

# Tableaux des résultats ESG



La vie est plus radieuse sous le soleil

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

SANTÉ DU CLIENT	2019	2018	2017
Nombre de décisions avantageuses prises par les Clients pour leur santé et leur mieux-être après avoir reçu un message incitatif d'Ella, notre coach numérique	66 800 <sup>1</sup>	2 000	s. o.

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

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

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

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

<sup>1</sup> Nombre modifié pour inclure les participants à la course Sun Life Resolution Run.

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

<sup>1</sup> Comprend tous les niveaux de certification LEED, BOMA BEST et IREM.

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

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

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

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

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

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

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

## CHANGEMENTS CLIMATIQUES ET ENVIRONNEMENT

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

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

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

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

<sup>4</sup> 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.

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

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

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

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

Voir également les remarques à la page 4.

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

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

Voir également les remarques ci-contre.

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

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

<sup>2</sup> Documents imprimés sur les imprimantes en réseau.

<sup>3</sup> Marketing, publipostage et relevés.

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

Voir également les remarques ci-contre.

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

Les remarques ci-après s'appliquent aux émissions de GES et à la consommation d'énergie et d'eau liées à l'immobilier, ainsi qu'aux émissions de GES liées aux déplacements d'affaires, comme indiquées aux pages 3 et 4.

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

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

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

- Les chiffres des émissions de GES sont exprimés en tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> (t éq. CO<sub>2</sub>), et ceux qui concernent la consommation d'énergie sont exprimés en équivalent kilowattheure (éq. kWh). Il s'agit, dans les deux cas, des chiffres recueillis pour l'année civile (du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre).

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

gaz à effet de serre au Canada (Environnement et Changement climatique Canada); Emissions & Generation Resource Integrated Database (eGRID) (eGRID2016) (Agence américaine de protection de l'environnement); CO<sub>2</sub> Emissions from Fuel Combustion (Agence internationale de l'énergie, 2019); UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting (ministère britannique des Affaires, de l'Énergie et des Stratégies industrielles).

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

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