Financière Manuvie

Pour votre avenir[MC]

Déclaration de contribution à la collectivité 2009

SOCIÉTÉ FINANCIÈRE MANUVIE

Cette année, nous avons mis à jour l'énoncé de vision de la Financière Manuvie afin qu'il reflète l'expansion de nos services financiers, le développement des solutions que nous offrons à nos clients et l'ampleur de nos ambitions. Nos valeurs demeurent les mêmes.

Notre vision

Être la société de services financiers la plus professionnelle du monde en offrant des solutions solides, fiables, sûres et avant-gardistes qui aideront nos clients à prendre leurs décisions financières les plus importantes.

Nos valeurs

Professionnalisme
Valeur réelle pour nos clients
Intégrité
Solidité financière établie
Employeur de premier ordre

Solidité financière

La solidité financière est un facteur essentiel pour générer de nouvelles affaires, entretenir et étendre le réseau de distribution et soutenir l'expansion, les acquisitions et la croissance.

Au 31 décembre 2009, les fonds propres de la Financière Manuvie s'élevaient à 33,2 milliards de dollars canadiens, dont 27,4 milliards de dollars canadiens représentaient les capitaux propres attribuables aux porteurs d'actions ordinaires. Les notes accordées à La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers en matière de solidité et de capacité de règlement sont parmi les meilleures du secteur de l'assurance vie.

AGENCE DE NOTATION	NOTE
Standard and Poor's	AA+ (2e de 21 notes)
Moody's	Aa3 (4e de 21 notes)
Fitch Ratings	AA (3e de 21 notes)
Dominion Bond Rating Service	IC-1 (1re de 6 notes)
A.M. Best	A+ (2e de 15 notes)

La Financière Manuvie…

… est un chef de file des services financiers à l'échelle internationale qui fournit à ses clients des solutions de protection financière, de gestion de patrimoine et de gestion d'actif sur lesquelles ils peuvent compter au moment de prendre leurs décisions financières les plus importantes. Elle est présente dans 22 pays et territoires.

NOS PRODUITS

Depuis plus de 120 ans, nos clients et leurs familles ont recours aux solutions qu'offre Manuvie, une société solide, fiable, sûre et avant-gardiste. Aujourd'hui, notre réseau international d'employés, d'agents et de partenaires de distribution propose de l'assurance vie et maladie individuelle et collective, de l'assurance soins de longue durée, des régimes d'épargne-retraite et des rentes, des fonds communs de placement et des produits bancaires. Nous proposons également des services de gestion d'actif à nos clients institutionnels du monde entier ainsi que des solutions de réassurance, particulièrement dans les secteurs de la rétrocession vie et de la réassurance IARD.

Manuvie est actuellement la plus grande société ouverte d'assurance vie en Amérique du Nord et l'une des plus importantes du monde selon la capitalisation boursière. Elle exerce ses activités sous le nom de Manuvie au Canada et en Asie et principalement sous le nom de John Hancock aux États-Unis.

TABLE DES MATIÈRES

- Message du président et chef de la direction 1
- Notre optique en matière de dons 3
  - Contribution à l'essor des collectivités 4
  - La puissance du bénévolat mise à profit 13
  - Promotion de la santé et du mieux-être 17
- Engagement à l'égard de l'environnement 25
  - Notre politique environnementale 25
  - Réduction du volume de déchets 25
  - Conservation de l'énergie et réduction des émissions de CO_2 . . 26
  - Engagement des employés 28
  - Investissements durables 30
- Déontologie et gouvernance 32
  - Chef de file en matière de gouvernance 32
  - Engagement envers nos clients 34
  - Engagement envers nos employés 36
  - Financement d'entreprise 38
  - Soutien de l'activité économique locale 38
  - Services bancaires accessibles et imposition 41
  - Impôts et taxes de Manuvie au Canada 42
  - Réalisations commerciales primées 43
- Coordonnées . . . . . Plat verso

Message du président et chef de la direction

Malgré la volatilité et les perturbations économiques qui ont frappé le secteur mondial des services financiers en 2009, la Financière Manuvie est devenue encore plus solide. Au cours de la dernière année, elle a su affronter ces difficultés et demeurer fidèle à ses engagements envers ses clients, ses titulaires de contrats et les collectivités où elle exerce ses activités – comme elle le fait depuis plus de 120 ans.

Comme nous l'avons indiqué dans notre rapport annuel de 2009, nous avons pris des mesures importantes pour renforcer nos fonds propres, réduire notre sensibilité aux fluctuations des marchés des actions et stabiliser nos résultats. Je suis fier de pouvoir affirmer qu'en dépit de la récente crise économique mondiale, Manuvie demeure l'une des sociétés les plus solides et les mieux notées de notre secteur à l'échelle internationale.

Nos bons résultats nous permettent de faire de bonnes actions. Je suis particulièrement fier des employés de Manuvie qui ont continué de soutenir notre engagement social inébranlable pendant cette année qui a été particulièrement difficile dans de nombreuses régions du monde. Nous sommes fiers de notre apport aux collectivités et des importantes activités de bénévolat de nos employés, qui ont totalisé plus de 58 000 heures en 2009. Notre *Déclaration de contribution à la collectivité 2009* décrit notre appui direct aux collectivités où nous sommes présents, l'attention que nous accordons à l'environnement et notre engagement à observer des règles de conduite exemplaires.

Cette année, nous avons mis à jour l'énoncé de vision de la Financière Manuvie afin qu'il reflète l'expansion de nos services financiers, le développement des solutions que nous offrons à nos clients et l'ampleur de nos ambitions. Nos valeurs fondamentales sont demeurées les mêmes, mais notre vision consiste maintenant à « être la société de services financiers la plus professionnelle du monde en offrant des solutions solides, fiables, sûres et avant-gardistes qui aideront nos clients à prendre leurs décisions financières les plus importantes ».

Au moment où les économies du monde se remettent de la crise financière de 2008 et 2009, les sociétés solides et fiables comme Manuvie sont plus que jamais indispensables. Non seulement nous aidons nos clients à protéger leur avenir financier, nous comptons aussi parmi les plus importantes sources d'investissements à long terme dans nos économies régionales. Conscients de l'appui important que nos placements apportent à la reprise économique, environnementale et sociale en Amérique du Nord et dans le reste du monde, nous les gérons de manière responsable et durable.

Depuis sa fondation, Manuvie a connu la croissance et la prospérité en raison de son désir de mener plutôt que de suivre. J'espère que la présente déclaration vous convaincra de notre détermination à contribuer au progrès social – aujourd'hui et pour votre avenir.

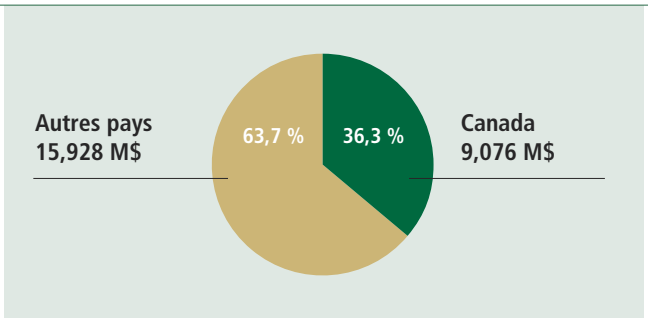
DONALD A. GULOIEN
Président et chef de la direction

Sûre

Le secteur des services financiers repose, sans doute plus que tout autre, sur la confiance. Manuvie aide ses clients et leurs familles à prendre leurs décisions financières les plus importantes. Depuis plus de 120 ans, elle est rigoureusement fidèle à ses engagements envers ses titulaires de contrats et ses clients. Nous savons combien la confiance est importante. Voilà pourquoi nous continuons de soutenir certains des organismes de bienfaisance les plus respectés et les mieux gérés du monde, dont la Croix-Rouge, Habitat pour l'humanité et Centraide.

Notre optique en matière de dons

Dans toute l'Amérique du Nord et l'Asie, nos clients font appel à Manuvie au moment de prendre certaines de leurs décisions financières les plus importantes. Nous sommes fiers des liens étroits que nous et notre important réseau d'excellents distributeurs entretenons avec les collectivités où nous sommes présents, et nous contribuons à leur évolution grâce aux moyens et au temps que nous leur consacrons.



En 2009, Manuvie a donné environ 25 millions de dollars à plus de 600 organismes sans but lucratif dans le monde.

Nos dons ont été attribués en fonction de trois objectifs prioritaires qui concordent avec nos objectifs commerciaux et reflètent notre volonté de changer les choses :

- **Contribuer à l'essor des collectivités** – Nous estimons que nos clients prospèrent quand les villes et les quartiers où ils vivent sont sûrs, actifs et sains. C'est pourquoi nous tenons à soutenir par nos dons les projets communautaires qui offrent à tous de meilleures possibilités de travailler, d'apprendre et de réussir.
- **Mettre à profit la puissance du bénévolat** – Notre engagement social se manifeste non seulement par nos dons en argent, mais aussi par le temps que nos employés, nos conseillers et nos clients consacrent au bénévolat. En travaillant directement auprès des collectivités où nous exerçons nos activités, nous contribuons à créer un monde meilleur – une heure à la fois.
- **Promouvoir la santé et le mieux-être** – Étant l'une des plus importantes sociétés d'assurance du monde, nous avons un intérêt direct dans la promotion de la santé et du mieux-être. Manuvie participe activement à la promotion de la santé et du mieux-être, non seulement pour ses clients mais aussi pour l'ensemble de la société.

En concentrant le temps, les efforts et les fonds déployés sur ces objectifs importants et interdépendants, nous avons pu optimiser les effets et la portée de notre stratégie de dons en 2009.

Manuvie contribue depuis longtemps à l'essor des collectivités où elle exerce ses activités, et elle encourage ses employés à s'impliquer à leur tour.

CONTRIBUER À L'ESSOR DES COLLECTIVITÉS

Manuvie contribue depuis longtemps à l'essor des collectivités où elle exerce ses activités, et elle encourage ses employés à s'impliquer à leur tour. D'une part, cette tradition consiste à maintenir le soutien que nous accordons à certains organismes de grande envergure qui sont bien établis, comme Centraide et Habitat pour l'humanité. D'autre part, il peut aussi s'agir d'aider des jeunes défavorisés à acquérir des compétences, d'éviter la fermeture d'une piscine publique ou de reconstruire des écoles endommagées par des séismes pour que les enfants puissent apprendre en toute sécurité.

« Je suis très fier de nos employés du Canada qui, grâce à leurs dons de 3,8 millions de dollars à Centraide en 2009, ont contribué à l'essor de la collectivité. »

– David Campbell, vice-président, Information et analyse, Placements, et président de la campagne Centraide au siège social de Manuvie en 2009

DONS DE 3,8 MILLIONS DE DOLLARS À CENTRAIDE

L'une des meilleures façons pour Manuvie de contribuer à l'essor des collectivités est de soutenir les efforts de Centraide. Nos campagnes Centraide annuelles sont entièrement dirigées par des employés bénévoles qui organisent des activités, recueillent les dons et incitent leurs collègues à participer. En 2009, les employés du Canada ont donné 3,8 millions de dollars (y compris les dons équivalents de la Société) à leurs collectivités dans le cadre de notre campagne Centraide menée au Canada.

EMPLOYÉS DE MANUVIE MIS À LA DISPOSITION DE CENTRAIDE

Chaque année, Manuvie donne à ses employés la possibilité de travailler directement au sein de Centraide et de contribuer de manière concrète à l'essor de la collectivité. Pendant 15 semaines à temps plein, ces employés contribuent par leur soutien, leurs services, leurs conseils et leur inspiration aux quelque 1 000 campagnes en milieu de travail de Centraide dans différentes villes canadiennes, dont Toronto, Kitchener-Waterloo et Halifax.

En 2009, l'employée parrainée pour travailler au sein de Centraide a été Tina Jorge, consultante en relations avec la clientèle, John Hancock Life Insurance, Toronto.

« J'ai sauté sur l'occasion de représenter Manuvie tout en soutenant une organisation qui vient en aide à un si grand nombre de personnes. Quand je suis arrivée à Centraide, je ne savais pas à quoi m'attendre, mais j'ai vite appris beaucoup de choses au sujet de l'organisation et des personnes qu'elle aide. Non seulement Centraide fait des collectes de fonds et s'efforce de répondre à certains besoins pressants, mais elle consacre un temps et des ressources considérables à l'étude des causes profondes des problèmes sociaux. Cette expérience m'a ouvert les yeux et m'a permis de travailler avec des gens qui partagent la même vision et qui s'efforcent d'apporter une contribution à la collectivité. »

Tina Jorge

Avant-gardiste

La croissance et la prospérité de Manuvie sont attribuables au fait qu'elle est un chef de file et ne se contente pas de rôles secondaires. Cet esprit d'avant-garde a entraîné la création de nombreux produits novateurs et nous a permis de prévoir longtemps à l'avance l'évolution des besoins de nos clients. Fidèle à cette philosophie, Manuvie est fière d'apporter son soutien au programme Sociétés réussies de l'Institut Canadien de Recherches Avancées. Ce programme inédit examine les effets des inégalités sociales sur la santé, le mieux-être et le développement humain, et aspire à rendre le monde meilleur.

« Notre association durable à Manuvie nous a permis de faire avancer nos connaissances et d'améliorer notre compréhension du monde. Manuvie étant une société d'avant-garde, elle nous a aidés à mener des recherches d'une portée immense qui ont changé notre perception des facteurs qui contribuent à la santé, à la richesse et aux autres facettes du mieux-être. »

– Chaviva Hosek, présidente et chef de la direction, Institut Canadien de Recherches Avancées

APPUI DE LONGUE DATE À L'INSTITUT CANADIEN DE RECHERCHES AVANCÉES (ICRA) POUR PRÉPARER UN AVENIR MEILLEUR

Aujourd'hui, presque tous s'entendent pour dire que les soins médicaux ne constituent pas l'élément le plus déterminant de la santé dans notre société. La situation socio-économique, le milieu social et l'accès à l'éducation sont des facteurs tout aussi importants que les médicaments ou les traitements. Pourtant, ce n'était pas du tout évident il y a 25 ans.

L'Institut Canadien de Recherches Avancées (ICRA) collabore à des projets de recherche avancée qui concernent la société à l'échelle mondiale. Le programme Santé des populations de l'ICRA, lancé en 1987 avec le soutien de Manuvie, est la première étude qui a permis de comprendre les facteurs qui influent sur la santé, la richesse et d'autres éléments du mieux-être que l'on considère aujourd'hui essentiels au succès de toute politique sur la santé.

Si le programme Santé des populations a permis de réaliser des progrès importants, c'est grâce au soutien que la Financière Manuvie a accordé dès le début à cette étude révolutionnaire de l'ICRA. Notre soutien de longue date a permis à des chercheurs visionnaires d'informer les décideurs et les institutions publiques et de changer le fondement même de la recherche sur la réussite collective dans notre pays et dans le monde entier.

« Au cours des 15 dernières années, nous avons donné 10 000 sacs à dos remplis de vêtements et de fournitures scolaires à des enfants défavorisés. Résultat? Au moins 10 000 sourires! »

– Janet Lanteigne, analyste des systèmes, Assurance individuelle

UNE RENTRÉE EN BEAUTÉ POUR TOUS LES ENFANTS

Le jour de la rentrée devrait être rempli d'excitation et de joie. Mais pour les enfants défavorisés, la rentrée peut être une cause de stress, d'anxiété et d'appréhension. Sans vêtements neufs, sans nouvelles chaussures et sans boîte à lunch toute neuve, ils se démarquent des autres et, soudain, leur pauvreté saute aux yeux. Le programme Send 'Em Off Smiling de Manuvie fournit à des enfants dans le besoin des sacs à dos contenant des nouveaux vêtements, des chaussures neuves et des fournitures scolaires. Quant aux employés de Manuvie, ils s'occupent à titre bénévole de remplir et de livrer les sacs à dos. Près de 10 000 sacs à dos ont été remis à des enfants de la région de Waterloo, en Ontario, depuis la création du programme il y a 15 ans.

AIDE AUX CANADIENS DÉFAVORISÉS À LA RECHERCHE D'UN EMPLOI

Nous estimons que toute personne mérite qu'on lui donne sa chance. En 2009, Manuvie a appuyé, grâce à son soutien financier et à l'aide de bénévoles, la boutique Dress Your Best, un organisme sans but lucratif qui change la vie de Canadiens défavorisés en leur fournissant des vêtements et des accessoires convenables pour passer des entrevues et travailler. Les employés de Manuvie ont fourni des heures de bénévolat et donné environ 5 000 vêtements.

« Le programme MLK Summer Scholars responsabilise les élèves et crée une nouvelle génération de travailleurs qualifiés et de gens socialement responsables. Les résultats sont évidents. À l'issue de ce programme, les jeunes possèdent les compétences et l'expérience dont ils ont besoin pour réussir leurs études et leur vie, et enrichir notre société. »

– Jim Boyle, président, John Hancock Financial Services

UN AVENIR PLUS PROMETTEUR POUR LES JEUNES DE BOSTON

Les emplois d'été sont un moyen d'améliorer la vie des élèves du secondaire et de fortifier les collectivités. C'est pourquoi John Hancock parraine le programme MLK (Martin Luther King Jr.) Summer Scholars, programme novateur offrant aux jeunes de Boston des emplois d'été de sept semaines. Ayant attiré 650 participants en 2009, nous croyons que MLK Summer Scholars est maintenant le programme d'emplois d'été d'entreprise le plus complet aux États-Unis.

Les élèves travaillent tout l'été, au sein de John Hancock ou de l'un des organismes sans but lucratif auxquels l'entreprise est associée, et leur emploi est financé par John Hancock. Chaque poste permet à l'adolescent d'acquérir une précieuse expérience pratique qui le prépare au monde du travail. En plus d'acquérir de l'expérience tout en étant rémunérés, les jeunes participent chaque semaine, au John Hancock Student Village de l'Université de Boston, à des ateliers portant sur diverses facettes de la vie professionnelle, dont les finances personnelles, les communications écrites, la préparation aux études collégiales, le leadership et la responsabilisation.

« L'an dernier, grâce à la construction de cinq habitations à laquelle Manuvie a contribué, des femmes vietnamiennes démunies et leurs familles ont maintenant un chez-soi. »

– David Wong, vice-président principal et responsable des activités en Malaisie, aux Philippines, en Thaïlande et au Vietnam

UN ABRI POUR LES PLUS DÉMUNIS

En leur donnant un abri, Manuvie a contribué à changer la vie de certains des habitants les plus pauvres de la ville de Haïphong, au Vietnam, en 2009. La contribution financière de la Société au programme Houses of Compassion a permis la construction de cinq habitations destinées aux membres les plus défavorisées de l'Union des femmes du Vietnam et à leurs familles.

MICROCRÉDIT ACCORDÉ POUR AIDER LES VICTIMES DU TSUNAMI

Des années après le tsunami qui a dévasté l'Asie du Sud-Est, la situation demeure passablement difficile dans toute la région et la reconstruction se poursuit. Manulife Indonesia a donné un coup de fouet aux efforts de reconstruction en créant un nouveau programme de microcrédit à Nanggroe Aceh Darussalam. Ce programme permet aux entrepreneurs en devenir d'emprunter de modestes capitaux pour mettre sur pied des entreprises viables, soutenir leurs familles et stimuler l'économie locale.

Ce programme novateur, qui durera trois ans, a déjà permis d'améliorer la situation financière de 250 entreprises locales. On espère que le programme deviendra autosuffisant, c'est-à-dire qu'il pourra continuer de financer l'économie locale sans devoir obtenir de nouveaux dons.

« Après qu'un violent séisme a endommagé deux écoles en Indonésie, Manuvie a offert son aide. Nous avons contribué aux travaux de rénovation pendant un mois, pour que les enfants puissent continuer d'apprendre dans un lieu sûr et confortable. »

– Adi Purnomo, président du conseil de surveillance de la fondation Manulife Care, PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia

LIEUX D'APPRENTISSAGE SÛRS POUR LES ENFANTS

Le 2 septembre 2009, un séisme d'une magnitude de 7,0 a secoué la province de Java occidentale, en Indonésie; il a fait au moins 79 victimes et plus de 210 000 sans-abri en plus d'endommager de nombreux édifices. Le tremblement de terre a entre autres endommagé deux écoles primaires, dans la ville de Sukabumi. Manuvie a contribué aux importants travaux de rénovation en finançant la réfection de l'intérieur et de l'extérieur des deux bâtiments pendant presque un mois. Grâce à l'aide de Manuvie, les élèves et les enseignants des deux écoles ont de nouveau accès à un endroit sûr et confortable, propice à l'apprentissage.

CONTRATS D'ASSURANCE ABORDABLES POUR LES FAMILLES DE RÉGIONS DÉFAVORISÉES

En 2009, Manuvie a lancé un projet de « microassurance » dans les régions rurales de Haïphong et de Tien Giang, au Vietnam, en collaboration avec un organisme sans but lucratif local. En général, les primes de ces contrats de microassurance sont d'environ 20 $ US par année et le capital assuré est d'à peu près 1 000 $ US. L'an dernier seulement, le projet a permis à près de 16 000 membres de l'Union des femmes du Vietnam de souscrire un contrat d'assurance. Ce programme novateur est le fruit d'une nouvelle conception de l'assurance qui permet d'atteindre les marchés ruraux émergents comme ceux du Vietnam.

PROMOTION DE L'EMPLOI DES IMMIGRANTS

Manuvie appuie le programme de mentorat du TRIEC (Toronto Region Immigrant Employment Council), qui favorise l'intégration des immigrants au marché de l'emploi. La prospérité future du Canada dépend en grande partie de la compétence et de la créativité des nouveaux arrivants. Fournissant des fonds et des mentors, Manuvie aide les immigrants qualifiés à se joindre à des réseaux professionnels et à poursuivre leur carrière.

Fiable

Pour nous, la fiabilité signifie d'être présents pour nos clients et leurs familles, maintenant et dans l'avenir. En exploitation depuis plus d'un siècle, Manuvie a démontré qu'on peut compter sur elle. Nos produits de protection assurent la tranquillité d'esprit des clients, qui peuvent compter sur nous pour respecter nos promesses. Cette fiabilité est le fondement même des liens que nous entretenons avec les nombreux organismes de bienfaisance auxquels nos employés font don de leur temps. Depuis plus de cinq ans, les employés de Manuvie offrent à titre gracieux leur temps, leurs compétences et leur détermination afin de donner à des familles à faible revenu un toit sûr et un avenir plus prometteur.

En 2009, 14 289 employés et partenaires de distribution de Manuvie ont consacré 58 277 heures à des activités de bénévolat. Nous évaluons ce don de temps à 2 190 617 $!

LA PUISSANCE DU BÉNÉVOLAT MISE À PROFIT

Le bénévolat des employés est la pierre angulaire des projets de soutien communautaire de Manuvie; il est essentiel à la réussite des efforts que nous déployons pour contribuer à l'essor des collectivités et promouvoir la santé et le mieux-être. Notre engagement se traduit non seulement par notre soutien financier, mais aussi par le temps et les efforts que nous investissons en tant que bénévoles. L'an dernier, 14 289 employés et partenaires de distribution de Manuvie ont consacré 58 277 heures à une multitude d'organismes de bienfaisance et de causes. Nous évaluons le temps ainsi donné à 2 190 617 $. Le don de temps de nos employés constitue une contribution précieuse qui permet de multiplier la puissance de nos dons d'entreprise.

Manuvie continue de privilégier les projets qui encouragent le bénévolat et d'appuyer ses employés dans leurs activités bénévoles. En mettant à profit le pouvoir humanitaire que représente le bénévolat, nous souhaitons aider à créer un meilleur avenir pour toutes les collectivités du monde où nos employés vivent et travaillent.

ENCOURAGEMENT DU BÉNÉVOLAT AU CANADA

Reconnaissant la grande valeur de chaque heure de bénévolat, Manuvie s'est associée à Bénévoles Canada, à TV Ontario et à GetInvolved.ca pour concevoir l'ambitieuse campagne « Power of the Hour », dont le but est d'encourager le bénévolat au Canada. Au lancement de la campagne qui avait pour objectif de comptabiliser 2 000 000 d'heures de bénévolat en 2010, Manuvie était l'une des 21 sociétés qui se sont engagées à contribuer ensemble 814 900 heures. Dans une série de messages télévisés, le président et chef de la direction de Manuvie, Donald Guloien, a présenté nos objectifs et invité les autres entreprises à participer au programme.

LE BÉNÉVOLAT DES EMPLOYÉS : UNE ACTIVITÉ PROFITABLE

En 2007, Manuvie a mené une étude dans le but de mesurer la valeur des activités de bénévolat de ses employés. Selon cette étude, les employés qui font du bénévolat sont **trois fois plus susceptibles de rester à long terme au service de la Société**.

De plus, les employés concernés acquièrent d'importantes qualités de meneurs et obtiennent généralement des cotes de rendement supérieures lors des évaluations annuelles!

Au moment de la publication de la présente déclaration, les Canadiens avaient fourni 3,3 millions d'heures dans le cadre de la campagne « Power of the Hour ».

« Depuis plus de cinq ans, les employés de Manuvie mettent leur temps, leurs bras et leur détermination à la disposition de familles à faible revenu dans les collectivités où nous exerçons nos activités afin de leur assurer un avenir plus prometteur. »

– Jean-François Courville, président et chef de la direction, Gestion des placements mondiaux MFC et parrain des projets Habitat pour l'humanité de Manuvie

DES BÉNÉVOLES POUR LE PROJET HABITAT POUR L'HUMANITÉ

Manuvie a renouvelé son appui de longue date au projet Habitat pour l'humanité en 2009. Des centaines de bénévoles ont participé au cours de l'été à la construction de maisons destinées à des familles à faible revenu dans toutes les régions du Canada.

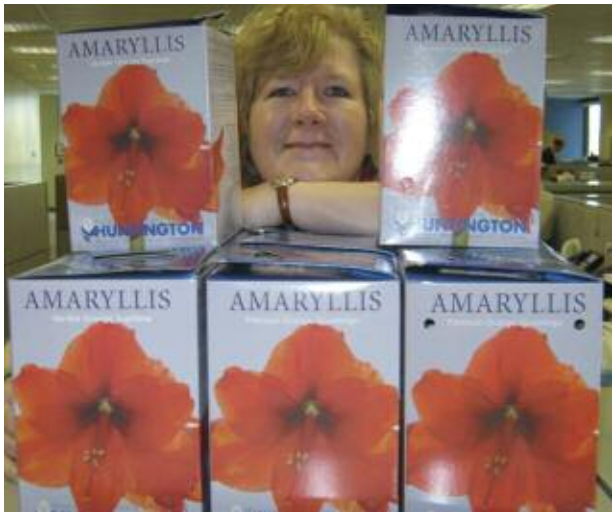
Parmi ces volontaires se trouvait Jean-François Courville, président et chef de la direction de Gestion des placements mondiaux MFC et vice-président directeur de la Financière Manuvie. « Quand j'ai quitté Montréal pour m'établir à Toronto il y a dix ans, j'ai été particulièrement frappé par le nombre de sans-abri ici. C'était effarant, dit M. Courville. C'est à ce moment-là que j'ai commencé à m'intéresser à la question du logement abordable, ce qui m'a ensuite amené à Habitat pour l'humanité. Participer au projet Habitat pour l'humanité allait de soi. L'émotion des gens qui reçoivent ces maisons est palpable, car ils sont conscients que ce coup de pouce les aidera à rompre le cycle de la pauvreté. Le changement est immédiat et, d'un point de vue tant rationnel qu'émotif, c'est une victoire totale. Alors, quand l'occasion de me joindre au conseil d'administration de cet organisme s'est présentée, je n'ai pas hésité. J'amène mes enfants voir la maison que j'ai aidé à bâtir. Le fait d'assister à la cérémonie de remise des clés permet vraiment, à mon avis, de créer un lien entre les bénévoles et les familles qui bénéficient du programme. »

L'ESPRIT DU BÉNÉVOLAT

Les employés de Manuvie contribuent à l'essor de toutes les collectivités où nous sommes présents en faisant don de leur temps au profit de diverses causes louables. Qu'il s'agisse d'aider des enfants à faire leurs devoirs, de marcher ou de rouler dans le but d'amasser des fonds pour une œuvre méritoire ou de contribuer généreusement à Centraide, le temps et les compétences que nous investissons dans ces programmes peuvent avoir une incidence déterminante sur leur réussite. Les employés de Manuvie ont joint leurs efforts à ceux de multiples organismes en 2009, notamment les suivants : Habitat pour l'humanité, Jeunes Entreprises, Centraide, Altruvest, L'Hôpital de Montréal pour enfants et la Fondation des maladies du cœur du Canada.

DONS D'ARGENT EN CONTREPARTIE DES DONS DE TEMPS

Le programme *Entraide* encourage le travail bénévole parmi nos employés en offrant des dons de 500 $ aux organismes de bienfaisance où ils effectuent au moins 25 heures de bénévolat pendant l'année. En 2009, Manuvie a donné plus de 85 000 $ dans le cadre du programme Entraide au nom de ses employés bénévoles. Voici le témoignage d'une de ces employés :



J'ai amassé 7 056 $ pour la Société Huntington du Canada au cours de la campagne annuelle des amaryllis. J'ai décidé de participer à cette campagne pour la première fois il y a quelques années, après avoir appris que mon père était atteint de la maladie de Huntington et qu'il allait en mourir. Si je participe aussi activement, c'est pour aider à trouver un traitement ou une cure. En raison des nombreuses heures que je consacre à la vente d'amaryllis, j'ai pu obtenir un don Entraide de 500 $ pour la Société Huntington.

***Heather Heick**, directrice de projets principale*
Gestion de patrimoine, Individuelle

« Nous sommes extrêmement fiers des 37 cadres qui, à titre de membres de leurs conseils d'administration, offrent gracieusement leur temps, leur vision et leur savoir à 54 organismes sans but lucratif avec lesquels nous entretenons des relations stratégiques. »

– Carol Fulp, vice-présidente principale, Communications liées à la marque et Relations avec la collectivité, John Hancock

DES CADRES QUI OFFRENT LEUR SAVOIR-FAIRE

Manuvie et ses employés sont conscients que les organismes de bienfaisance ont besoin de gens d'affaires spécialisés dans divers domaines (comptabilité, droit, marketing, collecte de fonds, etc.) pour les aider à exercer leurs activités. Par conséquent, bon nombre de nos employés en Amérique du Nord ont décidé de suivre des programmes de formation en vue de se joindre au conseil d'administration d'organismes sans but lucratif. John Hancock a mis sur pied le programme interne BoardLink, qui encourage les cadres et les dirigeants à faire partie du conseil d'administration d'organismes sans but lucratif de leur région. En 2009, 37 cadres supérieurs de John Hancock faisaient partie du conseil d'administration de 54 organismes sans but lucratif.

En contribuant à promouvoir la santé et le mieux-être, nous favorisons l'essor des collectivités.

PROMOTION DE LA SANTÉ ET DU MIEUX-ÊTRE

Étant l'une des plus importantes sociétés d'assurance vie du monde, Manuvie est vivement intéressée à promouvoir la santé et le mieux-être. Au cours de la dernière année, des milliers d'employés de Manuvie à l'échelle mondiale ont participé à des activités de marche, de vélo et de course au profit d'organismes de bienfaisance axés sur la santé. Des milliers encore ont pris la généreuse décision de relever leur manche pour donner du sang et ainsi contribuer à sauver des vies dans le monde entier. En outre, Manuvie a maintenu en 2009 son appui de longue date à de multiples programmes novateurs et établissements de soins de santé qui contribuent considérablement à la recherche sur la santé et le mieux-être.

« En accordant un soutien constant à la prévention des maladies cardiovasculaires, Manuvie aide les Canadiens à vivre plus longtemps et en meilleure santé. »

– Paul Rooney, président et chef de la direction, Manuvie Canada

TRAITEMENT ET PRÉVENTION DES MALADIES CARDIOVASCULAIRES

Les maladies cardiovasculaires figurent parmi les principales causes de décès au Canada. Les experts du Centre ÉPIC de Montréal s'efforcent de changer cet état de fait. Le Centre ÉPIC fait partie de l'Institut de cardiologie de Montréal et constitue le plus important centre de médecine préventive au Canada. Le soutien financier de Manuvie aide les experts du centre dans leur tâche extrêmement ambitieuse et importante : prévenir les maladies cardiovasculaires et faciliter la réadaptation des personnes qui en sont atteintes.

NOUVEAU SOUFFLE POUR LES GREFFES DU CŒUR EN ONTARIO

Peter Munk Cardiac Centre

Chaque année, de nombreux Canadiens atteints de maladies coronariennes meurent pendant qu'ils attendent une greffe du cœur. Les cœurs mécaniques peuvent soutenir un cœur déficient pendant des mois, voire des années, jusqu'à ce que celui-ci recommence à fonctionner normalement ou jusqu'à ce que le cœur d'un donneur puisse être greffé. Le Peter Munk Cardiac Centre de l'Hôpital général de Toronto, qui héberge le plus vaste programme de cardiologie au Canada, a bénéficié d'un précieux don de Manuvie pour son programme de cœur mécanique en 2009. Ce don aide le centre à poursuivre ses travaux; il est l'un des rares centres en Amérique du Nord dont les compétences et les ressources peuvent influer sur le traitement de l'insuffisance cardiaque à l'aide de cœurs artificiels et de transplantations cardiaques.

PROMOTION DU MIEUX-ÊTRE PAR L'INTERMÉDIAIRE DE LA *BOSTON ATHLETIC ASSOCIATION*

En 2009, John Hancock a été pour une 24e année le principal commanditaire du célèbre marathon de Boston. Le soutien financier continu que nous offrons à la Boston Athletic Association, qui dirige la course depuis 1897, assure la stabilité du plus ancien marathon annuel de la planète. On estime à plus de 100 millions de dollars américains les retombées économiques directes et indirectes du marathon de 2009 sur la région métropolitaine de Boston. Afin d'optimiser son incidence sur la collectivité, John Hancock a également fait don de dossards individuels à des organismes sans but lucratif. Nous sommes extrêmement fiers de souligner qu'en 2009 seulement, les coureurs portant ces dossards ont recueilli 3,7 millions de dollars américains au profit de diverses causes louables. En outre, 98 employés de John Hancock et de Manuvie ont participé au marathon et recueilli 176 000 $ US pour des organismes sans but lucratif. Finalement, 500 autres employés étaient présents à titre de bénévoles tout au long du parcours de 42,1 km.

FERMETURE ÉVITÉE D'UNE PISCINE DANS UN QUARTIER VULNÉRABLE

La piscine de l'école Jarvis Collegiate (située dans un quartier vulnérable à proximité du siège social de Manuvie) était l'une des treize piscines de Toronto qui devaient être vidées à la fin de 2009. La fermeture de la piscine aurait privé des milliers d'habitants du quartier d'une importante installation récréative. Manuvie, en collaboration avec le club Kiwanis de Toronto et le YMCA, a contribué à éviter la fermeture en offrant un financement essentiel.

La commissaire scolaire Sheila Ward a déclaré ceci au *Toronto Star* en septembre 2009 au sujet du projet : « C'est un formidable exemple de collaboration! Cette initiative permettra à des gens qui en ont grandement besoin de continuer de bénéficier d'installations récréatives. »

PRÉVENTION DE LA PROPAGATION DE LA GRIPPE H1N1

La pandémie de grippe H1N1 a été l'une des plus graves menaces mondiales à la santé publique en 2009. Afin d'aider à endiguer la propagation de cette maladie possiblement mortelle, Manuvie a fait don de 105 000 masques médicaux dans des écoles et des bureaux des services sanitaires à Taïwan et en Thaïlande.

À Taïwan, le directeur général de Manuvie, Mark O'Dell, et une équipe de cadres supérieurs sont allés livrer en personne quelque 100 000 masques à des enseignants et des élèves reconnaissants. À Bangkok, Manuvie a donné 5 000 masques aux bureaux des services sanitaires, qui les ont ensuite distribués parmi des personnes pauvres présentant des symptômes de la grippe, dans le but d'éviter la propagation du virus.

AIDE AUX FAMILLES DES PERSONNES SOUFFRANT DE LA MALADIE D'ALZHEIMER

À l'heure actuelle, plus de 70 000 Britanno-Colombiens souffrent des effets dévastateurs de la maladie d'Alzheimer ou d'une démence connexe. On oublie souvent les proches de ces 70 000 personnes malades, qui les aiment et les soignent. Le don de Manuvie à la Société Alzheimer de la Colombie-Britannique a contribué au financement d'un important programme d'information et de soutien visant à réduire le stress et l'anxiété qu'éprouvent ces aidants au quotidien. Ce programme est composé d'ateliers gratuits au cours desquels on offre aux aidants des renseignements, du soutien et des stratégies qui les aident à composer avec la détresse émotionnelle que cette terrible maladie peut causer.

« La maladie d'Alzheimer a des effets dévastateurs non seulement pour les malades mais aussi pour ceux qui prennent soin d'eux. Manuvie est fière d'appuyer ce programme qui aide à réduire le stress et l'anxiété qu'éprouvent les aidants au quotidien. »

– Kathy Lockwood, vice-présidente principale, Ressources humaines, et marraine de la marche Walk for Memories de Manuvie

Le Council of Social Service de Hong Kong a nommé Manuvie Caring Company pour la huitième année de suite en 2009.

AIDE AUX ENFANTS AYANT DES DIFFICULTÉS D'APPRENTISSAGE

En 2009, nous avons célébré le 10e anniversaire de la création du Manulife Centre for Children with Specific Learning Disabilities de l'Université polytechnique de Hong Kong. Ce centre a pour mission d'aider les enfants ayant certaines difficultés d'apprentissage (p. ex., dyslexie, hyperactivité et déficit de l'attention) et de donner aux parents des outils qui leur permettent d'aider leurs enfants à réaliser leur potentiel.

Au cours de la dernière décennie, le centre a tenu plus de 300 séminaires et ateliers auxquels 5 000 élèves et parents ont assisté.

LE DON DE LA VIE

Le don de sang est sans doute le don qui permet de sauver le plus de vies. En 2009, les employés de la division Asie de Manuvie ont poursuivi la tradition en donnant de leur sang pour aider les autres. Des collectes de sang ont été organisées dans diverses régions en 2009, notamment au Japon, en Malaisie, à Singapour et en Chine. À Hong Kong seulement, plus de 640 employés, conseillers financiers et clients de Manuvie ont fait la file pour avoir l'occasion de relever leur manche et faire don de leur sang. Rain Yee, du service de Soutien aux agences de Manuvie, a vaincu sa crainte des aiguilles et donné du sang pour la première fois. « Je suis très content d'avoir participé; c'est très gratifiant de savoir que ma contribution pourrait aider à sauver une vie. »

Manuvie s'est vue décerner le titre de Caring Company par le Council of Social Service de Hong Kong pour la huitième année d'affilée en 2009.

Prix communautaire Dominic D'Alessandro

Le Prix communautaire Dominic D'Alessandro a été décerné en 2009 à **Dave Muir**.

Ce prix souligne les réalisations d'un employé dont l'activité bénévole dépasse toute attente.

Les candidats sont proposés par leurs collègues et doivent faire preuve d'une volonté d'aider, de leadership et de dévouement exceptionnels. Le lauréat est sélectionné par un comité mondial d'experts en relations avec la collectivité de Manuvie.

Dave Muir, qui occupe le poste de directeur de projets principal, Services informatiques, à Waterloo en Ontario, a contribué sans relâche à l'essor de sa collectivité. En plus de soutenir de multiples organismes de bienfaisance par des collectes de fonds, du bénévolat et son simple leadership, il a grandement contribué au succès du HopeSpring Cancer Support Centre de Waterloo au cours des 15 dernières années. Félicitations, M. Muir, pour ce prix bien mérité.

Auparavant appelé « Prix de civisme du programme Élites de la Compagnie », ce prix décerné annuellement a été renommé en 2009 en l'honneur de Dominic D'Alessandro, qui a occupé le poste de président et chef de la direction de Manuvie de janvier 1994 à mai 2009.

Ayant été un modèle tout au long de sa carrière, M. D'Alessandro était réputé pour ses nombreuses contributions à la collectivité et pour avoir insufflé à Manuvie une conscience sociale exemplaire.

Manuvie a obtenu le prix Sing Tao Excellent Services Brand pour une troisième année de suite en 2009. Ce prix est décerné aux entreprises dont la marque est particulièrement populaire auprès des personnes soucieuses de leur style de vie et souligne l'importance d'offrir un excellent service.

PRIX ET DISTINCTIONS – APPORT À LA COLLECTIVITÉ

Manuvie reçoit de nombreux prix et distinctions chaque année. Nous vous présentons ci-après certains des prix qui ont été décernés à Manuvie pendant l'année 2009 pour son apport à la collectivité. La liste complète des prix et distinctions se trouve à l'adresse www.manuvie.com.

HONG KONG

Manuvie obtient le titre de Caring Company pour la huitième année consécutive

Pour la huitième année d'affilée, Manuvie s'est vue décerner le titre de Caring Company par le Council of Social Service de Hong Kong en 2009 en raison de son engagement inébranlable à aider la collectivité.

BOSTON

John Hancock a reçu le prestigieux prix Horizons for Homeless Children

John Hancock a été félicitée pour son engagement indéfectible depuis de nombreuses années envers le programme Horizons for Homeless Children.

KITCHENER-WATERLOO

Manuvie a obtenu le premier prix Corporate Spirit décerné par Centraide

Manuvie a été lauréate du premier prix Corporate Spirit à être décerné par l'organisme Centraide de la région de Kitchener-Waterloo. Ce nouveau prix a été créé en vue d'honorer « une entreprise qui démontre un engagement exceptionnel envers Centraide et collabore avec l'organisme notamment en lui accordant régulièrement des dons, en parrainant des activités, en offrant le soutien de ses employés et en menant des campagnes de leaders ».

KITCHENER-WATERLOO

Manuvie a remporté le prix Volunteer Impact de 2009

Lors d'un souper animé par le Volunteer Action Centre, Manuvie a reçu le prix Volunteer Impact, pour les efforts exceptionnels que ses employés déploient chaque année dans le cadre de la Randonnée Manuvie pour le cœur.

TORONTO

Manuvie a reçu un prix de communication relativement à son programme de bénévolat

Manuvie a obtenu le premier prix de communication dans le cadre du concours Inspire de 2009, parrainé par la League of American Communications Professionals (LACP). La campagne qui a été primée avait pour objectif de sensibiliser les employés aux programmes de bénévolat de Manuvie.

Solide

La solidité de Manuvie, dont témoignent notre fort degré de capitalisation, nos notes financières et le rendement de nos placements, donne à nos titulaires de contrats l'assurance que nous serons présents pour eux et leurs familles dans l'avenir. Pour célébrer le 10e anniversaire de la transformation de Manuvie en société ouverte, nous nous sommes engagés à faire planter 75 000 arbres à l'échelle mondiale – soit un arbre pour chacun de nos employés, agents et retraités. Symboles de notre solidité, ces arbres se développeront en même temps que nos clients, leurs familles et notre Société pendant des générations.

Engagement à l'égard de l'environnement

L'engagement de Manuvie à l'égard de l'environnement cadre avec la conduite responsable et avant-gardiste de ses affaires. Manuvie est fière d'exercer ses activités mondiales de manière conforme aux normes écologiques les plus strictes. Qu'il s'agisse de réduire le volume des déchets, de conserver l'énergie ou de planter des milliers d'arbres, toutes nos actions témoignent du respect que nous avons pour la planète et de notre intérêt pour le bien-être des générations futures.

Nous sommes conscients de notre obligation de protéger et de préserver les ressources de la planète et nous exerçons nos activités en conséquence.

NOTRE POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

La Financière Manuvie s'est engagée à exercer toutes ses activités de façon à préserver la qualité de l'environnement.

Manuvie s'engage à :

- promouvoir la responsabilité environnementale et la conservation de l'environnement auprès de tous les employés;
- communiquer aux employés concernés la politique et les lignes directrices pertinentes afin qu'elles soient incorporées dans les pratiques commerciales;
- veiller à ce que les procédures d'analyse et de gestion des risques de la Société tiennent compte des questions environnementales;
- se conformer aux lois et règlements environnementaux applicables et, dans la mesure du possible, à maintenir un contact avec les autorités gouvernementales et les membres de notre secteur d'activité afin d'établir et de promouvoir des objectifs environnementaux réalisables;
- maintenir des procédures qui assureront la mise en application efficace de sa politique environnementale.

RÉDUCTION DU VOLUME DE DÉCHETS

Manuvie met en œuvre depuis des années des programmes de réduction du volume de déchets et elle continue d'encourager ses employés à préserver et à recycler les ressources. Nous croyons que chacun de nos employés peut apporter sa contribution et que tous leurs petits gestes mis ensemble peuvent être grandement profitables pour la société.

Manuvie demeure fidèle à cet engagement en fournissant à ses employés des renseignements et des outils qui leur permettent de réduire chaque jour l'empreinte environnementale de l'entreprise. Nous encourageons activement nos employés à réduire l'utilisation de documents imprimés et à trouver des moyens plus respectueux de l'environnement de stocker et de distribuer les documents, ce qui nous aide à réduire nos frais d'achat de papier, de stockage de documents et d'électricité. Ces mesures ont été très efficaces et nous ont permis de diminuer notre consommation de ressources et d'énergie. Au cours de la dernière année, notre bureau de Hong Kong a réduit à lui seul notre consommation de papier de 2,2 millions de feuilles, surpassant ainsi notre objectif de 300 %.

Nos employés adoptent ces programmes avec enthousiasme et continuent de se montrer vivement intéressés à nous aider à exercer nos activités d'une manière plus respectueuse de l'environnement. Certains ont même pris le temps de nous proposer certaines façons de protéger l'environnement. Par exemple, c'est à l'initiative des employés que nous avons entrepris de doter tous nos bureaux à l'échelle mondiale d'outils technologiques plus conviviaux, dans le but de rendre les vidéoconférences plus efficaces et de réduire les déplacements. En outre, nos services immobiliers ont pour pratique habituelle de donner les équipements de bureau désuets au programme Habitat pour l'humanité, au lieu de les envoyer au dépotoir.

De plus, Manuvie offre des comptes sans papier grâce auxquels les titulaires peuvent recevoir chaque mois leur relevé et des mises à jour en ligne. Depuis plusieurs années déjà, la plupart de nos employés reçoivent leurs bulletins de paie et d'avantages sociaux par voie électronique. Ce ne sont là que quelques exemples de ce que nous faisons pour réduire le volume de nos déchets et exercer nos activités de manière plus respectueuse de l'environnement.

En 2009, Manuvie a recyclé 58,2 % de ses déchets (selon le poids) et ainsi évité d'envoyer au dépotoir près de 8 750 tonnes métriques de déchets de bureau – principalement du papier, de l'aluminium, du métal et du verre.

En 2009, les propriétés forestières de Manuvie ont contribué à réduire considérablement les émissions d'équivalents CO_2 découlant de nos activités commerciales.

CONSERVATION DE L'ÉNERGIE ET RÉDUCTION DES ÉMISSIONS D'ÉQUIVALENTS CO_2

Comme nous détenons et exploitons la plupart des immeubles où travaillent nos employés, nous sommes en mesure de gérer et de réduire les émissions de carbone que nous produisons dans le cadre de nos activités quotidiennes. Notre groupe immobilier s'efforce depuis plus de 25 ans de rendre ces immeubles, et ceux que nous louons à d'autres locataires, aussi éconergétiques et durables que possible. Nous nous fixons des objectifs annuels quant à l'amélioration de l'efficacité énergétique de nos immeubles et nous sommes fiers de pouvoir affirmer que, grâce à des améliorations constantes et à nos programmes de rénovation, nous avons atteint nos ambitieux objectifs chaque année.

De plus, nous examinons régulièrement le rendement énergétique de tous les immeubles que nous possédons et gérons, ce qui nous permet de contrôler et d'améliorer notre efficacité énergétique et nos économies d'énergie. Nous avons également investi des sommes importantes dans des systèmes d'automatisation qui améliorent constamment l'efficacité de nos immeubles.

EXCELLENCE SOUTENUE

Dans l'ensemble, les efforts déployés ont permis de réduire notre consommation d'énergie, ce qui s'est traduit par une diminution de près de 6 500 tonnes métriques de nos émissions d'équivalents CO_2 en 2009, soit une réduction de 4,1 % par rapport aux niveaux de 2008.

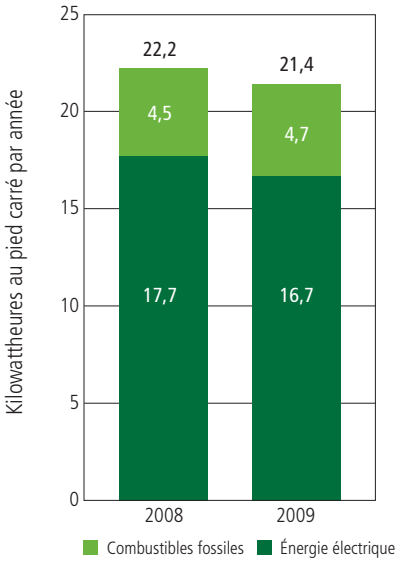
Manuvie a également réduit de 9,9 % sa consommation d'eau, qui est passée de 82,1 litres au pied carré en 2008 à 74,0 litres au pied carré en 2009. Nous sommes extrêmement fiers de l'effet favorable de ces programmes et nous demeurons déterminés à continuer d'améliorer notre efficacité énergétique dans l'avenir.

Tirant parti de notre excellente gestion de l'énergie depuis de nombreuses années, nous avons encore amélioré notre efficacité énergétique globale en 2009. La consommation d'énergie de notre portefeuille d'immeubles à bureaux, qui compte 18,2 millions de pieds carrés, a diminué de 3,6 %, passant de 22,2 kilowattheures au pied carré en 2008 à 21,4 kilowattheures au pied carré en 2009.

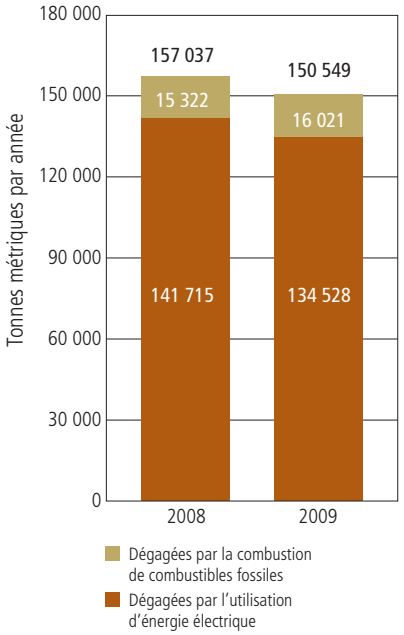
L'EFFICACITÉ EN CHIFFRES

Données sur les immeubles que possède et gère la Société

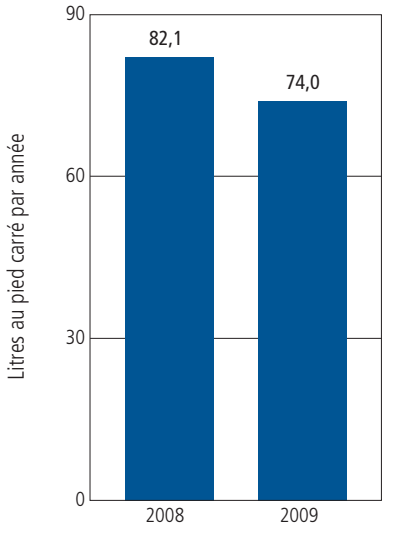
Consommation spécifique d'énergie



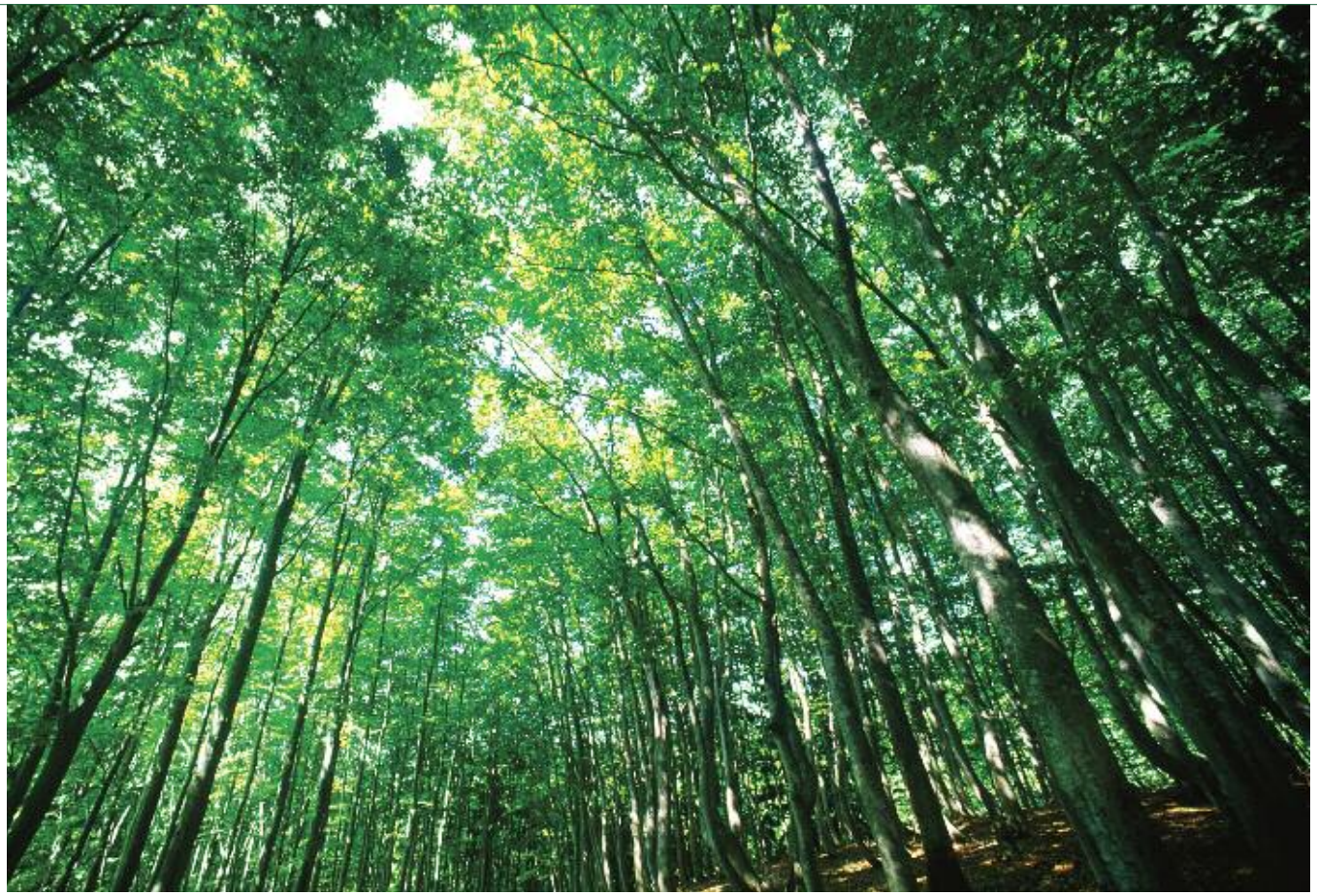
Émissions d'équivalents CO_2



Consommation spécifique d'eau



Nous sommes fiers de la croissance que symbolisent ces arbres et nous espérons qu'ils contribueront à la préservation de cet habitat.



PLANTATION DE 75 000 ARBRES

Pour célébrer le 10e anniversaire de la transformation de Manuvie en société ouverte, nous nous sommes engagés à planter 75 000 arbres à l'échelle mondiale – soit un arbre pour chacun de nos employés, agents et retraités. La première étape de ce projet a été annoncée en janvier 2009 : il s'agit du don de 35 000 arbres par John Hancock au projet 2010 Kirtland's Warbler Habitat Creation de l'organisme American Forests dans la région de la forêt Huron-Manistee au Michigan.

« John Hancock et la Financière Manuvie entretiennent depuis longtemps des liens avec l'État du Michigan. En fait, la Financière Manuvie a établi le siège de ses activités américaines au Michigan en 1903; c'est pourquoi nous tenons à appuyer cet État qui a joué un rôle très important dans l'histoire de notre entreprise, a déclaré Jim Gallagher, vice-président directeur, John Hancock. Nous sommes fiers de la croissance que symbolisent ces arbres et nous espérons qu'ils contribueront à la préservation de cet habitat. »

En 2009, Manuvie a réduit ses émissions d'équivalents CO_2 découlant du transport aérien de 22,1 % par rapport à 2008.

ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

Nous croyons que tous les employés peuvent participer à notre effort écologique – au travail et dans leurs activités personnelles. Manuvie leur rappelle et leur permet régulièrement de tenir compte de l'incidence que leurs actions peuvent avoir sur l'environnement. Voici quelques exemples d'activités dans lesquelles nos employés s'investissent pour contribuer à nos efforts visant à protéger l'environnement et à assurer sa pérennité.

EMPLOYÉS INCITÉS À RESPECTER L'ENVIRONNEMENT

Manuvie donne des conseils et des stratégies à ses employés pour les inciter à réduire leur empreinte environnementale, tant au travail que dans leurs activités personnelles. Notre équipe responsable de l'approvisionnement a établi des pratiques d'approvisionnement écologique afin d'assurer que nos demandes de soumissions standard exigent de nos fournisseurs qu'ils respectent des responsabilités et des critères d'ordre environnemental.

Nous avons adopté des lignes directrices inspirées du programme Choix environnemental (PCE) au Canada et des recommandations de l'Environmental Protection Agency aux États-Unis régissant le processus de sélection de nos photocopieurs, télécopieurs et autre matériel de bureau. Nous avons aussi mis en place une formule de tarification qui incite nos unités à utiliser des produits faits de papier certifié par le Forest Stewardship Council.

Nous invitons les employés à réfléchir avant d'imprimer des documents et à modifier l'organisation du travail de manière à éliminer ou à réduire le recours aux imprimés. Les employés savent en outre que nous avons adopté le programme Ecoffice Way de notre partenaire commercial, Corporate Express, et décidé d'utiliser des produits respectueux de l'environnement, du papier recyclé, des articles compostables pour les salles de pause et d'autres fournitures de bureau recyclées et écologiques.

En ce qui a trait aux voyages d'affaires, nous demandons aux employés d'envisager dans la mesure du possible d'autres solutions, comme les vidéoconférences et les webconférences. En outre, nous avons obtenu des tarifs réduits pour la location de voitures hybrides, quand les déplacements sont inévitables.

« Manuvie démontre son esprit civique en permettant à ses employés de participer à des activités bénévoles, souvent pendant les heures de travail, et en consacrant des ressources, sous forme notamment de formation, à ces activités. »

– Shibani Altenstad, directrice, Services de vérification

EXCURSION EN CANOË POUR PROTÉGER UN BASSIN-VERSANT AU CANADA

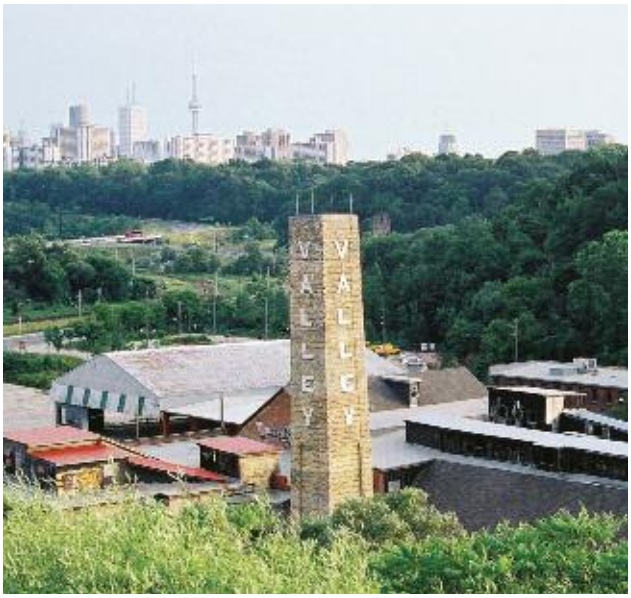
Une fois l'an, l'Office de protection de la nature de Toronto et de la région offre la possibilité de faire une excursion en canoë sur la rivière Don. Cette rivière se trouve au cœur de la plus grande région urbaine du Canada. En mai 2009, trois équipes de volontaires de Manuvie ont pagayé sur la Don en vue d'amasser des fonds destinés à la régénération de son bassin-versant. Manuvie a également commandité un segment de l'excursion. Cet événement annuel souligne l'importance des cours d'eau sains à Toronto et dans les régions environnantes et contribue à la protection et à la régénération de cette grande rivière.

HOMMAGE À LA NATURE SUR LE SITE DU PROJET BRICK WORKS D'EVERGREEN

Situé au cœur de Toronto, le projet Brick Works d'Evergreen, premier centre de découverte environnementale de grande envergure au Canada, est le point central canadien du développement urbain durable. Chaque année, des employés de Manuvie à Toronto participent bénévolement à la réalisation de cet ambitieux projet.

Sur ce site, qui appartenait autrefois à la société Don Valley Brick Works, se trouvait une carrière profonde de 300 pieds. Au cours des dernières années, cette carrière, d'où étaient extraits de la glaise et du sable servant à la fabrication de briques, a été transformée en un site de randonnée où l'on trouve des sentiers, des étangs et un refuge faunique. On a aussi transformé les immeubles du site en pavillons, salles d'exposition et bureaux.

Les employés de Manuvie ont contribué bénévolement à diverses tâches, notamment des travaux de peinture, du jardinage, l'aménagement intérieur des nouvelles installations, le ramassage des détritus et l'établissement d'une nouvelle salle destinée aux bénévoles. Alex MacDonald, vice-président directeur, Placements, Canada, et parrain de ce projet à Manuvie, est aussi membre du comité qui s'occupe de recueillir les fonds nécessaires pour mener à terme ce projet unique et novateur.



« Pendant la journée que nous avons passée au site Brick Works d'Evergreen, nous avons travaillé dur mais nous étions heureux d'unir nos efforts pour le bien de l'environnement. »

– Mitch Manella, vérificateur principal

Manuvie est fière de participer à des projets qui permettront de générer suffisamment d'énergie renouvelable pour alimenter des dizaines de milliers de foyers au Canada.

INVESTISSEMENTS DURABLES

Nos investissements servent non seulement à assurer à nos clients un avenir financier solide, mais ils peuvent aussi être bénéfiques pour l'environnement. Au moyen d'investissements durables dans des sources d'énergie renouvelables, d'une sage gestion de nos terrains forestiers ainsi que de nombreux programmes d'action bénévole conçus pour aider l'environnement, Manuvie participe à la protection des collectivités et habitats fragiles de la planète.

SOUTIEN DE L'ÉNERGIE RENOUVELABLE

Manuvie est reconnue comme un chef de file en matière d'apport et de structuration de financement dans le secteur de l'énergie renouvelable au Canada et aux États-Unis. Ses groupes de travail spécialisés dans ces projets, à Toronto et à Boston, ont acquis une expérience solide dans le domaine de l'énergie durable, ayant fait des placements dans toutes les technologies permettant de produire de l'énergie renouvelable, soit l'éolien, l'hydroélectricité, la géothermie, la biomasse, l'énergie solaire, les gaz d'enfouissement et la valorisation énergétique des déchets.

En 2009, nous avons investi au total 650 millions de dollars dans des projets d'énergie renouvelable, ce qui constitue une augmentation considérable par rapport aux 477 millions de dollars investis en 2008. En plus d'investir directement dans ce secteur, nous avons aussi organisé le financement d'autres projets l'an dernier, à hauteur de 345 millions de dollars. Depuis la mise sur pied d'équipes spécialisées dans ce domaine, Manuvie a investi en tout dans des projets d'énergie renouvelable et d'efficacité énergétique plus de 3,4 milliards de dollars et a organisé le financement de projets totalisant plus de 1,5 milliard de dollars.

Nous avons notamment investi dans les projets suivants au Canada l'an dernier :

- un projet de parc éolien de 51 mégawatts à Dalhousie Mountain, près de New Glasgow en Nouvelle-Écosse;
- le projet de parcs éoliens Harrow produisant au total 40 mégawatts à Essex County au sud de Windsor, en Ontario;
- le projet de parc éolien de Dokie, de 144 mégawatts, près de Chetwynd en Colombie-Britannique.

Ces projets généreront suffisamment d'énergie propre renouvelable pour alimenter des dizaines de milliers de foyers au Canada. Nous sommes fiers du rôle que nous jouons à titre d'important fournisseur de financement à l'industrie de l'énergie renouvelable.

Au cours de la dernière année, notre équipe de Boston a investi dans des contrats passés entre le gouvernement fédéral américain et des entreprises qui fournissent et installent des systèmes de chauffage, d'éclairage, de ventilation et de génération d'énergie dans les plus vieux édifices de l'État. Le programme d'investissement dans le domaine de l'économie d'énergie, mis en place par John Hancock en 2000, a permis de réaliser d'importantes économies grâce à la réduction de la consommation énergétique.

PROTECTION DE NOS ACTIFS FORESTIERS

À l'échelle mondiale, le Hancock Timber Resource Group, filiale de Manuvie, est la plus importante société de gestion de placements forestiers destinés aux investisseurs institutionnels et privés. Ayant adopté une démarche rigoureuse en matière d'exploitation forestière, nous avons pour objectif de gérer et de protéger nos actifs forestiers de façon à préserver et à augmenter leur valeur sur les plans économique, communautaire et environnemental, ainsi qu'à faire valoir leur importance comme ressources naturelles.

Les terrains forestiers exploitables que nous gérons à l'échelle mondiale sont certifiés par des tiers indépendants, selon des normes de référence reconnues de l'industrie, notamment le Forest Stewardship Council, la Sustainable Forestry Initiative et l'Australian Forestry Standard. Ils sont soumis à des vérifications visant à assurer à toutes les parties prenantes leur gestion responsable et durable et la recherche constante de pratiques de gestion améliorées.

Notre Société unit depuis longtemps ses efforts à ceux des collectivités, des États et des groupes voués à la conservation pour protéger l'environnement. En 2009, la superficie des terrains protégés par notre programme Sensitive Lands, visant à protéger les terres qui ont une importance environnementale et qui font parfois partie des grandes acquisitions forestières, a dépassé les 400 000 acres à l'échelle de la planète. Ces opérations, qui ont contribué à sauvegarder l'environnement, tiennent également compte de considérations commerciales et de nos clients.

Hancock Timber a récemment vendu un terrain de 13 350 acres situé dans le marais Dragon Run en Virginie à l'organisme The Nature Conservancy, qui a établi une servitude de conservation sur ce territoire. La servitude, la plus étendue jamais établie en Virginie, s'applique à une superficie à peu près équivalente à celle de l'île de Manhattan, dans l'un des secteurs les plus sensibles de la région de la baie de Chesapeake. Par suite de cette transaction, le programme Sensitive Lands de Hancock Timber protège maintenant de nombreux sites menacés qui, réunis, couvriraient environ la superficie de la ville de Toronto.

Nous travaillons en outre activement au reboisement de nos terrains forestiers exploitables; en 2009, nous avons planté environ 48,7 millions de semis sur 101 000 acres. Lorsque nous plantons de nouveaux arbres, non seulement nous bonifions nos investissements en foresterie, mais nous contribuons également à la réduction des émissions de gaz à effet de serre dans le monde.

GESTION DE NOS ACTIFS AGRICOLES

Le Hancock Agricultural Investment Group (HAIG), autre filiale de Manuvie qui gère un actif de 1,2 milliard de dollars américains, est l'un des plus importants gestionnaires institutionnels de terres agricoles du monde. Ses actifs sont situés aux États-Unis, en Australie et au Canada. Selon le HAIG, la gestion des terres agricoles selon des pratiques respectueuses de l'environnement est compatible avec la création et la préservation d'un placement de valeur pour ses clients. Nous adoptons de nouveaux moyens technologiques et adaptons nos pratiques de gestion de manière à réduire l'empreinte environnementale de nos activités. Par exemple, nous utilisons des instruments de mesure de l'humidité des sols afin de jauger plus efficacement les besoins en eau des vergers et des vignobles. En outre, au lieu de brûler les branches coupées lors de la taille des arbres et des vignes, nous les déchiquetons pour en faire un paillis qui se décompose en nutriments et enrichit le sol.

Déontologie et gouvernance

À Manuvie, nous savons que la déontologie et la bonne gouvernance sont essentielles à notre réussite à long terme et à la protection des intérêts de nos nombreux employés et partenaires. Manuvie est une entreprise renommée pour exercer ses activités avec équité et intégrité, tout en offrant des avantages réels à ses clients. Tous nos employés, où qu'ils travaillent dans le monde, sont tenus de respecter notre Code de déontologie et d'éthique.

CHEF DE FILE EN MATIÈRE DE GOUVERNANCE

Notre engagement constant à l'égard de la gouvernance émane d'abord du conseil d'administration, qui supervise la gestion des affaires de la Société. Tous les membres du conseil d'administration (à l'exception du président et chef de la direction, Donald Guloien) sont indépendants de la direction. En outre, une partie de chaque réunion du conseil et de ses comités se tient à huis clos, en l'absence de membres de la direction.

Le rôle prépondérant que nous jouons en matière de gouvernance est bien établi depuis longtemps. En fait, Manuvie se classe constamment aux premiers échelons dans le sondage sur la gouvernance effectué annuellement par le quotidien *The Globe and Mail* et dont les résultats sont publiés sous le titre « Board Games ». Depuis la première édition de ce sondage il y a huit ans, Manuvie a occupé quatre fois la première place au classement général.

Nous sommes ravis que les pratiques de gouvernance que Manuvie applique depuis longtemps continuent d'attirer les éloges de nombreux organismes influents.

Nous vous invitons à prendre connaissance de notre programme de gouvernance en explorant le volet de notre site Web consacré à ce sujet, à l'adresse www.manuvie.com/gouvernance; vous y trouverez notamment un lien vous permettant d'accéder à notre dernière circulaire de sollicitation de procurations.

GESTION DU RISQUE

Manuvie gère le risque selon une optique rigoureuse qui s'étend à l'ensemble de l'entreprise. En gérant le risque, nous avons pour objectif d'optimiser de manière stratégique la prise de risques et la gestion du risque afin de soutenir la progression à long terme des revenus, du bénéfice et des fonds propres. Nous cherchons à réaliser cet objectif en misant sur des occasions d'affaires qui concordent avec la philosophie de prise de risques de la Société, son appétit pour le risque et ses attentes en matière de rendement, en relevant, mesurant et surveillant tous les risques courus et en exécutant des programmes de contrôle et de réduction du risque.

Notre cadre de gestion du risque établit des politiques et des normes de pratique relativement à la gouvernance, à la définition, à l'évaluation, au suivi, au contrôle et à la réduction des risques.

GOUVERNANCE DES RISQUES

Le conseil d'administration surveille la mise en œuvre par la direction des systèmes appropriés visant à définir et à gérer les principaux risques liés aux activités de la Société et examine périodiquement et approuve notre politique de gestion des risques, notre philosophie de prise de risques et notre appétit général pour le risque. Le comité de vérification et de gestion des risques (« CVGR ») du conseil d'administration a notamment pour rôle de soutenir le conseil dans sa fonction de surveillance de l'efficacité des pratiques de gestion du risque et de contrôle de la conformité de Manuvie. En réponse à l'évolution de l'environnement en matière de risque, le conseil d'administration et le CVGR ont accru l'attention portée à la supervision des risques, et ont l'intention de continuer à augmenter leurs efforts en la matière.

Le conseil d'administration a scindé les fonctions de vérification et de gestion des risques du CVGR en créant un comité de gestion des risques distinct au sein du conseil. Le nouveau comité de gestion des risques est chargé de soutenir le conseil dans sa fonction de surveillance de la gestion des principaux risques par la Société.

Le comité de révision et d'éthique du conseil supervise les activités et les risques liés aux conflits d'intérêts, à la confidentialité de l'information, aux plaintes des clients et aux opérations entre parties liées, tandis que le comité de rémunération et de dotation en personnel cadre du conseil supervise la stratégie, les politiques et les principaux programmes en matière de ressources humaines à l'échelle mondiale, et les risques qui s'y rapportent.

Le chef de la direction relève directement du conseil d'administration à l'égard de toutes les activités de prise de risques et de gestion du risque, et il est appuyé par le chef de la gestion des risques de même que par le comité directeur de gestion du risque (« CDGR »). La direction de chaque secteur de la Société est responsable des risques associés à ses activités. Le directeur général de chaque unité administrative est tenu de s'assurer que ses stratégies d'affaires sont fidèles à la philosophie de prise de risques et à l'appétit de la Société pour le risque.

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Manuvie est une société réputée pour offrir des produits et services financiers de premier ordre selon des méthodes qui lui méritent la confiance de ses clients, de ses employés et de ses représentants. Ces méthodes consistent notamment à préserver la confidentialité de tous les renseignements personnels qui nous sont confiés.

Manuvie a adopté des Principes généraux de protection des renseignements personnels, qui dictent notre façon de recueillir, d'utiliser, de conserver et de divulguer les renseignements personnels. Nous recueillons des renseignements personnels conformément aux lois applicables et d'une manière fidèle à l'éthique, afin de pouvoir offrir nos produits et services et exercer nos activités. Nous ne recueillons que les renseignements nécessaires, directement ou indirectement, pour exercer ces fonctions. Nous protégeons les renseignements personnels par des mécanismes de sécurité appropriés à leur nature, afin qu'aucune personne non autorisée n'y ait accès, ne les communique ni ne les utilise.

Vous pouvez consulter les Principes généraux de protection des renseignements personnels sur le site www.manuvie.com.

ENGAGEMENT ENVERS NOS CLIENTS

Depuis plus de 120 ans, des millions de familles dans le monde entier comptent sur la présence de Manuvie dans l'avenir. Nous tenons nos promesses et respectons nos engagements financiers à long terme.

Puisque nous formons aujourd'hui l'une des plus importantes et des plus solides sociétés d'assurance vie du monde, notre capacité à respecter nos engagements envers nos clients est demeurée intacte pendant les bouleversements économiques de 2009. Notre solidité financière, nos pratiques de gestion prudente du risque, nos activités diversifiées et notre portefeuille de placements de grande qualité nous permettent de demeurer en mesure de remplir ces engagements aujourd'hui et dans l'avenir.

SOLIDITÉ FINANCIÈRE

Aujourd'hui, probablement plus que jamais, la solidité financière revêt une importance capitale dans les décisions de nos clients. Les familles comme les entreprises doivent avoir la certitude que l'institution financière qu'elles ont choisie pourra respecter ses engagements le moment venu. Forte de ses 120 années d'expérience, Manuvie a la solidité et la stabilité financières nécessaires pour assurer la tranquillité d'esprit de ses millions de clients.

Au 31 décembre 2009, les notes de solidité et de stabilité financières attribuées à la Financière Manuvie étaient parmi les plus élevées dans tout le secteur de l'assurance. En effet, nos principales filiales en exploitation ont obtenu des notes remarquables de nombreuses agences de notation, dont A.M. Best (A+), Fitch Ratings (AA), Moody's Investor Service (Aa3) et Standard & Poor's (AA+).

Manuvie mène des activités variées en offrant un large éventail de produits financiers aussi bien sur les marchés des pays développés que sur ceux des pays en voie de développement.

GESTION PRUDENTE DU RISQUE

Manuvie a défini un cadre rigoureux de gestion des risques, qu'elle applique à l'échelle mondiale. Elle peut donc mesurer, contrôler et gérer intelligemment toutes les activités impliquant la prise de risques. Ainsi, chaque produit offert sur un marché donné doit respecter des normes strictes en matière de gestion du risque fixées pour l'ensemble de la Société. Standard & Poor's a décerné à Manuvie la note « Strong » (solide) pour ce qui est de la gestion des risques d'entreprise, note attribuée à seulement 12 % des assureurs nord-américains évalués.

SOLIDITÉ DES FONDS PROPRES

Comme nous disposons d'une assise financière stable, nous sommes en mesure d'obtenir des notes de crédit élevées, de profiter d'occasions nouvelles et de respecter nos engagements envers nos titulaires de contrats. Malgré la volatilité soutenue des marchés des actions mondiaux, nos fonds propres consolidés sont demeurés stables et se chiffraient à 33,2 milliards de dollars au 31 décembre 2009. Notre stratégie est de maintenir des fonds propres importants, afin de bénéficier de la souplesse nécessaire pour pouvoir réagir aux risques et profiter des bonnes occasions depuis une position de force.

ACTIVITÉS DIVERSIFIÉES

Manuvie mène des activités variées en offrant un large éventail de produits financiers aussi bien sur les marchés des pays développés que sur ceux des pays en voie de développement. Elle répond aux besoins de ses clients grâce à une combinaison de produits et services adaptés aux besoins des consommateurs des diverses économies où ils sont offerts. La diversité de nos activités, sur le plan géographique et au niveau des produits et des réseaux de distribution, contribue grandement à la solidité financière de l'entreprise.

PORTEFEUILLE DE PLACEMENTS DE GRANDE QUALITÉ

La qualité du portefeuille de placements d'une société est très révélatrice de sa solidité financière. À Manuvie, notre philosophie de placement repose sur une démarche ascendante qui consiste à répartir l'actif en fonction des besoins associés à nos obligations sous-jacentes. Notre portefeuille ne renferme pas uniquement des placements à revenu fixe, mais également divers actifs qui procurent des rendements supérieurs tout en réduisant les risques pour nos partenaires. Nous appliquons cette démarche disciplinée dans tous les segments du marché et nous ne tentons pas d'obtenir des rendements plus élevés en investissant dans le segment le plus risqué du marché des titres à revenu fixe. Cette philosophie de placement nous a permis de constituer un portefeuille diversifié, composé de placements de grande qualité.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez le site www.manuvie.com.

Manuvie doit sa réussite à un groupe de personnes particulièrement compétentes et déterminées – ses employés.

ENGAGEMENT ENVERS NOS EMPLOYÉS

Manuvie doit sa réussite à un groupe de personnes particulièrement compétentes et déterminées – ses employés.

Comme l'indiquent nos valeurs fondamentales, nous jugeons important d'être un employeur de premier ordre en soutenant nos employés et en leur donnant les moyens nécessaires pour réaliser leur plein potentiel. Le large soutien offert aux employés se manifeste entre autres par des occasions d'apprentissage novatrices, du soutien financier destiné à la formation continue, des programmes de reconnaissance et une multitude de services, dont des séances de formation sur le domaine financier et des ateliers de perfectionnement professionnel.

Manuvie assure à ses employés du monde entier un milieu de travail sûr et accessible. Nous sommes favorables à la diversité et nous offrons de vastes possibilités d'avancement professionnel au sein de notre organisation.

L'appui que nous accordons à nos employés se traduit par de nombreux avantages :

- des occasions de faire preuve d'initiative et de s'engager dans des projets et des activités qui pourraient avoir une incidence directe sur les résultats futurs de la Société;
- l'engagement de la Société à appliquer des normes d'emploi exemptes de préjugés, et de recruter et garder des employés issus de milieux divers qui reflètent les nombreux marchés et les collectivités du monde où elle exerce ses activités;
- la chance de relever des défis stimulants au sein d'une unité administrative précise ou d'étoffer leurs compétences dans divers secteurs d'une multinationale;
- la diversité géographique de Manuvie, qui est active dans 22 pays et territoires.

SANTÉ ET MIEUX-ÊTRE DE NOS EMPLOYÉS

Manuvie tient à la santé et au mieux-être de ses employés, et elle l'a clairement démontré en mettant en œuvre des programmes dynamiques de promotion de la santé et de prévention des blessures. Nous organisons pour les employés des séances de formation en groupe et divers événements, des séances d'évaluation ergonomique, des foires sur la santé et le Défi santé. Des conférences midi sont aussi données en milieu de travail et par Internet; elles portent sur divers sujets, dont la gestion du stress, l'éducation des enfants, la prévention du diabète, l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, la nutrition et l'immunisation annuelle contre la grippe.

« Pour attirer et garder les employés les meilleurs et les plus compétents, la Financière Manuvie investit dans le perfectionnement de son personnel et récompense le rendement supérieur. Le professionnalisme et le talent de nos employés, voilà ce qui fait la réussite de Manuvie. »

– Kelly Glass, vice-présidente, Gestion mondiale du talent, Ressources humaines, Services généraux

« À Manuvie, nous voulons soutenir nos employés et leur donner les moyens nécessaires pour réaliser leur plein potentiel. »

– Diane M. Bean, vice-présidente directrice, Communications générales et Ressources humaines

Les employés permanents de Manuvie au Canada qui travaillent à temps plein ou à temps partiel peuvent participer au programme international d'actionnariat, qui permet de profiter directement du succès global de la Société, ainsi qu'à un REER collectif et à un régime de retraite. De plus, dans le cadre du programme de rémunération au rendement, les employés à temps plein et à temps partiel ont la possibilité de toucher un boni annuel.

En outre, au Canada, des planificateurs financiers qualifiés offrent leurs services au personnel, sur place et sans frais. Les employés ont également accès à un programme d'aide à la formation qui leur permet d'obtenir le remboursement de la totalité des droits d'inscription à des cours approuvés liés à l'emploi. Enfin, ils peuvent compter sur des services de garde d'urgence ou de durée prolongée grâce au partenariat que Manuvie a établi avec un chef de file en matière de soins aux enfants, des programmes de soins destinés aux personnes âgées et le programme de covoiturage Smart Commute.

Des associations d'employés appuyées par Manuvie se sont formées dans de nombreux bureaux; leur objectif est de promouvoir la camaraderie entre les employés par la planification et l'organisation d'activités sociales, culturelles et récréatives.

MANUVIE FIGURE PARMI LES MEILLEURS EMPLOYEURS POUR LES NÉO-CANADIENS

Pour la deuxième année de suite, Manuvie a été désignée comme l'un des meilleurs employeurs pour les néo-Canadiens. Le concours national, organisé par les rédacteurs du palmarès *Canada's Top 100 Employers* en collaboration avec les fondations Maytree et J.W. McConnell Family, souligne les efforts des employeurs qui proposent des programmes et des projets uniques visant à aider les néo-Canadiens à intégrer le marché du travail.

Les meilleurs employeurs pour les nouveaux arrivants
2009 COMMANDITAIRES: LES FONDATIONS MAYTREE ET McCONNELL

DONNÉES SUR LES EFFECTIFS

Manuvie est un employeur d'envergure mondiale établi dans plus de 20 pays et territoires. Au 31 décembre 2009, les effectifs étaient répartis comme suit à l'échelle mondiale :

Emplois au Canada			
Province	Temps plein	Temps partiel	Total
Colombie-Britannique	162	4	166
Alberta	379	18	397
Saskatchewan	60	2	62
Manitoba	43	1	44
Ontario	8 188	357	8 545
Québec	686	58	744
Nouvelle-Écosse	690	20	710
Terre-Neuve-et-Labrador	2	–	2
Île-du-Prince-Édouard	1	–	1
Total – Canada	10 211	460	10 671

Emplois à l'étranger			
Emplacement	Temps plein	Temps partiel	Total
États-Unis	5 337	144	5 481
Asie (sauf le Japon et l'Inde)	6 122	76	6 198
Japon	1 136	154	1 290
Autre*	209	17	226
Total – Extérieur du Canada	12 804	391	13 195

* Caraïbes, Europe, Amérique latine et Inde

Effectifs mondiaux	23 015	851	23 866

Financement d'entreprise – Canada

SOUTIEN DE L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE LOCALE

Manuvie investit depuis longtemps dans les économies où elle exerce ses activités. Nos investissements soutenus dans ces économies favorisent leur croissance à long terme et jouent un rôle essentiel en période de reprise. Ils seront particulièrement importants lorsque les gouvernements mettront fin aux mesures de relance économique qu'ils ont mises en place en 2008, 2009 et 2010.

Manuvie est partenaire de longue date des entreprises canadiennes et, pour les aider à poursuivre leur expansion, elle met à leur disposition les ressources financières dont elles ont besoin pour atteindre leurs objectifs de croissance. La Société offre du financement aux entreprises du Canada sous diverses formes, mais elle leur octroie principalement du financement hypothécaire.

Manuvie offre des prêts hypothécaires commerciaux par l'intermédiaire d'un réseau de huit succursales au Canada. Ses clients sont des propriétaires ou des promoteurs immobiliers affichant un dossier solide et des revenus stables. La tarification des prêts hypothécaires commerciaux tient compte de l'emplacement, des qualités physiques de l'immeuble, de la durabilité des revenus de location et des tendances du marché pour le type de propriété visé.

En 2009, des nouveaux prêts totalisant 751 millions de dollars et des renouvellements totalisant 416 millions de dollars ont été consentis à 164 clients. Ces prêts variaient entre 0,1 million de dollars et 185,0 millions de dollars, et le prêt moyen s'établissait à 7,1 millions de dollars. Les prêts hypothécaires ont été consentis conformément aux politiques de la Société, en particulier la politique de crédit hypothécaire et les lignes directrices en matière de créances hypothécaires.

PLACEMENTS PRIVÉS

En plus d'offrir des prêts hypothécaires, Manuvie participe à des opérations de placement privé. La plupart de ces opérations consistent en des placements en titres à revenu fixe émis par des sociétés et des institutions canadiennes de moyenne ou de grande taille. Ces placements sont effectués dans différents secteurs, notamment la titrisation, les finances, le secteur public, l'industrie manufacturière et les services publics. En 2009, les engagements approuvés ont totalisé 740 millions de dollars et ont été pris dans 8 secteurs d'activité auprès de 26 emprunteurs. Le montant de ces placements variait entre 2 millions de dollars et 75 millions de dollars. Tous les placements privés sont effectués conformément aux lignes directrices en matière de placements de Manuvie; ils sont de plus approuvés par le comité du crédit approprié ou, dans certains cas, par des membres de la haute direction dûment autorisés.

PLACEMENTS PAR SOUSCRIPTIONS PRIVÉES ET FINANCEMENT MEZZANINE

Manuvie contribue également à la croissance des entreprises d'une autre façon très importante – elle finance, par voie de souscriptions privées et de financement mezzanine, des entreprises canadiennes et américaines œuvrant dans de nombreux secteurs d'activité. Manuvie investit dans des sociétés affichant avec constance de bons résultats d'exploitation et des données fondamentales saines. En 2009, les nouveaux engagements dans ce secteur se sont chiffrés à 133 millions de dollars au total, répartis entre 5 entreprises clientes. Ces prêts variaient entre 5 millions de dollars et 53 millions de dollars, et le prêt moyen s'établissait à 22 millions de dollars. Les nouveaux placements par souscriptions privées et financement mezzanine sont approuvés conformément aux lignes directrices en matière de placements de Manuvie.

Financement autorisé en 2009

(en milliers de dollars canadiens)	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	–	–	439	653	1 426	26 632	134 686	163 836
Alberta	–	–	242	–	2 954	38 992	287 005	329 193
Saskatchewan	–	–	457	869	–	3 000	–	4 326
Manitoba	–	–	200	409	–	1 443	31 500	33 552
Ontario	–	153	1 367	4 295	11 746	125 231	1 035 922	1 178 714
Québec	–	–	533	1 561	560	6 983	252 414	262 051
Nouveau-Brunswick	–	–	–	315	–	–	18 375	18 690
Nouvelle-Écosse	–	–	–	487	719	2 259	117 980	121 445
Île-du-Prince-Édouard	–	–	–	–	1 431	–	44 750	46 181
Terre-Neuve-et-Labrador	–	–	–	–	–	–	–	–
Yukon	–	–	–	–	–	–	–	–
Territoires du Nord-Ouest	–	–	–	–	–	–	–	–
Nunavut	–	–	–	–	–	–	–	–
Total – Canada	–	153 $	3 238 $	8 589 $	18 836 $	204 540 $	1 922 632 $	2 157 988 $
Total – É.-U.	–	–	–	–	–	27 214 $	2 877 606 $	2 904 820 $
Total – Asie	–	–	–	–	–	–	–	–
Total	–	153 $	3 238 $	8 589 $	18 836 $	231 754 $	4 800 238 $	5 062 808 $

Nombre de clients bénéficiaires d'un financement en 2009

	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	–	–	3	2	2	13	5	25
Alberta	–	–	2	–	4	18	16	40
Saskatchewan	–	–	3	3	–	1	–	7
Manitoba	–	–	1	1	–	1	2	5
Ontario	–	2	10	12	17	52	38	131
Québec	–	–	4	5	1	3	6	19
Nouveau-Brunswick	–	–	–	1	–	–	1	2
Nouvelle-Écosse	–	–	–	1	1	1	3	6
Île-du-Prince-Édouard	–	–	–	–	2	–	3	5
Terre-Neuve-et-Labrador	–	–	–	–	–	–	–	–
Yukon	–	–	–	–	–	–	–	–
Territoires du Nord-Ouest	–	–	–	–	–	–	–	–
Nunavut	–	–	–	–	–	–	–	–
Total – Canada	–	2	23	25	27	89	74	240
Total – É.-U.	–	–	–	–	–	6	67	73
Total – Asie	–	–	–	–	–	–	–	–
Total	**–**	**2**	**23**	**25**	**27**	**95**	**141**	**313**

Ce modèle de service novateur constitue selon nous « Des services bancaires, tels qu'ils devraient être[MD] ».

SERVICES BANCAIRES ACCESSIBLES ET IMPOSITION

Première banque à charte canadienne à offrir ses produits et services par l'intermédiaire de conseillers financiers indépendants, la Banque Manuvie du Canada a été une pionnière de ce mode de distribution des services bancaires. Elle offre des produits hypothécaires ainsi que des produits de prêt et de dépôt novateurs partout au pays par l'intermédiaire d'un réseau de plus de 10 000 conseillers financiers. En joignant leurs efforts, les conseillers et la Banque Manuvie aident les clients à intégrer des solutions bancaires de choix à leur planification financière globale.

En plus d'être associée à l'un des plus vastes réseaux de conseillers financiers au pays, la Banque Manuvie a une équipe grandissante de conseillers en services bancaires qui viennent en aide à ses clients et partenaires de distribution partout au Canada. Elle compte plus de 170 conseillers qui se déplacent ainsi pour aller rencontrer les clients à leur domicile ou à tout autre endroit qui leur convient.

Grâce au nouveau système de demande d'ouverture de compte mis à la disposition des conseillers, il est maintenant plus simple et plus rapide d'obtenir bon nombre de produits de dépôt et de prêt de la Banque Manuvie. Ces produits assortis de taux d'intérêt concurrentiels et de frais peu élevés sont conçus pour être abordables et populaires auprès de la clientèle canadienne.

Manuvie un

Le produit vedette de la Banque, le compte Manuvie Un, permet aux clients de prendre en main leurs affaires bancaires et d'effectuer facilement leurs opérations quotidiennes par Internet ou par téléphone. Grâce à une campagne de publicité efficace, plus de 210 000 Canadiens ont visité le site Web de Manuvie Un et ont découvert combien ils pourraient économiser en n'utilisant qu'un seul compte bancaire pour leurs emprunts et leurs dépenses.

La Banque poursuit l'expansion de ses deux centres de service à la clientèle établis dans les villes de Waterloo en Ontario et de Halifax en Nouvelle-Écosse. Si l'un des deux centres devait interrompre ses activités, l'autre pourrait ainsi prendre la relève, sans que rien n'y paraisse. Au Canada, les clients peuvent joindre un représentant du Service à la clientèle entre 8 h et 20 h, peu importe le fuseau horaire. En outre, un système interactif de reconnaissance vocale, accessible 24 heures sur 24, leur permet d'obtenir de l'information sur leurs comptes et d'effectuer des opérations, notamment le paiement de factures et des virements de fonds. Cette combinaison d'outils en libre-service et de solutions bancaires assistées est offerte partout au Canada, dans les deux langues officielles.

La Banque Manuvie est membre du réseau THE EXCHANGE[MD], qui compte plus de 2 300 guichets automatiques au Canada et permet de faire des dépôts et des retraits sans payer de frais d'appoint.

Grâce au réseau de conseillers financiers indépendants de la Banque Manuvie, à ses conseillers en services bancaires et à ses ressources technologiques de pointe, les clients peuvent accéder aux produits de la Banque pratiquement en tout temps et n'importe où au Canada. Ce modèle de service novateur constitue selon nous « Des services bancaires, tels qu'ils *devraient* être[MD] ».

IMPÔTS ET TAXES DE MANUVIE AU CANADA

En 2009, les impôts et taxes payés ou à payer par Manuvie à tous les paliers de gouvernement au Canada se sont élevés à 472 millions de dollars. Ces sommes sont réparties comme suit : 57 millions de dollars en impôts sur les bénéfices, 120 millions de dollars en impôts sur le capital et 295 millions de dollars en taxes diverses.

Le tableau suivant présente les impôts fédéraux et provinciaux sur les bénéfices et sur le capital payés ou à payer au Canada en 2009.

IMPÔTS PAYÉS OU À PAYER AU CANADA

Exercice terminé le 31 décembre 2009

(en milliers de dollars)	Impôts sur les bénéfices	Impôts sur le capital
Impôts fédéraux	34 367 $	86 911 $
Impôts provinciaux et territoriaux		
Colombie-Britannique	355	–
Alberta	85	–
Saskatchewan	67	1
Manitoba	103	300
Ontario	20 862	25 231
Québec	231	6 793
Nouveau-Brunswick	51	–
Nouvelle-Écosse	739	1 231
Île-du-Prince-Édouard	5	–
Terre-Neuve-et-Labrador	33	–
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	19	–
Total des impôts provinciaux et territoriaux	22 550 $	33 556 $
Total	56 917 $	120 467 $

Nota : Les montants des impôts sur les bénéfices sont approximatifs et ont été calculés selon les données disponibles en date du 31 décembre 2009 pour l'exercice terminé à cette date.

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 qui s'ajoutent à ses charges d'exploitation, notamment les impôts fonciers, les taxes d'affaires, les taxes sur les primes, les charges sociales, les taxes à la consommation et les impôts sur le revenu de placement.

Nous vous présentons ci-dessous certains des prix qui ont été décernés à Manuvie pendant l'année 2009 à l'égard de ses réalisations commerciales. La liste complète des prix et distinctions se trouve à l'adresse www.manuvie.com.

RÉALISATIONS COMMERCIALES PRIMÉES

JAPON

Le Manulife Japan Growth Fund a obtenu le prix Lipper du meilleur fonds sur 10 ans en 2009

À la cérémonie des prix Lipper Fund qui s'est tenue à Hong Kong, le MGF Japanese Growth Fund a été reconnu pour la quatrième fois comme le meilleur fonds sur 10 ans au chapitre des actions de sociétés japonaises à grande capitalisation. Les prix Lipper ont pour but d'honorer les fonds qui obtiennent d'excellents et constants rendements corrigés du risque.

INDONÉSIE

Manulife Asset Management Indonesia a remporté un prestigieux prix dans le secteur des placements

Lors de la remise des prix Investment Performance de 2009, le magazine *Asian Investor* a attribué à Manulife Asset Management Indonesia la mention « Best Indonesia Onshore Investment House of the Year ». Ce prix récompense les réalisations des meilleurs experts en placements et sociétés de gestion d'actif de toute l'Asie.

TORONTO

Manuvie a reçu deux médailles d'argent aux Canadian Investment Awards

Investissements Manuvie a reçu deux médailles d'argent lors du 15e gala annuel des Canadian Investment Awards. Dans la catégorie des meilleurs services technologiques, elle a été récompensée pour ses capacités au chapitre des opérations en ligne, et le Fonds à revenu stratégique Manuvie a remporté un prix dans la catégorie des fonds de titres à revenu fixe mondiaux. Les Canadian Investment Awards ont pour but de primer les produits de placement d'avant-garde et les sociétés qui se distinguent par leur recherche constante de l'excellence dans le secteur des services financiers au Canada.

THAÏLANDE

Manulife Thailand a obtenu le prestigieux prix du premier ministre

Sélectionnée parmi des concurrents de plus grande taille et mieux établis, Manulife Thailand a reçu du gouvernement thaïlandais l'une des plus hautes distinctions officielles en 2009, un prix du premier ministre, pour son travail dans le secteur de l'assurance.

TORONTO

L'Exploitation, Gestion de patrimoine, Individuelle, de Manuvie a obtenu la certification de niveau Or de l'Institut national de la qualité

L'Exploitation de la Gestion de patrimoine, Individuelle, de Manuvie a reçu de l'Institut national de la qualité un prix pour ses réalisations exceptionnelles en matière de qualité, lors de la 25e cérémonie de remise des prix de l'INQ.

NEW YORK

Les secteurs des rentes et des fonds de placement de John Hancock ont reçu des prix lors de la remise des American Business Awards

Le secteur des rentes de John Hancock a obtenu un prix pour sa trousse de souscription « Advisor of Choice », et le secteur des fonds de placement a été primé dans la catégorie de la meilleure équipe de création lors de la remise des American Business Awards, qui soulignent les excellentes réalisations commerciales aux États-Unis.

HONG KONG

Manuvie a été nommée la meilleure société pour son excellence en matière de planification financière pour la troisième année de suite

Cette distinction prestigieuse a été décernée à Manuvie par l'Institute of Financial Planners of Hong Kong pour une troisième année d'affilée. Les lauréats doivent démontrer leur excellente compréhension des objectifs financiers des clients et de leur degré de tolérance du risque ainsi que leur aptitude à offrir des conseils judicieux en matière de planification financière.

BOSTON

Le secteur des régimes de retraite de John Hancock a raflé 18 prix pour son excellence en matière de communications

La qualité de l'ensemble des travaux du secteur des régimes de retraite de John Hancock en matière de communications a été récompensée par la League of American Communications Professionals, qui lui a remis cinq médailles de platine, sept d'or, quatre d'argent et deux de bronze. Ces prix visaient tout particulièrement des projets de communications s'adressant à des participants à des régimes de retraite, à des promoteurs de régime et à des représentants financiers.

KITCHENER-WATERLOO

Manuvie a remporté 12 prix de communication dans un concours international

La Division canadienne de Manuvie a obtenu 12 prix, un record, pour ses projets de marketing et de communications dans le cadre du concours international de l'Insurance and Financial Communicators Association de 2009. Des équipes de divers secteurs de la Société ont été honorées pour la qualité exceptionnelle de leurs campagnes de publicité, de leur matériel d'information à l'intention des clients et de leurs communications aux employés.

MANUVIE PARTICIPE AU PROGRAMME DES ENTREPRISES GÉNÉREUSES D'IMAGINE CANADA.

À titre d'entreprise généreuse, Manuvie s'est engagée à :

- remettre chaque année à des organismes de bienfaisance et sans but lucratif au moins un pour cent de son bénéfice canadien avant impôts, calculé selon une moyenne mobile sur cinq ans;
- encourager et faciliter les dons personnels et le bénévolat des employés;
- soutenir et maintenir au moins un projet d'investissement communautaire qui est appuyé par le chef de la direction et qui tire parti des compétences de la Société en vue de poser un geste concret en faveur des collectivités;
- faire figure de chef de file en publiant chaque année un rapport où figure le logo des entreprises généreuses et qui décrit son engagement envers la collectivité et ses activités communautaires;
- régler chaque année les frais d'adhésion, et ce, jusqu'à la fin de la période de l'engagement;
- encourager d'autres entreprises, le cas échéant, à prendre part au Programme des entreprises généreuses d'Imagine Canada.

Imagine Caring Company
Une entreprise généreuse

La *Déclaration de contribution à la collectivité 2009* de la Financière Manuvie est produite et déposée conjointement par la Société Financière Manuvie, La Compagnie d'Assurance vie Manufacturers et les sociétés affiliées suivantes :

Banque Manuvie du Canada
Manuvie Canada Ltée
La Nord-américaine, première compagnie d'assurance

Tous les montants sont exprimés en dollars canadiens, à moins d'indication contraire.

Dans la présente *Déclaration de contribution à la collectivité*, qui porte sur l'exercice financier terminé le 31 décembre 2009, la Société Financière Manuvie et ses filiales, notamment La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers, sont désignées sous le nom de « Manuvie » ou de la « Société ».

www.manuvie.com

COORDONNÉES

La *Déclaration de contribution à la collectivité 2009* de la Société Financière Manuvie peut être consultée et téléchargée à partir du site Web de cette dernière, à l'adresse www.manuvie.com.

Financière Manuvie, Service des communications
200 Bloor Street East, North Tower 2
Toronto (Ontario) M4W 1E5
Canada
Télécopieur : 416 926-5410
Courriel : corporate_communications@manuvie.com

DONS ET COMMANDITES

Toutes les demandes de dons d'entreprise ou de commandites à des fins caritatives doivent être présentées en ligne en utilisant notre formulaire de demande, à l'adresse www.manuvie.com/collectivite. Vous y trouverez une foule de 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.

Le rapport annuel de la Financière Manuvie est accessible en ligne à l'adresse www.manuvie.com.

Nous encourageons les actionnaires à participer à la sauvegarde de l'environnement et à réduire la consommation de papier en demandant à recevoir leurs documents par voie électronique. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la transmission électronique des documents et sur d'autres services offerts par voie électronique, communiquez avec nos agents des transferts dont les coordonnées figurent dans le rapport annuel.

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.

Mai 2010

Financière Manuvie

Pour votre avenir[MC]