

Index de la *Global Reporting Initiative* – Contenu

La Global Reporting Initiative (GRI) (Initiative mondiale sur les rapports de performance) offre aux organisations un cadre leur permettant de communiquer l'incidence de leurs activités sur l'économie, l'environnement et la société. Notre rapport sur la durabilité a été préparé en conformité avec les critères «essentiels» des lignes directrices GRI. En plus du rapport, d'autres éléments d'information se trouvent dans notre [Notice annuelle \(NA\)](#), notre [Circulaire d'information de la direction \(CID\)](#), notre [Rapport annuel](#), nos [Règles de conduite professionnelle](#) et notre [Déclaration sur le soutien apporté à la collectivité \(DSAC\)](#).

Indicateur GRI	Description	Renvoi/commentaire
GRI 102 : ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION		
102-1	Nom de l'organisation	Page 2
102-2	Activités, marques, produits et services	Page 6
102-3	Emplacement du siège social	Quatrième de couverture
102-4	Emplacement des activités	Page 6
102-5	Nature du capital et forme juridique	Notice annuelle – page 3
102-6	Marchés où l'organisation exerce ses activités	Page 6
102-7	Taille de l'organisation	Page 6; Rapport annuel – page 14
102-8	Information sur les employés et autres travailleurs	Pages 6, 24; DSAC – page 9
102-9	Chaîne d'approvisionnement	Page 28
102-10	Changements importants de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	Notice annuelle – pages 3, 4
102-11	Démarche ou principe de précaution	Pages 31, 32, 44
102-12	Initiatives externes	Pages 3, 9, 17, 24, 26 à 28, 31, 34, 43 à 45
102-13	Affiliations à des associations	Pages 17, 24, 28, 40, 43, 45
102-14	Déclaration du chef de la direction	Page 4
102-15	Conséquences, risques et possibilités clés	Ensemble du rapport
102-16	Valeurs, principes, normes et règles en matière de comportement	Pages 23 à 25, 40, 43, 44; Règles de conduite professionnelle
102-17	Mécanismes pour obtenir des conseils ou répondre aux préoccupations concernant l'éthique	Page 43; Règles de conduite professionnelle
102-18	Structure de gouvernance	Pages 5, 8, 43
102-19	Délégation des pouvoirs	Page 8
102-20	Responsabilité de la direction sur les questions économiques, environnementales et sociales	Pages 5, 8
102-22	Composition de l'instance supérieure de gouvernance et de ses comités	Circulaire d'information de la direction – pages 23 à 33, 40 à 50
102-23	Président de l'instance supérieure de gouvernance	Circulaire d'information de la direction – page 24
102-24	Nomination et sélection des membres de l'instance supérieure de gouvernance	Circulaire d'information de la direction – pages 24 à 31
102-25	Conflits d'intérêts	Circulaire d'information de la direction – pages 24, 33
102-26	Rôle de l'instance supérieure de gouvernance dans la détermination de la mission, des valeurs et de la stratégie	Pages 5, 8, 43
102-30	Efficacité des processus de gestion des risques	Pages 43, 44
102-32	Rôle de l'instance supérieure de gouvernance dans la communication de l'information sur la durabilité	Pages 5, 8
102-35	Politiques de rémunération	Circulaire d'information de la direction – pages 61 à 74, 119

Indicateur GRI	Description	Renvoi/commentaire
GRI 102 : ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION		
102-36	Processus de détermination de la rémunération	Circulaire d'information de la direction – page 51
102-37	Implication des parties prenantes dans la rémunération	Circulaire d'information de la direction – pages 19, 20
102-40	Liste des parties prenantes	Page 8; Index GRI
102-41	Conventions collectives	Ne s'applique pas. Les employés de la Financière Sun Life ne sont pas représentés par des syndicats ni couverts par des conventions collectives.
102-42	Identification et sélection des parties prenantes	Page 8
102-43	Méthode d'engagement des parties prenantes	<p>Nous écoutons et consultons nos parties prenantes par différents moyens, dont les suivants en 2018 :</p> <p>Clients : Sondages sur l'expérience Client; groupes de discussion; autres canaux de commentaires (en personne, applications mobiles, courriel, médias sociaux, centres d'appels, communautés en ligne); tests de sites Web auprès d'utilisateurs.</p> <p>Employés et conseillers : Sondage sur l'engagement à l'échelle mondiale; activités de formation et de perfectionnement; forums en ligne et médias sociaux à l'interne; rencontres gestionnaire/employé, y compris les évaluations de rendement; réunions d'employés avec des hauts dirigeants; ligne éthique des employés; réseaux d'intégration internes; comité de réflexion sur la génération Y.</p> <p>Actionnaires, investisseurs, analystes ESG : Journées de l'investisseur; assemblées annuelles; conférences téléphoniques sur les résultats trimestriels; webinaires; participation à des conférences; réunions avec les groupes d'investisseurs; participation à des sondages.</p> <p>Organismes communautaires et leurs membres : Présence dans les collectivités; parrainage; dons et bénévolat des employés et des conseillers; relations avec les médias; consultations et réunions auprès des organismes communautaires;</p> <p>Fournisseurs : Processus de demande de soumission; réunions et mises au point périodiques; gestion continue des relations; évaluation du risque que posent les fournisseurs; programme Diversité des fournisseurs.</p> <p>Autorités publiques, organismes de réglementation, associations professionnelles : Participation aux processus de consultation, aux conférences et aux événements; adhésion et participation à des associations professionnelles et de l'industrie et à des groupes de travail; Sun Life Political Action Committee (É.-U.); dialogue continu.</p>
102-44	Principales questions et préoccupations soulevées	Les sujets prioritaires figurent à la page 8. Ces sujets ainsi que d'autres éléments et préoccupations clés sont discutés dans le rapport dans le cadre des méthodes d'engagement des parties prenantes.
102-45	Entités prises en compte dans les états financiers consolidés	Rapport annuel – page 10

Indicateur GRI	Description	Renvoi/commentaire
GRI 102 : ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION		
102-46	Détermination du contenu du rapport, des sujets et des périmètres	Pages 5, 8; Index GRI Principales étapes de notre processus d'analyse de pertinence : <ul style="list-style-type: none"> • Nous écoutons et consultons les parties prenantes internes et externes tout au long de l'année par différents moyens (voir l'indicateur 102-43). • Nous examinons les tendances, les standards et les meilleures pratiques de l'industrie en matière de durabilité. • Nous utilisons les cadres et les standards de présentation internationaux, notamment ceux du <i>Global Reporting Initiative</i> (GRI) et des objectifs de développement durable des Nations Unies. • Nous cherchons à recueillir une rétroaction concernant notre rapport sur la durabilité. • Nous étudions divers groupes de parties prenantes en matière de durabilité pour mieux comprendre leurs intérêts et l'information dont ils ont besoin. • Nous participons à des activités et à des forums externes sur la durabilité.
102-47	Liste des thèmes importants	Page 8 Remarque : Dans le présent rapport, nous présentons ces thèmes comme étant nos «sujets prioritaires» pour nous assurer que les parties prenantes comprennent l'importance que nous leur donnons.
102-48	Reformulation des renseignements	Les résultats passés ont été rajustés pour faire état des acquisitions et des cessions de propriétés, des facteurs d'émission mis à jour, de la communication d'information par d'autres bureaux de la Financière Sun Life (déplacements et consommation d'énergie) et de la mise à jour de données passées, conformément aux principes du <i>Protocole des GES</i> .
102-49	Changements apportés à la communication de l'information	Aucun changement à signaler
102-50	Période couverte	Page 5
102-51	Date du dernier rapport	Mars 2018
102-52	Cycle considéré	Annuel
102-53	Personne à contacter pour toute question sur le rapport ou son contenu	Quatrième de couverture
102-54	Demandes pour une communication de l'information conforme aux lignes directrices GRI	Page 5; Index GRI
102-55	Index du contenu GRI	Accessible sur sunlife.com/durabilite
102-56	Vérification externe	Page 5
SUJETS PRIORITAIRES (THÈMES IMPORTANTS)		
ORIENTATION CLIENT		
103-1	Explication des thèmes importants et des périmètres	Page 11; Périmètres – internes et externes
103-2	Approche de gestion et éléments qui la composent	Page 11 Responsabilités : La responsabilité de l'expérience Client à la Financière Sun Life est partagée par tous les secteurs.
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Pages 10, 12, 13
203-2	Impacts économiques indirects substantiels	Pages 12, 13
SLF-1	Indicateurs de l'expérience Client	Page 13
SLF-2	Indicateurs de résolution des problèmes	Page 13

Indicateur GRI	Description	Renvoi/commentaire
SUJETS PRIORITAIRES (THÈMES IMPORTANTS)		
INNOVATION NUMÉRIQUE		
103-1	Explication des thèmes importants et des périmètres	Page 14; Périmètres – internes et externes
103-2	Approche de gestion et éléments qui la composent	Page 14 Responsabilités : Le vice-président général, innovation et partenariats, et le vice-président principal, transformation numérique, ont le mandat d'accélérer l'utilisation par la Financière Sun Life du numérique, des données et de l'analytique et de poursuivre l'amélioration de notre stratégie d'innovation axée sur le Client.
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Page 15
203-2	Impacts économiques indirects substantiels	Pages 14, 15
SÉCURITÉ DES DONNÉES ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		
103-1	Explication des thèmes importants et des périmètres	Page 16; Périmètres – internes et externes
103-2	Approche de gestion et éléments qui la composent	Page 16 Responsabilités : <ul style="list-style-type: none"> • Protection des renseignements personnels : Au niveau du conseil d'administration, notre comité d'examen des risques et de révision exerce une surveillance de notre programme de protection des renseignements personnels. Notre premier directeur, protection des renseignements personnels de l'entreprise, gère notre programme de protection des renseignements personnels mondial; il est appuyé par des responsables de la protection des renseignements dans chaque pays où nous sommes présents. • Sécurité des données : Le comité de contrôle de la conformité et de gestion du risque opérationnel ainsi que le comité de direction sur l'examen des risques exercent le même type de surveillance pour la haute direction. Notre premier directeur de la sécurité informatique gère notre programme de protection des données.
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Pages 16, 17
418-1	Plaintes fondées concernant des manquements à la protection des renseignements personnels et des pertes de données des clients	Page 16
GESTION DES TALENTS		
103-1	Explication des thèmes importants et des périmètres	Page 18; Périmètres – Internes
103-2	Approche de gestion et éléments qui la composent	Page 18 Responsabilités : Le vice-président général, premier directeur des ressources humaines et des communications, a le mandat de développer les talents et les compétences de notre effectif à la grandeur du globe et d'informer le conseil d'administration des progrès accomplis. Notre équipe de développement des talents à l'échelle mondiale est chargée de mettre en œuvre des stratégies de formation et de perfectionnement, tandis que les secteurs et les directeurs sont responsables de développer les compétences propres à leurs employés.
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Pages 18, 19
404-2	Programmes de perfectionnement des employés et d'aide à la transition	Pages 18, 19; Nous veillerons à communiquer des renseignements sur les programmes d'aide à la transition au cours des prochaines années.

Indicateur GRI	Description	Renvoi/commentaire
SUJETS PRIORITAIRES (THÈMES IMPORTANTS)		
404-3	Pourcentage d'employés bénéficiant d'entretiens périodiques sur l'évaluation du rendement et le cheminement de carrière	89,4 %
SLF-3	Taux d'engagement des employés	Page 19
SLF-4	Indicateurs de rétention des employés (taux de rotation et années d'expérience)	Page 19
SLF-5	Investissements dans la formation et le perfectionnement	Page 19
MIEUX-ÊTRE DE NOTRE EFFECTIF		
103-1	Explication des thèmes importants et des périmètres	Page 20; Périmètres – Internes et externes
103-2	Approche de gestion et éléments qui la composent	Page 20 Responsabilités : Une communauté de praticiens soutient notre stratégie de mieux-être et nos projets clés à l'échelle mondiale, tandis que des équipes d'avantages sociaux et de mieux-être mettent en place et gèrent les programmes à l'échelle régionale. Nos équipes d'Amérique du Nord sont appuyées par plus de 250 ambassadeurs bénévoles du mieux-être qui font la promotion de la santé et organisent des activités soutenant nos priorités en matière de mieux-être. En Asie, des activités de mieux-être sont organisées par des comités sociaux à l'échelle locale. Nos gestionnaires jouent également un rôle important dans la promotion d'une culture du mieux-être.
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Pages 20, 22
SLF-6	Montant versé aux programmes de rémunération et d'avantages sociaux	Page 22
SLF-7	Indicateur de mieux-être tiré du sondage sur l'engagement à l'échelle mondiale	Page 22
DIVERSITÉ ET INTÉGRATION		
103-1	Explication des thèmes importants et des périmètres	Page 23; Périmètres – Internes et externes
103-2	Approche de gestion et éléments qui la composent	Page 23 Responsabilités : Le vice-président principal, talents à l'échelle mondiale, est chargé de surveiller nos pratiques de diversité et d'intégration. La haute direction et le conseil d'administration 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.
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Pages 24, 25
405-1	Diversité des instances de gouvernance et des employés	Pages 24, 43; Répartition par groupes d'âge non disponible.
SLF-8	Indice de diversité et d'intégration	Page 25

Indicateur GRI	Description	Renvoi/commentaire
SUJETS PRIORITAIRES (THÈMES IMPORTANTS)		
EMPREINTE ÉCOLOGIQUE		
103-1	Explication des thèmes importants et des périmètres	Page 27; Périmètres – Internes et externes
103-2	Approche de gestion et éléments qui la composent	Pages 27, 28 Responsabilités – La responsabilité environnementale est inscrite dans notre structure de gouvernance : <ul style="list-style-type: none"> • Notre équipe de direction ainsi qu'un groupe de travail supervisent nos progrès concernant nos cibles de réduction de gaz à effet de serre (GES) et d'autres cibles liées à l'environnement et ils en informent le conseil d'administration. • Notre comité sur la durabilité de l'environnement développe des objectifs environnementaux, repère les possibilités de réduire notre empreinte environnementale et conçoit des plans de mise en œuvre. • Notre vice-président principal, services d'affaires partagés, est responsable d'exécuter et de superviser nos projets environnementaux; il est membre de notre Conseil international sur la durabilité (CID) et président du comité sur la durabilité de l'environnement. • Le gestionnaire de notre portefeuille de placements immobiliers s'assure que les gestionnaires d'actifs collaborent avec nos gestionnaires d'immeubles – dont Bentall Kennedy – pour exécuter des stratégies axées sur l'engagement des locataires, appliquer d'autres mesures de réduction des GES et de la consommation d'énergie et diminuer les frais d'exploitation. • Pour en savoir plus sur la supervision des aspects environnementaux dans la gestion de nos opérations de placement, reportez-vous aux pages 31 à 33 dans la section <i>Placements durables</i>.
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Pages 28 à 30; Les objectifs de rendement liés aux cibles de réduction des GES et autres cibles environnementales sont pris en compte dans l'établissement de la rémunération incitative annuelle de certains dirigeants pour qui ces objectifs constituent des priorités clés.
302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	Page 46; Nous rapportons la consommation d'énergie totale et l'utilisation d'énergies renouvelables, mais nous ne respectons pas toutes les exigences concernant la communication de l'information pour cet indicateur. Nous envisagerons d'adapter la communication de l'information sur notre consommation énergétique au cours des prochaines années.
302-3	Intensité énergétique	Page 46; Comprend principalement la consommation énergétique au sein de l'organisation.
305-1	Émissions directes de GES (niveau 1)	Page 46; Gaz pris en compte dans le calcul : CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O. Les émissions de CO ₂ biogéniques ne sont pas considérées.
305-2	Émissions indirectes de GES (niveau 2)	Page 46; Gaz pris en compte dans le calcul : CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O.
305-3	Autres émissions indirectes de GES (niveau 3)	Page 46; Gaz pris en compte dans le calcul : CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O. Les émissions de CO ₂ biogéniques ne sont pas considérées.
305-4	Intensité des émissions de GES	Page 46; Gaz pris en compte dans le calcul : CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O.
305-5	Réduction des émissions de GES	Pages 28, 46; Gaz pris en compte dans le calcul : CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O.
SLF-9	Émissions de GES liées aux déplacements	Page 46

Indicateur GRI	Description	Renvoi/commentaire
SUJETS PRIORITAIRES (THÈMES IMPORTANTS)		
PLACEMENTS DURABLES		
103-1	Explication des thèmes importants et des périmètres	Page 31; Périmètres – Externes
103-2	Approche de gestion et éléments qui la composent	Pages 31, 32 Responsabilités : Le Conseil sur les placements durables supervise les activités de placement de Gestion Placements Sun Life et s'assure que notre travail de fiduciaire pour nos Clients est guidé par nos huit principes d'investissement durable. Le conseil décide quelles industries exigent une analyse approfondie par nos experts des catégories d'actifs et d'autres membres des équipes de placement.
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Pages 26, 33
SLF-10	Investissements dans des infrastructures durables	Pages 32, 39
PHILANTHROPIE STRATÉGIQUE		
103-1	Explication des thèmes importants et des périmètres	Page 35; Périmètres – Internes et externes
103-2	Approche de gestion et éléments qui la composent	Page 35 Responsabilités : Pour que nos programmes demeurent alignés sur nos lignes directrices d'entreprise, un comité d'octroi des dons formé de dirigeants examine les demandes provenant d'organismes de bienfaisance enregistrés. Le comité fait approuver les demandes de don représentant une valeur importante par le comité de la gouvernance, des nominations et des placements (CGNP) du conseil d'administration. Le CGNP examine également le rapport annuel sur les dons à l'échelle mondiale.
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Pages 34, 36
203-2	Impacts économiques indirects substantiels	Pages 36, 37
SLF-11	Indicateurs – Dons versés par l'entreprise et les employés	Page 36
INVESTISSEMENTS DANS L'INFRASTRUCTURE		
103-1	Explication des thèmes importants et des périmètres	Page 38; Périmètres – Externes
103-2	Approche de gestion et éléments qui la composent	Page 38 Responsabilités : Nos investissements dans l'infrastructure sont gérés par une équipe de professionnels chevronnés. Tous les nouveaux investissements sont examinés et approuvés par des experts des catégories d'actifs et par le premier directeur des placements.
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Page 39
203-1	Investissements dans l'infrastructure et services soutenus	Page 39
203-2	Impacts économiques indirects substantiels	Page 39
SLF-10	Investissements dans des infrastructures durables	Page 39

Indicateur GRI	Description	Renvoi/commentaire
SUJETS PRIORITAIRES (THÈMES IMPORTANTS)		
POLITIQUES PUBLIQUES		
103-1	Explication des thèmes importants et des périmètres	Page 40; Périmètres – Internes et externes
103-2	Approche de gestion et éléments qui la composent	Page 41 Responsabilités : Notre équipe des affaires publiques et générales 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. Cette équipe dirigée par le vice-président, affaires gouvernementales, réglementation et durabilité, relève du vice-président général, affaires publiques et premier directeur des affaires juridiques.
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Page 41
203-2	Impacts économiques indirects substantiels	Pages 40, 41
415-1	Contributions politiques	Page 41
ÉTHIQUE, INTÉGRITÉ ET GOUVERNANCE D'ENTREPRISE		
103-1	Explication des thèmes importants et des périmètres	Page 43; Périmètres – Internes et externes
103-2	Approche de gestion et éléments qui la composent	Page 43 Responsabilités : Le conseil d'administration de la Financière Sun Life veille à la bonne gestion de l'organisation et s'assure que les structures, les systèmes et les pratiques mis en place par l'organisation permettent une gouvernance d'entreprise et une conduite responsable efficaces. Le comité de la gouvernance, des nominations et des placements (CGNP) du conseil d'administration passe en revue l'efficacité des Règles, surveille la conformité aux Règles et rend compte annuellement des résultats de son examen au conseil d'administration. Le premier directeur du contrôle de la conformité passe en revue nos contrôles et la conformité avec le comité annuellement.
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Pages 42, 43
405-1	Diversité des instances de gouvernance et des employés	Pages 43
GESTION DES RISQUES		
103-1	Explication des thèmes importants et des périmètres	Page 44; Périmètres – Externes
103-2	Approche de gestion et éléments qui la composent	Page 44 Responsabilités : Le conseil d'administration a la responsabilité d'assurer ultimement 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 : <ul style="list-style-type: none"> • Comité d'examen des risques et de révision • Comité de vérification • Comité de la gouvernance, des nominations et des placements • Comité de planification de la direction
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Page 45