

Des **promesses** qui font notre **force**

Déclaration de contribution à la collectivité 2003



## Notre vision et nos valeurs

### Former une équipe unie

La Financière Manuvie poursuit une vision fondamentale qui donne une orientation précise à nos activités et qui unit notre équipe. Notre vision consiste à être la société d'assurance-vie la plus professionnelle du monde en offrant les meilleurs services de protection financière et de gestion de placements et en les adaptant aux clients de chacun des marchés où nous exerçons nos activités.

À l'appui de cette vision, nos valeurs orientent toutes nos actions, depuis la planification stratégique jusqu'à nos décisions quotidiennes et nos rapports avec nos clients et partenaires.

### Professionalisme

On verra en nous une société aux normes professionnelles très élevées. Nos employés et agents auront des connaissances et des compétences supérieures, qu'ils mettront au service de la clientèle.

### Valeur réelle pour nos clients

Notre raison d'être est de satisfaire nos clients. En leur fournissant des produits, des services et des conseils de la plus haute qualité et de valeur durable, nous serons sûrs d'apporter les meilleures solutions à leurs besoins financiers et d'assurance.

### Intégrité

Toutes nos opérations respectent les normes d'honnêteté et d'équité les plus élevées. Nous créons la confiance en appliquant les principes d'éthique les plus rigoureux de notre secteur.

### Solidité financière établie

Nos clients s'attendent à ce que nous soyons toujours en mesure de respecter nos engagements financiers. Pour gagner cette confiance, nous maintenons une capacité de règlement sans faille ainsi que des bénéfices substantiels et des rendements de placement supérieurs, sans déroger à notre règle de prudence en matière de gestion de portefeuille.

### Employeur de premier ordre

C'est de nos employés que dépendra notre réussite. Pour attirer et retenir un personnel du plus haut calibre qui soit, nous investissons dans le perfectionnement des ressources humaines et nous récompensons le rendement.

## Table des matières

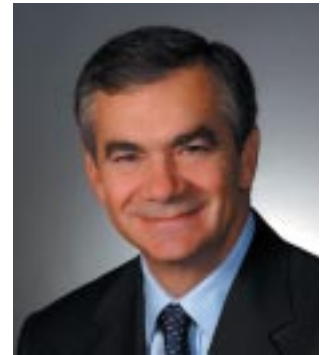
- 1 Message du président
- 2 Engagement à l'égard de la gouvernance
- 3 Engagement envers la collectivité
- 8 Engagement envers nos employés
- 9 Engagement à l'égard de l'environnement
- 10 Engagement envers nos clients
- 11 Services bancaires accessibles
- 11 Imposition
- 12 Activités canadiennes de financement
- 13 Profil de l'entreprise

## La Déclaration de contribution à la collectivité de 2003 de Manuvie est produite et déposée par la Société Financière Manuvie et les sociétés canadiennes affiliées suivantes :

- La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers
- Banque Manuvie du Canada
- Manuvie Canada Ltée
- Compagnie d'assurance MFC limitée
- La Nord-américaine, première compagnie d'assurance

La Société Financière Manuvie publie la présente Déclaration de contribution à la collectivité pour l'exercice financier du 1<sup>er</sup> janvier 2003 au 31 décembre 2003. Toutes les sommes sont exprimées en dollars canadiens, à moins d'indication contraire.

## Message du président



À la Financière Manuvie, nous croyons qu'une promesse, c'est pour la vie. En notre qualité de société d'assurance-vie la plus professionnelle du monde, nous prenons très au sérieux notre engagement à maintenir une présence sociale responsable.

Comme Manuvie fait des promesses qui sont pour la vie, elle adhère aux principes les plus stricts en matière d'éthique et de gouvernance. Nous sommes heureux d'être reconnus pour nos pratiques en ces domaines. Je vous invite à explorer la section Gouvernance de notre site [www.manuvie.com](http://www.manuvie.com) pour en apprendre davantage sur les règles de gouvernance qui régissent nos activités.

Nous sommes fiers de notre programme de dons d'entreprise, qui apporte un soutien financier et un appui personnel considérables aux domaines de la santé, de l'éducation et du travail communautaire. En 2003, nous avons versé plus de 6,4 millions de dollars à 800 organismes de charité qui nous semblent bien placés pour aider les collectivités à prendre en main leur avenir. Nos 35 000 employés et partenaires du réseau de distribution témoignent de la même confiance par leurs activités bénévoles d'une grande générosité.

La présente Déclaration de contribution à la collectivité, en répertoriant nos actions charitables et bénévoles de 2003, témoigne du sérieux de notre engagement envers l'amélioration des collectivités où nous sommes présents. Elle illustre également notre engagement à l'égard de nos employés, des Canadiens handicapés et à faible revenu, des propriétaires de petite entreprise et de l'environnement.

Le présent document présente les moyens pris par notre Société et son personnel pour distribuer soutien et encouragement partout au Canada et ailleurs dans le monde. Ensemble, nous donnons la preuve qu'être la société d'assurance-vie la plus professionnelle du monde, c'est aussi tenir ses promesses.

Le président et chef de la direction,

A handwritten signature in black ink that reads "D. D'Alessandro". The signature is fluid and cursive, written in a professional style.

**Dominic D'Alessandro**

# Engagement à l'égard de la gouvernance

## Produire un rendement supérieur fondé sur des pratiques saines

Si Manuvie a à cœur de procurer à ses actionnaires un rendement financier exceptionnel, elle se montre par ailleurs inébranlable dans sa volonté de satisfaire et même dépasser les normes les plus élevées en matière de gouvernance. Nous croyons en effet que de bonnes règles de gouvernance sont essentielles à la réussite à long terme de notre entreprise ainsi qu'à la protection des intérêts de nos nombreux partenaires.

Toute lacune au chapitre de la gouvernance est préjudiciable à l'entreprise, à ses investisseurs, à ses employés et à ses clients, sans compter qu'elle cause de l'incertitude dans l'ensemble de l'économie, ce qui nous affecte tous. Voilà pourquoi nous sommes fiers de voir Manuvie reconnue par des organismes influents, des observateurs du monde des affaires et des spécialistes de la gouvernance comme l'une des sociétés les mieux régies. En donnant ainsi l'exemple à d'autres sociétés, nous espérons contribuer à la vigueur du monde des affaires et apporter une valeur ajoutée à tous les groupes tributaires de l'économie.

Les politiques et pratiques de Manuvie s'harmonisent à sa vision, qui est d'être la société d'assurance-vie la plus professionnelle du monde. Nous vous invitons à prendre connaissance de notre programme de gouvernance en explorant un nouveau volet de notre site Web consacré à ce sujet, à l'adresse [www.manuvie.com/gouvernance](http://www.manuvie.com/gouvernance).



### Une puissance reconnue

En 2003, Manuvie s'est de nouveau classée parmi les vingt sociétés canadiennes les plus admirées et respectées, selon les chefs de direction canadiens; elle est d'ailleurs la seule société d'assurance à figurer dans ce palmarès\*.

\*Sondage de Ipsos-Reid/KPMG, janvier 2004

## Engagement envers la collectivité

### Fournir un appui concret à la santé, à l'éducation et au bénévolat

Manuvie estime que l'engagement social est indissociable de ses activités quotidiennes. Parce que nous sommes l'une des plus grandes sociétés d'assurance-vie d'Amérique du Nord, nous avons l'avantage de disposer de ressources financières et humaines suffisantes pour aider des organismes de bienfaisance partout sur la planète et ainsi contribuer à améliorer le milieu de vie de nos employés et de nos clients.

Nous croyons que nos programmes de dons d'entreprise doivent rendre les collectivités plus autonomes, en procurant à des groupes à but non lucratif et à des projets méritoires les moyens de bâtir, de soutenir et d'inspirer. Notre prédilection pour les activités communautaires porteuses d'avenir nous amène à appuyer des initiatives s'attaquant à des problèmes nouveaux et importants et susceptibles d'assurer un avenir meilleur aux collectivités, à court terme comme à long terme.

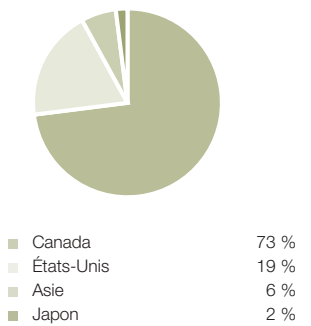
Nous continuons de nous concentrer sur la santé, l'éducation et le travail communautaire, par notre appui entre autres au bénévolat, ce qui nous permet de répondre aux besoins particuliers de diverses régions et cultures.

En 2003, Manuvie a versé plus de 6,4 millions de dollars à environ 800 organismes dans le monde, dont 4 millions de dollars à 440 organisations canadiennes. Fidèles à notre tradition, nos employés ont de nouveau consacré généreusement des milliers d'heures en activités bénévoles auprès de nos partenaires. Nous sommes heureux des résultats impressionnants de nos efforts combinés, qui se traduisent par des changements bénéfiques pour bon nombre de personnes, de familles et de collectivités.

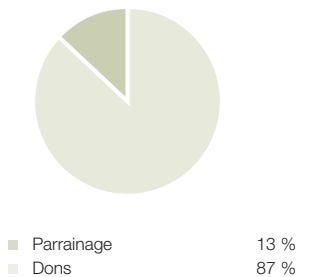
**À titre d'« Entreprise généreuse » dans le cadre du programme Imagine, nous sommes fiers de redistribuer chaque année au moins un pour cent de nos bénéfices canadiens moyens avant impôts à des organismes de bienfaisance enregistrés.**



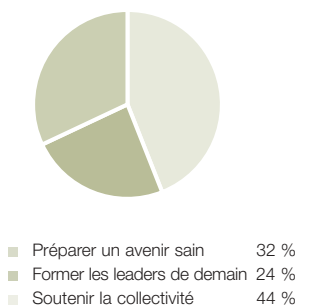
### Total des dons par pays



### Dons et activités de parrainage



### Répartition de l'ensemble des dons





### **Préparer un avenir sain**

Notre souci de « préparer un avenir sain » nous donne l'occasion de financer des programmes qui incitent les gens à faire les bons choix et à prendre des mesures pour demeurer en santé à toutes les étapes de leur vie. Dans le cadre de ces efforts, Manuvie est fière de soutenir des organismes œuvrant à des programmes de prévention, d'éducation ou de réadaptation liés au vieillissement. Nous aidons ainsi les gens à prendre soin d'eux-mêmes et à accroître leur résistance afin de vivre plus longtemps, en santé et épanouis.

En 2003, Manuvie a soutenu des projets liés aux maladies cardiaques et au cancer, aux soins aux personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer, à l'éducation sur le diabète et à la recherche sur les troubles musculaires, pour ne nommer que ceux-là.

Manuvie a appuyé les hôpitaux suivants :

#### **Traitement des maladies cardiaques :**

- Hôpital St. Mary's (Kitchener, Ontario)
- Hôpital St. Michael's (Toronto, Ontario)
- University Health Network (Toronto, Ontario)

#### **Traitement du cancer :**

- Hôpital Princess Margaret (Toronto, Ontario)
- Hôpital Grand River (Waterloo, Ontario)
- BC Women's Hospital (Vancouver, Colombie-Britannique)

Les organismes suivants ont bénéficié d'un soutien dans le volet « Préparer un avenir sain » : Société canadienne de la SLA (national), Société canadienne du sang (Ontario), Hong Kong Cancer Fund (Hong Kong), HOPE Society Cancer Treatment (Taiwan), Fondation des maladies du cœur du Canada (national), Fondation de l'hôpital Royal Alexandra (Alberta), Dystrophie Musculaire Canada (national), Perini Quality of Life Clinic du Dana Farber Cancer Center (États-Unis) et Fondation du Sunnybrook & Women's College Health Sciences Centre (Ontario).

**Manuvie est fière de parrainer l'événement *Walk for Memories* au profit de la Société Alzheimer de Toronto, l'événement *Walk & Fun* au profit de l'organisme Sensibilisation au cancer du sein, et la *Randonnée Manuvie pour le cœur* qui sert à recueillir des fonds pour le centre de cardiologie du St. Mary's General Hospital.**

## Soutien aux élèves d'Indonésie

**Par l'entremise de la fondation Manulife Care, nous permettons à 250 étudiants de milieux défavorisés de poursuivre leurs études dans cinq écoles de Jakarta, en Indonésie. Nous parrainons également le programme « I Want to Learn » à Sukabumi, qui procure des salles de classe et des fournitures indispensables à 260 élèves, de même que des sacs d'école et des fournitures scolaires à plus de 1 200 élèves.**

### Former les leaders de demain

Manuvie juge important d'aider les jeunes adultes à explorer leurs choix professionnels, à réaliser leur plein potentiel et à opter pour une carrière qui comblera leurs aspirations. Nous croyons ainsi pouvoir les aider à apporter une contribution importante à toute la société. Notre volet « Former les leaders de demain » finance des programmes qui aident les jeunes à préparer leur carrière et qui incitent les étudiants à planifier soigneusement leur avenir.

Il y a longtemps que Manuvie soutient les établissements d'enseignement postsecondaire. Nous comprenons qu'un système d'éducation efficace favorise la formation d'une main-d'œuvre hautement qualifiée dont notre pays bénéficiera et qui sera en mesure de répondre aux besoins futurs des entreprises comme la nôtre. En 2003, nous avons appuyé les établissements suivants :

- École de journalisme et de communication de l'université Carleton
- Centre d'études et de technologie avancée de l'université Lakehead
- Université Queen's (bourses à des étudiants japonais invités)
- Université de Montréal (Bourse Financière Manuvie)
- Chaire de services financiers de l'université de Toronto
- Programme d'actuariat de l'université de Waterloo
- Schulich School of Business de l'université York

Les organismes suivants ont bénéficié d'un soutien dans le volet « Former les leaders de demain » : Ashinaga Scholarship Society (Japon), École internationale canadienne (Hong Kong), Edward Everett Elementary School (États-Unis), Fondation Ephpheta (Philippines), Collège Frontière (Ontario), Jeunes Entreprises (Ontario), Scientists in School (Ontario), Straits Times School Pocket Money Fund (Singapour) et Association pour la promotion de l'éducation au Vietnam (Vietnam).





### **Des soins de meilleure qualité aux jeunes Philippins**

En 1999, aux Philippines, Manuvie a créé la fondation Migi's Corner qui aménage des salles de jeu et des zones sûres dans les hôpitaux pour les enfants atteints du cancer et d'autres maladies graves. On trouve neuf salles et terrains de jeu « Migi » dans divers centres médicaux de Manille et de Davao.

### **Soutenir la collectivité**

Pour vraiment venir en aide aux collectivités, nous avons compris qu'il nous fallait encourager et aider nos employés à appuyer et à animer nos programmes de dons d'entreprise. Notre programme canadien d'initiatives locales et notre programme américain de dons équivalents nous permettent de soutenir les projets locaux en nous concentrant sur des groupes communautaires auxquels nos employés peuvent apporter leur appui.

Grâce au programme mis sur pied au Canada, les bureaux régionaux de Manuvie peuvent venir en aide à des organismes locaux qui répondent aux critères du programme de dons d'entreprise de Manuvie. Le programme américain de dons équivalents consiste au versement par la Société d'une contribution équivalente à l'ensemble des contributions des employés aux organismes de bienfaisance et organisations à but non lucratif.

Les organismes suivants ont bénéficié d'un soutien dans le volet « Soutenir la collectivité » : The Community Chest of Hong Kong (Hong Kong), Croix-Rouge canadienne – Fonds d'aide aux victimes de l'ouragan Juan (Halifax), Fondation Laura Vicuna (Philippines), Saigon Children's Charity (Vietnam), Armée du Salut du Grand-Toronto (Toronto), St. John's Kitchen (Kitchener-Waterloo) et South Boston Neighborhood House (Boston).

**Le volet « Soutenir la collectivité » finance des programmes par l'entremise de Centraide au Canada et aux États-Unis. En 2003, les dons des employés et le don équivalent de Manuvie pour l'ensemble des campagnes Centraide en Amérique du Nord se sont élevés à 2,3 millions de dollars, dont 2 millions de dollars au Canada.**

### **Appui du bénévolat parmi nos employés**

Le bénévolat occupe une place importante dans la culture de Manuvie et nos employés tiennent à faire profiter la collectivité de leurs efforts. Chaque année, nos employés partout dans le monde consacrent des milliers d'heures à amasser des fonds au profit de nombreux organismes communautaires ou à participer à leurs activités.

Nous nous efforçons de souligner la générosité des employés bénévoles de Manuvie, parce que leur dévouement nous fait chaud au cœur et que nous espérons que leur exemple en inspirera d'autres. Au Canada, le programme d'engagement social de Manuvie verse des dons de

## Des employés bénévoles aux quatre coins du monde

**Depuis 2001, Année internationale des volontaires, nos employés se sont engagés à participer chaque automne à une activité de bénévolat mondiale. En 2003, les employés de 11 pays ont œuvré bénévolement au sein de différents organismes de bienfaisance.**

500 dollars aux organismes auprès desquels les employés accomplissent au moins 40 heures de travail bénévole par année. Aux États-Unis, le programme Manulife CARES permet de souligner le bénévolat des employés : ceux qui ont fourni des efforts exceptionnels sont mis en candidature et un don de 1 000 \$ dollars américains est remis au nom des cinq gagnants choisis à l'organisme de bienfaisance de leur choix.

Chaque année, Manuvie rend hommage à un employé choisi par ses pairs parmi les candidats sélectionnés dans nos bureaux du monde entier pour son engagement et sa contribution au sein de la collectivité. Le Prix de civisme du programme Élités de la Compagnie a été créé en 2000 dans le but de souligner les réalisations d'un employé dont l'activité bénévole dépasse toute attente.



### Gagnante du Prix de civisme 2003

Tracy Shewfelt, analyste des opérations – Division canadienne

Bénévole assidue de la Fondation canadienne de la fibrose kystique, de la Fondation du rein et du HopeSpring Cancer Support Centre, Tracy trouve quand même le temps d'aider l'équipe de ringuette locale et d'offrir ses services à l'école où étudient ses filles. Le Prix de civisme du programme Élités de la Compagnie a été décerné cette année à Tracy, pour le dévouement infatigable qu'elle accorde à ces organisations et à bien d'autres depuis de nombreuses années.

La principale cause à laquelle se dévoue Tracy est la Fondation canadienne de la fibrose kystique, dont elle est membre du conseil d'administration depuis cinq ans. Pendant son mandat, Tracy a grandement augmenté le nombre de bénévoles de la section locale de la Fondation et a contribué directement à l'augmentation des revenus de la section au cours des dernières années. Outre les discours qu'elle est invitée à prononcer lors d'événements visant à sensibiliser les gens à la fibrose kystique et aux activités de la section, Tracy vient également en aide aux familles des personnes dont la maladie vient d'être diagnostiquée.

Manuvie va encore plus loin en organisant des activités bénévoles pour ses employés. Nous avons ainsi établi divers programmes en partenariat avec des organismes communautaires, dont les suivants : le club d'aide aux devoirs Manuvie (Toronto), un programme Jeunes Entreprises (Toronto), la journée « Les études, un choix économique » organisée par Jeunes Entreprises (Toronto), un comité des collectes de sang Manuvie (Toronto), le Edward Everett Elementary School Manulife Chaperone Program (Boston), le Manulife Hong Kong Qile Charity Cake Drive (Hong Kong) et le programme Send'em Off Smiling (région de Waterloo).



## Engagement envers nos employés



### Appuyer les principaux artisans de notre réussite

La réussite de notre Société repose en premier lieu sur nos employés qui, jour après jour, donnent vie à nos valeurs et démontrent sans relâche leur volonté de satisfaire aux attentes de nos clients.

Comme ses employés sont pour elle un actif inestimable, Manuvie tient à être pour eux un employeur de premier ordre. Pour ce faire, et pour attirer et retenir les employés les plus talentueux, nous les faisons bénéficier de l'un des programmes de rémunération et d'avantages sociaux les plus complets de notre secteur d'activité.

Outre nos programmes concurrentiels de rémunération, d'avantages sociaux et de reconnaissance, nous offrons à notre personnel un soutien complet, y compris des occasions d'apprentissage novatrices, des communications riches et fréquentes et une multitude de services, dont des services médicaux et de consultation. Nous faisons également l'impossible pour leur assurer un milieu de travail sûr, respectueux, accessible et favorable à la diversité et à l'avancement professionnel.

Manuvie est un employeur mondial qui compte quelque 35 000 employés et agents répartis dans 15 pays et territoires.

Au Canada, Manuvie emploie plus de 7 800 personnes dans huit provinces.

#### Emplois au Canada

Province	Temps plein	Temps partiel	Total
Alberta	232	15	247
Colombie-Britannique	123	13	136
Manitoba	40	2	42
Nouveau-Brunswick	3	–	3
Nouvelle-Écosse	56	2	58
Ontario	6 226	622	6 848
Québec	425	33	458
Saskatchewan	46	1	47
<b>Total</b>	<b>7 151</b>	<b>688</b>	<b>7 839</b>

À l'étranger, Manuvie compte plus de 5 000 employés à temps plein et à temps partiel. De plus, près de 22 000 agents exclusifs – qui offrent uniquement les produits et services de Manuvie – travaillent pour la Financière Manuvie en Asie.

#### Emplois à l'étranger

Lieu	Temps plein	Temps partiel	Total
États-Unis	1 209	28	1 237
Asie (sauf Japon)	2 775	40	2 815
Japon	914	179	1 093
<b>Total</b>	<b>4 898</b>	<b>247</b>	<b>5 145</b>

# Engagement à l'égard de l'environnement

## Observer des pratiques écologiques

Le fragile équilibre de notre écosystème nous oblige tous à prendre des mesures pour préserver notre environnement. En parvenant à des compromis entre les besoins de chacun, il est possible d'améliorer le bilan de santé de notre planète. Pour ce faire, Manuvie s'efforce de faire respecter les normes les plus strictes en matière de responsabilité environnementale. Nous avons adopté des politiques et pratiques afin de mener nos affaires d'une manière respectueuse de l'environnement. Notre politique environnementale et les directives exhaustives qui l'accompagnent encouragent le recyclage, le maintien de milieux de travail sains et l'économie d'énergie dans tous nos immeubles en Amérique du Nord.

## Politique environnementale

La Financière Manuvie s'est engagée à exercer toutes ses activités commerciales d'une manière qui tient compte de la nécessité de préserver la qualité de notre environnement. Manuvie s'est notamment engagée à :

- encourager les employés occupant des postes pertinents à respecter l'environnement et à conserver l'énergie;
- communiquer aux employés occupant des postes pertinents les politiques et procédures environnementales afin qu'elles soient suivies et incorporées dans les pratiques commerciales;
- veiller à ce que les procédures d'analyse et de gestion des risques tiennent compte des questions environnementales;
- se conformer aux lois et règlements environnementaux applicables et, dans la mesure du possible, participer aux discussions avec les autorités gouvernementales et les membres de notre secteur d'activité afin d'établir et de promouvoir des objectifs environnementaux réalisables;
- établir des procédures qui assureront la mise en application efficace de ces politiques.

### Appui à l'innovation en matière d'environnement

En 2003, Manuvie a souscrit des certificats *Green Power* de BC Hydro pour ses immeubles de Vancouver, dans le cadre d'un nouveau projet d'électricité verte. Cette électricité est produite principalement au moyen d'éoliennes et d'eau, sans émission de gaz nocifs ou de polluants atmosphériques, et les ressources utilisées sont renouvelables.



## Engagement envers nos clients

### **Donner la confiance de pouvoir réaliser leurs objectifs**

Tous les produits et services qu'offre Manuvie ont pour but de nourrir la confiance de ses clients en leur fournissant la protection, les ressources financières et les conseils dont ils ont besoin pour réussir. En somme, nous mettons à la disposition de nos clients la puissance et le soutien nécessaires à la réalisation de leurs objectifs personnels et de ceux de leur entreprise.

Répondre aux besoins de notre clientèle ne se limite d'ailleurs pas à offrir des produits et services novateurs. Nous jugeons important de faire preuve de souplesse et de nous montrer à l'écoute de leurs besoins en offrant à tous nos clients la possibilité de nous rencontrer dans les circonstances qui leur conviennent. Nous veillons à ce que tous les immeubles qui nous appartiennent ou que nous gérons aient un degré d'accessibilité égal ou supérieur à celui exigé par les règlements locaux. Nous disposons d'équipes exclusives de conseillers financiers autorisés au Canada, de planificateurs financiers, de courtiers et d'experts en régimes de retraite aux États-Unis, et d'agents formés par nous en Asie, qui sont tous au service de notre clientèle.

Nous fournissons également à nos clients des renseignements concis, rédigés en langage clair. En adoptant le point de vue du client, les employés et les conseillers de Manuvie aident nos clients du monde entier à prendre de meilleures décisions financières et à assurer leur sécurité financière et leur tranquillité d'esprit.



## Services bancaires accessibles

### Offrir aux consommateurs des services financiers diversifiés

Lorsqu'on leur propose de nombreuses solutions, les consommateurs de services bancaires sont à même de faire des choix et de mieux maîtriser leur gestion financière. La Banque Manuvie répond à ce besoin en offrant des prêts hypothécaires, des prêts à la consommation et des produits de dépôt novateurs, qu'elle distribue par l'entremise de conseillers liés à la Financière Manuvie partout au Canada. Ce vaste réseau de professionnels assure aux clients des services et des conseils de qualité qui les aident à réaliser leurs objectifs financiers.

En 2003, des milliers de nouveaux conseillers financiers ont été autorisés à proposer les produits de la Banque Manuvie et nous avons doublé notre réseau de conseillers en services bancaires qui s'étend maintenant à toutes les régions du Canada. Notre compte Manuvie Un est devenu la première marge de crédit hypothécaire permettant de financer jusqu'à 90 pour 100 de la valeur d'une propriété si elle est assurée par la Société canadienne d'hypothèques et de logement : les clients des milieux ruraux et les moins fortunés ont désormais accès à ce compte unique en son genre. La Banque Manuvie est également devenue membre du réseau THE EXCHANGE, qui regroupe plus de 1 300 guichets automatiques au Canada et permet de faire des dépôts et des retraits sans payer de frais d'appoint.

Grâce à l'augmentation impressionnante du nombre de nos conseillers financiers et conseillers en services bancaires, à nos services bancaires par Internet et par téléphone, gratuits et accessibles en tout temps, et à notre adhésion au réseau THE EXCHANGE, nos produits sont accessibles virtuellement partout au Canada. Nous croyons que cet engagement à l'égard du service à la clientèle compte pour beaucoup dans notre aptitude à offrir les meilleurs services bancaires possibles.

## Imposition

### Contribution à l'amélioration des services publics canadiens

Les impôts, taxes, droits et cotisations représentent une part importante des charges de Manuvie. Outre les impôts sur les bénéfices et sur le capital, la Société est assujettie au Canada à d'autres taxes déclarées dans ses charges d'exploitation, notamment l'impôt foncier, les taxes d'affaires, les taxes sur les primes, les charges sociales, les taxes à la consommation et l'impôt sur le revenu de placement.

Pour l'année 2003, l'impôt sur les bénéfices et les autres taxes payés ou à payer par la Société à tous les paliers de gouvernement au Canada se sont élevés à 263 millions de dollars. Ces sommes se composent comme suit : 65 millions de dollars en impôt sur les bénéfices, 9 millions de dollars en impôt sur le capital et 189 millions de dollars en impôts divers.

Le tableau suivant illustre l'impôt sur les bénéfices et sur le capital payé ou à payer aux paliers fédéral et provinciaux au Canada pour 2003 :

<b>Impôt payé ou à payer au Canada</b>	Impôt sur les bénéfices <sup>(1)</sup>	Impôt sur le capital
Exercice terminé le 31 décembre 2003 (k\$)		
<b>Impôt fédéral</b>	32 224 \$	6 963 \$
<b>Impôts provinciaux</b>		
Terre-Neuve-et-Labrador	431	—
Île-du-Prince-Édouard	121	—
Nouvelle-Écosse	728	136
Nouveau-Brunswick	444	—
Québec	1 258	1 100
Ontario	20 043	1 069
Manitoba	1 040	2
Saskatchewan	1 062	10
Alberta	3 943	—
Colombie-Britannique	3 693	—
Territoires du Nord-Ouest, Yukon et Nunavut	44	—
<b>Total des impôts provinciaux</b>	32 807	2 317
<b>Total</b>	<b>65 031 \$</b>	<b>9 280 \$</b>

(1) Les montants d'impôt sur les bénéfices sont approximatifs et ont été calculés selon les données disponibles pour l'année au 31 décembre 2003.



## Activités canadiennes de financement

### Être un moteur de l'expansion des entreprises

Pour aider les entreprises canadiennes à poursuivre leur expansion, Manuvie met à la disposition de ses clients les ressources financières dont ils ont besoin pour atteindre leurs objectifs de croissance. Nous offrons différents services de financement par emprunt aux entreprises canadiennes, principalement sous forme de prêts hypothécaires.

Manuvie offre des créances hypothécaires commerciales par l'intermédiaire d'un réseau de huit succursales au Canada. Ses clients sont des propriétaires ou des promoteurs immobiliers ayant enregistré des revenus antérieurs solides. La souscription d'hypothèques commerciales tient compte de l'emplacement, des qualités physiques de l'immeuble, de la durabilité des revenus de location et des tendances du marché pour ce type de propriété.

En 2003, des nouveaux prêts totalisant 1 023 millions de dollars et des renouvellements totalisant 269 millions de dollars ont été consentis à 305 clients. Les nouveaux prêts variaient entre 0,4 millions et 50 millions de dollars, le prêt moyen étant de 6,5 millions de dollars.

Les prêts hypothécaires sont approuvés conformément à la politique de crédit hypothécaire de la Société et aux lignes directrices en matière de créances hypothécaires, qui sont revues annuellement par le conseil d'administration.

Manuvie finance par voie privée un grand nombre d'entreprises canadiennes œuvrant dans des secteurs variés. Nous investissons dans des sociétés affichant de bons résultats d'exploitation passés et de bonnes perspectives d'avenir. En 2003, nous avons consenti des nouveaux prêts de 256 millions de dollars à 13 entreprises clientes différentes. Ces prêts variaient entre 8 millions et 50 millions de dollars, le prêt moyen s'établissant à 20 millions. Les nouveaux placements sont approuvés par le comité de crédit, conformément aux lignes directrices en matière de placements de la Société.

<b>Financement autorisé en 2003</b> (k\$)	0 \$ - 24 999 \$	25 000 \$ - 99 999 \$	100 000 \$ - 249 999 \$	250 000 \$ - 499 999 \$	500 000 \$ - 999 999 \$	1 000 000 \$ - 4 999 999 \$	5 000 000 \$ et plus	Total
Colombie-Britannique	0 \$	262 \$	805 \$	2 159 \$	8 915 \$	75 583 \$	149 830 \$	237 555 \$
Alberta	0	0	1 112	340	5 910	85 860	203 691	296 913
Saskatchewan	0	0	0	550	860	4 350	6 600	12 360
Manitoba	0	0	200	0	0	25 489	8 580	34 269
Ontario	0	514	1 752	3 000	17 727	218 007	631 229	872 228
Québec	0	165	1 337	350	1 994	17 530	107 820	129 197
Nouveau-Brunswick	0	50	0	478	0	3 608	13 600	17 736
Nouvelle-Écosse	0	0	0	0	0	16 423	50 450	66 873
Île-du-Prince-Édouard	0	0	0	0	0	0	0	0
Terre-Neuve	0	0	0	0	0	0	0	0
Territoires	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total au Canada</b>	<b>0 \$</b>	<b>990 \$</b>	<b>5 207 \$</b>	<b>6 877 \$</b>	<b>35 408 \$</b>	<b>446 850 \$</b>	<b>1 171 801 \$</b>	<b>1 667 133 \$</b>

### Nombre de clients bénéficiaires du financement autorisé en 2003

<b>en 2003</b> (k\$)	0 \$ - 24 999 \$	25 000 \$ - 99 999 \$	100 000 \$ - 249 999 \$	250 000 \$ - 499 999 \$	500 000 \$ - 999 999 \$	1 000 000 \$ - 4 999 999 \$	5 000 000 \$ et plus	Total
Colombie-Britannique	0	4	5	6	11	29	9	64
Alberta	0	0	6	1	8	38	15	68
Saskatchewan	0	0	0	2	1	1	1	5
Manitoba	0	0	1	0	0	11	1	13
Ontario	0	8	12	8	23	104	44	199
Québec	0	4	6	1	3	7	8	29
Nouveau-Brunswick	0	1	0	1	0	2	2	6
Nouvelle-Écosse	0	0	0	0	0	6	5	11
Île-du-Prince-Édouard	0	0	0	0	0	0	0	0
Terre-Neuve	0	0	0	0	0	0	0	0
Territoires	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total au Canada</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>30</b>	<b>19</b>	<b>46</b>	<b>198</b>	<b>85</b>	<b>395</b>

## **Profil de l'entreprise**

La Financière Manuvie est aujourd'hui l'une des sociétés de services financiers les plus dynamiques et progressistes dans le monde. Elle jouit d'une stabilité financière sans faille depuis plus d'un siècle.

Depuis 1887, Manuvie a affirmé son rôle de chef de file en matière de protection financière et de gestion de patrimoine. Notre service à la clientèle, nos produits, nos innovations et notre personnel nous ont valu de nombreux prix et distinctions. Grâce à la vigueur de nos souscriptions, nous avons accru notre part du marché. En outre, nos acquisitions nous ont permis d'accueillir de nouveaux clients et distributeurs. Nos employés et nos partenaires de distribution servent maintenant plus de 8,7 millions de clients répartis dans 15 pays et territoires. Le portefeuille de produits financiers de la Financière Manuvie est constitué de produits d'assurance-vie, de régimes de retraite, de fonds communs de placement, de rentes et de régimes d'assurance collective.

Nous figurons parmi les sociétés d'assurance-vie les plus rentables en Amérique du Nord. Manuvie a été la première société d'assurance-vie canadienne à enregistrer un bénéfice de 1,5 milliard de dollars. Nos objectifs financiers à moyen terme sont d'obtenir un taux de rendement des capitaux propres de 16 pour 100 et d'accroître notre bénéfice par action de 15 pour 100 par année. La performance financière de Manuvie lui a permis d'attirer des actionnaires solides et diversifiés et d'obtenir de la part des agences de notation des notes qui sont parmi les plus élevées de son secteur d'activité.

**[www.manuvie.com](http://www.manuvie.com)**

La Déclaration de contribution à la collectivité de 2003 de la Société Financière Manuvie peut être consultée et téléchargée à partir de notre site Web à l'adresse [www.manuvie.com](http://www.manuvie.com).

Pour recevoir une version imprimée du présent rapport, veuillez communiquer avec nous :

**Société Financière Manuvie**

Service des communications de l'entreprise  
200 Bloor Street East  
North Tower 2  
Toronto (Ontario)  
Canada M4W 1E5

Télécopieur : (416) 926-5410

Courriel : [corporate\\_communications@manulife.com](mailto:corporate_communications@manulife.com)

Le nom Financière Manuvie et le logo qui l'accompagne sont des marques de service et de commerce déposées réservées à l'usage de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers et de ses sociétés affiliées, y compris la Société Financière Manuvie.

**Dons et commandites**

Toutes les demandes de dons d'entreprise ou de commandite à des organismes de bienfaisance doivent être présentées en ligne en utilisant notre formulaire de demande à l'adresse [www.manuvie.com/collectivite](http://www.manuvie.com/collectivite). Vous y trouverez également tous les renseignements sur les partenaires et projets appuyés par Manuvie, ainsi que les lignes directrices et les critères de sélection du programme de soutien de l'entreprise.