

Aller de l'avant avec détermination

Rapport 2020 sur
les enjeux environnementaux,
sociaux et de gouvernance



Table des matières

1 Introduction	1	5 Gouvernance	19
Nous sommes LifeWorks	2	Conduite déontologique	23
À propos du présent rapport	3	Gestion des risques ESG	25
Faits saillants à propos du présent rapport	4	Droits de la personne	31
Notre réponse à la pandémie	7	Engagement des parties prenantes	33
		Leadership en matière de mieux-être	37
		Gouvernance fiscale	41
3 Message du président et chef de la direction aux parties prenantes	11		
		6 Facteurs sociaux	42
		Notre milieu de travail	43
		Notre stratégie de gestion des ressources humaines	43
		Expérience employé	45
		Engagement des employés	50
		Développement du capital humain	53
		Inclusion et diversité	57
		Santé, sécurité et mieux-être	66
		Communauté	74
		7 Facteurs environnementaux	85
		Changements climatiques et énergie	90



Aller de l'avant avec détermination

La responsabilité sociale d'entreprise fait partie intégrante de toutes les activités que nous exerçons en tant que chef de file mondial dans le secteur du mieux-être global. Le Rapport 2020 sur les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) relate le rendement de notre société au cours des douze derniers mois, alors que nous nous rapprochons de l'objectif de veiller au mieux-être d'un milliard de gens et de nos collectivités grâce à nos activités, nos produits et nos services.

Malgré les vents contraires que nous avons dû affronter depuis un an en raison de la pandémie mondiale de COVID-19, notre rapport porte sur les priorités en matière d'ESG qui, selon nous, comptent le plus pour notre entreprise et nos parties prenantes, et décrit de façon transparente notre rendement et le chemin que nous suivrons dans l'année à venir. Nous vous invitons à le parcourir afin d'en savoir davantage sur l'évolution constante de notre stratégie en matière de responsabilité sociale et du travail que nous accomplissons afin de concrétiser notre raison d'être et notre engagement collectif envers le mieux-être global dans l'ensemble de notre entreprise.



Nous sommes LifeWorks

Solutions Mieux-être LifeWorks est un chef de file mondial en solutions technologiques œuvrant auprès de clients qui souhaitent favoriser le mieux-être global de leurs employés tout en renforçant leur résilience organisationnelle. En veillant au mieux-être des gens, nous contribuons au succès des entreprises. Nos solutions portent sur l'aide aux employés et à la famille, la santé et le mieux-être, la reconnaissance, l'administration des régimes de retraite et d'assurance collective, les services-conseils en régimes de retraite et en finances, et les services en actuariat et en placements. Solutions Mieux-être LifeWorks compte au-delà de 7 000 employés au service de plus de 24 000 organisations clientes dans plus de 160 pays. Elle est une société cotée à la Bourse de Toronto (TSX : LWRK). Pour de plus amples renseignements, visitez le site lifeworks.com.

Notre raison d'être

Mieux-être des gens. Succès des entreprises.

Nos valeurs

Nous favorisons les relations à long terme.
Nous traitons les autres comme nous voulons être traités.
Nous sommes novateurs et audacieux.

Notre vision

Optimiser la santé et la productivité des employés,
le cœur même de toute organisation prospère.

plus de
160
pays

Offrant des services
dans plus de 160 pays

plus de
24 000
clients

Plus important fournisseur
de solutions de PAEF au monde

plus de
26
millions
de vies

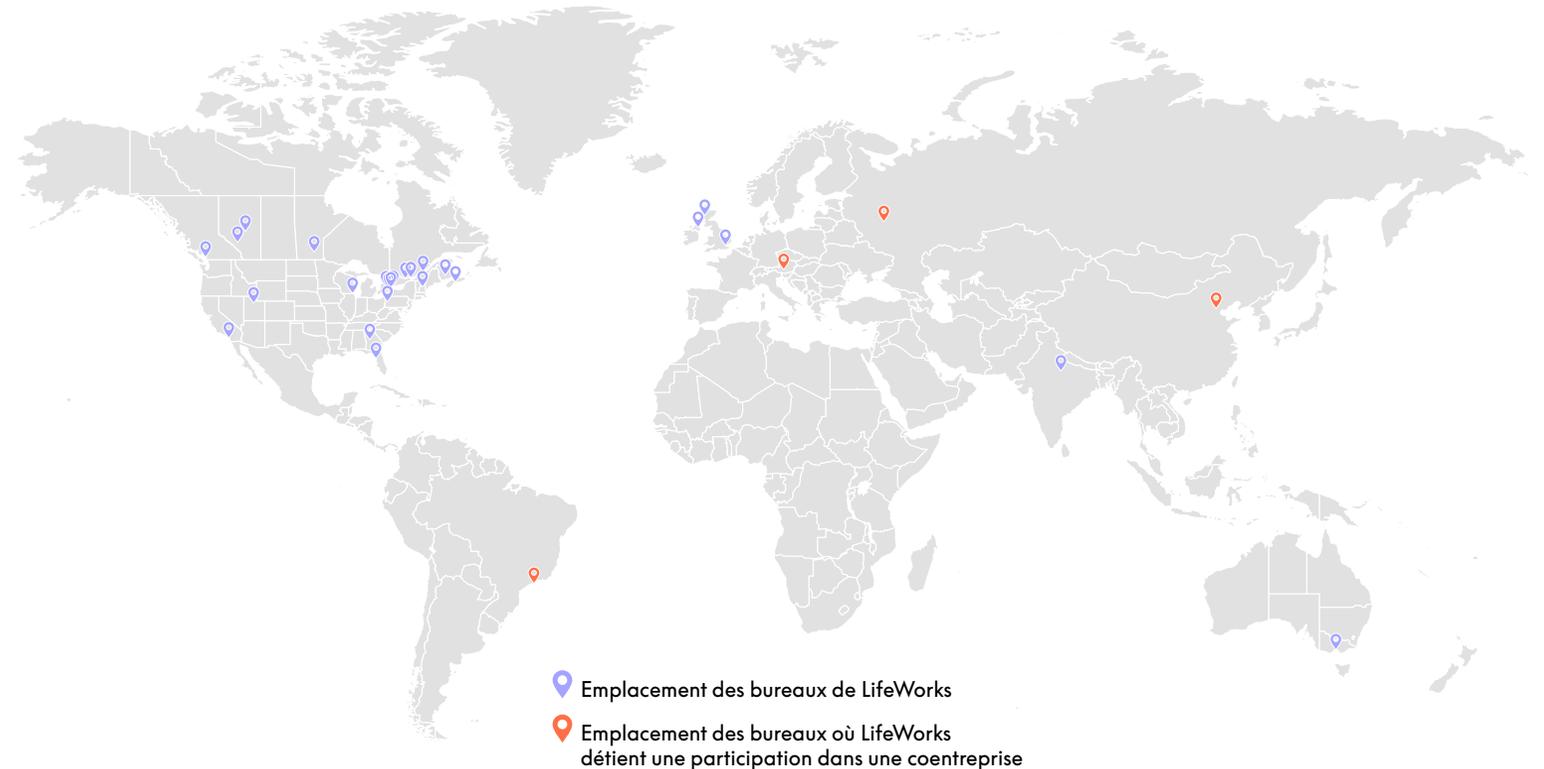
LifeWorks soutient plus
de 26 millions de personnes

plus de
7
millions de
participants

Nous gérons 1 100 régimes
d'assurance collective couvrant
7 millions de participants

À propos du présent rapport

Le Rapport 2020 sur les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance rend compte de toutes les entités publiant les états financiers de la société en date du 31 décembre 2020. Depuis le 14 mai 2021, avec l'approbation de ses actionnaires, Morneau Shepell Inc. exerce ses activités en tant que LifeWorks Inc., le nouveau nom de notre entreprise. En conséquence, le présent rapport ESG est le premier à être publié sous la dénomination LifeWorks. Il traite des aspects de notre rendement qui, selon nous, sont les plus importants pour notre entreprise et les investisseurs. Il a également été rédigé selon les Professional & Commercial Services Standards (Version 2018-10) du Sustainability Accounting Standards Board (SASB) et comprend notre [premier index de contenu du SASB](#). Pour préparer le présent rapport, nous avons également tenu compte des principes d'équilibre, de transparence et d'intégralité des Global Reporting Initiative Principles, et des normes des Global Reporting Initiative (GRI) Standards pour nous guider dans certains aspects du rendement. Si vous avez des questions à propos du présent rapport, écrivez à info@lifeworks.com.



LifeWorks travaille avec plus de
24 000 organisations clientes dans plus de 160 pays

L'information financière dans le présent document est rapportée en dollars canadiens à moins d'avis contraire.

Faits saillants à propos des résultats



Réponse à la
pandémie

33 500
personnes différentes
ont consulté la boîte
à outils en 2020

Faits saillants à propos des résultats

Avancement quant à nos priorités en matière d'enjeux ESG

Au cours de la dernière année, nous avons continué à déployer notre stratégie en matière de responsabilité sociale d'entreprise. Afin de soutenir et de reconnaître notre croissance mondiale, nous avons appuyé le Pacte mondial des Nations Unies, en affirmant notre engagement envers les dix principes qu'il énonce, et qui portent sur les droits de la personne, le droit du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption.





Gouvernance de la responsabilité sociale d'entreprise (RSE)

- Nous avons été reconnus pour la qualité de notre gouvernance d'entreprise par le Board Games du *Globe and Mail*, nous classant troisième sur 211 sociétés ouvertes canadiennes évaluées.
- Nous avons atteint notre objectif en matière de diversité au sein du conseil d'administration, avec 30 pour cent d'administratrices et 30 pour cent d'administrateurs, et avons approuvé la mise à jour de la Politique sur la diversité s'appliquant au conseil afin d'étendre la diversité au-delà d'objectifs axés sur le genre (mars 2021).
- Nous n'avons détecté aucun cas corroboré de corruption.
- La totalité des employés a signé le Code de conduite et de déontologie.
- Nous avons atteint un taux de participation de 100 pour 100 à la formation sur la cybersécurité et n'avons rapporté aucune atteinte à la sécurité des données ayant pu avoir des répercussions importantes sur nos clients.
- Nous avons lancé l'Indice de santé mentale par LifeWorks^{MC} et l'Indice de mieux-être financier par LifeWorks^{MC} afin d'acquérir une meilleure compréhension du mieux-être global.



Enjeux sociaux

- Nous avons obtenu des scores relatifs à l'engagement des employés dépassant de trois points le taux de participation de l'an dernier, qui s'établissait à 81 pour cent.
- Nous avons avancé dans la mise en œuvre de notre stratégie triennale en matière d'inclusion et de diversité.
- Déterminés à lutter contre le racisme systémique à l'égard des Noirs, nous avons affirmé notre soutien à l'Initiative BlackNorth au Canada et à CEO Action for Diversity and Inclusion aux États-Unis.
- Nous avons lancé le Fonds de secours en cas de catastrophes ou de difficultés de LifeWorks afin de soutenir les employés admissibles à une aide financière.
- Nous avons réalisé une [évaluation de la santé mentale](#) et une [évaluation du mieux-être global](#) auprès de nos effectifs mondiaux et les avons comparées aux résultats mondiaux.
- Nous avons favorisé la santé mentale et le mieux-être des Canadiens durant la pandémie de COVID-19 en créant BienCanadiens^{MC} pour soutenir les Canadiens n'ayant pas accès à un programme d'aide aux employés et les balados *Bien vivre*.
- Nous avons aidé plus de 30 000 Canadiens au moyen de notre programme de thérapie cognitivo-comportementale sur Internet, AbilitiTCCi®.



Enjeux environnementaux

- Nous avons maintenu un excellent niveau de conformité pour l'ensemble de nos activités, n'affichant aucun incident de non-conformité aux lois et règlements environnementaux, et ne recevant aucune amende ou sanction non monétaire.
- À notre siège social, nous avons éliminé tous les plastiques à usage unique, y compris les bouteilles d'eau en plastique et les ustensiles jetables.
- Nous avons procédé à un examen préliminaire du plan d'action relatif aux changements climatiques du CDP afin de comprendre la portée et les données exigées afin de produire le rapport de LifeWorks.
- Nous nous sommes engagés à amorcer un examen et effectuer une analyse comparative par rapport au Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques.

Notre réponse à la pandémie

Le mieux-être des employés dicte la manière dont nous soutenons nos effectifs, nos clients et nos collectivités

Au cours de l'année qui vient de s'écouler, la pandémie de COVID-19 a posé un défi tout nouveau à l'ensemble de la société. Que ce soit la maladie, les décès, la perte des moyens de subsistance, la précarité de la santé mentale, la COVID-19 a touché des gens partout dans le monde, mais a également mis en lumière la force et la résilience des particuliers, des entreprises et des gouvernements, qui se sont unis pour faire face à des circonstances hors du commun.

Malgré ces défis, nous avons poursuivi nos activités, continué sans interruption à livrer nos produits et fournir nos services à nos 24 000 clients et leurs employés, sans jamais perdre de vue les besoins de mieux-être global de nos employés et des membres de leur famille en ces temps difficiles.

Nos priorités stratégiques sont immuables :

- Protéger la santé, la sécurité et le mieux-être de nos employés
- Contribuer à la santé, à la sécurité et au mieux-être des employés de nos clients et de leur famille
- Déployer nos ressources et mettre notre expertise au service de la collectivité pour aider à composer avec les répercussions mentales, financières, sociales et physiques

Notre approche est guidée par les conseils des autorités de santé publique de chacun des pays où nous exerçons nos activités. Puisque les détails de la [stratégie](#) que nous avons adoptée au début de 2020 ont déjà été rapportés, dans les paragraphes suivants, nous faisons le point sur les principales initiatives mises en place pour soutenir notre entreprise, nos clients et nos employés, et qui contribuent au mieux-être de l'ensemble de la collectivité.



Assurer la continuité des activités

La pandémie ne s'étant pas résorbée depuis le début de l'année, nous continuons d'appliquer notre plan de continuité des activités (PCA) complet, et notre Groupe de travail interfonctionnel sur la pandémie guide nos actions. Le PCA couvre tous les aspects de nos activités : état de préparation opérationnel et fiabilité; infrastructure de TI efficace et sécuritaire; gestion des risques

possibles au sein de notre chaîne d'approvisionnement; cadre de gouvernance visant à garantir la reddition de comptes; échange d'information et transparence; et surtout, protection et soutien de la santé et du mieux-être de nos employés.

Le Groupe de travail, composé de membres de la haute direction et de représentants régionaux, se réunit régulièrement pour assurer que nous pouvons réagir rapidement si la situation change. En tout temps, nous modulons nos activités de planification et nos mesures préventives en fonction de l'importance des répercussions et des circonstances dans nos régions, qui varient considérablement depuis le début de la pandémie.

Se conformant aux directives des autorités de santé publique de leur région, la majorité de nos employés continue de travailler à distance, assurant que nos clients et leurs employés peuvent compter sur nous pour leur offrir nos produits et services essentiels quand ils en ont le plus besoin. Dans les régions où le nombre de cas de COVID-19 est extrêmement bas, des bureaux ont commencé à rouvrir et à accueillir un petit nombre d'employés, et certains ont choisi de réintégrer leurs bureaux. Des protocoles de santé et sécurité sont appliqués dans tous les bureaux. Au cours de cette période, notre entreprise a résisté à la crise et elle n'a pas eu à solliciter d'aide gouvernementale dans les régions où elle exerce ses activités, laissant ces mesures de soutien aux organisations qui en avaient réellement besoin.

Protéger la santé, la sécurité et le mieux-être de nos employés

Le mieux-être des employés demeure au cœur de notre réponse à la pandémie. Grâce à un programme intensif de communications régulières et continues, nous tâchons de veiller au mieux-être et à la mobilisation de nos employés, qui sont en télétravail depuis très longtemps. Au début de la pandémie, nous avons déployé auprès de nos employés notre programme de thérapie cognitivo-comportementale sur Internet, AbilitiTCCi®, et notre plateforme mobile de mieux-être global LifeWorks, dotée de multiples modules et ressources, comme l'accompagnement en santé et mieux-être, les séances de mise en forme Lift session, Soins immédiats^{MC} pour le soutien en santé mentale autonome, et hors de la plateforme LifeWorks, AvaFinance^{MC}, pour favoriser leur santé financière. Pendant la majeure partie de 2020, nous avons aussi offert à nos employés en Amérique du Nord un accès à des services de télémédecine, faisant passer nos employés canadiens au produit de télémédecine LifeWorks au début de 2021. Au même moment, nous avons lancé notre [Fonds de secours en cas de catastrophes ou de difficultés](#). Bien que nous n'ayons pas réduit les salaires ou fait de mises à pied durant la pandémie, ce fonds offre un soutien aux employés dont le revenu familial a été affecté par la pandémie et qui font face à des situations potentiellement catastrophiques. Nous avons également intensifié nos communications avec les employés

grâce à des téléconférences plus fréquentes, à des webinaires supplémentaires et au bulletin bimensuel *En contact*, qui permet de diffuser régulièrement d'autres renseignements sur l'entreprise et de mobiliser nos employés. Pour en savoir davantage, reportez-vous aux sections [Mobiliser nos effectifs durant une pandémie](#) et [Santé, sécurité et mieux-être, Résultats en 2020](#).

Réintégration des bureaux : privilégier une approche régionale

Nous continuons de planifier la réintégration des bureaux en tenant compte des développements liés à la pandémie à l'échelle mondiale. Alors que le nombre de cas de COVID-19 demeure élevé dans plusieurs régions où nous sommes présents et que la vaccination s'accélère, les autorités de santé publique sont unanimes : le risque d'infection est grand, les variants sont inquiétants et malgré un taux de vaccination en hausse, les mesures de précaution, comme le port du masque et la distanciation physique, resteront en place pendant un certain temps. Certains bureaux sont ouverts, mais pour le reste de l'entreprise, nous prévoyons une réintégration des bureaux région par région, en respectant les directives des autorités de santé publique et notre engagement à protéger la santé et la sécurité de nos employés et à favoriser la souplesse et les choix personnels. Tous nos employés ont droit à un congé payé afin d'obtenir le vaccin de COVID-19.

Nous prévoyons une réintégration des bureaux région par région, en respectant les directives des autorités de santé publique.

Contribuer à la santé, à la sécurité et au mieux-être de nos clients et de leurs employés

Depuis le début de la pandémie, le mieux-être des gens que nous servons est au centre de nos préoccupations. Nous avons tiré profit de notre expertise en santé mentale et cherché surtout à maintenir et développer des services pour nos clients et leurs employés, ainsi que de nombreux étudiants inscrits dans nos universités clientes, afin d'alléger la pression que la pandémie exerce sur eux.

Tout en continuant d'offrir nos services de counseling au titre du programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) ainsi que la thérapie cognitivo-comportementale sur Internet AbilitiTCCi®, nous avons élaboré un nouvel ensemble d'outils et de ressources afin de favoriser la santé mentale de nos clients et de leurs employés dans un contexte de perturbations massives au travail, à la maison et dans l'ensemble de la société. Nous avons également déployé une gamme de services de télémédecine unifiée en Amérique du Nord, procurant un accès virtuel direct à du personnel médical.

Nous avons élaboré un nouvel ensemble d'outils et de ressources afin de favoriser la santé mentale de nos clients et de leurs employés.

Alors que nos clients et leurs employés sont aux prises avec des pressions inédites liées au télétravail – isolement social, exigences familiales, perte d'emploi et stress financier –, nous avons fourni

aux organisations et aux particuliers l'information et les outils dont ils avaient besoin pour surmonter la crise causée par la pandémie.

Au même moment, nous avons offert aux professionnels des RH les outils et les services dont ils ont besoin pour gérer leur entreprise et favoriser la santé, la sécurité et le mieux-être global de leurs effectifs. Il s'agit notamment de programmes comme la série de webinaires Pulsation, de messages destinés aux employés, du PAEF, de nouveaux services et de variations de services existants, du soutien ponctuel offert aux particuliers et aux entreprises qui ne figurent pas parmi nos clients, de tables rondes virtuelles et d'une vaste bibliothèque de ressources afin d'aider nos clients à soutenir leurs employés. Nous avons perfectionné l'application mobile et le site Web BienCanadiens^{MC}, destinés aux particuliers qui ne jouissent pas d'un PAEF promu par leur employeur. En pleine pandémie, alors qu'un grand nombre d'entre nous vivaient toujours en confinement, nous avons tenu en virtuel, pour une dixième année consécutive, le Sommet sur la santé mentale Réseau Employeur 2021, consacré aux répercussions de la pandémie sur la santé mentale de la population active. Le sommet virtuel a attiré 3 073 participants parmi notre clientèle mondiale, un record.

Déployer nos ressources et mettre notre expertise au service de la société durant la pandémie

La pandémie de COVID-19 impose un stress sur l'ensemble de la société. Pour bien des gens qui n'ont pas accès aux outils et aux ressources nécessaires pour composer avec ce stress, la tension mentale et physique induite par la pandémie les rend particulièrement vulnérables. En mars 2020, nous nous sommes mobilisés rapidement en tirant profit de notre expertise dans les

domaines clés de la santé mentale et du mieux-être, et en mettant nos ressources à la disposition des gens ayant à faire face au stress et à l'anxiété sans précédent causés par la pandémie de COVID-19.

Dès le début de la pandémie, notre [Boîte à outils pour les particuliers](#) a fourni de l'information et du soutien en temps de crise. Axée sur le développement de la résilience individuelle, la boîte à outils regorge de renseignements sur la COVID-19, comme des stratégies pour composer avec les flambées, parler aux enfants, travailler de la maison, ainsi que de conseils à l'intention des gestionnaires qui gèrent des équipes dans le contexte de la COVID-19. D'abord élaborée par nos experts à l'intention de nos clients, la boîte à outils a également été mise à la disposition du grand public dans notre site Web. En 2020, plus de 33 500 personnes différentes ont consulté la boîte à outils, et plus de 7 600 personnes ont participé aux webinaires sur le mieux-être.

33 500
personnes différentes
ont consulté la boîte
à outils en 2020

En avril 2020, nous avons également lancé l'[Indice de santé mentale](#) par LifeWorks^{MC} (ISM). Publié une fois par mois, le rapport de l'ISM joue un rôle crucial dans les efforts de sensibilisation quant aux séquelles persistantes de la pandémie sur la santé mentale. Les résultats contribuent à une meilleure compréhension et une plus grande connaissance des différentes facettes de la santé mentale de la population active, et à informer les décisions des gouvernements et des entreprises et les stratégies de mieux-être qu'ils peuvent mettre en place.

AbilitiTCCi® : Des partenariats avec les gouvernements

En partenariat avec les gouvernements du Manitoba et de l'Ontario, au Canada, nous avons mis gratuitement à la disposition de tous les citoyens âgés de plus de 16 ans notre programme de thérapie cognitivo-comportementale sur Internet (TCCi) de manière à faciliter la gestion de leur santé mentale pendant la pandémie de COVID-19. Lancé en mars 2020, au cours des premiers mois de la pandémie et des restrictions qu'elle a entraîné, et toujours offert en 2021, AbilitiTCCi® joue un rôle essentiel dans les efforts que ces gouvernements déploient afin de composer avec les répercussions de la COVID-19 sur la santé mentale. Conformément à notre stratégie en matière de santé mentale et de mieux-être global, ces partenariats nous ont permis d'offrir aux Ontariens et aux Manitobains un soutien accessible et significatif durant la pandémie.

Notre programme [AbilitiCARES](#) a joué un rôle important en informant le public que les Ontariens et les Manitobains peuvent accéder gratuitement et facilement à AbilitiTCCi®, ce qui a généré plus de sept millions de réactions et plus de 100 000 visites du site Web depuis son lancement. Ce service a permis d'aider des milliers de gens. La rétroaction du public témoigne de l'importance d'avoir accès à des outils en ligne et conviviaux en matière de santé mentale pour aider les gens à développer les stratégies d'adaptation dont ils ont besoin pour soutenir leur santé mentale et leur mieux-être dans le contexte de la pandémie.

Balado *Bien vivre* (en anglais)

En juin 2020, nous avons lancé [Bien vivre](#), notre balado hebdomadaire. Introspectif, le balado *Bien vivre* arrive à un moment où la santé mentale n'a jamais été aussi importante. Abordant différents sujets liés au mieux-être, des leaders d'opinion et des experts explorent les aspects physiques, mentaux, sociaux et financiers d'une belle qualité de vie, au fil de conversations franches et éclairantes. Vingt-cinq épisodes ont été diffusés en 2020 et la série se poursuit en 2021, traitant d'un vaste éventail de sujets, par exemple la parentalité en temps de pandémie, le mieux-être financier, les soins de santé numériques, de même que la musique et la santé mentale. Près de 8 000 balados ont été téléchargés, et plus de 310 personnes ont écouté chaque épisode. Animés par Mark Henick, fervent défenseur de la santé mentale de renommée internationale et célèbre conférencier TEDx, les épisodes du balado sont disponibles gratuitement sur iTunes et YouTube, notre site Web, dans l'appli et le site Web [BienCanadiens^{MC}](#), et plus encore. Chaque balado donne lieu à des discussions animées avec un invité et un groupe d'experts. Pour en savoir plus et accéder aux balados, [cliquez ici](#).

25
épisodes du balado
Bien Vivre
diffusés en 2020

BienCanadiens^{MC}

Au début d'avril 2020, dans les premières semaines de confinement, nous avons créé et lancé [BienCanadiens^{MC}](#). Alors que les Canadiens étaient aux prises avec un degré de stress et d'incertitude sans précédent en raison de la pandémie de COVID-19, [BienCanadiens^{MC}](#) a pu offrir une nouvelle gamme de services, d'outils et de ressources gratuite afin de venir en aide aux personnes qui ne bénéficient pas d'un programme d'aide aux employés promu par un employeur. Appuyée par plus de 50 partenaires issus des secteurs public et privé, et du milieu communautaire, la plateforme de ressources et d'outils en santé mentale de [BienCanadiens^{MC}](#) aide les Canadiens à élaborer des stratégies d'adaptation et à développer leur résilience afin de composer avec l'incertitude qu'entraîne la pandémie. Depuis son lancement, plus de 6 500 personnes ont accédé aux outils par l'entremise de l'application.

Message du président et chef de la direction aux parties prenantes

Priorités
en matière
d'enjeux
ESG

CEO **ACT!ON** FOR
DIVERSITY & INCLUSION



Aller de l'avant avec détermination : l'opportunité ESG

L'époque particulièrement difficile que nous traversons montre hors de tout doute que les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) doivent figurer parmi les priorités des sociétés publiques.

En 2020, la pandémie de COVID-19 et ses répercussions économiques, combinée à l'attention plus intense que la société accorde à la lutte contre le racisme et aux formes systémiques de discrimination, ont soulevé une question chez tous les dirigeants d'entreprise d'aujourd'hui : que pouvons-nous faire – et continuer de faire – pour vraiment changer le monde?

Compte tenu de notre présence dans les marchés mondiaux du mieux-être, chez LifeWorks, nous avons vécu cette année en nous mettant dans la peau de nos 24 000 clients sur les lignes de front de ce que nous pouvons qualifier, à juste titre, de pandémie envahissante des troubles de santé mentale au travail attribuable principalement à la COVID-19. La détérioration de la santé mentale de la population active mondiale n'est pas un phénomène sans conséquence. Il s'agit d'une lutte contre une autre puissante forme de « changement climatique », soit la dégradation de notre climat psychologique.

Je n'ai jamais été aussi fier de nos employés qui, en 2020, ont repoussé leurs limites pour soutenir le mieux-être de nos clients et de leurs employés dans cette période difficile teintée d'incertitude.

Aujourd'hui, la santé mentale des effectifs, et leur mieux-être en général, sont considérés comme un enjeu commercial stratégique. Nous considérons que c'est une occasion d'appliquer le principe reconnu qui veut que des employés heureux, en santé et engagés soient au cœur d'une main-d'œuvre performante. C'est aussi une occasion pour nous, chez LifeWorks, d'aller de l'avant pour faire valoir notre raison d'être, qui consiste à « veiller au mieux-être des gens et au succès des entreprises ». En nous concentrant sur cette raison d'être, nous continuerons à favoriser grandement la résilience et le mieux-être de nos collectivités.



Stephen Liptrap, président et chef de la direction

Faits saillants à propos des enjeux ESG en 2020

Du point de vue des enjeux ESG, nous avons franchi une étape importante en 2020 lorsque notre entreprise a signé le [Pacte mondial des Nations Unies](#). Cela prévoit un engagement envers « dix principes » portant sur les domaines clés de l'éthique, des droits de la personne, des droits des travailleurs et de l'environnement. Nos faits saillants à propos des enjeux ESG 2020 démontrent notre engagement à agir.

En 2020, nous avons déployé de nouvelles solutions numériques et des programmes communautaires visant à s'attaquer aux problèmes de mieux-être en temps de pandémie. L'utilisation d'AbilitiTCCi®, notre solution de thérapie cognitivo-comportementale sur Internet (TCCi), a augmenté de façon significative au cours de l'année, aidant plus de 30 000 Canadiens à gérer leurs symptômes d'anxiété et de dépression liées à la pandémie. Nous avons également lancé notre gamme de services de télémédecine unifiée en Amérique du Nord, qui est conçue pour offrir aux gens un meilleur accès à des services médicaux fournis en mode virtuel, et qui s'avère être un service public essentiel en période de confinement.

En 2020, LifeWorks a signé le [Pacte mondial des Nations Unies](#).

De même, en assurant le maintien de nos activités dès le début de la pandémie, nous avons été une grande source de stabilité pour nos clients et leurs employés. L'an dernier, nous avons atteint un bon taux de satisfaction auprès de nos 100 et 400 principaux clients (qui comptent respectivement pour 50 pour cent et 75 pour cent de nos revenus), en procurant des services de mieux-être à leurs employés et aux membres de leur famille durant cette période particulièrement stressante. Selon nous, cela prouve que servir nos clients et leurs employés est également une façon de contribuer au bien de la collectivité.

L'an dernier, nous avons lancé notre [Indice de santé mentale](#) par LifeWorks^{MC} (ISM), un nouvel outil mesurant, à partir de scores de référence, la santé mentale de la population active dans les quatre principaux territoires de compétence (Australie, Canada, États-Unis et Royaume-Uni) et où nous exerçons nos activités. L'Indice sert à soutenir des stratégies en santé mentale à plus grande échelle, en fournissant des données afin d'aider les organisations à prendre des décisions en matière de politiques concernant la santé publique et en les aidant à mettre en œuvre des stratégies de mieux-être à l'intention de leurs employés.

Également l'an dernier, nous avons lancé l'application BienCanadiens^{MC} pour soutenir les Canadiens qui n'ont peut-être pas accès à un PAEF et le site Web, qui fournit gratuitement des ressources en santé mentale. Dans la même optique, notre balado *Bien vivre*, lancé en juillet, continue d'attirer un auditoire grâce à son contenu sur le mieux-être global issu d'un leadership éclairé.

En 2020, nous avons renouvelé notre soutien à plusieurs programmes et investissements communautaires de longue date. Nous continuons d'appuyer financièrement l'école secondaire pour filles de Kakuma, qui se trouve dans un camp de réfugiés kenyan, et nous sommes toujours le partenaire en santé mentale officiel du Comité olympique canadien.



Reconnu depuis longtemps comme un employeur de choix, notre engagement à l'égard du mieux-être des employés reste au cœur de nos grandes priorités opérationnelles. Malgré une année atypique, nous obtenons des niveaux élevés d'engagement des employés, avec des résultats supérieurs à ceux de l'année précédente. Cela signifie que nos employés se sentent soutenus par leur entreprise et leurs gestionnaires, qui accordent la priorité à leur santé et leur sécurité durant la pandémie.

Nous avons considérablement avancé dans la mise en œuvre de notre stratégie triennale en matière d’inclusion et de diversité. Des voix respectées dans les médias et la sphère publique ont souligné le pourcentage élevé de femmes membres de la direction qui, au moment de l’évaluation, atteignait 43 pour cent. Nous avons pris l’engagement d’appliquer les pratiques exemplaires en matière d’inclusion et de diversité définies par l’[Initiative BlackNorth](#) et l’initiative [CEO Action for Diversity and Inclusion](#). Nous sommes en voie d’atteindre nos objectifs.

**3^e
sur 211**

Nous avons été classés dans les rangs supérieurs de l’évaluation annuelle des chefs de file en matière de gouvernance d’entreprise publiée par le *Globe and Mail*.

Pour une société ayant notre portée mondiale, LifeWorks a une petite empreinte écologique, puisqu’elle est axée sur les solutions technologiques et œuvre dans le domaine du mieux-être; elle n’a donc pas d’impacts liés à la fabrication ou au conditionnement de biens de consommation à atténuer. Nous continuons à optimiser nos activités du point de vue environnemental. Cela implique notamment de déménager, à la fin des baux, dans des immeubles certifiés LEED et à réduire notre empreinte écologique dans la plus grande mesure possible.

Enfin, et surtout, 2020 a été une année pendant laquelle la gouvernance de notre conseil d’administration a continué à évoluer en fonction des pratiques exemplaires mondiales. Nous avons été ravis de nous trouver dans les rangs supérieurs de l’évaluation annuelle des chefs de file en matière de gouvernance d’entreprise publiée par le *Globe and Mail*, nous classant troisième parmi 211 organisations, avec une note de 96 sur 100. Aujourd’hui, notre conseil d’administration est entièrement indépendant, à l’exception de notre chef de la direction. À la fin de 2020, nous avons également atteint la cible de diversité du conseil; 30 pour cent des membres sont des femmes et 22 pour cent proviennent de diverses minorités, y compris les Noirs, les peuples autochtones et les personnes de couleur.

**Notre conseil
d’administration est
100 %
indépendant,
à l’exception de notre chef
de la direction**

Priorités en matière d'enjeux ESG en 2021

Depuis longtemps, notre entreprise est reconnue pour ses résultats commerciaux, qui répondent constamment aux attentes de nos actionnaires. Conséquemment, vous pouvez vous attendre à la même constance dans les aspects de notre rendement en matière d'enjeux ESG.

Alors que notre stratégie et nos initiatives en lien avec la responsabilité sociale d'entreprise (RSE) sont importantes dans l'ensemble de nos activités, il faut se souvenir que notre modèle d'affaires, axé sur le mieux-être global, est par définition une force positive qui soutient le mieux-être de la collectivité.

En 2021, nos priorités en matière d'enjeux ESG sont notamment les suivantes :

Mieux-être des employés – cela inclut un soutien stratégique pour assurer le mieux-être mental, financier, physique et social de nos employés. Favoriser la santé mentale de nos employés est une priorité essentielle compte tenu des répercussions de la pandémie qui se font sentir depuis un an, et l'intensité de ses répercussions dans plusieurs de nos marchés. Lorsque les autorités de santé publique le jugeront approprié, nous amorcerons également un processus de réintégration des bureaux qui mettra l'accent sur la sécurité de tous. Nous croyons d'ailleurs que l'un des aspects importants du mieux-être des employés est de les encourager à faire du bénévolat, ce qui devrait prendre de l'ampleur une fois que les mesures de confinement seront levées ou réduites.

Mieux-être des clients – comme toujours, nous sommes engagés à soutenir nos clients au moyen des solutions que nous offrons aujourd'hui et de celles qui sont en cours de conception, ce qui nous permet d'être là pour eux et leurs employés quand cela compte le plus.

Diversité, équité et inclusion – nous continuons à déployer notre programme afin d'établir le lien critique entre un environnement de travail inclusif et le mieux-être mental de nos employés, de renforcer notre engagement à aider nos clients à respecter leurs priorités en matière d'inclusion et de diversité, et d'honorer les engagements que nous avons pris et les promesses que nous avons faites, en fonction des avancées des dernières années.

Environnement – bien que nous reconnaissons la petitesse relative de notre empreinte écologique, en 2021, nous avons l'intention de commencer à évaluer nos résultats dans le contexte des recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques.

Gestion des risques liés aux fournisseurs – nous allons rehausser la supervision et le contrôle diligent de notre chaîne d'approvisionnement en élaborant et en publiant un code de conduite des fournisseurs et en mettant en place un système de gestion des risques liés aux fournisseurs.

Dialogue mondial sur le mieux-être des employés – nous allons tenir compte de l'importance accrue qui est accordée à la santé mentale et au mieux-être des employés dans le cadre de notre stratégie évolutive en matière d'enjeux ESG. À cet égard, nous collaborons et communiquons avec des groupes d'employeurs, dont One Mind@Work, et avec la communauté des normes de placements, notamment le Sustainability Accounting Standards Board (SASB), qui veillent à la création de normes pratiques et sensées.

Exercer une réelle influence dans le monde

En cette période de crise que vivent aujourd'hui les collectivités où nous sommes présents, les entreprises comme la nôtre ont pour responsabilité de se mobiliser pour le bien de tous. Comme le présent rapport sur les enjeux ESG l'indique clairement, c'est avec détermination que notre entreprise va, et ira, de l'avant pour transformer ses engagements en la matière en atouts stratégiques et, du même coup, en faire profiter toutes nos parties prenantes. Au nom de notre équipe de direction, je tiens à remercier nos employés, nos partenaires, nos clients et toutes les autres parties prenantes pour leur soutien et la résilience dont ils ont fait preuve au cours d'une année des plus difficiles pour nombre d'entre eux.

Stephen Liptrap

Juillet 2021

Notre stratégie en matière de responsabilité sociale d'entreprise



Notre stratégie en matière de responsabilité sociale d'entreprise

Point de rencontre entre notre entreprise et nos valeurs

La responsabilité sociale d'entreprise fait partie intégrante de nos activités. Notre raison d'être, qui consiste à veiller au mieux-être des gens et au succès des entreprises, motive notre engagement à améliorer le mieux-être de nos clients et de leurs employés, de nos employés et des collectivités où nous sommes présents.

Chaque volet de notre stratégie d'affaires ainsi que les produits et services que nous offrons sont fondés sur cette raison d'être. Nous nous fions à nos valeurs pour guider nos interactions avec nos employés, nos clients et nos parties prenantes. Ensemble, ces éléments sont la base de la responsabilité sociale d'entreprise de LifeWorks. Ils définissent notre façon de travailler, dictent nos comportements, guident notre stratégie et nos programmes, et nous aident à gérer notre entreprise en privilégiant l'éthique, la compassion, l'inclusion et le professionnalisme dans tous les aspects du rendement environnemental, social et en matière de gouvernance et de risques possibles.

Notre façon de travailler

Notre engagement envers la gestion responsable des activités est manifeste dans tout ce que nous faisons. Dans le souci du mieux-être global, à l'échelle de l'entreprise, notre travail, par définition, est axé sur des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance.

Nous adoptons une approche interfonctionnelle pour déployer notre programme de responsabilité sociale d'entreprise, fournir des résultats et atténuer le risque dans tous les enjeux ESG qui, selon nous, comptent le plus pour nous et nos parties prenantes, notamment :

- **Une conduite déontologique**, en respectant notre [Code de conduite et de déontologie](#), des membres du conseil d'administration à chacun des employés.
- **La conformité et une longue histoire de conduite des affaires responsable** dans tous nos secteurs d'activité, ce qui comprend un parcours exemplaire au chapitre du respect des règlements en matière d'éthique, de lutte contre la corruption, de concurrence et de traitement équitable, de droits de la personne, de lutte contre la discrimination, de droit du travail, de santé et sécurité, et d'environnement.

- **La gestion des risques ESG**, au moyen d'un programme de gestion des risques à l'échelle de l'entreprise qui détermine, analyse et atténue les risques ESG potentiels et émergents pour notre entreprise.
- **La gestion de crise et la continuité des affaires** au moyen d'un protocole d'intervention en cas de crise afin de garantir que nos produits et services essentiels sont accessibles à nos clients et à leurs employés. Au besoin, nous mobilisons notre équipe de direction interfonctionnelle et mettons en œuvre le plan de continuité des activités de LifeWorks.
- **Une expérience employé axée sur le mieux-être global** et une stratégie de gestion des ressources humaines s'appuyant sur des programmes et des politiques de ressources humaines de premier ordre afin de fournir à nos employés un environnement de travail sain, sécuritaire, inclusif et respectueux qui favorise le mieux-être global et où les droits de la personne sont respectés.
- **Un approvisionnement responsable**, à mesure que nous développons notre programme de gestion des risques liés aux fournisseurs, nos normes d'approvisionnement et notre programme d'achats écologiques.

- **Le leadership éclairé et la recherche critique** afin d'approfondir notre compréhension d'enjeux importants liés au mieux-être global, y compris la santé mentale et le mieux-être financier et social. Nous nous fions à notre Indice de santé mentale, notre Indice de mieux-être financier et notre Indice du mieux-être global, ainsi qu'aux sommets sur la santé mentale du Réseau Employeur, à nos rapports annuels sur les tendances en ressources humaines et à nos partenariats Milieu de travail de demain.
- **Des investissements responsables** par l'entremise de notre filiale Gestion de placements LifeWorks Itée, qui adhère aux [Principes pour l'investissement responsable de l'ONU](#), dont elle est signataire depuis 2018.
- **Des partenariats communautaires, des employés bénévoles et des dons** favorisant le mieux-être et la santé mentale des collectivités, une présence et du soutien dans les moments de crise et de traumatisme grâce à des produits et des services.
- **La gérance environnementale**, à l'aide d'un cadre de politiques et de pratiques d'entreprise visant à guider nos comportements et à mobiliser nos employés afin d'atténuer les impacts environnementaux dans les domaines auxquels nous pouvons contribuer, ce qui inclut des initiatives de réduction des déchets, de consommation responsable, de sensibilisation des employés et de conservation des ressources naturelles.

Où nous en sommes

L'année 2020 marque la troisième année de la mise en œuvre de notre stratégie triennale en matière de RSE. Nous avons considérablement progressé vers l'atteinte de nos objectifs. Entre autres réalisations, nous avons renforcé notre gouvernance en matière d'enjeux ESG, établi la base de nos politiques liées à la RSE, qui établissent des attentes claires quant au comportement responsable dans l'ensemble de l'entreprise, amélioré la production des rapports, et sensibilisé davantage nos parties prenantes à nos priorités, pour une meilleure compréhension.

Dans le présent rapport, nous décrivons notre engagement et notre approche stratégique de la gestion de ces priorités en matière d'enjeux ESG, notre rendement et notre orientation future.



Se déroulant en mode virtuel, notre Sommet sur la santé mentale 2021 a attiré 3 073 participants parmi notre clientèle mondiale, un record. Il était animé par Paula Allen, première vice-présidente, Recherche et mieux-être global, LifeWorks.

Gouvernance



Gouvernance

Être le chef de file en gouvernance d'entreprise est essentiel à la réussite de l'entreprise

Chez LifeWorks, les pratiques de gouvernance garantissent un niveau élevé de reddition de comptes à toutes nos parties prenantes – **nos clients, les employés, les investisseurs, les organismes de réglementation et les collectivités où nous sommes présents.**

Pourquoi elle compte

La bonne gouvernance et la confiance envers notre entreprise vont de pair. S'engager envers une bonne gouvernance d'entreprise nous permet de nous assurer que nos stratégies d'affaires et nos activités sont menées de manière éthique, responsable et conforme à nos politiques, dans l'intérêt de nos investisseurs, de nos employés, de nos clients et de leurs employés, ainsi que des nombreux partenaires et fournisseurs auxquels nous faisons appel dans le cadre de nos activités et dans la collectivité.

Ce que nous faisons

Il est essentiel que notre entreprise s'appuie sur un cadre de gouvernance solide. Nous nous en remettons à nos pratiques de gouvernance d'entreprise afin de répondre aux attentes toujours changeantes de nos parties prenantes en matière de bonne gouvernance, d'éthique, de diversité et de responsabilité, y compris notre stratégie en matière de responsabilité sociale et de gestion des risques ESG.

La supervision de l'entreprise relève de notre conseil d'administration. Le conseil délègue cette responsabilité à notre chef de la direction, alors que la responsabilité de la gestion quotidienne est entre les mains de l'équipe de direction. Nous nous efforçons d'adopter des pratiques exemplaires dans tous les aspects de la gouvernance d'entreprise, y compris l'indépendance du conseil, la diversité parmi ses membres et une surveillance rigoureuse du risque au niveau du comité du conseil d'administration. Pour en savoir davantage, lisez [l'annexe C, Mandat du conseil d'administration](#).



Gouvernance et gestion de la RSE

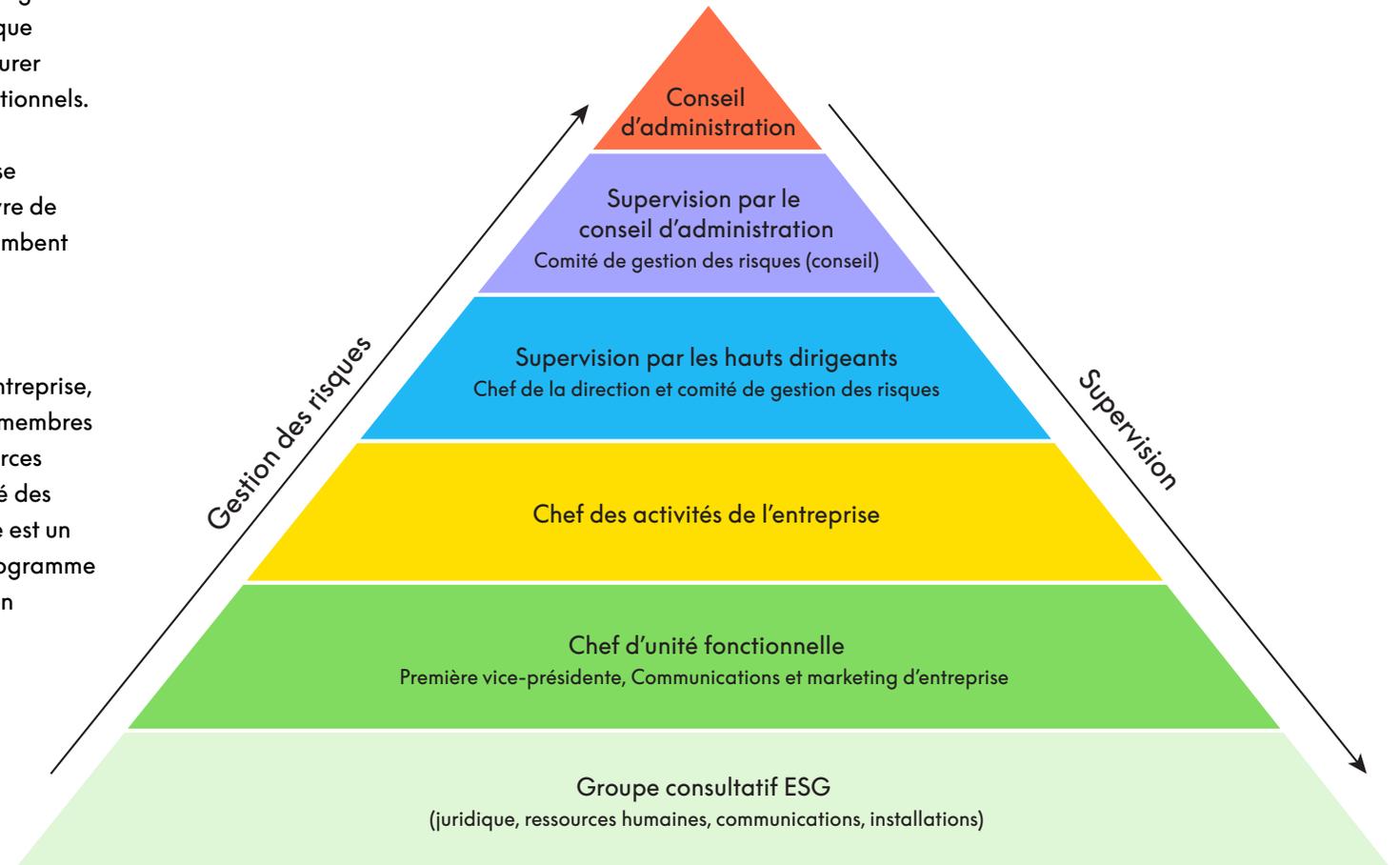
La gouvernance de notre programme de RSE et la supervision des risques ESG relèvent du comité de gestion des risques du conseil d'administration. Le comité examine notre programme de responsabilité d'entreprise et les risques ESG au moins une fois par année, et lorsque des développements importants surviennent. Ce cadre de gouvernance permet d'assurer que les risques ESG sont pris en compte de la même façon que tous les risques opérationnels.

Au niveau de la direction, le vice-président exécutif et chef des activités de l'entreprise est responsable des enjeux ESG. La supervision de l'élaboration et de la mise en œuvre de notre programme de RSE, ainsi que la production du rapport sur les enjeux ESG, incombent à la première vice-présidente, Communications et marketing d'entreprise.

Groupe consultatif ESG

Afin de guider l'évolution de notre stratégie en matière de responsabilité sociale d'entreprise, nous nous appuyons sur notre groupe consultatif ESG interfonctionnel. Composé de membres de la haute direction représentant les services juridiques et de conformité, des ressources humaines, d'approvisionnement, de l'environnement et des installations, de la sécurité des données, des communications et du marketing, et des dons à la collectivité, le groupe est un organe consultatif et de surveillance. Il joue un rôle important en renforçant notre programme et nos politiques de RSE, en faisant le suivi des risques ESG actuels et émergents, et en veillant à l'amélioration continue des résultats et de la transparence.

Supervision des risques ESG et de la production du rapport



Résultats en 2020

Au cours de la dernière année, nous avons continué à suivre les pratiques exemplaires en matière de gouvernance d'entreprise et à améliorer notre solide cadre de gouvernance. Pour la deuxième année consécutive, nos efforts ont été reconnus lorsque le *Globe and Mail*, dans le cadre de son évaluation annuelle de la gouvernance d'entreprise des entreprises canadiennes, nous a classés au troisième rang avec une note de 96 sur 100, alors que nous étions au septième rang en 2019. Nous avons également fait d'autres avancées dans le cadre du programme, notamment :

- Nous avons appuyé le [Pacte mondial des Nations Unies](#), en affirmant notre engagement envers les dix principes qu'il énonce, et qui portent sur l'éthique, le droit du travail, la lutte contre la corruption, les droits de la personne et l'environnement;
- Nous avons maintenu l'indépendance totale des membres du conseil d'administration, à l'exception du chef de la direction;
- Nous nous sommes assurés que tous les comités du conseil d'administration sont formés d'administrateurs indépendants et qu'ils se réunissent à huis clos, sans la présence des membres de la direction;
- Nous avons atteint l'objectif de diversité au sein du conseil : il est constitué à 30 pour cent de femmes et à 30 pour cent d'hommes;
- En outre, il y a toujours 22 pour cent des membres du conseil qui sont membres d'une minorité ethnique ou raciale;



Objectif en matière de diversité des genres au sein du conseil atteint :

30 % de femmes  / 30 % d'hommes 

- Nous avons modifié, approuvé et publié la Politique sur la diversité s'appliquant au conseil afin d'étendre la diversité au-delà d'objectifs axés sur le genre (mars 2021);
- Nous avons défini et reconnu la contribution importante des enjeux ESG dans l'expérience du conseil et de l'entreprise, ajoutant celle-ci à la matrice des compétences clés et de l'expérience, et reconnaissant à cinq administrateurs sur neuf une expérience dans ce domaine;
- Nous avons offert de la formation aux membres du conseil sur des sujets d'importance, y compris les tendances en matière d'ESG et l'inclusion et la diversité.



Pour en savoir davantage, reportez-vous à notre [circulaire d'information de la direction 2021 datée du 19 mars 2021](#).

Où nous allons

Dans les années à venir, nous demeurons engagés à faire progresser la gouvernance de notre RSE dans certains domaines, en :

- Instaurant une nouvelle mesure ESG afin d'harmoniser davantage les résultats, les objectifs et la rémunération des cadres, à compter de 2021;
- Améliorant les paramètres de mesure des risques ESG surveillés et déclarés à l'équipe de direction et au Comité des risques du conseil d'administration;
- Examinant nos principales politiques d'entreprise pour assurer qu'elles tiennent compte des pratiques exemplaires de l'entreprise;
- Améliorant notre supervision et notre diligence raisonnable pour l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement en élaborant et en publiant un code de conduite des fournisseurs et en soutenant un système de gestion des risques liés aux fournisseurs;
- Faisant preuve de leadership en mettant l'accent sur la santé mentale et le mieux-être au travail dans nos résultats et nos divulgations en matière d'enjeux ESG.

Conduite déontologique

Travailler avec intégrité

Pourquoi elle compte

Des membres de notre conseil d'administration aux employés de première ligne, notre réussite en tant qu'entreprise citoyenne digne de confiance et de respect repose sur un engagement indéfectible envers l'éthique et l'intégrité sous toutes ses formes dans nos comportements. À titre de société d'envergure mondiale, nous sommes responsables de nos comportements, nous devons répondre aux attentes de nos investisseurs, de nos employés et de nos clients, et donc faire preuve de bonne foi et respecter les lois de tous les territoires de compétence où nous exerçons nos activités.

Ce que nous faisons

Le Code de conduite et de déontologie de LifeWorks constitue le fondement des comportements responsables et déontologiques au sein de l'entreprise. Nous répondons aux attentes en matière de comportements éthiques en adhérant strictement à notre Code et aux politiques connexes, et n'avons aucune tolérance pour le non-respect des politiques. Le Code énonce les principes de base que nous devons tous appliquer — dirigeants, administrateurs, gestionnaires, employés et sous-traitants indépendants — dans le cadre de nos activités professionnelles à l'échelle mondiale.

Il s'agit d'un cadre complet qui porte sur de nombreux sujets, notamment :

- Le respect de la loi
- L'évitement des conflits d'intérêts
- L'intégrité professionnelle
- L'adoption des politiques de lutte contre la corruption
- La concurrence et le traitement équitable
- L'interdiction des paiements inappropriés aux représentants de gouvernements nationaux ou étrangers
- L'esclavage moderne

Le Code, ainsi que notre Politique de promotion du respect en milieu de travail, intègre notre engagement à veiller à ce que tous nos employés et nos sous-traitants indépendants soient traités avec dignité, soient protégés contre la discrimination et le harcèlement, et bénéficient d'un milieu de travail sain et sécuritaire. Ensemble, ils jouent un rôle crucial dans la prévention de la discrimination.

Nous exigeons que tous chez LifeWorks, des membres du conseil d'administration aux employés de première ligne, lisent le Code une fois par année et s'engagent à le respecter. La formation est également importante pour assurer la conformité. Nous faisons le suivi de l'adhésion à notre processus d'approbation annuel au moyen de notre portail de formation en ligne Les Essentiels de LifeWorks, et cette adhésion est liée à la rémunération des employés.

Notre avocate générale en assure la supervision au plus haut niveau, et les résultats sont présentés au conseil par la direction.

Lutte contre la corruption

En aucun cas l'entreprise ne tolère la corruption. Notre Politique sur la prévention de la corruption interdit les pots-de-vin et autres paiements inappropriés ou non autorisés, ou des actes donnant l'impression de promettre, d'offrir, de donner ou d'autoriser de tels paiements. On s'attend à ce que le personnel de l'entreprise et les sous-traitants respectent à la fois l'esprit et la lettre de la politique dans toutes les activités de l'entreprise à l'échelle mondiale.

Toute violation présumée du Code et d'autres politiques, y compris notre [Politique sur la prévention de la corruption](#) et notre [Politique sur les droits de la personne](#), doit être signalée sur Internet ou par téléphone, conformément à notre Politique en matière de dénonciation, laquelle prévoit une procédure confidentielle auprès d'un tiers dont les employés peuvent se prévaloir sans craindre de représailles. Notre avocate générale reçoit les rapports de dénonciation confidentiels portant sur tous les sujets de préoccupation ou de plainte, qui sont soumis au Comité d'audit du conseil. On attend des dirigeants, des administrateurs, des employés et des sous-traitants indépendants qu'ils s'adressent à leur superviseur, leur gestionnaire ou à tout autre membre du personnel pertinent lorsqu'ils soupçonnent quelqu'un d'avoir un comportement illégal ou contraire à l'éthique et dans le doute, ils doivent se renseigner à propos de la meilleure chose à faire dans une telle situation.

Dons aux organisations politiques

L'entreprise ne fait de dons à aucun parti politique ou candidat, en argent ou en nature. Nous croyons que nos employés ont le droit démocratique de participer au processus politique en appuyant le candidat ou le parti de leur choix. Alors que nous ne nous immisçons pas dans les activités politiques de nos employés, nous leur demandons de respecter les lois et règlements pertinents et de s'assurer que leurs actions ne nuisent en rien à la réputation de l'entreprise ou à nos activités ou nos opérations.

Zéro
cas corroboré
de corruption

Résultats en 2020

Nous avons bien avancé dans l'application de notre programme de conformité au cours de l'année qui vient de s'écouler, lançant un nouveau programme de formation sur la conformité destiné à nos effectifs mondiaux et portant entre autres sur la confidentialité, la protection des données, la lutte contre la corruption et la prévention du harcèlement. Le conseil a également approuvé des modifications à notre [Code de conduite et de déontologie](#), renforçant les dispositions relatives aux protocoles de sécurité en raison du télétravail. Dans l'ensemble de nos effectifs, nous avons maintenu un haut niveau de conduite déontologique, notamment :

- Nous n'avons détecté aucun cas corroboré de corruption; tous nos employés ont reçu des messages et de la formation sur la lutte contre la corruption au cours de l'année.
- Tous les employés ont signé le Code, atteignant notre objectif de conformité.
- Nous n'avons reçu aucune plainte corroborée de discrimination à l'égard d'un employé par l'entremise de notre Politique en matière de dénonciation.
- Nous avons maintenu un bon dossier de conformité, aucun incident n'a été signalé et nous n'avons reçu aucune amende pour des comportements anticoncurrentiels.
- Nous n'avons rien dépensé en dons politiques dans aucun des territoires de compétence dans lesquels nous exerçons nos activités.

Où nous allons

Nous continuerons à revoir annuellement le Code et nos principales politiques d'entreprise pour assurer qu'elles tiennent compte de nos pratiques exemplaires. Nous avons également l'intention de revoir et d'améliorer la formation relative au Code et aux politiques d'entreprise connexes, y compris en ce qui concerne les agissements anticoncurrentiels et antitrust pour les employés qui encourent les plus grands risques.

Gestion des risques ESG

Approche de gestion des risques à l'échelle de l'entreprise

Pourquoi elle compte

La surveillance des risques est essentielle pour nos activités. En plus des risques liés aux activités financières et quotidiennes auxquels notre entreprise fait face, nos investisseurs et parties prenantes s'attendent à ce que nous soyons dotés de systèmes d'identification, de gestion et d'atténuation des risques ESG actuels et émergents. Compte tenu de la nature de nos activités, le risque reste faible dans les domaines habituels, comme la santé et la sécurité, l'environnement, le droit du travail et la collectivité. Nous nous attardons à gérer et à nous protéger d'importants risques possibles liés à nos systèmes informatiques, à la confidentialité des données et à la cybersécurité, qui font partie des services que nous offrons et qui sont indispensables pour conserver la confiance de nos parties prenantes.

Ce que nous faisons

Nous évaluons et gérons les risques dans le cadre du programme de gestion des risques d'entreprise (GRE) de LifeWorks. Fondé sur un processus normalisé de gestion des risques, ce programme offre les outils dont nous avons besoin pour déterminer et analyser les risques possibles, et atténuer les situations qui pourraient mettre en péril un projet ou un service.

Nous identifions, classons et atténuons les risques, et en faisons le suivi. Nous utilisons des listes de vérification complètes des risques possibles, ainsi qu'un cadre de gestion des risques à l'échelle de l'entreprise qui vient appuyer nos secteurs d'activité et notre stratégie de croissance tout en rehaussant notre diligence raisonnable globale.

Les risques sont déclarés mensuellement à notre Comité de gestion des risques ainsi qu'au comité de gestion des risques du conseil (entièrement formé d'administrateurs indépendants). Chaque comité se réunit tous les trimestres, de façon indépendante.

Compte tenu de la nature de nos activités, le risque reste faible dans les domaines habituels, comme la santé et la sécurité, l'environnement, le droit du travail et la collectivité.

Confidentialité des données et cybersécurité

Pour notre entreprise, il est essentiel de préserver l'intégrité, la fiabilité et la sécurité des systèmes d'information. Lorsque nous fournissons nos produits et nos services aux clients, nous recueillons et utilisons des renseignements confidentiels de nature personnelle et financière relatifs à nos clients commerciaux, institutionnels et gouvernementaux, ainsi qu'à des particuliers. La collecte et l'utilisation que nous faisons de ces données, et la manière dont nous les protégeons, sont régies par les lois sur la confidentialité des données de plusieurs territoires de compétence, y compris la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) au Canada, la Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) aux États-Unis, la Privacy Act en Australie, et le Règlement général sur la protection des données en Europe.

Nous continuons de déployer des efforts pour atténuer les risques possibles associés aux systèmes informatiques, particulièrement à la cybersécurité, en :

- Investissant constamment dans les initiatives liées à la technologie et à la sécurité afin de mieux identifier et d'éliminer les vulnérabilités potentielles;
- Faisant effectuer par un tiers des évaluations et des audits de vulnérabilité internes et externes de nos programmes de protection de la confidentialité et de la sécurité;

- Demandant à un tiers de réviser les codes, de surveiller les systèmes ainsi que de surveiller et d'évaluer les données;
- Effectuant des tests de sécurité internes dans l'ensemble de nos équipes internes;
- Investissant dans la technologie afin que nos contrôles de sécurité demeurent à jour et efficaces;
- Communiquant continuellement afin de tenir à jour les programmes de sensibilisation des employés et les politiques et pratiques en matière de sécurité;
- Exigeant que les employés suivent une formation mensuelle obligatoire sur la confidentialité et la cybersécurité par l'entremise de notre plateforme avancée d'apprentissage sur la cybersécurité et du programme Les Essentiels de LifeWorks.

Nous sommes déterminés à protéger la confidentialité, la sécurité et l'exactitude des renseignements personnels de nos clients et de leurs employés, mais aussi des employés de LifeWorks. En tant que gardiens des renseignements de nombreuses personnes, nous appliquons une [Politique de confidentialité](#) stricte, qui donne des directives claires sur un ensemble d'éléments clés :

- La collecte, l'utilisation et la communication des données;
- Le consentement relatif à l'utilisation de données personnelles;

- Les mesures de sécurité utilisées pour la protection des renseignements personnels;
- L'utilisation par de tierces parties et communication à celles-ci;
- L'Internet et la vie privée;
- Les renseignements personnels en matière de santé, recueillis par les Solutions de soutien aux employés et les Solutions en gestion des absences;
- L'exactitude des renseignements personnels recueillis par l'entreprise et accès à ces renseignements;
- L'application et la modification des règles de protection de la vie privée, sous la direction de notre responsable de la protection des renseignements personnels.

Il incombe au responsable de la protection des renseignements personnels de faire appliquer cette politique et les pratiques connexes, qui relèvent du mandat de notre conseil d'administration.

Au niveau de la haute direction, notre chef, Technologie et Données et notre directeur principal, Sécurité, sont chargés d'établir, de surveiller et de tenir à jour les processus et les politiques en matière de technologie et de sécurité d'entreprise. Au niveau du conseil d'administration, la supervision est entre les mains du Comité de gestion des risques.

Pour assurer la conformité à nos contrôles et améliorer continuellement notre rendement, nous :

- Demandons à des tiers spécialisés d'effectuer régulièrement des évaluations et des audits de nos programmes de sécurité et de protection de la confidentialité;
- Harmonisons notre programme de sécurité avec la norme ISO 27001 et le cadre de cybersécurité du NIST;
- Demandons à des auditeurs externes de réaliser chaque année des audits SOC portant sur les contrôles en matière de sécurité, de disponibilité et de confidentialité de nos principaux systèmes auxquels les clients ont accès;
- Nous attendons à ce que tous les employés de LifeWorks suivent et réussissent une formation en ligne sur la cybersécurité,

ce qui nous permet de protéger l'accès individuel à notre réseau informatique.

Conforme à la norme
ISO 27001
Normes sur la gestion de
la sécurité de l'information

Protéger la sécurité des renseignements personnels qui nous sont confiés est d'une importance capitale. Même si LifeWorks n'a pas connu d'atteinte aux données ayant des répercussions majeures sur nos clients, nous appliquons des procédures et des protocoles stricts afin de pouvoir gérer le problème si un cas d'atteinte à la vie privée ou à la protection des données devait se produire.

Protéger la sécurité des renseignements personnels qui nous sont confiés est d'une importance capitale.

Notre protocole de préparation aux incidents liés aux données et d'intervention subséquente, le cas échéant, comprend ce qui suit :

- Des enquêtes internes réalisées par des ressources internes ou externes, au besoin;
- Des stratégies d'atténuation et d'éventuelles mesures correctives afin de réduire le risque d'un autre incident à l'avenir;
- Des avis communiqués sans délai aux clients et aux personnes touchées, ainsi qu'à certains commissaires à la protection de la vie privée et organismes de réglementation, de l'atteinte présumée, selon les circonstances.

Dans notre [Politique de confidentialité](#) et les conditions d'utilisation applicables, nous indiquons que nos politiques peuvent changer de temps à autre, ce qui nous permet de tenir notre politique à jour et de mettre la sécurité des renseignements personnels au premier rang de nos priorités. Pour mesurer et garantir le respect de la politique, nous procédons à une autoévaluation annuelle afin de nous assurer que cette politique tient compte de nos pratiques, des principes directeurs de notre entreprise et des méthodes de protection des renseignements personnels, et de nous tenir au courant de l'évolution des règlements et des attentes sociales en matière de protection des renseignements personnels, qui sont de plus en plus exigeants. Nous avons pour règle de nous conformer à la législation en matière de protection de la vie privée de chaque territoire où nous offrons nos services.

Résultats en 2020

Protéger la santé et la sécurité des employés est au cœur de nos priorités, alors que nous préparons des politiques et procédures en vue de la réintégration des bureaux dans le contexte d'une pandémie mondiale. Puisque la majorité de nos effectifs et de

100 %

**de participation
des effectifs
à la formation sur
la cybersécurité**

ceux de nos clients travaillent de la maison, il faut absolument veiller à leur sécurité tout en maintenant la prestation de nos services par des moyens numériques. Outre notre programme de formation et de conformité standard, nous avons fourni aux employés des Lignes directrices en matière de sécurité

pour le télétravail afin d'atténuer les risques pour la cybersécurité et la confidentialité, et de les sensibiliser à la nécessité de respecter nos obligations en matière de protection de la vie privée et de la sécurité aux termes de nos politiques d'entreprise et en vertu des lois applicables. Parmi les sujets abordés, mentionnons l'hameçonnage et l'ingénierie sociale, la sécurité des données et les lignes directrices en matière de protection de la vie privée à la maison.

Depuis le début de la pandémie, nous entretenons un système informatique robuste et sécurisé et prenons des mesures pour assurer la protection de l'information qui nous est confiée, notamment en :

- Révisant et étoffant notre Politique de confidentialité pour mieux l'harmoniser avec nos normes internes dans les nombreux territoires de compétence où nous sommes présents;

- Lançant un programme de formation sur la protection de la vie privée et des données pour tous les employés, y compris une politique de tolérance zéro relativement à la non-participation aux formations et au défaut de se conformer entièrement à l'obligation de suivre ces formations;
- Atteignant un niveau de participation de 100 pour 100 des effectifs à la formation sur la cybersécurité;
- Lançant une formation supplémentaire sur la protection de la vie privée et des données, destinée à tous les employés, dans le cadre de notre formation relative au Code de conduite;
- Demeurant conformes à la norme sur la gestion de la sécurité de l'information ISO 27001;
- Ne signalant aucune atteinte à la sécurité des données ayant eu une incidence importante sur nos clients, leurs employés ou notre prestation de services, y compris aucune atteinte importante à la sécurité des données impliquant les données commerciales d'un client ou des renseignements personnels nominatifs;
- N'enregistrant aucune plainte de la part d'organismes de réglementation en ce qui concerne la protection de la vie privée;
- Renforçant nos outils de sécurité et en peaufinant nos directives pour les employés en télétravail, y compris la protection des courriels à l'aide de liens fiables et de pièces jointes fiables, de la protection évolutive des points de terminaison afin d'appliquer le concept de confiance zéro.

Où nous allons

Nous demeurerons vigilants, mettrons à jour nos politiques et nos protocoles, resterons au fait des risques ESG émergents, et veillerons à protéger nos systèmes informatiques des menaces liées à la cybersécurité. Nous comptons lancer un projet visant à appliquer le concept de tolérance zéro, notamment grâce à des outils de sécurité du réseau destinés à nos employés travaillant à distance.

Nous travaillerons également à améliorer le programme de protection de la vie privée de l'entreprise afin d'y ajouter d'autres formations à l'intention des employés de régions et de secteurs d'activité différents. Les équipes de protection de la vie privée et de la sécurité continueront également de s'occuper de nos protocoles SOC 2 et de la production des rapports s'y rattachant.

Gérer l'approvisionnement responsable

À titre d'entreprise mondiale faisant affaire avec plus de 13 500 fournisseurs de produits et services, la gestion des risques liés aux fournisseurs est primordiale. Nous nous attendons à ce que nos fournisseurs et sous-traitants partagent nos valeurs et adoptent une conduite déontologique et responsable, y compris en ce qui a trait à l'approvisionnement écologique. Dans le même esprit, parce que nous offrons des services importants à nos clients et à leurs employés, il est essentiel que nous appliquions les normes strictes auxquelles ils s'attendent pour faire affaire avec nous.

Diversité des fournisseurs

Encourageant l'inclusion et la diversité dans nos pratiques de gestion de la chaîne d'approvisionnement, nous nous efforçons d'inclure des fournisseurs de petite envergure et représentant une diversité socioéconomique dans notre réseau de sous-traitants, et nous demandons à nos fournisseurs d'en faire autant, si possible.

Nous encourageons l'inclusion et la diversité au-delà de notre milieu de travail et dans l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement, ce qui nous permet de concrétiser notre raison d'être, veiller au

niveaux de l'organisation et fait partie intégrante de notre stratégie d'affaires. Aux États-Unis, source d'environ 36 pour cent des revenus de l'entreprise, nous nous conformons à de nombreuses exigences en matière de certification, selon les besoins de nos clients et les conditions qu'ils imposent.

Notre programme de diversification des fournisseurs consiste notamment à :

- Entretien des relations soutenues avec nos fournisseurs actuels issus de la diversité;
- Offrir aux fournisseurs issus de la diversité l'occasion de faire partie de notre réseau et les assister dans le processus de certification;
- Fournir de la technologie (logiciels et matériel) au personnel des fournisseurs;
- Établir un partenariat avec des organisations afin d'identifier les grands réseaux de fournisseurs issus de la diversité et d'y avoir accès;
- Effectuer un examen annuel du programme de diversification des fournisseurs de l'entreprise et des fournisseurs;
- Pérenniser l'engagement envers le développement continu du programme de diversification des fournisseurs.

Reportez-vous à la section [Nos partenariats avec des entreprises appartenant à des personnes issues de groupes minoritaires et des femmes.](#)

Notre programme de diversification des fournisseurs crée de nouvelles possibilités pour les entreprises détenues et exploitées par des personnes issues de groupes raciaux et ethniques diversifiés, des femmes, des personnes ayant des aptitudes différentes, des anciens combattants et des membres de la communauté LGBTQ2+.

Nous continuons de travailler à la mise en œuvre d'un programme de gestion des risques liés aux fournisseurs, y compris à l'élaboration et à l'approbation d'un code de conduite des fournisseurs en 2021. Ce nouveau programme portera sur les aspects présentant les plus grands risques dans l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement, notamment la conformité aux obligations en matière de lutte contre la corruption, de sécurité, de facteurs de risque élevé, de protection de la vie privée et de liste de sanctions.

mieux-être des gens et au succès des entreprises. Conformément à nos valeurs fondamentales, LifeWorks favorise et promeut la diversité et l'inclusion parmi ses partenaires commerciaux. Notre programme de diversification des fournisseurs crée de nouvelles possibilités pour les entreprises détenues et exploitées par des personnes issues de groupes raciaux et ethniques diversifiés, des femmes, des personnes ayant des aptitudes différentes, des anciens combattants ou de la communauté LGBTQ2+. Notre engagement à l'égard de la diversité des fournisseurs est appuyé par tous les

Nos partenariats avec des entreprises appartenant à des personnes issues de groupes minoritaires et des femmes

Depuis 2014, notre secteur des Solutions administratives aux États-Unis a dépensé environ 17,3 millions de dollars américains auprès de partenaires détenant des M/WBE aux États-Unis.

Nous avons établi des partenariats avec de nombreuses entreprises certifiées appartenant à des personnes issues des groupes minoritaires et des femmes (M/WBE en anglais) afin de diversifier notre chaîne d'approvisionnement, d'améliorer notre compétitivité et de favoriser notre croissance, tout en répondant aux besoins et aux objectifs en matière de diversité de nos clients. Nos entreprises M/WBE partenaires utilisent déjà des processus de recrutement robustes et ont l'expertise nécessaire pour assurer leur conformité et multiplier les partenariats collaboratifs.

Depuis 2014, notre secteur des Solutions administratives aux États-Unis a dépensé environ 17,3 millions de dollars américains auprès de partenaires détenant des M/WBE aux États-Unis. Faisant partie intégrante de l'écosystème de LifeWorks, ces fournisseurs et partenaires sont importants pour la prestation de services à nos clients. Par exemple, l'un de nos partenariats M/WBE les plus fructueux a été établi avec des clients du secteur public américain, et comporte une collaboration avec des partenaires imprimeurs M/WBE afin d'accélérer le délai de livraison des communications destinées aux participants et d'y intégrer un système de suivi. Notre partenaire imprimeur M/WBE a dépassé les attentes de nos clients, ayant pu livrer des solutions de communication imaginative à grande échelle, soutenant l'adhésion d'environ 250 000 participants à l'aide de trousseaux, de guides, de matériel de marketing, et plus encore, pour les régimes de soins de santé de nos clients.

De plus, nous avons signé un contrat avec l'un des plus grands districts scolaires aux États-Unis et avons établi des partenariats avec trois fournisseurs certifiés M/WBE. Grâce à ces partenariats, nous offrons un soutien hautement intégré dans la prestation quotidienne de nos services et auprès de nos représentants du service à la clientèle, avec des dépenses annuelles supplémentaires allant de 800 000 à 900 000 dollars américains par rapport au budget prévu.

Droits de la personne

Respect de la dignité de chacun

Pourquoi ils comptent

La protection et le respect des droits de la personne constituent un principe fondamental pour LifeWorks. Pour nos effectifs mondiaux et les collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités, il est essentiel que nous fournissions un environnement de travail où les droits fondamentaux sont respectés et protégés et faire en sorte que nos employés ne soient soumis à aucune forme de harcèlement ou de discrimination en vertu des lois applicables et d'autres lois sur les droits de la personne.

Ce que nous faisons

LifeWorks soutient le [Pacte mondial des Nations Unies](#), y compris les [dix principes](#) de celui-ci, renforçant ainsi son engagement à assurer le respect et la protection des droits de la personne proclamés à l'échelle internationale, notamment dans la Déclaration universelle des droits de l'homme. Nos engagements s'expriment également dans la [Politique sur les droits de la personne](#) de LifeWorks et dans notre soutien aux [Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme des Nations Unies](#).

Nous ne tolérons aucune conduite qui constitue de la discrimination ou du harcèlement ou qui compromet autrement les droits de la personne.

Notre Politique sur les droits de la personne affirme notre respect de la dignité de chaque personne et notre engagement à nous assurer que les employés ont les mêmes chances au travail afin d'y contribuer pleinement. Dans le cas de nos employés et de nos sous-traitants, ainsi que des tiers, y compris les clients, les prestataires de services et les fournisseurs de l'entreprise, notre Politique sur les droits de la personne fournit des directives et interdit la discrimination, intentionnelle ou non, fondée sur la race, l'ethnicité, l'appartenance politique, la religion, le genre, l'orientation sexuelle, l'âge, l'état matrimonial, la situation familiale ou le handicap.

Nous ne tolérons aucune conduite qui constitue de la discrimination ou du harcèlement ou qui compromet autrement les droits de la personne.

La responsabilité partagée et la supervision des droits de la personne sont assumées par les dirigeants les plus hauts placés du Service juridique et du service des Ressources humaines, et tous les employés se partagent la responsabilité de nous aider à maintenir un milieu de travail où l'on respecte les droits de la personne et qui est exempt de toute forme de harcèlement et de discrimination.

Droit du travail

Par notre appui au Pacte mondial des Nations Unies, nous affirmons notre engagement à respecter les conventions de base de l'[Organisation internationale du travail \(OIT\)](#), notamment en matière de liberté d'association, d'interdiction de travail forcé et de travail des enfants. L'entreprise n'a actuellement aucune convention collective. À la fin de 2020, aucun de nos employés n'était syndiqué. Il n'y a aucun risque de travail des enfants ou de travail forcé parmi nos effectifs, y compris nos sous-traitants.

Résultats en 2020

L'an dernier, nous avons persévéré dans nos efforts de sensibilisation à l'égard de notre engagement en matière de droits de la personne et relativement à notre Politique sur les droits de la personne, notamment en :

- Renforçant notre engagement à assurer le respect et la protection des droits de la personne à veiller à ce que nos activités commerciales ne contribuent en aucun cas à des violations des droits de la personne;
- Intégrant une formation sur les droits de la personne dans notre formation sur le Code de conduite destinée aux employés.

Où nous allons

En 2021, nous explorerons davantage le rôle de LifeWorks dans la protection et la promotion des droits de la personne, notamment en intégrant mieux les droits de la personne dans la surveillance des risques ESG et en consolidant le lien entre notre Politique sur les droits de la personne et les autres politiques et programmes de l'entreprise, y compris la gestion des risques liés aux fournisseurs. Nous envisageons également de peaufiner et de mettre à jour notre Politique sur les droits de la personne en 2021.

Engagement des parties prenantes

Bâtir des relations significatives fondées sur la confiance, l'intégrité et la transparence

Pourquoi il compte

L'engagement de nos parties prenantes est au cœur même de nos activités. En tant qu'employeur offrant des produits et services à ses clients, à titre de société cotée en bourse et de membre de la société en générale, nos relations avec nos parties prenantes doivent être fondées sur la confiance, l'intégrité et la transparence. LifeWorks interagit avec ces parties prenantes, ce qui peut avoir une certaine incidence sur elles, et en retour, ces parties prenantes peuvent avoir une incidence sur notre entreprise et nos employés. La réussite de notre entreprise dépend de ces relations, d'un engagement réel partagé par toutes nos parties prenantes et d'un dialogue ouvert avec celles-ci.

Ce que nous faisons

Chaque jour, nous interagissons avec de nombreuses parties prenantes dans le cadre de nos activités commerciales et individuelles. Notre approche prend plusieurs formes, à l'image de la diversité de nos parties prenantes, notamment :

- Les employés actuels et potentiels;
- Les clients actuels et potentiels;

- Les employés, les utilisateurs individuels de nos services, par exemple des programmes d'aide aux employés et à la famille;
- Le réseau de conseillers affiliés (conseillers indépendants et autres professionnels et fournisseurs de services à qui nous confions des dossiers);
- Les actionnaires et les investisseurs;
- Les organismes de réglementation et les représentants élus;
- Les milieux financiers;
- Les partenaires stratégiques comme les milieux scolaires et de la recherche, et les revendeurs de nos services;
- Les fournisseurs et prestataires de services;
- Les collectivités, y compris les organismes de bienfaisance et les partenaires communautaires.

Bien que nos relations avec toutes nos parties prenantes soient primordiales, établir des liens et communiquer avec nos actionnaires est une priorité du conseil d'administration et un mécanisme important afin d'obtenir de la rétroaction opportune et valable sur le rendement de notre entreprise et les champs d'intérêt. La présidente du conseil et le président du Comité des RH sont disponibles pour rencontrer différentes parties prenantes en matière de gouvernance d'entreprise et des actionnaires. Également disponibles, le chef de la direction et le chef des finances conversent fréquemment avec les parties prenantes de la gouvernance d'entreprise et les actionnaires afin d'écouter leur opinion et leurs préoccupations. Ces réunions sont une occasion de discuter d'une variété de sujets, en premier lieu la stratégie de l'entreprise en volet principal, la rémunération des cadres supérieurs, différents aspects de la gouvernance d'entreprise, les pratiques de divulgation, la participation des actionnaires, la gestion des risques (y compris les risques ESG) et les résultats d'exploitation de l'entreprise.

Résultats en 2020

Alors qu'en 2020, la pandémie de COVID-19 nous a forcés à faire passer nos initiatives de mobilisation des parties prenantes en mode entièrement virtuel, notre attention s'est portée sur notre programme de mobilisation proactive auprès de nombreuses personnes dont les activités rejoignent celles de LifeWorks. Alors qu'il n'existe aucune approche universelle de la mobilisation des parties prenantes, certaines réalisations et initiatives valent la peine d'être soulignées :

- La mobilisation de nos actionnaires à l'occasion de l'assemblée des actionnaires annuelle, la participation du chef des finances et du chef de la direction aux téléconférences avec les investisseurs et aux rencontres en personne;
- L'atteinte d'un bon taux de satisfaction de la clientèle parmi nos 100 principaux clients (représentant 50 pour cent des revenus) et nos 400 principaux clients (représentant 75 pour cent des revenus), en offrant des services de mieux-être à leurs employés et aux membres de leur famille en ces temps particulièrement stressants, et l'augmentation sur un an du taux de recommandation net des 400 principaux clients de l'entreprise;
- La tenue de notre 10^e Sommet sur la santé mentale au travail Réseau Employeur 2021. Se déroulant en mode virtuel pour la première fois en janvier et février 2021, le sommet a attiré 3 073 participants (un record) parmi notre clientèle, nos partenaires de recherche et les médias partout dans le monde. Les résultats de l'enquête Indice de santé mentale par LifeWorks^{MC} ont été présentés; ils dévoilent le lien important qui existe entre la santé mentale d'un employé et le soutien que lui offre son employeur. Parmi les panélistes invités, mentionnons Cara Beck, vice-présidente, Ressources aux partenaires, Café Starbucks Canada, Leslie Adair, The Hazelden Betty Ford Foundation, États-Unis, Jack Green, olympien et défenseur de la santé mentale, Grande-Bretagne, et Katherine Newton, cheffe de la direction de R U OK, Australie.
- La tenue en mode virtuel des rencontres des employés animés par le chef de la direction en 2020, ainsi que de nombreux webinaires à l'intention de tous les employés afin de les renseigner sur des sujets importants pour notre entreprise. Reportez-vous à la section [Engagement des employés](#);
- En collaboration avec des partenaires issus des secteurs privé, communautaire et public, nous avons créé BienCanadiens^{MC}, un outil qui propose des ressources gratuites sur le mieux-être afin d'aider les Canadiens à développer des stratégies d'adaptation et leur résilience pour surmonter les défis que présente la vie en temps de pandémie. Depuis son lancement en avril 2020, plus de 32 000 personnes ont visité le site et 6 500 personnes ont téléchargé l'application;
- Le maintien d'une ligne téléphonique pour les investisseurs et d'une boîte de courriel (investors@LifeWorks.com) afin d'encourager les actionnaires et le public à communiquer avec l'entreprise s'ils ont des questions ou des préoccupations;
- Le lancement d'un programme de sensibilisation à l'intention des chefs de file dans les domaines des normes de production de rapports et de viabilité en matière d'ESG, principalement axé sur le capital humain afin de mieux comprendre l'important rôle de la santé mentale et des mesures liées au mieux-être global en tant que risque pour la productivité et le rendement organisationnel. LifeWorks a fourni des commentaires dans le cadre des consultations sur le capital humain lancé par le Sustainability Accounting Standards Board (SASB) au début de 2021, et des travaux sont en cours en collaboration avec le Forum économique mondial.

3 073

Participation record
à notre Sommet
mondial sur la santé
mentale au travail

Favoriser la réconciliation en Australie grâce à la sensibilisation culturelle

« J’ai vraiment eu du plaisir à suivre la formation sur la sensibilisation culturelle. En tant que Singapourien... vivant à Melbourne, j’ai commencé à appeler cet adorable pays “ le Territoire du sud inconnu” au lieu de continuer à l’appeler “le pays des kangourous”. » *Employé de LifeWorks*

Notre équipe australienne prend d’importantes mesures pour mieux comprendre les Aborigènes australiens et soutenir les efforts de réconciliation dans leur pays. En septembre 2020, nous avons déployé une formation de sensibilisation culturelle obligatoire auprès de tous les employés australiens. Les Aborigènes australiens forment l’une des plus anciennes civilisations sur Terre, et habitent l’Australie depuis environ 60 000 ans. Depuis le début de la colonisation britannique en 1788, ce peuple fait l’objet d’un traitement inéquitable. Aujourd’hui, des mesures importantes sont adoptées pour atteindre la pleine reconnaissance et la réconciliation. Au sein de la communauté LifeWorks, nous savions que nous devions faire de plus grands efforts de sensibilisation et comprendre en quoi nos pensées et nos actes contribuent à l’amélioration des relations et à la réconciliation. Nous avons établi un partenariat avec Evolve Communities, un organisme australien spécialisé dans la formation de sensibilisation culturelle indigène. Animée par des formateurs indigènes certifiés, cette formation visait à rehausser la sensibilisation culturelle à l’égard des Aborigènes et des insulaires du détroit de Torres au moyen du cadre The 7-Steps to Practical Reconciliation™ d’Evolve. Misant sur la réussite du programme, nous poursuivons notre travail dans ce domaine afin d’assurer que nous sommes sensibles aux besoins particuliers des clients et que nous les appuyons, eux, leurs employés et la collectivité dans son ensemble.

Où nous allons

La pandémie devrait continuer à influencer notre programme de mobilisation des parties prenantes jusqu'à l'an prochain. Nous continuerons à utiliser des moyens virtuels pour communiquer afin de préserver la santé et la sécurité des parties prenantes et de la collectivité en général. Dans d'autres secteurs de notre entreprise, nous allons :

- Maintenir et développer des taux de satisfaction de la clientèle élevés en fournissant nos produits et services à notre clientèle mondiale;
- Contribuer au travail de la collectivité qui élabore les normes, les notes et les rapports ESG afin de défendre l'importance et l'inclusion de paramètres de mesures de la santé mentale au travail et du mieux-être global justes et comparables en tant qu'indicateur essentiel du rendement social;
- Continuer à collaborer avec nos partenaires communautaires afin d'atteindre nos objectifs mutuels en lien avec l'inclusion et la diversité, la santé mentale et le mieux-être global.



Leadership en matière de mieux-être

Santé mentale, mieux-être et succès organisationnel

Alors que nous vivons une autre année à l'ombre de la pandémie de COVID-19, des gens de tous les secteurs de la société sentent le poids de l'anxiété, du stress et de l'incertitude accrus sur leur vie quotidienne, et en souffrent. Parmi la population active, la santé mentale mesurée par l'Indice de santé mentale par LifeWorks^{MC} (ISM) s'est considérablement détériorée. Bien avant le début de la pandémie mondiale, la recherche sur la santé mentale pointait clairement vers une épidémie d'anxiété dans la population active. Aujourd'hui, en plus des pressions exercées par la pandémie et les risques connus de la COVID-19 sur la santé physique, nous sommes aux prises avec une pandémie de maladie mentale parallèle.

Notre compréhension du lien entre le mieux-être global et le rendement organisationnel continue de s'approfondir. En observant nos clients et leurs employés, nous avons une vue unique sur le mieux-être et la santé mentale des employés, et sur l'incidence de la santé des effectifs sur leur organisation. Notre programme de recherche complet couvre toutes les facettes du mieux-être global afin de suivre le rendement, de le comparer et de mesurer les tendances.

Le mieux-être des employés revêt de nombreuses dimensions qui ont toutes des répercussions sur le rendement organisationnel. Une main-d'œuvre composée de personnes heureuses, en santé et motivées est plus productive, alors qu'une main-d'œuvre affligée par une mauvaise santé mentale travaille moins bien. La santé mentale de la main-d'œuvre a des retombées directes sur un grand nombre de facteurs de réussite commerciale, notamment la créativité et l'innovation, la capacité de résoudre les problèmes au quotidien, le service à la clientèle, la collaboration interne, le roulement de personnel ainsi que les coûts liés aux régimes de soins médicaux et aux absences.

Nos recherches des dernières années montrent également que la santé mentale de la population active est de plus en plus précaire, en raison des exigences professionnelles croissantes. Les plus grandes attentes sur le plan du service à la clientèle, la rapidité des changements en raison des perturbations qui secouent fréquemment l'industrie, et la nature changeante de l'environnement de travail, par exemple des situations professionnelles moins structurées, ont alourdi la charge mentale que le travail lui-même constitue.

Une main-d'œuvre composée de personnes heureuses, en santé et motivées est plus productive.

La santé mentale est influencée par plusieurs facteurs, et est liée clairement à la santé financière, sociale et physique, et au mieux-être. La santé financière joue un grand rôle dans la santé mentale, surtout lorsque les gens perdent leur emploi et voient leurs revenus baisser en raison de la pandémie. Afin de mieux comprendre l'état de mieux-être financier de la population active et la relation entre la santé financière et la santé mentale, nous avons lancé l'Indice de mieux-être financier par LifeWorks^{MC} (IMF) au début de 2021. Les résultats montrent nettement le rôle essentiel que joue la santé financière d'une personne sur son mieux-être global et sa productivité au travail.



Pour en savoir davantage, reportez-vous à l'[Indice de mieux-être financier](#)

En l'associant avec l'ISM lancé en avril 2020, nous aidons les entreprises, les gouvernements et les particuliers à mieux comprendre ce qu'est la santé mentale et la nécessité d'agir.

De toute évidence, la pandémie a tourné les projecteurs vers la santé mentale. L'incidence de la santé mentale et du mieux-être est également de plus en plus reconnue par les investisseurs comme étant un facteur de résilience et de performance commerciales.

Par exemple, le Sustainability Accounting Standards Board (SASB) envisage d'inclure les paramètres de mesure de la santé mentale dans ses normes de production de rapports.

Grâce à son ISM, son IMF et son Indice du mieux-être global (IMG), LifeWorks est bien placée pour répondre aux nouvelles attentes à l'égard de la comptabilisation et de la transparence de cet aspect essentiel du rendement du capital humain et de la production de rapports ESG pour notre entreprise et nos clients. À titre de facteur stratégique pour nous et de fondement culturel, nous avons publié notre premier [Rapport sur le mieux-être des employés en 2020](#), qui compare la santé mentale et le mieux-être de nos effectifs mondiaux aux scores de référence de l'ISM et de l'IMG mondiaux. Ce rapport, ainsi que les résultats de notre [évaluation du mieux-être global](#), fournit un portrait transparent de notre rendement. Nous avons l'intention de demander à nos effectifs mondiaux d'effectuer l'évaluation de mieux-être global et allons faire une analyse comparative de la santé mentale de nos employés dans l'année à venir.

Leadership en matière de mieux-être : les recherches de LifeWorks

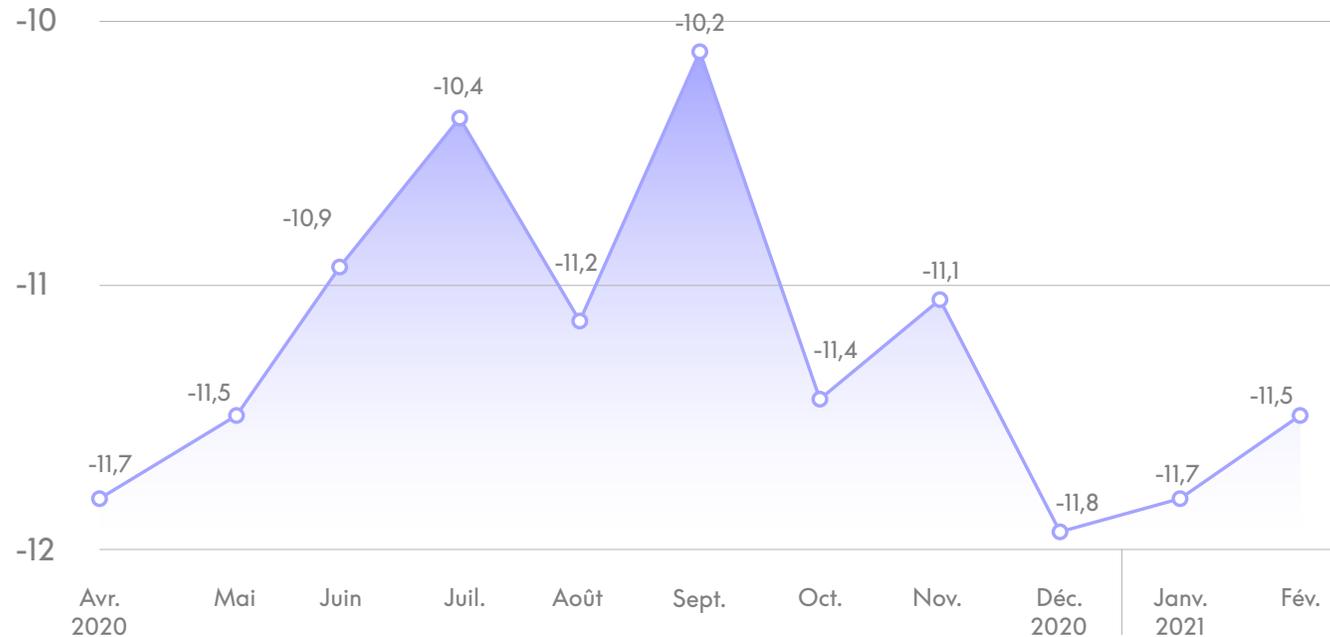
L'Indice de santé mentale par LifeWorks^{MC} et l'Indice de mieux-être financier contribuent grandement à améliorer notre compréhension collective du mieux-être. En tant que chef de file mondial en matière de mieux-être des employés, notre travail dans ce domaine constitue une part importante de notre stratégie en matière de responsabilité sociale d'entreprise et de notre contribution au mieux-être de la collectivité en général.

L'Indice de santé mentale par LifeWorks^{MC}

Notre Indice de santé mentale^{MC} (ISM), lancé en avril 2020, aide les entreprises et les gouvernements à mieux comprendre ce qu'est la santé mentale. Nouvelle référence mondiale mesurant la santé de la population active dans quatre pays (au Canada, aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Australie), l'ISM compare les scores de santé mentale actuels et leurs variations au fil du temps avec les données de référence recueillies de 2017 à 2019.

Depuis son lancement, l'ISM est devenu une ressource essentielle et mesure la santé mentale dans l'ensemble de la collectivité; dans le contexte de la pandémie mondiale de COVID-19, il aide les décideurs et les organisations à définir leurs stratégies en matière de mieux-être des employés. Les résultats inquiétants obtenus chaque mois depuis le début de la pandémie mettent en lumière les répercussions prolongées de celle-ci et la pression continue qu'elle exerce sur la santé mentale des Canadiens.

Canada



Pour en savoir davantage, reportez-vous au [Rapport de l'Indice de santé mentale](#).



L'Indice de mieux-être financier par LifeWorks

Publié pour la première fois en janvier 2021, ce nouveau rapport comprend l'Indice de mieux-être financier (IMF), qui mesure dans les détails l'état de santé financière des adultes actifs au Canada, par rapport aux données de référence recueillies avant 2020. Chaque trimestre, l'enquête sonde la même cohorte de 3 000 participants représentatifs de la population active; l'IMF complète donc l'Indice de santé mentale (ISM) et l'Indice de mieux-être global (IMG), et repose sur une méthodologie de sondage en ligne similaire.

Le mieux-être financier se définit par les connaissances, les comportements et la perception qu'ont les gens de leur situation financière personnelle. Il comprend une mesure du risque financier, mais il englobe beaucoup plus que cela. Des revenus élevés ne sont pas garants du mieux-être financier, et des revenus plus faibles n'y nuisent pas nécessairement.

À ce jour, les résultats de l'IMF montrent que le mieux-être financier reste au cœur des préoccupations de nombreux Canadiens. Depuis le début de la pandémie, les participants sont presque deux fois plus nombreux à croire que la situation financière a empiré (27 pour cent), comparativement à ceux qui rapportent que leur

L'Indice de mieux-être financier montre que la santé financière est un facteur de risque en ce qui concerne le mieux-être global et la productivité.

situation financière s'est améliorée (15 pour cent). Et la situation ne s'améliore pas. De plus en plus préoccupés, de nombreux Canadiens évaluent des stratégies afin d'améliorer leur mieux-être financier, notamment en se renseignant davantage sur les questions financières et en s'efforçant de se constituer un fonds d'urgence. Surtout, ces résultats ont révélé que la perception que les Canadiens ont de leur situation financière semble avoir une incidence sur leur mieux-être. Par exemple, la disparité entre les genres dans les principaux facteurs financiers mesurés est notable. Parmi les personnes sondées, les femmes (-5,1) obtiennent des scores de mieux-être financier considérablement plus faibles que ceux des hommes (0,6) et des scores également plus faibles en ce qui concerne des facteurs comme les connaissances financières, les comportements financiers et la perception de leurs finances, ce qui affecte leur productivité.

L'IMF montre que la santé financière est un facteur de risque en ce qui concerne le mieux-être global et la productivité. La pandémie de COVID-19 dévoile les nombreuses facettes du mieux-être individuel, ainsi que l'importance du mieux-être global pour les organisations et les gouvernements.

Associé à l'ISM et à l'IMG, le nouvel IMF met en lumière les répercussions et les risques qui planent sur le mieux-être global, que les organisations devraient mesurer et auxquels elles devraient porter une attention particulière, alors que les entreprises et les gouvernements tentent de sortir indemnes de la pandémie et de ses éventuelles retombées. Lisez l'[Indice de mieux-être financier](#).

Gouvernance fiscale

Respecter nos obligations en toute intégrité et transparence

Pourquoi elle compte

Dans tous ses secteurs d'activité, LifeWorks s'engage à respecter à la fois l'esprit et la lettre des lois et règlements fiscaux. Notre approche de la fiscalité, y compris nos pratiques en matière de gouvernance, de contrôles financiers et de production de rapports, contribuent à rassurer nos parties prenantes quant à la capacité de LifeWorks de s'acquitter de ses obligations fiscales avec intégrité et transparence tout en gérant les risques possibles.

Ce que nous faisons

Parce que nous sommes présents dans 12 pays, nous sommes assujettis à divers régimes fiscaux, établis par les lois des pays en question. Voici notre approche de la gouvernance fiscale :

- Respecter l'ensemble des lois, règles et règlements fiscaux applicables;
- Nous acquitter de nos obligations fiscales, en nous appuyant sur les facteurs économiques pertinents pour notre entreprise dans chaque pays;
- Gérer efficacement les risques liés aux régimes fiscaux;
- Travailler dans un esprit de coopération et de transparence avec les autorités gouvernementales;

- Au besoin, solliciter les conseils d'avocats-fiscalistes ou de comptables-fiscalistes à propos de questions fiscales.

La supervision de la production des rapports financiers de l'entreprise, y compris l'examen des questions liées la fiscalité et à la planification fiscale qui sont importantes pour les états financiers, relève du Comité d'audit du conseil d'administration.

Nous respectons les lignes directrices de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), ainsi que tous les codes fiscaux pertinents. Nous travaillons en toute transparence avec l'Agence du revenu du Canada et d'autres autorités fiscales, au besoin.

Résultats en 2020

Impôts et taxes que nous payons

LifeWorks paie l'impôt sur le revenu des sociétés, ainsi que diverses taxes applicables à ses activités commerciales, la majorité desquelles se déroule au Canada et aux États-Unis. En 2020, 87 pour cent des impôts que nous avons payés l'étaient dans ces deux pays. En 2020, nous avons payé 7,6 millions de dollars en impôt sur le revenu des sociétés dans tous les pays où nous exerçons nos activités.

Impôts et taxes que nous percevons

LifeWorks perçoit diverses taxes au nom des gouvernements des territoires de compétence où elle exerce ses activités. Il peut s'agir des taxes de vente comme des cotisations sociales des employés. Nous nous conformons ainsi à la loi.

Transparence fiscale

Étant donné que la majorité des impôts de LifeWorks sont payés au Canada et aux États-Unis, nous ne fournissons pas d'information pays par pays. Pour en savoir plus à ce sujet, consultez notre [Rapport annuel 2020](#), qui contient le rapport de gestion ainsi que les états financiers et les notes afférentes.

Où nous allons

Nous continuerons à nous conformer à l'esprit et la lettre des lois fiscales des territoires de compétence où nous exerçons nos activités.

Facteurs sociaux



**Notre
milieu de
travail**

Notre milieu de travail

Les organisations prospères dépendent d'une main-d'œuvre mobilisée, stable et productive, soutenue par un milieu de travail inclusif, sécuritaire et sain. Nos employés sont les piliers de notre entreprise.

Ce n'est qu'en offrant une expérience employé supérieure et soutenant le mieux-être global de nos employés, afin qu'ils se sentent bien, choyés et prêts à donner le meilleur d'eux-mêmes, que nous pouvons nous reposer sur des effectifs motivés qui incarnent nos valeurs, appuient notre raison d'être et mettent en œuvre notre stratégie d'affaires. Notre succès à court et à long terme est déterminé par notre capacité à fournir à nos employés un travail utile, des occasions d'apprendre, de se perfectionner et d'innover, et à maintenir une culture d'entreprise privilégiant le respect et l'inclusion.

Notre stratégie de gestion des ressources humaines

Nous nous efforçons d'adopter des programmes et des initiatives en matière de ressources humaines à l'échelle de l'entreprise tout en soutenant notre croissance mondiale. Alors que la pandémie de COVID-19 représente un défi inédit pour nos employés et notre entreprise, notre stratégie de gestion des ressources humaines reste une base essentielle pour ceux-ci. Au cours de la dernière année, et malgré les obstacles, nous avons continué à déployer notre stratégie en fonction de nos cinq priorités.

Notre cadre de politiques relatives au milieu de travail, de pratiques et de programmes permanents est conçu pour favoriser le mieux-être de nos employés et répondre aux besoins toujours changeants d'une main-d'œuvre contemporaine. Cela commence par un engagement sans faille à adopter une conduite déontologique, respectueuse et inclusive dans l'ensemble de nos activités, engagement que nous exprimons dans notre [Code de conduite et de déontologie](#), notre Politique de promotion du respect en milieu de travail et notre [Politique en matière de santé et sécurité au travail](#). Notre Politique de promotion du respect en milieu de travail énonce notre engagement à instaurer et préserver un milieu de travail où l'intimidation, le harcèlement et toute forme de discrimination sont absents. Notre [Politique en matière de santé et sécurité au travail](#) met quant à elle l'accent sur le respect de la sécurité de tous nos employés. Nous attendons de tous nos employés qu'ils appuient ces politiques, signalent les problèmes et déposent des plaintes en toute confidentialité sans craindre de représailles, en se reportant à la Politique en matière de dénonciation, et nous attendons de nos gestionnaires de personnel qu'ils interviennent en conséquence.

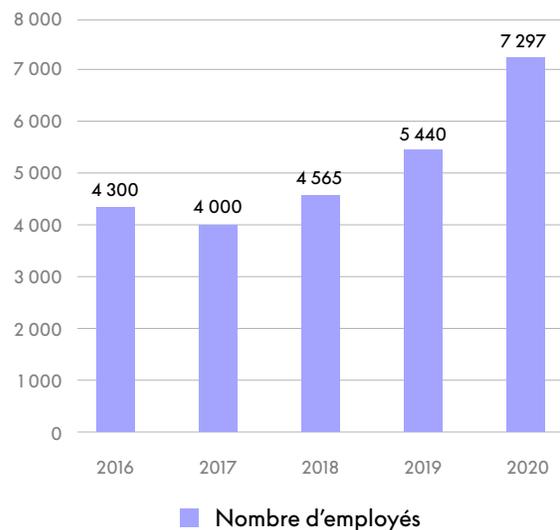
Nos cinq priorités

1. **En offrant une expérience employé axée sur le mieux-être global, de sorte que nos employés se sentent bien, aient le sentiment qu'on se soucie d'eux et soient prêts à exceller dans leur travail.**
2. **En demandant à chaque gestionnaire chez LifeWorks d'accorder la priorité au recrutement, à l'embauche et au perfectionnement de talents diversifiés.**
3. **En offrant une expérience employé hors pair au moyen de nos propres produits, élaborés et lancés d'une façon qui fera de nous un modèle aux yeux de nos clients.**
4. **En jetant les bases d'une solide croissance mondiale, en investissant dans la technologie par souci d'efficacité, en simplifiant les processus de base des RH et en modernisant les programmes et les politiques qui visent à aider nos employés et notre entreprise.**
5. **En remettant en question les paradigmes liés aux méthodes de travail, aux moyens de communication et aux formes de collaboration dans ce nouvel environnement afin de générer un rendement optimal.**

Chez LifeWorks, le service des Ressources humaines (RH) est centralisé et notre cheffe des Ressources humaines veille à la mise en œuvre de notre stratégie de gestion des ressources humaines. Des partenaires des RH sont affectés à nos quatre secteurs d'activité afin de veiller à ce que les politiques et les programmes de l'entreprise soient appliqués de manière à reconnaître les caractéristiques propres à chacun des secteurs et le profil de leurs effectifs.

Effectifs totaux sur cinq ans

(Au 31 décembre 2020)



Dans les pages suivantes, nous aborderons les efforts que nous déployons pour respecter nos priorités stratégiques dans les principaux domaines du rendement social associé à notre main-d'œuvre.

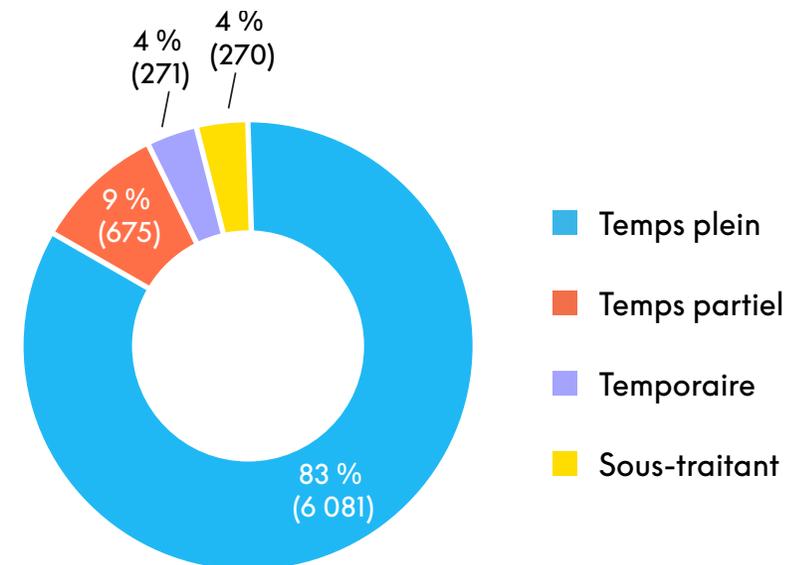
Vue d'ensemble des effectifs en 2020



Effectifs mondiaux en 2020

(Au 31 décembre 2020)

Effectifs par type d'emploi en 2020



Expérience employé

Un aspect central de notre stratégie de gestion des ressources humaines

Pourquoi elle compte

En tant que chef de file de l'industrie du mieux-être global, nous comprenons l'importance du lien entre des employés qui vont bien et la productivité de l'entreprise. Des employés qui se sentent respectés, valorisés et bien traités, et qui travaillent dans un milieu où le mieux-être global est encouragé et facilité, fournissent un bien meilleur rendement et contribuent à l'atteinte des objectifs de l'organisation.

Ce que nous faisons

Offrir une expérience employé unique en matière de mieux-être

L'objectif central de notre stratégie de gestion des ressources humaines consiste à offrir une expérience employé qui se démarque au chapitre du mieux-être global. Parce que nous sommes un modèle aux yeux de nos clients, nous nous efforçons d'offrir à nos employés

une expérience favorisant leur mieux-être global, de sorte qu'ils se sentent bien, aient le sentiment qu'on se soucie d'eux et soient prêts à exceller dans leur travail. Nous continuons à adapter nos politiques et nos pratiques d'entreprise afin qu'elles correspondent aux besoins toujours changeants d'une main-d'œuvre contemporaine, qu'elles reconnaissent le lien essentiel entre un travail utile, une vie personnelle et une vie professionnelle harmonieuses, le mieux-être global et la productivité globale.

Contribuer à concrétiser notre raison d'être, soit de veiller au mieux-être des gens et au succès des entreprises en accomplissant un travail utile, compte pour les employés actuels et potentiels. Ils aiment avoir une influence sur le mieux-être des gens et faire partie d'une culture et d'une organisation animée par une raison d'être. Nous savons que la souplesse est chère à nos employés et nous croyons qu'une culture d'entreprise flexible est une composante essentielle d'une expérience employé enrichissante. Notre Politique sur les plages fixes et les modalités de travail flexibles et ses lignes directrices connexes permettent à nos effectifs d'avoir un horaire de travail flexible.

Nous faisons de notre mieux pour soutenir nos employés dans leur recherche d'équilibre entre les responsabilités familiales et professionnelles, en leur donnant la chance de prendre soin de leurs personnes à charge et des aînés (congés de maternité et congés parentaux). Bien qu'il n'existe pas d'approche universelle des soins aux personnes à charge, compte tenu de l'éventail des besoins et des territoires de compétence où nous menons nos activités, nous répondons aux exigences juridiques minimales quant aux congés de maternité et aux congés parentaux, notamment en offrant des avantages financiers complémentaires par notre PAEF.

Les ressources proposées par notre PAEF permettent à nos employés de mieux concilier leur responsabilités d'aidants. Grâce à nos cercles d'empathie, notre cercle d'« aidants » peut également les soutenir.

Nous savons que la culture d'entreprise est importante pour le mieux-être des employés et favorisons activement l'égalité et l'inclusion, luttons contre la stigmatisation liée à la maladie mentale et soutenons les gestionnaires en mettant à leur disposition de la formation et des politiques qui couvrent tous les aspects du mieux-être des membres de leurs équipes.

Tirer parti de nos produits et services

Notre stratégie de gestion des ressources humaines prévoit de fournir à nos employés un accès aux principaux produits et services de LifeWorks. En tant qu'utilisateurs de nos propres produits et services, nos employés peuvent accéder à des programmes innovateurs qui favorisent le mieux-être global, et à ce titre, nous les considérons comme des « clients » et nous utilisons leur rétroaction pour évaluer nos produits et les faire passer à la classe supérieure.

Nous permettons à nos employés d'accéder à des gammes de produits de pointe, comme AbilitiTCCi®, notre thérapie cognitivo-comportementale sur Internet, ainsi que notre service de télémédecine, qui permet aux utilisateurs de parler directement à un médecin au téléphone. Avant la fin de 2020, 100 pour cent de nos employés admissibles avaient accès à notre plateforme numérique avant tout mobile pour prendre soin de leur mieux-être.

Des programmes d'aide aux employés et à la famille (PAEF) classiques sont également offerts à tous nos employés dans le monde. Ainsi, les employés bénéficient du même counseling par téléphone ou en personne que nos clients.

Des régimes d'épargne-retraite sont également disponibles, afin d'aider les employés à atteindre un mieux-être financier, à assurer leur sécurité financière et à réaliser leurs objectifs de retraite.

Nous mettons également à profit les solutions de formation offertes par notre groupe des Solutions de formation en milieu de travail. Il s'agit de webinaires mensuels sur des sujets touchant entre autres le mieux-être social, financier, physique et mental, la diversité, l'égalité et l'inclusion, la sensibilisation interculturelle et la lutte contre le racisme.

« J'ai pu parler de mes problèmes de santé avec un médecin, et ça m'a beaucoup aidé; je n'ai pas eu besoin de retourner à l'urgence pour attendre et trouver le médecin qui m'avait vu la première fois, alors que je suis encore en rétablissement et que ma douleur persiste. » *Employé de LifeWorks parlant du service de télémédecine*

Résultats en 2020

En mars 2020, la pandémie mondiale avait déjà altéré la nature physique de notre environnement de travail, alors qu'environ 97 pour cent de nos employés travaillaient de la maison. Alors que la pression exercée par la pandémie nous affectait tous, nous avons multiplié nos efforts afin de soutenir et de rehausser

le mieux-être global de nos employés. Au cours des 12 mois qui ont suivi, nous nous sommes fiés à notre culture d'entreprise bienveillante et souple et à notre cadre complet de politiques, de pratiques, de lignes directrices et de systèmes essentiels afin d'établir des assises solides et

efficaces servant à soutenir notre main-d'œuvre à distance.

Nous avons continué à mener nos sondages éclair sur l'engagement des employés afin de surveiller les sentiments et les besoins des employés, et de prendre des mesures en conséquence. Nous avons fait des progrès dans certains domaines clés, notamment en :

97 %
de nos employés
travaillaient
de la maison
en mars 2020

Privilégiant le télétravail

- Nous avons rassuré nos employés quant à notre engagement continu à les soutenir en leur offrant la flexibilité nécessaire pour concilier leur vie professionnelle et personnelle tout en travaillant en mode virtuel, malgré la transition vers une main-d'œuvre largement en télétravail.

- Nous avons offert une série de webinaires sur les stratégies pour bien travailler à la maison, l'ergonomie à domicile et la gestion d'équipes à distance, pour ne nommer que ceux-là.

Favorisant le mieux-être global

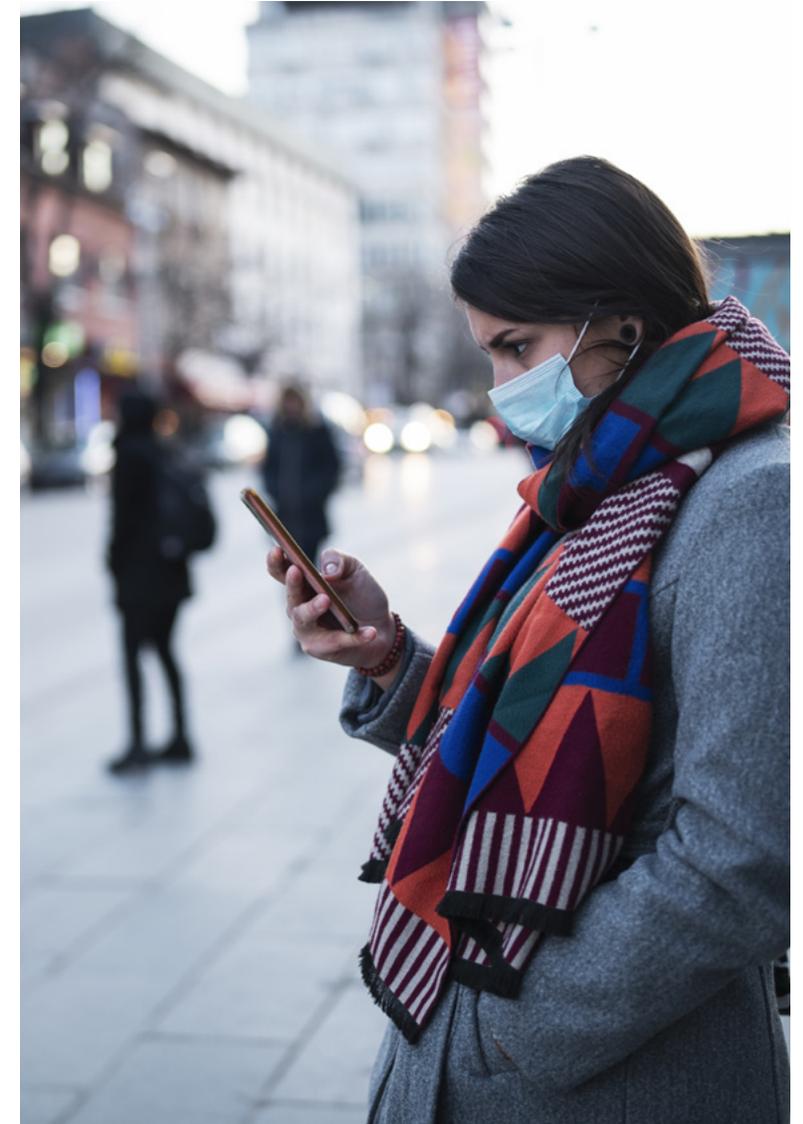
- Avant la fin de 2020, nous avons atteint un taux d'adoption de l'application mobile LifeWorks d'environ 90 pour cent, ce qui met en lumière le rôle qu'elle joue en tant qu'outil soutenant le mieux-être global des employés et de ressource de mieux-être à valeur ajoutée durant la pandémie.
- Nous avons déployé l'Évaluation du mieux-être global LifeWorks afin de fournir aux employés des données sur leur état et ce qu'ils pourraient faire pour améliorer leur mieux-être global, et de produire des données agrégées sur le mieux-être de nos effectifs, afin que nous puissions prendre les mesures nécessaires.
- Nous avons offert notre gamme de produits LifeWorks à nos employés afin de les aider à faire face à la pandémie. En plus de la boîte à outils sur la COVID-19, de la boîte à outils Retour à la normale après la pandémie et de notre programme d'accompagnement en santé et mieux-être, nous avons offert le service de télémédecine LifeWorks à nos employés canadiens, au moyen de la plateforme mobile. Le programme a été très populaire auprès des employés, qui ont pu en bénéficier jusqu'à la fin de 2020. Dès sa première semaine de disponibilité, plus de 1 000 de nos employés canadiens s'étaient inscrits au service de télémédecine. Nos employés aux États-Unis ont également accès à ce service.

- Nous avons élargi l'accès à d'autres ressources de mieux-être global, y compris AvaFinance, la plateforme de mise en forme Lift session sur LifeWorks et Soins immédiats^{MC}, un module axé sur neuf programmes portant entre autres sur l'anxiété, la communication, le stress, l'adaptation, la séparation et le divorce, la dépression, l'abus de substances, le deuil et l'abandon du tabac. À la fin de 2020, au moins 82 pour cent de nos effectifs mondiaux avaient accédé à au moins une activité par l'entremise de la plateforme mobile LifeWorks.
- Nous avons fourni à nos employés canadiens un accès à la thérapie cognitivo-comportementale sur Internet (TCCi), soulignant ainsi notre engagement à l'égard de leur santé mentale et de l'accès à des ressources de pointe.
- Nous avons lancé un grand nombre de défis de pas au moyen de notre plateforme LifeWorks afin de faire bouger nos employés et de les encourager à s'occuper de leur mieux-être physique et mental, malgré les diverses mesures de confinement imposées par la pandémie.
- Nous avons lancé le **Fonds de secours en cas de catastrophes ou de difficultés** de LifeWorks, qui vise à procurer un soutien financier aux employés répondant aux critères d'admissibilité. Reportez-vous à la section [Aider les employés dans le besoin](#).

Où nous allons

Offrir à nos employés une expérience de premier ordre en ce qui concerne le mieux-être global demeure au cœur de nos priorités. Alors que les innovations visant à favoriser le mieux-être nous amènent à créer de nouveaux outils et des ressources supplémentaires pour nos clients et leurs employés, nous continuons à dénicher d'autres occasions de soutenir nos employés, lorsqu'il est logique de le faire. Lorsque la pandémie sera terminée, nous comptons :

- Définir d'autres besoins et occasions d'améliorer une expérience employé privilégiant le mieux-être, la mobilisation, l'inclusion et la diversité, et de continuer à mettre en place les initiatives s'inscrivant dans notre stratégie de gestion des ressources humaines;
- Élaborer et mettre en place un plan de réintégration des bureaux qui protège la santé et la sécurité de nos employés et favorise notre stratégie d'affaires, tout en offrant à nos employés de la souplesse et des choix, dans la plus grande mesure possible;
- Assister les employés du siège social de Toronto qui déménageront dans de nouveaux bureaux, au cours du deuxième semestre de 2021, sous réserve des répercussions de la pandémie sur l'état de préparation des bureaux et de notre programme de réintégration des bureaux. Des principes de conception axés sur le mieux-être et l'inclusion ont été intégrés à la construction de ce nouvel espace de bureau, et nous avons hâte d'y accueillir nos employés et nos clients.
- Achever la phase 1 de la mise en place de Workday, notre système de gestion du capital humain, qui nous procurera une source unique de données sur la main-d'œuvre à l'échelle de l'entreprise et renforcera notre analytique des effectifs, afin d'appuyer la planification stratégique de la main-d'œuvre.



Aider les employés dans le besoin : du secours en cas de catastrophes ou de difficultés

Le mieux-être global est au cœur de la stratégie de notre entreprise, la bienveillance et la compassion que nous avons les uns envers les autres faisant partie de notre culture. Cette culture n'est jamais aussi importante que lorsque des membres de notre équipe et leur famille traversent des moments difficiles. Afin d'aider les employés dans le besoin, nous avons lancé notre **Fonds de secours en cas de catastrophes ou de difficultés** en janvier 2021. Offert par l'entremise de E4E Relief, un administrateur tiers, ce fonds vise à soutenir les employés en cas de catastrophes, de difficultés financières ou de crises personnelles, par exemple la violence familiale et physique, le décès d'un membre de la famille immédiate ou la perte d'une pension alimentaire. Les employés qui ont été touchés par la COVID-19, par exemple en faisant face à des dépenses supplémentaires associées à la quarantaine, peuvent également présenter une demande. LifeWorks assume le financement et les frais associés au maintien du fonds.

Le fonds de secours est accessible aux employés à temps plein et à temps partiel admissibles pouvant prouver la nécessité d'une aide d'urgence. Les personnes qui font appel au fonds de secours reçoivent des indemnités qui n'ont pas à être remboursées. La confidentialité des échanges entre l'employé demandeur et l'administrateur est assurée, et la participation est anonyme. Dans les trois premiers mois suivant le lancement du fonds, cette aide a été la bienvenue, puisque 44 employés en ont bénéficié.

Engagement des employés

Les scores à l'engagement de LifeWorks atteignent des sommets malgré une année difficile

Pourquoi il compte

L'engagement des employés est un volet important de notre stratégie de gestion des ressources humaines et de notre entreprise. Les organisations prospères reposent sur des effectifs stables et mobilisés, composés de personnes qui se sentent valorisées et soutenues. En conséquence, des effectifs très mobilisés formés de personnes qui partagent nos valeurs et notre raison d'être ont une incidence positive sur la productivité de l'entreprise. Pour notre société et nos parties prenantes, il est crucial de ne pas perdre de vue que l'engagement des employés est essentiel pour mener à bien notre stratégie commerciale, accroître notre force organisationnelle et stimuler notre croissance.

Ce que nous faisons

En tant qu'un des cinq piliers de notre stratégie de gestion des ressources humaines, l'engagement des employés est une responsabilité partagée et une priorité pour tous les gestionnaires de personnel de LifeWorks. Notre devoir à cet égard est dicté par notre chef de la direction, qui tient chaque membre de l'équipe de direction responsable d'améliorer l'engagement dans l'ensemble de l'entreprise. Défenseur infatigable de l'engagement, notre chef de la direction, directement ou au moyen de notre plateforme mobile LifeWorks, témoigne régulièrement sa reconnaissance aux gestionnaires dont l'équipe obtient des scores relatifs à l'engagement élevés ou améliorés pour les éléments liés au mieux-être des employés, s'assurant de toujours montrer l'importance que revêt l'engagement pour la réussite de notre stratégie.

Responsabiliser les gestionnaires de personnel

Notre vision consiste à être le chef de file en matière d'engagement des employés. Pour y arriver, non seulement nous tenons nos gestionnaires de personnel responsables de l'engagement, mais nous leur fournissons également des paramètres de mesure, des outils analytiques et de la formation afin qu'ils s'acquittent de cette responsabilité. En collaboration avec un fournisseur de technologies de pointe, nous nous assurons que nos gestionnaires de personnel ont rapidement accès à des données qui leur permettent d'analyser et d'assimiler les résultats rapidement, d'extraire des données essentielles et de prendre des mesures utiles rapidement. À la clôture de chaque sondage, nous donnons aux gestionnaires de personnel de la formation sur l'interprétation de leurs données, ciblant celles qui comptent le plus pour leurs équipes et prenant des mesures significatives afin d'améliorer l'expérience de celles-ci.

Notre chef de la direction tient chaque membre de l'équipe de direction responsable d'améliorer l'engagement dans l'ensemble de l'entreprise.

Prendre des mesures opportunes et conformes à notre stratégie

Nous savons que le monde change rapidement. Alors que nos employés font face à des environnements complexes et en constante évolution, au travail comme ailleurs, nous croyons qu'il faut les écouter constamment afin de savoir quels changements ils traversent et l'incidence que ces changements ont sur eux. Afin de mesurer les perceptions et les besoins changeants et d'en faire le suivi, nous menons des sondages éclair trois fois par année et effectuons d'autres sondages si des événements importants surviennent. Par exemple, en 2020, lorsque la pandémie de COVID-19 a été déclarée, nous avons réalisé un sondage afin de prendre le pouls de nos employés, car ils devaient composer avec une situation nouvelle et changeante et un passage rapide au télétravail. D'autres sondages particuliers peuvent également être réalisés à la suite d'une acquisition, d'une cession ou d'une restructuration majeure touchant l'équipe de direction.

Alors que nous disposons d'une série de questions de base, nous utilisons chaque sondage éclair pour couvrir des éléments essentiels à notre stratégie sur lesquels nos employés peuvent s'exprimer. Ces questions nous aident à savoir si nous réussissons bien l'intégration de nos acquisitions, notre réponse à la pandémie et notre part pour lutter contre le racisme et le respect de nos engagements en matière d'inclusion et de diversité.

Communiquer les résultats

L'engagement et la communication vont de pair. Notre chef de la direction lance chaque sondage auprès des employés, puis en annonce les résultats et les mesures qui seront prises en conséquence directement aux employés. Les dirigeants de nos secteurs d'activité communiquent également les résultats du sondage et les mesures associées à leurs équipes, et transmettent ces messages dans leurs organisations respectives. Les employés sont dûment informés des résultats et des mesures qui seront adoptées, et participent souvent à l'identification et la priorisation des mesures qui auront le plus d'effet.

Au moyen du même outil, nous sondons les nouvelles recrues et les employés démissionnaires afin d'en savoir davantage sur l'expérience de nos effectifs. En 2021, nous commencerons également à sonder les employés qui reviennent au travail après un congé.

Résultats en 2020

Notre stratégie de gestion des ressources humaines actualisée, qui met l'accent sur le mieux-être global des employés, donne lieu à des niveaux d'engagement des employés plus élevés, et a également une incidence positive sur la productivité. Puisqu'entre 93 et 97 pour cent de nos employés travaillent à distance en raison de la pandémie de COVID-19 (entre mars 2020 et mars 2021), nous investissons dans le mieux-être de nos employés afin qu'ils se sentent soutenus et respectés. Nous intensifions également le rythme de nos communications internes, pour tenir nos employés au courant de ce qui se passe dans l'entreprise et pour qu'ils se sentent connectés à notre organisation et respectés par nos dirigeants.

Nous avons réalisé trois sondages éclair en 2020 dans le cadre du cycle régulier. Nous avons mené un autre sondage éclair lié à la COVID-19 en avril 2020 afin de mieux comprendre les premières répercussions de la pandémie sur nos employés et agir rapidement afin de répondre à leurs besoins. Voici les faits saillants de 2020 :

- Nous avons noté une amélioration constante des niveaux d'engagement des employés au cours des deux dernières années et une hausse de trois points l'an dernier. L'intérêt considérable que nous portons à la communication efficace avec les employés, à leur mieux-être et à notre culture bienveillante améliore l'expérience employé, ce qui donne lieu à des scores élevés malgré une année difficile.
- Nous avons mis en place un programme proactif de communications des dirigeants, à l'occasion de six rencontres des employés animées par le chef de la direction, qui ont attiré en moyenne le tiers de nos effectifs. Notre chef de la direction a également participé à 21 rencontres virtuelles en petits groupes.
- Au cours de l'année, nous avons fait passer à 22 le nombre de téléconférences de l'équipe de direction mondiale et tenu des dizaines de forums régionaux et commerciaux ainsi que des rencontres d'employés virtuelles à l'échelle des secteurs d'activité et des régions.
- Nous avons amélioré les communications au moyen de différents canaux, y compris en lançant le bulletin *En contact*, publié toutes les deux semaines.



Partout dans le monde, la population fait face à des difficultés inédites en raison de la COVID-19. Qu'il s'agisse de santé mentale et physique, des pressions financières entraînées par les mesures de confinement et des perturbations économiques, les effets de la pandémie sur les gens et la société sont incommensurables. Depuis plus d'un an, les employés vivent des tensions sans précédent, devant jongler avec le télétravail, leur vie professionnelle et leur vie personnelle, composer avec les pertes et l'isolement engendré par les restrictions, ainsi qu'avec l'angoisse de vivre en temps de pandémie.

Notre stratégie de gestion de la pandémie est axée sur la nécessité de surmonter les obstacles associés à l'isolement causé par la COVID-19. Notre plateforme de mieux-être global LifeWorks permet à nos employés habitués à une culture d'entreprise empreinte de sociabilité de partager leurs récits et de privilégier l'aspect humain.

Malgré le passage au télétravail, les sondages éclairés menés entre février 2020 et février 2021 indiquent encore des niveaux élevés d'engagement des employés et une tendance à la hausse depuis le lancement de notre stratégie de gestion des ressources humaines actualisée en 2019. Ces résultats montrent la pertinence de placer l'expérience employé et le mieux-être au centre de notre stratégie de gestion des ressources humaines. Grâce au soutien direct que nous fournissons et aux communications fréquentes que nous adressons à nos employés, ces derniers se sentent de plus en plus soutenus et valorisés, malgré la pandémie. Les scores relatifs à l'engagement plus élevés dans ces éléments de différenciation

Notre plateforme de mieux-être global LifeWorks permet à nos employés habitués à une culture d'entreprise empreinte de sociabilité de partager leurs récits et de privilégier l'aspect humain.

stratégique en lien avec notre culture centrée sur le mieux-être et l'inclusion, ainsi qu'une reconnaissance notable de la communication, du respect et de l'inclusion.

Élément du sondage	par rapport au score de référence mondial
Les gens chez LifeWorks ont vraiment à cœur le mieux-être des autres.	+5
Chez LifeWorks, on me traite avec respect et dignité.	+3

Compte tenu des niveaux d'engagement plus élevés en 2020, notre sondage de février 2021 montre la plus grande amélioration en un an dans quatre éléments essentiels, soit la communication (en hausse de 11 points), le leadership (en hausse de 7 points), la reconnaissance (en hausse de 6 points) et la collaboration (en hausse de 6 points). Ces améliorations montrent qu'en dépit de la pandémie et du télétravail, nos employés ont des sentiments positifs à l'égard de l'organisation, que nous attribuons à la culture de mieux-être et d'appartenance promue par la société.

Où nous allons

Nous avons l'intention de maintenir cette amélioration constante des scores relatifs à l'engagement obtenus au cours des trois dernières années et de continuer à surpasser les scores de référence. Afin de mesurer nos progrès et d'en faire le suivi, nous continuerons à mener nos sondages éclairés réguliers; trois sont prévus en 2021, et nous pourrions en réaliser d'autres au besoin. Au début de 2021, nous avons lancé Panorama, une nouvelle plateforme au sein de notre environnement de travail numérique, afin d'aider les employés à trouver les outils, les ressources, les services et tous autres renseignements dont ils ont besoin. Même si Microsoft Teams demeure notre plateforme de collaboration et de communication d'entreprise, Panorama en sera le complément comme source d'actualités, d'information et de ressources. Notre but est d'utiliser cette plateforme comme site Web interne autonome afin que les employés aient accès à tous les outils et à toutes les ressources dont ils ont besoin pour faire leur travail, partager des nouvelles relatives à l'entreprise ou à leur région, et améliorer leur expérience employé.

Développement du capital humain

L'un de nos objectifs clés : soutenir l'épanouissement des employés

Pourquoi il compte

Pour être florissante, une entreprise dépend du perfectionnement soutenu d'effectifs à la fois compétents et mobilisés. Nous avons la responsabilité de donner à nos employés de véritables occasions d'apprentissage et d'épanouissement personnel afin de les aider à développer leur plein potentiel.

En favorisant la formation et le perfectionnement de nos employés, nous faisons en sorte que notre entreprise dispose d'une main-d'œuvre habile, compétente et prête pour l'avenir afin de mettre en œuvre notre stratégie d'affaires et de concrétiser notre raison d'être, soit veiller au mieux-être des gens et au succès des entreprises.

Ce que nous faisons

Le perfectionnement de nos employés est l'une des cinq priorités de notre stratégie de gestion des ressources humaines. Nous offrons des possibilités d'apprentissage et d'épanouissement personnel, et encourageons chaque gestionnaire de personnel à accorder la priorité au recrutement, à l'embauche et au perfectionnement des talents. Cet engagement, intégré à notre Politique de soutien à la formation et au perfectionnement professionnel, exprime notre conviction que la clé de notre réussite est de répondre aux attentes de nos clients, voire de les surpasser, en investissant dans nos employés et en leur permettant d'acquérir de l'expérience et de s'épanouir parmi nous. Au niveau de l'entreprise, nous avons cerné des exigences en matière de compétences à court et à long terme et modifié nos exigences relatives à la formation et au recrutement en conséquence.

Nous croyons que la responsabilité de l'épanouissement et du perfectionnement professionnel doit être partagée entre les employés et leurs gestionnaires. Nous permettons à nos employés de prendre les commandes de leur carrière, d'établir leurs objectifs et de les atteindre.

1. En offrant une expérience employé axée sur le mieux-être global
2. En demandant à chaque gestionnaire chez LifeWorks d'accorder la priorité au recrutement, à l'embauche et au perfectionnement de talents diversifiés
3. En offrant une expérience employé hors pair au moyen de nos propres produits
4. En jetant des bases solides pour une croissance mondiale au moyen d'investissement dans la technologie
5. En remettant en question les paradigmes liés aux méthodes de travail, aux moyens de communication et aux formes de collaboration

Objectifs de rendement et de perfectionnement

Tous nos employés participent régulièrement à des discussions sur le rendement. En collaboration avec leurs gestionnaires, les employés établissent des objectifs de rendement annuels et des plans de perfectionnement individuels (PPI). Notre processus d'évaluation donne à nos employés l'occasion de recevoir de la rétroaction informelle et officielle sur les progrès qu'ils ont accomplis par rapport à leurs objectifs de rendement et de perfectionnement. Pour les gestionnaires et à leurs subordonnés directs, ce processus permet de discuter de leur vision du rendement individuel et d'adapter les objectifs de perfectionnement aux aspirations de carrière personnelles des employés et aux besoins de l'entreprise.

Formation des employés

L'un de nos objectifs clés consiste à soutenir l'épanouissement des employés, et nous fournissons des occasions de perfectionnement pour les atteindre. Au cours des deux dernières années, nous avons déplacé nos programmes de formation et de perfectionnement sur une plateforme d'apprentissage en ligne robuste, puisqu'il n'est plus possible de donner des cours en personne en raison de la COVID-19. Parmi ces possibilités d'apprentissage, mentionnons :

- **L'accès à une plateforme d'apprentissage immersive**, où les employés peuvent emprunter des parcours fondés sur les rôles et les compétences, grâce à des centaines de micromodules d'apprentissage conçus pour l'apprenant moderne. Par l'entremise d'une interface attrayante, les employés peuvent accéder à de la formation où qu'ils soient, en tout temps et sur n'importe quel appareil, ce qui leur permet de développer facilement et efficacement des compétences accessibles et pérennes.
- **Les webinaires mensuels** développés par l'équipe des Solutions de formation en milieu de travail à l'intention de nos clients sont également offerts à nos employés. Chaque année, nous choisissons une série d'ateliers cadrant avec notre stratégie en matière de mieux-être et tenant compte des résultats de notre évaluation du mieux-être global et de nos sondages sur l'engagement des employés. Les sujets choisis visent à favoriser le mieux-être mental, financier, social et physique, et d'autres abordent le télétravail et la gestion du stress engendré par la pandémie.
- **Les Essentiels de LifeWorks**, une série de modules de formation sur la conformité qui porte notamment sur le Code de conduite, la lutte contre la corruption, la cybersécurité, la protection de la confidentialité, la lutte contre le harcèlement et la violence; tous les employés sont tenus de les suivre.

- **Une formation sur l'inclusion et la diversité** dans le cadre de notre programme de perfectionnement du leadership, a d'abord été suivie par les membres de l'équipe de direction, puis par les membres de l'équipe de direction mondiale, les gestionnaires de personnel et enfin, les employés. Cette formation porte sur les notions essentielles de diversité, d'égalité et d'inclusion, les préjugés inconscients, la lutte contre le racisme, l'établissement d'alliances et le leadership inclusif.

Formation des dirigeants

Nous travaillons en étroite collaboration avec nos dirigeants, nos gestionnaires et nos dirigeants en devenir pour leur offrir de la formation, des compétences en matière de gestion et des outils de perfectionnement qui sont la clé de leur réussite. Les conversations sur le perfectionnement des dirigeants en devenir nous aident également à élaborer des plans de perfectionnement individuels ciblés pour les aider à réaliser leur potentiel et leurs aspirations professionnelles, tout en répondant aux besoins de l'entreprise. Une vaste gamme de programmes est proposée, y compris une formation sur les compétences en leadership et en gestion, de l'encadrement en matière de leadership, des évaluations, des occasions d'apprentissage entre pairs et du mentorat, au besoin, pour aider nos dirigeants à offrir une expérience optimale à leurs clients et à leurs employés.

Appui à la formation continue

Nous faisons le maximum pour offrir un environnement de travail favorable à l'apprentissage continu. En plus des programmes de formation officiels donnés au travail, de nombreux employés étudient afin d'obtenir leur agrément professionnel ou suivent des cours pour se tenir au fait des développements dans leurs domaines respectifs. Aux termes de notre Politique de soutien à la formation et au perfectionnement professionnel, nous remboursons les droits de scolarité et les frais afférents exigés par des établissements d'enseignement reconnus. Nous offrons un large éventail d'options pour aider les employés à obtenir leur diplôme et leur agrément. Par l'intermédiaire de notre Politique de soutien à la formation pour les examens actuariels, nous proposons de nombreuses ressources, notamment du temps pour suivre les cours, une aide financière pour payer les droits de scolarité et les frais afférents, et un congé pour se préparer aux examens. Nous offrons également le même type de soutien aux employés en quête d'autres reconnaissances professionnelles, telles que le titre d'analyse financier certifié (CFA) ou le titre de Certified Employee Benefit Specialist (CEBS).

Nos conseillers du PAEF ont accès à une panoplie de programmes de formation et d'éducation leur permettant d'être au fait de la recherche et des pratiques exemplaires, et de perfectionner leurs compétences professionnelles. Nous réservons pour la formation cinq jours payés par année pour un employé équivalent à temps plein (au prorata du nombre de jours travaillés), y compris les cours internes et externes.



Résultats en 2020

Nous avons tenu nos promesses quant à nos priorités en matière de formation et de perfectionnement, malgré la pression qu'exerce la COVID-19 sur notre entreprise et nos employés depuis un an. Nous nous sommes assurés que les possibilités de formation et de perfectionnement étaient promues et encouragées, alors que nos employés en télétravail se familiarisaient avec notre environnement d'apprentissage virtuel. Nous avons atteint nos objectifs en matière de formation et de perfectionnement dans des domaines clés, notamment :

- Un engagement à examiner les candidatures internes en premier lorsque de nouveaux postes sont à pourvoir.
- Nous avons fourni aux employés une plateforme d'apprentissage immersive offrant des centaines de cours en ligne conçus pour l'apprenant moderne. Les employés peuvent développer leurs compétences dans le cadre de leur plan de perfectionnement individuel. Au cours de l'année, 2 750 apprenants ont suivi plus de 11 000 cours uniques, pour un total de plus de 4 000 heures d'apprentissage.

plus de
11 000
cours uniques
pour employés

- Nous avons offert plus de 165 webinaires sur le mieux-être couvrant 12 sujets et attirant plus de 3 700 participants. Ces sujets ont été choisis avec soin, dans le but de soutenir les employés qui passaient au télétravail et devaient gérer le stress associé à la pandémie mondiale, entre autres : Le télétravail; Renforcer sa résilience en période d'incertitude (COVID-19); Gérer les employés en télétravail; Route vers la résilience : stratégies pratiques pour surmonter les difficultés de la vie; et Conseils en matière d'ergonomie et de mieux-être destinés aux télétravailleurs.
- Nous avons conçu et mené à bien notre premier cycle de formation sur la conformité obligatoire, par l'entremise du programme Les Essentiels de LifeWorks, qui a porté sur le Code de conduite et de déontologie, la protection de la vie privée et de la sécurité, et la lutte contre le harcèlement et la violence.
- Nous avons fourni aux membres de la direction environ 10 heures d'évaluation, d'encadrement et de formation sur l'inclusion et la diversité. Pour en savoir davantage, reportez-vous à la section [Inclusion et diversité](#).
- Nous avons organisé des séances Building Brilliant Careers and Performance Conversations pour les gestionnaires de personnel et les employés qui ont joint notre équipe à la suite d'une acquisition.

- Nous avons donné de la formation sur la sensibilisation interculturelle à nos collègues nord-américains qui travaillent avec nos collègues en Inde.
- Nous avons offert 45 745 heures de formation à 384 employés candidats à l'agrément à titre d'actuares.

Au début de 2021, nous avons enrichi notre programme sur la conformité Les Essentiels de LifeWorks en lançant un nouveau module obligatoire, qui porte sur la lutte contre la corruption, et un module intitulé Réintégration des bureaux. Toujours sur cette plateforme, nous avons ajouté une formation en santé et sécurité du travail portant sur la COVID-19, que tous les employés doivent suivre, même les télétravailleurs.

Où nous allons

Dans un avenir immédiat, nous allons continuer à fournir d'importantes occasions d'apprentissage et de perfectionnement à tous nos employés, conformément à notre stratégie d'affaires et aux valeurs que nous partageons. En plus de notre soutien à la formation et de nos outils de perfectionnement existants, nous profiterons de la phase 1 du lancement de la plateforme Workday pour améliorer la collecte de données, le suivi et la production de rapports sur la formation et le perfectionnement.

Inclusion et diversité

Notre objectif : favoriser un environnement de travail où chacun se sent respecté et éprouve un sentiment d'appartenance

Pourquoi elles sont importantes

Parce que nous sommes une entreprise multinationale axée sur le mieux-être global qui sert des clients dans plus de 160 pays, il est impératif que notre effectif reflète la diversité de nos clients et des collectivités où nous sommes présents. L'inclusion et la diversité sont un atout concurrentiel qui nous permet d'accéder à un bassin d'employés talentueux, favorise l'engagement des employés, nous donne une idée plus claire des besoins de nos clients, nous aide à prendre de meilleures décisions et à innover davantage, et nourrit une croissance durable. Nous disposons d'une main-d'œuvre diversifiée, qui reflète, mais aussi comprend les besoins de nos clients du monde entier et de leurs employés. Lorsqu'un milieu de travail est exempt de discrimination et de microagressions, et qu'on y fait des progrès en vue d'éliminer les préjugés inconscients, les employés développent l'énergie mentale dont ils ont besoin pour exceller dans leur travail. Nous savons aussi que les actes et les gestes racistes sont vécus comme des traumatismes et ont des répercussions négatives importantes sur la santé mentale et le mieux-être global. Le succès de notre entreprise dépend d'une culture de l'inclusion et de la diversité, au sein de laquelle chaque employé peut faire entendre sa voix et voir ses contributions respectées, valorisées et reconnues.



Nos objectifs en matière d'inclusion et de diversité sont les suivants :

- Avoir un milieu de travail inclusif, où tous nos employés sont valorisés et reconnus pour leurs réalisations
- Bénéficier d'une main-d'œuvre diversifiée qui a les moyens d'agir grâce à l'inclusion structurelle et comportementale
- Être un chef de file du marché pour nos pratiques inclusives qui favorisent le mieux-être des employés
- Interagir avec des partenaires communautaires en vue de créer un monde plus inclusif

Ce que nous faisons

Nous continuons à promouvoir l'inclusion et la diversité en mettant graduellement en œuvre notre stratégie en la matière et le plan triennal qui l'accompagne. Lancée en 2019 et enrichie en 2020, notre stratégie en matière d'inclusion et de diversité prend sa source dans notre engagement à soutenir le mieux-être de nos employés, de nos clients et des collectivités en acceptant notre caractère unique en tant que personne et s'assurant que tous ressentent un sentiment d'appartenance.

Nous avons nommé un directeur principal, Inclusion et diversité à l'échelle mondiale qui se consacrera entièrement à la mise en œuvre de notre stratégie mondiale en matière d'inclusion et de diversité pour assurer que nous répondons aux besoins de nos clients à ce chapitre. Nous sommes également dotés d'un [Conseil mondial sur l'inclusion et la diversité](#) composé de dirigeants issus de nos divers secteurs d'activité et de nos régions. Le Conseil est chargé d'élaborer et d'étoffer notre stratégie en matière d'inclusion et de diversité, d'en superviser la mise en œuvre et d'aider à trouver les ressources nécessaires pour soutenir les initiatives clés. Pouvant compter sur la mobilisation et l'engagement soutenus du chef de la direction et du Comité de direction, le Conseil sur l'inclusion et la diversité se consacre actuellement à préparer un plan pour lutter contre l'injustice raciale et les inégalités et promouvoir la diversité des genres à l'échelle de l'entreprise. Alors que tous les dirigeants ont la responsabilité de promouvoir une culture d'inclusion, nous comptons sur notre Conseil sur l'inclusion et la diversité, y compris sur les présidents régionaux, les chefs nationaux et les employés pour donner l'exemple et défendre l'inclusion et la diversité chez LifeWorks.

Nous comptons également sur notre cadre de politiques, y compris notre Code de conduite et notre Politique de promotion du respect en milieu de travail, afin d'encourager l'inclusion au travail. Parallèlement, nous créons des occasions de sensibilisation grâce à des conférences et à des panels de discussion, et favorisons la formation des employés à l'échelle mondiale.

Au moyen de nos sondages sur l'engagement des employés, nous obtenons l'opinion de nos effectifs sur notre rendement en matière d'inclusion et de diversité, et nous obtenons continuellement des scores élevés pour les éléments liés au respect et à la valorisation de la diversité des points de vue au sein des équipes, qui sont des paramètres de mesure clés d'une culture inclusive. Ces renseignements nourrissent l'évolution de notre stratégie en matière d'inclusion et de diversité et dictent les mesures que nous prenons pour instaurer une culture inclusive pour tous.

Conseil mondial sur l'inclusion et la diversité de LifeWorks

Responsable exécutif :



Nigel Branker
Vice-président exécutif
Solutions de santé et de productivité
(Toronto, Canada)



Paula Allen
Directrice mondiale
et première vice-présidente
Recherche et mieux-être global
(Toronto, Canada)



Jason Billard
Premier vice-président
Chef de la région de l'Ouest
(Vancouver, Canada)



Sherri Look Yan
Première vice-présidente
Stratégie, Produit et
Opérations internationales, SSI
(Toronto, Canada)



Kate MacDonald
Première vice-présidente
Comptes stratégiques, Amérique du Nord
(Toronto, Canada)



Carey McKenzie
Stratégie, Produits et
Opérations internationales, SSI
(Atlanta, É.-U.)



Tejash (TJ) Modi
Vice-président et Chef du
groupe des Solutions retraite
Opérations internationales
(Toronto, Canada)



Lynn Pyke
Vice-présidente
Centres d'appels et
Réseau clinique aux É.-U.
(Chicago, É.-U.)



Phil Mullen
Directeur général
Royaume-Uni et Europe
(Londres, R.-U.)



Radhika Nijhawan
Vice-présidente
Solutions administratives
(Gurgaon, Inde)

Appuyés par :



Thushyan Kayilas
Directeur principal
Inclusion et diversité
à l'échelle mondiale
(Toronto, Canada)



Helen Reeves
Première vice-présidente
Communications et
marketing d'entreprise
(Toronto, Canada)



Gillian Whitebread
Vice-présidente exécutive
Cheffe des Ressources humaines
(Toronto, Canada)



Jane Yeretsian
Vice-présidente
Ressources humaines
Gestion du talent de l'équipe de direction
et de l'équipe de direction mondiale
(Toronto, Canada)

Structure des comités régionaux sur l'inclusion et la diversité



Carey McKenzie
Président régional
Amériques



Phil Mullen
Président régional
Europe



Radhika Nijhawan
Présidente régionale
Asie-Pacifique

Thania Cadet
Vice-présidente, Succès client
Solutions en santé intégrées



Champions I et D

Christine Ganeshan
Directrice principale
Relations clients



Champions I et D

Zainab Olaibi
Directrice
Infrastructure et Opérations infonuagiques



Champions I et D

Deepika Kamboj,
Partenaire, Talents mondiaux
LifeWorks

Lee Wong
Vice-président exécutif



Champions I et D

Diversité au sein du conseil

Notre conseil d'administration continue à privilégier la diversité lorsqu'il examine la candidature des administrateurs. Le conseil croit que la diversité favorise un large éventail de points de vue, qui contribuent à l'innovation et au succès de l'entreprise, et représente un aspect important au maintien de l'avantage concurrentiel de la société. Il croit également que la diversité peut éclairer la prise de décision et renforcer la planification stratégique, et qu'un conseil diversifié peut améliorer la gouvernance de l'entreprise.

À l'appui des objectifs du conseil, le Comité de gouvernance, lorsqu'il évaluera les candidatures afin de recommander une nomination ou une réélection : 1) ne considérera que les candidats hautement qualifiés en fonction de leur expertise, de leur expérience, de leurs connaissances, de leurs compétences et de leurs antécédents; et 2) tiendra compte des critères liés à la diversité, comme le genre, l'ethnicité, le lieu d'origine, l'identité autochtone, l'âge et le handicap.

La [Politique sur la diversité](#), adoptée par le conseil et mise à jour en mars 2021, affirme l'engagement de celui-ci à l'égard de la diversité et fixe comme objectif le maintien d'au moins 30 pour cent de femmes et 30 pour cent d'hommes au sein du conseil. Nous faisons également partie du [Club canadien des 30 pour cent](#).

Diversité au sein de l'équipe de direction et de l'équipe de direction mondiale

À l'instar du Conseil, le processus de gestion du talent de l'équipe de direction et de l'équipe de direction mondiale est conçu pour être inclusif et soutenir le perfectionnement et l'avancement professionnel

d'effectifs diversifiés. La société est résolue à atteindre l'équilibre entre les genres parmi les administrateurs, les dirigeants et les cadres supérieurs. Conformément à notre [Déclaration sur la diversité](#), l'entreprise a établi une représentation d'au moins 30 pour cent de femmes et 30 pour cent d'hommes au sein des équipes de direction et de direction mondiale. Lorsque le chef de la direction et le conseil cherchent des candidats aux postes de haute direction, ils tiennent compte de l'expérience, des compétences et des qualifications requises pour le poste, mais aussi des différents aspects de la diversité – genre, origine ethnique, âge, orientation sexuelle, handicap et expérience. Forts de notre engagement, nous sommes depuis longtemps membre de [Women in Technology](#), un organisme américain qui promeut la place des femmes en technologie.

Résultats en 2020

Nous avons accompli d'importants progrès dans la mise en œuvre de notre stratégie en matière d'inclusion et de diversité au cours de la dernière année. À la suite du meurtre de George Floyd, un Américain noir, et de l'appel à lutter contre le racisme anti-Noirs, nous nous sommes mobilisés rapidement, formant un Groupe de travail antiracisme afin de soutenir nos employés (reportez-vous à la section [Tous unis contre l'injustice et les inégalités raciales](#)). Nous avons intensifié nos efforts pour atteindre la parité des genres, lutter contre la discrimination raciale de toutes sortes et combattre les inégalités systémiques, et avons lancé de nouvelles initiatives dans le but d'atteindre nos objectifs en matière d'inclusion et de diversité. Nos effectifs mondiaux se sont démarqués par des taux de diversité des genres supérieurs à la moyenne en 2020.

Reconnaissance de la diversité des genres

Les efforts que nous déployons constamment pour faire une plus grande place aux femmes dans l'équipe de direction ont récemment été reconnus par deux grandes organisations canadiennes. En mars 2021, l'entreprise a reçu la Certification Parité 2020 décernée par La Gouvernance au Féminin, qui souligne notre engagement envers la parité des genres au travail et les mesures que nous prenons pour combler l'écart entre les genres dans notre milieu de travail.

Pour la première fois, nous avons été inclus dans la liste [Women Lead Here 2021](#) du *Globe and Mail*. Cette évaluation, menée en novembre et décembre 2020, était fondée sur le pourcentage de dirigeantes parmi les entreprises sondées. Comptant 43 pour cent de dirigeantes au moment de l'évaluation, conformément aux critères du prix, ce qui se rapproche de la moyenne de 44 pour cent du sondage, nous figurons parmi les 71 entreprises qui présentent la meilleure fiche en matière de parité entre les genres sur les centaines de sociétés évaluées. Les entreprises dont moins de 30 pour cent des postes de direction sont occupés par des femmes ont été exclues de l'évaluation, ainsi que les entreprises qui ne comptent qu'une seule dirigeante.



Parmi nos réalisations en matière d'inclusion et de diversité, mentionnons :

Conseil d'administration

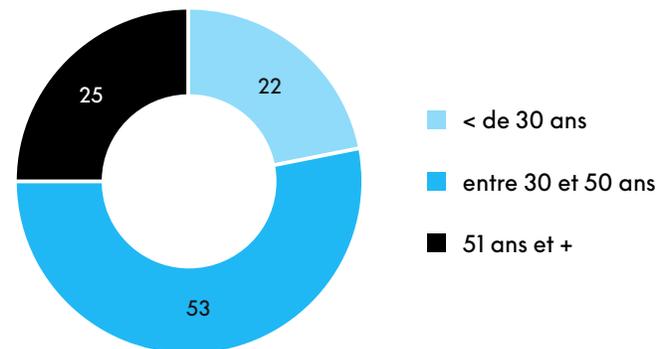
- Nous avons atteint l'objectif de diversité du conseil. Au 31 décembre 2020, trois administrateurs sur dix étaient des femmes, ce qui représente 30 pour cent du conseil. Trois administrateurs indépendants sur neuf étaient des femmes, ce qui représente 33 pour cent du conseil. À la fin de l'année, 22 pour cent des administrateurs indépendants du conseil faisaient partie de minorités raciales ou ethniques.

Leadership

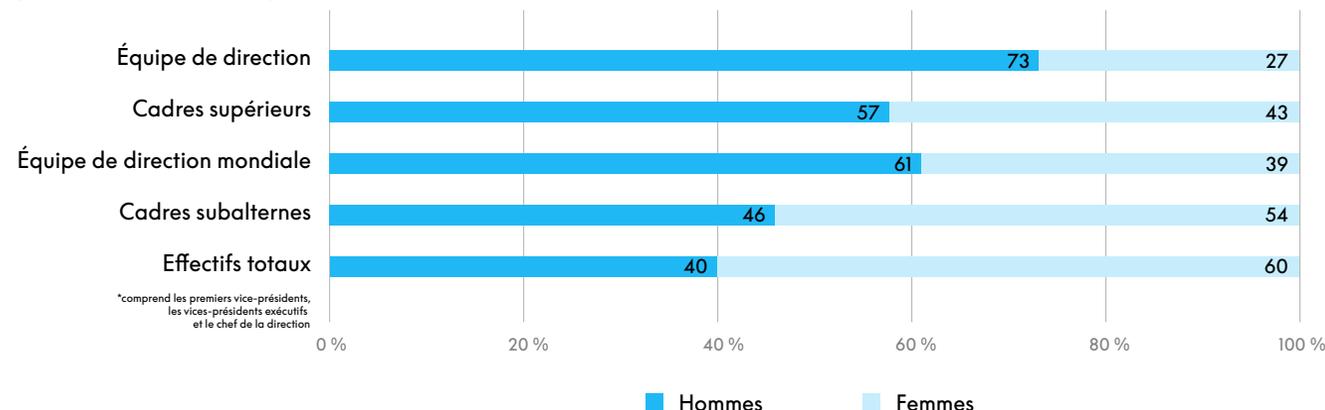
- Nous dénombrons 27 pour cent de femmes à des postes de direction (Comité de direction) et 39 pour cent de femmes au sein de l'équipe de direction mondiale, occupant un poste de vice-présidente ou exerçant des fonctions supérieures. Nous figurons dans la liste [Women Lead Here](#) publiée par le *Globe and Mail*, parmi les sociétés canadiennes cotées en bourse présentant une excellente fiche en matière de diversité des genres.

- Nous avons consolidé et développé notre structure organisationnelle afin de favoriser l'inclusion et la diversité dans l'ensemble de l'entreprise en nommant un responsable de l'inclusion et de la diversité, soutenu par notre conseil mondial sur l'inclusion et la diversité, trois comités régionaux sur l'inclusion et la diversité, six responsables nationaux et une cinquantaine de champions de l'inclusion et de la diversité dans tous les territoires de compétence où nous exerçons nos activités.

Diversité du milieu de travail par tranches d'âge en 2020 (Au 31 décembre 2020)



Diversité du milieu de travail par genre en 2020 (Au 31 décembre 2020)



60 %
de la main-d'œuvre mondiale est composée de femmes

27 %
de l'équipe de direction est composée de femmes

47 %
des nouvelles recrues de l'équipe de direction mondiale sont des femmes

33 %
des administrateurs indépendants du conseil sont des femmes

39 %
des membres de l'équipe de direction mondiale sont des femmes

22 %
des administrateurs indépendants du conseil font partie de minorités raciales ou ethniques

30 %
des membres du conseil sont des femmes

- Notre comité de direction a amorcé un parcours de formation sur l'inclusion et la diversité, comprenant des évaluations du leadership inclusif individuelles et une série de séances animées, qui a culminé par la création de plans d'action individuels et collectifs.
- Nous avons développé un parcours de formation pour notre équipe de direction mondiale, qui sera lancé en 2021. Ce parcours porte sur les notions essentielles en matière de diversité, d'égalité et d'inclusion, la lutte contre le racisme, les préjugés inconscients, l'établissement d'alliances et le leadership inclusif. Ces mêmes formations seront ensuite données aux gestionnaires de personnel.
- Tous les employés, y compris les membres du comité de direction, de l'équipe de direction mondiale et les gestionnaires de personnel, ont suivi une formation obligatoire sur la lutte contre le harcèlement et la violence.

Favoriser un sentiment d'appartenance

- Nous avons mobilisé les employés en intégrant des sujets liés à l'inclusion et la diversité lors de toutes les réunions et les rencontres avec les employés, et avons souligné et célébré la diversité à différentes occasions, comme le Mois de l'histoire de Noirs, la Semaine de sensibilisation aux maladies mentales, la Journée internationale des femmes, et les événements soulignant la fierté.
- Nous avons lancé la série de conférences sur l'antiracisme afin de sensibiliser les employés et d'amorcer un dialogue sur l'équité, l'inclusion et la diversité au travail et dans la société. L'événement inaugural mettait en vedette Wes Hall, fondateur de l'Initiative BlackNorth au Canada, et près de 1 000 employés y ont participé.

- Nous avons souligné le Mois de sensibilisation à la diversité mondiale (en octobre 2020), pour célébrer la diversité de nos employés, les conscientiser davantage et leur faire acquérir des compétences en matière d'inclusion et de diversité grâce à la formation, l'écoute et le dialogue. Nous avons notamment organisé un webinaire sur les initiatives en matière d'inclusion et de diversité, et un webinaire sur l'inclusion, l'appartenance et la santé mentale.
- Nous avons mis à jour notre Politique de promotion du respect en milieu de travail afin de clarifier ce que sont les comportements inacceptables et le processus de dépôt d'une plainte pour les employés.
- Nous avons lancé le webinaire sur l'inclusion et la diversité intitulé Running the Race, avec l'athlète olympique Brandon McBride, et un séminaire de formation intitulé Aborder un sujet difficile. De nombreux employés ont pris part à ces événements.
- Nous avons élaboré le programme Cercles d'empathie afin de rassembler les membres de nos collectivités, les sensibiliser, et favoriser l'empathie et l'établissement d'alliances. Ce programme a été lancé au cours du premier trimestre de 2021. Reportez-vous à la section [Favoriser un sentiment d'appartenance : les cercles d'empathie](#).

Examiner les programmes des clients

- Nous avons travaillé avec nos clients pour améliorer la disponibilité de conseillers représentant les Noirs, les populations autochtones et les personnes de couleur, et l'intégration de l'inclusion et de la diversité dans les gammes de services.

- Nous avons créé huit modules de formation en ligne pour LifeWorks, portant sur divers sujets liés à l'inclusion et la diversité, dont les préjugés inconscients.

S'associer à des partenaires externes pour stimuler le changement

- Nous continuons à soutenir l'[initiative de développement économique local inclusif \(ILEO\)](#) lancée par Centraide du Grand Toronto, notamment en travaillant avec des partenaires communautaires et donnant accès à des produits et services, par exemple AbilitiTCCI®.
- Déterminés à lutter contre le racisme systémique à l'égard des Noirs, nous avons affirmé notre soutien à l'Initiative BlackNorth au Canada et à CEO Action for Diversity and Inclusion aux États-Unis. Nous nous sommes engagés notamment à dépasser notre objectif d'avoir un taux de représentation de cinq pour cent de Noirs parmi nos étudiants stagiaires. Dans le cas des étudiants qui l'ont déclaré, plus de cinq pour cent se sont identifiés comme Noir ou Afro-américain. Nous avons également mis en place des panels d'entretiens d'embauche diversifiés afin de soutenir le processus de recrutement de cadres supérieurs.
- Nous avons obtenu la Certification Parité 2020 de La Gouvernance au Féminin. Pour en savoir davantage, reportez-vous à la section [Reconnaissance de la diversité des genres](#).

Favoriser un sentiment d'appartenance : les cercles d'empathie

Le sentiment d'appartenance compte énormément pour notre entreprise et nos employés. Nous savons que lorsque nos employés se sentent acceptés et valorisés, ils sont plus heureux, plus motivés et mieux à même de contribuer de façon positive au travail que nous accomplissons. Grâce à une approche innovante visant le développement de collectivités inclusives, nous avons défini un ensemble de compétences fondamentales nécessaire pour changer les mentalités et les comportements : l'empathie.

Notre programme Cercles d'empathie donne à nos employés les moyens d'agir tout en favorisant leur sentiment d'appartenance¹. En février 2021, nous avons lancé cinq nouveaux cercles d'empathie, qui nous aideront à aménager des espaces sûrs et significatifs pour tous les employés et où ils pourront être écoutés, valorisés et mobilisés.

Avec ces cercles d'empathie, nous cherchons à former des alliances et à renforcer la sensibilisation grâce à des communautés d'employés et de gestionnaires qui font part volontairement de leur expérience de vie et de leurs histoires uniques, afin de créer une culture inclusive et d'inspirer un sentiment d'appartenance chez tous. Fondé sur les centres d'intérêt des employés, chaque cercle a une vision particulière et est conçu en fonction de nos différences uniques.

« Avant la création des cercles d'empathie, je me sentais seul. J'ai un handicap, et je croyais que je devais le cacher. Je pense que ces cercles aideront les employés à se sentir acceptés. »

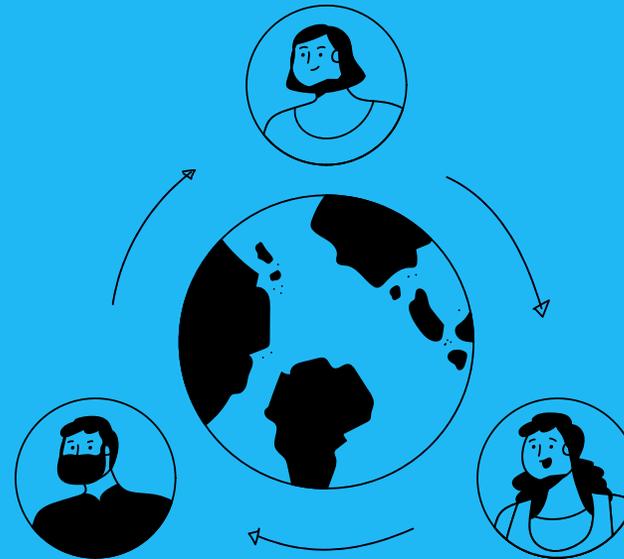
Employé de LifeWorks

¹ Les cercles d'empathie ressemblent aux « groupes d'affinité », aux « groupes de ressources pour employés », aux « conseils sur la diversité » ou aux « groupes de réseautage ».

Les cercles d'empathie enseignent à nos employés à être présents lors de conversations difficiles et à vouloir « écouter d'abord » pour comprendre. Alors que la situation mondiale actuelle exige un changement systémique, nous cherchons à favoriser l'empathie dans l'ensemble de l'organisation, comme point de départ à l'instauration d'un tel changement. Les cercles d'empathie et les événements connexes offrent à nos employés l'occasion de se mettre à la place de l'autre et de comprendre son parcours unique.

Des « cercles » sont établis dans les principales villes où nous avons des bureaux. Dirigé par des employés avec le soutien d'une petite équipe de direction, chaque cercle d'empathie écrit son histoire au fil des événements et des occasions de célébrer la culture. Nos champions de l'inclusion et de la diversité jouent un rôle concret en modérant les discussions, en veillant au respect des règles de base et en traduisant les idées en actions.

Dorénavant, nous nous attendons à ce que les cercles d'empathie offrent à nos employés une autre occasion d'échanger avec des collègues d'autres pays qui sont tout autant engagés à l'égard de l'inclusion, et d'aménager des espaces sûrs où tous les employés peuvent s'épanouir. Les cercles d'empathie utiliseront notre plateforme de mieux-être global LifeWorks pour partager leurs réussites et exprimer leur reconnaissance à leurs collègues.



Appui solide : Ce cercle vise à assurer l'égalité des genres dans le milieu de travail et ailleurs, en fournissant des moyens d'agir, du soutien et des ressources à notre communauté mondiale qui appuie les femmes et leurs alliés.

RACE-emblér : Ce cercle vise à souligner et à célébrer la diversité culturelle, nationale, ethnique, raciale et religieuse présente au sein de notre organisation mondiale, et à en favoriser la compréhension.

Santé mentale et capacités : Ce cercle offre aux employés un espace sûr où ils peuvent s'unir pour améliorer la santé mentale, physique, sociale et émotionnelle.

Parents et aidants : Ce cercle accueille différentes générations et permet aux familles, aux parents et aux proches aidants de partager des ressources et de l'information dans le but d'aider nos familles diversifiées.

Fierté : Ce cercle propose aux employés des moyens de s'affirmer dans toute leur authenticité au travail, tout en unissant leurs alliés de l'égalité en matière d'orientation sexuelle et d'identité de genre.

Où nous allons

Nous croyons que l'inclusion et la diversité contribuent grandement à notre mieux-être global ainsi qu'à notre mission de veiller au mieux-être des gens et au succès des entreprises. Dans les mois à venir, nous continuerons de déployer notre stratégie en matière d'inclusion et de diversité dans certains domaines clés :

- Nous connaissons mieux la diversité de notre main-d'œuvre mondiale au-delà du genre, sur déclaration volontaire. Nous utiliserons Workday afin d'être mieux à même de mesurer et de comprendre la diversité de nos effectifs et de combler toute lacune dans la représentation et l'expérience employé.
- Nous continuerons à enrichir les formations sur l'inclusion et la diversité destinées aux employés.
- Nous demanderons à un tiers de réaliser un audit de nos pratiques de recrutement et de perfectionnement des employés ainsi que de nos politiques organisationnelles, et appliquerons les recommandations issues de cet audit, pour nous assurer que nos pratiques et nos politiques sont plus inclusives.
- Nous continuerons à aller de l'avant avec notre **Initiative BlackNorth** et nos engagements auprès de **CEO Action for Diversity and Inclusion**.
- Nous continuerons à soutenir l'initiative de développement économique local inclusif (ILEO) mise sur pied par Centraide du Grand Toronto, notamment en menant une campagne de recrutement et de marketing auprès des résidents du Greater Golden Mile, en donnant des conseils sur le déroulement des entretiens d'embauche aux candidats retenus, et en agissant à titre de mentor au cours de ce processus pour assurer qu'ils développent leur savoir-être. Pour en savoir davantage, reportez-vous à la section [Appui à l'initiative de développement économique local inclusif](#).

Souligner la Semaine de l'inclusion : LifeWorks Inde et Australie

Au début de 2021, nous avons fait des progrès dans le déploiement de notre programme d'inclusion et de diversité dans les régions de l'Australie et de l'Asie-Pacifique. Nos employés des bureaux en Inde et en Australie ont participé à la « Semaine de l'inclusion », qui a donné lieu à de la formation sur la diversité de genres au fil d'une série de programmes et d'initiatives sous le thème #choisirdecontester. À l'occasion d'événements réunissant tous les employés, on a souligné la Journée internationale des femmes, avec des dirigeants de l'entreprise, tenu des « journaux de carrière » et écouté des conférenciers invités.

L'initiative de « mentorat express », qui faisait partie du programme de formation et de perfectionnement, a été très bien accueillie par les mentorés. Les participants ont eu droit à des séances de mentorat en personne avec des cadres supérieurs de LifeWorks qui autrement, n'auraient pas eu le temps de discuter de leur cheminement de carrière, leurs objectifs et leurs aspirations. Les mentors ont profité de l'occasion pour donner aux mentorés des conseils sur l'épanouissement professionnel et des renseignements sur LifeWorks, notre entreprise et les possibilités de carrière au sein des différents secteurs d'activité.

Santé, sécurité et mieux-être

Notre priorité est d'assurer le mieux-être global de nos employés

Pourquoi ils comptent

Protéger la santé, la sécurité et le mieux-être de nos employés est au premier rang de nos priorités. Alors que les risques pour la sécurité physique associés à nos activités sont faibles par rapport à ceux dans les lieux de travail industriels, un milieu de travail sécuritaire et sain est essentiel pour la réussite organisationnelle et la productivité, et pour attirer et fidéliser les employés les plus talentueux. En tant qu'entreprise responsable, la santé et la sécurité font partie intégrante du mieux-être global de nos employés et sont indispensables à notre raison d'être, soit de veiller au mieux-être des gens et au succès des entreprises.

Ce que nous faisons

La santé et la sécurité de nos employés sont des composantes essentielles de notre programme de responsabilité sociale d'entreprise et font partie des risques ESG que nous gérons au quotidien. Nous souhaitons offrir et maintenir un milieu de travail sain et sécuritaire pour tous nos employés, conformément aux normes courantes de l'industrie, aux impératifs de conformité et aux exigences des lois en vigueur dans chaque territoire où nous sommes présents.

Notre [Politique sur la santé et la sécurité du travail](#) est examinée une fois par année et confirme notre engagement en matière de santé et sécurité dans l'ensemble de l'entreprise. Elle assure que la direction et les employés de LifeWorks se partagent également la responsabilité de réduire les accidents et l'absentéisme en accomplissant leurs tâches sans compromettre leur sécurité et leur santé. S'il est vrai que les superviseurs doivent s'assurer que l'environnement de travail est sécuritaire pour tous, nos employés et nos gestionnaires n'en partagent pas moins la responsabilité. Il revient à tous les employés d'assurer leur sécurité en s'acquittant de leurs fonctions conformément à la loi et aux pratiques et aux procédures de travail sécuritaires établies par la société.

Notre Comité de santé et sécurité (CSS) permet à des représentants des employés et de la direction de signaler des problèmes de santé et sécurité, et se réunit régulièrement pour en discuter. Le CSS promeut la collaboration et la coopération parmi nos effectifs afin de résoudre les problèmes de santé et sécurité, et il lui revient de s'assurer que ces problèmes ont été réglés.

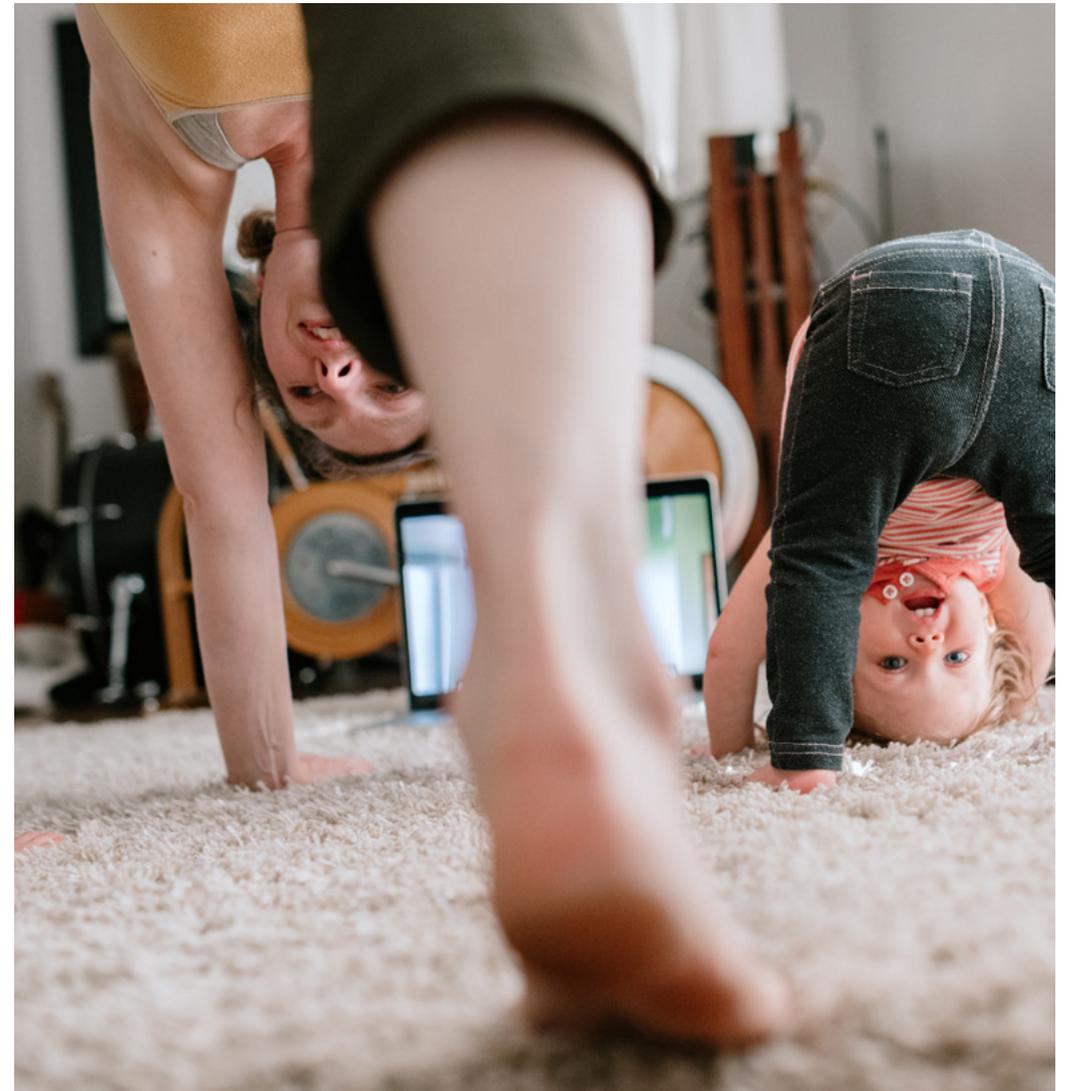
Parallèlement, chaque employé a le droit de refuser d'exécuter une tâche sans être pénalisé s'il pense qu'il ne sera pas en sécurité. Dans tous nos bureaux, il y a des équipes de secouristes et des trousseaux de premiers soins. En cas d'urgence de nature médicale ou liée à la sécurité, nous faisons appel aux services d'urgence locaux.

Notre priorité absolue est d'assurer le mieux-être global de nos employés, ce qui comprend leur mieux-être mental, financier, social et physique. La santé, la sécurité et le mieux-être de nos employés motivent toutes les mesures que nous prenons en réponse à la pandémie.

Nous utilisons l'outil de signalement des absences Abiliti, déployé récemment, pour faire le suivi des absences des employés dans tous les pays où nous sommes présents. Nous surveillons également les absences prolongées par l'entremise de divers fournisseurs de programme de gestion d'invalidité de courte durée. Tous les trimestres, nous vérifions l'effet de l'anxiété ou du stress au travail sur la santé mentale par l'intermédiaire de différents fournisseurs. Au moyen de nos sondages éclair, nous surveillons également le mieux-être mental de nos employés en le comparant à l'Indice de santé mentale par LifeWorks^{MC}. Les résultats nous permettent de comparer la santé mentale de nos employés aux scores de la population active dans les pays où nous menons des activités.

Nous veillons à ce que tous nos lieux de travail soient accessibles, et à ce que les locaux et les postes de travail répondent aux besoins de nos employés en matière d'ergonomie. Au moyen de nos outils d'évaluation du mieux-être global, soit l'Indice de mieux-être global^{MC}, la Vérification du mieux-être global^{MC} et l'Indice de santé mentale^{MC}, nous mesurons périodiquement la santé et le mieux-être global de nos employés et en faisons une analyse comparative.

Lisez notre [Rapport sur le mieux-être des employés](#).



Améliorer le mieux-être global des employés

Notre stratégie de mieux-être est l'une des pierres d'assise de notre engagement à proposer une expérience optimale à nos employés. Nous voulons être une figure de proue du mieux-être global, en traitant nos employés de la même façon que nous souhaitons voir nos clients traiter leur personnel. En définitive, notre vision consiste à assurer que notre milieu de travail inspire chacun à aller bien et le lui permet.

Nous voulons donner l'exemple dans les quatre piliers du mieux-être.

- **Mieux-être mental** – faire preuve de résilience et prendre soin de votre santé mentale.
- **Mieux-être financier** – gérer efficacement votre argent.
- **Mieux-être social** – entretenir des relations interpersonnelles positives au travail, dans votre vie personnelle et dans la collectivité.
- **Mieux-être physique** – être en bonne santé et avoir suffisamment d'énergie pour vaquer à vos activités.

Notre objectif est de veiller au mieux-être de nos employés en poursuivant les quatre objectifs clés suivants :

- **Éducation et sensibilisation** – approfondir les connaissances au sujet des piliers du mieux-être de manière à en faciliter la compréhension, et à favoriser la valorisation du mieux-être parmi tous les effectifs.
- **Politiques, pratiques et programmes** – au sein du marché, faire figure de chef de file en ce qui a trait aux pratiques qui appuient et favorisent le mieux-être des employés.
- **Leadership** – faire en sorte que nos dirigeants appuient et promeuvent le mieux-être global en en donnant l'exemple.
- **Incarnation de la marque** – veiller à ce que les mesures prises au sein de l'entreprise soient conformes à l'image de marque axée sur le mieux-être que nous projetons à l'extérieur.

À l'appui de notre stratégie, nous avons enrichi la gamme d'outils de mieux-être accessibles à nos employés en 2020. À la suite de notre sondage éclair d'avril 2020, dont les résultats indiquaient une inquiétude croissante quant au mieux-être mental des employés, nous avons offert un plus grand nombre de ressources à tous les employés admissibles au Canada, aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Irlande, en Australie et en Inde, par l'intermédiaire de notre plateforme de mieux-être global LifeWorks. En tirant parti de la technologie et des outils virtuels de la plateforme, nous fournissons à nos employés des mises à jour et des ressources, et encourageons leur participation à nos deux défis de pas. En 2020, près de 900 employés ont participé aux défis de pas, se sont connectés à leurs collègues et ont enregistré 859 millions de pas en 12 mois.

Évaluer le mieux-être global

Il est essentiel de surveiller et d'évaluer l'efficacité de notre stratégie en matière de mieux-être, puisqu'il s'agit d'un facteur stratégique pour l'entreprise. Notre Évaluation du mieux-être global (EMG), lancée en 2020 à l'occasion de notre Mois de la santé mentale, fournit à nos employés et notre société des données importantes sur le mieux-être global, à un point critique de la pandémie par rapport à l'année précédente.

L'EMG compile des résultats en temps réel et des renseignements nouveaux et confidentiels sur leur mieux-être personnel, y compris leurs points forts, les possibilités d'amélioration et des plans d'action afin d'atténuer les risques pour leur santé globale. L'EMG fournit à la société des données essentielles sur le mieux-être global des effectifs, notre position par rapport au score de référence mondiale, et indique si des ressources ou du soutien supplémentaires pourraient être utiles. Périodiquement, nous comparons le mieux-être de nos effectifs aux résultats de l'Indice de mieux-être global^{MC} et de l'Indice de santé mentale^{MC} lors de chaque sondage éclair.

Résultats en 2020

La pandémie de COVID-19 a accentué l'attention que nous portons à la santé et la sécurité des employés et à leur mieux-être physique et mental. Toute l'année, nous avons adopté une approche prudente pour limiter la transmission de la COVID-19 dans nos bureaux, en nous appuyant sur les recommandations des autorités de santé publique, réussissant ainsi à prévenir des flambées. Comme la plupart de nos bureaux sont restés fermés ou presque, nous nous sommes efforcés d'offrir à nos employés des ressources afin de favoriser leur santé physique, mentale et financière plutôt qu'un lieu de travail physique.

Nous sommes fiers de rapporter qu'en 2020, aucun incident notable de non-conformité en matière de santé et de sécurité n'a été signalé. Dès le début de la pandémie, nous avons déployé notre stratégie en matière de mieux-être global, alors qu'il est plus important que jamais de soutenir nos employés dans tous les piliers du mieux-être. Nous appuyant sur un programme de communications internes étendu et proactif, nous avons dialogué avec nos employés, directement ou par l'intermédiaire de leur gestionnaire de personnel, pour assurer qu'ils avaient tous l'information nécessaire pour préserver leur santé et leur sécurité,

tout en les sensibilisant aux outils mis à leur disposition pour favoriser tous les aspects du mieux-être global.

En 2020, nous avons publié les résultats de notre premier [rapport sur le mieux-être des employés](#). Comparés aux deux indices globaux, l'Indice de mieux-être global^{MC} (IMG) et l'Indice de santé mentale^{MC} (ISM), les résultats montrent que le mieux-être global de nos effectifs est meilleur que celui de la population active. Nos scores à l'IMG de 2020 étaient favorables par rapport à ceux de 2019, et étaient supérieurs dans la plupart des paramètres mesurés. Alors que les scores à l'ISM de la population active ont diminué depuis le début de la pandémie, les scores à l'ISM de nos employés sont largement supérieurs aux scores de référence dans nos quatre régions, se situant entre 5,4 et 9,7 points. Nous avons utilisé ces résultats pour préparer notre plan d'action en matière de mieux-être, et ils ont été présentés à nos effectifs mondiaux.

Un grand nombre d'initiatives ont été lancées l'an dernier :

- Nous avons élargi le mandat de notre Comité de santé et sécurité afin d'y inclure le mieux-être mental et émotionnel.
- Nous avons déployé l'outil de signalement des absences Abiliti afin de produire des rapports sur les absences répétitives attribuables à la COVID-19.

L'EMG nous fournit des données essentielles sur le mieux-être global des effectifs, notre position par rapport au score de référence mondiale, et indique si des ressources ou du soutien supplémentaires pourraient être utiles.

- Nous avons offert tous les modules de l'application LifeWorks, y compris le service de télémédecine procurant un accès numérique direct à des médecins, ainsi que la thérapie cognitivo-comportementale sur Internet (TCCi) à tous les employés canadiens, affirmant ainsi notre engagement à l'égard de leur santé mentale.
- Nous avons créé des pages de ressources sur la COVID-19 dans notre intranet pour tenir les employés au courant des protocoles de santé et sécurité et des mesures à prendre pour prévenir la propagation du virus.
- Nous avons fait le suivi de la santé mentale et du mieux-être global de nos effectifs grâce à nos sondages éclair et comparé les résultats à ceux de l'Indice de santé mentale^{MC} et de l'Indice du mieux-être global^{MC}.
- Nous avons augmenté la participation à notre Régime d'actionnariat des employés en permettant aux employés comptant moins d'un an de service d'y adhérer.
- Nous avons mis à jour notre Politique sur le télétravail afin de prévoir des mesures pour favoriser l'équilibre travail-vie personnelle et les soins accordés aux personnes à charge.
- Nous avons informé nos effectifs mondiaux sur les stratégies et les ressources en matière de mieux-être global au moyen d'une campagne proactive à l'échelle de l'entreprise, dont 16 messages contenant des conseils et des stratégies.

Où nous allons

La santé, la sécurité et le mieux-être global de nos employés sont et demeureront notre plus grande priorité. Alors que la pandémie de COVID-19 se poursuit, nous allons :

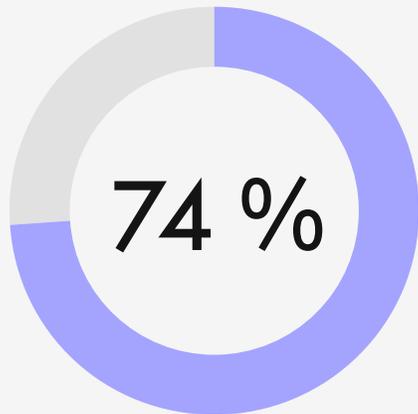
- Mettre à jour notre Vérification du mieux-être global afin de confirmer l'exhaustivité de notre stratégie, notre programme et nos paramètres de mesure en matière de mieux-être global.
- Réaliser l'Évaluation du mieux-être global en 2021 et comparer les résultats obtenus à ceux de l'IMG et de l'ISM. Lisez [Leadership en matière de mieux-être](#).
- Élaborer une stratégie afin d'assurer que le programme de réintégration des bureaux se déroule en toute sécurité, à mesure que les restrictions dues à la pandémie seront allégées dans la deuxième moitié de 2021.

Rapport sur le mieux-être des employés

Nous croyons que le mieux-être des employés constitue une mesure essentielle de la performance sociale.

Puisque le mieux-être constitue un facteur stratégique de nos activités, nous évaluons régulièrement celui de nos employés. Dans le présent rapport, nous comparons les scores obtenus par LifeWorks aux scores de référence mondiaux disponibles en matière de mieux-être global et de santé mentale, particulièrement l'Indice de mieux-être global^{MC} (IMG) et l'Indice de santé mentale^{MC}.

Indice de mieux-être global^{MC} – 2020



Degré de confiance : Très bon

Le niveau de données de l'organisation est représentatif.

Aspects à privilégier :

- Santé mentale et santé physique
- Épuisement professionnel
- Sédentarité
- Anxiété
- Alimentation et obésité

Facteur de stress au travail :

- Perception de commérages au travail

Nos scores à l'évaluation de l'IMG sont comparables à ceux enregistrés en 2019 et dépassent les normes de rendement élevé pour la plupart des éléments mesurés.



Mieux-être mental



Année antérieure 72



Mieux-être social



Année antérieure 79



Mieux-être physique



Année antérieure 64



Mieux-être financier



Année antérieure 77



Mieux-être global

Année antérieure 72
Référence 72

Le mieux-être global regroupe tous les scores.



Productivité

Année antérieure 80
Référence 80

La productivité rend compte de l'absentéisme, du présentéisme et des efforts discrétionnaires.



Répercussions du travail

Année antérieure 67
Référence 68

Les répercussions du travail rendent compte des mesures financières et de l'expérience au travail.

Indice de santé mentale par LifeWorks^{MC} – 2020

Degré de confiance : Très bon

Le niveau de données de l'organisation est représentatif.

Santé mentale
Écart par rapport
à l'Indice^{MC}
+8,4

Moyenne mondiale de LifeWorks
supérieure au score
de référence

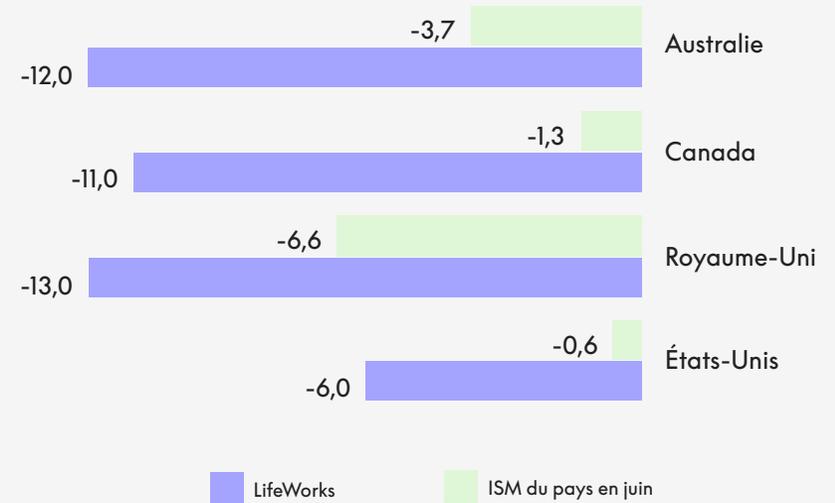
Écart par rapport aux scores nationaux

Australie	+8,3
Canada	+9,7
Royaume-Uni	+5,6
États-Unis	+5,4

Alors que les scores en santé mentale ont reculé dans l'ensemble de la population active depuis le début de la pandémie de 2020, LifeWorks obtient des résultats supérieurs de 5,4 à 9,7 points pour chaque pays.

Le score à l'Indice de santé mentale^{MC} (ISM) rend compte de l'écart par rapport à la période de référence de 2017 à 2019. Les scores de la période de référence sont normalisés à zéro.

Un score positif ou négatif montre l'étendue de l'amélioration ou de la détérioration de la santé mentale par rapport au score de référence.



Le graphique comparatif montre les scores à l'ISM de la société par rapport aux scores de la population active dans chaque pays pour le mois indiqué.

Les données de l'ISM de 2020 pour LifeWorks ont été recueillies dans le cadre de l'évaluation de l'Indice de mieux-être global.

Évaluation du mieux-être global^{MC}

L'Évaluation du mieux-être global (EMG) a pour but d'évaluer l'infrastructure et les investissements d'une entreprise à l'appui du mieux-être des employés. Le résumé décrit 16 aspects liés à la stratégie, à la programmation et aux mesures. Les résultats de l'évaluation indiquent dans quelle mesure

l'organisation dispose de ce qui est nécessaire pour entraîner un changement positif et des résultats positifs durables. L'évaluation a confirmé l'exhaustivité de notre programme de mieux-être global.

Stratégie

- ✓ Cadre qui définit le mieux-être et qui englobe au moins la santé, mentale, financière, sociale et physique
- ✓ Plan stratégique axé sur des données
- ✓ Engagement et modèle d'examen constant, et amélioration de la stratégie de mieux-être visant les employés
- ✓ Définition et revue des besoins et des objectifs au cours des 12 derniers mois

Programmation

- ✓ Programmes, services et avantages parfaitement harmonisés avec le cadre stratégique de l'entreprise
- ✓ Programmes, services et avantages favorisant un continuum de besoins en santé et mieux-être
- ✓ Processus et mécanisme de communication qui motivent les employés à agir pour favoriser leur mieux-être
- ✓ Formation des gestionnaires quant à leur rôle dans la santé mentale et le mieux-être des employés
- ✓ Examen constant des obstacles que les employés peuvent devoir surmonter pour accéder aux services (y compris la stigmatisation, les barrières financières, la disponibilité et les barrières structurelles) et interventions lorsque des barrières sont identifiées
- ✓ Intervention stratégique au cours des 12 derniers mois en ce qui concerne les besoins et les objectifs de l'entreprise

Paramètres de mesure

- ✓ Outils de mesure de l'état des employés par rapport aux scores de référence de chaque aspect du mieux-être
- ✓ Mécanismes d'évaluation des facteurs liés aux résultats positifs et négatifs en matière de mieux-être de nos effectifs
- ✓ Compréhension des risques auxquels font face des groupes particuliers (démographie personnelle et groupes de travail)
- ✓ Mécanismes servant à détecter les risques émergents
- ✓ Connaissance des facteurs d'invalidité liée à la santé mentale parmi les effectifs et intervention visant à les résoudre

Un score de

16

sur 16 à l'EMG
confirme une pleine
conformité

Communauté

Notre aspiration commune : veiller au mieux-être d'un milliard de gens

Pourquoi elle compte

Contribuer au mieux-être des communautés est inscrit au cœur même de nos valeurs, de notre image de marque et de nos activités. L'accent que nous mettons sur la prospérité sociale et économique des régions et des collectivités vient appuyer notre raison d'être, qui est de veiller au mieux-être des gens et au succès des entreprises. La nature même de notre entreprise est de veiller au mieux-être de nos employés, de nos clients et de leurs employés; en tant que membre de la société civile, nous croyons également que favoriser le mieux-être de la communauté est important pour nos employés, nos parties prenantes et notre entreprise.

Ce que nous faisons

Notre approche de l'engagement communautaire a plusieurs facettes. Axée sur tous les aspects du mieux-être, notre stratégie en matière de responsabilité sociale continue à évoluer et porte particulièrement sur la santé mentale des enfants, des jeunes et des groupes vulnérables.

À l'échelle nationale, régionale et locale, notre soutien prend plusieurs formes. LifeWorks contribue largement à la vie des collectivités grâce aux partenariats stratégiques et au bénévolat des employés, dans le cadre d'initiatives et de projets sur le terrain et au moyen de dons en argent et en nature.

La mobilisation de nos employés est importante à cet égard. Nous encourageons nos employés à soutenir nos initiatives phares, par exemple Kakuma, et nous sommes engagés à verser des montants égaux aux dons des employés. Par l'entremise de notre programme de bénévolat des employés, *Veiller au mieux-être d'un milliard de gens*, nous leur offrons une journée payée par année pour consacrer du temps à des activités sur le terrain dans leur communauté.

En tant que membre de la société civile, nous croyons également que favoriser le mieux-être de la communauté est important pour nos employés, nos parties prenantes et notre entreprise.

Notre vice-président exécutif et chef des activités de l'entreprise est responsable des programmes communautaires; à ce titre, il gère également notre stratégie de dons aux communautés, ainsi que notre programme interne. Dans le cas des communautés locales et des régions où nous sommes présents, les initiatives communautaires relèvent de la responsabilité des dirigeants régionaux.

Résultats en 2020

Compte tenu de la pandémie de COVID-19, nous portons une attention accrue aux investissements communautaires qui favorisent la santé mentale et le mieux-être global des gens en ces temps difficiles. En tant qu'entreprise et partenaire fiable et de confiance, nous avons lancé de nouvelles initiatives et établi de nouveaux partenariats, vu les besoins criants de soutien qui émergent en général, et particulièrement parmi les groupes vulnérables, tout en maintenant des programmes de soutien de longue date.

Au Canada, grâce à la contribution de la collectivité et à de nouveaux partenariats, nous avons commencé à offrir un accès gratuit à nos produits et services et à en étendre la portée afin de favoriser la santé mentale et le mieux-être dans l'ensemble de la communauté.

En raison de la pandémie, la plupart de nos programmes communautaires et initiatives de bénévolat à l'échelle régionale et locale ont été reportés ou annulés afin de respecter les mesures de santé publique et les restrictions imposées. Malgré ces obstacles, et dans le cadre du programme *Veiller au mieux-être d'un milliard de gens*, nous avons maintenu et renouvelé nos partenariats de longue date et commencé à soutenir de nouvelles initiatives pour répondre à des besoins critiques.

Voici un aperçu de nos principales initiatives communautaires en 2020.



Partenariats en santé mentale avec AbilitiTCi®

En partenariat avec les gouvernements du Manitoba et de l'Ontario, au Canada, nous avons mis gratuitement à la disposition de tous les citoyens âgés de plus de 16 ans notre programme de thérapie cognitivo-comportementale sur Internet (TCCi) de manière à faciliter la gestion des symptômes d'anxiété et de dépression durant la pandémie de COVID-19. Lancé en mars 2020, au cours des premiers mois de la pandémie, ce programme est conçu pour soutenir les efforts que les gouvernements déploient afin de composer avec les répercussions de la COVID-19 sur la santé mentale. Conformément à notre stratégie en matière de santé mentale et de mieux-être global, ces partenariats nous ont permis d'offrir aux Ontariens et aux Manitobains un soutien accessible et significatif durant la pandémie.



Appui à l'UNHCR, le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés : le projet Kakuma

Grâce à la contribution des employés, nous maintenons notre engagement de longue date envers l'UNHCR, le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, afin de soutenir les filles et les jeunes femmes qui fréquentent l'école secondaire pour filles à Kakuma. Nous avons renouvelé cet engagement envers l'UNHCR au Canada pour encore cinq ans. Alors que l'avenir du camp de réfugiés de Kakuma demeure incertain en raison des annonces récentes faites par le gouvernement, notre appui à l'UNHCR et l'importance que nous accordons au projet Kakuma sont inébranlables. [Projet Kakuma : Améliorer la vie des jeunes femmes et des filles grâce à l'éducation.](#)



Balados *Bien vivre* et *BienCanadiens*^{MC}: à la rescousse du mieux-être des Canadiens

Depuis le début de la pandémie, la pression accrue et le stress de la vie quotidienne pèsent comme jamais sur la santé mentale et le mieux-être des Canadiens. Dans ces circonstances, afin de fournir aux Canadiens le soutien et les ressources dont ils ont besoin, nous avons mis sur pied deux initiatives en 2020, *BienCanadiens*^{MC} et *Bien vivre*, offertes gratuitement à l'ensemble de la communauté. L'appli et le site *BienCanadiens*^{MC} ont été lancés en avril, en pleine période d'incertitude et d'anxiété, alors que la plus grande partie du pays était en confinement. Avec l'appui d'une cinquantaine de partenaires issus des secteurs public et privé, et du milieu communautaire, nous proposons une vaste collection d'articles et de trousseaux d'outils conçue pour aider les Canadiens de tous âges à préserver leur mieux-être mental, financier, social et physique. Depuis sa création, plus de 6 500 Canadiens ont accédé aux ressources en santé mentale disponibles gratuitement sur *BienCanadiens*^{MC}. Pour en savoir davantage, visitez [BienCanadiens](#)^{MC}. Notre balado *Bien vivre*, lancé en juillet, fournit de l'information sur un éventail de sujets liés au mieux-être. À ce jour, près de 8 000 balados ont été téléchargés alors que l'auditoire de *Bien vivre* et de son animateur Mark Henick, continue de croître. Écoutez le balado [Bien vivre](#) (en anglais seulement).



Appui à [jack.org](#) et Être là

Notre partenariat avec [Jack.org](#) et Être là illustre parfaitement nos partenariats stratégiques dans le domaine de la santé mentale. Jack.org est le seul « organisme sans but lucratif canadien qui forme et outille les jeunes à révolutionner la santé mentale dans leur communauté ». Notre appui à la campagne Être là de Jack.org permet de fournir des ressources aux jeunes, principalement des étudiants, qui veulent soutenir adéquatement leurs amis et leurs pairs aux prises avec des problèmes de santé mentale. À titre de fournisseur de services de PAEF au corps professoral, au personnel et aux étudiants de plusieurs établissements post-secondaires, nous comprenons les défis et les difficultés auxquels les jeunes d'aujourd'hui font face et qui engendrent une épidémie de maladie mentale exacerbée par le stress induit par la pandémie de COVID-19. En conséquence, Jack.org et Être là ont modifié leur réponse à la COVID-19 et se sont associés à la [Born This Way Foundation](#) de Lady Gaga. Ce partenariat a permis d'offrir Être là à des milliers de jeunes Nord-américains; ils pourront ainsi acquérir les compétences et les connaissances dont ils ont besoin pour s'entraider en ces temps difficiles. Renseignez-vous davantage sur le travail que nous accomplissons avec [Jack.org](#).



Comité olympique canadien

Nous entretenons depuis longtemps d'excellentes relations avec le Comité olympique canadien (COC) à titre de partenaire officiel en santé mentale de l'équipe olympique canadienne. LifeWorks a cofondé et appuie officiellement le programme Plan de match, qui offre des services de soutien en santé mentale aux athlètes. Ce programme préconise une approche holistique en matière de formation et de performance, tant pendant qu'après la carrière sportive. Grâce au partenariat entre le COC et LifeWorks, les athlètes amateurs canadiens peuvent accéder à notre PAEF et à notre expertise en santé mentale, y compris AbilitiTCCi®, et nous offrons un soutien essentiel à la communauté du sport amateur au Canada. Dans le cadre de notre partenariat avec le COC, nous avons fourni des services de soutien lors des Jeux olympiques de 2016 à Rio de Janeiro, au Brésil, des Jeux olympiques d'hiver de 2018 à Pyeongchang, en Corée du Sud, et nous ferons de même à l'occasion des prochains Jeux de Tokyo, au Japon, qui ont été reportés à l'été 2021 en raison de la pandémie mondiale. Au cours de ce partenariat de cinq ans et par l'entremise de Plan de match, des centaines d'athlètes ont bénéficié de notre PAEF.



Appui à l'initiative de développement économique local inclusif

Puisque LifeWorks est signataire de l'initiative de développement économique local inclusif (ILEO) lancée par Centraide du Grand Toronto, sa stratégie communautaire et sa stratégie en matière d'inclusion et de diversité se rejoignent. Lancée au début de 2020, l'initiative ILEO a pour objectif de réduire la pauvreté en stimulant les investissements publics et privés dans les différents quartiers du Grand Toronto. À l'appui de cet objectif, nous examinons nos pratiques commerciales normales pour y trouver des possibilités de favoriser et d'appuyer les débouchés économiques inclusifs notamment grâce à des initiatives liées à l'embauche, l'approvisionnement et la diversité des fournisseurs. Nous allons de l'avant rapidement afin de tenir nos engagements et de contribuer à des résultats socioéconomiques positifs. Depuis 2020, et conformément à notre stratégie en matière de santé mentale, nous mettons [AbilitiTCCi®](#) à la disposition des résidents du Greater Golden Mile (GGM), un quartier désavantagé et racialisé de Toronto. Au cours des deux premiers mois de 2021, nous avons respecté notre promesse pour 2021 et embauché cinq résidents du GGM à des postes de coordonnateur d'interactions clients. Alors que nous nous préparons à déménager dans les nouveaux bureaux de notre siège social, nous avons également lancé un projet d'approvisionnement en œuvres artistiques auprès d'entreprises exploitées par des membres des minorités dans le même quartier.

Soutien post-traumatique communautaire

Soutenir les communautés pendant les périodes difficiles a toujours été au cœur de notre programme de responsabilité sociale d'entreprise. Au cours des douze derniers mois, notre équipe du programme d'assistance post-traumatique a offert du counseling spécialisé aux membres des collectivités affectés par des catastrophes naturelles ou des événements traumatisants. Nous continuons d'ouvrir nos lignes d'écoute téléphoniques, lancées peu de temps après les événements du 11 septembre 2001, et dépêchons rapidement notre équipe d'assistance post-traumatique sur les lieux d'une tragédie. Nous utilisons tous les moyens à notre disposition – y compris les communications avec les clients, les employés et les autorités locales, de même que les médias traditionnels et les médias sociaux – pour faire connaître nos services de counseling destinés aux personnes qui en ont besoin.

En 2020, nous avons mis en service des lignes d'écoute bilingues en réponse à 12 événements traumatisants majeurs au Canada, aux États-Unis, en Europe et en Australie.

Événements traumatisants en 2020	
Feux de brousse en Australie	Janvier 2020
Écrasement d'avion de la Iranien Airlines ayant 57 Canadiens à bord	Janvier 2020
Blizzard à Terre-Neuve-et-Labrador	Janvier 2020
Fusillade de masse à Seattle	Janvier 2020
Fusillade de masse à Portapique, au Nouveau-Brunswick	Avril 2020
Inondations à Fort McMurray, en Alberta	Mai 2020
Accident d'un autocar affrété à Jasper, en Alberta	Juillet 2020
Ouragan Isaias aux États-Unis	Août 2020
Ouragan Laura aux États-Unis	Août 2020
Agression au couteau à Québec	Novembre 2020
Fusillade de masse à Vienne, en Autriche	Novembre 2020
Ouragan Eta aux États-Unis	Novembre 2020

Outiller nos communautés en périodes difficiles

Voulant tendre la main à nos clients et à l'ensemble de la communauté, nous avons organisé deux webinaires publics dans le cadre de notre programme d'inclusion et de diversité, afin de les sensibiliser au lien qui existe entre le mieux-être et la santé mentale. Animé par Paula Allen, notre directrice mondiale et première vice-présidente, Recherche et mieux-être global, le webinaire « Mental Health and Black experience » abordait des sujets essentiels en lien avec la santé mentale et les problèmes particuliers auxquels les personnes Noires font face et les mesures qu'elles peuvent prendre pour elles-mêmes et les autres. Nous avons également organisé le webinaire Forward together : Lifting and supporting women in the workplace, avec Chitra Nayak, membre du conseil d'administration de LifeWorks. Elle a animé une discussion interactive sur les problèmes auxquels les femmes font face au travail et les importantes répercussions qu'ils peuvent avoir sur le plan personnel, social et commercial. Le webinaire décrivait également des mesures productives et les défis à surmonter du point de vue des organisations, des alliés et des femmes. Ces deux webinaires ont attiré plus de 2 600 clients et autres participants.

Soutien aux communautés grâce au bénévolat sur le terrain

Nous sommes fiers des efforts que nos employés déploient pour le bien de leur collectivité. Chaque année, nos employés soutiennent avec enthousiasme nos projets et partenariats, et nous constatons un niveau élevé de participation à des programmes tels que le projet Kakuma. Au début de 2020, forts de ce soutien inestimable, nous avons lancé le programme de bénévolat des employés *Veiller au mieux-être d'un milliard de gens* dans l'ensemble de l'entreprise, afin d'inciter les membres du personnel à consacrer du temps à des activités sur le terrain. Malgré l'excellent accueil que les employés ont réservé à ce programme, les effets de la pandémie mondiale se sont fait sentir dans les semaines qui ont suivi son lancement, et les mesures de santé publique ont mis un frein aux possibilités de bénévolat.

Outre nos programmes d'entreprise, les bureaux régionaux et locaux de LifeWorks sont des membres actifs et engagés de leur collectivité locale. Alors que les possibilités de soutien et d'engagement directs sont très limitées cette année en raison de la pandémie dans les quatre pays où nous exerçons nos activités, un grand nombre d'équipes a pu changer les choses dans leur collectivité, comme nous le décrivons ci-dessous.

Veiller au mieux-être des personnes dans le besoin

La pandémie de COVID-19 a de profondes répercussions sur le mieux-être des personnes défavorisées. Pour de nombreuses raisons, y compris la perte d'emploi, l'itinérance, la pauvreté systémique, la violence, les circonstances familiales, une mauvaise santé mentale et physique, le fait d'être un enfant, un jeune ou une femme, de vivre dans une collectivité vulnérable, des inégalités raciales et des préjugés, certaines personnes sont plus vulnérables que d'autres. Malgré les obstacles, lorsqu'elles l'ont pu, des équipes au sein de l'entreprise ont continué de travailler auprès des personnes vulnérables qui avaient besoin de soutien, principalement au moyen d'initiatives virtuelles.

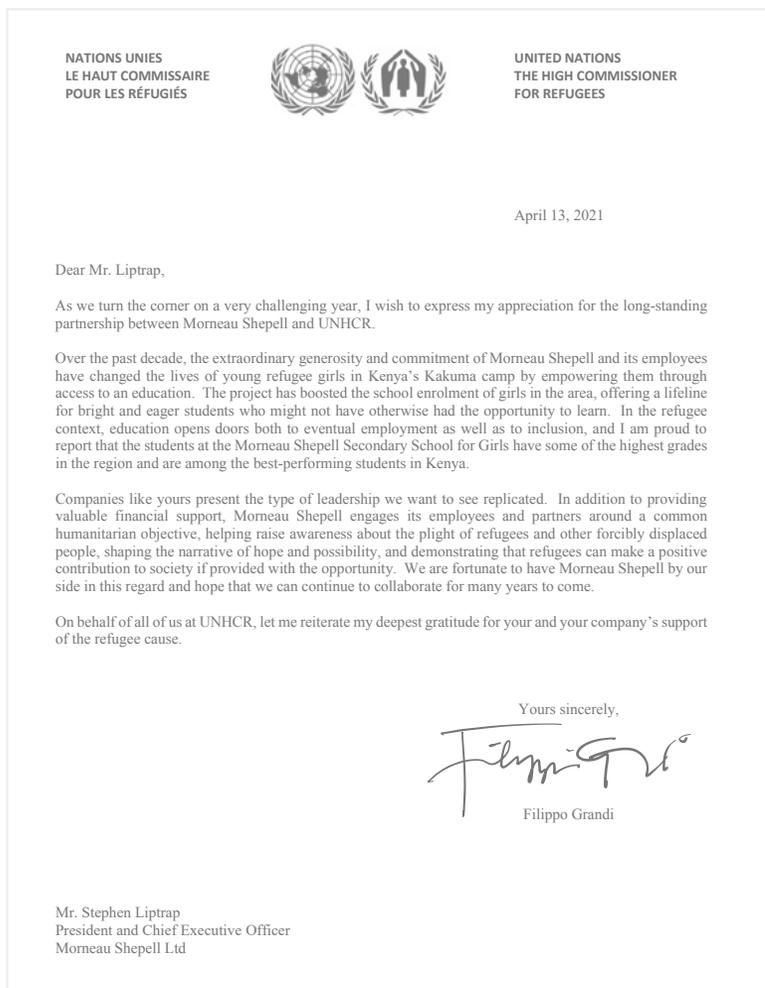


Alors que les possibilités d'aider se sont raréfiées, de nombreux bureaux dans l'ensemble de l'entreprise ont été actifs à ce chapitre :

- Ils ont contribué à rehausser la sécurité alimentaire en soutenant les efforts pour éliminer la faim, par l'entremise de banques alimentaires et de programmes de repas locaux, y compris en amassant des fonds, recueillant des denrées et servant des repas chauds.
- Ils ont fourni un refuge ou un logement en soutenant des organismes comme Habitat pour l'humanité et d'autres organismes locaux.
- Ils ont favorisé l'éducation et le mieux-être d'enfants désavantagés en organisant des collectes de jouets et soutenant les écoles locales.
- Ils ont prêté main-forte à des services locaux, y compris des organismes communautaires comme Centraide.
- Ils ont fourni des services de soutien à la suite de situations traumatisantes ou de crises, notamment en déployant des centres d'accueil mobiles LifeWorks lors des feux de forêt en Australie. Lisez [LifeWorks à pied d'œuvre à Melbourne pour offrir du soutien aux victimes des feux de forêt en Australie](#).



Fruit d'une initiative mise de l'avant par nos employés à Halifax, « LifeWorks Acts of Kindness 2020 » fait évoluer les choses. Ces quelque 75 employés, désireux d'aider la collectivité et les entreprises locales, ont posé environ 400 gestes de gentillesse, notamment en offrant des cartes-cadeaux d'épicerie à des inconnus, des paniers de nourriture, des fournitures artistiques destinées à une école locale et des soins dentaires pour une famille dans le besoin. En reconnaissance de la contribution de nombreux employés, nous avons acheté des cartes-cadeaux de restaurants et fleuristes locaux pour les remercier du temps et des efforts qu'ils ont consacrés à cette initiative.



Projet Kakuma : Veiller au mieux-être des jeunes femmes et des filles grâce à l'éducation

Notre partenariat avec le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (UNHCR), l'Agence des Nations Unies pour les réfugiés remonte à il y a 10 ans. Avec l'appui inébranlable de nos employés, nous veillons au mieux-être des jeunes gens qui vivent dans le camp de réfugiés de Kakuma, notamment au moyen de l'éducation et de la formation.

Nous avons commencé à œuvrer auprès de l'UNHCR dans le cadre du développement d'un centre communautaire d'accès à la technologie (CTA) dont la mission était axée sur la formation et l'acquisition de compétences numériques pour les jeunes réfugiés. Aujourd'hui, nous soutenons l'école secondaire pour filles à Kakuma.

Notre partenariat avec l'UNHCR comprend plusieurs volets. LifeWorks est l'une des plus grandes entreprises donatrices de l'UNHCR au Canada. Le connaissant sous le nom de « Projet Kakuma », nos employés jouent également un rôle important pour aider les filles de Kakuma à surmonter des obstacles systémiques. Grâce à des retenues salariales et à leur participation à des activités de collecte de fonds, dont un tournoi de golf et des marathons (quand il n'y a pas de pandémie), les employés mettent directement une partie de leur temps et de leur argent au service de l'école.

Le travail que nous accomplissons auprès de l'UNHCR afin d'aider les gens de Kakuma contribue à réaliser les objectifs de développement durable (ODD) de l'ONU suivants : faim « zéro », bonne santé et bien-être, éducation de qualité, égalité entre les genres, travail décent et croissance économique, inégalités réduites et partenariats pour la réalisation des objectifs.



À propos de l'école secondaire pour filles à Kakuma

La parité entre les genres représente un défi constant pour les jeunes femmes qui vivent dans le camp de Kakuma. Face aux obstacles socioéconomiques et culturels qui nuisent constamment à l'éducation et au mieux-être des filles, l'école secondaire pour filles constitue un jalon important de la résolution des inégalités systémiques en matière d'éducation de qualité pour les filles vivant en Afrique subsaharienne. L'école a donc une influence appréciable en facilitant l'accès à une éducation de qualité pour des jeunes femmes qui n'auraient autrement aucune possibilité de s'instruire. Créée en partenariat avec l'UNHCR et avec le soutien financier de la société, cette école est maintenant un centre d'excellence et d'autonomisation pour les jeunes filles qui démontrent un potentiel scolaire. C'est un établissement multiethnique et multiconfessionnel, où les élèves sont sélectionnées en fonction de leurs résultats scolaires et de leur vulnérabilité, vingt places étant réservées aux filles vivant dans la zone locale de recrutement. Le fonctionnement quotidien de l'école est confié à l'organisme Windle International Kenya et son équipe est composée de 18 enseignants, dont 8 femmes, et d'une vingtaine d'employés de soutien.

Depuis l'inauguration de l'établissement en 2014, 290 jeunes filles y ont obtenu un diplôme et 20 d'entre elles poursuivent des études postsecondaires en Afrique, au Canada et au Costa Rica.

Pour en savoir davantage sur les inspirantes jeunes femmes qui fréquentent l'école secondaire pour filles à Kakuma, regardez [Espoir pour Kakuma](#), un documentaire primé dirigé par Caroline True.



Camp de réfugiés de Kakuma

Lieu : Nord-ouest du Kenya

Population du camp : 160 406 habitants (excluant la colonie de Kalobeyei)

Établi en : 1992

Statut : Réfugiés et demandeurs d'asile

Principaux pays d'origine : Soudan du Sud, Somalie, République démocratique du Congo, Burundi, Éthiopie et Soudan

Nombre d'écoles desservant la région : 27 écoles primaires, 7 écoles secondaires

Taille moyenne d'une classe : 100 élèves et plus

Population étudiante estimative : 85 000

Projet Kakuma : vivre au temps d'une pandémie mondiale

Depuis 2020, la pandémie mondiale de COVID-19 affecte la planète entière, dont le camp de réfugiés de Kakuma, perturbant la vie des élèves et du personnel de l'école secondaire pour filles à Kakuma. Alors que notre soutien se poursuit pour une cinquième année consécutive, une directive présidentielle a forcé la fermeture de toutes les écoles au Kenya, même celles qui se trouvent au camp de Kakuma. Le 17 mars 2020, les élèves et le personnel ont été envoyés à la maison, et l'école est restée fermée aux élèves pendant sept mois.

Malgré la pandémie et les élèves confinées à la maison, les enseignants et le personnel ont trouvé d'ingénieux moyens pour aider les élèves à distance. Des radios, des manuels et des lanternes solaires ont été distribués pour faciliter l'apprentissage à la maison. Du matériel de formation a été envoyé au moyen de WhatsApp. Le personnel enseignant est retourné à l'école en juin 2020 et a commencé à donner des cours aux filles à la radio. Ces cours se sont poursuivis de juin à octobre, plus de 81 pour cent des élèves participant à distance.

Pendant la fermeture, et pour prévenir la propagation de la COVID-19 dans le camp, l'école a été transformée en installation de quarantaine temporaire, exploitée par les partenaires en éducation et en santé de l'UNHCR. En octobre 2020, l'école avait partiellement rouvert, permettant à la classe terminale (Form 4) de reprendre les cours en personne jusqu'à ce que l'école ouvre de nouveau ses portes pour les élèves des autres années en janvier 2021.

Lorsque l'école a rouvert ses portes en janvier 2021, 330 élèves ont repris les classes pour terminer l'année scolaire interrompue par le confinement. Depuis la réouverture, notre priorité va à protéger la santé et le mieux-être des élèves, et à prévenir la propagation de la COVID-19. Des mesures de contrôle des infections ont été prises, y compris le port du masque, l'installation de postes de lavage de mains supplémentaires, et l'ajout de personnel d'entretien ménager afin d'assurer la propreté des installations achalandées. Depuis que les filles sont revenues en classe, on prend leur température ainsi que celle des membres du personnel, et un local d'isolement a été aménagé si on soupçonne un cas de COVID-19. Pour que les filles soient en sécurité, des protocoles de distanciation physique (un mètre) sont appliqués dans les classes.

Puisque l'année a été perdue, aucune des jeunes femmes n'a pu obtenir son diplôme en 2020 et les examens nationaux ont été reportés. Les normes d'éducation étant élevées, la communauté scolaire collabore pour rattraper le retard accumulé pendant que les élèves et les enseignants étaient à distance.

L'engagement de LifeWorks à l'égard de l'UNHCR, de l'éducation et du mieux-être des filles et des femmes qui fréquentent l'école, est acquis depuis longtemps.

Où nous allons

Au cours de l'année à venir, nous continuerons à favoriser le mieux-être et la santé mentale des collectivités grâce à nos programmes communautaires. Alors que nous comptons sur un allègement des restrictions attribuables à la pandémie en 2021, nous avons l'intention de faire ce qui suit :

- Mettre à jour notre cadre de gouvernance et de gestion pour renforcer la surveillance et la production de rapports sur notre programme d'investissement communautaire et de dons et faire en sorte qu'il soit en phase avec notre raison d'être et notre culture axée sur le mieux-être.
- Continuer à collaborer avec nos partenaires communautaires afin de favoriser la santé mentale et le mieux-être au fil de leur transition vers un environnement post-pandémique.
- Revitaliser notre programme de bénévolat *Veiller au mieux-être d'un milliard de gens* dans l'ensemble de l'entreprise afin d'encourager l'engagement des employés dans le cadre de notre programme de réintégration des bureaux.
- Rehausser les paramètres de mesure et améliorer la production de rapports afin de mieux refléter le nombre de personnes touchées, les taux de participation des employés et les résultats socioéconomiques, si possible.



Facteurs environnementaux



Facteurs environnementaux

À titre d'entreprise visant à favoriser le mieux-être des gens, nous sommes conscients de notre responsabilité à l'égard du bien-être écologique de notre planète. Conformément à notre engagement en matière de gérance environnementale et d'innovation, nos employés travaillent de concert et avec créativité à la gestion et à la réduction de notre empreinte écologique, saisissent de nouvelles occasions de protéger l'environnement et appliquent à notre stratégie d'affaires et à toutes nos activités des pratiques visant à assurer la durabilité environnementale.

Pourquoi ils comptent

À titre d'organisation socialement responsable, nous plaçons la gérance environnementale au cœur même de nos valeurs et de nos activités. Alors que notre empreinte environnementale est relativement faible par rapport à celle des secteurs industriels, pour nous et nos parties prenantes, il est essentiel de respecter les lois environnementales, de protéger l'environnement en gérant notre impact sur celui-ci, et d'intégrer les impératifs de durabilité à toutes nos activités.

Ce que nous faisons

La gérance environnementale fait partie intégrante de notre stratégie en matière de responsabilité d'entreprise. Depuis deux ans, notre programme était surtout orienté vers l'établissement d'un cadre de gouvernance environnementale afin de guider les comportements où les affaires et l'environnement se croisent.

Notre [Politique environnementale](#), modifiée en avril 2020, définit nos priorités en la matière et met en évidence notre engagement à :

- Gérer nos propres comportements
- Cerner et exploiter les possibilités en matière d'utilisation efficace de l'eau et de l'énergie, et en faire la promotion
- Mettre en valeur les occasions de mobiliser les parties prenantes et d'orienter les priorités relatives à l'environnement
- Intégrer les impératifs de durabilité et de protection de l'environnement à toutes nos activités

En août 2020, cet engagement s'est concrétisé lorsque nous avons joint le Pacte mondial des Nations Unies et appuyé ses dix principes, y compris à l'égard du principe de précaution. La supervision de la gérance environnementale de LifeWorks est entre les mains du Comité de gestion des risques de notre conseil d'administration, et la responsabilité de la direction est confiée au chef des activités de l'entreprise.

Alors que la pandémie de COVID-19 a détourné temporairement notre attention de la gestion environnementale quotidienne au travail, notre programme environnemental est axé sur cinq domaines prioritaires :

Installations – Nos bureaux et nos centres d'appels se trouvent dans des immeubles où nous sommes locataires. En conséquence, nous dépendons de l'infrastructure existante pour gérer notre empreinte quant à l'eau et à l'énergie que nous consommons et des services de gestion des déchets locaux pour appuyer nos programmes de réduction des déchets, y compris le recyclage et le compostage. Même si nous ne sommes propriétaires d'aucun bureau, nous nous efforçons de nous installer dans des édifices certifiés LEED[®] et BOMA BEST, dans la mesure du possible.

Engagement des employés – Nos employés jouent un rôle essentiel dans notre programme environnemental et nos initiatives de conservation. Notre Initiative verte encadre l'engagement environnemental de nos employés et vise à gérer nos impacts environnementaux, promouvoir la sensibilisation à l'environnement et sa conservation, et encourager la durabilité à l'échelle de LifeWorks. Elle définit le cadre de travail requis pour sensibiliser davantage les employés et cerner les possibilités de réduction de la consommation d'énergie et de la production de déchets. Notre Initiative verte est promue par 43 champions régionaux bénévoles répartis dans nos principaux bureaux et régions au Canada, aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Australie.

Utilisation du papier – La réduction de l'utilisation du papier est le principal volet de notre programme de consommation responsable et de gestion des déchets. Grâce à l'élimination stratégique des imprimantes et en rendant obligatoire l'impression recto verso, nous renforçons une culture sans papier dans l'ensemble de l'entreprise. De plus, dans le cadre de notre programme d'approvisionnement, nous achetons uniquement du papier certifié par le Forest Stewardship Council (FSC), qui contient plus de 50 % de matières recyclées, dont des fibres de post-consommation.

Réduction et réacheminement des déchets – En réduisant le volume de déchets que nous générons, LifeWorks peut vraiment minimiser son empreinte écologique. Même si nous n'avons pas de cibles de réduction des déchets particulières, nous nous attendons à ce que les employés soutiennent ces initiatives en réutilisant les fournitures et en réduisant les déchets. Nous avons ainsi éliminé les contenants de plastique à usage unique, y compris les bouteilles d'eau et les ustensiles, ainsi que les tasses à café en papier, dans tous nos bureaux et centres d'appels. Les dosettes de café vides sont recueillies par le fournisseur en vue d'être recyclées. Notre société n'utilise pas de déchets dangereux et n'en produit pas. Compte tenu de la nature de nos activités, nous ne produisons aucun emballage et n'avons aucune incidence environnementale attribuable à celui-ci.

Approvisionnement responsable – Le Programme d'approvisionnement écologique de LifeWorks est la pierre d'assise de notre programme d'approvisionnement responsable.

Le programme a deux objectifs principaux : encourager l'achat de produits et de services qui vont le plus dans le sens des objectifs de LifeWorks tant sur le plan des affaires qu'en matière de RSE; et s'assurer que nos pratiques d'achat contribuent de façon positive aux systèmes sociaux et environnementaux, à l'appui de notre ambitieux objectif qui consiste à *veiller au mieux-être d'un milliard de gens*. Notre Politique d'approvisionnement écologique et le programme qui l'accompagne décrivent notre engagement à l'égard de l'approvisionnement responsable et fournissent un cadre de travail et des lignes directrices pour faire en sorte que les décisions en matière d'approvisionnement respectent notre engagement à l'égard des personnes, de la durabilité des milieux de travail et de la collectivité, et témoignent de notre leadership en matière de comportements écologiques.



Dans l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement, nos lignes directrices sur l'approvisionnement responsable intègrent également des caractéristiques écologiques, y compris les « 3 R » : réutiliser, recycler et réduire les déchets. Un grand nombre d'autres critères environnementaux sont pris en considération, dont les achats locaux, le pourcentage de contenu recyclé, les produits écologiques certifiés (p. ex., Éco-Logo ou Green Seal, FSC et Energy Star) et les options de rechange en matière de ressources renouvelables. Nous sommes déterminés à réduire les effets environnementaux des déchets solides et liquides, des polluants aéroportés, dont les gaz à effet de serre (GES), des composés organiques volatils (COV) et des

chlorofluorocarbures (CFC), de la consommation d'énergie, de l'appauvrissement des ressources et des matières dangereuses.

Résultats en 2020

Puisqu'il fallait protéger la santé et la sécurité de nos employés en raison de la pandémie de COVID-19, nous avons dû fermer temporairement plusieurs de nos bureaux et de nos centres d'appels pendant une grande partie de l'année. Alors que notre cadre de politiques et de programmes environnementaux est resté en place, d'autres programmes et initiatives visant à faire progresser notre gestion environnementale ont dû être mis de côté à partir de la mi-mars 2020. En conséquence, nous avons réduit notre empreinte environnementale globale en raison de la pandémie et parce que les employés travaillaient de la maison, et pas au bureau. Nous avons continué à progresser dans certains domaines clés :

- Nous avons maintenu notre niveau de conformité pour l'ensemble de nos activités – n'affichant aucun incident significatif de non-conformité aux lois et règlements environnementaux, et ne recevant aucune amende ou sanction non monétaire.
- Nous avons modifié notre [Politique environnementale](#) afin de renforcer notre engagement envers la protection de l'environnement et la mobilisation mutuelle des parties prenantes en ce qui concerne les enjeux environnementaux.

- Nous avons maintenu un taux d'occupation de 12 pour cent dans nos 155 bureaux et installations logés dans immeubles certifiés LEED et BOMA BEST.
- Nous avons réduit notre consommation de papier d'environ 32 millions de feuilles, entre 2019 et 2020, ce qui représente près de 4 490 arbres et 15 millions de litres d'eau. Depuis 2017, LifeWorks a réduit sa consommation de papier d'environ 65 millions de feuilles, ce qui représente près de 7 800 arbres et 26 millions de litres d'eau¹.
- Nous avons rapidement déployé la stratégie de notre Initiative verte, à laquelle ont participé des dirigeants et des champions régionaux dans chaque grand bureau et nos quatre régions, le Canada, les États-Unis, le Royaume-Uni et l'Australie, avant l'arrêt du programme causé par la pandémie.
- Nous avons utilisé la plateforme LifeWorks et les conseils « Passez au vert » pour sensibiliser les employés à la préservation de l'environnement et aux avantages d'économiser l'énergie grâce à la campagne « Éteignez les lumières », et à l'importance d'utiliser moins de papier à l'occasion de la campagne « Abandonnez le papier ».
- Nous avons promu le passage à une culture sans papier en encourageant les employés à utiliser les documents numériques, réduisant ainsi notre dépendance aux imprimantes.
- Nous avons augmenté le volume de déchets en papier qui ne sont plus destinés au dépotoir grâce à un programme de recyclage de papier dans l'ensemble de l'entreprise. En 2020, nous avons recyclé un volume total de 115,5 tonnes métriques de papier, par rapport à 94,9 tonnes métriques de papier en 2019, en raison du nettoyage effectué en vue de notre futur déménagement au nouveau siège social. En 2019 et 2020, en recyclant,

nous avons évité d'envoyer au dépotoir 887 mètres cubes de déchets, évité de produire 152 355 kilos de CO₂e, économisé plus de 24 millions de litres d'eau et plus de 524 190 kWh d'électricité, tout en sauvant environ 3 892 arbres.

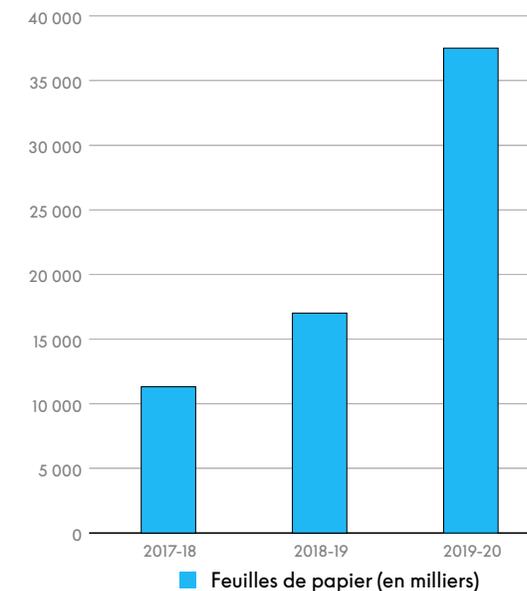
- Nous avons réduit d'environ 25 pour cent l'énergie dépensée, alors que les bureaux et les centres d'appels étaient essentiellement vides en raison des mesures de santé publique imposées durant la pandémie de COVID-19 et de neuf mois de télétravail.

Sur une période de quatre ans, nous avons réduit notre consommation de papier d'environ 65 millions de feuilles.

Réduction de la consommation totale de papier de l'entreprise (nombre de feuilles)

Période	Réduction de la consommation de papier d'une année à l'autre depuis 2017	
	Nombre totale de feuilles économisées	Pourcentage de réduction
2017-18	11 315 000	12 %
2018-19	17 015 000	20 %
2019-20	37 510 000	54 %
Total	65 840 000	

Réduction de la consommation de papier au siège social depuis 2017



* Les données de 2020 sont estimatives

¹ <https://calculator.environmentalpaper.org/>

Où nous allons

Nous avons déjà pris des mesures pour améliorer la gestion de la conformité en matière d’approvisionnement et de l’environnement en 2021. En attendant, les retombées de la pandémie de COVID-19 et la réintégration des bureaux et des installations demeurent incertaines. En conséquence, nous ne savons pas quand nous reprendrons les initiatives de gérance environnementale au travail. Cependant, nous comptons :

- Déménager dans notre nouveau siège social certifié LEED, à partir de septembre 2021. Nous allons réduire notre empreinte environnementale et notre consommation d’énergie, mais compte tenu des caractéristiques du nouvel immeuble, nous devrions obtenir de meilleures données et produire des rapports plus fiables sur notre empreinte environnementale.
- Continuer à parler à nos employés de gérance environnementale, en utilisant la plateforme LifeWorks pour promouvoir les stratégies de réduction des déchets et de conservation dans la vie quotidienne.



Changements climatiques et énergie

Pourquoi ils comptent

Les changements climatiques sont l'un des enjeux décisifs de notre époque. Alors que les températures moyennes augmentent à l'échelle planétaire et que la fréquence des phénomènes météorologiques extrêmes s'accroît, c'est toute la société qui doit lutter contre les changements climatiques. LifeWorks a la responsabilité de déterminer comment elle, en tant qu'entreprise citoyenne, et ses employés peuvent contribuer le plus efficacement possible à cette lutte contre les changements climatiques. Pour notre société, nos investisseurs et parties prenantes, il est impératif et essentiel de comprendre les effets à court et à long terme des répercussions du climat sur notre entreprise et les occasions qui se présenteront à nous, y compris sur le mieux-être social, sur la foi d'une description transparente de la gouvernance, de la gestion et de la stratégie en matière de changements climatiques.

Ce que nous faisons

Notre empreinte énergétique et notre approche des changements climatiques vont de pair. Dans l'ensemble de l'entreprise, la source d'énergie que nous utilisons dépend de l'endroit où se trouvent nos bureaux et nos installations. Les émissions de gaz à effet de serre (GES) de LifeWorks sont directement liées aux moyens utilisés pour produire l'électricité fournie par les services publics là où nous

travaillons. Dans la région du Grand Toronto, nos installations sont alimentées par un réseau de distribution d'électricité produite par des sources hydroélectriques et nucléaires presque 100 pour cent renouvelables et à faibles émissions de carbone, ce qui fait en sorte que la majorité de nos émissions de GES proviennent de sources renouvelables. Puisque nous ne contrôlons pas la source d'énergie alimentant nos installations, notre stratégie porte plutôt sur la réduction de la consommation d'énergie. Nous continuons à travailler avec nos propriétaires pour améliorer la façon dont la consommation d'énergie est mesurée et harmoniser nos stratégies d'économie d'énergie avec nos activités réelles. Alors que nous n'avons pas été en mesure de faire le suivi de notre consommation d'énergie et de nos émissions de GES dans la plupart de nos installations, nous nous attendons à avoir accès aux données nécessaires une fois que nous aurons emménagé dans notre nouveau siège social, en septembre 2021.

Notre programme d'optimisation des imprimantes nous permet également de réduire notre consommation d'énergie. Grâce à nos Équipes vertes et nos conseils Passez au vert, nous mobilisons les employés afin qu'ils économisent l'énergie à la maison et au travail. Nos politiques de flexibilité au travail et le télétravail continuent de réduire l'empreinte énergétique de notre organisation.

Les moyens de transport représentent une source considérable d'émissions de GES dans le monde. Toutefois, compte tenu de la nature de nos activités, il n'en découle aucune incidence importante pour nous. Notre entreprise ne dépend pas des transports pour commercialiser ses produits et services. Nous n'avons aucune approche générale relative au transport, mais nous encourageons l'usage de la vidéoconférence et fournissons des cartes d'abonnement d'autobus aux employés de certains bureaux. Dans le cas des employés en Inde, nous assurons le transport aller-retour.

Résultats en 2020

Nous avons réalisé un examen préliminaire de l'intervention en matière climatique du CPD afin de mieux comprendre la portée de cet exercice et les données nécessaires pour produire la déclaration de LifeWorks.

Où nous allons

Compte tenu de l'intérêt croissant que les investisseurs accordent à la divulgation d'information sur les changements climatiques, nous prévoyons prendre connaissance des recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques et de comparer nos résultats à cet égard au cours des 12 à 24 prochains mois. Une déclaration partielle devrait ensuite être présentée au CDP.

À propos de Solutions Mieux-être LifeWorks

Solutions Mieux-être LifeWorks est un chef de file mondial en solutions technologiques œuvrant auprès de clients qui souhaitent favoriser le mieux-être global de leurs employés tout en renforçant leur résilience organisationnelle. En veillant au mieux-être des gens, nous contribuons au succès des entreprises. Nos solutions portent sur l'aide aux employés et à la famille, la santé et le mieux-être, la reconnaissance, l'administration des régimes de retraite et d'assurance collective, les services-conseils en régimes de retraite et en finances, et les services en actuariat et en placements. Solutions Mieux-être LifeWorks compte au-delà de 7 000 employés au service de plus de 24 000 organisations clientes dans plus de 160 pays. Elle est une société cotée à la Bourse de Toronto (TSX : LWRK).

Pour de plus amples renseignements, visitez :

 [LifeWorks.com](https://www.lifeworks.com)

 twitter.com/LifeWorks

 [linkedin.com/company/lifeworks](https://www.linkedin.com/company/lifeworks)