Compagnie», «la Sun Life» et «la Financière Sun Life» s'entendent de la Financière Sun Life inc. et de ses filiales.

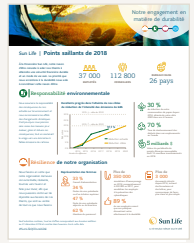
[1] Pour plus de précisions sur la mission d'assurance de Bentall Kennedy, rendez-vous sur bentallkennedy.com/cr.

Ressources

Les ressources suivantes accompagnent notre *Rapport sur la durabilité* :

Rapport annuel 2018 (PDF)

Index GRI (PDF)



Points saillants (PDF)

Site Web sur la durabilité

Circulaire d'information de la direction (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 2018 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 2018 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.

À propos de la Financière Sun Life

La Financière Sun Life inc. 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 l'une des meilleures compagnies d'assurance et de gestion d'actifs du monde.

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 :

ASSURANCE

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

GESTION D'ACTIFS

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

CONSEILS FINANCIERS

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

PLACEMENTS

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

37 000
EMPLOYÉS[1]

112 800
CONSEILLERS[1]

BUREAUX DANS
26 pays[1]

[1] Avec nos coentreprises en Asie.

PRIORITÉS STRATÉGIQUES DE LA FINANCIÈRE SUN LIFE

Client : Nos Clients sont au centre de tout ce que nous faisons. Nous avons à cœur d'établir avec nos Clients des relations durables, fondées sur la confiance.

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

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

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

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

POUR EN SAVOIR PLUS

Rapport annuel 2018 (pages 10 à 13)

Gestion de la durabilité

La durabilité est un élément central de notre stratégie d'affaires et de notre réussite globale. Notre ambition, qui est d'être parmi les meilleures compagnies d'assurance et de gestion d'actifs du monde, est profondément ancrée dans notre vision qui consiste à bâtir des collectivités saines et durables pour la vie.

En 2018, nous avons cherché à connaître le point de vue de nos employés en ce qui a trait à la durabilité. Les résultats ont montré que 89 % de nos employés croient que par ses pratiques la Financière Sun Life démontre son attachement à la durabilité. En tant que haute responsable, je vois tous les jours les signes d'un solide attachement et d'un vif intérêt pour la durabilité dans notre organisation, y compris au sein de la haute direction et du conseil d'administration. J'ai été ravie de voir que nos employés le constatent également. Tandis que nous rendons compte dans ce rapport de nos progrès en 2018, je souhaite que nous connaissions en 2019 d'aussi beaux résultats pour continuer à bâtir des collectivités saines et durables pour la vie.

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

NOTRE STRATÉGIE EN MATIÈRE DE DURABILITÉ

La volonté de la Financière Sun Life de faire progresser la durabilité est une stratégie et un élément clé de différenciation de la Compagnie. Adoptée par notre conseil d'administration, notre stratégie en matière de durabilité repose sur quatre principes : **résilience de notre organisation**, **responsabilité environnementale**, **mieux être de la collectivité**, **gouvernance et gestion des risques**. Cette stratégie s'inspire des idées des parties prenantes à l'interne comme à l'externe et s'aligne sur notre raison d'être et nos priorités stratégiques (voir page 6).

Principes de durabilité

Résilience de notre organisation

Nous faisons en sorte que notre organisation demeure concurrentielle, résiliente, tournée vers l'avenir et faite pour durer, afin que nous puissions continuer de répondre aux besoins de nos Clients, qui sont au centre de tout ce que nous faisons.

Responsabilité environnementale

Nous assumons la responsabilité des conséquences de nos activités sur l'environnement. C'est pourquoi nous prenons sans cesse de nouvelles mesures pour évaluer, gérer et réduire ces conséquences.

Mieux-être de la collectivité

Nous croyons qu'en soutenant activement les collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons, nous pouvons aider à créer un environnement favorable pour nos Clients, nos employés, nos conseillers et nos actionnaires.

Gouvernance et gestion des risques

Nous croyons qu'une organisation bien gérée favorise la formation d'une plateforme d'exploitation stable pour la Compagnie et nous permet de respecter nos engagements envers les parties prenantes. La gestion proactive des risques et une solide culture de gestion des risques sont essentielles pour assurer notre succès à long terme.

ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

Notre engagement envers la durabilité consiste d'abord à écouter nos parties prenantes. Par différents canaux, nous cherchons à comprendre leurs besoins et leurs intérêts et à les intégrer à tous les aspects de nos opérations et de notre stratégie de durabilité. Des discussions libres et des engagements inclusifs nous aident à améliorer nos opérations, à nouer des liens solides et à comprendre l'évolution des attentes.

Nos principales parties prenantes sont celles qui, selon nous, ont un intérêt direct ou indirect dans nos activités, ont une influence sur nos activités ou en subissent les conséquences (voir l'Index GRI).

SUJETS PRIORITAIRES

Notre rapport sur la durabilité porte sur une série de «sujets prioritaires». Nous recensons, ordonnons et validons ces sujets en tenant compte de l'engagement des parties prenantes et en procédant à une analyse de pertinence périodique pour nous assurer que nous considérons les bonnes questions. Consultez l'Index GRI pour connaître les étapes clés de notre processus d'analyse de pertinence.

En 2018, ce processus a permis d'établir 13 sujets prioritaires : orientation Client; innovation numérique; sécurité des données et protection des renseignements personnels; gestion des talents; mieux-être de notre effectif; diversité et intégration; empreinte écologique; placements durables; philanthropie stratégique; investissements dans l'infrastructure; politiques publiques; éthique, intégrité et gouvernance d'entreprise; gestion des risques.

Principales parties prenantes :

- Clients
- Actionnaires, investisseurs, analystes ESG
- Employés et conseillers
- Fournisseurs
- Autorités publiques, organismes réglementaires et associations de l'industrie
- Organismes communautaires et leurs membres

DURABILITÉ ET GOUVERNANCE

Nous poursuivons l'intégration de nos pratiques de durabilité à notre culture d'entreprise et à l'ensemble de nos secteurs d'activité.

- Notre haute responsable en matière de durabilité et vice-présidente générale, affaires publiques et première directrice des affaires juridiques, parraine à l'échelle de la Compagnie des initiatives qui favorisent le développement d'un modèle d'affaires durable.
- Notre Conseil international sur la durabilité (CID), qui se réunit au moins quatre fois par année, a la responsabilité d'intégrer la durabilité aux activités de la Compagnie et de rendre compte des progrès réalisés.
- Notre équipe responsable de la durabilité agit comme un centre de connaissances, gère le développement et l'exécution des stratégies avec le CID et les représentants des secteurs d'affaires, surveille les tendances et les problèmes liés à la durabilité et est responsable de la communication de l'information et des communications. L'équipe est appuyée par un réseau de promoteurs de la durabilité dans les différents secteurs et régions où nous exerçons nos activités.
- Le comité de la gouvernance, des nominations et des placements (CGNP), qui relève du conseil d'administration, s'occupe de la surveillance de notre programme de durabilité.
- Notre engagement à l'égard de la durabilité est énoncé dans nos *Règles de conduite professionnelle*, qui s'appliquent à l'ensemble de nos employés et administrateurs.
- Nos principes directeurs officialisent notre stratégie en matière de durabilité et établissent des pratiques pour inciter les divisions à participer et à rendre compte de leurs activités.

Lier la raison d'être et la durabilité

Entretien avec Alanna Boyd
Vice-présidente, Affaires gouvernementales, réglementation et durabilité, Financière Sun Life

Q ***Comment voyez-vous la durabilité dans un contexte mondial?***

R Le monde change rapidement. Nous passons à une nouvelle ère. Hier, les entreprises cherchaient à intégrer la notion de durabilité à leurs activités. Aujourd'hui, elles souhaitent davantage l'inscrire dans leur raison d'être. J'ai eu l'occasion d'en discuter avec Chris Coulter, président-directeur général de GlobeScan, qui traite de cette évolution dans un livre intitulé *All In*. Les parties prenantes s'intéressent davantage à des entreprises dont les objectifs sont ambitieux et qui contribuent à la société.

Q ***Quelles possibilités la situation offre-t-elle à la Financière Sun Life?***

R Nous sommes bien positionnés pour faire le saut et intégrer la durabilité à notre raison d'être. Celle-ci est déjà bien définie, elle exprime déjà tout ce à quoi nous aspirons et elle trouve un écho important auprès de nos parties prenantes, dont nos Clients et nos employés. Nous avons déjà fait beaucoup pour intégrer la durabilité à notre organisation, nous cherchons donc maintenant des moyens d'intensifier ces efforts et d'élargir notre contribution, en nous intéressant davantage aux objectifs de développement durable de l'ONU par exemple.

Q ***Quels sont vos projets en matière de durabilité?***

R Avec le recul, nous sommes très satisfaits des progrès que nous avons réalisés, mais nous voulons faire plus pour être prêts pour l'avenir. Nous travaillons à actualiser notre stratégie en matière de durabilité pour qu'elle tienne compte de nos ambitions, s'aligne sur notre raison d'être et continue de répondre aux attentes diversifiées de nos parties prenantes et de nos Clients.

Je dirige l'équipe de la durabilité à la Sun Life et nous sommes chanceux, car nous avons le soutien du conseil d'administration et une solide équipe de direction. Dans tous les secteurs de la Compagnie, on reconnaît que la durabilité est un élément important de nos activités. Partout, les employés veulent savoir ce qu'ils peuvent faire de plus. C'est une situation idéale, car notre équipe peut ainsi consacrer tous ses efforts à cibler des occasions de mettre en œuvre la durabilité, sans avoir besoin d'en démontrer l'utilité. C'est très stimulant!

SOUTIEN AUX EFFORTS DE DURABILITÉ MONDIAUX

La durabilité est un sujet d'importance mondiale. Nous avons donc à cœur de soutenir les efforts internationaux dans ce secteur, entre autres grâce à nos programmes et à nos pratiques et aussi en travaillant collectivement avec les gouvernements, les entreprises et les groupes communautaires pour proposer des solutions de développement durable.

La Financière Sun Life appuie les objectifs de développement durable (ODD). Lancés au début de 2016, les ODD sont constitués de 17 objectifs et de 169 cibles visant à éradiquer la pauvreté, à promouvoir les droits de la personne et à protéger la planète d'ici 2030. Nous avons travaillé à comprendre les ODD pertinents et à les associer à nos efforts de durabilité (voir l'annexe). Beaucoup de nos sujets prioritaires et de nos activités concernant la durabilité sont liés aux ODD. Notamment, nous avons déterminé que l'Objectif 3 : «Bonne santé et bien être» était pour nous le plus pertinent des 17 objectifs de l'ONU en raison de son lien manifeste avec notre raison d'être : aider nos Clients à atteindre une sécurité financière durable et un mode de vie sain.

Pour la Financière Sun Life, les ODD ne sont pas uniquement une occasion de proposer des solutions durables novatrices pour créer un monde meilleur, ils peuvent aussi nous aider à mieux orienter nos opérations. Nous poursuivons nos efforts pour faciliter la compréhension des ODD dans notre organisation et pour explorer d'autres moyens de définir nos projets en matière de durabilité et de les aligner sur les ODD.

De plus, nous appuyons d'autres initiatives, par exemple le Carbon Disclosure Project (CDP), les Principes pour l'investissement responsable de l'ONU et l'Initiative mondiale sur les rapports de performance (Global Reporting Initiative – GRI). Ces initiatives sont discutées ailleurs dans le rapport.

Résilience de notre organisation

Pendant plus de 150 ans, nos Clients ont compté sur nous pour tenir nos engagements à long terme. C'est pourquoi la résilience de notre entreprise est un impératif stratégique – ainsi, nous serons encore là pour les prochaines décennies. Nous voulons que notre organisation demeure concurrentielle, tournée vers l'avenir et faite pour durer. Nous croyons que cette orientation est un élément important de différenciation qui est créateur de valeur pour la Financière Sun Life, alors que nous aspirons à être parmi les meilleures compagnies d'assurance et de gestion d'actifs du monde.

DISTINCTIONS ET RECONNAISSANCE

Pour la dixième année consécutive, les Canadiens ont nommé la Financière Sun Life la «marque la plus digne de confiance dans le domaine de l'assurance-vie» dans le cadre du sondage 2019 Marque de confiance[MD] de Sélection du Reader's Digest[1].

Notre marque continue de bénéficier d'une forte notoriété aux Philippines, où nous sommes la seule compagnie d'assurance-vie figurant sur la liste des 100 marques les plus prestigieuses de Campaign Asia-Pacific, aux Philippines.

[1] Marque de confiance[MD] est une marque déposée de Sélection du Reader's Digest (Canada) SRI.

Dans cette section

Orientation Client
Innovation numérique
Sécurité des données et protection des renseignements personnels
Gestion des talents
Mieux-être de notre effectif
Diversité et intégration

Orientation Client

Nos Clients sont au centre de tout ce que nous faisons. Nous voulons bâtir des relations durables et donner vie à notre raison d'être, car nous croyons que cela nous permettra d'offrir une valeur accrue et un service supérieur à nos Clients et d'obtenir de meilleurs résultats pour la Financière Sun Life.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE PERTINENTS

NOTRE APPROCHE

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

Avoir une stratégie axée sur le Client, ça veut dire que nous travaillons plus fort que jamais pour moderniser et humaniser notre marque tout en conservant ses trois caractéristiques clés : chaleureuse, optimiste et pertinente. Notre stratégie est centrée sur trois thèmes qui reflètent notre orientation Client :

Simplicité des interactions | **Communications proactives** | **Résolution des problèmes**

1. Simplicité des interactions

Nous voulons être une entreprise avec qui il est facile de faire affaire, en rendant l'assurance plus accessible, en aidant nos Clients à prendre des décisions éclairées et en simplifiant nos communications et nos processus.

2. Communications proactives

Nous avons accru nos efforts pour augmenter et personnaliser nos contacts avec les Clients afin de les écouter davantage et d'interagir plus souvent avec eux. Pour adapter l'expérience de chaque Client, nous communiquons avec eux de la façon qui leur convient le mieux, que ce soit par l'entremise d'un conseiller, par téléphone, par courriel, par la poste ou par les médias sociaux.

3. Résolution des problèmes

Nous portons davantage attention à la manière dont nous traitons les plaintes ou les préoccupations soulevées par les Clients, car cela nous donne l'occasion de créer une expérience positive en leur offrant des solutions rapides axées sur leurs besoins.

Nous avons mis en place des processus pour le traitement des plaintes et des problèmes dans toute l'entreprise. Par exemple, au Canada, nous avons établi un processus en quatre étapes qui prévoit l'acheminement de la plainte à un échelon supérieur du secteur visé et, au besoin, au Bureau de l'ombudsman de la Compagnie. Si la réponse du Bureau de l'ombudsman ne satisfait pas le Client, son dossier est transmis à l'ombudsman des assurances de personnes. Notre équipe responsable des médias sociaux fait aussi le suivi des commentaires et des plaintes sur diverses plateformes et demande à l'équipe des services clientèle appropriée de faire un suivi direct dans un délai de un jour ouvrable.

Mesurer l'expérience Client

Nous évaluons notre réussite en ce qui a trait à l'expérience Client en utilisant diverses méthodes :

- **Indice de l'expérience Client** – Cet outil mesure la qualité de notre prestation de services. Propre à l'entreprise, il utilise les évaluations de Clients qui proviennent de nos divers canaux de distribution des services à la clientèle. Il a été mis en place en 2016 et nous fournit des données historiques précieuses et des idées qui nous permettent de continuer à nous concentrer sur la performance et sur des résultats mesurables.
- ***Net Promoter Score***®[1] – Cette méthodologie reconnue mondialement mesure l'expérience Client et permet de déterminer la probabilité qu'un Client continue de faire affaire avec nous.
- **Autres mesures de la performance** – Chaque secteur de la Compagnie dispose de données et de paramètres additionnels pour mesurer la performance et améliorer l'expérience Client.

En fait, une portion de 25 % de la gratification versée au titre du programme annuel d'attribution de gratifications est liée aux résultats relatifs à l'expérience Client.

[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., de Bain & Company, Inc et de Fred Reichheld.

PROGRÈS DE 2018

Simplicité des interactions

- Nous avons amélioré l'expérience d'accueil des nouveaux Clients en simplifiant et en automatisant le processus d'accueil, en améliorant les documents d'information et en réduisant le nombre de tâches administratives que nous demandons aux Clients d'accomplir.
- Nous avons lancé un nouveau service de gestion de l'invalidité au Canada en partenariat avec la société Confiance médicale. Ce service aide les Clients en congé d'invalidité en facilitant le choix des options de traitement et de rétablissement et en offrant un accès plus rapide aux professionnels de la santé. En 2018, 450 Clients ont été dirigés vers ce service.
- Nous avons amélioré nos services numériques pour simplifier nos processus et nos plateformes Client en Asie.
- Nous offrons des produits aux États-Unis pour améliorer l'accès à la sécurité financière, notamment un nouveau régime en cas de cancer, qui offre aux patients un soutien pour le dépistage, les traitements, le rétablissement et les dépenses quotidiennes en versant les prestations directement aux participants.

Communications proactives

- Nous avons invité nos Clients à participer à des forums en ligne au Canada et aux États-Unis afin d'obtenir des commentaires et une rétroaction en temps réel pour soutenir notre travail.
- Nous avons mis en place un service de consultation en adaptation du milieu de travail aux États-Unis. Ce service s'appuie sur notre expertise pour aider les participants blessés ou malades à demeurer productifs ou à retourner au travail, tout en aidant les employeurs à respecter les lois américaines régissant l'invalidité et à prévenir les pertes de productivité.
- Nous avons pris contact avec certains Clients, notamment ceux en congé d'invalidité, touchés par des désastres naturels – par exemple, les feux de forêt en Californie et au Colorado, les inondations au Nouveau-Brunswick et les ouragans dans plusieurs États américains. Cette approche proactive visait à nous assurer du mieux-être de nos Clients et à leur offrir de l'assistance, par exemple d'autres moyens d'obtenir leurs chèques de prestations. Nous avons aussi offert d'autres formes de soutien aux participants et aux Clients employeurs durant ces catastrophes, par exemple en accélérant le traitement des demandes de règlement, en repoussant le paiement des primes et en offrant des services de counseling.
- Nous avons organisé des campagnes de formation sur les placements au Vietnam, en Indonésie et aux Philippines. Ces campagnes font partie d'un effort continu pour promouvoir la littératie financière, développer les connaissances en placements et expliquer comment ces connaissances peuvent aider les gens à atteindre leurs objectifs financiers.

[Grâce à la Sun Life], ma réadaptation a été très facile et très différente de ce que j'avais imaginé. Peu importait la situation, il m'arrivait quelque chose de bien et ça m'a aidée à retomber sur mes pieds. Je ne voulais pas me retrouver en invalidité permanente. J'étais trop jeune et j'avais trop de choses à accomplir.

Louise, *participante invalide*

- Nous avons utilisé l'analytique de données pour communiquer proactivement avec les Clients aux Philippines et leur offrir les solutions les plus pertinentes en fonction de leur situation et de leur régime actuel.

Résolution des problèmes

- Nous avons noté une diminution de 8 % des plaintes examinées par notre Bureau de l'ombudsman au Canada (de 173 plaintes en 2017 à 160 plaintes en 2018).
- Nous avons conçu et lancé un nouveau cadre de résolution des problèmes au Canada pour régler les problèmes en nous concentrant davantage sur le Client.
- Nous avons mis sur pied une équipe en Indonésie pour améliorer et simplifier proactivement les processus en nous appuyant sur les commentaires des Clients, des employés et des conseillers.

Notre fonds de prévoyance obligatoire (*Mandatory Provident Fund* - MPF) à Hong Kong s'est classé en tête du premier rapport de Mercer sur la satisfaction des Clients à l'égard des fournisseurs de MPF. Ce classement témoigne du rendement élevé de notre fonds et de la valeur ajoutée des services que nous offrons à nos Clients, comme notre formation sur le mieux-être financier et nos alertes électroniques[2].

[2] Selon une moyenne sur 12 mois de l'indice de satisfaction de Mercer à l'égard des MPF (MPF SI), sondage mensuel de Nielsen mené auprès de plus de 2 000 répondants de la population active de Hong Kong par année.

ÉTUDE DE CAS

Utiliser un langage simple et clair

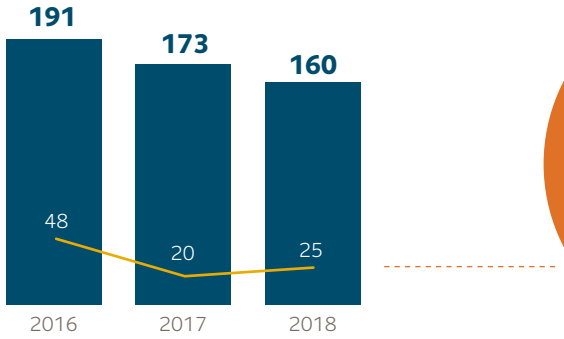
Vocabulaire technique. Textes difficiles à comprendre. Documents trop longs. Ces problèmes pèsent sur le secteur des services financiers depuis des années, et les consommateurs en font souvent les frais.

À la Financière Sun Life, nous sommes conscients que beaucoup de nos documents sont trop difficiles à lire pour nos Clients depuis trop longtemps. Il fallait régler ce problème. Depuis 2016, nous avons donc privilégié l'emploi d'un langage simple et clair comme élément clé de l'expérience Client et amélioré notre façon de communiquer avec les Clients et de rédiger les documents destinés aux participants. En utilisant un langage simple pour rendre nos documents plus faciles à lire et plus informatifs pour nos Clients, nous pouvons les aider à tirer le maximum de leurs produits d'assurance et de leurs régimes de garanties.

Un effort à l'échelle mondiale

- Nous priorisons les formulaires et le matériel existants qu'il faut réécrire. À la fin de 2018, nous avions révisé plus de 3 000 documents au Canada, aux États-Unis, à Hong Kong, en Malaisie et aux Philippines. Les tests menés auprès d'utilisateurs nous aident à évaluer l'incidence des documents réécrits.
- Nous offrons à nos employés une formation sur le langage simple et clair, ainsi que des ressources, dont des exemples d'anciennes et de nouvelles versions de documents qui montrent comment écrire de façon limpide.
- Nous avons testé un outil d'analyse du langage simple et clair qui mesure la lisibilité des documents et repère les problèmes. Grâce aux paramètres de cet outil, nos rédacteurs et nos réviseurs peuvent faire un meilleur suivi de nos progrès par rapport aux objectifs. L'outil sera présenté aux équipes au Canada et aux États-Unis en 2019.
- Nous avons abrégé et simplifié nos formulaires d'assurance aux Philippines et recentré sur le Client nos communications à Hong Kong et en Malaisie.

Améliorer le processus de résolution de problèmes au Canada



En 2018, **100 %** des dossiers évalués ont donné lieu à une recommandation en accord avec la décision définitive de la Financière Sun Life.[3]

Dossiers étudiés par le Bureau de l'ombudsman de la Financière Sun Life au Canada

Dossiers examinés par l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP), l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) ou l'Autorité des marchés financiers après un examen par le Bureau de l'Ombudsman de la Financière Sun Life.

[3] Dossiers acheminés à l'ombudsman des assurances de personnes (OAP), à l'ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) ou à l'Autorité des marchés financiers après une évaluation par le Bureau de l'ombudsman de la Financière Sun Life.

Indicateurs clés du rendement	2018	2017	2016
Variation du *Net Promoter Score* par rapport à l'année précédente	**+5 %**	+6 %	s. o.
Variation de notre indice de l'expérience Client par rapport à l'année précédente	**+2 %**	+4 %	s. o.

	Objectifs
2019	• Poursuivre l'implantation de notre orientation Client (simplicité des interactions, communications proactives, résolution des problèmes) dans toutes nos divisions
	• Continuer de promouvoir l'utilisation d'un langage simple et clair en mettant l'accent sur la formation et les outils requis pour soutenir les employés

Innovation numérique

L'innovation est essentielle à notre réussite dans cette nouvelle ère numérique. La Financière Sun Life fait figure de pionnière en intégrant les technologies numériques et mobiles à ses activités. Des technologies qui révolutionnent l'expérience Client en multipliant les possibilités : présentation des demandes de règlement en prenant une photo au moyen de son appareil mobile, versement des remboursements au compte d'épargne-retraite, recherche de fournisseurs de soins de santé en quelques secondes.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE PERTINENTS

NOTRE APPROCHE

Nous transformons notre offre de services, en numérisant nos opérations courantes et en créant des modèles novateurs qui comblent les besoins de nos Clients, rendent compréhensible un domaine complexe et appuient le travail de premier plan de nos conseillers et partenaires. En tirant parti des données, nous pouvons personnaliser et approfondir la relation avec nos Clients, mieux prédire et anticiper leurs besoins pour les aider à atteindre leurs objectifs.

Nous voyons là une occasion immense de répondre de façon encore plus pertinente et efficace aux attentes de nos Clients. Dans l'ère numérique, nous pouvons occuper une plus grande place dans la vie de nos Clients, grâce aux réseaux mobiles, aux outils novateurs et aux nouvelles capacités.

Notre programme d'innovation vise à :

- développer des produits, des services et des points d'interaction numériques personnalisés et pertinents pour nos Clients, en offrant davantage de choix et en améliorant l'accès aux produits d'assurance, aux garanties et aux produits de placement;

Situé à Toronto, au Canada, le Studio Ignite de la Financière Sun Life offre aux employés un environnement stimulant qui favorise la collaboration et la création d'idées novatrices pour nos Clients.

- promouvoir une culture d'innovation et de collaboration parmi nos employés grâce à la conception créative (exploration et conception d'idées, validation des idées auprès des Clients dès le départ) et au travail agile (regroupement des équipes pendant la conception des produits pour assurer un développement rapide et par itérations);
- tirer parti de partenariats externes innovateurs avec des entreprises technologiques de premier plan pour améliorer nos capacités numériques et les services en ligne offerts aux Clients;
- accélérer notre utilisation de l'analytique des données et de l'intelligence artificielle dans nos activités et nos modèles d'affaires.

Pour soutenir notre transformation numérique, nous avons créé des laboratoires de technologies numériques aux Philippines, en Inde et à trois endroits importants au Canada. Ces laboratoires réunissent des équipes des TI et des dirigeants qui collaborent et testent de nouvelles façons d'améliorer l'expérience Client. Notre Studio Ignite appuie le développement des projets agiles et offre des ateliers de conception créative, ainsi que des activités centrées sur l'innovation. C'est dans cet espace collaboratif situé dans notre siège social que nous travaillons en équipe pour lancer rapidement sur le marché des solutions novatrices qui anticipent les besoins en évolution de nos Clients.

PROGRÈS DE 2018

Personnalisation, commodité et pertinence accrues

- Nous avons diffusé sur notre application mobile les conseils pertinents d'Ella, notre coach numérique. Les Idées brillantes d'Ella ont été vues par plus de 2,4 millions de Clients, y compris ses conseils pour trouver localement les fournisseurs de soins de santé offrant un bon rapport qualité/prix.
- Nous avons fait l'acquisition de Maxwell Health, société offrant des technologies d'assurance novatrice qui simplifient l'adhésion aux garanties collectives et la gestion des ressources humaines pour nos Clients. Cette plateforme avancée permet aux particuliers d'adhérer à leurs garanties, de les gérer, d'avoir accès à une carte d'assurance virtuelle et d'obtenir des réponses à leurs questions sur la santé et les garanties, au moyen d'un portail Web et d'une application mobile.

660
employés ont reçu une formation en «conception créative» en Amérique du Nord et en Asie.

- Nous avons investi dans la Bowtie Life Insurance Company, premier assureur virtuel qui est approuvé dans le cadre du projet pilote *Fast Track* de l'Insurance Autority of Hong Kong[1]. La Bowtie créera une plateforme modulable pour offrir des produits et des services d'assurance aux nouvelles générations.
- Nous avons lancé à Hong Kong et aux Philippines, pour les conseillers, des applications qui facilitent l'accès aux renseignements sur les Clients et leur régime, et qui permettent de recevoir des notifications importantes.

L'équipe de Hong Kong est réunie pour le lancement de sa première application mobile, l'appli My Sun Life HK.

- Nous avons collaboré avec Lazada, principale plateforme d'achat et de vente en ligne en Asie du Sud-Est, pour permettre aux Philippins d'obtenir en ligne des services d'assurance et d'avoir accès à des produits de la Financière Sun Life à un prix abordable.
- Nous avons commencé à offrir en Indonésie des services d'assurance offerts par l'intermédiaire des télécommunications, au moyen de l'application TCASH de Telkomsel, solution qui permet de joindre l'ensemble de la collectivité rapidement, facilement et de façon peu coûteuse.
- Nous avons créé une plateforme mobile, accessible sur tablette au point de vente, destinée à nos conseillers en Asie, pour qu'ils puissent offrir un soutien accru aux Clients.

[1] *Fast Track* est le nom du projet pilote lancé par l'Insurance Authority de Hong Kong le 29 septembre 2017. Ce projet vise à accélérer le traitement des propositions des assureurs qui utilisent seulement la distribution numérique.

Accès amélioré aux soins de santé

- Nous avons lancé le service *Un médecin virtuel sur demande* au Canada, qui donne aux Clients un accès immédiat à des services de soins de santé, au cours d'une visite virtuelle par vidéo, téléphone ou messagerie texte.
- Nous avons créé le réseau Lumino Santé, plateforme qui met les Canadiens en contact avec des fournisseurs de soins de santé et leur présente des solutions novatrices. Les gens peuvent y trouver des renseignements sur des massothérapeutes, des dentistes, des physiothérapeutes et autres, notamment des renseignements sur les coûts et les évaluations d'autres patients.
- Nous avons commencé à offrir une nouvelle fonction permettant aux participants au Canada d'utiliser leur téléphone intelligent pour lire le code numérique de huit chiffres indiqué sur les contenants de médicaments. Les participants obtiennent ainsi immédiatement de l'information sur l'utilisation du médicament, ses effets secondaires potentiels et les produits équivalents moins chers.
- Nous avons lancé SunActiv en Malaisie, application mobile qui récompense les Clients actifs et en santé et les aide à trouver des professionnels en soins de santé et à prendre un rendez-vous avec eux.

Promotion d'une culture d'innovation

La Financière Sun Life est reconnue pour sa culture d'innovation. En 2018, nous avons continué de favoriser cette culture :

- Nous avons continué de former nos employés à l'échelle mondiale à la conception créative.
- Nous avons agrandi notre équipe de spécialistes des données; ils sont plus de 200 dans la Compagnie à élaborer de nouveaux modèles de prédiction pour nos Clients et nos opérations.
- Nous avons formé des groupes de recherche virtuels sur les marchés pour avoir un accès instantané aux commentaires des Clients durant les cycles de développement agile. Plus de 1 000 tests ont été effectués en 2018.

Plus de **1 000** tests effectués auprès d'utilisateurs (Clients existants et potentiels) pour vérifier et perfectionner les nouvelles idées de services numériques.

Objectifs	
2019	• Harmoniser notre manière de mesurer nos progrès sur le plan numérique entre les diverses régions pour améliorer le compte rendu des résultats numériques à l'échelle mondiale

MARK SAUNDERS NOMMÉ DPI CANADIEN DE L'ANNÉE PAR L'ACTI

Mark Saunders, vice-président général et premier directeur des services d'information de la Financière Sun Life, a été nommé DPI canadien de l'année par l'ACTI pour le secteur privé. Ce prix reconnaît l'excellence des dirigeants qui ont une vision commerciale axée sur les technologies et qui font preuve d'entrepreneuriat tout en favorisant la transformation et en obtenant des résultats mesurables.

DISTINCTIONS – EXPÉRIENCE NUMÉRIQUE

La Financière Sun Life s'est distinguée comme chef de file dans le cadre d'un rapport de la société Forrester intitulé *The Forrester Life Insurance Wave™: Canadian Sales Websites, Q2 2018*. Ce rapport fait état des points à l'égard desquels les compagnies d'assurance-vie canadiennes s'illustrent dans leurs activités numériques. La Financière Sun Life a obtenu les meilleurs résultats aussi bien au chapitre des fonctionnalités numériques que de l'expérience avec une note globale de 75 %, alors que la note moyenne de l'industrie était de 53 %.

Sécurité des données et protection des renseignements personnels

Comme acteur du secteur de l'assurance et de la gestion de patrimoine, nous utilisons des renseignements hautement confidentiels, par exemple des dossiers médicaux et des relevés financiers. Nous devons donc veiller à protéger et à gérer soigneusement les renseignements personnels de nos Clients, de nos employés et de nos partenaires – nos activités en dépendent.

NOTRE APPROCHE

Notre engagement à protéger les renseignements personnels est à la base de la confiance que nous accordent nos Clients, nos employés et nos partenaires. Nous utilisons des pratiques, des processus et des outils, et y investissons sans cesse, pour protéger nos réseaux et les renseignements personnels qu'ils contiennent sur nos Clients.

Sécurité des données

Nous avons mis en place un programme de sensibilisation à la sécurité à l'échelle mondiale afin que les employés connaissent leurs responsabilités et les principes directeurs de la Financière Sun Life en matière de sécurité. Le programme comprend une formation obligatoire sur la sécurité, des alertes et des bulletins de sécurité, ainsi que d'autres formations pour des groupes précis comme les gestionnaires et les administrateurs de systèmes. Notre architecture de sécurité comprend des pare-feu, des systèmes de détection d'intrusion, un contrôle des réseaux, le chiffrement et d'autres outils conçus pour prévenir et détecter les cyberattaques.

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 énonce les principes qui contribuent à assurer la confidentialité des renseignements personnels. La protection des renseignements personnels fait partie intégrante du développement des produits et prévoit l'ajout de clauses particulières dans nos contrats avec les tiers fournisseurs de services qui ont accès aux renseignements personnels de nos Clients. Tous nos employés reçoivent une formation sur la protection des renseignements personnels, et nos lignes directrices sur la confidentialité des renseignements les aident à comprendre et à appliquer nos pratiques dans le respect de toutes les lois applicables.

PROGRÈS DE 2018

Renforcement de nos défenses

- Nous avons lancé plus de 20 projets pour rehausser notre cybersécurité, notamment en améliorant notre système d'alerte de sécurité et nos processus d'intervention en cas d'incident.
- Nous continuons d'intégrer notre énoncé et notre «boussole» sur l'appétence pour le risque lié à la protection des renseignements personnels à nos processus internes pour mieux gérer les risques et guider les employés durant le développement et le déploiement de nouveaux produits ou projets.
- Nous avons amélioré nos processus d'autoévaluation des risques liés à la protection des renseignements personnels afin de mieux repérer les risques et d'améliorer les contrôles relatifs à nos processus, à nos initiatives et à nos produits existants.
- En 2018, nous n'avons connu aucun incident lié à la sécurité des données ni reçu de plainte fondée de la part d'un organisme de réglementation.

Promotion de la cybersécurité

- Chaque mois, nous effectuons des simulations d'hameçonnage (plus de 350 000 en 2018) pour sensibiliser davantage les employés à la prévention des cyberattaques.
- Nous avons intégré à la formation et à l'information sur la cybersécurité de nouvelles façons de susciter l'engagement des employés. Par exemple :
  - utilisation de *Workplace by Facebook* pour diffuser un événement en direct au cours duquel les employés pouvaient poser des questions à des dirigeants sur la façon de protéger les données et les renseignements personnels, chez soi comme au travail;
  - création de blogues, de publications et de vidéos axés sur la cybersécurité et abordant les questions et préoccupations des employés, notamment la sécurité en ligne, la protection contre les virus, la sécurité des médias sociaux et l'Internet des objets.

Devenir cyberrésilient, à la Financière Sun Life et ailleurs

Entretien avec Allan Porter
Vice-président et premier directeur
de la sécurité informatique, Financière Sun Life

Q ***Qu'est-ce qui vous empêche de dormir la nuit?***

R Les cybermenaces. La croissance phénoménale de l'économie numérique et de l'utilisation d'appareils connectés offre des avantages extraordinaires, mais elle comporte aussi de nombreux cyberrisques. Ces risques sont partout. Aucun secteur d'activité n'est épargné; toutes les organisations doivent donc être très vigilantes pour se protéger contre ces menaces, car elles sont bien réelles, en constante évolution et de plus en plus sophistiquées.

Q ***Comment la Financière Sun Life réagit-elle?***

R Comme nous nous appuyons de plus en plus sur les technologies et les biens numériques, nous avons amélioré notre capacité à réagir aux cybermenaces pour protéger nos activités et nos Clients. Qu'il s'agisse de surveiller ou de détecter les menaces ou d'y répondre, nous travaillons sur plusieurs fronts qui touchent tous les aspects de nos opérations afin d'être une organisation financière cyberrésiliente. C'est un travail incessant.

Q ***Que pouvons-nous faire pour nous protéger?***

R Comme les cyberrisques sont omniprésents, nous devons tous être proactifs. En plus des mesures de défense que nous avons mises en place à la Financière Sun Life, nous accomplissons constamment un travail de sensibilisation et de formation sur la cybersécurité dans notre milieu de travail. Et durant la dernière année, nous avons élargi notre approche pour aider les employés à se protéger à la maison.

À l'extérieur de notre organisation, nous avons accru nos efforts pour informer les Clients et la collectivité. Nous voulons utiliser notre expérience pour aider les gens à naviguer en sécurité dans l'univers numérique.

Collaboration avec l'industrie et sensibilisation des consommateurs

- Nous avons continué de travailler avec nos partenaires de l'industrie en vue d'élaborer un cadre de transparence donnant des renseignements sur les pratiques en vigueur dans l'industrie pour démystifier l'utilisation des données et attirer l'attention sur ce qui intéresse le plus nos Clients. Le guide a été publié en janvier 2019.
- Avec des partenaires externes, nous avons demandé à Environics Research d'effectuer un sondage national pour mieux comprendre les questions de sécurité qui préoccupent le plus les Canadiens et comment ils veulent être informés sur le sujet. Les résultats du sondage ont été rendus publics lors de la Journée de la protection des données, et nous nous en servons pour soutenir nos activités.
- Nous avons participé à des groupes de travail sur la cybersécurité dans l'industrie, notamment le groupe de spécialistes de l'Association des banquiers canadiens (ABC), le groupe de travail de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP) et l'Échange canadien de menaces cybernétiques, pour partager nos connaissances et discuter des meilleures pratiques pour prévenir les cyberattaques.
- Nous avons participé à la création du document Protection en ligne : un survol de la cyberhygiène. Publié par l'ABC durant le Mois de la sensibilisation à la cybersécurité, ce document encourage les consommateurs à agir proactivement pour protéger leurs appareils connectés à un réseau sans fil.
- Nous nous sommes exprimés lors de conférences et d'activités dans la collectivité pour informer les acteurs de l'industrie et le public sur l'importance de la transparence en ce qui a trait à la manière dont les renseignements personnels sont utilisés, ainsi que sur les cybermenaces, dont l'hameçonnage.

	Objectifs	Résultats
2018	• Retravailler nos outils et processus d'évaluation des répercussions sur la protection des renseignements personnels	✓ Objectif atteint
	• Poursuivre notre collaboration à un sondage national pour mieux comprendre les questions qui intéressent le plus les Canadiens en ce qui a trait à la protection des renseignements personnels et la manière dont ils aimeraient en être informés	✓ Objectif atteint Publication du sondage
	• Continuer d'améliorer la résilience des employés sur le plan de la sécurité en développant plus de tests d'hameçonnage basés sur la géolocalisation ou sur le type de poste que les employés occupent	✓ Objectif atteint. Nous ferons encore plus de tests ciblés et ils seront plus difficiles
2019	• Terminer de mettre au point et lancer nos nouveaux outils et processus d'évaluation des répercussions sur la protection des renseignements personnels à l'échelle mondiale	
	• Améliorer les pratiques à l'échelle de l'entreprise pour intégrer les notions éthiques dans le développement de capacités numériques novatrices	
	• Poursuivre la centralisation et l'automatisation des fonctions de sécurité	
	• Effectuer des tests de préparation et des simulations de cyberrésilience	

Gestion des talents

Avec un effectif de 37 000 employés réparti sur le globe, attirer, conserver et développer les meilleurs talents est essentiel à notre réussite. Nous croyons que plus nos employés sont engagés, plus ils sont productifs et prennent à cœur la concrétisation de notre raison d'être, soit d'aider nos Clients à atteindre une sécurité financière durable et un mode de vie sain.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE PERTINENTS

8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE

NOTRE APPROCHE

Nous avons à cœur de créer un environnement de travail durable, qui favorise l'intégration et où les employés peuvent déployer leur plein potentiel.

Notre objectif est de compter et d'attirer un nombre impressionnant de talents dans tous les secteurs de notre organisation, et de favoriser une culture qui met l'accent sur la collaboration et l'intégrité, et encourage le respect et la dignité à l'égard des Clients et des collègues.

- Nous offrons des formations à l'interne, des programmes de développement du leadership pour les gestionnaires débutants comme pour les plus expérimentés, un programme de rotation de postes, de l'aide au paiement des frais d'études et un portail de formation en ligne (notre Centre mondial de formation) contenant plus de 10 000 cours, outils et ressources.

Des employés de la Financière Sun Life Malaisie ont tenu un kiosque à la Foire de l'emploi Graduan Aspire 2018 pour inciter de nouvelles recrues à venir travailler dans notre organisation en pleine croissance.

- Tous les employés suivent un programme annuel de formations obligatoires traitant de divers sujets. De plus, chaque secteur tient ses employés informés des nouveaux développements.
- Pour favoriser un apprentissage efficace, nous utilisons des méthodes traditionnelles et des technologies émergentes, comme les classes virtuelles, la simulation et la ludification, et l'apprentissage social.
- Nous privilégions un dialogue ouvert et constructif avec nos employés, et cherchons à obtenir leur point de vue en utilisant diverses méthodes, comme le programme de feed-back de sources multiples, les évaluations du rendement, les séances de gestion de carrière, les médias sociaux et notre *Sondage sur l'engagement à l'échelle mondiale*, qui mesure le degré d'engagement de nos employés et leur motivation à apporter leur pleine contribution à la Financière Sun Life.

PROGRÈS DE 2018

Engagement des employés

- Nous avons entretenu une culture d'entreprise positive, comme en témoigne le résultat global de 85 % à notre *Sondage sur l'engagement à l'échelle mondiale 2018*, auquel 88 % de nos employés ont participé. Selon la société Willis Towers Watson, chef de file des sondages auprès des employés, le résultat de la Financière Sun Life est supérieur à la norme du secteur des services financiers à l'échelle mondiale et place notre Compagnie parmi les entreprises de premier ordre dans le monde[1].

85 %
Taux d'engagement des employés

  - Les résultats les plus élevés concernaient notre raison d'être, nos produits et services, la diversité et l'intégration, la rémunération globale et les garanties collectives.
  - Pour la première fois, nous avons interrogé nos employés sur l'importance qu'ils accordent à la durabilité et sur leur connaissance des activités de la Financière Sun Life dans ce domaine. À ce chapitre, le résultat était de 87 % à l'échelle de l'organisation.
- Nous avons mis sur pied des plans d'action concernant certains secteurs particuliers où les résultats du sondage ont révélé que des améliorations étaient nécessaires : aider les employés à mieux comprendre la manière dont leur travail contribue à la stratégie générale; voir à ce que les processus ne nuisent pas à l'efficacité de la gestion; raccourcir le délai de mise en œuvre des nouvelles idées.
- Nous avons maintenu nos efforts visant à bâtir un milieu de travail moderne. Ces dernières années, nous avons transformé notre culture en y intégrant de nouvelles façons de travailler et en reconnaissant qu'il

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

POUR EN SAVOIR PLUS

Site Carrières de la Financière Sun Life

n'existe pas qu'une seule approche valable pour tous. En 2018, nous avons appliqué notre modèle d'espaces de travail ouverts, lumineux et agiles à d'autres bureaux de la Financière Sun Life.

- Nous avons favorisé la collaboration et la communication des employés, avec l'adoption de *Workplace by Facebook* à l'échelle mondiale.

Membres de notre équipe présentant un prix du Boston Globe remis à la Financière Sun Life États-Unis pour souligner qu'elle est l'un des meilleurs employeurs au Massachusetts.

Formation et perfectionnement

- Pour rehausser l'expérience d'apprentissage de nos employés, nous avons diversifié et actualisé nos méthodes de formation en déployant des solutions d'apprentissage modernes, notamment 10 camps d'entraînement en classe, 15 nouvelles séances d'apprentissage virtuelles de 90 minutes, une bibliothèque de formations numériques, des simulations adaptées pour les appareils mobiles et des activités d'auto-apprentissage en ligne.
- Nous avons investi dans un nouveau système de gestion de l'apprentissage permettant aux employés et aux gestionnaires d'accéder plus rapidement et facilement aux modules de formation qui leur sont utiles. Ce système donne accès à un menu que les employés peuvent faire défiler, des suggestions peuvent aussi leur être faites selon les intérêts et le parcours professionnel de chacun. Personnalisé et sur demande, le système propose le bon apprentissage à la bonne personne, au bon moment.

39 millions $
Somme investie dans la formation et le perfectionnement

- Nous avons continué d'inspirer et de mettre à contribution les jeunes talents au moyen de diverses initiatives, par exemple :
  - Nos programmes de stages coopératifs et de travail-études.
  - Notre Comité de réflexion sur la génération Y, formé d'employés de cette génération choisis par des responsables, qui permet à ses membres de faire du réseautage, de donner leur avis et de collaborer.
  - Notre Programme de rotation axé sur le développement du leadership (PRDL), qui propose aux nouveaux diplômés d'occuper trois postes en trois ans à la Financière Sun Life, pour accélérer leur développement professionnel. Depuis la création du PRDL en 2010, 115 diplômés postsecondaires en ont bénéficié.

Nous sommes fiers des excellents résultats du sondage qui montrent un fort engagement de nos employés dans leur travail à la Financière Sun Life. Nous voulons que tous nos employés se sentent respectés et inspirés par notre culture qui favorise l'encadrement et la collaboration, l'innovation pour nos Clients, un dialogue ouvert et des expériences enrichissantes. Un milieu de travail qui nous distingue des autres et qui fait de la Financière Sun Life un endroit formidable où travailler.

Helena Pagano
Vice-présidente générale, première directrice des ressources humaines et des communications à la Financière Sun Life

LES MEILLEURS EMPLOYEURS POUR LES JEUNES CANADIENS 2019

Reconnue comme l'un des meilleurs employeurs pour les jeunes Canadiens pour la quatrième année consécutive.

70 %
Proportion des postes de directeur ou d'échelon supérieur comblés à l'interne

Indicateurs clés du rendement	2018	2017	2016
Taux d'engagement des employés[1]	**85 %**	s. o.	85 %
Rotation du personnel[2]	**10,5 %**	9,6 %	10,4 %
Nombre moyen d'années de service (années)	**8,1**	8,5	8,5
Investissement dans la formation et le perfectionnement (en millions de dollars)	**39**	41	40

[1] Nous réalisons notre *Sondage sur l'engagement à l'échelle mondiale* tous les deux ans.
[2] Le taux de rotation correspond au taux de départs volontaires.

	Objectifs
2019	• Continuer de mesurer le taux d'engagement de nos employés
	• Continuer d'investir dans le perfectionnement de nos employés

Mieux-être de notre effectif

Du mieux-être de notre effectif dépend notre capacité d'offrir un service exceptionnel à nos Clients, d'attirer et de conserver les meilleurs talents, mais aussi de renforcer continuellement notre culture axée sur la performance. Selon certaines études, les entreprises ayant les programmes de santé et de productivité les plus efficaces ont de meilleurs résultats financiers[1] et économisent de 1,5 à 1,7 jour d'absence par employé chaque anné.[2]

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE PERTINENTS

NOTRE APPROCHE

Ce qui est bon pour nos Clients l'est aussi pour nos employés. C'est pourquoi nous voulons aider nos employés à atteindre une sécurité financière durable et un mode de vie sain. Nous avons à cœur de leur offrir le soutien dont ils ont besoin pour favoriser leur mieux-être et pour qu'ils puissent réaliser leur plein potentiel au travail.

Stratégie de mieux-être à l'échelle mondiale

Il y a deux ans, nous avons dévoilé notre stratégie de mieux-être à l'échelle mondiale pour favoriser l'émergence d'une culture unique de santé et de mieux-être à l'échelle mondiale. Alignée sur la raison d'être de la Financière Sun Life, cette stratégie s'articule autour de la santé physique, mentale et financière des employés. Ces trois piliers, qui guident l'élaboration de nos programmes d'avantages sociaux et l'établissement de nos priorités, sont au cœur de nos activités quotidiennes.

Nous investissons dans un éventail de programmes et de services pour soutenir ces trois volets du mieux-être chez nos employés, et ainsi les aider à repérer les risques pour leur santé, à prévenir les maladies graves et à adopter de saines habitudes de vie. À notre effectif mondial, nous offrons ainsi des programmes d'avantages sociaux concurrentiels, des régimes de retraite et d'épargne, des ententes de travail flexible et un système de récompense pour stimuler leur participation à des activités locales visant le mieux-être. D'autres programmes axés sur le mieux-être sont offerts selon la région et les besoins locaux. En voici quelques exemples :

- Services de consultation et de soutien professionnels et confidentiels offerts par un fournisseur externe (programme d'aide aux employés).
- Fonds d'assistance au personnel pour aider les employés et leur famille qui se trouvent dans une situation financière difficile.
- Évaluation ergonomique des postes de travail, programme d'ergonomie libre-service et surfaces de travail assis-debout.
- Services de garde d'enfants en continu et de dépannage (fournisseur externe).
- Centre sportif sur place ou rabais sur l'abonnement à un centre sportif.

PROGRÈS DE 2018

- Nous avons accordé une plus grande importance au mieux-être à l'échelle de notre organisation, avec les résultats suivants :
  - 77 % des employés sentent que la haute direction se préoccupe de leur mieux-être.
  - Nombre croissant d'employés participant aux initiatives de mieux-être de la Financière Sun Life.
  - Taux d'absences occasionnelles de 7,9 jours au Canada, contre 9,5 jours en moyenne au pays.
- Pour chacun de nos piliers du mieux-être, nous avons recentré notre stratégie à l'échelle mondiale sur un ensemble de principes et d'objectifs, et nous avons adopté une marque unique, à l'échelle mondiale, pour nos activités.
- Nous avons communiqué les changements apportés à nos programmes canadiens de congés payés, et lancé un programme de congé sabbatique pour les employés aux États-Unis. Ces programmes confirment l'importance de donner à nos employés du temps pour refaire le plein d'énergie.
- Nous avons intégré à nos plateformes de mieux-être l'utilisation de technologies numériques, pour donner à nos employés en Amérique du Nord un accès personnalisé à des ressources leur permettant de mesurer et de suivre leurs progrès dans les trois piliers du mieux-être. Nos employés peuvent dorénavant gagner des prix et des points lorsqu'ils prennent part à certaines activités, comme une évaluation des risques liés à leur santé, le suivi quotidien de leurs saines habitudes de vie et la participation à des défis en équipe. Grâce à ces technologies, nous pouvons mesurer l'efficacité de nos investissements dans le mieux-être de nos employés.

77 %
des employés sentent que la haute direction de la FSL se préoccupe de leur mieux-être.[3]

[1] Étude de Willis Towers Watson intitulée «*Improving workforce health and productivity: Connecting the elements of workplace culture, U.S. research findings*», avril 2016.
[2] Ivey Business School et Financière Sun Life. *Étude canadienne de la FSL et de l'Ivey Business School sur le rendement du capital investi (RCI) dans le mieux-être, phase 1*, 2016.
[3] Résultats du *Sondage sur l'engagement à l'échelle mondiale de la Financière Sun Life 2018*.

Survol mondial

Amérique du Nord

CANADA

- Campagne de sensibilisation pendant la Semaine de la santé mentale au Canada, dont le thème était la réduction des préjugés.
- Mesures pour inciter les employés à participer à des activités de collecte de fonds au profit d'organismes de bienfaisance, notamment au moyen d'événements de la FSL comme la Marche de la FRDJ pour la guérison du diabète.
- Utilisation d'une plateforme numérique donnant accès à des évaluations de l'état de santé et à du contenu personnalisé pour favoriser, entre autres, une alimentation saine et l'activité physique.
- Projet pilote sur les affections chroniques consistant à transmettre des messages aux employés qui présentent des demandes de règlement pour des médicaments contre le diabète.
- Nouvel outil numérique (MAX Révision) permettant notamment de faire un bilan financier.
- Soutien numérique pour encourager les employés à profiter de la cotisation complémentaire de l'employeur à leur régime de retraite.

Employés canadiens à la Révolution FRDJ Roulons pour vaincre le diabète.

ÉTATS-UNIS

- Outil numérique permettant aux employés de renforcer leur résilience et de pratiquer la pleine conscience et la méditation (une séance a attiré 2 400 employés).
- Mesures pour inciter les employés à assister à des webinaires sur la santé mentale.
- Campagne de sensibilisation au diabète en milieu de travail.
- Utilisation d'une plateforme numérique pour promouvoir l'activité physique, et offrir des évaluations personnalisées de la santé et des évaluations biométriques.

- Mesures pour inciter les employés à participer à des activités de collecte de fonds au profit d'organismes de bienfaisance.
- Campagne d'évaluation du plan de retraite.
- Rappels numériques pour inciter les employés à épargner.

Asie

- Conférences de sensibilisation et d'information à l'intention des employés portant sur la santé mentale, la méditation et la gestion du stress.
- Séances de mesure de la glycémie pour le dépistage du diabète (Hong Kong, Vietnam, Philippines, Malaisie).
- Causeries sur la santé pour donner de l'information sur le diabète et sa prévention (Hong Kong, Indonésie, Vietnam, Malaisie).
- Promotion de la «journée sans sucre» (Indonésie).
- Incitation à participer à la course annuelle *Sun Life Resolution Run*.
- Séances de planification de la retraite et de la vie financière pour les employés (Hong Kong, Indonésie, Vietnam).
- Brèves séances pour aider les employés à mieux comprendre les produits de la Sun Life et pour échanger avec les conseillers (Hong Kong).

Employés des Philippines prêts pour une course de vélo en prévision de l'événement 70.3 Ironman.

Piliers du mieux-être

Mieux-être mental | Mieux-être physique | Mieux-être financier

ÉTUDE DE CAS

Promotion du mieux-être à grande échelle

À la Financière Sun Life, nous appuyons depuis longtemps le mieux-être à l'échelle de notre organisation. Nous souhaitons également promouvoir l'adoption d'un mode de vie sain et durable par nos Clients et nos collectivités.

Ainsi, l'an dernier nous avons publié des études pour attirer l'attention sur des questions importantes liées au mieux-être. Au Canada, nous avons publié une étude sur la santé mentale, ainsi qu'une étude sur le mieux-être financier à l'échelle nationale qui montre l'importance de la planification de la retraite. Nous avons aussi publié une étude réalisée dans cinq marchés régionaux sur le diabète en Asie, qui montre la manière dont la population locale comprend et perçoit cette maladie. Voici d'autres faits saillants de 2018 :

- Nous avons participé à un projet pilote sur la pharmacogénétique, une approche novatrice pour mieux traiter les problèmes de santé mentale en explorant la relation entre la génétique individuelle et la réaction du corps aux médicaments.
- Nous avons fait la promotion d'un outil numérique de gestion du diabète qui s'appuie sur des connaissances personnalisées pour traiter le diabète et l'hypertension. Plus de 35 % des participants admissibles ont adopté l'outil.
- En collaboration avec Québecor, nous avons lancé Porte-Monnaie, source d'information en ligne sur les finances personnelles conçue par et pour la génération Y.
- Nous avons organisé une tournée en Malaisie pour promouvoir l'importance du mieux-être mental, physique et financier. Plus de 800 personnes ont participé à des séances d'entraînement, à des causeries sur la santé, à des tests gratuits et à d'autres activités.

Durant notre tournée en Malaisie, des membres de la collectivité ont pu passer gratuitement des tests pour mesurer notamment le taux de glycémie, la tension artérielle et le taux de cholestérol.

Pour d'autres exemples de nos efforts axés sur le mieux-être des collectivités, voir les pages 35 à 37.

- Nous avons donné accès à nos employés de l'extérieur de l'Amérique du Nord aux plateformes numériques de mieux-être pour mener notre Défi Mieux-être à l'échelle mondiale. Le défi de 2018 mettait l'accent sur le travail d'équipe pour atteindre un objectif commun de 500 millions de pas en un mois, le but étant de promouvoir le rôle de l'activité physique régulière dans la réduction du risque de diabète de type 2. Nous avons dépassé notre objectif : nos employés ont fait 586 millions de pas, avec un taux de participation de 17 %. Le taux de participation plus faible que les années précédentes s'explique par l'existence d'autres priorités au sein de l'entreprise et par le fait que l'événement se déroulait pendant une période plus occupée.

60 %
Proportion des employés en Amérique du Nord qui participent à nos nouveaux programmes de mieux-être

Indicateurs clés du rendement	2018	2017	2016
Pourcentage des employés qui sentent que la haute direction de la FSL se préoccupe de leur mieux-être	**77 %**	s. o.	78 %
Montant versé aux programmes de rémunération et d'avantages sociaux mondialement (en milliards de dollars)	**3,7**	3,7	3,4
Pourcentage des employés canadiens admissibles qui versent des cotisations facultatives au régime à cotisations déterminées de la Financière Sun Life	**83 %**	83 %	82 %
Pourcentage des employés canadiens admissibles qui participent au régime d'achat d'actions	**63 %**	62 %	57 %

	Objectifs
2019	• Évaluer le Défi Mieux-être à l'échelle mondiale pour chercher à l'améliorer
	• Étendre à d'autres régions les programmes de mieux-être qui connaissent du succès

POUR EN SAVOIR PLUS

Mieux-être de la collectivité (pages 34 à 41)

Diversité et intégration

De nombreuses études montrent qu'à long terme, l'établissement d'une culture de la diversité et de l'intégration est profitable pour une organisation et entraîne des retombées sociales positives. Parce que nous exerçons nos activités dans 26 pays, nous connaissons la valeur de la pluralité des cultures, des perspectives et des identités. Nous voyons la diversité et l'intégration comme des facteurs clés d'innovation, d'engagement et de durabilité, qui sont à la base de notre compréhension des Clients et de leurs besoins.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE PERTINENTS

NOTRE APPROCHE

La diversité et l'intégration sont dans notre ADN. Nous avons à cœur d'encourager la diversité et l'intégration, car ces principes favorisent la créativité, l'innovation et la valeur, et parce que c'est aussi la bonne chose à faire.

À tous les niveaux de l'organisation, nos pratiques incarnent notre engagement envers la diversité sous toutes ses formes (genre, race, religion, âge, origines nationales, orientation sexuelle, etc.) et elles encouragent la multiplicité des perspectives, des expériences et des croyances. En étant plus en phase avec nos collectivités, nous sommes plus à même de cerner les besoins uniques de nos Clients. Cette approche nous rend aussi plus agiles et concurrentiels dans un environnement mondial complexe qui évolue rapidement.

En faisant la promotion de la diversité et de l'intégration à l'interne et à l'externe, nous contribuons aussi à l'atteinte des objectifs de développement durable en ce qui concerne l'égalité entre les sexes et la réduction des inégalités de revenus.

Stratégie en matière de diversité et d'intégration

Si la diversité et l'intégration ont toujours été au cœur des valeurs de la Financière Sun Life, nous avons déployé officiellement, en 2016, une nouvelle stratégie à l'échelle de l'organisation pour concrétiser notre engagement. De plus, chaque membre de la haute direction a pris des mesures particulières pour répondre aux besoins de son secteur d'activité en matière de diversité et d'intégration à l'échelle mondiale.

Pour faire le suivi de nos progrès à long terme et cibler ce que nous pouvons améliorer dans notre culture d'intégration, nous avons conçu une fiche d'évaluation et des mesures clés qui couvrent divers éléments comme notre bassin de talents, la diversité parmi les nouveaux employés, les départs et la rémunération. Nous évaluons et comparons ensuite les résultats aux pratiques exemplaires externes. La fiche d'évaluation comprend les résultats de notre indice sur la diversité et l'intégration, généré à partir des données provenant de notre sondage bisannuel sur l'engagement à l'échelle mondiale.

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

Notre stratégie mondiale pluriannuelle axée sur la diversité et l'intégration comporte trois volets

Collègues
Créer un milieu de travail respectueux, qui favorise l'intégration et où tous les employés peuvent donner le meilleur d'eux-mêmes.

Clients
Refléter la diversité pour être en mesure de mieux cerner les besoins uniques de nos Clients dans tous nos secteurs d'activité, à l'échelle mondiale.

Collectivités
Mieux soutenir les collectivités où nous exerçons nos activités et faire affaire avec des fournisseurs qui démontrent un engagement semblable au nôtre en matière de responsabilité sociale.

PROGRÈS DE 2018

Faits saillants concernant notre milieu de travail

- Nous avons obtenu 82 % à notre indice sur la diversité et l'intégration à l'échelle mondiale. Cet indice était de 81 % en 2016 (édition précédente de notre sondage). L'indice repose sur un ensemble de facteurs définissant la diversité et l'intégration au sein d'entreprises internationales. Notre résultat de 2018 dépasse de 8 points de pourcentage la norme du secteur des services financiers.[1]
- Nous avons pris l'engagement à l'échelle de notre organisation de mettre davantage l'accent sur la représentation des genres et des minorités visibles au sein de la direction d'ici 2020, car nous considérons la diversité et l'intégration comme des facteurs clés nous permettant d'innover et de répondre aux besoins de nos Clients.
- Nous avons revu notre stratégie mondiale axée sur la diversité et l'intégration. Notre priorité est passée de la sensibilisation (progrès en fonction des activités) à l'action et aux connaissances (mesures et durabilité), compte tenu des commentaires des employés.
- Nous avons élaboré un processus d'examen des talents pour relever les obstacles et les préjugés potentiels, et continué d'offrir des formations aux gestionnaires pour renforcer le leadership axé sur l'intégration.

Faits saillants – Clients et collectivités

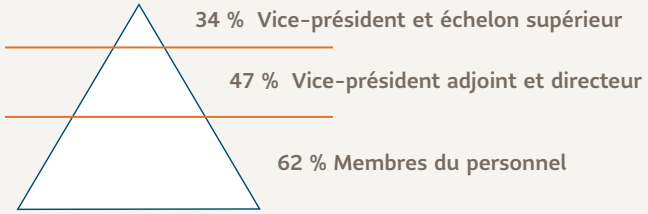
- Nous sommes devenus un partenaire officiel du Center for Women and Business de l'Université Bentley, qui collabore avec la Financière Sun Life et d'autres entreprises dans le but d'explorer certaines questions entourant la diversité des genres au travail et les mesures à prendre pour l'améliorer.
- Nous poursuivons le déploiement de notre plan d'accessibilité pluriannuel au Canada, qui vise à offrir des produits, des services, un emploi et un milieu de travail qui respectent la dignité et l'autonomie des personnes handicapées.
- Nous avons mis en place de nouveaux processus de sélection pour nous assurer que la Financière Sun Life traite avec des fournisseurs qui lui ressemblent. Nous sommes d'ailleurs membres d'associations comme le Conseil canadien des fournisseurs autochtones et des minorités visibles et la Canadian Gay and Lesbian Chamber of Commerce.
- Nous avons appuyé la communauté durant le mois de la Fierté dans tous nos emplacements en Amérique du Nord, et des employés ont aussi participé à des défilés et à des événements de la Fierté dans plusieurs villes.
- Nous avons maintenu notre soutien au programme Indspire, Bâtir un avenir meilleur : Bourses d'études, bourses d'excellence et primes, destiné aux Canadiens autochtones, ainsi qu'au programme Play for Prevention de l'organisme Right To Play. Ce dernier, implanté dans 75 communautés autochtones et 15 organismes urbains, fait participer les jeunes à des activités physiques et des ateliers sur l'alimentation saine.

Employés et membres de la collectivité participant au défilé annuel de la Fierté de Boston.

Aider les femmes à repousser les limites au travail

À la Financière Sun Life, nous donnons aux femmes les moyens de saisir les occasions et de réaliser leurs objectifs. À cet égard, nos efforts s'intensifient toujours, en mettant l'accent sur le développement et la promotion du leadership au féminin.

Représentation des femmes à la Financière Sun Life



Engagements externes

SIGNATAIRE DE L'ACCORD CATALYST – AVANCEMENT DES FEMMES AU SEIN DES CONSEILS D'ADMINISTRATION

30% Club – GROWTH THROUGH DIVERSITY

BOSTON WOMEN'S WORKFORCE COUNCIL – 100% TALENT SIGNER – MAYOR MARTIN J. WALSH

TOP 100 COMPANY 2018 – Thomson Reuters Diversity & Inclusion Index

La FSL figure pour la première fois dans l'indice D&I de Thomson Reuters, liste des 100 sociétés dans le monde qui incluent le plus la diversité et l'intégration dans leur stratégie.

2019 = Bloomberg Gender-Equality Index

La FSL figure dans l'indice Bloomberg Gender-Equality 2019.

HUMAN RIGHTS CAMPAIGN FOUNDATION – BEST PLACES TO WORK 2018 for LGBTQ Equality – 100% CORPORATE EQUALITY INDEX

La FSL fait partie du palmarès *Best Places to Work for LGBTQ Equality* dans le Human Rights Campaign Foundation's 2018 Corporate Equality Index pour une dixième année de suite.

PAXElevate

La FSL est intégrée au Pax Ellevate Global Women's Leadership Fund, premier fonds commun de placement grandement diversifié qui investit dans des entreprises de premier ordre contribuant à l'avancement du leadership des femmes.

LGBT CCI

La FSL est l'une des trois entreprises à avoir reçu une note parfaite dans le cadre de l'indice LGBT des entreprises canadiennes cotées. C'est la deuxième année consécutive que la FSL obtient cette note, ce qui témoigne de son solide appui à la communauté LGBT.

Réseaux d'intégration à la Financière Sun Life

Nos réseaux d'intégration à l'interne sont des associations locales, dirigées par les employés, qui donnent aux membres l'occasion d'échanger des idées et de faire de la sensibilisation. Cette année, nous avons lancé le Réseau Mosaïque, qui a pour but de susciter et de cultiver l'intégration et la diversité culturelle.

Voici nos réseaux d'intégration :

- Asian American Heritage Association (É.-U.)
- Black Excellence Alliance (É.-U.)
- Gays, Lesbians and Others Building Equality (É.-U.)
- Hispanic Organization for Leaders and Achievers (É.-U.)
- Réseau Mosaïque (Canada)
- Réseau Fierté (Canada)
- Réseau des femmes leaders (mondial)

En 2018, ces réseaux comptaient plus de 1 200 membres.

En 2018, nous avons produit des vidéos où des employés et des partenaires présentent nos efforts pour créer un milieu de travail qui favorisent la diversité et l'intégration.
Regarder les vidéos.

Nous voulons que notre marketing et nos communications privilégient l'intégration et soient le reflet des collectivités où nous exerçons nos activités.

92 %
des employés croient que la FSL soutient la diversité dans le milieu de travail (reconnaître et respecter les différences dans un environnement qui favorise l'intégration).[2]

Indicateurs clés du rendement	2018	2017	2016
Pourcentage des postes de vice-président et d'un échelon supérieur occupés par des femmes	**34 %**	33 %	33 %
Indice sur la diversité et l'intégration de la Financière Sun Life à l'échelle mondiale	**82 %**	s. o.	81 %

	Objectifs
2019	• Accélérer l'engagement, la responsabilisation et la visibilité de notre leadership, à l'interne comme à l'externe
	• Renforcer les comportements d'intégration au niveau des talents et du perfectionnement
	• Améliorer nos capacités d'intégration à tous les niveaux, à l'échelle mondiale, grâce à la formation

[2] Résultats du Sondage sur l'engagement à l'échelle mondiale de la Financière Sun Life 2018.

Responsabilité **environnementale**

À la Financière Sun Life, nous reconnaissons les liens existant entre une planète saine et une économie saine et nous sommes conscients du fait que nos activités en dépendent. En améliorant notre performance environnementale et en intégrant les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance à nos décisions de placement, nous créons une organisation plus durable et participons à la transition vers une économie à faibles émissions de carbone.

DISTINCTIONS ET RECONNAISSANCE

GRESB 2018 Bentall Kennedy

Pour la huitième année consécutive, le Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB) classe Bentall Kennedy parmi les meilleures sociétés en raison de l'importance qu'elle accorde aux placements durables.

BOMA BEST® CERTIFIÉ PLATINE

L'Édifice Sun Life à Montréal a reçu la toute première certification BOMA Best Platine accordée à un immeuble centenaire en Amérique du Nord, la plus haute distinction accordée aux immeubles pour leur excellence en matière de performance et de gestion environnementale.

Dans cette section

Empreinte écologique
Placements durables

Empreinte écologique

Les renseignements recueillis auprès des Clients et des employés confirment que la responsabilité environnementale est un sujet de préoccupation pertinent qui exerce une forte influence sur l'image que les Clients se font des entreprises. Nous reconnaissons également l'incidence que les changements climatiques et les risques associés au climat peuvent avoir sur nos activités, nos Clients et nos collectivités, ainsi que l'importance de soutenir le virage vers une économie à faibles émissions de carbone.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE PERTINENTS

NOTRE APPROCHE

Nous assumons la responsabilité de notre empreinte écologique et nous œuvrons chaque jour à évaluer, à gérer et à réduire cette empreinte.

Au moyen de notre cadre de gestion environnementale, nous intégrons la durabilité environnementale à nos activités et à nos processus décisionnels au quotidien. Nous disposons d'un large éventail de programmes et de pratiques visant à réduire notre empreinte écologique. Nous suivons et communiquons les données concernant les principaux indicateurs environnementaux pour juger de nos progrès et repérer les possibilités d'amélioration. De plus, nous évaluons les risques climatiques et d'autres répercussions environnementales à l'aide de systèmes rigoureux de gestion du risque (voir pages 44 à 45).

Lutte contre les changements climatiques

Étant donné la nature de nos activités, réparties dans divers pays, dans les domaines de l'assurance et de la gestion d'actifs et de patrimoine, notre empreinte écologique dépend essentiellement de notre consommation d'énergie, donc des émissions de gaz à effet de serre (GES) qui en découlent et qui influent sur le climat.

Dans un monde où les changements climatiques et la limitation croissante des ressources sont une réalité, nous reconnaissons le rôle important que doit jouer le secteur des services financiers dans la réduction des GES, le renforcement de la résilience climatique et l'investissement dans la transition vers une économie à faibles émissions de carbone (voir la section *Investissements dans l'infrastructure*, pages 38 à 39). Nous participons à la lutte aux changements climatiques sur tous ces fronts. Nous avons établi des cibles de réduction de l'intensité de nos émissions de GES, qui s'alignent sur la réponse mondiale aux changements climatiques, y compris l'Accord de Paris, dont l'objectif est de restreindre la hausse de température sur le globe au cours du présent siècle à moins de 2 °C au-dessus des niveaux préindustriels. Nos cibles s'alignent également sur les objectifs en matière de développement durable.

- Nous visons à réduire nos émissions de GES de 20 % d'ici 2020, et de 30 % d'ici 2030, pour l'ensemble de nos installations et de nos placements immobiliers (tonnes par pied carré, par rapport aux valeurs de 2014).

Immeubles durables

Étant donné que les immeubles sont parmi les plus gros producteurs de GES, nous veillons à ce que nos installations soient saines sur le plan écologique. Nous avons établi des normes de conception durable pour nos bureaux et, avant de signer un bail, nous évaluons la durabilité des sites potentiels au moyen d'une grille conçue à cet effet. En Amérique du Nord, la Financière Sun Life possède ou loue plus de 22 millions de pieds carrés d'espaces «verts». Tous nos bureaux importants au Canada, de même que de nombreuses propriétés de notre portefeuille de placements, ont reçu la certification LEED (Leadership in Energy and Environmental Design)[1] ou BOMA BEST[2].

Plus que des espaces de travail durables

Un changement majeur dans notre manière de penser et d'agir nous amène à modifier notre manière de travailler. TravailFuté nous sert à désigner à la fois les changements que nous apportons à nos espaces de travail et à notre manière de travailler ensemble. Nos nouveaux espaces de travail répondront mieux à nos besoins d'aujourd'hui et de demain, et nous pensons qu'ils nous aideront aussi à réduire notre empreinte sur l'environnement.

Nous sommes en **bonne voie** d'atteindre notre cible de 2020 de réduction de 20 % de l'intensité de nos émissions de GES (année de référence : 2014).

[1] 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.

[2] La certification BOMA BEST 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) et les certifications sont décernées par onze associations locales de la BOMA dans l'ensemble du Canada.

Près de 50 % de nos employés en Amérique du Nord travaillent dans des espaces TravailFuté, proportion que nous comptons faire passer à 75 % d'ici cinq ans. L'approche TravailFuté offre :

- Un environnement de travail plus écoresponsable et sain pour les employés, avec une meilleure qualité de l'air, un meilleur confort thermique, une plus grande exposition à la lumière naturelle et des matériaux moins polluants.
- Plus de flexibilité, les employés peuvent choisir chaque jour l'espace qui maximisera leur productivité : poste traditionnel, espace collaboratif ou télétravail.
- Une optimisation de l'utilisation des postes pour réduire l'empreinte environnementale de nos bureaux.
- Plus de collaboration, de communication et d'innovation.

Au-delà de nos espaces de bureau, nous valorisons l'importance du développement durable au sein de notre chaîne de valeur. Dans le cadre de notre processus d'approvisionnement, nos demandes de soumission s'accompagnent d'un questionnaire obligatoire sur la durabilité, et nous évaluons les fournisseurs potentiels en fonction de critères environnementaux, sociaux et de gouvernance.

Consommation responsable du papier

Nous appuyons la gestion durable des ressources forestières et ne négligeons aucune occasion de réduire le gaspillage et les déchets. Nous demandons à nos employés de réfléchir avant d'imprimer un document et d'utiliser les technologies pour choisir où et comment travailler, un principe clé de notre approche TravailFuté. La priorité que nous accordons à l'innovation numérique nous permet de proposer des solutions pratiques à nos Clients et, dans certains cas, de réduire les impressions et le courrier papier, ce qui entraîne par ailleurs des économies.

Nous avons atteint en 2018 notre cible de réduction de notre consommation de papier liée à nos activités en Amérique du Nord de 30 % d'ici 2020, soit deux ans à l'avance (par rapport aux valeurs de 2014).

Engagements et affiliations

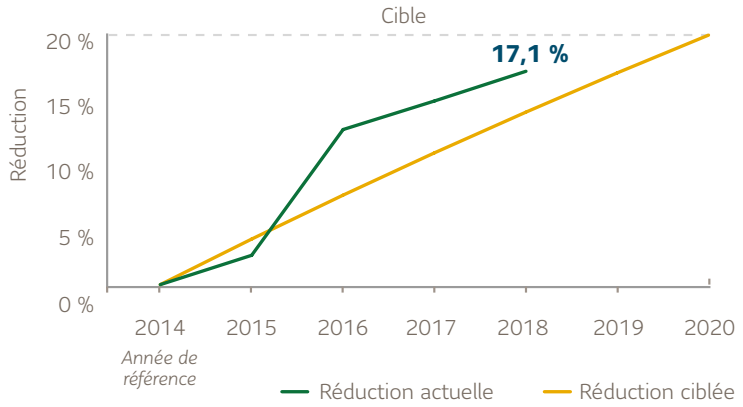
Pour soutenir nos progrès dans la réalisation de nos engagements environnementaux, nous participons à des initiatives et à des forums externes pour collaborer avec des partenaires, rendre publics nos résultats et rester au fait des enjeux environnementaux et des pistes de solution.

PROGRÈS DE 2018

Énergie et changements climatiques

- Nous avons réduit de 2,8 % l'intensité de nos émissions de GES par rapport à 2017, et nous sommes en bonne voie d'atteindre nos cibles de réduction de l'intensité de nos émissions de GES de 20 % pour 2020 et de 30 % pour 2030[4, 5, 6]. Cette réussite est attribuable à des programmes permanents d'efficacité et de conservation énergétiques, auxquels s'ajoute un programme d'engagement des locataires. Nous savons que l'atteinte de notre cible de 2020 exigera des efforts concertés en 2019 et en 2020.
- Nous avons enregistré une hausse de moins de 1 % de notre consommation d'énergie et de nos émissions de GES en termes absolus pour l'ensemble de nos installations et de nos placements immobiliers en 2018 par rapport à 2017. Cette hausse légère s'explique par de nouveaux aménagements immobiliers, un temps plus froid et une augmentation du taux d'occupation, qui ont été compensés en partie par nos efforts de réduction.

En très bonne voie d'atteindre notre cible de réduction de l'intensité des émissions de GES globales de 2020[3, 4, 5, 6]



[3] Tonnes d'équivalent en dioxyde de carbone par pied carré.

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

[5] Les réductions sur une période de douze mois sont calculées annuellement et communiquées cumulativement par rapport aux valeurs de 2014.

[6] 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). Les achats de crédits d'énergie renouvelable d'avant 2016 ne répondent pas aux critères de qualité du *Scope 2 Guidance du Protocole des GES (Greenhouse Gas Protocol)*; c'est pourquoi ils ne sont pas indiqués.

- Nous avons enregistré une augmentation de 7,9 % des émissions de GES relatives aux déplacements d'affaires en 2018 par rapport à 2017, malgré nos efforts pour limiter ces déplacements. Pour 2016, la hausse était de 1,6 %. Nous sommes toujours déterminés à réduire les déplacements d'affaires et le déplacement des employés entre les bureaux, en utilisant davantage les outils de vidéoconférence et de collaboration en ligne et en encourageant les employés à opter pour des solutions écoresponsables, comme le covoiturage, les transports en commun, le vélo et la marche quand les circonstances s'y prêtent. Dans certains de nos bureaux principaux au Canada, nous facilitons aussi l'utilisation de taxis hybrides ou électriques par nos employés.

ÉTUDE DE CAS

Investissement dans la résilience climatique

En complément de notre travail pour atténuer les répercussions des changements climatiques, nous consolidons la résilience de la Financière Sun Life face aux événements météorologiques extrêmes et aux risques climatiques. Par exemple, nous évaluons les conséquences potentielles que pourraient avoir des tornades, des crues soudaines, des tempêtes de pluie verglaçante ou des inondations côtières sur nos installations et nos placements immobiliers. Pour les bureaux que nous louons, nos Services immobiliers de l'Organisation internationale travaillent avec les propriétaires pour trouver des moyens de réduire les risques pesant sur leurs immeubles et tenter d'améliorer leur résilience de manière proactive.

Nos réalisations cette année :

- Nous avons revu notre processus d'évaluation et nos plans de poursuite des affaires pour mieux y intégrer les risques climatiques en constante évolution, notamment l'intensité et la fréquence plus élevées de précipitations et d'inondations extrêmes.
- Nous nous sommes tenus au courant des pratiques exemplaires de l'industrie, dont le protocole d'évaluation de la résilience des immeubles commerciaux de BOMA Canada, dont la publication est prévue en 2019.

Dans un monde où il faut faire face aux effets des changements climatiques et à d'autres problèmes environnementaux et sociaux, nous agissons proactivement pour évaluer et intégrer l'incidence des facteurs ESG dans nos stratégies d'investissement, pour l'ensemble de nos catégories d'actifs. Dans le secteur immobilier, notre laboratoire d'innovation en durabilité est un excellent exemple de cet engagement, alors que nous continuons de démontrer notre leadership en investissements durables en gardant l'œil à la fois sur le rendement financier et le mieux-être de la planète.

Philip Gillin
Directeur général principal et gestionnaire de portefeuille, placements immobiliers canadiens et président du Conseil international sur la durabilité de la Financière Sun Life

Projet carbone zéro du laboratoire d'innovation en durabilité

Avec Bentall Kennedy, sa filiale du secteur de l'immobilier, la Financière Sun Life a lancé le laboratoire d'innovation en durabilité, qui vise à générer des idées et à déployer des initiatives favorisant l'innovation et la création de valeur. Le laboratoire s'intéresse à des projets dont l'objectif est d'améliorer la performance des immeubles de la Financière Sun Life, réduire le risque d'obsolescence, fidéliser les locataires et réduire les émissions pour protéger l'environnement.

Pour réduire les coûts énergétiques et répondre aux obligations de son mandat axé sur la durabilité, le laboratoire s'est lancé dans une expérience avec un immeuble commercial du Marché ByWard d'Ottawa. L'immeuble du 100, rue Murray a été le premier immeuble commercial au Canada à obtenir la certification Carbone Zéro du Conseil du bâtiment durable du Canada. Cet immeuble de bureaux de classe A, de 60 000 pi², s'est appuyé sur les résultats de son rendement énergétique et la certification LEED Or de 2016 pour démontrer un bilan carbone zéro.

REMMY AWARDS 2018

CoreNet Global | Canadian Chapter

Notre siège social mondial, le One York de Toronto, a reçu le prix REmmy 2018 pour sa conception durable et l'accent mis sur la responsabilité sociale dans la gestion du lieu de travail et des services immobiliers.

ENERGY STAR AWARD 2018
PARTNER OF THE YEAR
Sustained Excellence

Pour la huitième année consécutive, l'Environmental Protection Agency des États-Unis a décerné le prix ENERGY STAR Partner of the Year – Sustained Excellence à Bentall Kennedy en raison de son leadership constant en matière de gestion énergétique et de ses efforts pour réduire son empreinte écologique. Cet honneur est d'autant plus impressionnant que cela fait dix années de suite – un record – que l'entreprise reçoit le prix ENERGY STAR Partner of the Year.

Participation des employés à des activités liées à la protection de l'environnement

Nos employés ont la planète à cœur et participent à de nombreuses initiatives environnementales communautaires.

À Hong Kong, des employés et leur famille ont participé à l'événement Paddle for the Planet pour enlever des déchets plastiques et autres, qui polluent l'océan et les voies navigables. Des employés de la région se sont aussi regroupés sur une plage de l'île de Lamma pour enlever 2 500 déchets – un total de 240 kg.

Des employés ont donné un coup de main aux Springbank Community Gardens, à Cambridge au Canada, au profit d'une banque alimentaire locale.

Réduction des déchets et des matériaux

- Nous avons réduit notre consommation de papier liée à nos activités en Amérique du Nord de 17 % annuellement, ce qui nous a permis d'atteindre notre cible de 30 % de 2020, par rapport aux valeurs de 2014, deux ans à l'avance.
- Nous avons réacheminé 70 % des déchets produits par nos bureaux principaux au Canada, qui disposent tous d'un programme de réacheminement de déchets.
- Nous avons lancé une stratégie nationale enrichie en matière de gestion des déchets, dans certains bureaux gérés par Bentall Kennedy au Canada, en vue d'augmenter le taux de réacheminement des déchets, de réduire les coûts et de réaliser des gains d'efficacité.

Collaboration sur la résilience climatique des infrastructures

La Financière Sun Life a coanimé, avec Intact Corporation financière, les échanges sur les défis que représente la résilience climatique des infrastructures essentielles lors du forum 2018 sur les événements extrêmes et le risque climatique de la Geneva Association : Extreme Events and Climate Risk Forum. Cet événement qui avait lieu à Toronto (Canada) a rassemblé des dirigeants de compagnies d'assurance et de réassurance et d'institutions financières du monde entier, des ministres et des hauts dirigeants de différents gouvernements, de banques de développement international et d'organisations intergouvernementales pour discuter du rôle du secteur de l'assurance et des partenariats public-privé dans l'accroissement des investissements pour renforcer la résilience climatique des infrastructures essentielles.

- Nous avons priorisé le recyclage et la réduction du plastique dans nos bureaux et dans le cadre de nos actions communautaires en Asie, un des plus grands problèmes environnementaux de la région. Par exemple :
  - Nous avons collaboré avec deux partenaires locaux – l'entreprise sociale BottLess et l'organisme de bienfaisance The Green Earth – pour mettre gratuitement à disposition des personnes présentes des stations de remplissage d'eau et des bacs de recyclage, lors des championnats internationaux de bateaux-dragons Sun Life à Hong Kong (plus grand événement du genre au monde).
  - Nous avons travaillé avec deux organismes de bienfaisance pour promouvoir la durabilité et réduire la pollution plastique lors du festival Tuen Ng, à Hong Kong.

	Objectifs	Résultats
2018	• Réduire l'intensité[7] de nos émissions de GES de 20 % d'ici 2020 et de 30 % d'ici 2030 (par rapport aux valeurs de 2014)[8, 9, 10]	✓ En bonne voie d'atteindre l'objectif
	• Réduire notre consommation de papier en Amérique du Nord de 30 % d'ici 2020 (par rapport aux valeurs de 2014)	✓ Objectif atteint
2019	• Poursuivre nos efforts pour réduire l'intensité de nos émissions de GES de 20 % d'ici 2020 et de 30 % d'ici 2030 (par rapport aux valeurs de 2014)	

[7] Tonnes d'équivalent en dioxyde de carbone par pied carré.

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

[9] Les réductions sur une période de douze mois sont calculées annuellement et communiquées cumulativement par rapport aux valeurs de 2014.

[10] 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). Les achats de crédits d'énergie renouvelable d'avant 2016 ne répondent pas aux critères de qualité du *Scope 2 Guidance du Protocole des GES (Greenhouse Gas Protocol)*; c'est pourquoi ils ne sont pas indiqués.

Placements durables

Nous croyons que les placements durables peuvent améliorer le rendement à long terme de nos actifs, ce qui nous aidera à obtenir des résultats supérieurs qui profiteront également aux collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons. En considérant les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans notre processus de prise de décisions pour les placements, nous pouvons mieux contrôler les risques de notre portefeuille de placements et trouver de nouvelles occasions liées aux facteurs ESG.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE PERTINENTS

NOTRE APPROCHE

Nous nous sommes engagés à créer une valeur durable à long terme fermement ancrée dans des pratiques d'investissement responsable, tant pour nos Clients que pour nous-mêmes.

La durabilité est au centre de nos décisions de placement depuis plus de 150 ans. Comme chef de file du secteur de l'assurance et de la gestion d'actifs, nous savons que des engagements financiers à long terme exigent des solutions de placement qui préservent et améliorent la valeur marchande et la capacité de production de revenus des actifs que nous gérons.

Nous dirigeons deux entités de gestion d'actifs qui ensemble gèrent 650 milliards de dollars :

- **MFS Investment Management (MFS)**[1], société de gestion d'actifs mondiale qui est présente sur les marchés publics et offre un large éventail de titres de participation et de titres à revenu fixe pour le compte d'investisseurs institutionnels et d'épargnants individuels;
- **Gestion Placements Sun Life**, groupe de plusieurs compagnies – Placements mondiaux Sun Life (Canada) inc., Bentall Kennedy, Prime Advisors, Inc. et Ryan Labs Asset Management – qui offre des solutions de placement pour les régimes de retraite à prestations déterminées, les sociétés d'assurance et d'autres investisseurs institutionnels en Amérique du Nord. Gestion Placements Sun Life gère également le fonds général des opérations d'assurance de la Financière Sun Life.

Ces deux entités conçoivent des stratégies de placement pour atteindre les objectifs de nos Clients et du fonds général de la Financière Sun Life, tout en s'assurant que :

- nos placements produisent un rendement solide à long terme;
- nos pratiques de placement tiennent compte des facteurs ESG ainsi que d'autres risques non financiers;
- nos gestes comme organisation ont une incidence positive sur le mieux-être des collectivités où nous travaillons et vivons et sont bénéfiques pour les écoles, les hôpitaux, le transport en commun et d'autres services publics.

Fiers signataires des Principes pour l'investissement responsable (PRI) appuyés par les Nations Unies

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

- Gestion placements Sun Life
  - Placements institutionnels Sun Life (Canada) inc.
  - Bentall Kennedy
  - Ryan Labs Asset Management
- MFS

Les signataires et la Financière Sun Life publient chaque année un rapport sur leurs initiatives en matière de durabilité.

Signataire de:

PRI Principles for Responsible Investment

[1] Pour en savoir plus sur les pratiques de placement durable de MFS Investment Management, rendez-vous sur www.MFS.com.

ÉTUDE DE CAS

Des placements en obligations vertes soutiennent des projets écoresponsables en Asie

L'année 2018 a été un jalon pour la Financière Sun Life Philippines, qui a entrepris d'investir dans des obligations vertes pour appuyer des projets axés sur la durabilité. La société a acheté les obligations suivantes :

- Obligations vertes de l'International Finance Corporation, les premières obligations du genre aux Philippines. Le produit de ce placement a été investi dans des projets d'énergie renouvelable et d'efficacité énergétique et dans d'autres initiatives écoresponsables.
- Obligations vertes émises par la Sindicatum Renewable Energy Company, société de développement de projets d'énergie renouvelable qui fait également la promotion d'initiatives écoresponsables. Les sommes obtenues serviront à soutenir des projets d'énergie propre admissibles aux Philippines.

En plus, la Financière Sun Life Hong Kong a investi dans le Clean Energy and Environment Fund LP géré par la division responsable des placements durables de DWS. Ce fonds investit dans des entreprises des secteurs de l'énergie propre et de l'écologisation qui proposent des solutions écoresponsables en réponse aux problèmes de pollution en Chine.

ESG Plus : un nouveau cadre pour l'avenir

En 2018, Gestion Placements Sun Life a mis sur pied ESG Plus, notre nouveau programme de placements durables amélioré. Le programme ESG Plus nous permet d'accroître nos efforts pour repérer et gérer les risques financiers et non financiers liés à nos placements. Le «plus» renvoie à notre conscience aiguisée des risques non financiers autres que les facteurs ESG habituels et au fait que nous tirons parti d'occasions de placement favorables qui produisent des rendements supérieurs.

Les principaux objectifs du programme sont les suivants :

1. créer à long terme une valeur durable fermement ancrée dans des pratiques de placement responsables;
2. appliquer des principes de placement durable qui permettent d'améliorer la transparence et d'établir des normes officielles pour nos activités de placement;
3. faire superviser nos activités par un conseil sur les placements durables au niveau de la direction, qui fournit une tribune pour établir et mettre en œuvre de meilleures pratiques dans le but de maintenir une solide culture de placement durable
4. promouvoir une culture de durabilité en encourageant nos employés à se mobiliser autour d'enjeux communautaires.

ESG Plus est loin d'être un programme accessoire, il est bel et bien intégré à nos pratiques et à la manière dont nous gérons nos portefeuilles.

Eugene Lundrigan
Président, Placements institutionnels Sun Life (Canada)

Notre approche en matière de placements

Notre approche en matière de placements durables pour le compte du fonds général et des Clients de Placements institutionnels Sun Life (Canada) inc. repose sur huit éléments :

NOTRE PHILOSOPHIE

1. Nous investissons dans des placements durables pour améliorer le rendement rajusté en fonction du risque de l'actif des Clients à long terme.
2. Nous prenons en compte les risques/enjeux non financiers dans nos décisions de placement.

NOTRE PROCESSUS

3. Nous adoptons un processus dynamique pour déterminer, mesurer et gérer les risques non financiers.
4. Chaque équipe fait sa propre analyse de durabilité et prend ses propres décisions en fonction d'une catégorie d'actif précise.
5. Nous communiquons nos efforts d'investissement durable pour chaque catégorie d'actif.
6. Nous rendons compte de nos pratiques d'investissement durable de façon régulière, claire et transparente.

NOTRE PRÉSENCE

7. Nous jouons un rôle actif dans des initiatives de durabilité à portée plus vaste.
8. Nous prônons une culture de durabilité auprès de nos employès.

PROGRÈS DE 2018

- Nous avons lancé ESG Plus, notre programme consolidé de placement durable, et mis sur pied le Conseil sur les placements durables (CPD) (voir la section *Notre approche*). Ces initiatives visent à augmenter la transparence et à uniformiser davantage nos activités liées aux placements durables entre nos diverses parties prenantes.
- Nous avons effectué un test de résistance du fonds général en utilisant divers scénarios liés aux changements climatiques pour mieux comprendre et documenter les risques.
- Nous avons mené une analyse approfondie de nos placements dans le secteur bancaire et celui des produits chimiques, secteurs désignés par le CPD. Une approche méthodologique et de communication de l'information plus cohérente nous a permis de mieux comprendre les risques liés à l'évaluation des placements dans ces secteurs.
- Nous avons intensifié nos activités de promotion de la durabilité :
  - Steve Peacher, président et chef de la direction de Gestion Placements Sun Life, a participé à une table ronde sur les placements privés et la résilience aux changements climatiques dans le cadre du forum 2018 sur les événements extrêmes et le risque climatique de la Geneva Association : Extreme Events and Climate Risk Forum, coanimé par la Financière Sun Life et Intact Corporation financière.
  - Nous avons participé au sondage 2018 de l'International Association of Credit Portfolio Managers, sondage visant à déterminer comment les changements climatiques sont pris en compte dans la gestion du risque de crédit et les approches de gestion du risque associé au climat.
- Nous avons augmenté nos placements en obligations vertes en Amérique du Nord et en Asie – ils représentent maintenant plus de 480 millions de dollars.

	Objectifs	Résultats
2018	• Former un conseil sur les placements durables avec des représentants des diverses catégories d'actifs	✓ Objectif atteint
	• Intégrer dans notre stratégie de placement des facteurs qui tiennent compte de l'incidence des changements climatiques sur la gestion de notre portefeuille de placements	✓ Objectif atteint
2019	• Effectuer une analyse des scénarios de changement climatique pour le portefeuille du fonds général	
	• Évaluer l'information communiquée actuellement et élaborer un plan pour la mise en œuvre des recommandations du Groupe de travail sur la communication de l'information financière liée au changement climatique	
	• Gérer nos portefeuilles de placements immobiliers de manière à soutenir les cibles de réduction des gaz à effet de serre (voir la section *Empreinte écologique*, page 27)	
	• Poursuivre la mise en place du processus ESG Plus dans l'ensemble des catégories d'actifs	

POUR EN SAVOIR PLUS

Responsabilité de l'entreprise, Bentall Kennedy

Rapport annuel de MFS sur les placements durables

Mieux-être de la collectivité

En tant qu'entreprise bien implantée dans des collectivités du monde entier, nous croyons que nous jouons un rôle dans leur développement et leur mieux-être. Nous voulons bâtir des collectivités saines et durables là où nous vivons et travaillons pour contribuer à améliorer les conditions de vie des personnes et des familles.

DISTINCTIONS ET RECONNAISSANCE

Fier membre du Programme des entreprises généreuses d'Imagine Canada, qui reconnaît le leadership en matière d'investissement communautaire, pour notre engagement à utiliser chaque année au moins 1 % de nos profits avant impôt au Canada pour soutenir les collectivités.

Affaires / Arts

Nous avons reçu le prix de l'impact sur la communauté pour notre Programme de prêt d'instruments de musique en bibliothèques – Financière Sun Life, un partenariat culturel qui améliore la qualité de vie et enrichit le milieu culturel communautaire.

Dans cette section

Philanthropie stratégique
Investissements dans l'infrastructure
Politiques publiques

Philanthropie stratégique

Notre succès à long terme repose sur la santé et la durabilité des collectivités qui soutiennent nos Clients, nos employés et nos activités. C'est pourquoi nous considérons important de soutenir les communautés où nous vivons et travaillons et d'y investir pour avoir une incidence sociale positive.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE PERTINENTS

NOTRE APPROCHE

Nous dirigeons et soutenons des programmes philanthropiques qui ont un effet important partout dans le monde, en misant sur nos ressources, nos talents, nos réseaux et nos partenariats stratégiques avec des organismes communautaires.

Nos priorités

Pour susciter des changements sociaux positifs, nous appuyons divers organismes de bienfaisance dans les collectivités où nous vivons et exerçons nos activités. Depuis 2012, notre programme de lutte contre le diabète a été notre priorité à l'échelle du globe, ce qui s'inscrit naturellement dans notre raison d'être, qui consiste à aider nos Clients à atteindre une sécurité financière durable et un mode de vie sain.

Au moins 1 %

de nos profits avant impôt au Canada est utilisé pour soutenir les collectivités.

Nous nous sommes beaucoup engagés dans la lutte contre ce problème de santé mondial de plus en plus grave avec notre **plateforme Action diabète**, stratégie ciblée et coordonnée qui met l'accent sur les efforts de sensibilisation, de prévention, de soins et de recherche liés au diabète. Ce travail à grande échelle comprend des campagnes d'information, des outils de dépistage en ligne et un programme de soutien financier.

Dans certaines régions, nos divisions ont établi des priorités philanthropiques additionnelles déterminées par les besoins locaux. Ainsi, au Canada, les arts et la culture sont des secteurs prioritaires, et les activités que nous soutenons au pays sont financées par notre **programme primé Fière de favoriser l'accès aux arts**[MD]. Ce programme lancé en 2004 vise à donner à toute personne un accès aux arts et à la culture, peu importe sa situation financière. En Asie, la littératie financière, la santé et le mieux-être sont les aspects sur lesquels nous faisons porter nos efforts.

Contribution des employés

Chaque année, nos employés versent des dons en argent et font des milliers d'heures de bénévolat auprès d'organismes de bienfaisance. Nous donnons à nos employés les moyens de s'impliquer dans leur collectivité et nous les appuyons de diverses manières, selon les besoins :

Amérique du Nord

- Programme de dons parallèles – la Financière Sun Life verse un don égal à celui de l'employé.
- Versement de dons à des organismes auprès desquels des employés font du bénévolat (Canada)
- Programme Équipes pour la santé – la Financière Sun Life paie les frais d'inscription ou verse le don minimal requis pour les employés qui participent à une activité caritative liée à la santé.

Royaume-Uni

- Bénévolat – Les employés obtiennent un congé pour faire du bénévolat.
- Promotion continue d'activités de bénévolat par l'intermédiaire de partenaires externes

Asie

- Variété de programmes dans différents pays pour les employés qui soutiennent activement des organismes de bienfaisance et font la promotion de la santé et du mieux-être dans les collectivités où nous sommes présents

POUR EN SAVOIR PLUS

Dons et commandites

ÉTUDE DE CAS

Des programmes alimentaires en Virginie-Occidentale pour un mode de vie plus sain

Grow Ohio Valley (GOV) est un organisme à but non lucratif qui a obtenu une subvention en 2018 dans le cadre du programme de soutien financier à la lutte contre le diabète de la Financière Sun Life aux États-Unis. GOV a pour mission de promouvoir la santé dans les collectivités grâce à des programmes alimentaires offrant des produits locaux. GOV utilisera les sommes reçues pour financer deux programmes : FARMacy et Sprout Kids. Ensemble, ces deux programmes permettront d'aider plus de 3 400 enfants et 100 adultes.

- Dans le cadre du programme FARMacy, des médecins prescrivent la consommation de légumes à des patients atteints d'affections associées à l'alimentation, comme le diabète de type 2. Chaque semaine, les participants viennent chercher des produits locaux au kiosque de GOV et participent à des démonstrations culinaires, à des échanges de recettes et à des activités d'évaluation de la santé.
- Le programme Sprout Kids offre aux jeunes de la collectivité des séances de formation interactive axées sur l'agriculture et la nutrition.

Marché mobile de Grow Ohio Valley

PROGRÈS DE 2018

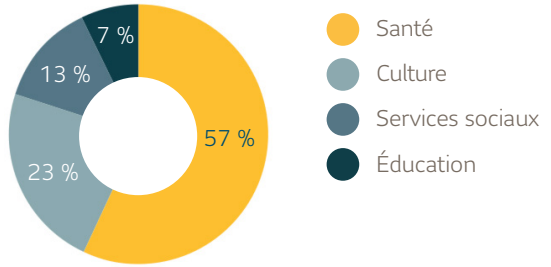
- **Dons** – Nous avons versé 11 millions de dollars à des organismes communautaires en Amérique du Nord, en Asie et au Royaume-Uni.
- **Bénévolat** – Nos employés ont consacré plus de 20 000 heures au bénévolat dans la collectivité.
- **Diabète** – Nous avons fait avancer la lutte contre le diabète en consacrant 41 % de tous nos dons à cette cause. Voir la page 37 pour des exemples de notre soutien à l'échelle mondiale en 2018.
- **Musique** – Nous avons accentué notre engagement à rendre l'éducation en musique accessible à davantage de Canadiens par les mesures suivantes :

9 800 employés et membres de la collectivité ont marché, couru et roulé pour soutenir des causes locales dans le monde.

- Prolongation de notre partenariat philanthropique pluriannuel avec la Sarah McLachlan School of Music pour offrir gratuitement des cours de musique de qualité aux enfants et aux jeunes défavorisés. Notre soutien a permis jusqu'à présent d'offrir 250 cours gratuits.
- Extension de notre populaire programme de prêt d'instruments de musique en bibliothèques aux bibliothèques publiques de Regina, de Fredericton, d'Halifax et de Terre-Neuve-et-Labrador; le programme est maintenant offert dans huit provinces canadiennes. Depuis sa création, 1 800 instruments de musique ont été donnés.

- **Centraide** – Nous avons appuyé la campagne Centraide en Amérique du Nord. Ensemble, la Financière Sun Life et les employés ont recueilli 2,7 millions de dollars.
- **Littératie financière** – Nous avons continué d'investir dans l'amélioration de la littératie financière en Asie par des programmes comme le *Brighter World Builder Challenge*, partenariat entre la Sun Life Philippines Foundation et le Spark Project (plateforme de sociofinancement novatrice des Philippines) visant à trouver, à financer et à soutenir des projets de littératie financière. Dans le cadre d'un concours, dix gagnants reçoivent chacun une subvention de 100 000 pesos philippins ainsi qu'un soutien sociocollaboratif pour mettre un programme sur pied dans la collectivité.

Dons par secteur prioritaire



Indicateurs clés du rendement	2018	2017	2016
Dons de la Compagnie (en millions de dollars)	**11**	11,4	11,4

	Objectifs
2019	• Améliorer la transparence et la communication des données relatives aux activités de promotion du mieux-être dans les collectivités

Lutter contre le diabète à l'échelle mondiale en 2018

Amérique du Nord

CANADA

- Nous sommes devenus le commanditaire en titre de la Marche pour la guérison du diabète de la FRDJ. C'est la plus importante activité de financement reliée au diabète au Canada; elle vise à encourager la collecte de fonds pour accélérer les progrès de la recherche et inspirer les Canadiens à en savoir plus sur le diabète de type 1. Plus de 1 800 employés et membres de leur famille y ont pris part en 2018.
- Le programme Basket pour le diabète a doublé de taille dans sa deuxième année : il a été offert dans 50 Repaires jeunesse du Canada partout au pays et à plus de 2 000 jeunes. En partenariat avec les Raptors de Toronto et la NBA Canada, ce programme de six semaines permet à des jeunes de participer à des défis de nutrition et de mise en forme sous le thème du basketball, tout en les informant sur la prévention du diabète de type 2. Plus de 100 conseillers de la Financière Sun Life se sont portés volontaires pour soutenir le programme dans le repaire jeunesse de leur région.

Des employés de Toronto ont participé à la Marche pour la guérison du diabète Sun Life.

- Nous avons lancé le Programme régional de soutien financier à la lutte contre le diabète dans le cadre de notre engagement à soutenir la prévention du diabète de type 2 au Canada. Deux récipiendaires ont reçu au total 135 000 dollars pour appuyer les soins et les traitements liés au diabète de type 2. Ce programme a été créé pour répondre aux besoins des organismes communautaires qui souhaitent financer des activités au sein de leur collectivité.
- Nous avons parrainé le lancement d'un programme multidisciplinaire de prévention du diabète unique en son genre créé par le Centre de cardiologie de Montréal.

ÉTATS-UNIS

- Nous avons versé 250 000 dollars américains dans le cadre de notre programme de soutien financier à la lutte contre le diabète à cinq organismes communautaires innovateurs dans leur approche de prévention, de gestion et de sensibilisation touchant le diabète. Le programme existe depuis trois ans.
- Nous nous sommes associés aux Celtics de Boston pour une quatrième année dans le cadre de *Fit to Win*, programme de quatre semaines qui fait la promotion de l'activité physique et de l'alimentation saine auprès des enfants.
- Nous soutenons le programme de prévention du diabète du YMCA, qui a pour but de réduire le risque de diabète de type 2 dans la population américaine. Ce programme offre des ressources et un accompagnement dans plus de 1 100 endroits dans 42 États; il a permis d'aider plus de 61 000 personnes, dont 91 % ont rapporté une amélioration globale de leur santé grâce au programme.[1]
- Nous avons recueilli 20 000 dollars américains pour l'American Diabetes Association dans le cadre de la campagne *Strikeout Diabetes* avec les Royals de Kansas City. Lors de cette campagne qui s'est déroulée durant toute la saison de baseball, nous avons versé 21 $ chaque fois qu'un lanceur des Royals réussissait un retrait sur trois prises, l'idée étant que toutes les 21 secondes, une personne aux États-Unis reçoit un diagnostic de diabète.

Nous avons soutenu le travail de l'American Diabetes Association à Kansas City visant à prévenir et à guérir le diabète et à aider les personnes souffrant de cette maladie.

Asie

- Nous avons mis sur pied la course *Sun Life Resolution Run* en Asie pour encourager plus de gens à adopter une mode de vie sain.
- Nous avons organisé la seconde *Sun Life Financial Asia Diabetes Awareness Study*, étude dont l'objectif consiste à mesurer la compréhension et la perception qu'ont les gens du diabète à Hong Kong, en Indonésie, en Malaisie, aux Philippines et au Vietnam). En 2018, l'étude avait pour thème la famille et le diabète.
- Au Vietnam, nos employés ont participé à la 22e course annuelle Terry Fox dans le cadre de notre Défi Mieux-être à l'échelle mondiale.

Lancée à Hong Kong et en Malaisie en 2017, cette activité s'est aussi tenue aux Philippines, en Indonésie et au Vietnam en 2018 et a attiré au-delà de 11 000 personnes, dont des employés et des conseillers.

25 millions $
engagés dans la lutte contre le diabète depuis 2012

Le programme Basket pour le diabète est très amusant. J'ai appris ce qu'était le diabète de type 2 et comment le combattre en mangeant des aliments sains comme des fruits, des salades et des smoothies, et en faisant beaucoup de sport.

Iyla, *10 ans, membre du Repaire jeunesse d'East Scarborough*

Rendez-vous sur sunlife.com pour d'autres exemples.

[1] YMCA. *Diabetes prevention program fact sheet: June 2018*, juin 2018.

Investissements dans l'infrastructure

D'ici 2040, on estime que près de 94 billions de dollars devront être investis pour rénover, remplacer ou construire des infrastructures essentielles dans le monde.[1] Étant donné l'importance des besoins en infrastructure dans le monde et le manque actuel de financement, il sera crucial d'augmenter la part des investissements privés et intersectoriels pour répondre à la demande.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE PERTINENTS

NOTRE APPROCHE

La Financière Sun Life investit depuis longtemps dans l'infrastructure. Ces dernières années, nous avons élargi notre portefeuille de placements pour soutenir le développement durable.

Les infrastructures durables représentent une part importante de notre stratégie de placements, notamment pour les placements privés non traditionnels qui peuvent avoir des retombées considérables pour les collectivités. Dans ce secteur, nous voulons promouvoir les avantages économiques, sociaux et environnementaux de nos placements. Par exemple, nous soutenons des projets d'énergie renouvelable qui réduisent la pollution atmosphérique et améliorent la santé tout en contribuant à la croissance d'une économie à faibles émissions de carbone.

Grâce à nos plateformes de placements privés (notamment des placements privés à revenu fixe, des placements hypothécaires commerciaux et des placements immobiliers directs), nous proposons des programmes de financement à long terme pour soutenir la construction, l'exploitation et l'entretien d'infrastructures durables.

La collaboration et le cofinancement des partenaires publics et privés seront nécessaires pour soutenir la réalisation de projets durables et pour répondre aux besoins énormes liés aux infrastructures : des hôpitaux à la production d'électricité, en passant par les transports. Nous collaborons étroitement avec les gouvernements, d'autres entreprises, des collectivités locales et des Clients pour assurer la réalisation de ces projets et veiller à ce qu'ils respectent des normes élevées en matière de durabilité.

Pour en savoir plus sur notre approche en matière de placements, voir la page 32.

Nous avons aligné récemment nos investissements dans l'infrastructure sur les catégories de développement durable suivantes :

- Énergie renouvelable
- Transports non polluants
- Immeubles durables
- Efficacité énergétique
- Gestion durable de l'eau
- Accès aux services essentiels

[1] Global Infrastructure Hub. *Global Infrastructure Outlook – Infrastructure investment needs 50 countries, 7 sectors to 2040*, juillet 2017.

PROGRÈS DE 2018

- Nous avons entrepris d'examiner notre portefeuille durable en vue d'améliorer notre capacité de faire le suivi de ces placements, de les analyser et d'en communiquer les résultats. Cet examen nous a permis d'adopter les changements suivants :
  - Nous avons commencé à identifier formellement les placements de nos portefeuilles qui correspondent à l'une des six catégories mentionnées précédemment.
  - Nous avons répertorié 285 placements dans ces catégories, totalisant près de 14 milliards de dollars gérés pour notre fonds général et 1 milliard de dollars gérés pour nos Clients externes dans le cadre de nos fonds de placements privés à revenu fixe.

- Nous avons réalisé 31 nouveaux investissements dans l'infrastructure, par exemple :
  - Un portefeuille de projets éoliens et solaires partout au Canada.
  - Une flotte importante de matériel roulant électrique desservant plus du quart de la population du Royaume-Uni.
  - Une installation qui permet d'approvisionner en tout temps les hôpitaux d'une grande ville américaine en électricité, en vapeur et en eau réfrigérée.
  - Le financement de la construction et de l'entretien à long terme de deux nouveaux édifices universitaires dans une ville européenne, dans le cadre d'un projet de revitalisation du site d'un ancien hôpital.

1,7 milliard $
investis dans le développement d'infrastructures résistantes, sûres et durables dans des villes et des collectivités

Nos investissements dans les infrastructures durables

Voici un aperçu de notre portefeuille d'infrastructures et de nouveaux placements, regroupés dans nos six catégories de placements durables, pour l'année 2018 :

Catégorie	Portefeuille au 31 décembre 2018 (Fonds général et tiers) (en millions de dollars)	Nouveaux investissements en 2018
1. Énergie renouvelable[1]	5 230	12
2. Efficacité énergétique	450	1
3. Immeubles durables	2 110	3
4. Transports non polluants[2]	1 650	4
5. Gestion durable de l'eau	340	1
6. Accès aux services essentiels	5 020	10
Total	**14,8 milliards $**	**31 nouveaux investissements[3] totalisant 1,7 milliard $ en 2018**

[1] Excluant les investissements en énergie «propre» non renouvelable.
[2] Excluant les routes à péage.
[3] Ces nouveaux investissements sont généralement faits dans les secteurs suivants : énergie renouvelable solaire, éolienne et hydroélectrique, matériel roulant, hôpitaux, établissements de soin de longue durée et infrastructures publiques au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni.

	Objectifs
2019	• Accroître la quantité de données et d'analyses pour mieux assurer le suivi et la gestion de notre portefeuille durable

Politiques publiques

Notre secteur d'activité étant très réglementé et compte tenu de l'influence qu'exercent les politiques gouvernementales sur la santé publique, nous pensons qu'il est important d'intervenir dans le débat public en faisant valoir notre point de vue et notre expérience sur les questions essentielles qui touchent nos Clients, nos employés et nos collectivités.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE PERTINENTS

NOTRE APPROCHE

Pour contribuer à l'élaboration de politiques publiques efficaces, nous participons au débat public en privilégiant certains thèmes, comme la sécurité de la retraite, la qualité des soins de santé, la croissance économique, le développement durable et les changements climatiques.

Nous interagissons activement avec les gouvernements et les organismes de réglementation pour leur présenter nos points de vue, de même que celui de nos Clients, de nos employés et de nos collectivités, et ainsi prendre part au débat public. À cet égard, nous exerçons nos activités directement ou par l'intermédiaire de notre participation à des associations sectorielles, telles que l'Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes (ACCAP), l'American Council of Life Insurers et la Hong Kong Federation of Insurers.

Dans nos échanges avec les représentants du gouvernement et nos partenaires de l'industrie, nous préconisons une approche collaborative, constructive et responsable. Sur tous les territoires où nous sommes implantés, nous respectons les lois et règlements encadrant le lobbyisme et faisons preuve de transparence quant à nos positions et 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***, qui sont soutenus par nos *Règles de conduite professionnelle*, établissent des paramètres et des restrictions clairs concernant nos relations avec les représentants des gouvernements.

Entreprise non partisane, la Financière Sun Life n'offre aucun soutien financier direct, sous quelque forme que ce soit, aux partis politiques, à leurs représentants et à leurs candidats. Cependant, nos employés sont libres de s'engager dans des activités politiques en leur nom propre, ou en joignant le comité d'action politique de la Financière Sun Life (Sun Life PAC) aux États-Unis. Ce comité non partisan, dirigé par des employés, soutient des candidats fédéraux américains qui appuient les avantages sociaux accordés aux employés. Le Sun Life PAC est financé uniquement par les cotisations personnelles et volontaires des employés admissibles.

PROGRÈS DE 2018

Activités en matière de politiques publiques

- Nous avons soutenu les changements au cadre réglementaire régissant le Conseil d'examen du prix des médicaments brevetés pour faire baisser le prix des médicaments sur ordonnance au profit de tous les Canadiens.
- Nous avons collaboré avec les gouvernements de l'Alberta et de l'Ontario au Canada pour concevoir et mettre en œuvre une campagne visant à aider nos Clients à se protéger contre la grippe et à rester en santé. Cette campagne a rejoint plus d'un million de Clients.
- Nous avons participé au processus de consultation sur la mise en œuvre d'un régime national d'assurance-médicaments organisé par le Conseil consultatif du gouvernement du Canada.
- Nous avons travaillé avec le gouvernement du Canada à l'élaboration d'un nouveau rapport sur l'adhésion aux régimes de retraite au travail pour qu'un plus grand nombre de travailleurs puissent profiter des cotisations complémentaires de leur employeur.

- Nous avons pris part aux consultations du gouvernement du Canada relativement à sa stratégie nationale sur le numérique et les données, en intervenant lors de tables rondes du gouvernement et en déposant un mémoire qui présente les conclusions de la Financière Sun Life sur cette question.
- Nous avons commandité une étude du *Committee for a Responsible Federal Budget*, un organisme américain non partisan. Cette étude proposera des solutions novatrices aux défis financiers touchant le *Social Security Disability Trust Fund* (publication prévue en 2019).
- Nous avons donné notre avis, par l'intermédiaire de l'organisme Toronto Finance International, sur une étude de faisabilité concernant la capacité de Toronto à se positionner comme carrefour des finances axées sur le développement durable.

Contributions politiques

- Nous n'avons fait aucune contribution politique en 2018. Aux États-Unis, le Sun Life PAC a versé 39 800 dollars américains recueillis par les employés à dix candidats de la Chambre des représentants et du Sénat, ainsi qu'à trois autres PAC du secteur des assurances. Ces contributions ont été rendues publiques par la *Federal Election Commission*.

Shaun Chen, député de Scarborough North, au Canada, et Deanna Remenyi, directrice, affaires gouvernementales et réglementation, Financière Sun Life, discutent de la façon dont un programme national d'assurance-médicaments pourrait être bénéfique à l'ensemble des Canadiens.

	Objectifs	Résultats
2018	• Poursuivre notre travail auprès du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux pour que tous les Canadiens aient accès à des médicaments sur ordonnance abordables	✓ Objectif atteint
	• Collaborer avec le gouvernement fédéral canadien afin de trouver des approches qui permettent aux assureurs d'améliorer la position concurrentielle et le caractère innovateur du Canada en investissant dans les technologies et les infrastructures	✓ Objectif atteint
2019	• Travailler avec les gouvernements fédéral et provinciaux sur des initiatives novatrices en matière de santé qui apporteront de la valeur aux Canadiens	
	• Collaborer avec les gouvernements et les organismes de réglementation pour que les Canadiens disposent des outils nécessaires pour planifier et financer leur retraite et leur sécurité financière à long terme	
	• Continuer nos échanges avec les législateurs américains au sujet de la valeur de la participation des assureurs privés dans les programmes gouvernementaux de congés familiaux et médicaux payés	

Gouvernance et gestion des risques

Nous avons à cœur de maintenir des pratiques de gouvernance d'entreprise solides et d'adopter un comportement éthique dans l'ensemble de l'organisation. La gestion proactive des risques et l'établissement d'une culture de gestion des risques sont également essentiels pour assurer notre succès à long terme.

DISTINCTIONS ET RECONNAISSANCE

Club 30%
LA CROISSANCE PAR LA DIVERSITÉ

Nous avons adhéré au Club canadien des 30 %, qui a fixé un objectif de 30 % de femmes dans les conseils d'administration et les hautes directions d'ici 2022.

THE GLOBE AND MAIL

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

Dans cette section

Éthique, intégrité et gouvernance d'entreprise
Gestion des risques

Éthique, intégrité et gouvernance d'entreprise

Notre réputation d'entreprise responsable sur le plan éthique et digne de confiance est un de nos atouts les plus précieux. Nous pensons que le fait d'appliquer systématiquement de bonnes pratiques de gouvernance d'entreprise et des règles d'éthique rigoureuses dans l'ensemble de nos activités nous permet de conserver la confiance de nos parties prenantes.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE PERTINENTS

NOTRE APPROCHE

Nous comporter de façon responsable fait partie intégrante de notre culture à la Financière Sun Life. Nous nous engageons à maintenir des normes élevées d'éthique professionnelle et d'intégrité, comme le démontrent nos pratiques de gouvernance de premier ordre qui nous permettent de maintenir l'équilibre entre les intérêts de la direction de la Compagnie et ceux 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 : 11 des 12 membres du conseil, y compris le président du conseil, sont indépendants, ce qui permet de veiller à ce que les intérêts à long terme de nos parties prenantes soient respectés et protégés. La diversité des genres est également l'une de nos priorités : le conseil a mis au point des principes directeurs en matière de diversité, prévoyant notamment la recherche et la nomination d'administratrices, et fixé une cible d'au moins 30 % d'administratrices – cible qui a été dépassée en 2018.

Notre personnel adhère à des normes et des attentes claires et rigoureuses, énoncées dans les *Règles de conduite professionnelle* (les Règles) de la Financière Sun Life. Tous les employés et les administrateurs doivent se conformer aux Règles et suivre une formation obligatoire sur celles-ci chaque année. Les employés sont également tenus de suivre une formation annuelle sur d'autres principes et lignes directrices clés de la Financière Sun Life, notamment sur la poursuite des affaires, la préparation aux situations d'urgence, la sensibilisation à la criminalité financière, la protection et la sécurité des renseignements personnels, la gestion des documents et la sensibilisation à la sécurité informatique.

La Financière Sun Life a mis en place une ligne éthique des employés confidentielle qui permet aux employés de jouer un rôle actif dans la protection de l'organisation en demandant conseil et en signalant les problèmes, tout en gardant l'anonymat s'ils le souhaitent. Notre équipe du contrôle de la conformité à l'échelle mondiale s'occupe de faire le suivi des signalements sur la ligne éthique.

PROGRÈS DE 2018

- Nous avons dépassé notre cible d'au moins 30 % d'administratrices : au 31 décembre 2018, notre conseil d'administration comptait 33 % de femmes. Nous poursuivons nos efforts pour favoriser la diversité des genres, et voici nos récentes réalisations à cet égard :
  - Nous avons signé l'*Accord Catalyst 2022*, qui vise à faire passer la représentation moyenne des femmes au sein des conseils d'administration et des hautes directions des entreprises canadiennes à 30 % ou plus d'ici 2022.
  - Nous avons adhéré au Club canadien des 30 %, qui a fixé un objectif de 30 % de femmes dans les conseils d'administration et les hautes directions.

33 %
Proportion de femmes dans le conseil d'administration

POUR EN SAVOIR PLUS

Charte du conseil d'administration
Principes directeurs relatifs à l'indépendance des administrateurs
Rapport annuel 2018
Circulaire d'information de la direction

Gestion des risques

Les risques auxquels les entreprises dans le monde sont soumises évoluent rapidement. Ces risques proviennent de divers facteurs, dont les changements climatiques, les marchés, le crédit, les actions de la concurrence, les menaces à la cybersécurité et l'évolution de la réglementation et de la technologie. La gestion des risques est essentielle à notre rentabilité globale, à notre compétitivité et à notre viabilité financière à long terme qui nous permettent de tenir nos engagements envers nos Clients et nos autres parties prenantes.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE PERTINENTS

NOTRE APPROCHE

En tant que grande entreprise offrant des services financiers dans un environnement complexe, nous sommes exposés à divers risques, dont des risques liés à la durabilité comme les changements climatiques, la santé et la sécurité au travail et la sécurité des données.

Notre **Cadre de gestion des risques** prévoit un ensemble de protocoles et de programmes pour mener à bien nos activités. Les risques liés à l'offre de produits et de services aux Clients doivent être gérés en appliquant ces protocoles et ces programmes. Ainsi, nous pouvons nous assurer que les risques reliés à nos décisions d'affaires sont gérés correctement pour que nous puissions atteindre nos objectifs.

Le *Cadre de gestion des risques* comprend un énoncé explicite de la culture de gestion du risque et des éléments de cette culture. Elle fait référence à la façon dont nous agissons, réagissons et respectons les exigences que nous avons établies. Elle permet et récompense la prise de risques calculés, et nous assure de comprendre les besoins et les préférences des Clients afin que nous puissions agir dans leur intérêt. Notre culture de gestion du risque favorise également les discussions sur les risques et la création d'un environnement de travail dans lequel les employés font preuve de transparence en ce qui a trait aux risques et à leurs conséquences.

Nos **Principes directeurs en matière d'appétence pour le risque** établissent des restrictions précises qui définissent le niveau de risque global que nous sommes prêts à assumer. Notre appétence pour le risque cherche à établir un équilibre entre les besoins, les attentes, les perspectives en matière de ratio risque/rendement et les horizons de placement des principales parties prenantes. En particulier, elle soutient la création de valeur pour les actionnaires, tout en garantissant que notre capacité à verser les règlements et à respecter nos engagements envers les titulaires de contrat n'est pas compromise.

Faire face aux changements climatiques et aux autres risques environnementaux

La gestion efficace des risques environnementaux, y compris le risque lié aux changements climatiques, est importante pour assurer notre durabilité à long terme, et nous en tenons compte dans nos pratiques de gestion du risque. Par exemple :

- incidence des changements climatiques et du passage à une économie à faibles émissions de carbone sur nos activités, nos placements, nos Clients et nos fournisseurs, y compris le coût des mesures requises pour s'adapter aux changements;
- incidence des nouvelles lois et des nouveaux règlements sur l'environnement dans les régions où nous exerçons nos activités;
- problème environnemental touchant un immeuble appartenant à la Compagnie ou ayant un lien avec elle qui pourrait avoir une incidence financière ou porter atteinte à sa réputation.

PROGRÈS DE 2018

- Nous avons accentué le profil de risque environnemental de nos équipes, en le catégorisant de façon distincte dans notre *Cadre de gestion des risques*.
- Nous avons amélioré notre programme de formation obligatoire mondial grâce au lancement d'un programme qui intègre les connaissances dont nos employés ont besoin pour assurer notre durabilité et notre réussite (voir l'encadré *Formation obligatoire sur la gestion du risque 2018*, page 45).
- Nous avons participé au Groupe de travail sur la communication de l'information financière liée au changement climatique et contribué à des études sur la gestion des risques environnementaux avec plusieurs organismes, dont l'International Association of Credit Portfolio Managers (IACPM).

- Nous avons amélioré les processus utilisés par les équipes responsables de la gestion des actifs à Gestion Placements Sun Life pour les aider à mieux évaluer les risques de changements climatiques propres à leurs portefeuilles.
- Nous avons effectué un test de résistance lié aux changements climatiques pour le portefeuille du fonds général de la Financière Sun Life afin de mieux comprendre les risques environnementaux qui leur sont associés.
- Nous avons examiné une analyse de scénario ciblée effectuée par un fournisseur externe pour nos titres cotés en Bourse aux États-Unis. L'analyse souligne les risques potentiels liés aux changements climatiques selon l'hypothèse d'un réchauffement de deux degrés et tient compte de l'exposition actuelle et future des titres aux risques d'émissions de carbone pour les cinq prochaines années. L'examen a fait ressortir des occasions de modifier nos tests liés aux changements climatiques dans l'avenir.
- Nous avons participé activement à des initiatives externes touchant à la durabilité, dont celles ci-dessous, pour nous aider à maintenir des pratiques de gestion du risque solides et à demeurer transparents quant à nos efforts en matière de durabilité :
  - indice Dow Jones Sustainability North America;
  - Assessing and Advancing Climate Risk Awareness Steering Committee de l'IACPM;
  - questionnaire sur les changements climatiques du CDP.

Formation obligatoire sur la gestion du risque 2018

Grâce à notre programme de formation obligatoire mondial amélioré, nos employés sont prêts à gérer le risque et disposent des ressources et des connaissances requises pour protéger notre marque et atténuer les risques pouvant toucher nos activités.

Objectifs	
2019	• Poursuivre les tests de résistance aux changements climatiques du portefeuille de notre fonds général, dans le cadre de l'examen dynamique de la suffisance du capital (EDSC), afin de mieux comprendre les risques
	• Évaluer le profil des risques liés à la durabilité de notre plan stratégique à long terme
	• Continuer la discussion sur les risques liés à la durabilité dans les réunions et comités de haute direction

POUR EN SAVOIR PLUS

Rapport annuel 2018 (pages 54 à 78)

Annexe

PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE

Émissions de GES globales liées au parc immobilier (t éq. CO_2)	2018	2017	2016
Installations de l'entreprise (espace occupé par la FSL)[1]			
Niveau 1 (gaz naturel et huile payés par la FSL[5])	**2 556**	2 392	2 320
Niveau 2 (électricité, vapeur et eau réfrigérée payées par la FSL[5])	**9 950**	9 588	9 735
Niveau 3 (eau et services payés par le propriétaire)	**8 169**	7 953	7 800
Total en fonction de l'emplacement[2]	**20 675**	19 934	19 855
Total en fonction du marché[3]	**20 107**	19 495	19 855
Intensité des émissions en fonction du marché[3] (kg éq. CO_2/pi²)	**5,1**	5,1	5,2
Placements immobiliers (immeubles appartenant à la FSL)			
Niveau 1 (gaz naturel payé par la FSL)	**27 232**	26 673	24 940
Niveau 2 (électricité et eau réfrigérée payées par la FSL)	**51 687**	51 427	52 452
Niveau 3 (eau, déchets[4] et électricité payés par le locataire[6])	**12 516**	13 120	10 180
Total en fonction de l'emplacement[2]	**91 436**	91 219	87 572
Total en fonction du marché[3]	**88 799**	88 440	85 360
Intensité des émissions en fonction du marché (t éq. CO_2/pi²)	**2,9**	2,9	2,9
Total			
Contreparties de la fixation du carbone	**-1 313**	-1 313	-1 471
Total des émissions nettes[7] (en fonction du marché)	**107 593**	**106 622**	**103 745**
Intensité globale des émissions en fonction du marché[3] (kg éq. CO_2/pi²)	**3,1**	**3,1**	**3,1**

[1] Certains bureaux de la FSL sont situés dans des immeubles faisant partie du portefeuille de placements de la FSL. Pour éviter de les comptabiliser deux fois, les émissions et la consommation d'eau et d'énergie sont prises en compte dans le portefeuille de placements immobiliers.
[2] Les émissions liées à l'électricité en fonction de l'emplacement reflètent l'intensité moyenne des émissions pour le réseau (g éq. CO_2/kWh) dans la région où un immeuble est situé.
[3] Les émissions liées à l'électricité en fonction du marché reflètent les arrangements contractuels mis en place relativement aux achats d'électricité, c'est-à-dire les crédits d'énergie renouvelable (CER).
[4] Les émissions résultant des déchets sont indiquées pour les placements immobiliers, le cas échéant. Les émissions provenant des déchets utilisés pour produire de l'énergie dans les centres de valorisation énergétique des déchets ne sont pas prises en compte.
[5] Services facturés directement à la FSL par le fournisseur, ou mesurés au moyen d'un sous-compteur par le propriétaire et recouvrés de la FSL en fonction de la consommation réelle.
[6] Services mesurés au moyen d'un sous-compteur et recouvrés auprès des locataires en fonction de la consommation réelle.
[7] Les émissions nettes tiennent compte des contreparties de la fixation du carbone achetées pour compenser les émissions des propriétés.

Voir également les remarques à la page 47.

Consommation énergétique globale liée au parc immobilier	2018	2017	2016
Installations de l'entreprise (espace occupé par la FSL)[1]			
Consommation énergétique (énergie en MWh)	**89 313**	87 063	88 091
Intensité énergétique (kWh/pi²)	**22,6**	22,6	22,9
Placements immobiliers (immeubles appartenant à la FSL)			
Consommation énergétique (énergie en MWh)	**360 449**	358 286	348 599
Utilisation d'énergies renouvelables (énergie en MWh)	**22 669**	22 203	5 933
Intensité énergétique (kWh/pi²)	**11,6**	11,7	11,6
Consommation énergétique totale (énergie en MWh)	**449 761**	**445 350**	**436 690**
Intensité énergétique globale (kWh/pi²)	**12,9**	**12,9**	**12,9**

[1] Certains bureaux de la FSL sont situés dans des immeubles faisant partie du portefeuille de placements de la FSL. Pour éviter de les comptabiliser deux fois, les émissions et la consommation d'eau et d'énergie sont prises en compte dans le portefeuille de placements immobiliers.

Voir également les remarques à la page 47.

Émissions de GES liées aux déplacements d'affaires (t éq. CO_2)	2018	2017	2016
Voiture	**2 902**	2 993	3 187
Avion	**8 910**	7 962	8 437
Train	**43**	29	38
Total	**11 854**	**10 984**	**11 662**

Les données relatives aux émissions liées aux 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 FSL, ainsi que des employés des emplacements suivants : Hong Kong, Inde, Irlande, Philippines, Royaume-Uni.

Voir également les remarques à la page 47.

Remarques concernant les tableaux des pages 46 et 47 sur la performance environnementale globale

Les remarques ci-dessous 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, qui sont indiquées aux pages 46 à 47.

- Les valeurs des émissions de GES et de consommation d'eau et d'énergie sont calculées d'après le *Protocole des GES* et les directives sur les émissions indirectes liées à l'énergie (*Scope 2 Guidance*) du World Resources Institute (WRI).
- La FSL a choisi la formule du contrôle financier pour déterminer les niveaux à prendre en compte pour les émissions de GES et la consommation d'énergie. Les propriétés détenues partiellement par la FSL sont prises en compte, en proportion du droit de propriété.
- Les chiffres pour les émissions de GES sont exprimés en tonnes d'équivalent CO_2 (t éq. CO_2), et ceux qui concernent la consommation d'énergie sont exprimés en équivalent kilowattheures (éq. kWh). Il s'agit, dans les deux cas, des chiffres recueillis pour l'année civile (du 1er janvier au 31 décembre).
- Les facteurs d'émission sont tirés de sources accessibles au public, dont les suivantes : Rapport d'inventaire national 1990-2016 : Sources et puits de gaz à effet de serre au Canada (Environnement et Changement climatique Canada); *Emissions & Generation Resource Integrated Database* (eGRID) (eGRID2016) de l'Agence américaine de protection de l'environnement; *CO_2 Emissions from Fuel Combustion* (Agence internationale de l'énergie, 2018); *2018 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 global sont tirées du *Rapport de synthèse – Changements climatiques 2007. Contribution du Groupe de travail I, II, III au quatrième Rapport d'évaluation du GIEC*.
- Les résultats passés ont été rajustés pour faire état des acquisitions et des cessions de propriétés, des facteurs d'émission mis à jour, de la communication d'information par d'autres bureaux de la Financière Sun Life (déplacements et consommation d'énergie) et de la mise à jour de données passées, conformément aux principes du *Protocole des GES*.

Consommation de papier en Amérique du Nord[1] (tonnes)	2018	2017	2016
Documents d'entreprise (usage interne)[2]	**202**	248	294
Imprimés commerciaux (usage externe)[3]	**664**	796	836
Total	**866**	**1 044**	**1 130**

[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 globale liée au parc immobilier	2018	2017	2016
Installations de l'entreprise (espace occupé par la FSL)[1]			
Consommation d'eau (m³)	**307 355**	281 886	261 254
Intensité de la consommation d'eau (l/pi²)	**77,7**	73,3	68
Placements immobiliers (immeubles appartenant à la FSL)			
Consommation d'eau (m³)	1 877 541	1 889 489	1 930 792
Intensité de la consommation d'eau (l/pi²)	60,5	61,6	64,5
Consommation d'eau totale (m³)	**2 184 896**	**2 171 375**	**2 192 046**
Intensité de la consommation d'eau globale (l/pi²)	**62,5**	**62,9**	**64,9**

[1] Certains bureaux de la FSL sont situés dans des immeubles faisant partie du portefeuille de placements de la FSL. Pour éviter de les comptabiliser deux fois, les émissions et la consommation d'eau et d'énergie sont prises en compte dans le portefeuille de placements immobiliers.

Voir également les remarques additionnelles à gauche.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Financière Sun Life (FSL) participe aux 13 objectifs de développement durable (ODD) indiqués ci-après. Elle considère que ce sont les plus pertinents pour ses activités et ceux où sa contribution aura le plus d'incidence.

ODD	Descriptions	Sujets prioritaires de la FSL
1 PAS DE PAUVRETÉ	Éliminer l'extrême pauvreté et la faim	Orientation Client Philanthropie stratégique
3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE	Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge	Orientation Client Mieux-être de notre effectif Philanthropie stratégique Politiques publiques
5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES	Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles	Diversité et intégration Éthique, intégrité et gouvernance d'entreprise
6 EAU PROPRE ET ASSAINISSEMENT	Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement et assurer une gestion durable des ressources en eau	Investissements dans l'infrastructure
7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE	Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût abordable	Empreinte écologique Placements durables Investissements dans l'infrastructure
8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE	Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous	Orientation Client Innovation numérique Gestion des talents Mieux-être de notre effectif Diversité et intégration Empreinte écologique
9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE	Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation	Empreinte écologique Investissements dans l'infrastructure
10 INÉGALITÉS RÉDUITES	Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre	Diversité et intégration Éthique, intégrité et gouvernance d'entreprise
11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES	Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables	Empreinte écologique Investissements dans l'infrastructure Politiques publiques
12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES	Établir des modes de consommation et de production durables	Empreinte écologique
13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES	Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions	Empreinte écologique Placements durables Investissements dans l'infrastructure Gestion des risques
16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES	Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes à tous aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous	Éthique, intégrité et gouvernance d'entreprise
17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS	Renforcer les moyens de mettre en œuvre le partenariat mondial pour le développement durable et le revitaliser	Innovation numérique Diversité et intégration Empreinte écologique Placements durables Philanthropie stratégique Investissements dans l'infrastructure Politiques publiques Éthique, intégrité et gouvernance d'entreprise Gestion des risques

2018

Rapport sur la durabilité

Bâtir des collectivités saines et durables pour la vie

Vous avez une question au sujet de la durabilité à la Sun Life? Communiquez avec nous à l'adresse durabilite@sunlife.com.

Siège social international
1 York Street
Toronto (Ontario) M5J 0B6
Canada

Sun Life

La vie est plus radieuse sous le soleil