

Résultats ESG



La vie est plus radieuse sous le soleil

SÉCURITÉ FINANCIÈRE	2020	2019	2018
Nombre de contrats de microassurance établis (Asie)	31 867	48 463	38 284
Nombre de décisions avantageuses prises par les Clients au Canada pour leur sécurité financière (en million)	1,2	1,2	–

SANTÉ DU CLIENT	2020	2019	2018
Nombre de décisions avantageuses prises par les Clients au Canada pour leur santé et leur mieux-être après avoir reçu un message incitatif d'Ella, notre coach numérique	109 200	66 800	2 000
Nombre de Clients et de membres de leur famille qui ont utilisé les Soins virtuels Lumino Santé au Canada	523 000	s. o.	s. o.
Nombre de participants de régime inscrits au programme de récompenses mieux-être au Canada	20 379	18 014	10 500

MIEUX-ÊTRE DES EMPLOYÉS	2020	2019	2018
Somme totale versée aux programmes de rémunération et d'avantages sociaux mondialement (en millions de dollars)	4 418	4 046	3 667
Pourcentage des employés admissibles en Amérique du Nord qui versent des cotisations facultatives au régime à cotisations déterminées de la Sun Life			
Canada	86 %	83 %	83 %
Pourcentage d'employés admissibles à l'adhésion automatique qui n'ont pas exercé leur droit de retrait	95 %	s. o.	s. o.
États-Unis	86 %	85 %	81 %
Pourcentage d'employés admissibles à l'adhésion automatique qui n'ont pas exercé leur droit de retrait	96 %	s. o.	s. o.
Pourcentage des employés admissibles en Amérique du Nord qui versent des cotisations facultatives au régime d'achat d'actions de la Sun Life			
Canada	64 %	62 %	63 %
États-Unis	19 %	16 %	s. o.
Taux d'absentéisme ¹ (pourcentage du nombre de jours de l'horaire de travail)	4,2 %	4,3 % ²	4,3 %
Données couvertes (pourcentage d'employés)	75 %	74 %	75 %

¹ 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.).

² Pourcentage rajusté en raison d'une erreur dans les données des années passées.

MIEUX-ÊTRE DE LA COLLECTIVITÉ	2020	2019	2018
Dons de la Compagnie (en millions de dollars)	18,5	15,6	16,0
Sun Life	13,8	10,6	11
BentallGreenOak	0,6	0,5	0,5
MFS	4,1	4,4	4,5
Dons de la Sun Life par secteur prioritaire (en millions de dollars) ¹			
Santé	7,4	6,6	6,3
Culture	1,8	1,8	2,5
Services sociaux	3,5	1,8	1,4
Éducation	1,0	0,5	0,8
Dons liés au diabète (en millions de dollars)	4,5	4,4	4,5
Dons recueillis par les employés pour des organismes caritatifs en Amérique du Nord (en millions de dollars)	2,4	2,3 ²	–
Heures de bénévolat des employés	13 500	18 000	20 900 ³
Nombre d'employés et de membres de la collectivité qui ont marché, couru et roulé pour soutenir des causes communautaires	17 000 ⁴	22 400 ²	15 800 ²

¹ À l'exclusion de BentallGreenOak, InfraRed et MFS.

² Valeurs recalculées pour tenir compte des erreurs d'arrondi.

³ Valeur recalculée pour tenir compte des données omises de moins de 5 %.

⁴ Réduction de la participation découlant d'activités annulées ou reportées.

PLACEMENTS DURABLES	2020	2019	2018
Analyse des facteurs ESG dans l'évaluation des obligations de société de première qualité gérées à l'interne dans le fonds général de la Sun Life	100 %	100 %	100 %
Actif géré de placements durables ¹ (en milliards de dollars)	60,1 ²	49,7	35,6
Énergie renouvelable	9,7	5,2	5,2
Efficacité énergétique	1,6	0,6	0,5
Bâtiments durables ³	33,7	32,5 ⁴	22,0 ⁴
Transports durables	1,9	1,9	1,7
Gestion durable de l'eau	0,7	0,4	0,3
Accès aux services essentiels	9,9	7,4	5,0
Obligations vertes, sociales et durables	2,6	1,6 ⁴	0,9 ⁴
Nombre de pieds carrés d'espaces certifiés verts ⁵ (placements immobiliers en Amérique du Nord) (en millions de pieds carrés)	22,1	21,7	22,2

¹ Portefeuille au 31 décembre (fonds général et Clients tiers). La valeur de l'actif des Clients inclus représente une mesure financière non conforme aux normes IFRS.

² Critères de placement fondés sur les lignes directrices de l'International Capital Markets Association (ICMA) pour les obligations vertes et sociales, le GRESB Real Estate Benchmark et la feuille de route des placements à vocation sociale (Impact Investing Market Map) des Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies.

³ Augmentation de 10,4 milliards de dollars de l'actif géré de placements durables par rapport au 31 décembre 2019 découlant principalement de l'acquisition d'InfraRed.

⁴ Les actifs immobiliers comprennent des placements immobiliers, des biens immobiliers occupés par le propriétaire et des biens immobiliers dans des placements de sociétés en commandite.

⁵ Somme rajustée pour concorder avec la méthodologie utilisée pour les engagements relatifs aux placements durables.

⁶ Comprend tous les niveaux de certification LEED, BOMA BEST et IREM.

ORIENTATION CLIENT	2020	2019	2018
Variation de l'indice de l'expérience Client par rapport à l'année précédente	+3 (cible : +2)	+2	+2
Variation du Net Promoter Score par rapport à l'année précédente	+6	+2	+5
Règlements et prestations versés (en millions de dollars)	18 307	17 421	15 986
Résolution de problème au Canada :			
Dossiers étudiés par le Bureau de l'ombudsman de la Sun Life	146	153	160
Dossiers étudiés par un organisme indépendant de résolution des plaintes ou par un organisme de réglementation ¹	47	45	25
Dossiers dont l'examen ¹ a mené à une recommandation en désaccord avec la décision de la Sun Life	2	2	0
Résolution de problème aux États-Unis			
Pourcentage de Clients satisfaits après le processus de résolution de problème	94 % (cible : 90 %)	85 %	80 %

¹ 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	2020	2019	2018
Taux d'engagement des employés	89 %	85 %	85 %
Taux de roulement volontaire	7,2 %	9,8 %	9,7 % ¹
Nombre moyen d'années de service	8,7	8,4	8,1
Investissement total dans la formation et le perfectionnement (en millions de dollars)	26²	43	39
Pourcentage des postes de directeurs ou d'un échelon supérieur comblés à l'interne	68 %	62 %	70 %

¹ Pourcentage rajusté en raison d'une erreur dans les données des années passées.

² Durant la majeure partie de 2020, les activités de formation et les conférences externes ont été annulées en raison de la pandémie. Cela a entraîné une baisse des sommes investies dans la formation et le perfectionnement, comparativement aux années passées.

GESTION DU RISQUE	2020	2019	2018
Pourcentage des employés qui ont suivi une formation sur les risques	98 %	94 %	— ¹

SÉCURITÉ DES DONNÉES	2020	2019	2018
Nombre de plaintes fondées liées à la protection des renseignements personnels d'un organisme de réglementation	1	1	0
Pourcentage des employés qui ont suivi la formation annuelle sur la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels	98 %	93 %	— ¹
Nombre de tests d'hameçonnage effectués auprès des employés et des conseillers	523 601	432 027	417 186

¹ Système de formation revu pour permettre un meilleur suivi des données. Les données de 2018 et des années précédentes ne sont donc pas comparables avec celles des années subséquentes.

DIVERSITÉ, ÉQUITÉ ET INCLUSION ¹	2020	2019	2018
Femmes (à l'échelle mondiale)	59 %	59 %	60 %
Hautes dirigeantes – postes de vice-présidente ou d'un échelon supérieur (cible : 50 % d'ici 2025)	34 %	35 %	34 %
Cadres intermédiaires (postes de vice-présidente adjointe ou de directrice)	47 %	47 %	47 %
Employées	61 %	61 %	62 %
Groupes ethniques sous-représentés (Amérique du Nord)	29 %	28 %	27 %
Hautes dirigeantes (cible : 25 % d'ici 2025)	15 %	14 %	12 %
Cadres intermédiaires	24 %	22 %	21 %
Employées	30 %	29 %	28 %
Communautés LGBTQ2+ (Amérique du Nord)	3 %	2 %	2 %
Personnes handicapées (Amérique du Nord)	1 %	1 %	1 %
Peuples autochtones du Canada	1 %	1 %	1 %
Rémunération totale moyenne des femmes exprimée en pourcentage de la rémunération des hommes ² , selon le poste (Canada)			
Dirigeantes	95 %	100 %	—
Gestion – Professionnelles chevronnées	98 %	98 %	—
Postes de professionnelles et postes liés à l'administration et à l'exploitation	99 %	99 %	—
Rémunération totale moyenne des femmes exprimée en pourcentage de la rémunération des hommes ² , selon le poste (États-Unis)			
Dirigeantes	96 %	—	—
Gestion – Professionnelles chevronnées	97 %	—	—
Postes de professionnelles et postes liés à l'administration et à l'exploitation	95 %	—	—
Pourcentage des employés qui estiment que la Sun Life soutient la diversité dans le milieu de travail (en reconnaissant et en respectant les différences dans un environnement inclusif) ³	94 %	—	92 %
Nombre d'employés dans nos réseaux d'inclusion	3 500	2 000	1 200

¹ Résultats fondés sur des données d'auto-identification fournies volontairement par les employés – 88 % des employés sondés ont fourni des données d'auto-identification.

² Employés à temps plein seulement, à l'exception de ceux participant à un programme incitatif spécial. Comprend le salaire de base, la gratification annuelle et la rémunération incitative à long terme (s'il y a lieu).

³ Selon le sondage sur l'engagement des employés.

PRATIQUES DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE	2020	2019	2018
Pourcentage de femmes dans le conseil d'administration	36 %	36 %	33 %
Nombre de personnes siégeant au conseil d'administration	11	11	12
Nombre de personnes indépendantes siégeant au conseil d'administration	10	10	11
Pourcentage des employés qui estiment que la Sun Life a une culture de l'éthique ¹	89 %	79 %	84 %
Pourcentage des employés qui estiment qu'on peut s'exprimer librement à la Sun Life ¹	81 %	75 %	72 %

¹ Selon le sondage sur l'engagement des employés.

CHANGEMENTS CLIMATIQUES ET ENVIRONNEMENT

ÉMISSIONS DE GES LIÉES AU PARC IMMOBILIER À L'ÉCHELLE MONDIALE (T ÉQ. CO ₂)	2020	2019	2018
Installations de l'entreprise (espaces occupés par la Sun Life)¹ (selon le marché)			
Niveau 1 (gaz naturel et mazout payés par la Sun Life ²)	2 284	2 508	2 751
Niveau 2 (électricité, vapeur et eau réfrigérée payées par la Sun Life ²)	8 085	10 150	9 509
Niveau 3 (eau et services payés par le propriétaire ³)	6 735	7 419	8 126
Total selon le marché ⁴	17 104	20 077	20 386
Intensité des émissions en fonction du marché ⁴ (kg éq. CO ₂ /pi ²)	3,9	4,5	4,6
Placements immobiliers (immeubles appartenant à la Sun Life) (selon le marché)			
Niveau 1 (gaz naturel payé par la Sun Life)	16 687	19 462	19 021
Niveau 2 (électricité, vapeur et eau réfrigérée payées par la Sun Life)	22 688	30 017	31 235
Niveau 3 (eau, déchets ⁵ et électricité payés par le locataire ³)	6 831	8 257	8 778
Total selon le marché ⁴	46 206	57 736	59 034
Intensité des émissions en fonction du marché ⁴ (kg éq. CO ₂ /pi ²)	1,7	2,2	2,3
Émissions totales (selon le marché)			
Niveau 1	18 971	21 970	21 773
Niveau 2	30 773	40 167	40 743
Niveau 3 ⁶	13 566	15 676	16 904
Contreparties de la fixation du carbone	-1 720	-1 617	-1 256
Total des émissions nettes⁷ (selon le marché)	61 590	76 196	78 165
Intensité globale des émissions selon le marché⁴ (kg éq. CO₂/pi²)	2,0	2,5	2,6
Émissions totales (selon l'emplacement)			
Niveau 1	18 971	21 970	21 773
Niveau 2	34 759	41 671	42 406
Niveau 3 ⁶	14 056	16 279	17 465
Émissions totales (selon l'emplacement)^{8,9}	67 786	79 920	81 644

La Sun Life a obtenu une assurance indépendante limitée pour les données des niveaux 1 et 2 et certaines données du niveau 3 pour ses émissions de gaz à effet de serre (GES) et la méthodologie utilisée pour définir l'atteinte des cibles en 2020. Voir la [Déclaration d'assurance](#) et la [Méthodologie de déclaration des émissions de GES](#) pour des précisions.

¹ 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 soit dans les émissions totales du portefeuille de placements immobiliers, soit dans les émissions totales du portefeuille d'installations de l'entreprise.

² Services facturés directement à la Sun Life par le fournisseur ou mesurés au moyen d'un sous-compteur par le propriétaire et payés par la Sun Life selon la consommation réelle.

³ Les émissions de niveau 3 liées aux services publics pour les installations de la Sun Life, là où ces services sont payés par le propriétaire, sont calculées au prorata pour la portion de la superficie brute de location de l'immeuble occupée par la Sun Life – pour le portefeuille de placements immobiliers, la consommation est prise en compte uniquement lorsqu'elle est mesurée par des sous-compteurs. Les émissions de niveau 3 liées aux services publics payés directement par des tiers ne sont pas prises en compte dans le rapport, car elles sont en dehors du contrôle financier de la Sun Life.

⁴ 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).

⁵ 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.

CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE GLOBALE LIÉE AU PARC IMMOBILIER (ÉQUIVALENT MÉGAWATT HEURE [ÉQ. MWH])	2020	2019	2018
Installations de l'entreprise (espaces occupés par la Sun Life)¹			
Chauffage			
Gaz naturel	24 325	26 132	27 797
Mazout léger	102	128	160
Vapeur	2 799	3 277	3 175
Consommation totale	27 226	29 538	31 133
Eau réfrigérée	295	379	460
Électricité			
Électricité provenant du réseau standard	51 709	60 142	61 457
Électricité provenant de sources renouvelables	2 967	3 471	3 768
Consommation totale d'électricité	54 676	63 613	65 225
Consommation totale d'énergie	82 197	93 529	96 817
Intensité énergétique (énergie en kWh/pi ²)	18,6	21,2	21,9
Placements immobiliers (immeubles appartenant à la Sun Life)			
Chauffage			
Gaz naturel	90 150	105 222	102 812
Mazout léger	0	0	0
Vapeur	1 150	1 422	1 394
Consommation totale	91 300	106 644	104 206
Eau réfrigérée	230	269	250
Électricité			
Électricité provenant du réseau standard	115 795	141 470	143 919
Électricité provenant de sources renouvelables	28 419	21 634	22 761
Consommation totale d'électricité	144 214	163 104	166 680
Consommation totale d'énergie	235 745	270 017	271 136
Intensité énergétique (énergie en kWh/pi ²)	8,8	10,2	10,6
Consommation totale d'énergie	317 942	363 546	367 953
Intensité énergétique globale (kWh/pi²)	10,2	11,8	12,3

Voir également les remarques à la page 4.

⁶ Les émissions associées aux services publics payés par le propriétaire pour les installations de la Sun Life et à l'électricité mesurée par sous-compteur et payée par les locataires pour les placements immobiliers (sources incluses dans le processus d'assurance) sont déclarées comme niveau 3. En 2020, les émissions selon l'emplacement liées à ces sources représentaient 7 292 tonnes d'équivalents CO₂ – les émissions selon le marché liées à ces sources représentaient 6 782 tonnes d'équivalents CO₂.

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

⁸ Les émissions liées à l'électricité selon l'emplacement reflètent l'intensité moyenne des émissions pour le réseau (g éq. CO₂/kWh) dans la région où un immeuble est situé.

⁹ La Sun Life détermine la consommation en utilisant les données fournies par les factures ou les compteurs des fournisseurs. Si les données sont incomplètes, la Sun Life effectue une analyse par régression linéaire de la consommation passée en tenant compte des données météorologiques, ou elle utilise l'intensité de la consommation moyenne pour produire une estimation de la consommation. Les émissions estimées selon l'emplacement en 2020 pour l'ensemble des installations et des placements immobiliers se répartissent approximativement comme suit : niveau 1 – 20 % ; niveau 2 – 13 % ; niveau 3 – 34 % (services publics payés par le propriétaire là où la Sun Life est locataire, ou services publics mesurés par sous-compteur et payés par les locataires là où la Sun Life est propriétaire (à l'exception des déchets et de l'eau)).

ÉMISSIONS DE GES LIÉES AUX DÉPLACEMENTS D'AFFAIRES (T ÉQ. CO ₂)	2020	2019	2018
Voiture	565	2 586	2 906
Avion	1 500	7 486	8 082
Train	2	33	36
Total	2 067	10 105	11 023

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 à droite.

CONSOMMATION DE PAPIER EN AMÉRIQUE DU NORD ¹ (TONNES)	2020	2019	2018
Documents d'entreprise (destinés à l'interne) ²	103	166	202
Imprimés commerciaux (destinés à l'extérieur) ³	296	540	664
Total	399	706	866

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

² Documents imprimés sur les imprimantes en réseau.

³ Marketing, publipostage et relevés.

CONSOMMATION D'EAU LIÉE AU PARC IMMOBILIER À L'ÉCHELLE MONDIALE	2020	2019	2018
Installations de l'entreprise (espaces occupés par la Sun Life)¹			
Consommation d'eau (m ³)	247 498	301 542	324 515
Intensité de la consommation d'eau (l/pi ²)	56,2	68,5	73,7
Placements immobiliers (immeubles appartenant à la Sun Life)			
Consommation d'eau (m ³)	1 358 765	1 448 950	1 495 380
Intensité de la consommation d'eau (l/pi ²)	53,3	54,7	55,8
Consommation d'eau totale (m³)	1 606 263	1 750 492	1 819 895
Intensité de la consommation d'eau globale (l/pi²)	53,7	56,7	58,3

¹ Certains bureaux de la Sun Life sont situés dans des immeubles faisant partie du portefeuille de placements de la Sun Life. Pour éviter de la comptabiliser deux fois, la consommation d'eau est prise en compte soit dans le portefeuille de placements immobiliers, soit dans celui des installations de l'entreprise.

Voir également les remarques à droite.

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 2020.
- Les valeurs des émissions de GES et de consommation d'eau et d'énergie sont calculées d'après le *Greenhouse Gas Protocol – A Corporate Accounting and Reporting Standard, Revised Edition* du World Business Council for Sustainable Development et du World Resources Institute.
- La Sun Life a choisi la formule du contrôle financier pour déterminer les périmètres organisationnels à prendre en compte pour la déclaration des émissions de GES et de 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 CO₂ (t éq. CO₂), et ceux qui concernent la consommation d'énergie sont exprimés en équivalent kilowatt heure (éq. kWh). Il s'agit, dans les deux cas, des chiffres recueillis pour l'année civile (du 1^{er} janvier au 31 décembre).
- Les facteurs d'émission sont tirés de sources accessibles au public, dont les suivantes : *Rapport d'inventaire national 1990-2018 : Sources et puits de gaz à effet de serre au Canada* (Environnement et Changement climatique Canada); *Emissions & Generation Resource Integrated Database (eGRID)* (Environmental Protection Agency, É.-U. – eGRID2018); *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*, et de la contribution des Groupes de travail I, II et 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.
- Voir la [Méthodologie de déclaration des émissions de GES](#) de la Sun Life pour plus d'information.