



Rapport sur la durabilité 2016

Bâtir des collectivités saines et durables pour la vie

Financière 
Sun Life

La vie est plus radieuse sous le soleil

TABLE DES MATIÈRES

VUE D'ENSEMBLE

3

Prix et distinctions
À propos du rapport
Message du président et chef de la direction
Message du président du Conseil international sur la durabilité
À propos de la Financière Sun Life
Notre stratégie en matière de durabilité
Engagement des parties prenantes
Sujets prioritaires



RÉSILIENCE DE NOTRE ORGANISATION

15

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



RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

33

Empreinte de nos activités
Investissement responsable



MIEUX-ÊTRE DE LA COLLECTIVITÉ

48

Philanthropie stratégique
Investissements dans l'infrastructure
Politiques publiques



GOUVERNANCE ET GESTION DES RISQUES

59

Éthique, intégrité et gouvernance d'entreprise
Gestion des risques
Transparence et communication de l'information

INITIATIVE MONDIALE SUR LES RAPPORTS DE PERFORMANCE

67

Sujets et périmètres
Index GRI

ÉNONCÉS PROSPECTIFS

Certains énoncés contenus dans le présent rapport sont des énoncés prospectifs, y compris les énoncés se rapportant à nos plans et priorités et les autres énoncés qui ne sont pas des faits passés. Ces énoncés font état de nos attentes, estimations et prévisions actuelles en ce qui concerne les événements futurs. Ils ne constituent pas une garantie des résultats futurs. Ils mettent en cause des risques et des incertitudes et reposent sur les principaux facteurs et hypothèses dont la portée est difficile à prévoir. Les résultats futurs pourraient différer sensiblement de ceux qui sont présentés dans les énoncés prospectifs, en raison, notamment, des facteurs traités dans les rapports de gestion de la Compagnie pour l'exercice terminé le 31 décembre 2016 et pour le trimestre terminé le 31 mars 2017 sous la rubrique «Facteurs de risque», et d'autres facteurs décrits dans les états financiers annuels et intermédiaires de la Compagnie, ainsi que dans d'autres documents que nous avons déposés auprès des autorités canadiennes et américaines de réglementation des valeurs mobilières, lesquels peuvent être consultés au www.sedar.com et au www.sec.gov.

Les énoncés prospectifs qui figurent dans le présent rapport décrivent nos attentes en date du 31 mars 2017 et, par conséquent, sont susceptibles de changer après cette date. La Compagnie ne s'engage nullement à mettre à jour ni à réviser ces 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.

VUE D'ENSEMBLE

PRIX ET DISTINCTIONS



Palmarès des 100 sociétés les plus engagées en matière de développement durable

Pour la huitième année consécutive, la Sun Life a été classée par Corporate Knights sur la liste des 100 sociétés les plus engagées en matière de développement durable à l'échelle mondiale (Global 100 Most Sustainable Corporations in the World) pour 2016.



Top Palmarès des 10 premières entreprises pour les pratiques de gouvernance

Pour la huitième année consécutive, la Sun Life figure parmi les 10 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.



LES 50 MEILLEURES
ENTREPRISES CITOYENNES

Palmarès des 50 meilleures entreprises citoyennes du Canada

La Sun Life a fait partie de ce classement annuel onze fois depuis sa création, il y a quinze ans par le magazine Corporate Knights. En 2016, la Sun Life, seule grande compagnie d'assurance-vie à faire partie du classement, se hisse au neuvième rang.



FTSE4Good

Indice FTSE4Good®

Depuis 2001, la Financière Sun Life fait partie de la série d'indices FTSE4Good, qui a été conçue pour encourager les investissements dans des entreprises qui respectent des normes mondialement reconnues en matière de responsabilité sociale.



Prix Marque de confiance^{MD}

Pour la septième année d'affilée, les Canadiens ont choisi la Financière Sun Life dans la catégorie Compagnie d'assurance-vie dans le cadre du sondage Marque de confiance^{MD} de Sélection du Reader's Digest pour 2016.

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

MEMBER OF
**Dow Jones
Sustainability Indices**
In Collaboration with RobecoSAM

Indice Dow Jones Sustainability

La Sun Life a été admise dans l'indice Dow Jones Sustainability – North America pour la dixième année d'affilée.

À PROPOS DU RAPPORT

Publié annuellement, notre rapport sur la durabilité vise à fournir à nos parties prenantes clés de l'information sur les questions environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) liées à nos activités, ainsi que sur les progrès que nous avons réalisés en 2016 en ce qui a trait aux quatre piliers de la stratégie en matière de durabilité de la Financière Sun Life.

Le principe de pertinence est l'élément central du rapport sur la durabilité; il aide les compagnies à déterminer les types de questions ESG dont elles doivent s'occuper et rendre compte. Les lignes directrices de l'Initiative mondiale sur les rapports de performance (GRI), sur lesquelles nous nous appuyons pour rédiger notre rapport sur la durabilité (voir l'Index GRI à la page 68), définissent les aspects pertinents qui mettent en évidence l'impact économique, environnemental et social d'une organisation ou qui sont susceptibles d'influencer considérablement les évaluations et les décisions des parties prenantes. Compte tenu de la définition des aspects pertinents du cadre GRI, le présent rapport couvre les questions ESG considérées comme pertinentes pour nos activités et nos parties prenantes; nous les avons nommées «sujets prioritaires». Nous intégrons également à ce rapport des renseignements sur nos résultats ESG et sur notre manière de gérer les conséquences, les risques et les possibilités.

Structure du rapport

Le rapport se présente en deux parties :

- La première partie donne une vue d'ensemble de la stratégie d'affaires de la Financière Sun Life et de sa stratégie en matière de durabilité.
- La deuxième partie décrit l'approche de gestion que nous avons adoptée et nos résultats pour 2016 à l'égard des quatre piliers de la stratégie en matière de durabilité de la Financière Sun Life.

Vous trouverez également de l'information sur la durabilité et les pratiques de gestion dans notre [Rapport annuel](#), la [Notice annuelle](#), la [Circulaire d'information de la direction](#), la [Déclaration sur le soutien apporté à la collectivité](#) et sur [sunlife.com](#).

Notre processus

Les renseignements et les données qui figurent dans le présent rapport ont été passés en revue par des spécialistes du domaine à l'interne et par des membres de la direction et de notre Conseil international sur la durabilité (CID). Le comité de la gouvernance, des nominations et des placements (CGNP) qui relève du conseil d'administration approuve le rapport avant sa publication. Le présent rapport n'a pas fait l'objet d'une vérification à l'externe.

Portée du rapport

Le présent rapport sur la durabilité constitue un compte rendu global 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 1^{er} janvier au 31 décembre 2016. Il comprend aussi des renseignements concernant leurs filiales et leurs coentreprises, y compris la Fiducie de la Financière Sun Life inc. Sauf indication contraire, tous les montants sont indiqués en dollars canadiens. Dans le présent document, à moins que le contexte n'exige une autre interprétation, 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.



MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

Je suis heureux de vous présenter le Rapport sur la durabilité 2016 de la Financière Sun Life. Vous y trouverez un compte rendu des progrès que nous avons accomplis en ce qui a trait à nos principaux objectifs en matière de durabilité, qui sont étroitement liés à notre stratégie sur quatre piliers et à notre mission qui consiste à aider les clients à atteindre la sécurité financière et le mieux-être à toutes les étapes de leur vie.

Depuis plus de 150 ans, la Financière Sun Life s'efforce de bâtir une entreprise solide et durable. En 2016, nous avons continué dans cette voie en amorçant un changement majeur qui consiste à mettre le client au centre de tout ce que nous faisons. En faisant plus d'efforts pour la prévention et le traitement du diabète, en donnant accès à de nouvelles solutions de placement offrant un rendement élevé ou en montrant la voie dans le domaine de l'innovation numérique pour faciliter l'accès des clients à nos services, quels que soient les choix que nous faisons, l'accent que nous mettons sans cesse sur le client nous aide à consolider notre engagement à l'égard de la durabilité.

À l'avenir, nous voulons améliorer l'expérience client sur trois points : faire en sorte qu'il soit plus facile pour les clients de faire affaire avec nous; entrer en contact avec les clients et leur parler davantage que maintenant; répondre encore mieux aux besoins des clients et résoudre leurs problèmes lorsqu'ils se présentent.

Cette orientation client associée à notre volonté de créer une culture gagnante 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, appuie nos efforts visant à bâtir des collectivités fortes et saines.

Voici quelques exemples de la manière dont nous avons fait avancer notre stratégie en matière de durabilité en 2016.

Mieux-être des clients et de la collectivité – Nous avons continué de mettre l'accent sur le diabète (sensibilisation, prévention, traitement et recherche); nous nous sommes d'ailleurs engagés à verser plus de 17 millions de dollars pour cette cause depuis 2012.

Résilience de notre organisation – Nous sommes fiers de notre culture axée sur la performance et l'intégration à la Financière Sun Life; une culture qui donne à tous les employés la possibilité de réaliser pleinement leur potentiel. En 2016, nous avons obtenu un taux d'engagement des employés de 85 % qui nous montre que nous sommes dans la bonne voie et qui nous place parmi les grandes entreprises les plus performantes au monde.

Responsabilité environnementale – Nous avons encore réalisé des progrès importants pour réduire notre empreinte sur l'environnement, et nous intégrons à notre portefeuille de placements immobiliers de plus en plus de caractéristiques et d'aménagements durables. Au cours des trois dernières années, nous avons noté une réduction importante de nos émissions de gaz à effet de serre.

Gouvernance et gestion du risque – Nous nous appliquons à améliorer sans cesse nos pratiques de gouvernance d'entreprise et de gestion du risque. En 2016, par exemple, nous avons modifié notre Cadre de gestion des risques pour y inclure un énoncé de la culture de gestion du risque. Il s'agit d'une autre étape clé qui nous permet d'asseoir solidement une mentalité de gestion du risque dans l'ensemble de l'organisation et ainsi rappeler aux employés que nous avons tous un rôle à jouer dans la gestion du risque.

Tout au long du rapport, vous verrez notre engagement à l'égard de nos clients, de nos employés et de nos actionnaires, ainsi que notre volonté de bâtir des collectivités saines et durables pour la vie. Nous reconnaissons également le besoin de communiquer davantage d'information pour répondre à l'évolution des attentes des parties prenantes. C'est pourquoi nous avons amélioré notre rapport de plusieurs façons cette année, en fournissant davantage de données plus précises et pertinentes sur les progrès réalisés, par exemple. Nous savons que nous avons encore des efforts à faire, notamment pour établir des repères et des cibles qui nous aideront à mieux mesurer et évaluer nos progrès compte tenu de nos priorités.

Un merci chaleureux à nos clients qui ont placé en nous toute leur confiance pour ce qui leur importe le plus, ainsi qu'à nos employés et à nos conseillers, qui travaillent sans relâche pour servir nos clients et pour les aider à atteindre la sécurité financière et le mieux-être à toutes les étapes de leur vie. Même s'il reste encore beaucoup à faire pour intégrer la durabilité à nos pratiques quotidiennes, nous demeurons confiants dans la voie à suivre.



DEAN A. CONNOR

Président et chef de la direction

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL INTERNATIONAL SUR LA DURABILITÉ

Merci de prendre le temps de lire notre Rapport sur la durabilité 2016.

Je préside le Conseil international sur la durabilité de la Financière Sun Life, qui est formé de hauts dirigeants de la Compagnie et dont le mandat consiste à promouvoir notre stratégie en matière de durabilité au sein de l'entreprise. Il est extrêmement gratifiant de voir les progrès que nous accomplissons pour bâtir une organisation toujours plus solide, agile, résiliente et durable.

La mise en place de principes et de pratiques durables s'accélère dans l'ensemble de la Compagnie. Les nombreuses initiatives dont fait état le rapport de cette année nous le démontrent, de même que les prix et les distinctions que nous avons reçus au cours de la dernière année et qui nous permettent de figurer dans des indices et des classements importants, comme l'indice FTSE4Good, les indices Dow Jones Sustainability et, plus récemment, notre classement parmi les 100 sociétés les plus engagées en matière de développement durable à l'échelle mondiale pour 2017.

On me demande souvent pourquoi la Financière Sun Life s'intéresse tant à la durabilité, compte tenu des nombreux autres enjeux de notre industrie. C'est non seulement un sujet qui a beaucoup d'importance pour nos clients (particuliers et entreprises), nos employés, nos conseillers et nos actionnaires, mais c'est aussi un sujet qui est intrinsèquement lié à nos activités et à notre engagement à long terme, qui consiste à aider les clients à atteindre la sécurité financière à toutes les étapes de leur vie et à vivre en meilleure santé.

Notre monde fait face actuellement à des défis sans précédent avec les changements climatiques, et ces défis représentent des risques économiques et sociaux importants qui nous affecteront tous dans les années à venir. Ce problème est bien réel et il touche notre organisation. Nous sommes conscients de l'incidence des changements climatiques sur la santé humaine et donc sur le bien-être physique et financier de nos clients. Les solutions aux changements climatiques doivent venir des entreprises, des gouvernements et des citoyens dans le monde entier. Pour ce qui est de la Financière Sun Life, nous nous efforçons d'intégrer l'évaluation des changements climatiques à notre stratégie en matière de durabilité.

Par exemple, en 2016, nous avons intensifié la mesure des émissions de gaz à effet de serre de la Compagnie pour avoir une meilleure idée de notre empreinte globale et nous donner un point de référence qui nous aidera à gérer l'incidence de nos activités. De plus, nous avons formé une équipe pour évaluer l'incidence possible des changements climatiques sur nos stratégies de placement.

Nous avons encore amélioré la résilience de notre organisation en mettant l'accent sur la diversité et l'intégration de notre effectif, afin d'attirer les meilleurs talents. Nous sommes toujours déterminés à favoriser le mieux-être de nos clients et de la collectivité. Nous utilisons également des pratiques rigoureuses de gestion des risques et de gouvernance afin de bien comprendre et de contrôler les risques majeurs pour notre organisation, et pour prendre des décisions de placement plus responsables et éclairées.

Évidemment, nous pouvons toujours faire mieux et nous poursuivons nos efforts en vue de déceler les lacunes que comporte notre stratégie.

Durant ce parcours, nos parties prenantes peuvent s'attendre à nous voir faire davantage d'efforts pour donner à nos ambitions en matière de durabilité une approche globale qui s'appuie sur les résultats. Bien que nos activités varient d'un pays à l'autre, elles demeurent centrées sur un thème commun : bâtir des collectivités saines et durables pour la vie.

Pour terminer, j'ajouterais que nos initiatives axées sur la durabilité font de la Financière Sun Life une organisation plus résiliente et bien placée pour assurer son succès à long terme : un employeur de choix et engagé, un partenaire de confiance des collectivités et une organisation respectée et admirée pour ce qu'elle offre à ses clients et à ses actionnaires.



PHILIP GILLIN

Directeur général principal et gestionnaire de portefeuille, placements immobiliers canadiens et président du Conseil international sur la durabilité

À PROPOS DE LA FINANCIÈRE SUN LIFE

La Financière Sun Life, qui a été constituée en 1865, est une organisation de services financiers de premier plan à l'échelle internationale. 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.

Nous offrons aux particuliers, aux entreprises et aux institutions une vaste gamme de solutions d'assurance et de gestion de patrimoine, notamment les suivants :



ASSURANCE

- Assurance-vie, temporaire et permanente
- Assurance santé, dentaires, maladies graves, soins de longue durée, invalidité



PLACEMENTS

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



CONSEILS

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



GESTION D'ACTIFS

- Fonds mis en commun, portefeuilles institutionnels et fonds de retraite – offerts par l'entremise de nos filiales, de la MFS Investment Management et de Gestion Placements SunLife

Notre mission

Aider nos clients à atteindre la sécurité financière et le mieux-être à toutes les étapes de leur vie

Notre ambition

Être parmi les meilleures compagnies d'assurance et de gestion d'actifs du monde

Stratégie de la Financière Sun Life sur quatre piliers

Notre stratégie est axée sur quatre piliers de croissance à l'égard desquels nous cherchons à être un chef de file dans les marchés où nous sommes présents.



Être un chef de file sur le marché canadien des solutions d'assurance et de gestion de patrimoine



Être un chef de file dans les secteurs des garanties collectives aux États-Unis et des solutions destinées à la clientèle fortunée à l'échelle internationale



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



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

Priorités stratégiques de la Financière Sun Life

ORIENTATION CLIENT

Nous sommes résolu, dans l'ensemble de nos secteurs d'activité, à établir des relations durables avec les clients et à mettre nos clients au centre de tout ce que nous faisons.



SOLUTIONS NUMÉRIQUES

Nous continuerons d'investir dans nos capacités numériques – tant au niveau des technologies que des talents et de la culture – pour nous permettre d'être plus agiles, audacieux et rapides.



DONNÉES ET ANALYTIQUE

Nous trouvons des moyens d'utiliser les données de manière à renforcer les relations avec les clients et à améliorer nos connaissances, notre efficacité et notre rentabilité.



TALENTS ET CULTURE

Notre objectif est d'attirer les meilleurs talents dans toutes les régions du monde, de continuer à bâtir notre culture axée sur la performance et de faire en sorte que l'orientation client s'intègre pleinement à notre culture.



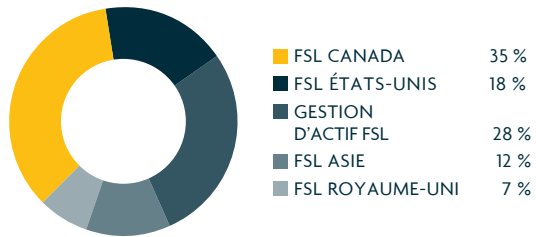
DISCIPLINE FINANCIÈRE

Prudence financière soutenue, répartition rigoureuse du capital et mise en œuvre solide seront nécessaires pour l'atteinte de nos objectifs.

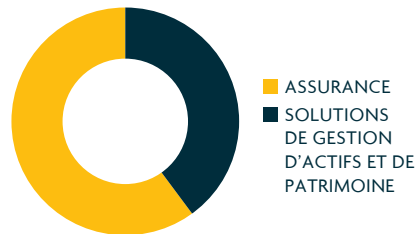


Points saillants financiers

BÉNÉFICE NET SOUS-JACENT PAR ORGANISATION POUR 2016 ^{1,2,3}



BÉNÉFICE NET SOUS-JACENT PAR TYPE DE PRODUIT POUR 2016 ^{1,2}



903 milliards \$

ACTIF GÉRÉ^{1,2}

Notre présence sur les marchés



¹ Tous les chiffres sont arrêtés au 31 décembre 2016.

² Le bénéfice net sous-jacent, le rendement des capitaux propres sous-jacent, le bénéfice par action sous-jacent et l'actif géré qui sont indiqués aux pages 1 à 8 de notre Rapport annuel représentent des mesures non définies par les IFRS (International Financial Reporting Standard). Pour plus de renseignements, consulter la rubrique «Mesures non définies par les IFRS» dans le Rapport de gestion 2016 de la Compagnie.

³ Bénéfice net déclaré par organisation pour 2016 : FSL Canada, 35 %; FSL États-Unis, 19 %; Gestion d'actif FSL, 27 %; FSL Asie, 12 %; FSL Royaume-Uni, 7 %; à l'exclusion des résultats des Services de soutien généraux.

NOTRE STRATÉGIE EN MATIÈRE DE DURABILITÉ

La stratégie de la Financière Sun Life en matière de durabilité, centrée sur une vision qui consiste à bâtir des collectivités saines et durables pour la vie, est une stratégie clé pour la Compagnie, essentielle à sa réussite globale.

Nous définissons la durabilité comme la volonté d'assumer la responsabilité des conséquences, des risques et des possibilités qui découlent de nos activités, sur le plan social, environnemental, économique et de la gouvernance, de manière à ce que nous puissions continuer d'offrir de la valeur à nos clients, à nos employés, à nos actionnaires et aux collectivités à long terme.

Bien que des programmes axés sur la durabilité aient été mis en place depuis plusieurs années, en 2014, le conseil d'administration a approuvé la mise en place d'une stratégie en matière de durabilité à l'échelle de la Compagnie. La stratégie met l'accent sur quatre piliers pour chacun desquels nous continuons de renforcer notre engagement et nos pratiques : résilience de notre organisation, responsabilité environnementale, mieux-être de la collectivité, gouvernance et gestion des risques. Nos sujets prioritaires, inspirés des commentaires de nos parties prenantes (voir pages 13 et 14), s'intègrent à ces quatre piliers.

Une stratégie qui cadre avec nos objectifs d'affaires et les idées des parties prenantes

Notre stratégie en matière de durabilité repose sur les idées de nos parties prenantes à l'interne et à l'externe, et elle s'aligne sur nos objectifs d'affaires et nos quatre piliers de croissance (voir page 8) qui ont guidé notre Compagnie depuis les dernières années. Avec une stratégie en matière de durabilité cohésive, nous pouvons nous concentrer sur nos diverses initiatives à l'échelle mondiale, les coordonner et les mener à terme, gagner l'adhésion de la haute direction et promouvoir le développement de programmes ciblés qui ont un lien direct avec notre stratégie d'affaires.

«Notre approche en matière de durabilité permet à la Financière Sun Life de se distinguer. En adoptant une stratégie claire, nous aidons l'organisation à être plus résiliente, nous prenons la responsabilité de notre empreinte sur l'environnement, nous rendons les collectivités plus solides et nous montrons nos solides capacités en matière de gouvernance et de gestion du risque, qui serviront notre organisation et nos clients pour longtemps. Nous continuons d'intégrer cette approche de la durabilité à notre culture et à l'ensemble de nos secteurs d'activité, en sachant qu'elle est un élément moteur de notre succès à long terme.»



MELISSA J. KENNEDY

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

NOTRE STRATÉGIE EN MATIÈRE DE DURABILITÉ

Les quatre piliers de notre stratégie en matière de durabilité :



RÉSILIENCE DE NOTRE ORGANISATION

Nous croyons qu'en plaçant le client au centre de tout ce que nous faisons et en apportant un soutien à nos talents et à notre culture, nous créons une organisation résiliente tournée vers l'avenir et faite pour durer.



RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Nous sommes responsables des conséquences sur l'environnement de nos activités. C'est pourquoi nous prenons plus de 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 créer un environnement favorable pour nos clients, nos employés, nos conseillers et nos actionnaires.



GOVERNANCE ET GESTION DES RISQUES

Une organisation bien gérée contribue à l'établissement d'une plateforme d'exploitation stable et durable pour la Compagnie et nous permet de respecter nos engagements envers les parties prenantes. La gestion proactive des risques et l'établissement d'une culture de gestion des risques sont essentiels pour assurer notre succès à long terme.

ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

Nous encourageons la participation de nos parties prenantes de plusieurs façons. Nous favorisons un dialogue ouvert et constructif, qui nous aide à nouer des liens solides et à comprendre les besoins, les attentes et les préoccupations en constante évolution des diverses parties. À terme, cela nous aide à améliorer continuellement nos activités et à répondre aux vraies questions.

Nos principales parties prenantes, énumérées ci-dessous, sont celles qui, selon nous, ont un intérêt direct ou indirect dans nos activités ou qui peuvent avoir une influence sur nos activités ou en subir les conséquences.

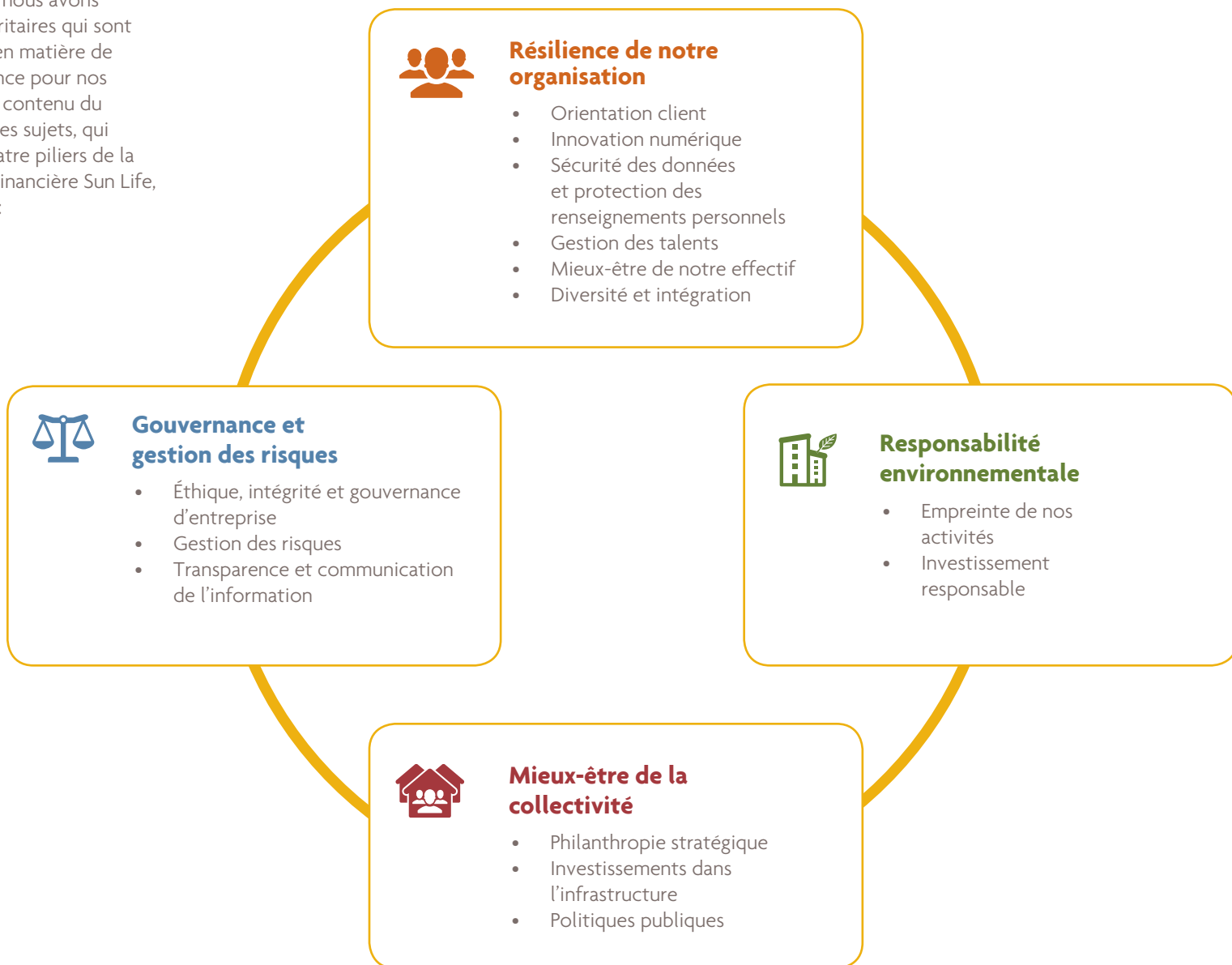


PARTIES PRENANTES	MÉTHODES D'ENGAGEMENT
Clients	<ul style="list-style-type: none"> • Sondages sur l'expérience de la clientèle • Groupes de discussion • Feed-back des clients (en personne, courriel, médias sociaux, centre d'appels) • Études de marché/sondages • Gestion des demandes de règlement • Traitement des plaintes
Employés et conseillers	<ul style="list-style-type: none"> • Sondage bisannuel sur l'engagement des employés à l'échelle mondiale • Activités de formation et de perfectionnement • Médias sociaux internes et forums en ligne • Réunions avec les gestionnaires, y compris les évaluations du rendement • Réunions d'employés avec la haute direction • Ligne éthique des employés
Actionnaires, investisseurs, analystes ESG	<ul style="list-style-type: none"> • Journées de l'investisseur • Assemblées annuelles • Conférences téléphoniques sur les résultats trimestriels, webdiffusions, conférences • Réunions avec les groupes d'investisseurs • Sondages

PARTIES PRENANTES	MÉTHODES D'ENGAGEMENT
Organismes et membres communautaires	<ul style="list-style-type: none"> • Travail de proximité auprès des collectivités • Commandites • Dons et bénévolat des employés et des conseillers • Affiliations • Consultations/réunions auprès des organismes communautaires
Administration, organismes de réglementation, ONG, associations professionnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Échanges constants • Participation aux processus de consultation • Participation aux conférences, événements, congrès • Affiliation à des associations professionnelles
Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> • Demandes de soumission à l'intention des fournisseurs • Réunions et mises au point à intervalles réguliers • Gestion continue des relations • Évaluation des risques liés aux fournisseurs • Programme Diversité des fournisseurs
Médias	<ul style="list-style-type: none"> • Points de presse et entretiens • Communiqués de presse • Téléphone, courriel et médias sociaux

SUJETS PRIORITAIRES

Grâce à un processus lié à la pertinence, nous avons recensé, ordonné et validé 14 sujets prioritaires qui sont les plus pertinents pour notre stratégie en matière de durabilité, compte tenu de leur importance pour nos parties prenantes et notre entreprise. Le contenu du présent rapport est organisé autour de ces sujets, qui sont mis en correspondance avec les quatre piliers de la stratégie en matière de durabilité de la Financière Sun Life, comme le montre le schéma ci-dessous :



SUJETS PRIORITAIRES

Processus lié à la pertinence

Les principales étapes de notre processus lié à la pertinence sont les suivantes :

- Nous sommes à l'écoute des parties prenantes externes tout au long de l'année par différents moyens (voir page 12).
- Nous consultons nos partenaires à l'interne, y compris le CID.
- Nous étudions les tendances dans l'industrie en matière de durabilité.
- Nous utilisons les cadres de présentation de l'information à l'échelle internationale, notamment le cadre GRI.
- Nous cherchons à obtenir du feed-back concernant nos rapports sur la durabilité précédents.
- Nous adhérons à l'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE IF), au Council for Clean Capitalism, aux Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies et aux programmes de l'organisme Sustainable Waterloo Region.

En 2016, nous avons continué de nous appuyer sur les commentaires reçus lors d'une table ronde sur la durabilité, rassemblant diverses parties prenantes, qui a été organisée en 2015 par une tierce partie. Cet exercice visait à nous assurer que nous nous engageons et communiquons de l'information sur les questions les plus susceptibles d'influer sur les évaluations et les décisions des parties prenantes. Diverses parties prenantes internes et externes ont participé à cette table ronde : clients, employés et conseillers, investisseurs, actionnaires, gouvernements, groupes de revendication, associations de l'industrie, groupes de réflexion sur la durabilité, groupes non gouvernementaux, groupes d'intérêts communautaires et représentants d'universités.

Durant la séance, nous avons dégagé un grand nombre de sujets liés à la durabilité et en avons discuté. Les participants ont procédé à un vote confidentiel pour indiquer si le sujet avait une incidence (favorable ou défavorable) sur la collectivité ou l'organisation qu'ils représentaient, et si la Financière Sun Life avait le pouvoir d'influer sur le sujet en question. Les résultats de cet exercice ont été présentés à notre CID qui a étudié les différents sujets en tenant compte des commentaires des parties prenantes.

Même si ces étapes du processus lié à la pertinence sont utiles, nous reconnaissons que nous pouvons encore développer le processus de participation des parties prenantes et rattacher à notre stratégie en matière de durabilité ce qui ressort de l'engagement des parties prenantes, plus souvent et d'une manière plus systématique.



RÉSILIENCE DE NOTRE ORGANISATION

Notre ambition consiste à être parmi les meilleures compagnies d'assurance et de gestion d'actifs du monde. Nous voulons former une organisation concurrentielle, résiliente et tournée vers l'avenir.

Pour atteindre cet objectif, nous nous appliquons à comprendre les besoins des clients et à leur offrir la meilleure expérience à nos principaux points de contact partout dans le monde. Nous savons que nos employés en sont les principaux artisans, c'est pourquoi nous nous efforçons de créer la meilleure équipe possible pour aujourd'hui et demain en développant et en gérant efficacement nos talents, en soutenant le mieux-être de nos employés et en appuyant le développement d'une culture qui est axée sur la performance et qui favorise l'intégration.

DANS CETTE SECTION

- 1 Orientation client
- 2 Innovation numérique
- 3 Sécurité des données et protection des renseignements personnels
- 4 Gestion des talents
- 5 Bien-être de notre effectif
- 6 Diversité et intégration

ORIENTATION CLIENT



Pourquoi c'est important

Nos clients sont au centre de tout ce que nous faisons. Nous croyons qu'en mettant l'accent sans cesse sur nos clients, ils feront davantage affaire avec nous, ils resteront plus longtemps avec nous et ils nous recommanderont davantage à leurs amis et à leur famille.

Notre approche

Nous nous sommes toujours efforcés d'offrir le meilleur service à nos clients, mais notre stratégie vise désormais à intensifier ces efforts dans l'ensemble de nos activités. Nous rehaussons notre orientation client et notre approche dans le cadre de notre stratégie axée sur le client. Pour ce faire, nous veillerons à améliorer encore l'expérience client dans trois domaines clés :

- 1. Faire en sorte qu'il soit plus facile de faire affaire avec nous** – en simplifiant les processus et en utilisant un langage clair dans nos documents, par exemple
- 2. Communiquer de façon proactive avec les clients** – c'est-à-dire communiquer davantage avec eux
- 3. Offrir une meilleure résolution des problèmes** – au moment où ils se présentent

En nous appliquant dans ces trois domaines, nous créerons de bonnes conditions pour susciter un lien émotionnel fort avec notre marque. Il y a encore beaucoup à faire dans chacun de ces domaines, mais nous avançons. La responsabilité de l'expérience client à la Financière Sun Life est partagée par tous les secteurs.



Nos progrès en 2016

Communication proactive

Nous nous efforçons de développer les pratiques de consultation de nos groupes de conseillers. C'est un élément essentiel de notre stratégie axée sur le client. Cela implique de nouer des liens plus solides en s'engageant plus activement auprès de nos clients et en leur offrant d'une manière proactive des solutions qui les mettront sur la voie de la sécurité financière et du mieux-être. Voici quelques exemples pour 2016 :

- Aux États-Unis, nous avons accru la communication proactive avec les clients au moyen de centaines de réunions en personne supplémentaires.
- Nous avons produit des vidéos dans lesquelles les clients témoignent de leur histoire et de la manière dont ils ont su vaincre leur invalidité et renouer avec les bienfaits du travail.
- Nous avons invité nos clients employeurs à participer à des forums numériques pour discuter des principaux enjeux auxquels ils font face, comme les tendances en ce qui a trait au remboursement des frais médicaux très coûteux, les problèmes liés à la santé mentale au travail et les conséquences que les politiques peuvent avoir sur les garanties.
- Nous avons offert à nos clients 48 000 consultations en personne et en ligne pour l'adhésion aux programmes d'avantages sociaux.

48 000

consultations offertes à nos clients, en personne et en ligne pour l'adhésion aux programmes d'avantages sociaux



Faire en sorte qu'il soit plus facile de faire affaire avec nous

Cette année, nous avons apporté d'importants changements au niveau de la tarification des produits d'assurance individuels et nous avons amélioré nos produits et nos services pour en faciliter l'accès. En voici quelques exemples :

- Au Canada, nous avons apporté à nos critères de tarification les changements les plus complets de l'industrie depuis plus de dix ans, rendant ainsi l'accès aux produits d'assurance plus facile et plus pratique. Nous n'exigeons plus que les clients se soumettent à des analyses buccales, des analyses d'urine avec test d'anticorps au VIH, des électrocardiogrammes ou des examens médicaux. Nous proposons aussi une couverture d'assurance-vie de plus de 3 millions de dollars pour les personnes atteintes du VIH – procurant ainsi le montant d'assurance le plus élevé à un éventail d'âges le plus large au pays (20 ans et plus) – 50 % plus d'assurance que notre plus proche concurrent.
- Aux États-Unis, nous avons amélioré l'établissement des nouveaux régimes de garanties collectives – simplifiant ainsi la transition des clients vers la Sun Life. Au chapitre de l'assurance invalidité de courte durée, nous avons lancé un projet pilote visant l'utilisation de la modélisation prédictive dans le traitement des demandes de règlement, qui permettra d'accélérer le remboursement dans près de la moitié des cas.
- Aux Philippines, nous avons lancé **Sun Fit and Well**, un produit complet d'assurance vie et maladie, pour répondre aux préoccupations des clients au sujet de leur santé et du manque de préparation financière en cas de maladie grave. Premier produit du genre sur le marché, il encourage le mieux-être et la prévention, et offre une couverture complète pour 114 maladies graves, du diagnostic au traitement en passant par la réadaptation.
- Dans le cadre d'un projet pilote à Hong Kong, nous offrons aux clients diabétiques la possibilité de payer le taux de prime standard pour l'assurance-vie (en temps normal, ils paient des primes plus élevées) à condition qu'ils visitent des cliniques de diabétologie de façon suivie et qu'ils gèrent bien leur état depuis au moins deux ans.

Nous avons aussi continué d'innover en nous servant des technologies pour aider nos clients à obtenir plus facilement les services dont ils ont besoin. Voir la page 19 pour plus de renseignements.

En 2016, nous avons aussi lancé une initiative de langage clair au Canada. Nous avons passé en revue et réécrit les documents destinés aux clients en appliquant des principes de communication claire. Nous mettrons ce travail à profit dans les autres régions également. Pour mener à bien cette tâche, nous avons formé une équipe-conseil et un comité consultatif sur le langage clair.

**Une
couverture
d'assurance-vie
à l'avant-garde de
l'industrie**
lancée par la Financière
Sun Life pour les personnes
atteintes du VIH



Résolution des problèmes

Dans tous les pays, nous avons mis en place des processus pour le traitement des plaintes et des problèmes. Par exemple, au Canada, nous avons mis en place un processus en quatre étapes jusqu'à l'acheminement de la plainte au Bureau de l'ombudsman de la Compagnie. 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 24 heures.

Nous prenons des mesures pour améliorer la résolution des problèmes en tenant compte des commentaires des clients. En 2016, nous avons réuni nos équipes responsables de la résolution des problèmes pour échanger des meilleures pratiques et nous avons créé des outils d'établissement de rapports qui nous permettent de mieux mesurer les indicateurs clés de rendement et d'en faire davantage le suivi. Notre équipe de défense des intérêts de la clientèle, formée récemment, travaille avec toutes les équipes responsables de la résolution des problèmes et veille à améliorer l'expérience de nos clients en ce qui a trait à la résolution des problèmes. En mettant à profit nos outils et nos processus d'amélioration continue à l'interne, cette équipe travaille à établir un cadre qui permettra à la Financière Sun Life de se distinguer des autres dans sa manière de régler les problèmes des clients : en faisant de chaque problème une occasion d'apprendre et de s'améliorer.

Mesurer l'expérience client

Nous continuons d'évaluer les progrès accomplis en ce qui a trait à l'expérience client en utilisant plusieurs méthodes, dont le Net Promoter Score¹, méthodologie reconnue mondialement qui évalue régulièrement le niveau de fidélité de nos clients à l'égard de la Sun Life. En marge du Net Promoter Score, nous avons développé un indicateur d'ensemble de la qualité de la prestation de nos services que nous appelons l'**indice de fidélité de la clientèle**. Cet outil développé à l'interne utilise les évaluations des clients provenant des diverses dimensions de notre service à la clientèle. Le Net Promoter Score et l'indice de fidélité de la clientèle servent tous les deux de facteurs d'évaluation du rendement dans notre programme annuel d'attribution de gratifications des employés.

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

INNOVATION NUMÉRIQUE



Pourquoi c'est important

Dans un monde mené par le numérique, l'innovation et la satisfaction de la clientèle sont intimement liées. Les points de contact numériques changent la façon dont les gens recherchent, achètent et gèrent leurs solutions d'assurance et de gestion de patrimoine. Nos capacités numériques sont donc d'une importance capitale, non seulement pour répondre aux préférences et aux besoins changeants de nos clients, mais aussi pour augmenter notre rendement et notre efficacité.

Notre approche

Nous avons beaucoup investi dans le volet numérique de notre modèle d'affaires pour consolider notre position de chef de file et mener à bien notre mission qui consiste à aider les clients à atteindre la sécurité financière et le mieux-être à toutes les étapes de leur vie. Nos stratégies dans ce domaine sont notamment les suivantes :

- Concevoir de nouveaux produits et services qui sont pertinents, utiles et facilement accessibles pour les clients, et qui répondent à des besoins non comblés.
- Consolider les capacités numériques et la confiance des employés pour nous permettre d'être plus mobiles, audacieux et rapides.
- Numériser les processus actuels et améliorer notre infrastructure technologique, pour créer une plateforme technologique plus résiliente et moderne.
- Mettre à profit nos propres centres d'innovation. Tirer parti des relations que nous entretenons avec des organisations externes pour profiter de leur expertise et de la communauté des entreprises en démarrage, pour étendre et faire avancer plus rapidement notre programme d'innovation numérique.

Plusieurs équipes collaborent au programme d'innovation numérique de la Financière Sun Life, notamment les équipes responsables des TI, de la marque de l'entreprise à l'échelle mondiale et du marketing numérique, ainsi que chaque division. Chaque division dirige sa propre stratégie numérique, afin de mieux répondre aux besoins de ses clients et de ses équipes.



Nos progrès en 2016

Applications et outils numériques

- **Application ma Sun Life mobile :** Nous avons amélioré notre application ma Sun Life mobile, qui figure parmi les applications les mieux notées dans l'industrie de l'assurance au Canada. Les clients peuvent désormais utiliser l'application ma Sun Life mobile et l'appareil photo de leur téléphone intelligent pour prendre leurs reçus en photo et présenter des demandes de règlement, voir le solde de leurs comptes liés aux fonds distincts et aux fonds communs de placement, et trouver les coordonnées de 80 000 fournisseurs de soins de santé évalués par les clients de la Sun Life.
- **MAX – mon argent @u travail :** Notre nouvel outil numérique révolutionne la manière dont les promoteurs de régimes canadiens invitent les participants des régimes à s'inscrire (ou à se réinscrire) à leur régime d'épargne-retraite au travail, au moyen d'une seule manœuvre sur leur appareil mobile.



- **Programme Concierge numérique :** Ce programme nous permet d'offrir aux participants des régimes collectifs et des régimes Continuité des expériences client personnalisées et en temps opportun. Premier outil de prise de décisions en temps réel dans l'industrie de l'assurance, le concierge numérique de la Financière Sun Life tire parti des mégadonnées et de l'analytique avancée de façon pertinente et personnalisée pour aider les clients à retirer plus de valeur des régimes de garanties collectives et de retraite.
- **Application mobile aux É.-U. :** Nos clients des États-Unis peuvent utiliser notre application ma Sun Life mobile pour trouver des dentistes dans le réseau de fournisseurs de soins dentaires de la Sun Life.
- **Nouveautés numériques en Asie :** Aux Philippines, nous avons lancé la première application mobile du genre dans le secteur de l'assurance et elle a été téléchargée plus de 60 000 fois au cours des quatre premiers mois. En Malaisie, nous avons introduit la première solution complète en ligne qui guide les clients de la demande de tarification jusqu'au paiement.
- **Solutions santé numérique :** Ce nouveau secteur réunira les capacités de pointe en matière de technologies numériques et de santé de la Financière Sun Life et celles d'acteurs de premier plan dans le domaine des soins de santé au Canada pour aider les gens à :
 - trouver de nouvelles et de meilleures façons d'accéder aux produits et aux services en soins de santé;
 - agir en faisant des choix santé pour atteindre leurs objectifs de mieux-être;
 - mieux gérer les maladies chroniques grâce aux technologies et aux connaissances.

En novembre 2016, la Financière Sun Life a obtenu le résultat global le plus élevé dans le classement de Forrester Research **Canadian Life Insurance Digital Sales Functionality Benchmark**. Forrester Research a évalué dans quelle mesure les plus importantes compagnies d'assurance-vie canadiennes utilisent les points de contact numériques (ordinateurs, tablettes et appareils mobiles) pour réaliser de nouvelles affaires. Le résultat de 75 %, obtenu par la Financière Sun Life, dépasse le résultat moyen de l'industrie, qui est de 47 %.

La Sun Life a obtenu le
**résultat global
le plus élevé**

dans le classement de Forrester
Research Canadian Life Insurance
Digital Sales Functionality
Benchmark.

POINT SAILLANT

Coups de pouce personnalisés et proactifs qui aident les clients à passer à l'action

Au Canada, le concierge numérique permet à la Financière Sun Life d'inciter les clients à passer à l'action d'une manière plus proactive, en suscitant leur intérêt et en les poussant à agir pour leur mieux-être. Le concierge numérique se sert des données, de l'analytique et des technologies de prise de décisions pour aider les clients à résoudre des problèmes et à mieux apprécier leurs programmes collectifs en diffusant des Idées brillantes.

Les Idées brillantes sont présentées au client et elles sont reliées à des actions pertinentes et concrètes. Par exemple, le concierge numérique aide les nouveaux participants des Régimes collectifs de retraite à adhérer à leurs régimes étape par étape et à comprendre toutes les caractéristiques des régimes. Depuis leur lancement, les Idées brillantes ont atteint 1,4 million de clients et notre centre d'appels montre que ces messages ont un effet «transformationnel», car ils ont considérablement amélioré la qualité de nos conversations ainsi que notre capacité à aider les clients à prendre les mesures nécessaires en vue d'atteindre la sécurité financière à toutes les étapes de leur vie.





Collaborer pour accroître nos capacités numériques

Pour aider la Financière Sun Life à se placer à la tête de l'industrie de l'assurance en matière d'innovation et pour offrir rapidement des solutions numériques à nos clients, nous avons fait équipe avec plusieurs partenaires en 2016 :

- La Financière Sun Life a annoncé qu'elle s'associait au plus important centre d'innovation d'Amérique du Nord – le **MaRS Discovery District** de Toronto. Cette entente nous offre des occasions uniques d'échanger des idées et de collaborer avec des entreprises en démarrage qui appliquent les technologies aux finances et à la santé, en vue d'élaborer des solutions de pointe qui aideront nos clients à gérer leurs finances, leur santé et leur mieux-être.
- La Financière Sun Life est la première compagnie d'assurance du Canada à établir un partenariat avec le **Plug and Play Tech Center**, une entreprise américaine offrant des programmes d'accélération qui consistent à jumeler les meilleures entreprises en démarrage à l'échelle internationale avec des sociétés et des investisseurs.
- Aux Philippines, nous avons collaboré avec **Voyager Innovations**, qui se spécialise dans l'innovation numérique et qui est une division de la principale compagnie de téléphone du pays, PLDT, ainsi qu'avec son fournisseur de services mobiles, Smart Communications, Inc., pour développer des services de technologie financière pour les marchés émergents, à commencer par les Philippines.

POINT SAILLANT

Des idées brillantes tout droit sorties des laboratoires de technologies numériques

Laboratoires de technologies numériques

Pour mener à bien sa transformation numérique, la Sun Life possède quatre laboratoires de technologies numériques : en Inde, à Waterloo, à Montréal et à Toronto. Les équipes des TI et les dirigeants qui participent à ces laboratoires élaborent de nouvelles façons d'améliorer l'expérience client et les testent.

Laboratoire de pensée design

Le nouveau laboratoire de pensée design (Design Thinking) de la Financière Sun Life axé sur le client vient aider les laboratoires de technologies numériques. Il utilise une méthodologie reconnue dans l'industrie pour donner de l'information relative aux expériences numériques et à la direction des projets. La pensée design intègre les besoins des clients, les objectifs d'affaires et les capacités technologiques dans des «sprints» de courte durée durant lesquels de nouvelles idées numériques sont testées avec des clients au début du projet, puis peaufinées pour devenir des expériences remarquables.

«De plus en plus de clients utilisent les services mobiles pour communiquer avec nous et ils veulent de meilleurs outils pour gérer leur santé et leur mieux-être. Notre transformation numérique vise à répondre à ces besoins et à nous adapter à la manière dont nos clients veulent nouer des liens avec nous.»

Alice Thomas, première directrice des technologies numériques



SÉCURITÉ DES DONNÉES ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS



Pourquoi c'est important

Nos activités dépendent de notre capacité à protéger adéquatement les renseignements personnels de nos clients, de nos employés et de nos autres partenaires.

Notre approche

Nous utilisons des pratiques, des processus et des outils, et y investissons sans cesse, pour protéger nos réseaux et la confidentialité des renseignements de nos clients.

À la Financière Sun Life, la sécurité repose sur un ensemble de personnes, de processus et de technologies qui concourent à assurer la protection des renseignements des clients. Chaque année, les employés suivent une formation qui les sensibilise à la nécessité d'utiliser les technologies de manière responsable.

Notre **Engagement à l'égard de la protection des renseignements personnels** énonce une série de principes auxquels adhèrent nos organisations à l'échelle mondiale pour nous aider à assurer la confidentialité des renseignements personnels que nos clients nous fournissent. Dans certains pays où nous exerçons nos activités, des règles ou des principes directeurs plus détaillés, tenant compte des exigences réglementaires locales, complètent cet engagement. Tous les employés reçoivent une formation sur les lois relatives à la protection des renseignements personnels et sur l'importance de protéger les renseignements confidentiels des clients.

Le comité de contrôle de la conformité et de gestion du risque opérationnel se charge pour la haute direction de la surveillance et lui fournit des conseils concernant les risques opérationnels auxquels la Compagnie est exposée, y compris en ce qui a trait à la sécurité des données organisationnelles et à la protection des renseignements personnels. Notre premier directeur de la sécurité informatique, qui relève du premier directeur des technologies de l'information, gère notre programme de protection des données. Notre premier directeur de la protection des renseignements personnels, qui relève du vice-président principal et directeur juridique général, Financière Sun Life Canada est responsable de la protection des renseignements personnels à l'échelle mondiale, et nous avons des responsables de la protection des renseignements personnels dans chaque région où nous exerçons nos activités.



Nos progrès en 2016

- Nous avons continué d'investir dans la technologie et la cybersécurité pour être prêts à répondre aux nouveaux risques liés à la sécurité de l'information et au respect de la vie privée.
- Notre équipe de la sécurité informatique a pris des mesures supplémentaires pour aider la Compagnie à créer une infrastructure de données plus sécurisée et résistante aux attaques. L'équipe a continué également de sensibiliser et d'informer les employés sur la sécurité en utilisant divers supports : articles, présentations et courriels.
- Dans le cadre de nos activités à l'échelle mondiale, nous n'avons reçu aucune plainte fondée de la part des organismes de réglementation concernant des manquements à la protection des renseignements personnels des clients ou concernant la perte de données de clients.
- Pour la septième année d'affilée, les Canadiens ont choisi la Financière Sun Life dans la catégorie Compagnie d'assurance-vie dans le cadre du sondage **Marque de confiance^{MD}** de Sélection du Reader's Digest pour 2016.



Pourquoi c'est important

Avec un effectif mondial de 132 765 personnes, constitué de 32 900 employés et de 99 865 conseillers, il est primordial pour le succès de la Compagnie de gérer et de motiver nos employés d'une manière stratégique. Nous croyons que plus nos employés sont engagés, plus ils sont productifs et passionnés par ce qu'ils font et meilleurs seront les résultats pour nos clients et nos autres parties prenantes.

Notre approche

Nous devons impérativement attirer, développer et conserver des talents qui comprennent la plateforme commerciale durable à long terme de la Compagnie et qui s'engagent à l'améliorer. 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 gagnante 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.

Comme notre environnement de travail est complexe et qu'il évolue sans cesse, nous donnons à nos employés les moyens de relever ce défi en leur offrant des possibilités de développement à tous les niveaux de l'organisation. En participant aux frais d'études et en mettant à la disposition des employés un portail de formation en ligne contenant plus de 10 000 modules de formation, nous avons à cœur de bâtir la meilleure équipe possible pour aujourd'hui et demain. Nous reconnaissons le rôle important que jouent nos gestionnaires lorsqu'ils recrutent des talents, c'est pourquoi nous mettons l'accent sur le développement du leadership : des gestionnaires débutants aux plus expérimentés.

Nous favorisons le dialogue ouvert et constructif avec nos employés et cherchons à obtenir leur point de vue en utilisant diverses méthodes (voir page 12). Tous les deux ans, nous faisons appel à une société externe pour effectuer notre sondage sur l'engagement des employés à l'échelle mondiale. Ce sondage permet de mesurer le niveau d'engagement et de motivation des employés au sein de la Compagnie.

EFFECTIF MONDIAL DE

132 765

PERSONNES

PLUS DE 10 000

OPTIONS D'APPRENTISSAGE SUR NOTRE
PORTAIL DE FORMATION EN LIGNE

40 MILLIONS \$

INVESTIS DANS LA FORMATION ET
LE PERFECTIONNEMENT



Nos progrès en 2016

Engagement des employés

En 2016, plus de 86 % des employés ont participé au **Sondage sur l'engagement des employés à l'échelle mondiale**. Nous avons changé notre méthode de sondage pour obtenir une vision plus large et plus approfondie de l'engagement, afin de nous aider à relever encore la barre de notre culture axée sur la performance et à planifier des actions ciblées.

85 % Taux d'engagement des employés¹

88 % Employés qui sont fiers de travailler à la Sun Life

- Les possibilités d'amélioration indiquées sont notamment les suivantes : amélioration de la gestion de la productivité en utilisant la **méthode de gestion de l'Approche éclairée** de la Financière Sun Life, augmenter la formation et le perfectionnement en utilisant des programmes de formation par la pratique et formelle, augmenter la diversité des programmes de reconnaissance des employés.

Comme avec les sondages précédents, gestionnaires et employés ont travaillé ensemble pour réfléchir aux questions soulevées dans le cadre du sondage et élaborer des plans d'action qui correspondent aux suggestions émises dans chaque secteur. Nos employés nous ont dit également qu'ils appréciaient le fait de pouvoir donner du feed-back et participer directement à l'élaboration des plans d'action et avoir ainsi une incidence directe sur l'entreprise et leur croissance personnelle.

Nous voyons le taux élevé d'engagement des employés comme un moyen de réduire la rotation du personnel, c'est pourquoi nous sommes satisfaits de notre taux de rotation global, qui est de 10,4 % en 2016 et qui continue de descendre; la durée de service moyenne étant de 8,5 ans².

- Pour une quatrième fois d'affilée, les résultats du sondage concernant l'engagement des employés ont augmenté. Ces résultats ont dépassé les données comparatives externes pour les institutions financières internationales et ils sont comparables aux résultats des entreprises internationales les plus performantes. Nous pouvons en déduire que nos efforts soutenus pour créer une expérience positive et gratifiante pour les employés fonctionnent.
- Les employés ont noté les points forts suivants : possibilités de carrière, confiance en l'avenir, efforts soutenus en matière de durabilité, définition claire des responsabilités et lien entre tous ces éléments et les priorités de l'entreprise.

INDICATEURS CLÉS DE RENDEMENT	2014	2015	2016
Rotation du personnel ²	10,6 %	10,6 %	10,4 %
Nombre moyen d'années de service	8,2 ans	8,2 ans	8,5 ans

¹ Notre sondage sur l'engagement à l'échelle mondiale a lieu tous les deux ans. Aucun sondage n'a été réalisé en 2015.

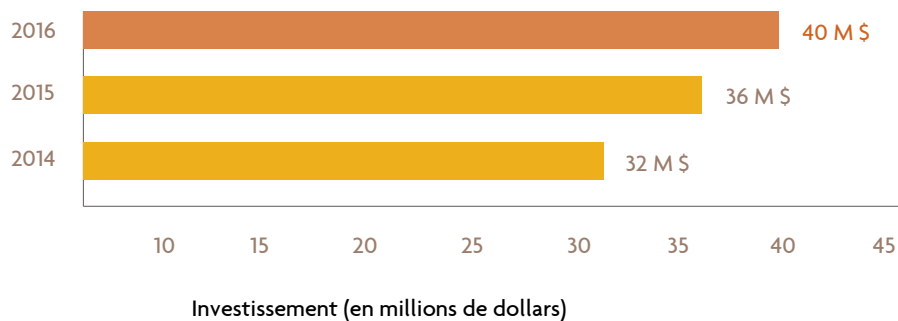
² Le taux de rotation correspond au taux de départs volontaires. Le taux de rotation indiqué dans le Rapport sur la durabilité 2014 de la Financière Sun Life inc. correspondait au taux de rotation total. Le taux de rotation de 2014 indiqué ci-dessus correspond au taux de départs volontaires.



Formation et perfectionnement

En 2016, nous avons investi plus de 40 millions de dollars pour la formation et le perfectionnement des employés de la Sun Life à l'échelle mondiale, car nous voulons bâtir les meilleures équipes et conserver un solide bassin de talents dans un marché du travail compétitif. Un cabinet spécialisé a été chargé l'année dernière de passer en revue et de comparer nos pratiques en matière de formation et de perfectionnement, et les résultats montrent que nos pratiques figurent parmi les meilleures.

INVESTISSEMENT TOTAL DANS LA FORMATION ET LE PERFECTIONNEMENT



Développement du leadership

Au cours des dernières années, nous avons beaucoup investi dans le développement du leadership, en créant un ensemble de programmes personnalisés pour créer une équipe de dirigeants solides et efficaces. En 2016, la participation à ces programmes a continué d'augmenter, notamment pour les programmes suivants :

- **Propulser la performance (Advancing High Performance)** : Il s'agit d'un programme d'apprentissage par la pratique, en immersion, qui s'adresse aux gestionnaires de personnel et qui vise à affiner les compétences en leadership et à adopter une mentalité et des comportements qui font progresser notre culture axée sur la performance. Depuis sa création, 35 % de nos gestionnaires de personnel ont suivi le programme; nous visons un taux de participation de 65 % d'ici 2018. Ce programme a reçu le prix **Excellence in Practice** de l'Association for Talent Development en 2016.

- **Approche pratique de l'encadrement (Coaching for Great Work)** : Nous avons lancé ce programme au Canada en 2015 à titre d'essai, pour répondre aux demandes qui nous avaient été faites concernant un programme d'encadrement à l'interne. Plus de 110 personnes ont participé au programme en 2016.
- **Évaluation de sources multiples** : L'évaluation de sources multiples fournit aux cadres intermédiaires et aux cadres supérieurs de la Financière Sun Life du feedback à divers niveaux (personnes gérées, collègues et gestionnaires), ce qui leur permet de mieux se connaître, d'affiner leurs compétences en leadership et d'élaborer des plans de perfectionnement. Depuis sa mise en place, 414 gestionnaires ont participé au programme, dont 135 en 2016.

L'année dernière, nous avons uniformisé notre méthode d'évaluation afin de mieux mesurer l'efficacité des divers programmes de développement du leadership. Quarante-huit pour cent des participants ont indiqué qu'ils étaient satisfaits du programme qu'ils avaient suivi.





Perfectionnement des employés

Chaque année, tous les employés doivent suivre un programme de formations obligatoires traitant de divers sujets. De plus, les équipes organisent des formations-midis, des ateliers et des webinaires pour tenir les employés informés des nouvelles façons de faire et des changements que nous apportons pour améliorer l'expérience client.

Près de 19 000 employés de la Financière Sun Life dans 10 pays différents ont accès à notre **Centre mondial de formation (CMF)**, un portail de formation en ligne complet qui comprend des cours non obligatoires, des simulations, de l'information sur les compétences, des guides, des tests de préparation aux examens, des possibilités d'encadrement, des aide-mémoire, des vidéos et plus encore. En 2016 :

- 26 % des employés admissibles ont suivi des cours non obligatoires dans le CMF;
- et chaque dollar que la Sun Life investit dans les modules de formation en ligne (obligatoires) du CMF vaut 8 \$ en termes de gains de productivité et d'économies (en 2015, le gain était seulement de 3 \$).

1 \$ investi dans les formations en ligne obligatoires

vaut **8 \$**

Compte tenu de la valeur démontrée du CMF, nous savons que nous avons encore du travail à faire pour inciter nos employés à l'utiliser davantage. En 2017, nous voulons le faire connaître davantage aux gestionnaires et aux employés, améliorer l'expérience en ligne pour en faciliter l'utilisation et en réorganiser le contenu pour se rapprocher des intérêts des employés.

Promotion à l'interne

En 2016, sept postes sur dix, à l'échelon de directeur ou à un échelon supérieur, ont été comblés à l'interne par des mutations latérales et des promotions. En misant sur le recrutement à l'interne, les employés ont plus de possibilités d'avancement de carrière et la Sun Life conserve plus d'employés qui ont un talent et un savoir-faire.

Investir dans la jeunesse

En 2016, la Financière Sun Life a encore une fois été reconnue comme l'un des **meilleurs employeurs pour les jeunes Canadiens**. Nos programmes innovateurs à l'intention des étudiants et des nouveaux diplômés sont des éléments clés qui nous démarquent. Pour attirer et conserver des jeunes talents, la Financière Sun Life :



- prend part à diverses initiatives axées sur les étudiants, en misant notamment sur le recrutement sur les campus et en offrant des possibilités travail-études et coopératifs ou des stages rémunérés.
- gère un **programme de rotation axé sur le développement du leadership**, lancé il y a six ans, pour offrir aux nouveaux diplômés la possibilité d'occuper trois rôles différents sur une période de trois ans. En 2016, nous avons amélioré le programme en ajoutant trois centres d'intérêt différents : les affaires, la gestion de placements/d'actifs et les technologies de l'information.
- dirige son propre **comité de réflexion sur la génération Y** qui aide à concevoir des produits, des technologies et des campagnes visant les clients actuels et futurs de la génération Y. Les participants, âgés de 20 à 36 ans, sont désignés par leurs équipes de direction. La participation au comité de réflexion permet de vivre une expérience unique de réseautage et de perfectionnement.

MIEUX-ÊTRE DE NOTRE EFFECTIF



Pourquoi c'est important

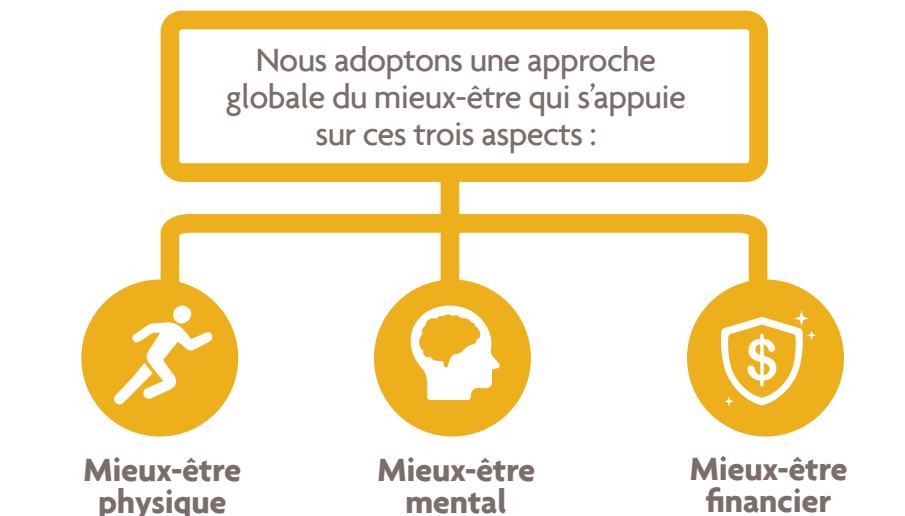
Du mieux-être de notre effectif dépend notre capacité d'offrir un service exceptionnel à nos clients, d'attirer et de conserver les meilleurs talents et de limiter l'absentéisme. Des études montrent qu'un employé en bonne santé est plus engagé, et le succès de notre culture axée sur la performance dépend fortement de cet engagement.

Notre approche

Nous regardons le mieux-être de notre effectif d'une manière globale, en mettant l'accent sur le mieux-être physique, mental et financier. Cette approche du mieux-être sur trois piliers nous aide à concevoir nos programmes, à établir des priorités et à intégrer le mieux-être à la culture de la Financière Sun Life.

Nous investissons dans un vaste éventail de programmes, de mesures incitatives et de services pour promouvoir le mieux-être physique, mental et financier de nos employés, et les aider à déterminer les risques pour la santé, prévenir les maladies graves et adopter des modes de vie plus sains. Nos programmes de garanties collectives, de retraite et d'épargne sont concurrentiels et nous offrons également par l'entremise d'un fournisseur externe des services de consultation et de soutien professionnels et confidentiels. Nous offrons en outre un horaire de travail souple qui aide les employés à concilier les exigences liées au travail et à leur vie personnelle.

Bien que chaque division soit responsable du mieux-être de son effectif, nous mettons à profit certaines initiatives locales et les étendons à l'ensemble de l'organisation. Au Canada et aux États-Unis, un réseau de plus de 225 ambassadeurs du mieux-être fait bénévolement la promotion des initiatives locales liées au mieux-être.



Ces ambassadeurs collaborent avec notre équipe responsable des programmes d'avantages sociaux et de mieux-être pour sensibiliser les employés à la question du mieux-être et pour les inciter à échanger sur le sujet.

Nos progrès en 2016



Mieux-être physique

Nous veillons constamment à la sécurité de nos employés, et nous avons mis en place plusieurs programmes pour y arriver, par exemple :

- **Séances d'encadrement** : En 2016, nous avons commencé à offrir des séances d'encadrement au Canada, un programme personnalisé axé sur la collaboration qui vise à aider les employés à améliorer leur santé physique. Les employés peuvent avoir jusqu'à quatre séances d'encadrement de 30 minutes chacune, par téléphone avec une infirmière autorisée.
- **Mois de la santé au travail** : En tant que fiers commanditaires du *Mois national de la santé au travail*[®] en 2016, nous avons fait la promotion d'un éventail d'activités relaxantes et stimulantes pour nos employés du Canada : yoga, groupes de marche, concours de recettes, collations saines et massages.
- **TravailFuté** : Nous poursuivons la mise en œuvre de TravailFuté et la transformation de nos espaces de bureaux afin d'offrir aux employés plus de facilité pour collaborer et une plus grande souplesse quant aux styles de travail.

Mieux-être mental

Nous avons mis en œuvre plusieurs initiatives en 2016 pour soutenir la santé mentale, par exemple :

- **Services de psychologues** : Au titre du programme de garanties collectives offert aux employés au Canada, nous avons augmenté considérablement la prestation maximale prévue pour les services de psychologues (de 1 500 \$ à 12 500 \$ pour l'option la plus complète).
- **Évaluation des risques pour la santé mentale** : En nous appuyant sur la Norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail et avec l'aide de spécialistes du milieu, nous avons procédé à une évaluation de la santé mentale de notre milieu de travail, en utilisant divers outils comme des sondages auprès des employés et des groupes de discussion. En 2017, nous allons nous servir des résultats pour prendre des mesures appropriées.

POINT SAILLANT

Défi mon mieux-être

Notre Défi mon mieux-être à l'échelle mondiale a eu lieu en 2016. Cet événement annuel, très prisé, est une compétition amicale qui vise à inciter nos dirigeants et nos employés à adopter de bonnes habitudes alimentaires ou à les améliorer, à bouger davantage et à participer à des activités liées au mieux-être financier ou à la réduction du stress.

Plus de
3 700
employés

sur trois continents ont consacré plus de 28 700 heures à des activités physiques

Plus de
293 000
portions

de fruits et de légumes ont été consommées par les employés

Plus de
2 240
heures

consacrées à la planification financière par les employés

2 670
gestes de bonté

des employés envers leurs collègues

91 %

des participants ont atteint les objectifs de vie saine qu'ils s'étaient fixés dans le cadre du défi

90 %

des participants ont pris part à des activités de réduction du stress au moins quatre jours par semaine depuis le défi





Mieux-être financier

En 2016, la Financière Sun Life a consacré 3,4 milliards de dollars à la rémunération et aux avantages sociaux mondialement, en hausse par rapport aux 2,8 milliards de dollars consacrés l'année précédente. Ensemble, ces programmes aident nos employés à atteindre la sécurité financière à toutes les étapes de leur vie. En outre, la Financière Sun Life a mis en place un fonds d'assistance au personnel pour aider les employés et leur famille qui se trouvent dans une situation financière difficile en raison d'une maladie, d'un décès ou d'autres événements imprévus. Nous offrons également un programme de bourses d'études pour les enfants des employés à l'échelle mondiale.

Les programmes d'avantages sociaux offerts dans chaque pays sont adaptés en fonction des réalités locales. Exemples de programmes axés sur le mieux-être financier offerts aux employés canadiens admissibles :

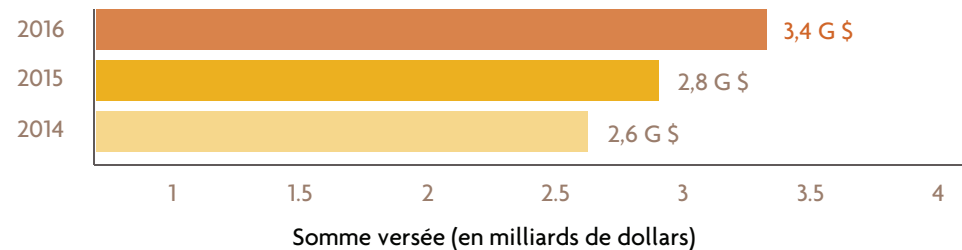
- **Programmes de retraite, d'actionariat et d'épargne** – ils aident les employés à épargner et à améliorer leur sécurité financière à la retraite.
- **Programmes d'assurance bonifiés** – assurance vie, invalidité, auto et habitation.
- **Entretiens individuels sur les finances** et séances d'information en groupe
- **Programme de garanties à la carte** – les employés admissibles peuvent choisir les garanties et le niveau de couverture qui répondent à leurs besoins.

Durant le **Mois de la littératie financière** au Canada, nous avons animé des kiosques, des séminaires et offert la possibilité de rencontrer des conseillers financiers pour aider les employés à développer leurs connaissances des produits et des services financiers, et à s'intéresser à la gestion et à la planification financière. Plus de 2 500 employés ont participé en 2016 et des prix ont été remis aux participants, comme un montant de 500 \$ versé à un compte d'épargne libre d'impôt ou au régime d'épargne de la Compagnie.

Primes Mon mieux-être

Nos employés au Canada et aux États-Unis peuvent recevoir des incitatifs financiers lorsqu'ils participent à diverses activités liées au mieux-être. Au Canada, les primes peuvent être utilisées pour payer des produits et des services admissibles qui ont un lien avec le mieux-être pour tous les membres de la famille, comme les frais d'abonnement dans un centre de conditionnement physique, des services de santé et des frais liés aux soins des enfants ou des aînés. Aux États-Unis, les employés peuvent obtenir une réduction de leur prime médicale en acceptant d'effectuer une évaluation de la santé et si les résultats qu'ils obtiennent à l'évaluation biométrique sont bons dans trois des cinq catégories.

MONTANT TOTAL DE LA RÉMUNÉRATION ET DES AVANTAGES VERSÉS MONDIALEMENT



INDICATEURS CLÉS DE RENDEMENT	2014	2015	2016
Pourcentage des employés canadiens admissibles qui participent au régime à cotisations déterminées de la Financière Sun Life	80 %	80 %	82 %
Pourcentage des employés canadiens admissibles qui participent au régime d'achat d'actions de la Financière Sun Life	55 %	56 %	57 %

DIVERSITÉ ET INTÉGRATION



Pourquoi c'est important

Nous croyons qu'avec un effectif qui reflète plus fidèlement nos clients et nos collectivités nous serons plus à même de répondre aux besoins uniques de ceux-ci. En renforçant nos pratiques en matière d'intégration et en mettant de l'avant notre culture axée sur la performance, nous croyons que nos employés se sentiront respectés, reconnus et prêts à donner le meilleur d'eux-mêmes.

Notre approche

La diversité et l'intégration ont toujours été au cœur des valeurs de la Financière Sun Life. Nos pratiques commerciales et notre engagement à l'égard de la diversité sous toutes ses formes – sexe, race, religion, âge, origines nationales, orientation sexuelle – en sont le reflet dans toute l'entreprise.

Dans le cadre de notre engagement renouvelé à l'égard de la diversité et de l'intégration, nous avons élaboré une stratégie d'entreprise, qui s'appuie sur les activités existantes des diverses régions et qui permet de concentrer et de coordonner davantage nos efforts pour que le changement s'accélère dans notre milieu de travail et notre effectif.

La haute direction se fait un point d'honneur d'accroître la diversité et l'intégration à l'échelle mondiale. Des pratiques axées sur la diversité et l'intégration sont intégrées à nos programmes de recrutement, de développement des talents, de garanties et autres initiatives clés de gestion des talents.

Notre vice-président principal, développement organisationnel à l'échelle mondiale est chargé de surveiller nos pratiques en matière de diversité et d'intégration. Les hauts dirigeants de la Compagnie adoptent des mesures précises en vue d'améliorer la diversité et l'intégration dans leur secteur d'activités. La haute direction et le conseil d'administration de la Sun Life reçoivent des mises à jour périodiques sur nos activités et sur les progrès accomplis, notamment en ce qui concerne la diversité hommes-femmes et plus particulièrement sur le nombre de femmes occupant des postes de haute direction.

Les priorités et les objectifs de la stratégie sont les suivants :



Clients

Tenir compte de la diversité de notre clientèle et répondre aux divers besoins et priorités des clients dans tous nos marchés et secteurs.



Collègues

Donner la possibilité à tous les employés de réaliser pleinement leur potentiel.



Collectivités

Appuyer la diversité dans les collectivités où nous exerçons nos activités, en établissant des partenariats importants et en encourageant l'intégration de divers fournisseurs dans notre processus d'appel d'offres concurrentiel.



Nos progrès en 2016

En 2016, nous avons fait des progrès importants en intégrant des meilleures pratiques en matière de diversité et d'intégration :

- Nous avons organisé des ateliers pour aider nos hauts dirigeants à comprendre comment les préjugés influencent les décisions importantes en milieu de travail et entraînent souvent des effets non souhaités.
- Nous avons ajouté de nouvelles exigences en matière de diversité pour nos fournisseurs.
- Nous avons élaboré une fiche d'évaluation et des mesures clés pour faire le suivi de nos progrès à long terme.
- Nous avons continué de faire croître les groupes d'employés qui favorisent l'intégration.

Égalité entre les sexes

- La FSL États-Unis s'est engagée publiquement à éliminer l'écart salarial entre les hommes et les femmes en signant un engagement qui vise à niveler les salaires : **100% Talent: The Boston Women's Compact**.

- La participation au **Women's Leadership Network** de la Sun Life a augmenté de 50 %; le nombre de participants est passé de 395 à 605 en 2016. Ce groupe vise à aider les femmes à atteindre leur plein potentiel, en offrant des possibilités de mentorat, des programmes de perfectionnement et d'autres soutiens.
- En 2016, notre haute responsable de la durabilité, Melissa Kennedy, vice-présidente générale, affaires publiques et première directrice des affaires juridiques, était inscrite sur la liste des **100 femmes les plus influentes du Canada** du Réseau des femmes exécutives, en raison de son engagement à l'égard de la diversité à la Financière Sun Life et au sein de la communauté juridique.

47 % des cadres intermédiaires et des cadres supérieurs sont des femmes

33 % des postes de haute direction sont occupés par des femmes

62 % de notre effectif est composé de femmes





Soutien à la communauté LGBTQ

- **Fierté au travail** : La Financière Sun Life est membre de Fierté au travail Canada pour découvrir et explorer d'autres façons de créer une culture plus sécuritaire et accueillante pour les employés LGBTQ.
- **Egale Centre** : Pour augmenter la résilience des jeunes issus de la communauté LGBTQ de Toronto en matière de santé mentale, la Financière Sun Life a fait un don de 100 000 \$ à l'Egale Centre, le premier organisme au Canada et le seul à Toronto qui offre à la fois des services de counseling et un hébergement de transition ou d'urgence destiné exclusivement aux jeunes sans-abri issus de la communauté LGBTQ.
- **Réseau d'intégration** : Les membres du GLOBE (Gays, Lesbians & Others Building Equality) – réseau créé par la FSL États-Unis pour l'intégration des gays, lesbiennes et autres groupes – ont pris part avec leurs collègues aux défilés de la Fierté de Boston et de Portland.

Soutien apporté aux peuples autochtones du Canada

- **Université de Winnipeg – Programme de sensibilisation et d'information de la Financière Sun Life axé sur le diabète** : En partenariat avec l'Université de Winnipeg, la Financière Sun Life dirige un programme, créé en 2012, qui aide à prévenir le diabète chez les jeunes Autochtones de la ville et les personnes à risque âgées de 10 à 15 ans.
- **Conseil canadien des fournisseurs autochtones et des minorités visibles (CAMSC)** : La Financière Sun Life est fière d'être membre du Conseil canadien des fournisseurs autochtones et des minorités visibles, une organisation visant à approfondir les relations d'affaires et à stimuler la croissance économique du secteur de la chaîne d'approvisionnement au Canada en incluant les fournisseurs autochtones et membres des minorités visibles.
- **Programme Indspire, bâtir un avenir meilleur** : La Sun Life est un commanditaire du Programme Indspire's, bâtir un avenir meilleur. Indspire est un organisme de bienfaisance dirigé par des Autochtones, qui investit dans l'éducation des Autochtones.

Note parfaite pour l'égalité en milieu de travail



Pour la neuvième année d'affilée, la Financière Sun Life a obtenu une note parfaite au titre du **2017 Corporate Equality Index (CEI)**, un indice utilisé aux États-Unis pour mesurer les pratiques des compagnies en ce qui a trait à l'égalité en milieu de travail pour les personnes LGBTQ. L'indice CEI est établi par la Human Rights Campaign Foundation.

Au Canada, la Financière Sun Life est l'une des deux entreprises à avoir reçu une note parfaite en cette première année d'existence de **l'indice LGBT** (LGBT Corporate Canadian Index), pour avoir pris des mesures quantifiables visant à créer un environnement qui favorise l'intégration des employés LGBTQ.

«Cette bourse a allégé le fardeau financier que représentent les études postsecondaires. En plus de couvrir mes droits de scolarité, la bourse m'a aidée à me procurer un ordinateur portable MacBook Pro, un outil essentiel pour suivre les cours à distance donnés dans le cadre du baccalauréat en informatique. Sans la bourse, je sais que j'aurais eu de la difficulté à trouver les sous pour acheter mon ordinateur.»

Ashlee Foureyes, récipiendaire d'une bourse Indspire



RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

À la Financière Sun Life, nous reconnaissons les liens existant entre un environnement sain et une économie saine, et nous sommes conscients du fait que nos activités en dépendent.

Nous nous efforçons d'investir de manière responsable et de gérer le risque environnemental. Nous assumons la responsabilité des conséquences de nos activités sur l'environnement, c'est pourquoi nous cherchons à gérer notre empreinte. De plus, nous demandons à nos employés et à nos fournisseurs de s'impliquer dans notre processus de gestion environnementale.

DANS CETTE SECTION

- 1 Empreinte de nos activités
- 2 Investissement responsable

EMPREINTE DE NOS ACTIVITÉS



Pourquoi c'est important

La Financière Sun Life exerce ses activités dans 26 pays. Une part importante de notre engagement en ce qui a trait à l'environnement consiste à mesurer et à gérer les conséquences de nos activités, et à en rendre compte, notamment en ce qui concerne nos émissions de gaz à effet de serre (GES). La réduction de notre consommation d'énergie, de papier et d'eau, de nos déplacements et de nos déchets permettra non seulement de diminuer les émissions de GES, mais aussi de réduire nos dépenses d'exploitation.

Notre approche

Nous nous engageons à intégrer la durabilité environnementale à nos activités quotidiennes et à prendre des mesures pour réduire notre empreinte sur l'environnement. Notre cadre environnemental fournit les bases de la gestion des conséquences de l'exploitation de nos immeubles, de nos déplacements et de notre consommation de papier sur les collectivités où nous exerçons nos activités. Nous collaborons aussi étroitement avec nos employés et nos fournisseurs pour faire la promotion de la gérance environnementale et faire connaître ces conséquences.

Notre comité sur la durabilité de l'environnement (CDE) nous aide à intégrer davantage la durabilité à la structure de gouvernance de la Compagnie. Ce comité est chargé de trouver des occasions de réduction et d'élaborer des plans de mise en œuvre.

Nous avons commencé cette année à rendre compte de nos émissions de GES à l'échelle mondiale : Amérique du Nord, Asie, Royaume-Uni et Caraïbes. Nous nous engageons dans les années à venir à continuer de gérer notre empreinte carbone en établissant des cibles de réduction et en mesurant nos progrès par rapport à ces cibles.

Afin de mieux comprendre les solutions et les meilleures pratiques environnementales, nous participons à diverses initiatives organisées par des tiers, notamment :

- **Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement**
- **Programme du CDP relatif aux changements climatiques**
- **Council for Clean Capitalism**

Diminution de
9,1 % ↓
de nos émissions de
GES à l'échelle mondiale
entre 2014 et 2016

Réduction de
7,5 % ↓
de notre consommation
d'énergie à l'échelle
mondiale entre 2014
et 2016

Taux moyen de
réacheminement
des déchets
77 % →
dans les principaux
emplacements au
Canada

Nos progrès en 2016

Réduction de nos émissions de GES

Communication des émissions de GES à l'échelle de l'entreprise et à l'échelle mondiale

À la Financière Sun Life, nous reconnaissons que nous avons un rôle important à jouer dans le cadre des changements climatiques, notamment en réduisant les émissions de GES provenant de nos propres activités. En 2016, nous avons augmenté la portée des renseignements se rapportant à notre empreinte sur l'environnement grâce à notre cadre d'évaluation des GES, ce qui nous a permis de donner une image plus complète de notre empreinte globale par rapport aux années précédentes.



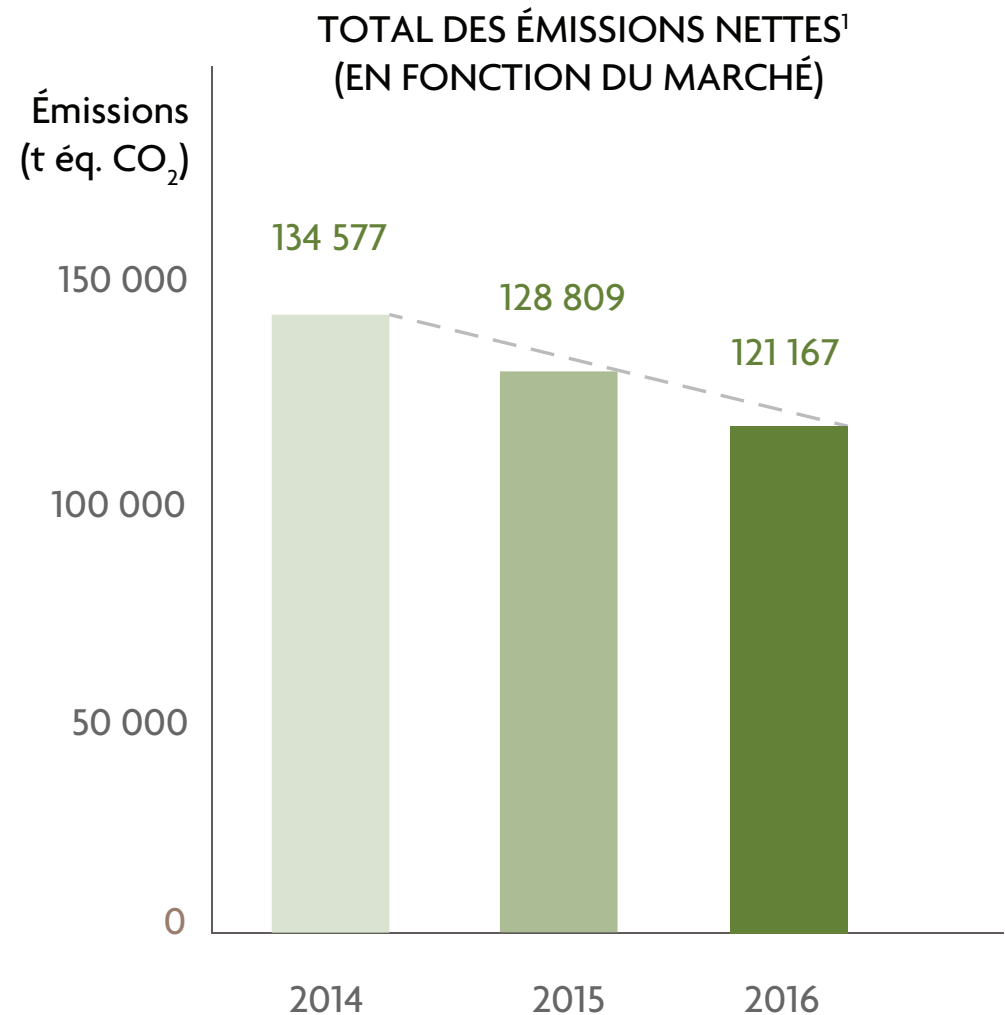
Le total de nos émissions de GES à l'échelle mondiale a diminué de 9,1 % entre 2014 et 2016. En compilant davantage de données précises sur les émissions de GES de la Compagnie, nous pouvons mieux élaborer des stratégies et des cibles sur mesure, et utiliser ces données pour comparer nos accomplissements. En ce qui concerne notre portefeuille de placements immobiliers en Amérique du Nord, qui est responsable de plus de 75 % des émissions de GES de la Compagnie à l'échelle mondiale, nous avons réduit d'environ 10 % l'intensité des émissions de GES (kg éq. CO₂/pi²) entre 2014 et 2016 (normalisée en fonction des conditions météorologiques et du taux d'occupation).

ÉMISSIONS DE GES SE RAPPORTANT À L'IMMOBILIER À L'ÉCHELLE MONDIALE (EN TONNES D'ÉQUIVALENT CO ₂)	2014	2015	2016
INSTALLATIONS DE L'ENTREPRISE (espace occupé par la FSL)¹			
Niveau 1 (gaz naturel payé par la FSL)	2 814	2 418	2 150
Niveau 2 (électricité, vapeur, eau réfrigérée payés par la FSL ⁵)	8 557	8 656	8 570
Niveau 3 (services, eau, déchets payés par le propriétaire ⁴)	8 968	8 555	8 633
Total en fonction de l'emplacement ²	20 339	19 628	19 352
Total en fonction du marché ³	20 339	19 628	19 352
Intensité des émissions en fonction du marché (kg éq. CO ₂ /pi ²)	5,4	5,2	5,2
PLACEMENTS IMMOBILIERS (immeubles appartenant à la FSL)			
Niveau 1 (gaz naturel payé par la FSL)	28 567	25 417	25 078
Niveau 2 (électricité, eau réfrigérée payés par la FSL)	77 024	75 764	73 234
Niveau 3 (gaz naturel, électricité, vapeur, eau réfrigérée, eau payés par le locataire ⁶)	8 646	8 001	7 227
Total en fonction de l'emplacement ²	114 238	109 181	105 540
Total en fonction du marché ³	114 238	109 181	103 230
Intensité des émissions en fonction du marché (kg éq. CO ₂ /pi ²)	4,1	3,9	3,6
Total des émissions nettes⁷ (en fonction du marché)	134 577	128 809	121 167

- Certains bureaux de la FSL sont situés dans des immeubles qui font partie du portefeuille de placements de la FSL. Pour éviter de comptabiliser deux fois les émissions relatives à ces immeubles, nous les avons prises en compte dans le portefeuille de placements immobiliers.
- Les émissions liées à l'électricité en fonction de l'emplacement reflètent l'intensité moyenne des émissions pour le réseau (g éq. CO₂/kWh) dans la région où un immeuble est situé.
- Les émissions liées à l'électricité en fonction du marché reflètent les arrangements contractuels mis en place relativement aux achats d'électricité (p. ex. : crédits d'énergie renouvelable). Les seuls achats de crédits d'énergie renouvelable admissibles (c'est-à-dire ceux répondant aux critères du Scope 2 Emission Reporting Guidance du World Resources Institute) concernent les placements immobiliers en 2016 (ce qui représente 2 310 tonnes d'équivalent CO₂). Les achats de crédits d'énergie renouvelable précédents ne répondent pas aux nouveaux critères de qualité, ils ne sont donc pas indiqués.
- 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.
- Comprend les services facturés directement à la FSL par le fournisseur, ou mesurés au moyen d'un sous-compteur par le propriétaire et recouverts de la FSL en fonction de la consommation réelle.
- Comprend les services mesurés au moyen d'un sous-compteur et recouverts auprès des locataires en fonction de la consommation réelle.
- En 2016, les émissions nettes tiennent compte des crédits de 1 415 tonnes d'équivalent CO₂ achetés pour compenser les émissions des propriétés.



- Les chiffres pour les GES sont calculés d'après le Protocole des GES (Greenhouse Gas Protocol) et les directives sur les émissions indirectes liées à l'énergie (Scope 2 Guidance) du World Resources Institute et du World Business Council for Sustainable Development (www.ghgprotocol.org).
- La Sun Life a choisi la formule du contrôle financier pour déterminer les niveaux à prendre en compte pour les émissions de GES et la consommation d'énergie. Ceux-ci comprennent tous les immeubles munis de compteurs pour lesquels des services d'utilité publique sont facturés à la Sun Life (ou aux gestionnaires de ses immeubles) ainsi que les immeubles où la Sun Life peut mettre en place des initiatives de réduction de la consommation d'énergie. Les propriétés détenues en coentreprise sont prises en compte, en proportion du droit de propriété.
- Les chiffres pour les émissions de GES sont exprimés en tonnes d'équivalent CO₂ et ceux qui concernent la consommation d'énergie sont exprimés en gigajoules. Il s'agit, dans les deux cas, des chiffres présentés pour l'année civile (du 1^{er} janvier au 31 décembre).
- Les facteurs d'émission sont tirés de sources accessibles au public.



¹ En 2016, les émissions nettes tiennent compte des crédits de 1 415 tonnes d'équivalent CO₂ achetés pour compenser les émissions des propriétés.



Énergie

Entre 2014 et 2016, nous avons réduit notre consommation d'énergie de 7,5 % dans nos installations et nos placements immobiliers. En 2016, nous avons continué de réaliser des économies d'énergie dans nos installations à l'échelle mondiale en mettant en place diverses initiatives. Par exemple :

- Nous avons amélioré et modifié l'équipement de plusieurs centres de données qui sont énergivores afin d'en améliorer l'efficacité et nous passerons en revue également d'autres centres de données pour voir les modifications pouvant y être apportées, ainsi que les possibilités d'économies d'énergie.
- En Irlande, la Sun Life a signé un contrat de deux ans pour alimenter ses installations de Waterford en utilisant uniquement des sources d'énergie renouvelable, ce qui nous permettra d'économiser 3 355 tonnes d'équivalent CO₂ d'ici à la fin du contrat selon nos estimations.
- Nous avons installé un nouveau système de contrôle énergétique et nous avons multiplié l'éclairage à DEL pour réduire notre consommation d'énergie dans notre bureau principal de Wellesley aux États-Unis.

CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE DU PARC IMMOBILIER À L'ÉCHELLE MONDIALE			
	2014	2015	2016
INSTALLATIONS DE L'ENTREPRISE (espace occupé par la FSL)			
Consommation énergétique (énergie en MWh)	98 134	94 606	93 474
Intensité énergétique (kWh/pi ²)	26,2	25,2	24,9
PLACEMENTS IMMOBILIERS (immeubles appartenant à la FSL)			
Consommation énergétique (énergie en MWh)	400 234	377 215	370 543
Énergie renouvelable (énergie en MWh)	23 423	15 313	13 064
Intensité énergétique (kWh/pi ²)	14,5	13,5	12,8
Énergie totale (énergie en MWh)	498 369	471 822	464 017

- La consommation d'énergie comprend l'électricité, l'huile de chauffage, l'eau réfrigérée et la vapeur.
- Les achats d'énergie renouvelable sont inclus dans la consommation d'énergie indiquée.

Déplacements d'affaires

Entre 2014 et 2016, les émissions totales résultant des déplacements d'affaires ont augmenté légèrement (<1,5 %). Par déplacements d'affaires, nous entendons les déplacements par avion, par train ou par automobile à des fins professionnelles, ainsi que les demandes de remboursement des employés pour des frais de kilométrage (employés qui utilisent leur propre véhicule pour leurs déplacements). Compte tenu du fait que la Financière Sun Life continue d'investir dans diverses technologies, dont les systèmes de vidéoconférence, nous pensons être en mesure de réduire le nombre de voyages de courte, de moyenne et de longue distance.

ÉMISSIONS DE GES LIÉES AUX DÉPLACEMENTS D'AFFAIRES



- Les données relatives aux émissions liées aux déplacements prennent en compte presque tous les déplacements liés aux activités nord-américaines de la Sun Life et la plupart des déplacements liés aux activités internationales.

Immeubles durables



Au Canada, la Financière Sun Life possède et loue plus de deux millions de pieds carrés d'espaces certifiés «durables». Tous nos bureaux principaux au Canada, ainsi que de nombreuses propriétés faisant partie de notre portefeuille de placements immobiliers ont obtenu la certification LEED® (Leadership in Energy and Environmental Design)¹ ou BOMA BEST®².

Aux Philippines, le Sun Life Centre, premier immeuble au pays dont la Financière Sun Life est l'unique propriétaire a obtenu le prix du projet le plus remarquable dans le cadre des «Property & Real Estate Awards» (catégorie : Sustainable Development). Terminé en 2011, le Sun Life Centre a établi la norme en matière d'immeubles de bureaux de première classe dans le quartier Bonifacio Global City de Taguig, aux Philippines. Il est le premier immeuble ayant obtenu la certification LEED® Or pour le noyau et l'enveloppe (Core & Shell) et la certification LEED® Platine pour l'aménagement intérieur des espaces commerciaux (Commercial Interiors).

Aux États-Unis, nous avons mis à la disposition des employés quatre bornes de recharge pour véhicules électriques à notre centre de Wellesley, et cela nous a permis de faire des économies de GES de 5,1 tonnes d'équivalent CO₂.

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.

POINT SAILLANT

La durabilité mise en œuvre à notre nouveau siège social international

En 2017, la Financière Sun Life déménagera son siège social de Toronto dans une toute nouvelle tour de bureaux, au One York, qui vise à obtenir la certification LEED® Platine. Nous visons également la certification LEED® Or pour l'aménagement intérieur des espaces commerciaux.

Une grande part des matériaux de construction provenaient de sources locales ou contenaient des matières recyclées. À l'intérieur, un système d'éclairage à diodes électroluminescentes (DEL) a été installé pour plus d'efficacité, et un système de photodétecteurs permet d'ajuster l'éclairage en fonction de la lumière naturelle, ce qui permet de réduire notre consommation d'énergie. L'immeuble utilise également un système de refroidissement de l'air par eaux profondes, qui puise l'eau froide du lac Ontario voisin pour climatiser l'édifice. Nous pensons réduire notre consommation d'eau de 66 % grâce aux équipements à débit réduit et à deux réservoirs qui recueillent l'eau de pluie.

La Financière Sun Life occupera environ 55 % des 800 000 pieds carrés disponibles. De plus, comme nous souhaitons profiter du déménagement pour réduire encore notre consommation de papier, nous pensons diminuer de 40 % environ le nombre d'imprimantes.

Pour finir, 88 % des déchets de construction ont été détournés des sites d'enfouissement.





Efficacité de nos ressources

Papier

La réduction de la consommation de papier est un élément important sur lequel nous devons nous concentrer pour réduire l'empreinte de nos activités. Les améliorations apportées à nos processus nous ont permis de réaliser d'importantes réductions en 2016.

- La Financière Sun Life Canada a diminué de 10 % la consommation de papier de son Service de documents par rapport à 2015. Cette réduction a été possible en changeant la manière dont certains papiers sont achetés et imprimés (entraînant zéro perte) et en réduisant la périodicité d'impression des chèques destinés aux fournisseurs de soins dentaires, en mettant en place de nouveaux processus d'inscription en ligne et en incitant plus de participants à nous donner leur adresse courriel pour recevoir la

correspondance et les renseignements sur les demandes de règlement, ce qui a permis aussi d'inciter plus de participants à utiliser nos services en ligne.

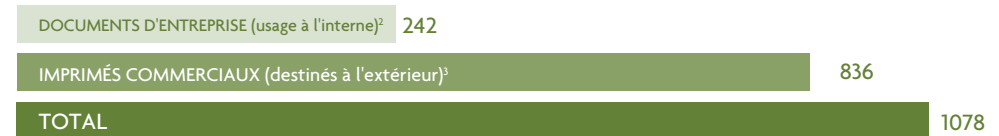
- Notre objectif est de réduire encore de 10 % la consommation de papier en 2017.

- Nous avons élargi notre système de remboursement des frais du personnel en Amérique du Nord, nous permettant ainsi d'économiser 88 000 feuilles de papier d'après notre estimation.

- En Irlande, nous avons installé un programme d'impression sur toutes les imprimantes, ce qui nous a permis de réduire de 50 % la quantité de papier totale achetée.

Le rapport précédent s'intéressait à la quantité de papier achetée par l'entreprise. À partir de 2016, nous nous efforcerons de donner des renseignements plus précis sur la quantité (tonnes) de papier imprimé dans le cadre de nos activités quotidiennes (usage à l'interne) et dans le cadre de nos activités de marketing, pour les relevés et le publipostage (documents destinés à l'extérieur). En 2017, nous continuerons de rassembler des données concernant nos organisations à l'échelle mondiale afin de les intégrer à nos prochains rapports.

CONSOMMATION DE PAPIER EN AMÉRIQUE DU NORD¹ (TONNES) POUR 2016



¹ Canada et États-Unis

² Documents imprimés sur les imprimantes en réseau

³ Marketing, publipostage, relevés

De 2015 à 2016, le Service des documents de la Financière Sun Life Canada a enregistré une

réduction de 10 %

de sa consommation de papier



Eau

Entre 2014 et 2016, nous avons réduit de 7,3 % l'intensité de la consommation d'eau dans nos bureaux. Nous allons continuer de trouver des moyens d'économiser l'eau dans notre portefeuille de placements immobiliers et procéder aux changements nécessaires le cas échéant.

CONSOMMATION D'EAU DU PARC IMMOBILIER À L'ÉCHELLE MONDIALE			
	2014	2015	2016
INSTALLATIONS DE L'ENTREPRISE (espace occupé par la FSL)			
Consommation d'eau (m ³)	272 645	260 531	253 049
Intensité de la consommation d'eau (l/pi ²)	72,5	69,3	67,2
PLACEMENTS IMMOBILIERS (immeubles appartenant à la FSL)			
Consommation d'eau (m ³)	1 955 549	1 968 273	2 033 833
Intensité de la consommation d'eau (l/pi ²)	71,0	70,6	70,4

Déchets

Le taux moyen de réacheminement des déchets de nos principaux emplacements au Canada est de 77 %, et nous faisons le nécessaire pour obtenir des données à l'échelle mondiale. Nous réduisons nos déchets de manière constante grâce à divers programmes axés sur l'efficacité, la réutilisation et le recyclage de nos ressources. Par exemple :

- Notre bureau de Montréal de 313 506 pieds carrés qui abrite plus de 1 400 employés a amélioré grandement le réacheminement des déchets depuis 2014. Ces résultats sont attribuables à un programme de formation destiné au personnel d'entretien ménager, à des séances de formation destinées aux employés, à l'installation de nouvelles stations de déchets dans les coins repas et au retrait des poubelles superflues.
- Aux sièges sociaux des organisations internationale et canadienne, nous avons ajouté de nouvelles installations de recyclage pour les déchets qui ne sont pas recyclés habituellement, comme les gobelets de café, les couvercles et les liquides.



Durabilité de notre chaîne d'approvisionnement

Notre chaîne d'approvisionnement inclut les services et les produits qui sont nécessaires dans le domaine des services financiers. Nous nous attendons à ce que nos fournisseurs mènent leurs activités de manière responsable et dans le respect des règles d'éthique, et à ce qu'ils se conforment à l'ensemble des lois applicables, ainsi qu'aux exigences des organismes de réglementation.

Nous demandons à tous les fournisseurs de confirmer leur adhésion aux **règles de conduite des fournisseurs**. Nous avons ajouté des questions relatives à l'environnement et à la responsabilité sociale dans toutes les demandes de soumission à l'intention des nouveaux fournisseurs. Dans le cadre de notre processus de demande de soumission, tous les soumissionnaires sont tenus de répondre à des questions sur leurs pratiques en matière de durabilité. Les réponses obtenues sont prises en compte dans l'évaluation générale effectuée en vue de la sélection finale des fournisseurs.

En 2016, notre équipe responsable de la gestion du risque et du rendement liés aux fournisseurs a créé un **Questionnaire sur les fournisseurs** qui contient une série de questions sur la durabilité posées à 835 fournisseurs. Ce questionnaire avait pour but de :

- faire connaître, valider et mettre à jour des profils de fournisseurs;
- mieux comprendre les programmes et les politiques des fournisseurs en matière de durabilité et de diversité;
- réévaluer les risques potentiels et nous assurer que nos fournisseurs répondent aux attentes de la Financière Sun Life.





Pourquoi c'est important

Avec 142,4 milliards de dollars de fonds investis dans notre fonds général, la Financière Sun Life est un gestionnaire de placements important. Nous croyons que l'investissement responsable peut améliorer le rendement de nos actifs à long terme, ce qui met la Financière Sun Life en meilleure position pour aider nos clients et nos actionnaires à atteindre la sécurité financière et le mieux-être à toutes les étapes de leur vie. Le fait de prendre en considération les facteurs ESG dans notre processus de prise de décisions en matière de placements nous aide à identifier et à atténuer les risques de notre portefeuille de placements qui pourraient avoir une incidence négative sur nos parties prenantes.

Notre approche

Miser sur l'investissement à long terme

En août 2013, la Financière Sun Life a créé Gestion Placements Sun Life¹, qui comprend les activités de placement établies de la Sun Life du Canada compagnie d'assurance-vie, ainsi que de Placements institutionnels Sun Life au Canada et aux États-Unis. Nous avons montré ainsi notre engagement de créer et d'offrir des solutions de placement pour les investisseurs institutionnels à la recherche d'options de placement liées à leurs engagements, en mettant à profit notre expérience de longue date en matière de titres à revenu fixe, d'investissements guidés par le passif et de catégories d'actif non traditionnelles axées sur le rendement.

La mission de Gestion Placements Sun Life s'appuie sur l'histoire de la Financière Sun Life en matière de placements et sur ses compétences, ainsi que sur les stratégies que la Compagnie utilise depuis plus de 150 ans pour gérer son fonds général. Le fonds général est à la base des activités d'assurance de la Sun Life et il est géré par plus de 200 spécialistes des placements.

Aujourd'hui, la valeur de cette expertise et de ce savoir-faire est reconnue par nos clients institutionnels tiers qui nous font confiance pour leurs placements à long terme.

¹ Le groupe Gestion Placements Sun Life comprend Placements institutionnels Sun Life (Canada) inc. et Bentall Kennedy (Canada) Limited Partnership au Canada, et Placements institutionnels Sun Life (États-Unis) SARL, Prime Advisors, Inc., Ryan Labs Asset Management et Bentall Kennedy (U.S) Limited Partnership aux États-Unis. Gestion Placements Sun Life est appuyée par le secteur des placements de la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, qui gère un actif géré pour le compte du groupe Financière Sun Life.



Notre approche en matière de placements

Plus la durée d'un placement est longue, plus il est important de procéder à une analyse rigoureuse du risque de façon continue. Gestion Placements Sun Life est un investisseur important qui s'intéresse aux placements publics et privés à revenu fixe, aux placements hypothécaires commerciaux et aux biens immobiliers – des catégories d'actif associées à une faible liquidité du marché. C'est pourquoi nous adoptons un processus de placement¹ qui prend en considération les occasions et les risques potentiels à long terme, y compris l'incidence que peuvent avoir les questions ESG sur les placements :

1

Nous exerçons nos activités dans un cadre où les processus de placement et les contrôles sont **étroitement supervisés**, les processus d'analyse internes du crédit sont rigoureux et où les vérifications préalables sur le plan opérationnel sont minutieuses.

2

Pour déceler les macrochangements possibles, nous suivons des **processus systématiques d'analyse descendante et ascendante** de l'état actuel du marché et de l'environnement, des prévisions boursières et d'autres sujets propres à l'industrie.

3

Nous examinons les risques susceptibles d'avoir une incidence sur la **qualité du crédit actuelle et future** à l'égard des placements, compte tenu de l'horizon de placement déterminé, tels que les risques liés à la réputation des emprunteurs/contreparties, les risques liés à la corruption et au blanchiment d'argent.

4

Nous évaluons les **modifications que les entreprises apportent à leurs stratégies** pour déterminer si elles ont bien cerné les perturbations et les occasions qui en découlent.

¹ Le processus de placement dont il est question ici fait référence aux divers processus de placements utilisés par les équipes de placement de la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie pour le compte du fonds général de la Sun Life et des clients institutionnels de Placements institutionnels Sun Life.

Cadre robuste de gestion des risques

La gestion des risques est à la base de l'investissement responsable. Gestion Placements Sun Life dispose d'un cadre de gestion du risque visant à protéger le capital des investisseurs.

Les gestionnaires de portefeuille sont entièrement responsables du rendement des mandats; c'est donc à eux qu'il revient de surveiller les conditions du marché, le rendement des placements et les perspectives afin d'établir des tendances et de trouver des occasions, voire de modifier les placements des portefeuilles au besoin. Les gestionnaires de portefeuilles travaillent également avec des équipes formées de spécialistes chevronnés de la sélection de placements dans leurs catégories d'actif respectives.

Nous effectuons une analyse détaillée de chaque occasion de placement, d'abord avant d'investir puis sur une base régulière. Nous appliquons un cadre d'approbation rigoureux à tous nos placements dans le fonds général, dans nos fonds mis en commun et dans nos comptes à gestion distincte.

L'une de nos plus grandes forces repose sur l'évaluation du risque de crédit. Nous effectuons notre propre analyse du risque de crédit à l'interne et les notes de crédit sont passées en revue par une équipe de gestion du risque de crédit indépendante chargée de la surveillance. Cette équipe approuve les résultats des fiches d'évaluation du risque de crédit pour chaque actif. La note de crédit sert de point de référence pour la qualité du crédit ainsi que de donnée en vue de la détermination du prix de chaque titre.

Notre cadre de gouvernance comprend quatre comités de gestion qui veillent sur nos activités de gestion d'actif pour le compte de tiers :

- Le **comité des placements** passe en revue les décisions de placement prises par les gestionnaires de portefeuille, et surveille le rendement global des placements et les activités de gestion du risque pour s'assurer que les contrôles et les stratégies sont appropriés.
- Le **comité de contrôle de la conformité et de gestion des risques** supervise les activités du point de vue du contrôle de la conformité et de la gestion des risques, pour veiller au respect des limites et au maintien des contrôles, et s'assurer que nous travaillons dans le respect des exigences réglementaires.
- Le **comité d'évaluation** approuve le cadre d'évaluation global et les hypothèses sous-jacentes sur lesquelles repose le processus d'évaluation.

- Le **comité d'attribution des placements** passe en revue et approuve l'attribution de tous les placements, y compris les placements cibles, minimums et maximums par compte. Placements institutionnels Sun Life veille à promouvoir l'équité et à réduire les conflits qui peuvent survenir relativement à l'attribution des placements si plus d'un client souhaite souscrire le même titre.



Pas seulement agir de la bonne façon

Pour Gestion Placements Sun Life, l'investissement responsable, ce n'est pas seulement agir de la bonne façon, c'est se donner comme objectif d'agir de la bonne façon pour notre fonds général et nos clients institutionnels en investissant de manière durable et en prenant des décisions durables, à long terme.

La Financière Sun Life a été la première grande compagnie d'assurance-vie du Canada à signer les Principes pour l'investissement responsable (PIR) des Nations Unies en 2014. Notre adoption des PIR s'applique à Placements institutionnels Sun Life.

Bentall Kennedy, qui fait partie de Gestion Placements Sun Life, a été l'une des premières sociétés à adopter les PIR, en 2009.

MFS Investment Management, filiale de la Financière Sun Life qui offre ses services aux investisseurs individuels et institutionnels, fait partie des premières sociétés américaines de gestion de placements d'envergure mondiale de sa taille à avoir signé les PIR en 2010.

L'étendue de nos ressources en matière de placements et la diversité de notre actif, ainsi que la culture de longue date axée sur la gouvernance et la gestion du risque d'une compagnie d'assurance à capital-actions ouverte, servent de base à l'approche à long terme que nous avons adoptée.

La Financière Sun Life a été la
**première
grande compagnie
d'assurance-vie
du Canada**

à signer les Principes pour
l'investissement responsable



Nos progrès en 2016

Durabilité environnementale de notre portefeuille immobilier

Nous cherchons activement à obtenir les certifications LEED® ou BOMA BEST® pour les immeubles de notre portefeuille immobilier, notamment en modernisant les structures existantes, dans la mesure où cela est pertinent d'un point de vue financier. Tous les projets de développement visent à obtenir une certification durable, pour une exploitation des immeubles plus efficace et plus rentable. À titre d'exemple de notre engagement à l'égard de la durabilité, nous détenons une part de 30 % dans notre nouveau siège social, One York, à Toronto, qui vise à obtenir la certification LEED® Platine.

En 2016, la Financière Sun Life a tiré parti des données relatives aux émissions de GES qu'elle possédait sur ses installations et ses placements immobiliers en Amérique du Nord. Voir les pages 35 et 36 pour une présentation complète des émissions de GES de la Financière Sun Life.

Un immeuble locatif durable pour locataires soucieux de leur santé

En 2016, la Financière Sun Life a reçu plusieurs prix pour le projet de développement d'un immeuble locatif à Toronto, le projet Alto, qui comprend 95 appartements conçus dans un esprit de durabilité, pour des locataires soucieux de leur santé. Le projet Alto a reçu un prix **Clean50 Canada's 2017 Top Project Award** (www.clean50.com) pour son innovation, son impact global et l'exemple qu'il donne. L'intérieur du bâtiment est entièrement non-fumeur et les sources d'énergie sont renouvelables, grâce à une entente conclue avec Bullfrog Power. Ces deux caractéristiques sont les premières du genre pour un immeuble à logements dans Toronto. Le projet Alto a aussi reçu le prix **MAC Award for Rental Development of the Year** décerné par la Federation of Rental-housing Providers of Ontario, en 2016.

POINT SAILLANT

Chef de file de l'immobilier durable

Nous avons l'intention d'augmenter les résultats ESG liés à nos capacités en matière de placements immobiliers et hypothécaires à la suite de notre acquisition en 2015 du groupe de sociétés Bentall Kennedy, chef de file reconnu de l'investissement immobilier responsable.

Bentall Kennedy figure actuellement au premier rang des sociétés privées au Canada et au second rang aux États-Unis et dans le monde dans sa catégorie selon le Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB). Cette reconnaissance cadre bien avec les initiatives et les programmes durables entrepris par Bentall Kennedy, notamment les suivants :

- Notre portefeuille comporte davantage de certifications durables : plus de 70 % du portefeuille de Bentall Kennedy répondait aux normes de certification durable au 31 décembre 2016.
- Commande d'une étude révolutionnaire, publiée dans le *Journal of Portfolio Management*, qui démontre que les immeubles certifiés durables offrent un meilleur rendement que les immeubles similaires n'offrant pas de caractéristiques durables.
- Expérience toujours améliorée et axée sur la durabilité offerte aux locataires dans le cadre du programme ForeverGreen.

Pour plus de renseignements, visitez le site <http://cr.bentallkennedy.com/>





Changements climatiques et placements

En 2016, la Financière Sun Life a formé une équipe de spécialistes des placements pour évaluer l'incidence possible des changements climatiques sur nos stratégies de placement. En raison du changement rapide des facteurs externes, nous reconnaissons le besoin de mettre en place une stratégie pour répondre au risque lié aux changements climatiques sur nos portefeuilles de placements. Les facteurs externes représentent notamment les récents mouvements législatifs des gouvernements en ce qui a trait à la tarification du carbone et à l'imposition de coûts aux gros émetteurs de CO₂; les agences de notation qui travaillent à inclure une évaluation des risques liés au carbone dans leurs analyses et les ONG et autres organismes qui réclament la communication de l'information financière liée au changement climatique.

La stratégie devra inclure une analyse du risque lié au changement climatique, qui tient compte du fait que nous gérons un portefeuille de placements complexe, composé de plusieurs catégories d'actif à l'échelle mondiale, et de nos obligations fiduciaires envers nos parties prenantes. Cette initiative s'ajoute à l'engagement de la Financière Sun Life de communiquer l'information sur les émissions de GES de son portefeuille immobilier et des déplacements de ses employés à l'échelle mondiale, à compter de 2016 (voir pages 35 à 37).

**Plus de
4 milliards
de dollars**

investis dans des projets liés aux énergies renouvelables et écologiquement préférables sur 32 ans.

**Financement
de 487 millions
de dollars**

pour huit projets liés aux énergies renouvelables en 2016.

POINT SAILLANT

Un chef de file en matière de financement des énergies propres et renouvelables

La Financière Sun Life investit dans les énergies propres et renouvelables depuis plus de 32 ans en procurant du financement à long terme aux promoteurs de projets. Nous avons investi plus de 4 milliards de dollars dans des projets liés aux énergies renouvelables et écologiquement préférables, dont 487 millions de dollars dans le financement de huit projets liés aux énergies écologiques et renouvelables aux États-Unis et au Canada en 2016.

Par exemple, la Financière Sun Life fait partie des principaux prêteurs et facilitateurs d'un nouveau parc éolien de 75 MW construit dans l'est du Québec, par le plus important fournisseur d'énergie renouvelable privé indépendant en Amérique du Nord. Le parc éolien Roncevaux, situé à L'Ascension-de-Patapédia, produit de l'électricité qui sera vendue à Hydro-Québec et permettra à la province de conserver le rang de deuxième plus important producteur d'énergie éolienne au Canada.



Notre engagement à adopter les PIR



En 2016, nous avons continué de respecter les Principes de l'investissement responsable (PIR) :

PRINCIPES

MOYENS PRIS PAR GESTION PLACEMENTS SUN LIFE POUR APPUYER CES PRINCIPES

1

Nous prendrons en compte des questions ESG dans les processus d'analyse et de décision liés aux placements.

Nous modifierons nos pratiques en matière de placement dans chaque catégorie d'actifs à mesure que nous acquerrons de l'expérience dans le domaine de l'investissement responsable. Nous avons intégré une analyse des facteurs de risques ESG pour l'ensemble des catégories d'actifs. Nos lignes directrices de placement en Amérique du Nord ont été mises à jour pour tenir compte de ces facteurs.

2

Nous serons des investisseurs actifs et prendrons en compte les questions ESG dans nos politiques et pratiques d'actionnaires.

En 2015, nous avons mis à jour les lignes directrices de placement de chacune de nos principales catégories d'actif afin d'y intégrer les facteurs ESG. Lorsque nous le jugeons approprié, nous encourageons nos spécialistes des placements à consigner les renseignements publiés sur les questions ESG dans les activités de surveillance initiales et continues.

3

Nous demanderons aux entités dans lesquelles nous investissons de publier des informations appropriées sur les questions ESG.

Au moyen d'échanges avec les membres de la direction des entités dans lesquelles nous investissons, nous encourageons ces dernières à publier des renseignements sur les questions ESG.

4

Nous favoriserons l'acceptation et l'adoption des principes auprès des acteurs de la gestion d'actifs.

Nous participons à des forums de membres de l'industrie afin d'encourager les autres investisseurs à intégrer les facteurs ESG dans les processus de prise de décisions. Nous avons collaboré avec d'autres signataires concernant les méthodes à utiliser et nous avons établi des meilleures pratiques.

5

Nous travaillerons ensemble pour accroître notre efficacité dans l'application des principes.

6

Nous rendrons compte individuellement de nos activités et de nos progrès dans l'application des principes.

En 2016, nous avons élaboré notre rapport en prévision du compte rendu sur les PIR que nous devons produire en 2017.

NOTA : Compte tenu de nos obligations fiduciaires, nous ne fondons pas nos décisions de placement exclusivement sur les facteurs ESG.



MIEUX-ÊTRE DE LA COLLECTIVITÉ

Nous croyons qu'en soutenant activement les collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons, nous pouvons créer un avenir plus sain et plus radieux pour nos clients, nos employés, nos conseillers et nos actionnaires. Pour nous, cela veut dire :

- Favoriser la mise en place dans le monde de programmes philanthropiques ayant une portée majeure, qui mettent l'accent sur la prévention du diabète.
- Soutenir nos employés dans leurs actions bénévoles.
- Investir de manière stratégique dans des projets d'infrastructure qui favorisent le développement de collectivités saines et durables.
- Appuyer la mise en place de politiques publiques qui renforcent les systèmes de soins de santé et de retraite, les capacités en matière d'assurance et d'infrastructures de notre société.

DANS CETTE SECTION

- 1 Philanthropie stratégique
- 2 Investissements dans l'infrastructure
- 3 Politiques publiques

PHILANTHROPIE STRATÉGIQUE



Pourquoi c'est important

Notre succès dépend du bien-être des collectivités que nous servons, et nous croyons que nous jouons un rôle dans leur développement et leur durabilité.

Notre approche

À la Financière Sun Life, nous nous engageons à bâtir des collectivités saines et durables pour la vie. Notre stratégie consiste à investir au moyen de dons versés par l'entreprise et les employés, en utilisant nos ressources, nos talents, nos réseaux et nos partenariats stratégiques avec des organismes communautaires. En tant qu'entreprise généreuse, **membre d'Imagine**, programme qui fait la promotion des œuvres caritatives des entreprises et du public, nous nous engageons à verser chaque année au moins 1 % de nos profits avant impôt au Canada à des organismes communautaires.

Notre programme philanthropique joue un rôle important, car il nous aide à nous acquitter de notre responsabilité sociale et à tenir notre engagement envers les marchés que nous servons. La santé et le mieux-être des collectivités du monde entier font partie de nos priorités. C'est pourquoi nous concentrons notre soutien philanthropique sur la santé, avec un accent particulier mis sur la sensibilisation, la prévention et la recherche liées au diabète grâce à notre plateforme **Action Diabète**.

Grâce à nos dons responsables, nous encourageons nos employés et nos conseillers à nous aider à mettre en place des programmes de mieux-être, bénévolement et avec un grand enthousiasme. Nous offrons des programmes pour les aider à s'engager dans leurs communautés et à soutenir les causes qui leur tiennent à cœur.

Un comité d'octroi des dons formé de hauts dirigeants de la Sun Life passe en revue les demandes provenant d'organismes de bienfaisance enregistrés et de donateurs reconnus. Il arrive que le comité demande un avis extérieur en ce qui concerne les tendances en matière de santé, de culture ou d'arts.

Lorsqu'une demande de don représente une valeur importante, un rapport est préparé pour obtenir l'approbation du comité de la gouvernance, des nominations et des placements (CGNP) du conseil d'administration. Le comité d'octroi des dons présente également un rapport annuel sur les dons. Ce rapport étudie la performance des dons par rapport aux objectifs stratégiques et il est passé en revue par le CGNP. Le comité d'octroi des dons veille à l'élaboration des déclarations de la Compagnie en matière de responsabilité sociale auprès des organismes de règlement, notamment notre déclaration annuelle sur le soutien apporté à la collectivité au Canada.

PRÉVENTION DU
DIABÈTE
DEPUIS 2012

**1 % DE NOS PROFITS
AVANT IMPÔT**
AU CANADA VERSÉ À DES
ORGANISMES COMMUNAUTAIRES.

**GESTION À
L'ÉCHELLE RÉGIONALE**
DES DONNÉS ET DES
ACTIONS BÉNÉVOLES



Nos progrès en 2016

En 2016, la Sun Life s'est engagée à donner plus de 11,4 millions de dollars (en hausse par rapport à 10,9 millions de dollars l'année dernière) à des organismes communautaires du Canada, des États-Unis, de l'Asie et du Royaume-Uni. Près de 40 % de ces dons étaient destinés à la lutte contre le diabète, notre priorité dans les marchés et les collectivités où nous sommes présents. Nous donnons quelques exemples de notre soutien dans la présente section, d'autres exemples sont donnés par région sur sunlife.com.



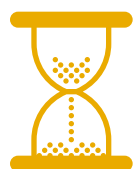
Plus de
1 000

organismes à but non lucratif en Amérique du Nord reçoivent des dons de la Financière SunLife et le soutien des employés bénévoles



11,4 M \$

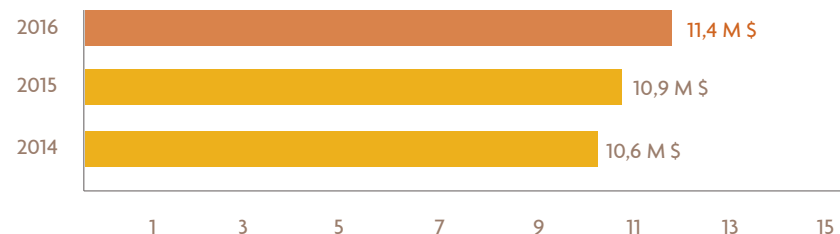
de dons à l'échelle mondiale



Plus de
27 000

heures de bénévolat effectuées par les employés de la Financière SunLife en Amérique du Nord

DONS DE LA COMPAGNIE : TENDANCES



Total à l'échelle mondiale (en millions de dollars)





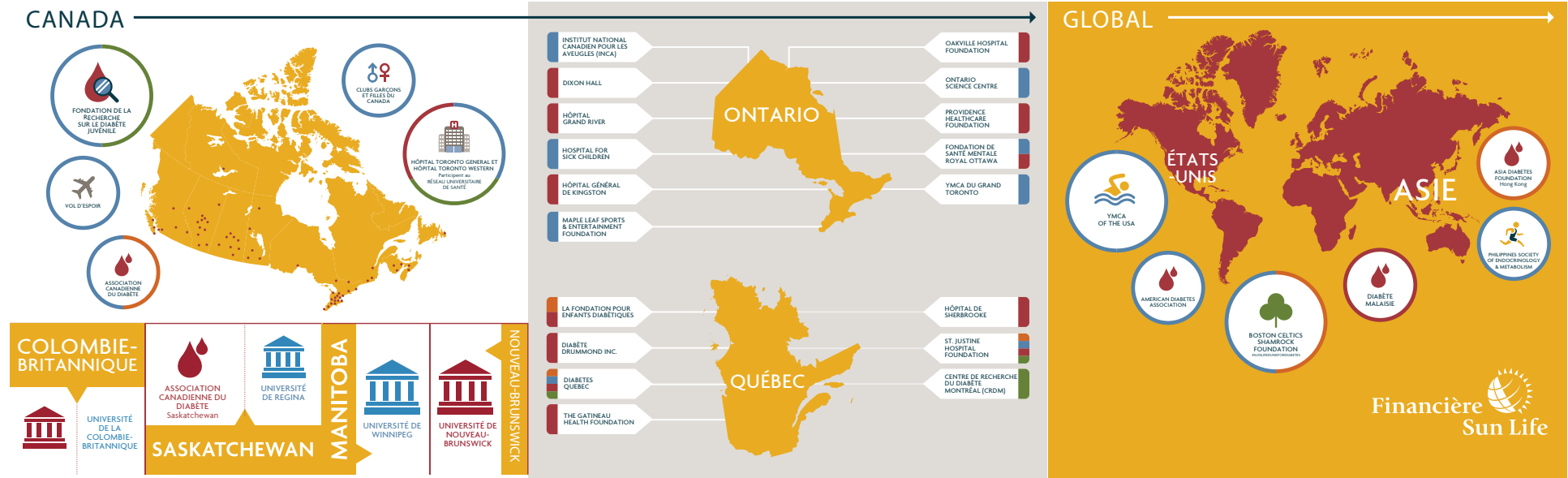
Prévention du diabète à l'échelle mondiale

Plus de 422 millions de personnes dans le monde sont atteintes de diabète et le taux de diagnostic augmente rapidement dans les pays à revenu faible ou intermédiaire, l'Organisation mondiale de la Santé prévoit donc que le diabète sera la septième cause principale de décès d'ici 2030.¹

Un engagement de plus de **17 millions \$** depuis 2012 pour la lutte contre le **diabète**

En tant qu'important fournisseur de produits d'assurance vie et maladie, nous sommes bien placés pour voir les conséquences physiques et émotionnelles du diabète sur les personnes malades et leurs proches. Dans le cadre de notre engagement à assurer la santé et le mieux-être de nos clients, de nos employés et des collectivités, nous mettons l'accent sur la prévention du diabète et de ses complications.

Depuis que nous avons annoncé en 2012 que nous faisons de la prévention du diabète notre priorité dans les marchés et les collectivités où nous sommes présents, la Sun Life s'est engagée à verser plus de 17 millions de dollars pour soutenir des programmes de sensibilisation, de prévention, de soins et de recherche. Nous invitons nos employés à l'échelle mondiale à défendre cette cause et à collaborer avec des organismes de santé, de formation et de bienfaisance pour élargir notre portée.



¹ Organisation mondiale de la Santé, Diabète - Aide-mémoire, 2016



Sensibilisation aux tests de dépistage à l'occasion de la Journée mondiale du diabète

Près de la moitié des adultes qui vivent avec le diabète ignorent qu'ils sont atteints de cette maladie¹. Il est donc extrêmement important de faire comprendre à la population qu'un dépistage et qu'une évaluation à un stade précoce de la maladie peuvent aider à prévenir les conséquences graves de la maladie. C'est dans cette optique que la Sun Life s'est engagée à verser 100 000 \$ à la Fédération internationale du diabète, pour l'aider à financer sa campagne de dépistage du diabète dans 170 pays et territoires lors de la Journée mondiale du diabète. Dans le cadre de sa campagne #Test2Prevent, 230 associations nationales de lutte contre le diabète ont organisé, en novembre 2016, des activités de dépistage en personne ou en ligne, qui ont attiré plus de 700 000 personnes. Dans le monde, des personnes continuent de répondre au questionnaire en ligne d'évaluation du risque de développer le diabète de type 2 sur SunLifeAgainstDiabetes.com et au Canada sur <http://www.preventiondiabete.ca>.

Les employés participent à des marches partout dans le monde pour sensibiliser la population

Chaque année, les employés de la Sun Life participent à diverses activités pour appuyer la recherche d'un traitement contre le diabète. En 2016, les employés de la Sun Life à travers le globe ont uni leurs efforts pour recueillir des fonds en participant à plusieurs événements de collecte de fonds au profit de la lutte contre le diabète. Voici quelques exemples :

- À Jakarta, en Indonésie, près de 5 000 employés et membres de la collectivité ont participé à la marche contre le diabète de Jakarta 2016, qui visait à sensibiliser la population sur les dangers du diabète et sur l'importance de mener un mode de vie sain pour prévenir la maladie.
- À Surabaya, en Indonésie, 1 200 conseillers Sun Life et membres de la collectivité ont participé à la marche Sun Life #Better Indonesia.
- Dans le quartier de Cubao de la ville de Quezon, aux Philippines, 3 000 employés et membres de la collectivité ont participé à la course SunPiology «Sugar Wars» qui a lieu tous les ans.
- Dans plusieurs villes du Canada, plus de 2 000 personnes – employés et conseillers de la Financière Sun Life, et membres de la collectivité – ont participé à la marche FRDJ et ont recueilli 155 000 \$. La Financière Sun Life est un commanditaire national de la FRDJ au Canada depuis 2014.

Programme de soutien financier à la lutte contre le diabète

La Financière Sun Life a lancé le programme de soutien financier à la lutte contre le diabète qui prévoit le versement de dons pouvant aller jusqu'à 50 000 \$ à des organismes de bienfaisance enregistrés en Amérique du Nord qui sont engagés dans la lutte contre le diabète ou dans des initiatives axées sur le mieux-être, l'alimentation et la prévention de l'obésité.



Un engagement de un million de dollars pour créer un centre de ressources international sur le diabète

Nous nous sommes engagés à verser un million de dollars dans le cadre du lancement du Sun Life Financial Diabetes College (SLFDC) en ligne. Le SLFDC, qui a été développé en collaboration avec l'Institut de réadaptation de Toronto, est un centre de ressources en ligne, pour les personnes atteintes de diabète ou de prédiabète. On y accède à l'adresse DiabetesCollege.ca (en anglais seulement).



¹ International Diabetes Federation, *IDF Diabetes Atlas – 7th Edition*, 2015

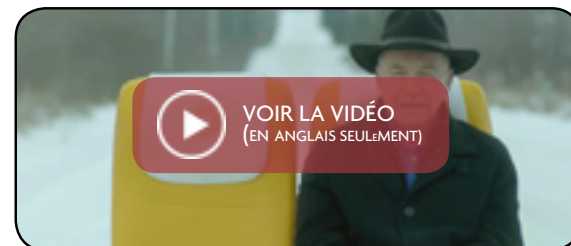


American Diabetes Association

Nous avons collaboré avec l'American Diabetes Association (ADA) en tant que commanditaire national exclusif de sa campagne Wellness Lives HereSM, qui incite les entreprises et leurs employés à adopter des habitudes de vie plus saines pour prévenir le diabète. La Financière Sun Life États-Unis a d'ailleurs reçu en 2016 le titre de **Health Champion**, décerné par l'ADA. Ce programme reconnaît les efforts faits par les entreprises ayant adopté une culture axée sur le mieux-être, qui met l'accent sur une alimentation saine et l'activité physique.

POINT SAILLANT

Des vols gratuits au Canada pour les personnes diabétiques des régions rurales



Pour les personnes atteintes du diabète qui vivent dans de petites communautés qui ne disposent pas des installations nécessaires à leurs traitements, la nécessité de se déplacer vers des hôpitaux éloignés pour recevoir des soins régulièrement s'ajoute aux risques pour la santé, au stress émotionnel et au fardeau financier que représente la maladie. Pour éliminer cette barrière au traitement, la Financière Sun Life commandite un programme unique par l'entremise de Vols d'espoir, un organisme de bienfaisance qui offre des vols gratuits aux Canadiens à faible revenu qui vivent dans des localités rurales ou isolées afin qu'ils puissent recevoir des soins spécialisés offerts dans les grandes villes.

En 2016, nous avons renouvelé notre soutien à Vols d'espoir et nous nous sommes engagés à faire un don de 300 000 \$ sur trois ans au programme de vols pour diabétiques de Vols d'espoir, de manière à ce que les personnes vivant avec le diabète puissent avoir accès à un traitement en continu. Notre don sur plusieurs années permettra de financer 585 vols par année pour les patients diabétiques de tout le Canada, ce qui représente une hausse de 14 % par rapport à 2015. Cela permettra en outre à Vols d'espoir de sensibiliser les petites communautés sur leurs services gratuits qui peuvent sauver des vies.



Prévention du diabète auprès des jeunes

La Financière Sun Life a collaboré avec la vedette populaire, Nick Jonas (qui a lui-même reçu un diagnostic de diabète de type 1), et sa fondation, BEYOND TYPE 1, pour faire de la prévention pour le diabète pendant sa tournée, dans six villes canadiennes en 2016. Aux États-Unis, la Financière Sun Life a fait équipe avec les Celtics de Boston pour une deuxième année dans le cadre du programme Fit to Win, un programme communautaire incitatif qui se déroule sur quatre semaines et qui fait la promotion de l'activité physique et du mieux-être auprès des jeunes de la Nouvelle-Angleterre.



Campagnes de sensibilisation en Asie

La Financière Sun Life a apporté son soutien à diverses initiatives de sensibilisation régionales et nationales. Par exemple, nous avons collaboré avec la division d'endocrinologie et métabolisme de la faculté de médecine de l'Université d'Indonésie pour mettre en place une polyclinique offrant des services éducatifs intégrés sur le diabète à l'hôpital Cipto Mangunkusumo (RSCM) de Jakarta. Dans cette clinique, les patients atteints de diabète et leur famille reçoivent de l'information sur la maladie, on les aide à vivre avec la maladie et à prévenir les complications. En 2016, plus de 3 000 patients ont été vus à la clinique.

En Malaisie, la Financière Sun Life s'est engagée à verser 98 900 \$ à Diabetes Malaysia et à HOPE Worldwide Malaysia (HOPE) pour aider les patients à faible revenu qui sont atteints de diabète à gérer la maladie et pour créer divers programmes de santé axés sur la prévention du diabète.

Grâce au financement de la Financière Sun Life Malaisie, Diabetes Malaysia a offert des appareils de contrôle et des déjeuners santé à 240 patients à l'échelle du pays et a organisé un atelier pour entraîner 25 jeunes qui vivent avec le diabète et leur donner les moyens de faire de la prévention et être les porte-parole des personnes qui vivent avec cette maladie.

Par l'entremise de HOPE, la Financière Sun Life Malaisie a commandité des médicaments liés au diabète pour 80 patients d'une clinique HOPE gratuite, ainsi que des activités de sensibilisation à la santé, comme des séances de basket-ball, des classes de conditionnement physique pour les enfants et des voyages éducatifs pour montrer l'importance d'adopter un mode de vie sain pour se tenir loin du diabète.

Dons des employés

Partout dans le monde, les employés et les conseillers de la Financière Sun Life viennent en aide aux membres de leur collectivité dans le cadre de nos programmes liés au diabète et d'initiatives locales qui leur tiennent à cœur, pour leurs amis et les membres de leur famille. En 2016, nos employés et nos conseillers ont effectué plus de 27 000 heures de bénévolat et ont versé des dons totalisant plus de 1,74 million de dollars aux organismes de bienfaisance qu'ils aiment, qui sont enregistrés et qui ont fait l'objet de dons équivalents de la part de la Compagnie par l'entremise des divers programmes de dons des employés et des conseillers.

Nous donnons à nos employés les moyens de s'impliquer dans leur collectivité et nous les aidons de diverses manières :



Programme de dons parallèles

Ce programme prévoit le versement d'une somme égale à chaque don admissible fait à des organismes de bienfaisance enregistrés, à concurrence de 500 \$ par employé ou conseiller.



Équipes pour la santé

Ce programme encourage les employés et les conseillers qui participent à des marches, des courses ou des sports en vue de recueillir des fonds pour des organismes de bienfaisance axés sur la santé, au Canada et aux États-Unis. La Financière Sun Life verse les frais d'inscription ou le don personnel minimal requis pour participer à l'activité. En 2016, plus de 4 100 employés et conseillers ont participé.



Centraide

En 2016, nos employés et nos conseillers ont recueilli plus de 1,4 million de dollars pour soutenir les agences Centraide du Canada et des États-Unis. La Compagnie a remis un don parallèle de 696 000 \$, pour un total combiné de 2,09 millions de dollars. Pour la treizième année d'affilée, la Financière Sun Life au Canada a reçu le prix *Un million de mercis* de Centraide pour avoir donné plus de un million de dollars en dons pendant l'année.



Programme canadien de reconnaissance du bénévolat

Au Canada, nous soulignons la contribution des employés qui accomplissent au moins 50 heures de travail bénévole chaque année auprès d'un organisme de bienfaisance canadien enregistré. Lorsque le nombre d'heures requis est atteint, nous versons 500 \$ à l'organisme choisi par l'employé.



POINT SAILLANT

Employés bénévoles de 2016

Atteindre de nouveaux sommets grâce à l'appui de chacun

Chaque jour, de nombreux employés de la Financière Sun Life font la démonstration de leur force individuelle et de leur passion pour améliorer le monde qui les entoure. Parmi ces personnes, Nicola Foley, gestionnaire principale, développement de solutions de données, Financière Sun Life, à Waterford (Irlande) a été inspirée par des membres de sa famille et des amis atteints de diabète et elle a décidé de s'engager dans une collecte de fonds en 2016 dans le cadre de son ascension du mont Kilimanjaro. Passionnée de randonnées, Nicola a rapidement recueilli plus de 13 000 \$ pour la Diabetes Federation of Ireland.

Ensemble pour aider les enfants sans-abri en Inde

Dans le cadre des actions communautaires du Centre de service de l'Asie (CSAI) à New Delhi (Inde), nos employés travaillent en étroite collaboration avec Serving People In Need (SPIN), un organisme à but non lucratif qui apporte un refuge et de l'éducation à des jeunes provenant de milieux défavorisés. Récemment, la Financière Sun Life a aidé le SPIN à ouvrir un nouveau refuge pour jeunes filles sans-abri, et notre personnel a participé en passant du temps avec les enfants, en jouant avec eux et en les guidant.

En 2016, nous avons aussi lancé une bourse d'études CSAI Sun Life pour aider les enfants méritants du SPIN à suivre des cours professionnels ou à obtenir un diplôme pour se bâtir un avenir plus radieux.



INVESTISSEMENTS DANS L'INFRASTRUCTURE



Pourquoi c'est important

La Financière Sun Life croit qu'il est important de favoriser le développement de collectivités où il fait bon vivre en investissant dans l'infrastructure, comme les soins de santé et les services de soutien, les transports publics et les écoles. En plus de créer des emplois, ces projets peuvent contribuer à la prospérité économique, à la stabilité sociale et au mieux-être des collectivités.

Notre approche

La Financière Sun Life investit de manière stratégique dans divers projets d'infrastructure. Ses programmes de financement à long terme apportent les capitaux nécessaires pour mener à bien des projets de construction, d'exploitation et d'entretien d'infrastructures qui nécessitent un important apport de capital et dont la réalisation est bénéfique pour l'économie. Pour plus de renseignements sur notre approche en matière d'investissements, voir les pages 42 et 43.

**1,5
milliard \$**

investi dans des projets d'infrastructure en 2016 qui augmentent la santé et la capacité économiques.



Nos progrès en 2016

À l'échelle mondiale, la Financière Sun Life détient des investissements dans l'infrastructure totalisant plus de 12 milliards de dollars, dont 9 milliards dans notre portefeuille de financement de projets. En 2016, nous avons investi plus de 1,5 milliard de dollars dans des projets d'infrastructure, notamment huit projets d'énergie renouvelable, un hôpital et un système de train léger. Voici quelques exemples :

Projet de traitement des eaux de Saint John : La Financière Sun Life a apporté 100 % du financement à long terme d'un partenariat public-privé émis par la ville de Saint John, au Nouveau-Brunswick. Le projet comprend la remise à niveau de certains aspects du système d'approvisionnement d'eau de la ville et la construction et l'exploitation d'une nouvelle usine de traitement des eaux de 75 millions de litres par jour pour la ville.

Campus de l'Université de Californie à Merced : La Financière Sun Life s'est jointe à un petit groupe d'investisseurs institutionnels internationaux qui participent au financement d'un partenariat public-privé pour un projet d'agrandissement qui doublera la superficie du campus de l'Université de Californie à Merced (voir la photo plus haut) d'ici à l'automne 2020.

Hôpital Mackenzie Vaughan : La Financière Sun Life fait partie des trois investisseurs qui ont procuré le financement à long terme du projet de construction de l'hôpital Mackenzie Vaughan. Ce projet consistait en la conception, la construction, le financement et l'entretien d'un établissement de soins de santé certifié LEED® Argent de 1,2 million de pieds carrés et équipé de 367 lits à Vaughan (Ontario). Une partie de l'hôpital a été construite et laissée vide pour répondre aux besoins futurs dans la région pour des services médicaux.



Pourquoi c'est important

Notre secteur d'activité étant très réglementé, nous pensons qu'il est important de mettre de l'avant nos points de vue et notre expérience afin que les décideurs aient une vision globale de certaines questions importantes qui ont un effet direct sur nos activités, nos clients, nos employés et les collectivités que nous servons.

Notre approche

Notre contribution à l'adoption de politiques publiques favorables est en grande partie le fruit de notre collaboration responsable et proactive avec d'autres partenaires. En dialoguant et en collaborant avec l'association de notre industrie, l'Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes, et avec nos autres parties prenantes, nous nous intéressons aux questions qui nous semblent importantes et pertinentes. Les thèmes abordés peuvent aller de la sécurité de la retraite et de la qualité des soins de santé au Canada au développement d'une protection d'épargne-retraite.

Sur tous les territoires où nous exerçons nos activités, nous nous efforçons de demeurer ouverts et transparents concernant notre position et nos actions à l'égard des politiques publiques et de respecter nos engagements envers les représentants des gouvernements. 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.

La Financière Sun Life est une entreprise non partisane. Par conséquent, nous ne contribuons à aucun parti politique et nous ne permettons pas à nos employés d'effectuer de telles contributions au nom de la Compagnie. Cependant, nos employés sont libres de s'engager dans des activités politiques en leur nom propre.

L'équipe des affaires publiques et générales de la Financière Sun Life coordonne et dirige des discussions avec des représentants des gouvernements, des organismes de réglementation, des groupes de réflexion, des groupes de l'industrie, des leaders éclairés, des membres de la société civile et d'autres parties prenantes dans tous les territoires où nous exerçons des activités. Cette équipe est dirigée par le vice-président, affaires publiques et générales et elle relève du vice-président général, affaires publiques et premier directeur des affaires juridiques.



Nos progrès en 2016

Nous avons encore participé à diverses conversations portant sur des politiques publiques du domaine des assurances et nous avons contribué au développement de politiques publiques qui favorisent la croissance économique, la sécurité financière et un mode de vie sain. Par exemple :

- en contribuant au leadership éclairé sur des questions liées au faible taux d'épargne au Canada et aux améliorations à apporter au système de retraite afin que tous les Canadiens puissent bénéficier d'une retraite acceptable.
- en continuant de défendre des mesures se rapportant au système de soins de santé au Canada, notamment en veillant à ce que l'accès aux médicaments dont les personnes dépendent soit plus durable, compte tenu du vieillissement de la population.

Diriger activement des discussions avec :





GOVERNANCE ET GESTION DES RISQUES

Notre succès en tant que Compagnie repose sur nos valeurs, nos pratiques rigoureuses en matière de gouvernance et la transparence dans toutes nos relations d'affaires.

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, en mettant l'accent sur la gestion rigoureuse des risques et en suivant des pratiques de communication de l'information proactives et responsables.

DANS CETTE SECTION

- 1 Éthique, intégrité et gouvernance d'entreprise
- 2 Gestion des risques
- 3 Transparence et communication de l'information



Pourquoi c'est important

Nous croyons que notre capacité d'obtenir la confiance de nos parties prenantes et de la conserver repose sur l'application de pratiques de gouvernance d'entreprise solides et de règles d'éthique rigoureuses dans l'ensemble de nos activités et de nos relations.

Notre approche

Nous nous engageons à maintenir des normes élevées de professionnalisme, d'éthique, d'honnêteté et d'intégrité, de même que des processus et des pratiques de gouvernance de premier ordre qui permettent de maintenir un 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 afin de veiller à ce que les intérêts à long terme de nos parties prenantes soient respectés et protégés. Le conseil d'administration examine périodiquement ses politiques et ses pratiques de gouvernance d'entreprise pour s'assurer qu'elles répondent aux exigences réglementaires applicables et qu'elles s'alignent sur les meilleures pratiques.

Dans l'ensemble de l'organisation, nos employés sont guidés par nos valeurs solides et claires, et ils suivent chaque année un programme de formation obligatoire sur les politiques et les lignes directrices principales de la Financière Sun Life. Ce programme comprend une formation sur les **Règles de conduite professionnelle** de la Financière Sun Life; la poursuite des affaires; la préparation aux situations d'urgence; la sensibilisation à la criminalité financière (qui met l'accent sur la prévention de la fraude, la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes et la corruption); la protection et la sécurité des renseignements personnels; la gestion des documents et la sensibilisation à la sécurité informatique.



33 %

Femmes au conseil d'administration



99 %

Employés à l'échelle mondiale qui ont suivi la formation annuelle sur les Règles de conduite professionnelle de la Financière Sun Life, conformément aux années précédentes.



Parmi les
10 premières
entreprises

Dans le magazine Report on Business du Globe and Mail dans le cadre de l'examen des pratiques de gouvernance des entreprises.

La volonté de la Financière Sun Life de faire progresser la durabilité est une stratégie clé de la Compagnie, en intégrant ses responsabilités à sa structure de gouvernance.

- Notre haute responsable en matière de durabilité, Melissa Kennedy, vice-présidente générale, affaires publiques et première directrice des affaires juridiques, soutient les initiatives de la Compagnie qui favorisent le développement d'un modèle d'affaires durable.
- Le comité de la gouvernance, des nominations et des placements (CGNP) du conseil d'administration s'occupe de la surveillance de notre programme de durabilité, tandis que le Conseil international sur la durabilité (CID) fait la promotion de la durabilité au sein de la Compagnie et rend compte des progrès réalisés.
- Notre équipe responsable de la durabilité agit comme un centre de connaissances et gère le développement stratégique avec le CID, la communication de l'information et les communications, et elle travaille en étroite collaboration avec les hauts dirigeants des divisions concernées.



Nos progrès en 2016

Pratiques en matière de gouvernance d'entreprise

Tout au long de 2016, nous avons maintenu des pratiques de gouvernance solides. Nous nous sommes penchés sur le renouvellement de notre conseil d'administration avec l'arrivée de trois nouveaux membres au début de 2017. Notre conseil a su conserver un engagement constructif de la part des actionnaires de la Compagnie de manière à ce que ces derniers puissent exprimer leur opinion sur les questions de gouvernance.

À l'image de l'engagement solide du conseil à l'égard de la diversité hommes-femmes au sein du conseil, 33 % des membres du conseil étaient des femmes au 31 décembre 2016. Ce chiffre dépasse la cible de 30 % fixée à l'interne et il est bien au-dessus des 25 % préconisés par l'organisme Catalyst¹, un organisme à but non lucratif qui vise à intégrer davantage les femmes au monde des affaires.

En 2016 encore, nous avons été classés 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. La Financière Sun Life est également l'une des 12 sociétés canadiennes – la seule compagnie d'assurance-vie d'Amérique du Nord – qui figurent dans l'indice mondial Standard & Poor's de création de valeur à long terme, en fonction de critères de durabilité et de qualité financière.

D'autres points saillants sont indiqués dans notre [Rapport annuel 2016](#) et dans la [Circulaire d'information de la direction 2017](#).

¹ Catalyst, [Catalyst proposes 25% women on FP500 Boards by 2017](#), 2016

Gouvernance et responsabilité en matière de durabilité

En 2016, le CID s'est réuni six fois, dont une rencontre d'une journée au cours de laquelle des discussions ont eu lieu avec notre président et chef de la direction et des présentations ont été faites par des spécialistes de l'extérieur de la compagnie sur les pratiques d'autres grandes organisations. Voici des exemples d'initiatives clés du CID en 2016 :

- l'approbation des **Principes directeurs en matière de durabilité**, qui permettent d'intégrer davantage la durabilité dans le cadre de gouvernance et la stratégie d'affaires de la Financière Sun Life. Les nouveaux principes directeurs donnent à notre stratégie mondiale en matière de durabilité une reconnaissance officielle, ainsi que des pratiques pour inciter les divisions à participer et à rendre compte de leurs activités. En 2017, les membres et les sous-comités du CID devraient s'atteler à développer un cadre pour mettre en pratique ces principes directeurs, évaluer les mécanismes de surveillance de la durabilité et établir des contrôles sur le plan de la gouvernance.
- l'approbation du développement d'un cadre lié aux émissions de GES à l'échelle mondiale.



Conduite responsable

Nos Règles de conduite professionnelle (les Règles) aident à établir une culture conforme à l'éthique à la Financière Sun Life, en renforçant l'engagement de la Compagnie d'agir avec intégrité et professionnalisme et en mettant en place des normes élevées en matière d'honnêteté, ainsi que des mécanismes permettant d'agir de la bonne façon.

Tous les employés et les administrateurs de la Financière Sun Life inc. et de ses filiales doivent respecter les Règles. En 2016, plus de 99 % des effectifs ont confirmé qu'ils s'étaient conformés aux Règles durant l'année après avoir suivi la formation obligatoire sur les Règles et rempli la confirmation d'adhésion aux Règles.

Les Règles de conduite professionnelle exigent des employés et des dirigeants qu'ils signalent toute infraction aux Règles ou mauvaise conduite. Toute forme de représailles à l'égard d'un employé ayant fait part de ses préoccupations de bonne foi est interdite; principe qui est énoncé dans les Règles et dans la formation annuelle sur les Règles.

La Financière Sun Life a mis en place une **Ligne éthique des employés** qui permet aux employés de jouer un rôle actif dans la protection de l'organisation en signalant les problèmes, tout en gardant l'anonymat s'ils le souhaitent. La ligne éthique est accessible 24 heures sur 24, sept jours sur sept dans plusieurs langues, par téléphone, au moyen d'un numéro sans frais, ou en ligne, au moyen d'un site Web sécurisé. Notre équipe du contrôle de la conformité à l'échelle mondiale s'occupe de faire le suivi des signalements sur la ligne éthique.

Les sujets suivants sont abordés dans les Règles :

- Respect des lois
- Équité et sécurité dans le milieu de travail
- Prévention de la fraude, lutte au blanchiment d'argent et au financement des activités terroristes
- Prévention des conflits d'intérêts
- Lutte à la corruption
- Respect des règles en matière de confidentialité et protection des renseignements personnels
- Signalement d'infractions aux Règles



Pourquoi c'est important

En tant qu'organisation de grande envergure offrant des services financiers dans un environnement complexe, l'efficacité en matière de gestion des risques est essentielle à la rentabilité globale, à la compétitivité et à la viabilité financière à long terme de la Compagnie.

Notre approche

Nous nous sommes dotés d'un **Cadre de gestion des risques** qui a été approuvé par le conseil d'administration et qui prévoit un ensemble complet de protocoles et de programmes pour mener nos activités. Ce cadre permet de nous assurer que les risques liés à nos décisions d'affaires sont gérés correctement de manière à ce que la Compagnie atteigne ses objectifs à long terme. Le Cadre de gestion des risques, la stratégie de l'entreprise et les objectifs d'affaires sont tous alignés, et les protocoles et les programmes sont enchâssés dans chaque segment d'affaires.

Nos **Principes directeurs en matière d'appétence pour le risque**, qui ont été approuvés également par le conseil d'administration, établissent des restrictions précises qui définissent le niveau de risque global que la Compagnie est prête à assumer. L'appétence pour le risque de la Compagnie 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, notre appétence pour le risque soutient la création de valeur pour les actionnaires, tout en garantissant que la capacité de la Compagnie à payer les règlements et à respecter son engagement envers les titulaires de contrat n'est pas compromise.

Notre programme de gestion du risque est intégré à la culture de la Compagnie, il encourage l'appropriation et la responsabilité de la gestion du risque à tous les niveaux. L'un des fondements clés de la gestion des risques repose sur le fait que tous les employés ont un rôle important à jouer dans la gestion des risques de la Compagnie.



Notre Cadre de gestion des risques délimite les responsabilités et les pouvoirs en matière de prise de risques, de gouvernance et de contrôle. C'est à notre conseil d'administration qu'il incombe ultimement d'assurer la supervision de tous les risques encourus à l'échelle de l'entreprise et de prendre des mesures pour veiller à ce que des principes directeurs, des programmes et des pratiques de gestion du risque soient mis en place. Le conseil délègue certaines responsabilités à ses comités permanents qui supervisent et contrôlent ces risques :

- Comité d'examen des risques
- Comité d'audit et de révision
- Comité de la gouvernance, des nominations et des placements
- Comité de planification de la direction

De plus amples renseignements sur notre approche de la gestion du risque se trouvent à la page 59 de notre [Rapport annuel 2016](#).



Énoncé de la culture de gestion du risque

En 2016, nous avons changé notre Cadre de gestion des risques pour y ajouter un énoncé explicite de la culture de gestion du risque et préciser les éléments de cette culture. La culture de gestion du risque fait référence à la façon dont nous agissons et réagissons ainsi qu'aux exigences que nous avons établies. Elle nous permet de prendre de bons risques de manière éclairée et récompense de telles décisions. Elle nous permet également de comprendre les besoins et les préférences des clients.

Nous renforçons et intégrons sans cesse notre culture de gestion du risque au moyen de communications destinées aux employés, de formations et d'évaluations du rendement et en définissant clairement les rôles, les responsabilités et les attentes dans nos principes directeurs en matière de gestion du risque.

Gestion du risque environnemental

La gestion efficace du risque environnemental, y compris le risque lié aux changements climatiques, est importante pour assurer la durabilité à long terme de la Compagnie, et nous en tenons compte dans nos pratiques de gestion du risque.

Exemples de risques environnementaux potentiels pour la Financière Sun Life :

- 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 la Compagnie, qui pourrait avoir une incidence d'ordre financier ou porter atteinte à notre réputation.
- Restrictions en ce qui a trait aux ressources
- Incidence des changements climatiques sur nos activités et sur nos placements, ainsi que les coûts d'adaptation.
- Incidence des changements climatiques sur nos clients et nos fournisseurs

«En 2016, nous avons changé notre Cadre de gestion des risques pour y ajouter un énoncé explicite de la culture de gestion du risque et préciser les éléments de cette culture»

Afin de protéger les placements (notamment les placements liés aux biens immobiliers, aux prêts hypothécaires et à certains placements privés à revenu fixe) contre les pertes imputables à des questions environnementales, nous maintenons un programme de gestion des risques environnementaux et nous veillons au respect de toutes les lois qui s'appliquent. L'évaluation des nouveaux placements en vue de déterminer les risques environnementaux potentiels et existants constitue un aspect important de ce programme. En outre, tous les employés, qui prennent part à la souscription et à la gestion d'actifs relativement à des placements immobiliers et à des placements dans des titres de créance privés garantis par des immeubles, doivent suivre une formation liée à l'environnement et certifier chaque année qu'ils se conforment aux lignes directrices de la Compagnie en matière d'environnement.

Les facteurs liés à l'environnement sont intégrés aux évaluations et aux examens initiaux et continus des placements en titres à revenu fixe d'émissions privées et publiques, des placements immobiliers et des placements en prêts hypothécaires commerciaux. Notre comité sur les placements en Amérique du Nord et l'environnement travaille à déterminer et à évaluer les risques liés à l'environnement pour l'ensemble de nos placements.



Pourquoi c'est important

Nos parties prenantes s'attendent à ce que nous fassions preuve de transparence dans la manière dont nous gérons nos affaires, notre durabilité et l'incidence de nos opérations. Le succès de nos services financiers repose également sur notre capacité à établir un lien de confiance et à faire preuve d'ouverture avec nos clients et nos titulaires de contrats, nos partenaires d'affaires, nos actionnaires et les organismes de réglementation.

Notre approche

Nous nous engageons à communiquer des renseignements clairs, factuels et en temps opportun. Nous avons mis en place des mécanismes pour nous permettre de répondre aux besoins liés à la communication de l'information de la communauté financière, des organismes de réglementation et de nos autres parties prenantes. Nos contrôles et nos méthodes liés à la communication de l'information sont conçus pour fournir à notre haute direction, y compris au chef de la direction, l'information dont ils ont besoin pour prendre des décisions appropriées et en temps opportun concernant la communication de l'information au public.

Le conseil d'administration examine et approuve le contenu de tous les documents importants liés à la communication de l'information, et le CGNP examine annuellement nos principes directeurs touchant l'information communiquée au public. Ce comité approuve les changements le cas échéant. Notre comité sur la communication de l'information s'assure que les renseignements importants communiqués au public sont exacts et complets et qu'ils ont été produits conformément aux principes directeurs de la Compagnie en matière de communication de l'information.



Nos progrès en 2016

L'amélioration du contenu et de la qualité de notre rapport sur la durabilité est un progrès important apporté en 2016 au chapitre de la transparence et de la communication de l'information. Cette amélioration répond à un besoin lié à l'évolution des modes de communication de l'information et des attentes des parties prenantes, notamment l'intérêt grandissant de la communauté financière et politique concernant les renseignements liés à la durabilité de l'entreprise. Elle résulte également d'une évaluation externe des méthodes de communication de l'information en matière de durabilité de la Financière Sun Life par rapport aux meilleures pratiques.

Nous nous sommes donc fixés les cinq objectifs suivants en vue d'améliorer notre rapport sur la durabilité :

OBJECTIFS D'AMÉLIORATION DE NOTRE RAPPORT

1

Faire preuve de plus de transparence pour plus de crédibilité

2

Faire davantage le lien avec les activités de l'entreprise

3

Présenter plus de contenu à l'échelle mondiale

4

S'aligner davantage sur les besoins des analystes ESG clés

5

Permettre de meilleures analyses

MESURES PRISES DANS LE PRÉSENT RAPPORT

- Communication plus détaillée de l'approche de gestion pour chacun de nos sujets prioritaires
- Plus de détails concernant la stratégie en matière de durabilité de la Financière Sun Life et l'engagement des parties prenantes
- Meilleure communication des résultats
- Plus de renseignements sur les liens entre la durabilité et la stratégie d'affaires et le succès à long terme de la Financière Sun Life
- Sujets prioritaires mis de l'avant dans le rapport pour plus de visibilité et leur lien avec la stratégie d'affaires de la Financière Sun Life
- Plus de renseignements sur les initiatives à l'échelle mondiale et sur les résultats
- Meilleure organisation de l'information en indiquant plus clairement le lien entre les groupes de parties prenantes, les sujets prioritaires et l'endroit où se trouvent les réponses dans le rapport
- Plus d'indicateurs clés de rendement liés aux sujets prioritaires
- Données sur plusieurs années pour mieux analyser les tendances
- Plus d'indicateurs clés de rendement liés aux sujets prioritaires
- Données sur plusieurs années pour mieux analyser les tendances

INITIATIVE MONDIALE SUR LES RAPPORTS DE PERFORMANCE

SUJETS ET PÉRIMÈTRES

Compte tenu des attentes en matière de communication de l'information du cadre GRI, nous avons créé le tableau suivant pour répertorier nos sujets prioritaires pour 2016, en indiquant les groupes de parties prenantes pour lesquels le sujet est une priorité.

RÉSILIENCE DE NOTRE ORGANISATION	
Sujets prioritaires	Périmètre (indique si le sujet en question à une incidence à l'interne ou à l'externe)
Orientation client	Externe (clients) Interne (employés)
Innovation numérique	Externe (clients)
Sécurité des données et protection des renseignements personnels	Externe (clients, fournisseurs, organismes de réglementation) Interne (employés)
Gestion des talents	Externe (clients) Interne (employés)
Mieux-être de notre effectif	Externe (clients) Interne (employés)
Diversité et intégration	Interne (employés) Externe (clients, collectivités, fournisseurs)

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE	
Sujets prioritaires	Périmètre
Empreinte de nos activités	Externe (clients, fournisseurs, collectivités) Interne (employés)
Investissement responsable	Externe (clients, actionnaires, investisseurs, organismes de réglementation)

MIEUX-ÊTRE DE LA COLLECTIVITÉ	
Sujets prioritaires	Périmètre
Philanthropie stratégique	Externe (clients, collectivités)
Investissements dans l'infrastructure	Externe (clients, collectivités)
Politiques publiques	Externe (clients, gouvernements, collectivités)

GOUVERNANCE ET GESTION DES RISQUES	
Sujets prioritaires	Périmètre
Éthique, intégrité et gouvernance d'entreprise	Externe (clients, actionnaires, investisseurs, collectivités, organismes de réglementation)
Gestion des risques	Externe (clients, actionnaires, investisseurs, collectivités, organismes de réglementation)
Transparence et communication de l'information	Externe (clients, actionnaires, investisseurs, collectivités, organismes de réglementation)

INDEX GRI

Le présent rapport fait état des éléments d'information standards énoncés dans les lignes directrices pour la présentation de rapports sur la durabilité de l'Initiative mondiale sur les rapports de performance (GRI). D'autres éléments d'information se trouvent également dans notre [Notice annuelle \(NA\)](#), notre [Circulaire d'information de la direction \(CID\)](#) et notre [Déclaration sur le soutien apporté à la collectivité \(DSAC\)](#).

INDICATEUR GRI ¹	DESCRIPTION	RÉFÉRENCE	RÉPONSE DIRECTE
ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION			
STRATÉGIE ET ANALYSE			
G4-1	Déclaration du décideur le plus haut placé de l'organisation	Page 5	
PROFIL DE L'ORGANISATION			
G4-3	Nom de l'organisation	Page 7	
G4-4	Principaux produits et/ou services et marques correspondantes	Page 7	
G4-5	Emplacement du siège social	Quatrième de couverture	
G4-6	Nombre de pays où l'organisation exerce des activités et nom des pays où soit l'exploitation est majeure, soit les questions relatives au développement durable traitées dans le rapport sont particulièrement pertinentes.	Page 7	
G4-7	Nature du capital et forme juridique	NA page 3	
G4-8	Marchés où l'organisation exerce ses activités	Page 7	
G4-9	Taille de l'organisation	Page 7	
G4-10	Effectif total par type d'emploi, contrat de travail et zone géographique	Pages 7 et 31, DSAC	
G4-11	Pourcentage de salariés couverts par une convention collective		Sans objet. Les employés de la Sun Life ne sont pas représentés par des syndicats ni couverts par des conventions collectives.
G4-13	Changements importants de la taille, de la structure de l'organisation, de son capital ou de sa chaîne d'approvisionnement au cours de la période couverte par le rapport	NA page 3	
G4-14	Démarche ou principe de précaution	Pages 47 et 63	
G4-15	Principes et autres initiatives développés en externe	Pages 13, 14, 32, 34, 47 et 49	
G4-16	Affiliation à des associations	Pages 13, 14, 57 et 58	

¹ Conformément aux Lignes directrices G4 GRI pour le développement durable

INDEX GRI

INDICATEUR GRI	DESCRIPTION	RÉFÉRENCE	RÉPONSE DIRECTE
ASPECTS ET PÉRIMÈTRES PERTINENTS IDENTIFIÉS			
G4-17	Entités comprises dans les états financiers consolidés et celles qui ne le sont pas	DSAC, NA page 3	
G4-18	Processus de détermination du contenu du rapport et du périmètre des aspects	Pages 4, 13, 14 et 67	
G4-19	Aspects pertinents	Pages 13, 14 et 67	
G4-20	Périmètre des aspects à l'intérieur de l'organisation	Page 67	
G4-21	Périmètre des aspects à l'extérieur de l'organisation	Page 67	
G4-22	Incidence de toute reformulation des renseignements communiqués dans des rapports antérieurs et raisons de cette reformulation		Aucun renseignement reformulé
G4-23	Changements importants concernant le champ d'étude et le périmètre des aspects, depuis les périodes couvertes par les rapports précédents	Pages 35 et 36	
ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES			
G4-24	Groupes de parties prenantes	Page 12	
G4-25	Base de détermination et de sélection des parties prenantes avec lesquelles dialoguer	Page 12	
G4-26	Approche de l'organisation pour encourager la participation des parties prenantes	Pages 12, 13 et 14	
G4-27	Principales questions et préoccupations soulevées dans le cadre de la participation des parties prenantes et manière dont l'organisation y a répondu	Pages 12, 13 et 14, dans l'ensemble du rapport	
PROFIL DU RAPPORT			
G4-28	Période considérée	Page 4	
G4-29	Date du dernier rapport publié		Mai 2016
G4-30	Cycle considéré		Annuel
G4-31	Personne à contacter pour toute question sur le rapport ou son contenu	Quatrième de couverture	
G4-32	Option de «conformité» choisie, Index du contenu GRI, vérification externe	Page 4	
G4-33	Politique et pratique visant à demander une vérification externe du rapport	Page 4	

INDEX GRI

INDICATEUR GRI	DESCRIPTION	RÉFÉRENCE	RÉPONSE DIRECTE
GOVERNANCE			
G4-34	Structure de gouvernance	Pages 60, 61 et 62, NA pages 14 à 18, CID pages 33 à 43	
G4-39	Indiquer si le président du conseil d'administration est aussi un dirigeant de la compagnie	NA page 14	
ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ			
G4-56	Valeurs, principes, normes et règles en matière de comportement	Pages 60, 61 et 62	Règles de conduite professionnelle
ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION			
ASPECT : IMPACTS ÉCONOMIQUES INDIRECTS			
G4-EC7	Développement et impact des investissements en matière d'infrastructures et d'appui aux services	Pages 45, 46 et 56	
G4-EC8	Impacts économiques indirects substantiels	Pages 17 à 21, 41 et 49 à 56	
ASPECT : ÉNERGIE			
G4-DMA	Éléments d'information générale sur l'approche de gestion	Page 34	
G4-EN3	Consommation énergétique au sein de l'organisation	Page 37	
G4-EN4	Consommation énergétique en dehors de l'organisation	Page 37	
G4-EN5	Intensité énergétique	Page 37	
G4-EN6	Réduction de la consommation énergétique	Page 37	

INDEX GRI

INDICATEUR GRI	DESCRIPTION	RÉFÉRENCE	RÉPONSE DIRECTE
ASPECT: ÉMISSIONS			
G4-DMA	Éléments d'information générale sur l'approche de gestion	Page 34	
G4-EN15	Émissions directes de GES (niveau 1)	Pages 35 et 36	
G4-EN16	Émissions indirectes de GES (niveau 2)	Pages 35 et 36	
G4-EN17	Autres émissions indirectes de GES (niveau 3)	Pages 35 et 36	
G4-EN18	Intensité des émissions de GES	Pages 35 et 36	
G4-EN19	Réduction des émissions de GES	Pages 35 et 36	
ASPECT: ÉVALUATION ENVIRONNEMENTALE DES FOURNISSEURS			
G4-DMA	Éléments d'information générale sur l'approche de gestion	Pages 34 et 41	
ASPECT: EMPLOI			
G4-DMA	Éléments d'information générale sur l'approche de gestion	Pages 23, 27 et 30	
G4-LA1	Nombre et pourcentage des nouveaux salariés embauchés et taux de rotation du personnel	Page 24	
G4-LA2	Avantages sociaux offerts aux salariés à temps plein	Pages 28 et 29	
ASPECT: FORMATION ET ÉDUCATION			
G4-DMA	Éléments d'information générale sur l'approche de gestion	Pages 23, 27 et 30	
G4-LA10	Programmes de développement des compétences et d'éducation permanente	Pages 25 et 26	
G4-LA11	Pourcentage des salariés bénéficiant d'entretiens d'évaluation et d'évolution de carrière périodiques, par sexe et catégorie professionnelle		91,8 %
ASPECT: DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES			
G4-DMA	Éléments d'information générale sur l'approche de gestion	Page 30	
G4-LA12	Composition des instances de gouvernance et répartition des salariés par catégorie professionnelle	Page 31	
ASPECT: PUBLIC POLICY			
G4-DMA	Éléments d'information générale sur l'approche de gestion	Pages 57 et 58	
G4-SO6	Contributions politiques par pays et par bénéficiaire	Pages 57 et 58	
ASPECT: CUSTOMER PRIVACY			
G4-DMA	Éléments d'information générale sur l'approche de gestion	Page 22	
G4-PR8	Nombre total de plaintes fondées	Page 22	



Rapport sur la durabilité 2016

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
150, rue King Ouest
Toronto (Ontario)
Canada M5H 1J9



Financière 
Sun Life

La vie est plus radieuse sous le soleil