

Commentaires de

**Dean A. Connor**

Chef de la direction

*(Sous réserve de modifications)*

Assemblée générale annuelle 2021

Virtuelle | 5 mai 2021

**Assemblée générale annuelle 2021 – 5 mai 2021**  
**Commentaires de Dean A. Connor, chef de la direction**

Merci Bill. Bonjour et bienvenue à tous!

**Une année marquante**

Les 15 derniers mois ont été tout à fait exceptionnels.

Nous avons tous fait des sacrifices durant cette période. Je remercie particulièrement ceux et celles qui ont mis leur santé en danger pour aider les autres, par exemple les travailleurs de la santé, ceux qui offrent un soutien à domicile et beaucoup d'autres qui font un travail essentiel. Nous leur devons beaucoup. Il faut continuer de les appuyer tandis que nous luttons contre la pandémie.

Pensons aussi à nos amis, nos collègues, nos Clients et leur famille en Inde alors que ce pays fait face à une terrible vague d'infections. Nos employés en Inde sont en télétravail depuis le début de la pandémie. Leur santé et leur sécurité demeurent notre priorité – nous faisons tout ce qui est possible pour leur offrir tout le soutien nécessaire.

Je vais parler aujourd'hui des progrès de la Sun Life en 2020. Puis Kevin partagera avec nous ses impressions sur les choses à venir.

Il y a presque 10 ans, nous avons entrepris de faire de la Sun Life une entreprise solide et diversifiée fondée sur quatre piliers. Depuis, nous avons vendu et acquis des actifs tout en réduisant les risques et en améliorant la création de capital et de liquidités. Nous avons aussi affecté le capital en ayant l’instinct du propriétaire.

Nous avons changé notre culture pour vraiment mettre les Clients au centre de tout ce que nous faisons. Notre culture fixe des objectifs ambitieux, mais réalisables axés sur la responsabilité personnelle. Elle traduit notre volonté d’être des gagnants. Nous avons conservé et renforcé des aspects positifs depuis longtemps dans notre culture. Par exemple, l’intégrité, la collaboration, l’empathie et une gestion solide des risques. Nous avons mis beaucoup d’efforts sur les talents pour aider les gens à se perfectionner et se dépasser. Et nous avons relevé la barre sur le plan du recrutement pour faire de la Sun Life un employeur de choix pour les meilleurs talents. Globalement, cette stratégie, et surtout son exécution grâce à nos employés et à notre culture, nous a placés en excellente position au début de 2020.

Au début de la pandémie, nos employés et nos conseillers ont agi rapidement pour offrir des conseils, du soutien et une aide financière aux Clients et aux collectivités. Je ne vous parlerai pas de toutes les mesures que nous avons prises – elles sont détaillées dans le Rapport annuel. Ce qui est vraiment remarquable, c’est les nombreux changements que nous avons faits sans attendre sur de nombreux plans : placements, règlements, couverture additionnelle, communications et conseils spéciaux, dons à la collectivité, etc. Et tout ça très rapidement.

La dernière année a aussi mis à l'avant-plan notre raison d'être – aider les Clients à atteindre une sécurité financière durable et un mode de vie sain. Nous voulons vous présenter une vidéo qui montre comment nous donnons vie à notre raison d'être.

[\[Vidéo – Témoignage de Cecil\]](#)

C'est une histoire magnifique, et nous remercions Cecil de l'avoir partagée avec nous. C'est pour ça que nous sommes là – pour aider des Clients comme Cecil. Autre exemple concret de notre raison d'être, l'an dernier nous avons versé presque 200 millions de dollars en règlements aux familles de Clients qui sont décédés de la COVID-19, et 150 millions de plus au premier trimestre. En outre, nous avons versé des dizaines de millions de dollars pour des demandes de règlement de frais médicaux liées à la COVID-19. Nous avons aussi aidé des millions de Clients à garder le cap pendant une période de volatilité extrême sur les marchés. C'est notre rôle comme entreprise – soutenir nos Clients dans les moments difficiles.

Voyons nos résultats financiers. Soulignons d'abord le rôle crucial joué par les gouvernements. La rapidité et l'envergure des mesures de soutien fiscales et monétaires adoptées par les autorités publiques ont changé la donne pour les ménages et les entreprises.

## Aperçu des résultats financiers

En 2020, nous avons obtenu des résultats solides dans un environnement difficile. Le bénéfice net sous-jacent a atteint 3,2 milliards de dollars. Le rendement des capitaux propres sous-jacent a aussi augmenté et s'élève à 14,4 %. Le bénéfice net déclaré a diminué à 2,4 milliards de dollars en raison des conditions sur les marchés, mais l'actif géré a atteint un sommet inégalé de 1,25 billion de dollars. Nos ventes de produits d'assurance en 2020 sont au niveau de celles de 2019. Nos ventes de produits de gestion de patrimoine ont augmenté de 39 %.

Nous avons versé aux actionnaires ordinaires 1,5 milliard de dollars sous forme de dividendes trimestriels et de rachats d'actions. Nous avons aussi affecté 1,4 milliard de dollars à des acquisitions et des partenariats. Au Vietnam, nous avons conclu une entente de bancassurance exclusive de 15 ans avec la Asia Commercial Bank. Cela nous permettra d'offrir une vaste gamme de solutions d'assurance novatrices à nos Clients dans ce pays.

Gestion SLC, notre entité responsable des activités de gestion d'actifs alternatifs, a acquis une participation majoritaire dans InfraRed Capital Partners, un gestionnaire de placements en infrastructures d'envergure mondiale basé à Londres. Elle a aussi acquis une participation majoritaire dans Crescent Capital Group, une société mondiale de gestion de placements spécialisée dans le crédit alternatif établi à Los Angeles. Avec ces deux transactions, Gestion SLC détient maintenant un actif géré de 154 milliards de dollars.

Au 31 décembre, notre rendement total pour les actionnaires sur 5 ans de 9,6 % composé annuellement nous plaçait dans le premier quartile parmi nos pairs de l'industrie à l'échelle mondiale.

Nos résultats du T1 ont été annoncés cet après-midi. Je suis heureux de dire que nous poursuivons sur notre lancée. Le bénéfice net sous-jacent s'est accru de 10 % pour atteindre 850 millions de dollars. Le bénéfice net déclaré a atteint 937 millions de dollars grâce aux conditions améliorées sur les marchés. L'actif géré a connu une hausse de 26 % par rapport au T1 2020 et se chiffre à 1,3 billion de dollars.

### **État d'esprit des employés et des conseillers**

Cette performance est attribuable aux employés et à la culture dont j'ai parlé plus tôt. L'année dernière, nous avons accru nos efforts en santé mentale et en mieux-être. Nous avons offert à nos employés plus de jours de congé et des ressources supplémentaires. Je suis fier du soutien que nos gens ont manifesté envers nos Clients et aussi entre eux. Je ne suis donc pas surpris que nos résultats pour l'engagement des employés et l'expérience Client aient atteint de nouveaux sommets en 2020.

### **De l'espoir pour l'avenir de notre industrie**

Je pense qu'un avenir brillant attend la Sun Life et notre industrie, et pour plusieurs raisons.

Premièrement, la demande pour nos produits et services est plus forte que jamais. Pour des millions de personnes, la pandémie a fait ressortir l'importance de la santé et de la sécurité financière. Et nous sommes là pour les aider.

Deuxièmement, nous sommes bien placés pour affronter la concurrence mondiale. Nous exerçons nos activités en Asie depuis 1891, au Royaume-Uni depuis 1893 et aux États-Unis depuis 1895. Actuellement, les deux tiers de nos activités sont à l'étranger. Parmi les 12 principaux assureurs inscrits en bourse dans le monde, trois sont canadiens, dont la Sun Life – c'est un remarquable accomplissement. Dans notre industrie, nous sommes un joueur d'envergure mondiale – nous pouvons en être fiers.

Troisièmement, les occasions d'aider les Clients ne manquent pas. Faire affaire avec une société d'assurance-vie est encore trop difficile sur plusieurs plans. La tarification médicale est envahissante et prend du temps; nous travaillons à améliorer les choses pour accélérer et automatiser le processus. Nous appelons parfois les gens à l'impromptu et à des moments inopportuns pour discuter de leurs besoins financiers. Nous utilisons un jargon difficile à comprendre. Mais ces problèmes sont aussi des occasions de faire mieux. Nous avons accompli de grands progrès en combinant le numérique, les données et l'analytique aux contacts en personne de façon évolutive pour offrir une expérience Client exceptionnelle et stimuler la productivité.

### **Changement à la direction et conclusion**

La Sun Life sera en très bonnes mains sous la direction de Kevin Strain. Ces 15 dernières années, j'ai eu le privilège de travailler étroitement avec Kevin. Je sais que son dynamisme, sa vision et son caractère nous feront atteindre de nouveaux sommets.

Ce fut un grand privilège de diriger cette entreprise extraordinaire durant presque 10 ans. J'espère que vous êtes aussi fiers que moi de la réussite de la Sun Life. Vous faites partie d'une organisation dont la raison d'être est extrêmement importante – changer concrètement les choses pour des millions de personnes dans les pays développés ou en développement partout dans le monde. Vous faites aussi partie d'une organisation qui prend ses obligations citoyennes au sérieux. Enfin, vous faites partie d'une organisation remplie de gens engagés et talentueux réunis autour d'un grand objectif : bâtir l'une des meilleures compagnies d'assurance et de gestion d'actifs au monde.

Je remercie nos Clients et nos investisseurs de leur confiance.

Je remercie également le conseil d'administration de la Sun Life pour son aide, son soutien, son amitié et les défis qu'il nous a fait relever. Avoir un conseil aussi performant et efficace est une bénédiction.

Merci enfin aux employés et aux conseillers dont l'engagement envers l'excellence m'a toujours inspiré une grande joie.

Merci beaucoup.

Je passe maintenant la parole à Kevin Strain.