Manuvie

Produire des résultats

au-delà des données financières

John Hancock

Société Financière Manuvie

Déclaration de contribution à la collectivité 2014

« Nous estimons que les produits que nous offrons sont notre principale contribution à la société, car ils procurent à nos clients la tranquillité d'esprit, un moyen de réaliser leurs objectifs et leurs aspirations, une retraite confortable ou, de manière plus générale, l'aide nécessaire lorsqu'ils en ont le plus besoin, pour eux ou pour un membre de leur famille. »

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

À Manuvie, nous estimons que les produits que nous offrons sont notre principale contribution à la société, car ils procurent à nos clients la tranquillité d'esprit, un moyen de réaliser leurs objectifs et leurs aspirations, une retraite confortable ou, de manière plus générale, l'aide nécessaire lorsqu'ils en ont le plus besoin, pour eux ou pour un membre de leur famille. Nous offrons aussi des perspectives professionnelles remarquables, d'excellentes conditions de travail et un milieu de travail inclusif à plus de 28 000 employés, quelque 58 000 agents et des centaines de milliers de partenaires de distribution partout dans le monde. Enfin, nous générons des rendements pour nos actionnaires, dont bon nombre sont des retraités, ou encore des caisses de retraite ou des fonds de placement qui investissent au nom des particuliers, pour faire croître leur épargne ou leur procurer un revenu de retraite.

Cependant, nos activités ont d'autres retombées importantes pour nos collectivités : nous adhérons à un code d'éthique des plus rigoureux, assumons pleinement nos responsabilités environnementales, menons des actions philanthropiques, favorisons le bénévolat des employés, faisons la promotion de la santé et du mieux-être, et plus encore.

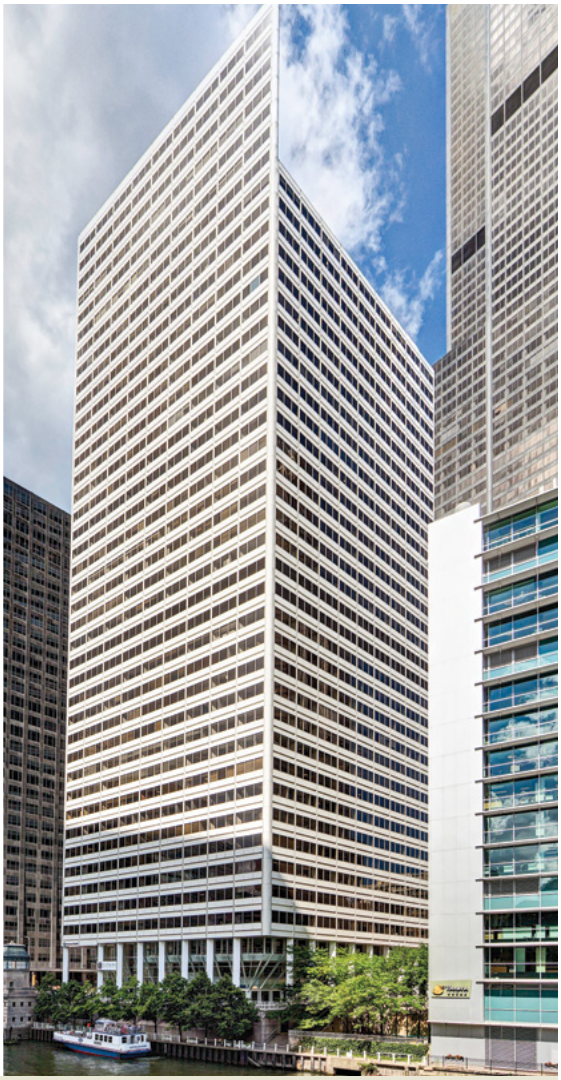
Nous sommes fiers de présenter notre Déclaration de contribution à la collectivité 2014, qui met en évidence quelques-uns des moyens adoptés par Manuvie et John Hancock pour soutenir le bien-être économique, environnemental et social de nos clients, de nos employés et des collectivités de partout dans le monde où nous exerçons nos activités.

Nous tenons à remercier nos employés et nos partenaires de distribution, dont le dévouement envers nos clients et nos collectivités a largement contribué à notre réputation. Nous espérons que vous serez heureux de voir comment nous sommes sincèrement déterminés à améliorer les choses, aujourd'hui et dans l'avenir.

Donald A. Guloien
Président et chef de la direction

John Hancock est fière de son partenariat de près de trois décennies avec le marathon de Boston, l'une des plus célèbres et prestigieuses courses à pied au monde. En 2014, le gagnant du marathon a été Meb Keflezighi, membre de l'équipe d'athlètes d'élite John Hancock, le premier homme américain à gagner depuis Greg Meyer en 1983. En plus d'agir comme commanditaire principal de l'événement, John Hancock soutient activement de nombreux programmes connexes qui font la promotion du sport au sein de la collectivité, dont le programme John Hancock Boston Marathon Non-Profit. Ce programme offre aux organismes sans but lucratif locaux des invitations au marathon, ce qui leur procure une excellente occasion d'amasser des fonds et une grande visibilité. En 2014, John Hancock a parrainé plus de 1 000 coureurs grâce à son programme, notamment près de 250 employés des États-Unis, du Canada et de l'Asie, qui ont amassé 10 millions de dollars américains destinés à 125 organismes sans but lucratif.

Au-delà des données financières, il est important pour nous d'assurer une gestion intègre de nos opérations et de produire des résultats d'ordre économique, environnemental et social qui auront des retombées positives pour toutes les personnes en cause.



(Gauche) Plus de 3 000 employés et agents de Manulife Hong Kong ont participé à la marche Walk for Millions, une activité de financement annuelle qui soutient 23 organismes sans but lucratif. **(Droite)** Immeuble d'Immobilier Manuvie, au cœur du centre-ville de Chicago.

Table des matières

4 Activités mondiales de Manuvie en 2014
6 Qui nous sommes : profil de la Société
8 Le bénévolat à Manuvie

10 Retombées économiques
12 Notre engagement envers la clientèle
14 Imposition, approvisionnement et financement d'entreprise
16 L'innovation à Manuvie
17 Le coût de la santé mentale au travail
18 Reconstruction aux Philippines après le typhon Haiyan
19 Renforcement des liens culturels et commerciaux entre le Canada et l'Asie

20 Retombées sur l'environnement
22 Investissement responsable
24 Écologiser le milieu urbain
25 Gestionnaire et promoteur immobilier responsable
26 Réduction de notre empreinte écologique
28 Développement de l'énergie verte

30 Retombées sociales
32 Approche de Manuvie en matière de dons de charité
34 Prix Bloomberg Manuvie pour la promotion d'une santé active
36 Soutenir l'éducation financière et l'esprit d'entreprise
38 Engagement envers nos employés
40 Diversité : Les femmes à Manuvie
42 Transformation du milieu de travail
43 La santé et le mieux-être de nos employés

44 Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

48 Prix et distinctions d'organismes extérieurs

ACTIVITÉS MONDIALES DE MANUVIE EN 2014

11 350
EMPLOYÉS*

5 114
EMPLOYÉS*

Royaume-Uni
20 employés

Belgique
25 employés

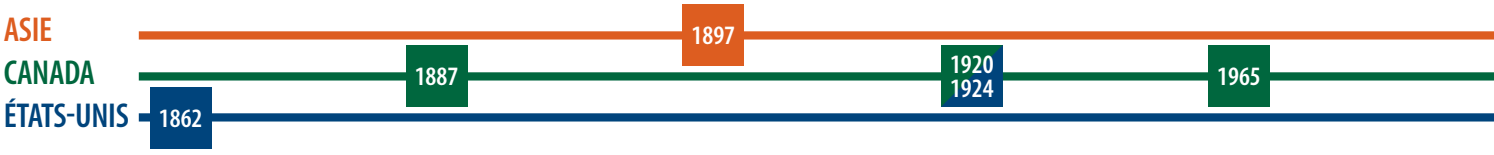
Barbade
15 employés

Nombre total d'heures de bénévolat

88 694 heures

ASIE** 48 068 heures
CANADA 28 938 heures
ÉTATS-UNIS 11 688 heures

Dates clés et années d'activité



1862 — La John Hancock Mutual Life Insurance Company obtient sa charte de l'État du Massachusetts.

1887 — La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers est constituée en société; Sir John A. Macdonald, première personne à occuper les fonctions de premier ministre du Canada, en est le président.

1897 — Le conseil d'administration de Manuvie approuve l'expansion de la Société en Asie, et le premier contrat d'assurance est souscrit à Shanghai, en Chine.

1920 1924 — Manuvie et John Hancock lancent des produits d'assurance vie collective au Canada et aux États-Unis.

1965 — Manuvie commence à offrir de l'assurance invalidité au Canada et aux États-Unis.

Siège social mondial de la Société Financière Manuvie ○ Bureaux principaux régionaux

Nos inscriptions en bourse

TSE

Bourse de Toronto
Symbole boursier : MFC

NYSE

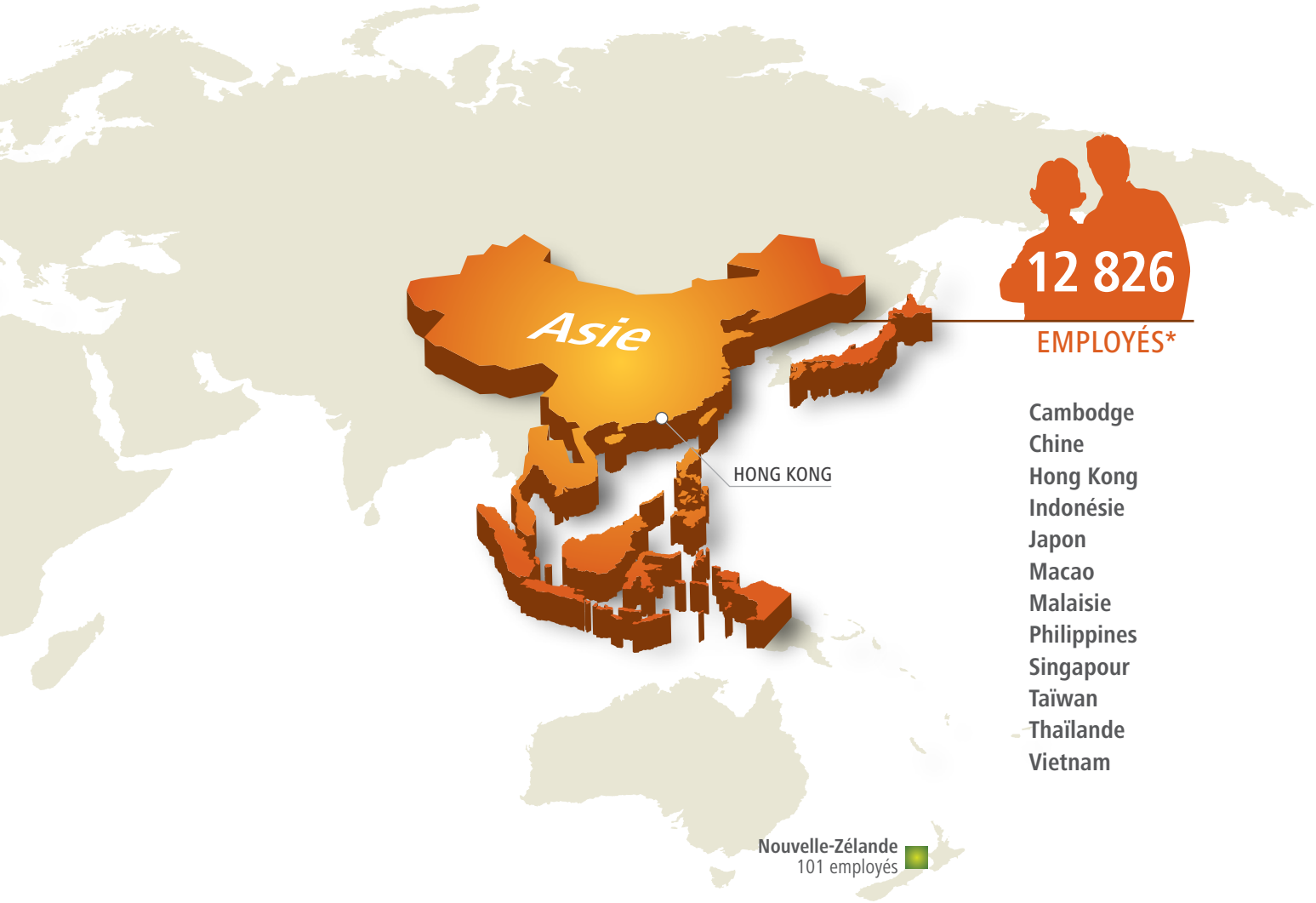
Bourse de New York
Symbole boursier : MFC

SEHK

Bourse de Hong Kong
Symbole boursier : 945

PSE

Bourse des Philippines
Symbole boursier : MFC



1972 1978

John Hancock et Manuvie élisent des femmes au conseil d'administration pour la première fois. En 2008, Gail Cook-Bennett devient la première femme à présider le conseil d'administration de Manuvie.

1992

La superficie des forêts gérées par le Hancock Timber Resource Group, fondé en 1985, dépasse le seuil du million d'acres.

2004

Manuvie fusionne ses activités avec celles de John Hancock et de La Maritime et conserve le nom de Financière Manuvie. Aux États-Unis, elle exerce principalement ses activités sous le nom de John Hancock.

2009

Manuvie lance un produit de microassurance au Vietnam; elle est à ce jour le seul joueur dans ce marché.

2014

Manuvie est l'une des premières sociétés détenues conjointement par des intérêts étrangers à offrir de l'assurance aux villages de la Chine.

* Total des effectifs par région, au 31 décembre 2014 – Le nombre comprend les effectifs actifs (permanents/temporaires/contractuels) et les employés en congé payé. Ne figurent sur cette carte que les régions où nous comptons plus de 10 employés. La liste exhaustive figure à la page 41. ** Comprend les employés et les agents.

QUI NOUS SOMMES : PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Chef de file du secteur des services financiers par sa solidité et sa stabilité financières, Manuvie outille ses clients pour l'avenir en leur offrant des produits de protection financière et de gestion de patrimoine de premier ordre.

248 %
Ratio de capital nettement supérieur au ratio cible de 150 %*

21 milliards $
Remis aux titulaires de contrats sous la forme d'indemnités et d'autres avantages

20 millions
Clients dans le monde entier

691 milliards $
Actif géré** au nom des clients pour répondre à leurs besoins financiers : produits d'assurance vie, régimes de retraite, etc.

* Montant minimal permanent requis pour le capital et l'excédent de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers au 31 décembre 2014.

** Au 31 décembre 2014. Mesure non conforme aux PCGR. Consultez la section « Rendement et mesures non conformes aux PCGR » du rapport annuel 2014 de Manuvie pour obtenir des renseignements supplémentaires.

Notre vision consiste à être la société de services financiers la plus professionnelle du monde en offrant des solutions solides, fiables, sûres et avant-gardistes pour appuyer nos clients dans leurs décisions financières les plus importantes.

La Société exerce ses activités sous le nom de Manuvie au Canada et en Asie, et principalement sous le nom de John Hancock aux États-Unis.

Manuvie

John Hancock

Nos divisions

La Société compte trois divisions géographiques (Asie, Canada et États-Unis), qui offrent principalement de l'assurance vie et maladie ainsi que des produits et services de gestion de patrimoine dans leur région respective. La Division des placements, la quatrième division opérationnelle de Manuvie, gère les actifs du fonds général de Manuvie et, par l'intermédiaire de Gestion d'actifs Manuvie, elle gère des actifs détenus par des clients institutionnels et des fonds de placement. Le secteur Services généraux et autres comprend les Fonctions communes, qui sont au service des divisions.

Produits et services

Nos produits et services aident non seulement nos clients à préparer leur avenir, mais ils leur procurent aussi la tranquillité d'esprit, puisqu'ils savent que nous serons là en cas de besoin. Notre clientèle est composée de particuliers et d'entreprises de toutes tailles.

Vie, maladie et gestion de patrimoine

- Assurance vie individuelle
- Assurance prestations du vivant individuelle
- Assurance soins de longue durée
- Assurance crédit
- Assurance voyage
- Régimes d'assurance vie, maladie et invalidité collective
- Fonds de placement
- Rentes
- Produits liés aux placements
- Régimes d'épargne-études
- Gestion privée de patrimoine
- Régimes d'épargne-retraite individuelle
- Régimes d'épargne-retraite collective
- Prêts hypothécaires et prêts placement
- Comptes d'épargne à taux d'intérêt élevé et certificats de placement garanti

Gestion d'actifs

- Obligations d'État et de sociétés
- Actions de sociétés ouvertes et de sociétés fermées
- Créances hypothécaires commerciales
- Immobilier
- Exploitations pétrolières et gazières
- Énergie et infrastructures
- Énergie renouvelable
- Terrains forestiers exploitables et terres agricoles
- Solutions de répartition de l'actif

Engagement à l'égard des gens

Notre réputation de société fiable et solide ne date pas d'hier. Manuvie a toujours été là pour ses employés, ses clients et leur famille. Partout dans le monde, des millions de familles font confiance à Manuvie pour préparer leur avenir financier. Nos produits contribuent à leur procurer la tranquillité d'esprit, et nos clients peuvent compter sur notre capacité à tenir nos promesses. En 2014, Manuvie a versé plus de 21 milliards de dollars à ses clients, sous forme de prestations, de valeurs de rachat, d'arrérages et d'avantages divers.

Gestion prudente du risque

La gestion prudente du risque est l'une des pierres angulaires des activités de Manuvie. La Société a établi un cadre de gestion du risque rigoureux qu'elle applique à l'échelle mondiale. Ainsi, toutes nos activités, dans tous les marchés, doivent respecter les normes strictes en matière de gestion du risque qui s'appliquent à l'ensemble de la Société.

En mai 2014, Standard & Poor's a de nouveau accordé la note « solide » à Manuvie pour ses pratiques de gestion du risque en se basant notamment sur son évaluation favorable de notre culture, de nos mesures de contrôle et de nos modèles en matière de gestion du risque. Manuvie porte une grande attention à la gestion des risques d'entreprise, comme en témoigne le fruit de ses efforts visant à améliorer son profil de risque.

Portefeuille de placements de grande qualité

La qualité du portefeuille de placements d'une société d'assurance vie est révélatrice de sa solidité financière. La philosophie de placement de Manuvie préconise une approche ascendante qui combine nos compétences pointues en gestion d'actifs et une connaissance approfondie des caractéristiques de chaque placement. Nous diversifions nos placements et utilisons une approche méthodique dans toutes les catégories d'actifs. Cette façon de faire nous a permis de constituer un portefeuille diversifié, composé de placements de grande qualité. Au 31 décembre 2014, l'actif détenu dans le fonds général de la Société s'élevait à 269,3 milliards de dollars.[1]

Saine gouvernance

La déontologie et la bonne gouvernance sont essentielles à notre réussite à long terme et à la protection des intérêts de nos clients, de nos employés, de nos investisseurs et de nos autres partenaires. La Société est renommée pour exercer ses activités avec équité et intégrité, tout en offrant une valeur réelle à ses clients et actionnaires. Les administrateurs, les dirigeants et les employés, où qu'ils travaillent dans le monde, sont tenus de respecter notre Code de déontologie et d'éthique (le « Code »).

Tous les employés et les administrateurs de la Société passent le Code en revue chaque année, suivent une formation en ligne à ce sujet, attestent qu'ils le respectent et déclarent tout conflit d'intérêts potentiel. Le conseil d'administration examine annuellement le Code et s'assure qu'il est respecté.

Vous trouverez le Code à l'adresse manuvie.com/ethique.

1 Reportez-vous au rapport annuel 2014 de Manuvie pour obtenir des renseignements supplémentaires.

Intégrité au travail

Le Code de déontologie et d'éthique de Manuvie (le « Code ») témoigne de l'importance qu'accorde la Société à l'éthique et de sa détermination à observer la loi et à tout mettre en œuvre pour éviter les conflits d'intérêts réels ou potentiels. Les employés doivent bien connaître les dispositions du Code et agir en conformité avec l'esprit et la lettre de ce document.

Les employés doivent également respecter un éventail de lois et règlements ainsi que les politiques, les normes et les lignes directrices de la Société, notamment :

- la Politique antifraude (et les lignes directrices connexes, ce qui comprend l'information sur la lutte contre la corruption);
- la Politique de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes;
- la Politique mondiale de gestion des risques liés aux renseignements personnels;
- les politiques et les lignes directrices visant la protection des renseignements sur la Société, ses employés et ses clients.

Manuvie dispense des séances de formation continue obligatoires et complémentaires, entre autres une formation annuelle sur le Code. Pour renforcer le volet « conformité » de sa culture organisationnelle, elle a aussi mis en place des campagnes spécialisées de communication à l'intention des employés, notamment dans le cadre de la Semaine internationale de sensibilisation à la fraude et de la Journée de la protection des données.

Les employés de Manuvie peuvent communiquer par téléphone et sur le Web avec le Centre d'éthique mondial, géré par un tiers fournisseur, afin de signaler de façon confidentielle toute activité qui leur semble contraire à l'éthique, non professionnelle, illégale ou frauduleuse. Ce service s'adresse principalement aux employés, mais aussi à des tiers, comme nos fournisseurs et sous-conseillers, par exemple.

Tableau 1 : Notes de solidité financière/ Capacité de règlement

(au 31 décembre 2014)

Manuvie et John Hancock reçoivent des notes élevées des grandes agences de notation mondiales.

AGENCE DE NOTATION	NOTE*
A.M. Best	A+
Dominion Bond Rating Service	IC-1
Fitch Ratings	AA-
Moody's Investors Service	A1
Standard & Poor's	AA-

* Les notes de solidité financière et la capacité de règlement s'appliquent aux principales filiales d'assurance vie en exploitation de la Société Financière Manuvie, soit La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers, John Hancock Life Insurance Co. (U.S.A.), John Hancock Life & Health Insurance Co. et John Hancock Life Insurance Co. of New York. Dominion Bond Rating Service n'évalue pas les filiales d'assurance américaines séparément.

LE BÉNÉVOLAT À MANUVIE

L'engagement de Manuvie à l'égard du bénévolat est né de ses employés et de ses conseillers financiers, qui depuis longtemps consacrent du temps à leurs collectivités. En soutenant ses employés dans leurs démarches de bénévolat, Manuvie aide des organismes sans but lucratif du monde entier à obtenir des résultats extraordinaires, et les retombées sont plus importantes que ce que les seuls dons en argent pourraient apporter.

INVESTIR DU TEMPS
MANUVIE SE PORTE BÉNÉVOLE

soyez bénévole

	Asie*	Canada	États-Unis	Total
Heures de bénévolat des employés	48 068	28 938	11 688	88 694
Employés bénévoles	13 681	2 882	1 704	18 267

* Comprend les employés et les agents.

Renforcer les capacités des organismes

De tous les défis qui se posent actuellement aux organismes sans but lucratif (OSBL), le plus pressant est sans contredit l'écart toujours grandissant entre les besoins sociaux et la capacité des OSBL à y répondre. Au cours de l'année dernière, Manuvie a contribué à rétrécir cet écart en renforçant les capacités des organismes, c'est-à-dire en se servant du bénévolat pour aider les OSBL à élargir leur portée et leurs compétences en vue d'accroître les retombées directes pour les personnes les plus vulnérables de notre société.

« Nous croyons que nos talentueux et dévoués bénévoles disposent amplement des capacités nécessaires pour aider les organismes sans but lucratif à offrir des services indispensables aux citoyens les plus démunis. »

Formation de gestionnaires

En mai, John Hancock a commandité le 15e Annual Board Connection de Centraide, à Boston. Cet événement a permis à plus d'une centaine d'employés de John Hancock de se renseigner sur la possibilité d'occuper un poste au sein du conseil d'administration de l'un des 85 organismes sans but lucratif présents. Comme de nombreux employés bénévoles de John Hancock l'ont découvert, le fait de siéger au conseil d'un OSBL permet d'accroître son niveau de mobilisation et de perfectionner ses compétences en leadership tout en venant en aide à une noble cause.

Au Canada, nous continuons à approfondir notre relation avec Capacity Canada, une organisation qui offre aux gestionnaires d'OSBL des ressources et un soutien professionnel qui les aideront à développer leurs qualités de chef et à encourager l'innovation sociale. Manuvie participe à deux programmes clés : le programme de formation intensive sur la gouvernance, qui permet à des chefs de la direction et à des présidents de conseils d'administration d'OSBL de travailler ensemble à l'occasion d'une fin de semaine de formation intensive sur les stratégies à adopter par les conseils d'administration, et le programme MatchBoard, qui offre aux employés de Manuvie des occasions de bénévolat, en fonction de leurs compétences, au sein du conseil d'administration d'OSBL de leur région. En 2014, près d'une centaine d'employés ont participé au programme MatchBoard.

« Le travail que nous faisons pour aider les organismes sans but lucratif à se dépasser ne serait pas possible sans le soutien éclairé que Manuvie nous accorde depuis de nombreuses années, affirme Cathy Brothers, chef de la direction de Capacity Canada. Manuvie, en s'assurant que les groupes communautaires sont solides et bien dirigés, est un partenaire professionnel exemplaire dans nos efforts visant à renforcer les collectivités. »

À l'appui des meilleures pratiques

Les bénévoles jouent un rôle important dans notre système de soins de santé, car ils contribuent à combler le fossé entre les soins qui devraient être idéalement donnés et les restrictions financières sans cesse croissantes. En 2014, le Conseil du partenariat entre Manuvie et l'hôpital Bridgepoint a commencé à explorer divers moyens pour tirer le meilleur parti des compétences des bénévoles, de façon à aider les établissements hospitaliers du Canada à mettre en place

des programmes de bénévolat qui auront une incidence positive sur les soins donnés aux patients. L'objectif de ce projet de recherche, qui se déroulera sur cinq ans, est de créer un guichet unique regroupant les meilleures pratiques dont les autres hôpitaux pourront tirer profit pour élaborer de nouveaux programmes de bénévolat répondant à leurs besoins particuliers.

En 2014, à Toronto, nous avons aussi tenu le tout premier Colloque sur le bénévolat de Manuvie, qui a réuni 22 partenaires communautaires provenant d'un large éventail de secteurs d'activité, en vue de travailler en collaboration, d'échanger des idées et de discuter des enjeux auxquels fait face le monde du bénévolat au Canada et les possibilités qu'il offre. « Nous voulions créer un événement permettant entre autres à nos partenaires communautaires et aux organismes sans but lucratif de se réunir, de bâtir des relations et d'avoir des discussions franches, ouvertes et pertinentes au sujet de la situation du bénévolat, des principaux défis auxquels leurs organismes sont confrontés », explique Martha Hancock, vice-présidente adjointe, Philanthropie et commandites, à Manuvie.

En plus d'aider les organismes sans but lucratif à bâtir des relations solides à long terme, nous avons poursuivi nos efforts de bénévolat « sur le terrain » dans les diverses régions où nous sommes présents. Voici quelques-uns des projets auxquels nos employés ont participé l'année dernière :

Marche au profit des enfants et des familles de Hong Kong

Plus de 3 000 agents et employés de Manulife Hong Kong ont participé à la marche Walk for Millions, une activité annuelle de financement venant en aide à 23 organismes sans but lucratif. Il s'agissait de la 19e édition de la marche de 10 kilomètres, qui commence au Hong Kong Stadium et dure environ trois heures. Au total, le groupe de Manuvie a amassé 1,62 million de dollars de Hong Kong au profit du Community Chest de Hong Kong, qui vient en aide aux enfants et aux familles, ce qui lui a permis de se hisser au 3e rang des donateurs dans le cadre de la marche Walk for Millions de Hong Kong et Kowloon. Le Community Chest de Hong Kong fait partie du réseau mondial de Centraide.

Evergreen : Restauration des milieux naturels du Canada

Evergreen est un organisme sans but lucratif établi à Toronto qui soutient le développement durable et la restauration des milieux naturels dans les villes canadiennes et leurs environs. À titre de partenaire national en matière d'action bénévole d'Evergreen, Manuvie soutient l'expansion de son programme de bénévolat à d'autres villes canadiennes que Toronto, notamment Calgary, Halifax et Vancouver.

« Les bénévoles sont au cœur de tout ce qu'accomplit Evergreen, et nous sommes ravis de notre partenariat national avec Manuvie », déclare Geoff Cape, chef de la direction d'Evergreen. En aidant Evergreen à accroître ses capacités et sa portée, ce partenariat lui donnera l'impulsion nécessaire à la création d'autres milieux durables dans tout le Canada.

Bénévolat axé sur les compétences aux États-Unis

L'an dernier, John Hancock a lancé un nouveau programme de bénévolat axé sur les compétences, en collaboration avec Common Impact, un organisme à but non lucratif de Boston. Le programme Community Action Learning (CAL) permet aux employés de John Hancock de pousser plus loin leurs compétences professionnelles en dehors de leur travail, tout en élargissant les capacités d'organismes sans but lucratif locaux.

Une équipe d'employés a travaillé à la création d'une nouvelle base de données pour CitySprouts, un organisme offrant des cours de jardinage aux enfants. La nouvelle base de données permettra à CitySprouts d'amasser des fonds et de recruter des bénévoles plus efficacement. « Lorsqu'on peut compter sur des spécialistes, on peut complètement transformer les capacités de l'organisme », affirme Mike Hachey, associé en développement à CitySprouts. Une seconde équipe d'employés bénévoles a remanié le site Web de JFYNetWorks, un organisme qui prépare les étudiants entreprenant des études postsecondaires et les aide à respecter les normes de rendement de l'État.

« Au cours de son année pilote, le programme CAL a été très utile aux employés de John Hancock, à la collectivité et à toute l'entreprise, déclare Jim Gallagher, vice-président directeur, chef du contentieux et chef de l'administration à John Hancock. Nous remercions tout particulièrement les équipes de bénévoles pour leur importante contribution à la réussite de ces organismes sans but lucratif. »

Appui à nos employés bénévoles

Manuvie met à la disposition de ses employés les outils, les ressources et les marques de reconnaissance qui les aideront à seconder les organismes de bienfaisance et les causes qui leur tiennent à cœur.

Au Canada, la Société a poursuivi en 2014 nombre de ses programmes populaires de bénévolat et de financement, notamment :

- **Entraide :** Au total, Manuvie a fait don de 91 500 $ en 2014, sous forme de subventions de 500 $ aux organismes de bienfaisance auprès desquels ses employés ont effectué au moins 25 heures de bénévolat sur une période de 12 mois.
- **Journée de solidarité communautaire :** 494 employés ont profité d'une journée payée afin de faire du bénévolat pour la cause de leur choix.
- **DoubleForce :** En 2014, Manuvie a doublé les dons que l'on s'est engagé à verser lors des diverses activités de financement auxquelles les employés ont participé pour le compte d'organismes de bienfaisance, jusqu'à concurrence de 150 $ par employé. Les dons ont atteint 51 820 $.

Ne manquez pas notre page Facebook
www.facebook.com/SoyezBenevole

Retombées économiques

En 2013, par suite des ravages causés par le typhon Haiyan aux Philippines, des employés de Manuvie de partout dans le monde se sont mobilisés pour appuyer les opérations de secours. Ils ont travaillé jour et nuit à traiter les demandes de règlement des clients et à empaqueter et distribuer des vivres, de l'eau et des vêtements aux familles qui en avaient le plus besoin. En 2014, des employés se sont portés volontaires pour soutenir les efforts de reconstruction.

L'an dernier, nous avons versé plus de 21 milliards de dollars à nos clients sous forme de prestations, de valeurs de rachat, d'arrérages et d'avantages divers.

FINANCEMENT ACCORDÉ

6,5 milliards de dollars

sous forme de prêts et d'investissements dans les entreprises

IMPÔTS PAYÉS

1,6 milliard de dollars

versés en impôts sur le résultat et autres impôts

DIVIDENDES VERSÉS

19 %

d'augmentation du dividende trimestriel versé aux porteurs d'actions ordinaires

BIENS ET SERVICES ACHETÉS

1,5 milliard de dollars

en dépenses d'approvisionnement

Projet en construction d'Immobilier Manuvie, le 707 Fifth se trouve au centre-ville de Calgary, au Canada, et est conçu pour recevoir la certification Or de la norme LEED (Leadership in Energy and Environmental Design).

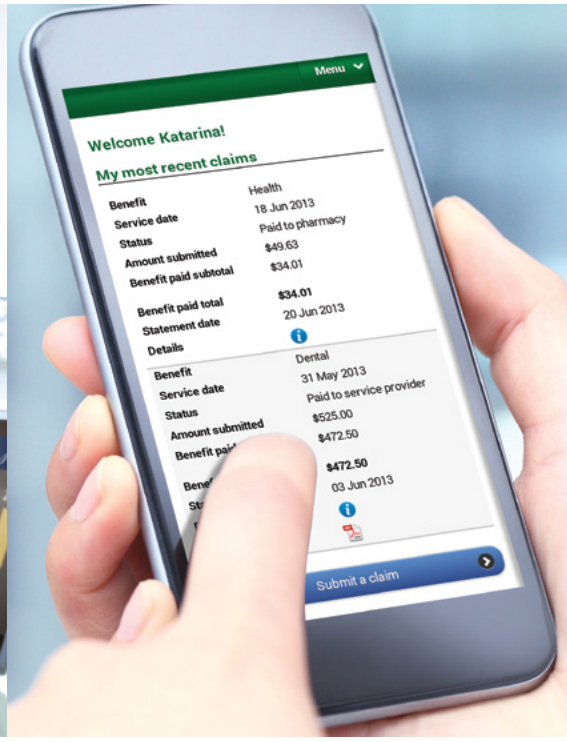
Nos produits et services aident non seulement nos clients à préparer leur avenir, mais ils leur procurent aussi la tranquillité d'esprit sur le plan financier, puisqu'ils savent que nous serons là en cas de besoin. Nous sommes d'avis que nos retombées économiques les plus importantes concernent la sécurité financière que nous offrons à nos clients, mais de nombreuses autres retombées économiques positives découlent de nos activités.

Manuvie est fière d'investir depuis longtemps dans l'économie des pays où elle exerce ses activités. Nos investissements continus dans ces pays contribuent à leur croissance à long terme et à leur développement économique. Par le biais de nos services bancaires et de nos activités de placement, nous soutenons le développement économique en finançant d'importants projets d'infrastructure ou en octroyant des prêts pour aider les entreprises à élargir leurs activités. De plus, nous générons des rendements pour nos actionnaires, créons de l'emploi, payons de l'impôt et achetons des produits et des services offerts par des fournisseurs du monde entier pour soutenir nos activités.

La présente section donne une vue d'ensemble des différentes retombées économiques de Manuvie, réalisées grâce à nos produits et services, à nos opérations et à nos activités de placement.

Inscrite aux Trusted Brand Awards du magazine *Reader's Digest*, Manulife Hong Kong a remporté pour la 11e fois le prix Or dans la catégorie Assurance pour Hong Kong.

NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LA CLIENTÈLE



En 2014, Manuvie a intensifié sa présence numérique en lançant une application mobile pour les participants aux régimes d'assurance collective. Elle leur donne la possibilité d'ouvrir une session en toute sécurité, de présenter des demandes de règlement, de consulter les relevés de règlement et les demandes de règlement antérieures, et de recevoir des messages portant sur leur régime.

Nous aidons les gens à prendre leurs grandes décisions financières. Nos clients veulent pouvoir faire appel à un conseiller de confiance, en ligne ou en personne, à la maison ou au travail.

Les besoins des clients évoluent constamment, et nous devons évoluer au même rythme. Et c'est ce que nous faisons. Notre objectif est d'établir des relations plus globales et durables avec nos clients en approfondissant notre compréhension de leurs besoins, de façon à mieux les servir.

Compréhension des clients

Il est essentiel de bien comprendre les clients pour leur offrir les services personnalisés qu'ils recherchent; nous utilisons donc différentes méthodes pour obtenir leur opinion et comprendre notre relation avec eux. Par exemple, en 2014, nous avons lancé « Le point de vue du client » en Asie, un programme nous permettant de communiquer plus fréquemment et de façon plus directe avec les clients, de façon à comprendre comment répondre à leurs besoins financiers le plus efficacement possible. Le programme comprend des questionnaires détaillés et des groupes de discussion qui permettent à nos clients de donner leur opinion de façon directe et objective au sujet de leur expérience. En 2014, nous avons ainsi communiqué avec 7 000 clients dans toute l'Asie, et nous étendrons le programme au Canada et aux États-Unis en 2015. Dans ces deux pays, nous avons aussi mis en place des rapports complets sur les clients, faisant état de tous les placements et de toutes les interactions des clients avec Manuvie, ce qui permet à nos professionnels du service à la clientèle de leur répondre plus rapidement et plus efficacement.

Simplification de l'expérience client

Soucieux d'établir des relations à long terme avec les clients, nous cherchons à leur offrir une expérience simplifiée, davantage axée sur leurs besoins. En 2014, nous avons réalisé des progrès remarquables dans le cadre de cette stratégie. Au Canada, nous avons formé une nouvelle équipe des relations avec la clientèle, qui se charge de la gestion des plaintes des clients et collabore avec eux pour résoudre les problèmes. Elle

20 millions
de clients dans le monde entier

37,8 millions
d'opérations réalisées au nom de nos clients en 2014

90 042
appels au Centre d'information contrôlés aux fins d'exactitude et de vérification de l'expérience client

20 %
de baisse, depuis l'an dernier, du nombre de problèmes de clients acheminés à un niveau hiérarchique supérieur pour vérification au Canada

analyse aussi chacun des cas, puis fournit des commentaires au secteur d'activité concerné pour favoriser l'amélioration continue des processus. Nous avons aussi lancé plusieurs initiatives technologiques qui, une fois mises en œuvre, faciliteront encore davantage les relations avec nous. L'une de ces initiatives concerne la nouvelle technologie du Centre d'information qui utilisera la reconnaissance et l'authentification vocales pour aiguiller rapidement les clients vers le bon employé.

Satisfaction des besoins des clients

Nous nous efforçons toujours de répondre aux besoins des clients en faisant preuve d'innovation et en fournissant un service exceptionnel. En 2014, John Hancock Retirement Plan Services a devancé la concurrence en publiant quatre déclarations de garantie, un engagement écrit visant à aider les promoteurs de régime à régler les problèmes de répartition des honoraires, et à leur assurer que leur régime de retraite est conçu de façon équitable pour tous les participants. Notre déclaration d'équité, de liberté, d'indépendance et d'efficacité est offerte aux clients sans frais supplémentaires. Plusieurs fournisseurs font de grandes promesses au sujet de leurs produits et services, mais peu sont prêts à les mettre sur papier. Aider les gens à bâtir leur mieux-être financier maintenant et pour l'avenir, c'est notre raison d'être. Ces déclarations de garantie ne sont qu'un exemple parmi d'autres de l'importance que nous accordons aux clients.

IMPOSITION, APPROVISIONNEMENT ET FINANCEMENT D'ENTREPRISE

Imposition

Les impôts, taxes, droits et cotisations représentent une part importante des charges de Manuvie. Outre les impôts sur le résultat et sur le capital, nous sommes assujettis à d'autres impôts et taxes que nous devons déclarer en tant que charges d'exploitation, notamment les impôts fonciers, les taxes professionnelles, les impôts sur les primes, les charges sociales, les taxes de consommation et les impôts sur le revenu de placements.

En 2014, les charges fiscales de Manuvie se sont élevées à plus de 1,6 milliard de dollars, payés ou payables à tous les ordres de gouvernement à l'échelle mondiale. Ces charges sont réparties comme suit : 984 millions de dollars en impôts sur le résultat et le capital, et 630 millions de dollars en impôts divers.

Le tableau 2 présente les impôts sur le résultat et le capital payés ou payables à l'échelle mondiale pour 2014.

Approvisionnement

En 2014, Manuvie a acheté des biens et des services d'une valeur totale de 1,5 milliard de dollars de fournisseurs du monde entier.

Nous avons mis en place un code de déontologie des fournisseurs en 2014. Ce dernier s'applique à tous les fournisseurs indépendants et énonce les attentes en ce qui a trait aux pratiques commerciales éthiques et aux règles de bonne gouvernance.

Manuvie s'engage à créer et maintenir une base de fournisseurs qui traduit la diversité des collectivités au sein desquelles elle exerce ses activités. En 2014, nous avons encore progressé par rapport à un certain nombre de projets liés à notre programme de diversité des fournisseurs, notamment la création d'une équipe de supervision pour guider le programme et la mise en place d'une base de données centralisée pour faire le suivi des différents fournisseurs.

Financement d'entreprise

Manuvie offre un éventail de services de financement pour aider les entreprises à dynamiser leur croissance à diverses étapes de leur développement. En 2014, elle a financé des entreprises à hauteur de 6,5 milliards de dollars sous forme :

- de capital-investissement et de financement mezzanine;
- de prêts commerciaux et hypothécaires;
- de placements dans les titres de créance de sociétés fermées.

Tablant sur notre engagement envers la gestion prudente du risque, nous nous assurons que tous nos placements sont effectués conformément aux lignes directrices de Manuvie en matière de placement et sont approuvés par le comité de crédit approprié ou par des membres de la haute direction dûment autorisés.

Tableau 2 : Impôts sur le résultat et le capital

Exercice clos le 31 décembre 2014

Milliers de dollars	Impôts sur le résultat	Impôts sur le capital	Total des impôts sur le résultat et sur le capital
Impôt fédéral	163 196 $	– $	163 196 $
Impôt provincial et territorial :			
Colombie-Britannique	37	–	37
Alberta	3 749	–	3 749
Saskatchewan	8	77	85
Manitoba	7	–	7
Ontario	29 633	–	29 633
Québec	4 099	27	4 126
Nouveau-Brunswick	3	–	3
Nouvelle-Écosse	629	2 275	2 904
Île-du-Prince-Édouard	1	–	1
Terre-Neuve-et-Labrador	3	–	3
Yukon	–	–	–
Nunavut	–	–	–
Territoires du Nord-Ouest	–	–	–
Impôt provincial et territorial	38 169 $	2 379 $	40 548 $
Total Canada			**203 744 $**
Total États-Unis			**552 815**
Total Asie			**227 752**
Total des impôts sur le résultat et le capital			**984 311 $**

Nota : Les charges fiscales sont estimées selon les données disponibles au 31 décembre 2014.

En 2014, Manuvie a acheté des biens et des services d'une valeur totale de 1,5 milliard de dollars pour ses activités à l'échelle mondiale.

Tableau 3 : Financement d'entreprise

Financement autorisé en 2014 (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	96 $	391 $	973 $	380 $	2 550 $	31 670 $	594 501 $	630 561 $
Alberta	46	155	100	603	–	15 235	652 248	668 387
Saskatchewan	–	100	100	360	596	7 600	103 933	112 689
Manitoba	–	–	101	–	750	–	47 502	48 353
Ontario	79	814	2 086	3 299	4 032	47 205	1 686 365	1 743 880
Québec	132	444	677	1 910	500	11 903	55 650	71 216
Nouveau-Brunswick	18	75	100	–	–	2 600	27 500	30 293
Nouvelle-Écosse	20	164	–	459	500	2 063	51 326	54 532
Île-du-Prince-Édouard	–	–	–	–	–	4 000	20 000	24 000
Terre-Neuve-et-Labrador	–	–	–	329	950	–	40 000	41 279
Yukon	–	–	–	–	–	–	–	–
Nunavut	–	–	–	–	–	–	–	–
Territoires du Nord-Ouest	–	–	–	–	–	–	–	–
Total – Canada	**391 $**	**2 143 $**	**4 137 $**	**7 340 $**	**9 878 $**	**122 276 $**	**3 279 025 $**	**3 425 190 $**
Total – États-Unis	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**45 656 $**	**3 103 462 $**	**3 149 118 $**
Total – Asie	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
Total	**391 $**	**2 143 $**	**4 137 $**	**7 340 $**	**9 878 $**	**167 932 $**	**6 382 487 $**	**6 574 308 $**

Nombre de clients bénéficiaires d'un financement en 2014

	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	9	6	6	1	2	10	15	49
Alberta	3	2	1	2	–	5	24	37
Saskatchewan	–	1	1	1	1	2	2	8
Manitoba	–	–	1	–	1	–	4	6
Ontario	6	17	14	10	5	18	51	121
Québec	8	10	4	5	1	3	6	37
Nouveau-Brunswick	1	1	1	–	–	1	3	7
Nouvelle-Écosse	1	2	–	1	1	1	6	12
Île-du-Prince-Édouard	–	–	–	–	–	1	1	2
Terre-Neuve-et-Labrador	–	–	–	1	1	–	1	3
Yukon	–	–	–	–	–	–	–	–
Nunavut	–	–	–	–	–	–	–	–
Territoires du Nord-Ouest	–	–	–	–	–	–	–	–
Total – Canada	**28**	**39**	**28**	**21**	**12**	**41**	**113**	**282**
Total – États-Unis	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**10**	**97**	**107**
Total – Asie	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
Total	**28**	**39**	**28**	**21**	**12**	**51**	**210**	**389**

L'INNOVATION À MANUVIE

L'innovation est au cœur de la culture de Manuvie. Qu'il s'agisse de l'élaboration de nouveaux produits et services ou de l'amélioration de l'efficacité de nos opérations, l'innovation est indispensable à la durabilité à long terme de l'entreprise.

Combler les lacunes en assurance dans la Chine rurale

Le système de sécurité sociale de la Chine s'est développé rapidement ces dernières années, mais des millions de personnes dans les régions rurales du pays demeurent mal assurées. En mars 2014, Manulife-Sinochem est devenue la première coentreprise étrangère à offrir en Chine un produit d'assurance unique visant à mieux protéger les villageois des régions rurales.

L'assurance de village est offerte sous forme de contrat global assurant tous les membres d'une communauté rurale. Les contrats, souscrits par un comité de village, rehaussent la protection gouvernementale de base à laquelle les gens ont accès, et prévoient le versement de prestations en cas de décès, de maladie grave ou d'hospitalisation. L'assurance de village protège aussi les enfants et les aînés – deux groupes qui n'ont généralement pas accès (ou ne sont pas admissibles) aux produits d'assurance traditionnels dans ces régions.

Manulife-Sinochem offre actuellement des produits d'assurance de village dans quatre collectivités de la Chine rurale, procurant ainsi une précieuse protection à environ 16 000 personnes. Nous avons l'intention d'offrir ce produit d'assurance unique à davantage de villages en 2015.

RED Lab : Dans la peau d'une entreprise en démarrage

Quel genre de nouvelles solutions novatrices une grande institution financière mettrait-elle sur pied si elle réfléchissait et agissait davantage comme une entreprise de technologie en démarrage? La mission du nouveau laboratoire de recherche d'exploration et de développement, ou RED Lab, est de répondre à cette question. Cette « usine à idées », située dans le cœur technologique de Waterloo, au Canada, a été mise en place pour explorer et mettre au point de nouvelles technologies, des applications mobiles et d'autres concepts de pointe dans l'intention de proposer de nouvelles solutions aux clients de Manuvie et de leur faciliter l'accès aux services financiers.

« Le RED Lab explore des solutions avant-gardistes que les gens n'associent généralement pas aux grandes institutions financières mondiales, explique Rocky Jain, directeur principal du RED Lab, ouvert en août 2014. On y cultive des concepts audacieux qui accélèrent

la mobilité, l'accessibilité et l'innovation. On y cherche aussi à pénétrer le secteur des technologies et à tirer le meilleur des nouveaux modes de pensée pour faire de Manuvie une société encore meilleure et offrir des solutions intelligentes et avancées à nos clients. »

150 000
contrats de microassurance en vigueur

Depuis 2009, Manuvie, actuellement l'unique fournisseur de produits de microassurance au Vietnam, fait équipe avec la Vietnam Women's Union pour protéger plus de 150 000 femmes. Jusqu'à ce jour, des indemnités ont été versées à près de 1 600 familles.

LE COÛT DE LA SANTÉ MENTALE AU TRAVAIL

D'après l'École de santé publique de Harvard et le Forum économique mondial, les problèmes de santé mentale représenteront 16,1 billions de dollars américains en production économique perdue entre 2011 et 2030, et entraîneront des répercussions dramatiques sur la productivité et la qualité de vie. Un Canadien sur cinq éprouvera des problèmes de santé mentale au cours de sa vie, réduisant de façon importante sa capacité à mener une vie saine et productive, et il en coûtera environ 51 milliards de dollars chaque année à l'économie.

D'après le magazine *Benefits Canada*, plus de 30 % des demandes de prestations d'invalidité et 70 % des coûts associés à ces demandes sont attribuables à la maladie mentale.

En 2014, plus d'un millier d'employés ont participé à un programme hebdomadaire de méditation guidée. Les séances ont été télédiffusées, permettant ainsi aux employés de participer à distance. Mention de source : Daniel Neuhaus

À titre de fournisseur de régimes d'assurance maladie à des employeurs de tout le Canada, Manuvie a formé une équipe nationale spécialisée en santé mentale pour contribuer à contrer cette menace grandissante. Cette équipe, la première du genre dans l'industrie canadienne de l'assurance, travaille à élaborer et mettre en place les meilleures pratiques en matière de gestion des personnes incapables de travailler en raison d'un problème de santé mentale, et elle aidera les employés qui souffrent d'un tel problème à recevoir les traitements et le soutien dont ils ont besoin. Tous les membres de l'équipe possèdent une vaste expérience en matière de santé mentale, et travaillent sous la direction de Georgia Pomaki, spécialiste en santé mentale au travail.

La Commission de la santé mentale du Canada a invité Manuvie à faire partie des 40 premières sociétés canadiennes à adopter la norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail. Ces sociétés participeront à une étude de cas de trois ans. L'étude suivra la société à chaque étape de la mise en œuvre de la norme. Cette dernière fournit un guide expliquant aux employeurs comment protéger et promouvoir activement le mieux-être psychologique des employés. Pour ce faire, elle propose l'évaluation, la gestion et l'optimisation de 13 facteurs liés au milieu de travail, notamment le soutien psychologique, le civisme et le respect, et des programmes de reconnaissance et de récompenses. Le but est d'évaluer la norme et son utilité pour les entreprises, notamment son effet sur la réduction du taux d'absentéisme et du coût des prestations d'invalidité de courte et longue durée, tout en produisant de meilleurs résultats pour les personnes souffrant de problèmes de santé mentale. Notre objectif est d'appliquer la norme à nos propres opérations et de déterminer les meilleures pratiques, puis d'encourager nos clients à les adopter pour leurs employés.

« En figurant parmi les premiers à adopter la norme, nous démontrons l'importance que nous accordons à la santé psychologique dans l'ensemble de nos bureaux, à l'amélioration de la satisfaction de nos employés et à la fidélisation des talents », affirme Lisa Butler, vice-présidente, Ressources humaines, Division canadienne.

Visitez le site Solutions de gestion des problèmes de santé mentale au travail de Manuvie pour obtenir des renseignements, des vidéos et des outils pratiques à l'intention des employeurs et des employés.

RECONSTRUCTION AUX PHILIPPINES APRÈS LE TYPHON HAIYAN

En 2013, devant les ravages causés par le typhon Haiyan aux Philippines, des employés de Manuvie se sont mobilisés partout dans le monde pour venir en aide aux victimes de la catastrophe, et ont donné plus de 260 000 $ pour financer les opérations de secours. Les employés des Philippines ont également travaillé jour et nuit à traiter les demandes de règlement des clients et à empaqueter des vivres, de l'eau et des vêtements, puis à les distribuer à ceux qui n'ont pas été épargnés. En 2014, Manuvie a continué de soutenir les efforts de reconstruction et les projets de secours d'urgence dans bon nombre des régions touchées.

Un employé bénévole de Manuvie effectue des examens médicaux à Puerto Princessa, aux Philippines.

L'entreprise sociale pour aider les familles à se remettre sur pied

Manuvie a aidé les familles de la province dévastée de Leyte à tirer parti de l'entreprise sociale pour lancer leurs propres microentreprises.

En partenariat avec Philippine Business for Social Progress, Manuvie a permis à plus de 75 familles d'apprendre les rudiments du commerce, et leur a offert les stocks nécessaires à l'ouverture de leur propre bazar (sari-sari). Chaque famille admise au programme s'est vu accorder un prêt sans intérêt qu'elle s'engageait à rembourser dans les trois mois suivant l'ouverture de son commerce. Le programme, créé en complément aux efforts de reconstruction dans la région, a offert à ces familles en difficulté la formation et le capital dont elles avaient bien besoin pour ouvrir leur propre commerce et entreprendre leur longue remise sur pied.

Urban Angels

À la fin du mois de février, pour la dixième année consécutive, une équipe de bénévoles formée d'infirmières, de médecins et de fournisseurs de soins de santé complémentaires canadiens s'est rendue aux Philippines pour offrir aux gens de la région des soins médicaux et chirurgicaux dont ils avaient grandement besoin. Le programme Urban Angels est dirigé par une équipe de l'hôpital St. Michael's de Toronto. Son objectif? Tendre la main aux collectivités, transformer des vies et créer un changement positif là où il est le plus nécessaire.

La délégation 2014 d'Urban Angels s'est rendue à Toledo et à Puerto Princessa, deux secteurs particulièrement touchés par Haiyan. En sept jours, l'équipe médicale bénévole a aidé des milliers de résidents en leur offrant une vaste gamme de services, comme des examens médicaux, des traitements de physiothérapie, des interventions chirurgicales reconstructives, des soins de la vue, des services de médecine interne et des soins pédiatriques.

Les Services de traitement des opérations de Manuvie appuient le programme Urban Angels depuis 2011. En plus d'offrir des paires de lunettes et des fournitures et appareils médicaux, nous envoyons tous les ans un groupe d'employés, composé principalement de médecins et d'infirmières, pour contribuer à la mission.

En 2014, un groupe d'employés a donné de son temps pour participer à la mission d'Urban Angels. Dans le cadre du programme, on a distribué plus de 8 700 paires de lunettes à des habitants qui n'avaient pas les moyens d'en acheter, reçu près de 4 000 patients en consultation médicale, effectué 200 examens de la vue et réalisé 40 chirurgies… en une semaine seulement.

Manuvie a aussi participé à un grand nombre de projets de reconstruction dans tout le pays. Les employés ont aidé à reconstruire les maisons de 20 familles d'un petit village de la province d'Antique. Près d'un an après le passage du typhon, ces familles étaient encore nombreuses à vivre dans des tentes ou des abris de fortune. De plus, comme Haiyan avait détruit le toit de leur école dans les montagnes de Tacloban, près de 200 enfants ne pouvaient plus se rendre en classe en raison des dommages causés à la structure du bâtiment. Manuvie a offert les ressources nécessaires pour reconstruire le toit de l'école, restaurer la structure de l'immeuble et permettre aux élèves de retourner en classe en toute sécurité.

RENFORCEMENT DES LIENS CULTURELS ET COMMERCIAUX ENTRE LE CANADA ET L'ASIE

La fructueuse collaboration entre Manuvie et l'Asie remonte à pas moins de 117 ans, mais ses liens étroits avec la région sont méconnus dans notre marché d'origine, le Canada. La région, dont la classe moyenne, prospère et en pleine croissance, devrait compter 1,7 milliard de personnes en 2020, joue un rôle important dans la croissance à long terme de Manuvie. Pour contribuer à mettre en valeur et renforcer les liens culturels et économiques entre le Canada et l'Asie, nous avons entrepris une série de mesures stratégiques visant à faire de 2014 l'année des échanges culturels entre le Canada et la Chine.

« Par le passé, ces échanges culturels ont contribué à bâtir des liens solides entre les deux pays, et nous ont permis d'ouvrir la porte à des possibilités d'affaires pour les deux parties, explique Rob Park, vice-président adjoint, Comptes nationaux. Ce programme de commandites a permis de mettre en lumière une part importante de la réussite de Manuvie, tout en contribuant à renforcer nos relations avec les clients. »

Tout au long de l'année, Manuvie a élargi les horizons des Canadiens en commanditant de nombreux événements marquants qui ont célébré la culture et l'histoire de la Chine, notamment l'exposition *La Cité interdite*, présentée au Musée royal de l'Ontario à Toronto, la première édition du festival China Now de Toronto, le Moon Festival and Gala du Zoo de Toronto et la tournée canadienne de l'orchestre du Centre national des arts de la scène de Chine.

Nous avons également participé à un groupe de travail mis sur pied par la Fondation Asie Pacifique, pour laquelle nous avons commandité, en octobre, le congrès Canada's Asia Challenge, qui examinait des stratégies susceptibles d'aider les entreprises canadiennes à se familiariser davantage avec l'Asie et à se positionner avantageusement pour faire affaire avec cette puissance économique en pleine expansion.

En 2014, Manuvie a aussi investi dans un projet de recherche qui se déroulera sur 3 ans, dirigé par Richard Florida

(Gauche) L'exposition *La Cité interdite*, présentée au Musée royal de l'Ontario. **(Coin supérieur droit)** Une danseuse sur scène au festival China Now, au Harbourfront Centre à Toronto, qui célèbre l'héritage culturel de la Chine. **(Coin inférieur droit)** Steve Roder, vice-président directeur principal et chef des finances de Manuvie, prenant la parole au congrès Canada's Asia Challenge, organisé par la Fondation Asie Pacifique.

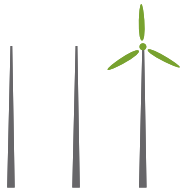
du Martin Prosperity Institute de l'Université de Toronto. M. Florida est un auteur et chercheur de renommée mondiale s'intéressant à l'essor de l'économie de la création et du savoir, ainsi qu'au rôle des villes dans le développement économique. Le projet fournira un leadership éclairé sur l'économie et la prospérité en Asie du Sud-Est afin d'aider les entreprises souhaitant développer leurs activités dans la région.

Compte tenu de la forte présence de Manuvie en Asie, présence qui ne cesse de s'accroître, nous continuons à mettre particulièrement l'accent sur l'embauche d'employés qui ont un flair manifeste et qui ont déjà travaillé avec des clients de cette région. « Il est de plus en plus important d'embaucher des employés qui possèdent des compétences et des connaissances sur l'Asie. Il est aussi de plus en plus crucial pour notre réussite que les cadres supérieurs de Manuvie possèdent une connaissance manifeste des marchés asiatiques », affirme Stephani Kingsmill, vice-présidente directrice, Ressources humaines et Communications.

Retombées sur l'environnement

À Toronto, au Canada, plus de 750 personnes ont pagayé sur la rivière Don sur 10 kilomètres afin de recueillir des fonds pour protéger son bassin versant. La 21e descente annuelle « Paddle the Don », parrainée par Manuvie a fracassé un record de participation et permis d'amasser plus de 100 000 $ pour l'Office de protection de la nature de Toronto et de la région.

Manuvie a adopté sa première politique environnementale en 1995 et investit depuis dans divers projets écologiques.



FINANCEMENT DE PROJETS D'ÉNERGIE RENOUVELABLE

7,7 milliards de dollars

Fonds investis dans des projets d'énergie renouvelable depuis 2002

ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

15 % Réduction

de l'intensité des émissions depuis 2010

ACRES DE FORÊTS GÉRÉS

6,3 millions

Acres de forêts gérés

OBLIGATIONS VERTES

Investisseur chef de file

du premier projet financé par l'émission d'obligations vertes aux États-Unis

Politique environnementale de Manuvie

Manuvie se fait un devoir d'exercer ses activités de façon respectueuse de l'environnement :

- Promouvoir la responsabilité environnementale et la conservation de l'environnement auprès de tous ses employés
- Communiquer aux employés concernés la politique et les lignes directrices pertinentes afin qu'elles soient incorporées dans nos 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, 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 la politique

Notre engagement environnemental repose sur la certitude qu'un environnement sain est essentiel au bien-être à long terme de la Société, de ses employés et des millions de personnes qu'elle sert dans le monde entier. Nous concentrons nos efforts sur les programmes qui contribuent à la réduction de l'empreinte environnementale de nos activités, nous nous soucions des conséquences écologiques des activités que nous finançons au moyen de notre portefeuille de placements et nous appuyons les efforts déployés par nos employés pour préserver et assainir l'environnement. Nous avons fait nos preuves dans la mise en place de solutions de financement novatrices visant à soutenir des projets qui contribuent au passage vers une économie écologiquement durable.

La présente section donne un aperçu des nombreux moyens par lesquels Manuvie influe positivement sur l'environnement par le biais de ses activités, de ses placements et de ses programmes environnementaux.

MEMBER OF

Dow Jones Sustainability Indices

In Collaboration with RobecoSAM

Pour 2014-2015, Manuvie fait partie de l'indice nord-américain de durabilité Dow Jones pour la troisième année consécutive.

INVESTISSEMENT RESPONSABLE

Nous sommes d'avis que l'investissement responsable implique de considérer l'incidence environnementale des activités liées à notre portefeuille de placements et d'investir dans des solutions de financement novatrices conçues pour promouvoir le passage vers une économie écologiquement durable.

Manuvie est un important arrangeur et bailleur de fonds dans le secteur de l'énergie renouvelable tant au Canada qu'aux États-Unis.

Obligations vertes

Une obligation verte est une catégorie d'actifs relativement récente dans laquelle le produit de la vente des obligations est entièrement destiné à des projets qui contribuent à la préservation de l'environnement, tout en procurant un rendement pour les investisseurs. L'an dernier, Manuvie a investi 80 millions de dollars dans un projet visant à empêcher l'excédent d'eau de pluie et d'eaux usées de se déverser dans les cours d'eau de Washington. Ce projet est en partie financé par des obligations à 100 ans totalisant 350 millions de dollars et émises par l'autorité municipale de gestion des eaux du district de Columbia, qui construit actuellement un profond réseau souterrain en vue de diriger les eaux usées vers une station d'épuration de pointe et de les éloigner des cours d'eau de la ville. Bien que le terme de 100 ans puisse sembler hors du commun, il correspond à la durée de vie prévue du système souterrain.

Manuvie était un investisseur chef de file du projet, qui a été la première émission obligataire américaine à obtenir une certification environnementale indépendante grâce aux avantages environnementaux qui en ont résulté, notamment l'amélioration de la qualité de l'eau et une meilleure gestion des inondations. « Manuvie est heureuse d'agir à titre d'investisseur chef de file du premier projet financé par l'émission d'obligations vertes à avoir obtenu une certification environnementale indépendante aux États-Unis. Nous espérons que ce type d'émission fera des petits », a déclaré Gavin Danaher, directeur général des investissements en énergie et en infrastructure.

« Comme nous investissons à long terme, nous considérons la durabilité comme un aspect important dans le choix des placements de Manuvie, a précisé John Anderson, vice-président principal, Finances générales, Amérique du Nord. Parce que le produit de leur vente finance exclusivement des projets comportant une dimension écologique, les obligations vertes offrent une garantie de transparence et nous permettent de remédier à des problèmes environnementaux tout en obtenant un rendement financier. »

Financement de projets durables et novateurs

Au Canada, Manuvie a investi 87 millions de dollars pour financer l'installation de panneaux solaires sur les toits d'écoles publiques de Toronto. Une fois ce projet terminé en 2016, jusqu'à 311 écoles pourront générer de l'énergie électrique verte et renouvelable – une énergie qui sera vendue à l'Office de l'électricité de l'Ontario, l'opérateur du réseau électrique provincial, au titre de contrats de 20 ans.

« En investissant dans l'énergie renouvelable au sein des écoles, nous contribuons au bien-être de la collectivité et au maintien de l'environnement, et la commission scolaire de Toronto en tire un double bénéfice : le toit de ses écoles est solarisé et elle peut montrer aux élèves ce qu'est l'énergie renouvelable, déclare Richard Lee, directeur général, Groupe de financement de projets. Parallèlement, les avantages financiers sont bien réels : l'investissement dans l'énergie renouvelable, qui est un actif à long terme générant des flux de trésorerie prévisibles, est idéal dans le sens où ces flux futurs permettront à Manuvie de rembourser son passif à long terme. »

Une fois le projet achevé, la capacité de production globale des panneaux solaires devrait s'élever à 37,7 mégawatts, soit suffisamment d'énergie pour alimenter environ 4 250 maisons. De plus, jusqu'à 4,3 millions de pieds carrés de toits d'école auront été réparés ou remplacés sans frais pour la commission scolaire.

Depuis 2002, Manuvie a investi plus de 7,7 milliards de dollars dans des projets d'énergie renouvelable et d'efficacité énergétique.

Chef de file du financement de projets d'énergie renouvelable

Manuvie finance des projets d'énergie renouvelable ou en organise le financement depuis très longtemps. Depuis 12 ans, Manuvie a investi dans des titres d'emprunt et de participation d'une foule de projets d'énergie renouvelable, notamment d'énergie éolienne, d'énergie géothermique, d'énergie solaire photovoltaïque, d'hydroélectricité, ou encore d'énergie tirée des gaz d'enfouissement ou de la valorisation de la biomasse résiduelle. En plus de financer la production d'énergie propre, Manuvie figure parmi les plus importants investisseurs dans le domaine des systèmes écoénergétiques.

En 2014, Manuvie a injecté 1,3 milliard de dollars supplémentaires dans des projets d'énergie renouvelable et d'efficacité énergétique. Depuis 2002, année de la mise sur pied de ses équipes spécialisées dans ce domaine, c'est plus de 7,7 milliards de dollars que nous avons investis en tout dans ce type de projets.

Principes de l'Équateur

Les Principes de l'Équateur représentent une série de lignes directrices facultatives qui visent à aider les institutions financières à gérer les risques sociaux et environnementaux liés au financement de projets. Manuvie a adopté ces principes en 2005, et il y a actuellement 79 institutions financières signataires à l'échelle mondiale.

Les Principes s'appliquent au financement de nouveaux projets dont le coût d'investissement total est de plus de 10 millions de dollars américains, quel que soit le secteur d'activité ou le pays concerné. La plus récente version des Principes de l'Équateur, qui a pris effet en 2014, a une portée plus vaste et apporte des changements aux obligations de déclaration.

Les signataires s'engagent à rendre compte, au moins une fois l'an, de la façon dont ils mettent en application les Principes. Le tableau 4 présente les données de Manuvie pour 2014.

La nouvelle exigence en 2014 touche la déclaration des prêts aux entreprises liés aux projets. Au cours de la période de référence, Manuvie a accordé un prêt à l'entreprise lié à un projet d'infrastructure aux États-Unis. Il est pris en compte dans les données du Tableau 4.

Les pays désignés sont ceux qui sont réputés disposer de solides règles de gouvernance, lois et capacités institutionnelles sur le plan environnemental et social, afin de protéger le public et le milieu naturel.

Pour obtenir la liste des pays désignés ou pour avoir davantage d'information sur les Principes de l'Équateur, rendez-vous à l'adresse www.equator-principles.com.

Tableau 4 : Rapports 2014 de Manuvie sur les Principes de l'Équateur

	Catégorie			
	A Incidence considérable	B Incidence limitée	C Faible/aucune incidence	Total
Nombre total de projets examinés par catégorie	–	9	25	34
Par région				
Australie	–	–	3	3
Amérique du Nord	–	9	21	30
Amérique du Sud	–	–	1	1
Total	–	9	25	34
Par secteur				
Agriculture	–	–	18	18
Foresterie	–	–	1	1
Infrastructure	–	–	2	2
Électricité et services publics	–	9	4	13
Total	–	9	25	34
Examen indépendant				
Oui	–	3	s. o.	3
Non	–	6	s. o.	6
Total	–	9	s. o.	9
Par désignation de pays				
Pays désignés	–	9	25	–
Pays non désignés	–	–	–	–
Total	–	9	25	34

Catégorie A – Projets présentant des impacts négatifs sociaux ou environnementaux potentiels significatifs, hétérogènes, irréversibles ou sans précédent.

Catégorie B – Projets présentant des impacts négatifs sociaux ou environnementaux potentiels limités, moins nombreux, circonscrits, largement réversibles et faciles à neutraliser par des mesures d'atténuation.

Catégorie C – Projets présentant des impacts négatifs sociaux ou environnementaux minimes ou nuls.

ÉCOLOGISER LE MILIEU URBAIN

Au cours de la dernière année, Manuvie a soutenu un grand nombre de projets visant à protéger et à améliorer les espaces verts et les zones urbaines. En plus de servir d'habitat à diverses espèces d'animaux et de plantes, ces espaces verts contribuent à améliorer la qualité de l'air, à réduire les niveaux de bruit, à promouvoir un mode de vie actif et à rehausser la qualité de vie des résidents du secteur.

On célèbre le Jour de la Terre à l'événement Manulife Green Zone (zone verte de Manuvie) en donnant des herbes aux visiteurs dans le cadre de la journée sans voiture à Jakarta.

L'équipe de conseillers de Manuvie célèbre après avoir terminé deuxième à la randonnée Green Power à Hong Kong.

Manulife Green Zone participe au nettoyage des rues de Jakarta

Plus de 1 000 participants ont envahi les rues de Jakarta en décembre dans le cadre d'une ambitieuse activité de nettoyage visant à aider la ville à réduire les déchets et la pollution. Au cours de l'activité, les bénévoles, y compris des employés, des membres du conseil d'administration et des hauts dirigeants de Manuvie, ainsi que des personnes du grand public, se sont rassemblés pour ramasser les déchets jonchant les rues d'un vaste secteur du centre-ville. Le groupe a rempli 30 grands sacs de poubelles, principalement de déchets non organiques, qui ont ensuite été transportés ailleurs.

Cette activité a marqué la fin du programme « Manulife Green Zone » (zone verte de Manuvie). Ce programme, qui faisait la promotion d'un style de vie sain, comportait des activités tous les mois depuis février 2014, notamment sur le thème de la paix dans le monde, du cancer et du jour de l'indépendance.

« Cette petite action constituait une invitation à tous les Indonésiens, particulièrement les résidents de Jakarta, à montrer qu'ils aiment leur ville en y éliminant les déchets et la pollution », a expliqué Novita J. Rumngangun, vice-présidente principale et chef du service à la clientèle, Manulife Indonesia.

Randonnée Green Power en Asie

Depuis 10 ans, des équipes formées d'employés et d'agents de Manuvie participent à la randonnée Green Power, la plus importante course sur la Hong Kong Trail, un long sentier reliant cinq parcs de l'île. Cette activité, qui a pour but d'amasser des fonds pour des programmes de sensibilisation et de conservation environnementales, attire chaque année plus de 3 000 participants qui parcourent 10, 25 ou 50 kilomètres. En 2014, 6 équipes de Manuvie ont effectué la randonnée Green Power et 3 d'entre elles sont montées sur le podium. Une équipe de conseillers de Manuvie a terminé deuxième au parcours éprouvant de 50 kilomètres. Elle a terminé la course en un temps remarquable de 6 heures et 43 minutes.

GESTIONNAIRE ET PROMOTEUR IMMOBILIER RESPONSABLE

Nous continuons d'accroître l'efficacité du portefeuille immobilier de Manuvie et de réduire son empreinte écologique globale grâce à une gestion immobilière viable et à des stratégies de développement durable.

John Hancock a organisé une activité à ses bureaux de Wellesley Office Park au cours de la semaine nationale des véhicules électriques aux États-Unis, afin de faire la promotion de ces véhicules. Des représentants de diverses organisations ont participé à cette activité, dont le Massachusetts Executive Office of Energy and Environmental Affairs, la coalition Plug in America, le Sierra Club et l'Electric Auto Association.

Immeubles verts

À titre de propriétaire immobilier à long terme d'un portefeuille mondial de plus de 41 millions de pieds carrés, nous sommes pleinement conscients des avantages environnementaux et économiques qui peuvent découler de la conception d'immeubles écologiquement durables.

La conception de la nouvelle tour de bureaux de Manuvie est fondée sur les exigences de la certification Or de la norme Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) et met l'accent sur la réduction de la consommation d'énergie nécessaire à l'utilisation du bâtiment. Cette réduction est atteinte grâce à l'installation d'équipement et de systèmes écoénergétiques et à la mise en place de systèmes avancés de contrôle du bâtiment, combinés à une enveloppe à haut rendement. Les plans précisent aussi l'utilisation d'équipement ayant une grande durabilité, afin d'améliorer le rendement, de réduire la fréquence des remplacements de même que les coûts et les déchets générés pendant tout le cycle de vie de l'immeuble. Cette approche vise à réduire les coûts opérationnels liés au cycle de vie de nos immeubles et le volume de déchets qu'ils produisent, ce qui reflète notre stratégie de placement à long terme.

Manuvie a obtenu la certification Energy Star ou la certification BOMA BESt pour tous ses immeubles en Amérique du Nord.

Gestion verte

Manuvie compte actuellement 21 immeubles certifiés LEED et, au fil de l'expansion de son portefeuille immobilier, elle cherchera à obtenir cette certification pour d'autres immeubles.

La Société voit à ce que ses immeubles soient construits selon les normes et les processus LEED, et utilise des mesures et des technologies écoénergétiques dans son portefeuille immobilier. En voici quelques-unes :

- planification et programmation informatisées des systèmes d'éclairage, de chauffage, de ventilation et de climatisation;
- exploitation de la lumière naturelle pour réduire le besoin d'éclairage périmétrique;
- utilisation de l'eau refroidie par les tours de refroidissement pour rafraîchir l'air à l'intérieur des bureaux;
- utilisation de la chaleur perdue par les systèmes de climatisation des commerces pour préchauffer l'eau dans les établissements résidentiels avoisinants;
- détecteurs de présence pour les systèmes d'éclairage dans les endroits utilisés en tout temps, comme les cages d'escalier, garages, salles de conférence et salles des appareils;
- système d'éclairage DEL écoénergétique pour les endroits devant être éclairés en tout temps;
- utilisation des eaux grises et installation de dispositifs d'irrigation au goutte-à-goutte pour l'aménagement paysager;
- installation de toilettes à débit d'eau restreint et de robinets automatiques.

Notre soutien à l'achat de véhicules électriques

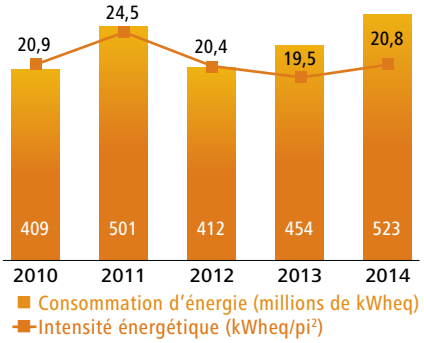
Les véhicules électriques peuvent contribuer grandement à un avenir plus vert, et pour les consommateurs qui songent à acheter un véhicule électrique, la décision peut reposer sur la possibilité de recharger leur véhicule pendant les heures de travail. En fait, un réseau de bornes de recharge est essentiel à l'adoption à grande échelle des véhicules électriques.

Grâce aux actifs immobiliers considérables de Manuvie, nous nous trouvons dans une position privilégiée pour faciliter la vie aux propriétaires d'un véhicule électrique, grâce à l'installation de bornes de recharge sur nos propriétés. Nous possédons actuellement 49 postes de recharge, pour un total de 80 bornes de recharge, sur 14 propriétés situées au Canada et aux États-Unis. Nous prévoyons continuer à installer des bornes de recharge dans l'ensemble de notre portefeuille immobilier.

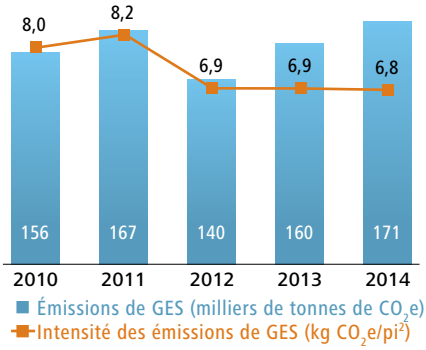
RÉDUCTION DE NOTRE EMPREINTE ÉCOLOGIQUE

Manuvie a mis en place un éventail de politiques, de programmes et d'initiatives visant à accroître l'efficacité de ses activités opérationnelles et à réduire le plus possible son empreinte environnementale.

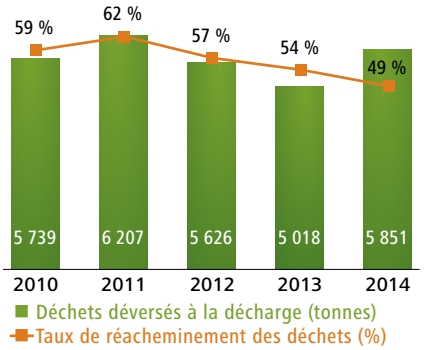
Énergie



Émissions de gaz à effet de serre (GES)



Déchets



Notre méthode

Un système Web faisant état de la consommation énergétique exclusif à la Société nous permet de surveiller la performance environnementale de nos activités immobilières. Ce système fait le suivi de notre consommation d'eau et d'énergie, ainsi que du taux de récupération et de réacheminement des déchets de l'immeuble. Il repose sur les données des services publics et nous l'utilisons principalement pour les immeubles de bureaux que nous gérons directement et dont nous avons le contrôle opérationnel. Comme nous ne contrôlons pas la consommation d'énergie et le paiement des factures de services publics pour la majorité de nos immeubles industriels, commerciaux et résidentiels, nos rapports excluent ces données à l'heure actuelle.

En 2014, nous avons rendu compte de 61 % de notre portefeuille immobilier total, soit plus de 25 millions de pieds carrés. Il s'agit d'une augmentation de plus de 7 %, ou 1,8 million de pieds carrés, par rapport à la superficie ayant fait l'objet de déclarations en 2013, et les données reflètent la vente de 4 immeubles et l'ajout de 8 immeubles au portefeuille en 2014. L'augmentation absolue de toutes les données tient compte de l'évolution de la composition du portefeuille immobilier et de l'augmentation de la superficie totale faisant l'objet des déclarations en 2014. Manuvie utilise des données sur l'intensité des émissions ou la consommation par pied carré pour surveiller et gérer la performance environnementale à l'échelle d'un immeuble ou du portefeuille.

Consommation d'énergie et émissions de gaz à effet de serre

Nous visons à réduire notre consommation d'énergie d'au moins 2 % par année dans les immeubles que nous détenons pour notre propre usage et ceux que nous possédons à des fins de placement. Nous établissons des cibles annuelles pour améliorer la performance de nos immeubles et offrons des primes aux directeurs principaux des Services immobiliers qui les atteignent.

De 2010 à 2014, notre consommation énergétique est demeurée relativement stable, passant de 20,9 kWheq/pi^2 en 2010 à 20,8 kWheq/pi^2 en 2014.

Dans l'absolu, notre consommation énergétique a augmenté par rapport à 2013, principalement en raison des changements apportés à notre portefeuille. Cette variation est attribuable à la vente de quatre immeubles ayant une meilleure consommation énergétique que la moyenne de notre portefeuille et à l'ajout de huit immeubles ayant une consommation énergétique moins favorable que la moyenne de notre portefeuille. (Au moment de l'acquisition, il a été déterminé que ces ajouts au portefeuille avaient le potentiel d'être grandement améliorés sur le plan de la performance et de la valeur énergétique sous notre gestion.)

Grâce aux programmes d'efficacité énergétique appliqués au cours des dernières années dans les immeubles que nous détenions avant 2014, l'intensité de nos émissions de gaz à effet de serre a diminué de 15 % par rapport aux émissions de 2010 : elle est passée de 8,0 kilogrammes d'équivalent CO_2/pi^2 à 6,8 kilogrammes d'équivalent CO_2/pi^2. Cette baisse est attribuable en partie à nos programmes de longue date visant à réduire notre consommation électrique dans les régions où les méthodes de production d'énergie ont une intensité carbonique élevée, et à réduire notre consommation de gaz naturel.

Note 1 : Les données sur la consommation d'énergie et l'intensité énergétique tiennent compte de facteurs météorologiques et de l'usage exceptionnel qu'on fait des immeubles afin de mesurer leur performance relative. Le relevé des émissions de gaz à effet de serre et des déchets produits est généré d'après des données brutes (non ajustées).

Nous continuons d'acheter des crédits d'énergie renouvelable. En 2014, nous avons acheté 51 824 MWh d'énergie renouvelable, soit suffisamment d'énergie pour alimenter 8 % de notre portefeuille immobilier.

Déchets

La quantité totale de déchets produits annuellement par suite de nos activités a augmenté de 14 % entre 2013 et 2014. Outre l'augmentation de la production de déchets, notre taux de réacheminement des déchets a décliné, passant de 54 % en 2013 à 49 % en 2014. Cette augmentation d'une année à l'autre est principalement imputable à l'absence de nos méthodes de gestion habituelles dans les immeubles ajoutés au portefeuille en 2014 et aux activités d'amélioration propres à certains locataires. En 2015, nous prévoyons procéder à des audits relatifs à la gestion des déchets dans les immeubles où nous constatons des anomalies, afin de repérer les occasions d'améliorer notre taux de réacheminement et de réduire le volume de déchets.

Eau

Manuvie a réduit de 9 % sa consommation d'eau par pied carré, qui est passée de 67 litres en 2010 à 61 litres en 2014. Nous continuons de mettre en œuvre des mesures rentables pour diminuer la consommation d'eau dans l'ensemble de notre portefeuille, comme l'utilisation des eaux grises et l'installation de dispositifs d'irrigation au goutte-à-goutte pour l'aménagement paysager, de toilettes à débit d'eau restreint et de robinets automatiques pour réduire nos coûts opérationnels et notre empreinte environnementale.

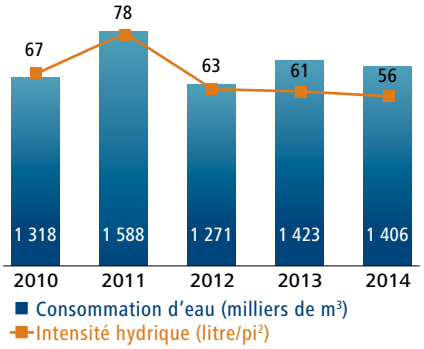
Papier

Nous cherchons sans cesse des moyens de réduire notre consommation annuelle de papier et d'accroître notre utilisation de papier provenant de sources durables. Nous avons mis en place de nombreux programmes qui incitent nos employés à réduire la quantité de papier qu'ils utilisent au bureau et nous encourageons nos clients à opter pour des relevés électroniques. Nos efforts ont été récompensés : la consommation de papier par employé a chuté de 42 % depuis 2010. Par contre, la proportion moyenne de matières recyclées dans le papier que nous achetons a diminué, puisqu'elle est passée de 53 % en 2010 à 39 % en 2014.

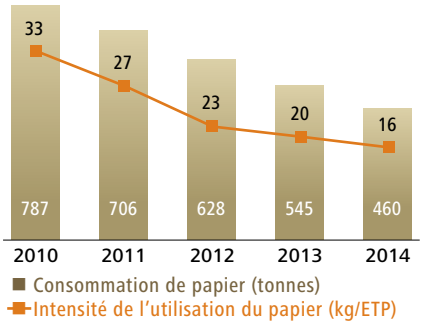
Voyages d'affaires

Manuvie a ajouté au présent rapport des données sur les émissions de gaz à effet de serre liées au transport aérien et au transport par véhicule personnel de nos employés de l'Amérique du Nord lors de leurs voyages d'affaires. Les données sur le transport aérien proviennent du fournisseur de services de voyage de Manuvie, qui est chargé de la réservation des billets d'avion des employés de Manuvie. Les données sur le transport par véhicule personnel sont compilées au moyen des notes de frais présentées par les employés. En 2014, les employés de l'Amérique du Nord ont parcouru 77,4 millions de kilomètres lors de leurs voyages d'affaires, comparativement à 63 millions de kilomètres en 2013. Les émissions de gaz à effet de serre absolues liées aux déplacements ont été de 16,442 tonnes métriques d'équivalent CO_2, et l'intensité de CO_2 a été de 1 tonne métrique par employé en Amérique du Nord.

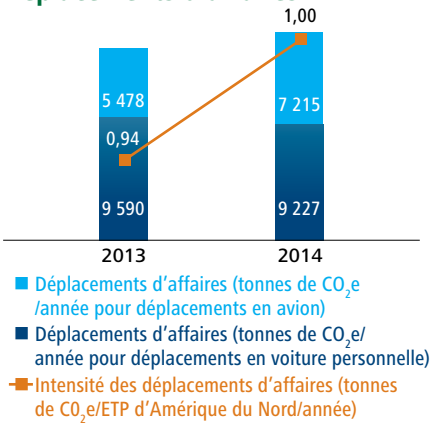
Eau



Papier



Déplacements d'affaires



Smart Commute TORONTO-CENTRAL

OR

Pour ses activités de 2014, Manuvie a atteint le niveau or dans le cadre du programme Smart Commute Workplace. En plus de faciliter le covoiturage, Manuvie offre à ses employés des titres de transport à tarif réduit, des emplacements pour garer les bicyclettes, des douches et des modalités de travail flexibles, dont le télétravail.

DÉVELOPPEMENT DE L'ÉNERGIE VERTE

La centrale hydroélectrique de Long Lake se trouve sur la rivière Cascade, à Stewart, en Colombie-Britannique, à proximité de la frontière entre la Colombie-Britannique et l'Alaska. Le projet est une coentreprise formée par les sociétés Regional Power et Premier Power Corporation, avec la collaboration des collectivités autochtones de la région et de la municipalité du district de Stewart.

Par l'intermédiaire de sa filiale Regional Power, Manuvie construit, remet à neuf et exploite des centrales hydroélectriques sur le marché canadien. En plus d'être des actifs viables et de grande qualité générant des flux de trésorerie prévisibles, les projets hydroélectriques peuvent aussi procurer de nombreux avantages économiques et environnementaux à la collectivité.

Il faut du temps pour développer un projet hydroélectrique efficace. Il faut choisir judicieusement l'emplacement, évaluer les questions et les contraintes environnementales, ainsi qu'établir et maintenir des relations de longue durée avec les collectivités avoisinantes et les groupes autochtones, ainsi qu'avec les organismes publics et les autres intervenants.

Projet hydroélectrique de Long Lake : une véritable solution gagnante pour tous

De concert avec le district de Stewart, les peuples Nisga'a et Skii km Lax Ha des Premières Nations, ainsi que la société Premier Power Corporation, Regional Power a récemment terminé la centrale hydroélectrique de Long Lake sur la rivière Cascade, à Stewart, en Colombie-Britannique. Le projet de Long Lake constitue une réalisation importante pour toutes les parties en cause et a entraîné la création d'un barrage hydroélectrique moderne de 31 mégawatts qui génère de l'énergie propre et qui a aidé à améliorer la qualité de l'eau dans la région, tout en contribuant aux recettes fiscales essentielles à la collectivité.

« Dans l'ensemble, il a fallu environ 10 ans de travail entre l'obtention de l'autorisation pour développer le projet et le moment où la centrale a commencé à produire de l'énergie, un délai qui n'est pas inhabituel pour ce type d'activité, explique Chris Lambeck, président de Regional Power. Il y a beaucoup de choses en jeu avec ces projets. Outre la production d'énergie, il est question de conservation de la qualité de l'eau, de protection du milieu environnant, y compris la faune sauvage de la région, de collaboration avec les intervenants locaux, etc. C'est un processus complexe et délicat. »

Cette région, où l'exploitation minière se pratique depuis très longtemps, a connu bien des hauts et des bas depuis une centaine d'années, tant sur le plan économique qu'environnemental. C'est pour cette raison que la population locale, y compris les peuples des Premières Nations, s'inquiétait au départ des répercussions potentielles du projet hydroélectrique qui était proposé.

« Nous avons établi d'étroites relations avec la collectivité et tous les principaux intervenants concernés, et avons pris le temps de les rencontrer en personne. Nous avons découvert quelles étaient leurs craintes. Nous avons expliqué chacune des étapes du projet proposé, y compris le soin que nous allions accorder non seulement à la protection, mais aussi à l'amélioration de l'environnement de la région », précise James Carter, vice-président du développement et de l'exploitation à Regional Power.

En fait, le développement de la centrale hydroélectrique de Long Lake a permis d'améliorer la qualité de l'eau de la rivière Cascade et de Salmon Creek grâce à l'augmentation du débit de l'eau pendant les mois d'hiver, ce qui a servi à diluer les effluents qui s'échappaient des anciens sites d'exploitation minière de la région – une solution gagnante pour la collectivité et le milieu environnant.

« La réalisation du projet marque l'aboutissement de nombreuses années de planification par le district de Stewart en collaboration avec Regional Power. Nous sommes très heureux d'avoir participé à ce processus. Le projet hydroélectrique de Long Lake procurera au district de Stewart des recettes fiscales stables et prévisibles à long terme, pendant une bonne partie du 21e siècle. Il s'agit d'un projet d'énergie verte dont nous pouvons tous être fiers », mentionne la mairesse du district de Stewart, Galina Durant.

Regional Power a établi un portefeuille d'actifs hydroélectriques dans l'ensemble du Canada et s'est démarqué des autres promoteurs en se concentrant sur des projets qui sont plus susceptibles d'être autorisés dans des conditions qui ne nuiront pas à leur développement et qui présentent des caractéristiques uniques qui ajoutent de la valeur, comme la capacité d'emmagasiner de l'énergie. Regional Power possède ou gère 9 installations au Canada, capables de générer au total 87 mégawatts d'énergie renouvelable propre, soit assez pour alimenter environ 39 000 résidences. Actionnaire majoritaire de Regional Power depuis 1996, Manuvie a acquis le reste des actions de la société en décembre 2013.

Un monument national est une zone d'intérêt historique ou scientifique protégée par le gouvernement fédéral des États-Unis. Le monument national Cascade-Siskiyou est le premier monument à être inscrit uniquement pour la préservation de la biodiversité. Mention de source : Todd Kaplan

Monument national de Cascade-Siskiyou

Numéro un mondial de la gestion de terrains forestiers exploitables pour le compte d'investisseurs institutionnels et privés, le Hancock Timber Resource Group gère des millions d'acres de forêts à l'échelle mondiale.

Lorsque nous faisons l'acquisition d'un terrain, nous déterminons d'abord s'il y a des zones vulnérables qui, selon nous, doivent être protégées ou réservées à des fins non reliées à la production forestière. Par l'intermédiaire de notre programme Sensitive Lands, nous travaillons de concert avec des organismes publics et des groupes de protection de l'environnement pour trouver des façons de placer ces terrains sous la protection publique. Les terres écosensibles sont généralement reconnues comme des habitats essentiels à des espèces vulnérables ou en voie de disparition, ou ont une valeur esthétique, historique, culturelle ou récréative.

En 2014, nous avons réalisé la dernière vente de terres écosensibles au Conservation Fund, dans le cadre d'une série échelonnée sur plusieurs années, qui a permis d'annexer ces terrains au monument national Cascade-Siskiyou, dans le sud-ouest de l'Oregon. Grâce au transfert de ce dernier terrain de 2 890 acres, la région, qui est souvent appelée les « îles Galapagos de l'Amérique du Nord » en raison de sa remarquable biodiversité, sera désormais protégée à perpétuité.

Depuis le lancement du programme Sensitive Lands, nous avons contribué à la conservation de plus de 440 000 acres de terres forestières vulnérables aux 4 coins du monde. Le Hancock Timber Resource Group, une filiale de Manuvie, gère environ 6,3 millions d'acres de forêts aux États-Unis, au Canada, en Australie, en Nouvelle-Zélande, au Brésil et au Chili. Des tiers indépendants ont établi que les forêts que nous gérons sont certifiées conformes aux normes des organismes Sustainable Forestry Initiative, Forest Stewardship Council ou Australian Forestry Standard.

Retombées sociales

(Gauche) Quatre-vingt-trois cyclistes, coureurs et marcheurs de John Hancock ont participé au défi annuel Best Buddies, au cours duquel ils se sont fait de nouveaux amis et ont amassé plus de 180 000 $ US au profit des personnes atteintes de déficiences intellectuelles et développementales. **(Droite)** Jennifer Kirby, golfeuse de la LPGA et ambassadrice de Manuvie, inscrit son engagement sur le mur dans le cadre de la « journée rouge » à la Classique Manuvie de la LPGA de 2014. Cette journée vise à promouvoir la santé cardiovasculaire des femmes. Manuvie est l'un des principaux partenaires de la fondation du St. Mary's General Hospital depuis que l'établissement hospitalier a commencé à prodiguer des soins aux cardiaques, en 2001. À ce jour, Manuvie a recueilli près de 3 millions de dollars afin de soutenir l'unité de soins cardiaques et à elle seule, la Classique Manuvie de la LPGA a permis de recueillir près de 850 000 $ pour la fondation depuis 2012.

Depuis notre tout premier don de bienfaisance consigné de 500 $ au Muskoka Free Hospital for Consumptives en 1904 et notre première collecte de sang dans nos installations en 1951, nous n'avons cessé de contribuer à la collectivité.

INVESTISSEMENT COMMUNAUTAIRE

32,8 millions de dollars

en dons, en commandites et en d'autres types d'investissements communautaires

FEMMES SIÉGEANT AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

30 %

des administrateurs indépendants siégeant au conseil d'administration sont des femmes

NOMBRE D'HEURES DE BÉNÉVOLAT

88 694

par des employés et des agents auprès d'organismes de bienfaisance locaux

TravaillerFuté

20 %

des employés en Amérique du Nord ont adopté des modalités de travail flexibles

Le siège social mondial de Manuvie à Toronto au cours du festival World Pride, que la ville accueillait pour la toute première fois en 2014.

Les dons d'entreprise ne sont que l'une des diverses façons par lesquelles nous créons des retombées sociales positives. Nous soutenons aussi depuis longtemps les efforts que déploient nos employés pour contribuer à leur collectivité. Dans le milieu de travail, nous sommes de fervents partisans des programmes de diversité et de flexibilité au travail, ainsi que des programmes de sécurité, de santé et de mieux-être des employés.

Nous estimons que l'investissement social génère de réels rendements, en contribuant à bâtir des collectivités résilientes et florissantes.

La présente section donne un aperçu des nombreuses façons utilisées par Manuvie pour générer des retombées sociales dans la collectivité au moyen de ses activités.

HUMAN RIGHTS CAMPAIGN FOUNDATION
BEST PLACES TO WORK
2015 for LGBT Equali
100% CORPORATE EQUA

John Hancock a reçu la note de 100 % au Corporate Equality Index annoncé en 2014 : il s'agit d'un outil de comparaison à l'échelle nationale des politiques et pratiques d'entreprise relativement à l'égalité au travail pour les personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles et transgenres.

Imagine Cari i

Manuvie a officiellement été nommée « Entreprise généreuse » par Imagine Canada et s'engage à ce titre à verser chaque année au moins 1 % de son résultat canadien avant impôts (calculé selon une moyenne mobile sur cinq ans) à des organismes de bienfaisance et à but non lucratif.

APPROCHE DE MANUVIE EN MATIÈRE DE DONS DE CHARITÉ

Manuvie estime qu'une contribution au développement des collectivités axée sur nos trois grandes priorités aura des effets positifs durables pour tous.

Mettre à profit la puissance du bénévolat

Manuvie continue de manifester son engagement social, notamment par le temps, l'énergie et les compétences que ses employés consacrent au bénévolat. En plus d'amplifier la portée de nos programmes de dons, le bénévolat a un effet positif et durable sur la collectivité.

Promouvoir la santé et le mieux-être

Étant l'une des plus importantes sociétés d'assurance vie du monde, nous croyons fermement qu'il est essentiel de promouvoir la santé, le mieux-être et la prévention des maladies par un mode de vie sain et actif.

Donner aux collectivités les clés de leur avenir

Nous avons à cœur la santé et la vitalité des collectivités où nous sommes présents. C'est pourquoi Manuvie soutient un large éventail de programmes sociaux et éducatifs et de programmes d'emploi axés sur trois objectifs : aider les enfants, les jeunes et les familles à se prendre en main, encourager l'inclusion sociale de tous et favoriser la viabilité économique et environnementale.

Évaluation de la valeur des investissements communautaires

Cette année, nous avons adopté le modèle du London Benchmarking Group (LBG) pour la déclaration de nos investissements communautaires de 2014. Le modèle du LBG est une norme mondiale pour la déclaration des investissements communautaires d'entreprise, qui permet d'avoir une définition uniforme de ces investissements, établie en fonction des types d'investissements, des industries, des secteurs d'activité et de l'environnement opérationnel. Nous avons pris part à des audits détaillés du portefeuille d'investissements communautaires de Manuvie pour nous assurer que la norme est appliquée de façon uniforme. Les résultats de ces audits nous montrent, à nous et aux intervenants externes, que les données que nous déclarons reflètent précisément la valeur du portefeuille.

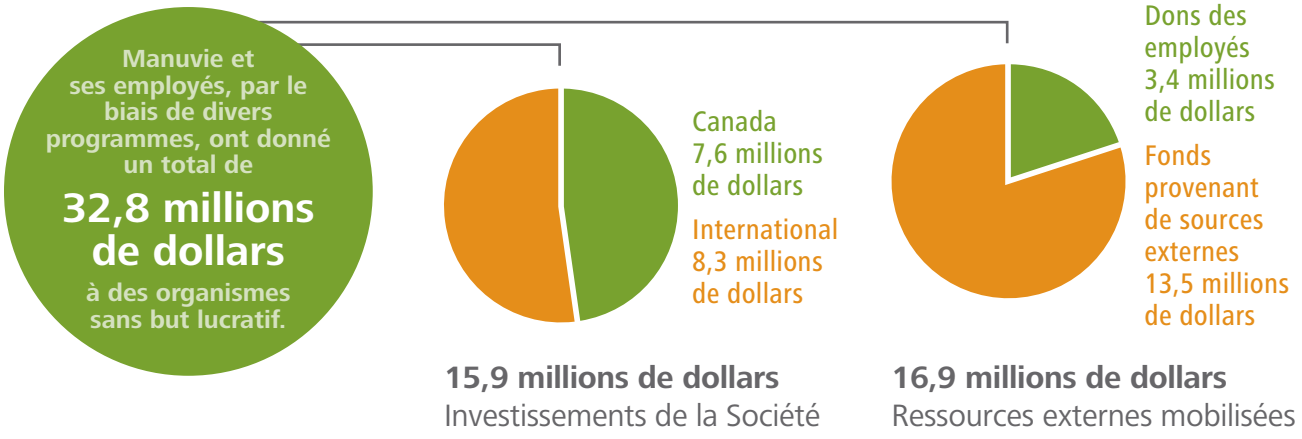
Les investissements de la Société comprennent l'ensemble des sommes versées volontairement par Manuvie, en espèces, aux organismes communautaires qui génèrent une valeur claire et observable dans les collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons.

Les ressources externes mobilisées comprennent les dons des employés et les fonds provenant d'autres sources externes qui ont été amassés grâce aux programmes d'investissements communautaires de Manuvie. Il peut s'agir notamment des programmes liés au marathon de Boston et à la Classique Manuvie de la LPGA, qui servent à recueillir des fonds pour des organismes à but non lucratif.

Nous vous présentons ci-après certains programmes communautaires que nous avons soutenus en 2014.

MLK Summer Scholars

Étant donné les niveaux record atteints par le taux de chômage des adolescents au cours des dernières années, il est essentiel que les jeunes aient accès à des emplois d'été. John Hancock contribue à la création de ce type d'emploi par l'intermédiaire du programme MLK Summer Scholars. L'année dernière, 650 jeunes de Boston ont vécu une expérience de travail enrichissante auprès de 79 organismes à but non



15,9 millions de dollars
Investissements de la Société

16,9 millions de dollars
Ressources externes mobilisées

Chaque année, John Hancock donne, dans le cadre du programme MLK Summer Scholars, 1 million de dollars américains à des organismes communautaires à but non lucratif pour leur permettre d'offrir des emplois d'été enrichissants à des jeunes de Boston. Il s'agit du programme privé de création d'emplois d'été de ce genre le plus grand et le plus complet aux États-Unis.

lucratif de la ville, grâce au plus important programme d'emplois d'été parrainé par une entreprise privée aux États-Unis.

Khadeejah Peete, de l'école secondaire Fenway, est l'un de ces étudiants. « J'ai appris tellement de choses, non seulement sur le monde du travail, mais aussi sur moi-même, affirme Khadeejah. Je sais que je suis capable d'accomplir de grandes choses et ce stage m'a réellement aidé à m'en rendre compte. »

Le programme, qui en était à sa septième année en 2014, est inspiré par les valeurs de Martin Luther King Jr. et a été créé pour donner aux jeunes les moyens de devenir des leaders dans leur collectivité. Le programme MLK Summer Scholars les aide à développer des compétences de base relatives à l'employabilité, et met l'accent sur l'importance de l'ardeur au travail. Les participants assistent à une série d'ateliers axés sur le perfectionnement personnel et professionnel.

« Depuis de nombreuses années, John Hancock s'attache à aider les jeunes à obtenir une meilleure formation et à s'assurer un meilleur avenir, explique Thomas Crohan, vice-président adjoint et conseiller juridique, Responsabilité sociale et Relations avec le gouvernement à John Hancock. Le programme MLK Summer Scholars est un moyen incroyablement efficace de donner à ces jeunes des compétences, de l'expérience, des contacts professionnels et des occasions qui, espérons-le, leur seront utiles tout au long de leur vie. »

Centraide

En 2014, Manuvie, John Hancock et leurs employés, conseillers et retraités ont versé au total 4,25 millions de dollars à leur collectivité par l'intermédiaire des bureaux locaux de Centraide en Amérique du Nord.

La campagne de cette année, qui avait pour thème « Il n'y a pas de meilleur temps pour faire un don », a permis d'amasser près de 3,5 millions de dollars au Canada. Afin de rejoindre plus efficacement nos employés qui travaillent à domicile dans le cadre du programme TravaillerFuté, une campagne virtuelle a été lancée pour ces employés mobiles. En outre, plus de 300 employés ont participé bénévolement à l'organisation de diverses activités de financement liées à la campagne. « Les dons à Centraide comptent parmi les meilleurs moyens d'aider ceux et celles qui s'efforcent de surmonter des obstacles dans leur vie personnelle », précise Roger Christie, Philanthropie et Commandites, qui supervise la campagne Centraide de Manuvie au Canada.

Chaque année, Manuvie donne également des heures de travail à Centraide, en permettant à certains employés de travailler directement pour cet organisme dans le cadre d'un programme de travail en détachement à temps plein de 15 semaines. En 2014, trois employés ont vécu cette expérience unique et ont participé au soutien des campagnes de Centraide partout au Canada.

La campagne américaine a permis de recueillir plus de 750 000 dollars américains en 2014, la somme la plus importante jusqu'à maintenant, et a également enregistré le taux de participation le plus élevé à ce jour, grâce à la participation de plus de 1 000 employés. « Ce qui est particulier à propos de Centraide, c'est qu'il s'agit du seul programme que tous les employés de l'Amérique du Nord peuvent soutenir ensemble, d'un commun effort. C'est un exemple qui illustre bien la mission de Centraide; nous sommes plus forts lorsque nous unissons nos efforts. Les résultats de notre campagne démontrent clairement la différence que nous pouvons faire tous ensemble », explique Rita German, coordonnatrice de programmes et d'activités, Responsabilité sociale.

Salles de jeu Waku Waku

La recherche a démontré que l'aménagement d'un endroit pour relaxer et jouer aide les enfants hospitalisés à réduire leur stress et à améliorer leur bien-être, et leur donne aussi l'occasion d'acquérir des aptitudes sociales. Voilà l'objectif du programme de salles de jeu Waku Waku de Manuvie, qui a contribué à la création d'aires de jeux spéciales destinées aux enfants hospitalisés au Japon.

La plus récente salle de jeu Waku Waku (qui signifie « excité » ou « ravi ») a été aménagée à l'hôpital pour enfants Ibaraki, près de Tokyo. Cette salle a été conçue expressément pour répondre aux besoins et aux préférences uniques des patients adolescents, et leur donne accès à un milieu décontracté dans lequel ils peuvent faire des activités adaptées à leur âge et interagir avec d'autres adolescents. C'est la dixième salle Waku Waku de Manuvie à voir le jour dans le cadre de ce programme, qui a été lancé en 2008.

En 2014, nous avons versé près de 3 millions de dollars sous forme de dons équivalents à ceux de nos employés, à des causes qui leur tiennent à cœur.

PRIX BLOOMBERG MANUVIE POUR LA PROMOTION D'UNE SANTÉ ACTIVE

Le Dr David Jenkins, titulaire de la chaire de recherche du Canada sur la nutrition et le métabolisme à l'Université de Toronto, a remporté le prix Bloomberg Manuvie 2014 pour la promotion d'une santé active.

Marianne Harrison, vice-présidente directrice principale et directrice générale, Division canadienne de Manuvie et le Dr David Jenkins, gagnant du prix Bloomberg Manuvie 2014

Le philanthrope et chef d'entreprise Lawrence Bloomberg s'est allié à Manuvie en 2011. Les deux partenaires se sont chacun engagés à donner 1 million de dollars pour la mise sur pied de cette initiative décennale, qui est administrée par l'Université McGill. Le prix Bloomberg Manuvie est remis annuellement à un chercheur de n'importe où dans le monde dont le travail promet d'enrichir nos connaissances sur l'influence de l'activité physique, de la nutrition ou de facteurs psychosociaux sur notre santé et notre bien-être personnels.

Bien manger, pour votre santé et celle de la planète

Le Dr Jenkins affirme qu'une alimentation saine est cruciale dans le traitement des maladies chroniques comme le diabète et les maladies du cœur. Le régime alimentaire qu'il recommande est durable et sans danger pour l'environnement.

Sa recommandation est simple : manger plus d'aliments d'origine végétale et remplacer la viande et les produits d'origine animale par des pois, des haricots, des lentilles, des pois chiches, de l'avoine et de l'orge. Reste ensuite à ajouter des noix et à utiliser des huiles végétales, qui sont faibles en gras saturés et en cholestérol; voilà un régime équilibré et durable aidant à prévenir les maladies chroniques.

« Selon moi, ces aliments sont bons non seulement pour la santé des humains, mais aussi pour celle de la planète. Nous devons faire preuve d'une plus grande humanité et réduire notre empreinte carbone », a indiqué le Dr Jenkins lors d'une entrevue donnée récemment à l'Université McGill, en précisant que la production de viande génère davantage d'émissions de gaz à effet de serre que l'agriculture traditionnelle.

Le régime Portfolio abaisse le taux de cholestérol

Le Dr Jenkins a nommé cette façon de s'alimenter le régime Portfolio. Il a élaboré le régime en 2002 en se basant sur des études démontrant que les aliments cités ont réduit le taux de cholestérol des participants de façon significative. Le Dr Jenkins a consacré sa carrière à observer les effets des aliments sur la santé. Ses recherches lui ont permis de mettre au point en 1981 l'indice glycémique, un outil qui met en lumière les effets des aliments à haute teneur en glucides sur le taux de glycémie.

Au cours des décennies, il a contribué à l'élaboration de stratégies visant à prévenir et à traiter les maladies chroniques liées au régime alimentaire et au mode de vie. Son travail a influencé les principes directeurs en nutrition dans le monde entier, notamment ceux de la Fédération internationale du diabète et de l'Organisation mondiale de la santé, et a inspiré le régime Atkins, le régime Zone et la South Beach Diet.

« Le Dr Jenkins est un chef de file dans son domaine et a grandement fait progresser la science de la nutrition, mentionne Marianne Harrison, vice-présidente directrice principale et directrice générale, Division canadienne de Manuvie. Notre Société est fière d'offrir ce prix qui souligne les avancées réalisées dans l'étude de la nutrition et la promotion d'un mode de vie sain. »

Pour en apprendre davantage au sujet du prix Bloomberg Manuvie ou pour vous abonner au bulletin *Ideas That Move You*, rendez-vous sur le site mcgill.ca/bloomberg-manulife.

BLOOMBERG
POUR LA PROMOTION D'UNE SANTÉ ACTIVE

PROMOUVOIR L'ACTIVITÉ PHYSIQUE DANS LA COLLECTIVITÉ

En 2014, Manuvie a participé à nombre de partenariats, d'événements communautaires et de commandites liés aux sports, qui ont attiré des athlètes de tous les niveaux et fait valoir les nombreux avantages de l'activité physique.

À l'occasion du demi-marathon international d'Angkor Wat, les employés et conseillers de Manuvie ont récolté des fonds au profit d'organismes qui soutiennent les enfants démunis et les personnes handicapées.

24 heures de ski pour les organismes de bienfaisance qui aident les enfants

En décembre, l'altruisme, la vie active et la joie de vivre étaient au rendez-vous sur les pentes pittoresques du mont Tremblant, au Québec, lors de la 14e édition annuelle du 24h de Tremblant. Ce marathon de ski et de planche à neige d'une durée de 24 heures sert à amasser des fonds pour divers organismes de bienfaisance importants qui viennent en aide aux enfants malades, blessés ou dans le besoin. Les équipes participantes, qui se donnent le défi de parcourir la plus longue distance possible au cours de la période de 24 heures, ont en moyenne skié 293 kilomètres chacune en 2014.

Depuis cinq ans, Manuvie est l'un des principaux commanditaires de cet événement unique et festif, qui est aussi la plus grande collecte de dons dans le milieu du ski en Amérique du Nord. Au total, 2 000 participants se sont mobilisés lors de ce fantastique week-end, à l'un des plus beaux centres de ski du Canada, et ont amassé la somme record de 2,3 millions de dollars.

Demi-marathon international d'Angkor Wat

Au Cambodge, au petit matin un jour en décembre 2014, quelque 8 000 coureurs venant de 78 pays ont participé au 19e demi-marathon international annuel d'Angkor Wat, avec le célèbre temple du même nom en arrière-plan. Cet événement annuel permet de récolter des fonds au profit d'organismes qui soutiennent les enfants cambodgiens démunis et les personnes handicapées, notamment l'hôpital pour enfants Kantha Bopha, l'hôpital pour enfants Angkor et la Croix-Rouge cambodgienne.

« Nous avons été ravis de prendre part à une cause aussi formidable, qui fait la promotion de la réinsertion sociale des personnes handicapées et vient en aide aux enfants démunis, a fait remarquer Robert Elliott, chef de la direction et directeur général de Manulife Cambodia. Notre participation témoigne de notre engagement à améliorer la qualité de vie au Cambodge en faisant en sorte que l'avenir de ses habitants, y compris des enfants, soit mieux protégé. »

Manuvie, qui a ouvert récemment un deuxième bureau au Cambodge, était le commanditaire principal de ce demi-marathon populaire.

Favoriser l'engagement des conseillers, un kilomètre à la fois

Comme elle distribue ses produits par l'entremise d'un vaste réseau de conseillers en services financiers, à l'échelle des États-Unis, la société John Hancock a lancé en 2014 un nouveau programme visant à renforcer ses relations à long terme avec ces partenaires clés. Misant sur l'importance de la santé et du mieux-être, et sur sa commandite du marathon de Boston depuis près de 30 ans, John Hancock a tenu une série d'activités s'adressant aux coureurs pendant des congrès organisés dans tout le pays à l'intention de ses conseillers.

Pour ces activités, John Hancock a recruté plusieurs de ses athlètes d'élite, dont Bill Rodgers, 4 fois champion du marathon de Boston, et Meb Keflezighi, qui a remporté l'édition 2014 du marathon chez les hommes. Ces athlètes ont couru avec les conseillers, signé des autographes, partagé des témoignages et fait de chacune de ces rencontres un moment mémorable pour tous.

« Ce programme est un moyen unique pour John Hancock de se distinguer, et cadre parfaitement avec l'importance accrue que nos clients accordent au mieux-être, précise Bob Burrow, vice-président principal du Réseau des comptes nationaux de John Hancock Investments. Les participants étaient heureux de sortir à l'extérieur après une journée d'ateliers, et de pouvoir courir 3 ou 5 km avec de véritables légendes. »

SOUTENIR L'ÉDUCATION FINANCIÈRE ET L'ESPRIT D'ENTREPRISE

En aidant des personnes de partout dans le monde à acquérir des connaissances et des habiletés pratiques sur les finances personnelles et les petites entreprises, Manuvie leur permet de prendre en mains leur avenir financier et de développer des compétences de vie importantes, notamment l'esprit d'entreprise.

Des employés bénévoles travaillent avec des élèves dans le cadre d'un service offert par Citizen Schools, un organisme sans but lucratif qui permet à des jeunes fréquentant des écoles situées dans des secteurs défavorisés de Boston de vivre une journée d'apprentissage rehaussée.

Jeter les bases de l'apprentissage en Indonésie

Dans le cadre de son programme de soutien aux écoles, Manuvie a entrepris divers projets constructifs, comme la rénovation d'écoles endommagées, la fourniture de nouveaux ordinateurs aux écoles et la promotion de la littératie financière auprès des élèves.

En partenariat avec la fondation Manulife Care, nous avons commencé l'année dernière les deuxièmes travaux de rénovation d'une école à Aceh, en Indonésie. Cette école, la SDN 28 Banda Aceh, avait été endommagée par le gigantesque tsunami qui a frappé cette région 10 ans plus tôt. Des employés de Manuvie ont consacré 8 heures de travail bénévole par semaine à ce projet, qui a débuté en novembre 2014.

Grâce à un don de 10 ordinateurs, Manuvie et la fondation Manulife Care ont aidé à mettre en place un laboratoire informatique qui stimule l'imagination de 150 élèves dans une école de Winongo Yogyakarta. Le travail bénévole qu'ont effectué des employés de Manuvie durant six mois a permis de bâtir ce laboratoire pour les élèves.

Chaque année, nous offrons un large soutien à cinq écoles régionales. En plus de remettre des bourses pour aider les élèves à acheter des livres et des uniformes, Manuvie envoie des médecins dans les écoles pour effectuer des examens de santé courants. En outre, dans une région où le niveau de littératie financière est relativement faible, les employés bénévoles se servent d'histoires pour amener les élèves du primaire à mieux comprendre les finances personnelles.

Inspirer les élèves par le mentorat et les études

À défaut d'avoir accès à des mentors et à d'autres mesures de soutien scolaire, les élèves des collectivités mal desservies et à faible revenu courent le risque de prendre du retard. L'organisme Future Possibilities for Kids recrute des mentors bénévoles capables de stimuler ces enfants et de les encourager à considérer de nouvelles possibilités. En 2014, le soutien de Manuvie a permis à des collectivités mal desservies de Toronto de participer au programme « Ready, Set, Goal! » de cet organisme, qui vise à favoriser l'émergence de citoyens plus actifs socialement qui se sentiront inspirés à agir et seront capables d'aider leur collectivité à prospérer.

À Boston, nous avons apporté notre soutien à un programme de 10 semaines qui offrait à des élèves de sixième année l'occasion de se transformer en statisticiens, chercheurs de laboratoire, développeurs d'applications mobiles ou ingénieurs en robotique. Encadrés par des bénévoles, les élèves ont exécuté un éventail de projets pratiques conçus pour les aider à découvrir leurs rêves et à les réaliser.

Ce programme a été créé par Citizen Schools, un organisme sans but lucratif qui offre un supplément de ressources pédagogiques à des écoles de la région de Boston depuis près de 20 ans. Cet organisme aide à combler l'écart entre les niveaux de rendement des écoles en offrant aux élèves l'équivalent d'un semestre supplémentaire d'études, tout en leur donnant accès à des mentors positifs.

John Hancock a participé à ce programme pour la première fois en 2014. Des employés bénévoles ont travaillé avec des élèves à un certain nombre de projets, notamment un programme de discussions sur les études universitaires qui examine le processus de demande d'admission à l'université, dans une perspective financière. Nos bénévoles ont aidé les élèves à créer un jeu de société pour améliorer la littératie financière et les aider à mieux comprendre des concepts comme les frais de scolarité, les frais d'admission et l'assistance financière.

Les élèves ont participé à un événement phare dans les bureaux de John Hancock, où ils ont présenté leurs projets aux parents, enseignants et leaders communautaires.

Préparer les entrepreneurs de demain

L'entrepreneuriat est depuis longtemps la force vive de l'économie. Mais parfois, les entrepreneurs en herbe ont besoin d'un peu d'encadrement et d'encouragement en cours de route. L'été dernier, 650 jeunes participant au programme MLK Summer Scholars ont reçu des enseignements utiles sur l'entrepreneuriat grâce à l'organisme EverFi.

EverFi crée des programmes qui aident les jeunes à acquérir des habiletés fondamentales, notamment l'esprit d'entreprise. En 2014, pour une troisième année de suite, John Hancock s'est associée à l'organisme pour offrir ce programme dans le cadre de l'initiative MLK Summer Scholars. « En qualité de société de services financiers, nous estimons qu'il est important de sensibiliser les élèves à l'importance de prendre de bonnes décisions financières, explique Yasmin Cruz, directrice principale, Responsabilité sociale, John Hancock. Nous collaborons avec EverFi pour initier les élèves à l'entrepreneuriat et souligner l'importance de la formation financière. Les résultats ont été excellents. »

En plus de participer à des ateliers à la quinzaine sur l'esprit d'entreprise, les élèves avaient aussi accès au cours en ligne d'EverFi, sur le thème d'une expédition au pays de l'entrepreneuriat. Un concours de présentation d'affaires par les élèves devant un panel de juges composé de personnalités de marque fut le point culminant de ce programme. « Le programme visait à encourager plus de jeunes à penser à quoi pourrait ressembler le démarrage de leur propre entreprise, en mettant l'accent sur l'importance de la créativité, de l'optimisme et de la persévérance pour réussir en affaires », souligne John Durnan, juge du concours et directeur principal des Services immobiliers, John Hancock Real Estate.

La campagne Raison et consommation (#Centsability) de Manuvie dans les médias sociaux a pris la forme d'un défi lancé aux Canadiens sur une période de 30 jours pour les encourager à vivre selon leurs moyens en diffusant sur Facebook, Twitter et Instagram des conseils sur la littératie financière, des astuces et des façons d'économiser de l'argent.

Le bien-être financier à l'œuvre

John Hancock offre à ses employés le programme Financial Wellness at Work pour les encourager à analyser leur situation financière personnelle et à prendre des mesures pour atteindre leurs objectifs financiers. La société leur rembourse un montant maximum de 400 $ US sur les frais de la planification financière.

ENGAGEMENT ENVERS NOS EMPLOYÉS

Manuvie reconnaît que ses employés constituent la clé de sa réussite à long terme. Quand les employés vivent une expérience positive au travail, leur niveau de mobilisation augmente. Cette dynamique est essentielle aussi bien à notre réussite commerciale qu'à la création d'une expérience client hors de l'ordinaire. Nous avons pris l'engagement d'offrir à nos employés un cadre de travail gratifiant qui les aide à réaliser leur plein potentiel.

Mobiliser les employés

Nous sommes mieux placés pour offrir une expérience client exceptionnelle quand nos employés s'investissent activement dans leur travail et ont la conviction que nous prenons en compte leurs besoins et aspirations.

Programmes

Nous offrons à nos employés des programmes de soutien qui répondent aux besoins variés d'un effectif multigénérationnel et mondial. Mentionnons entre autres des programmes de formation et de perfectionnement professionnel visant à promouvoir la santé et le bien-être (physique et mental) au travail, des espaces de travail qui reflètent la diversité des façons de travailler, ainsi que des outils et ressources pour favoriser le télétravail et la collaboration à l'échelle mondiale. Nous offrons aussi des programmes de reconnaissance et des possibilités d'action communautaire, dont certains sont exposés dans le présent document.

Suivi

Nous faisons un suivi de l'expérience des employés afin de mieux comprendre dans quelle mesure nous répondons à leurs besoins et, surtout, de trouver des façons de mieux y répondre. La création de plusieurs des programmes actuels de Manuvie découle des commentaires de nos employés.

Nous menons aux deux ans un sondage mondial sur la mobilisation des employés, et les autres années, nous effectuons un mini-sondage visant à mesurer l'efficacité des gestionnaires. Nous avons fait notre dernier sondage mondial sur la mobilisation des employés dans 8 langues, reflet de notre effectif mondial; le taux de participation de 91 % donne à penser que nos employés croient que leurs commentaires sont pris au sérieux et que Manuvie y donne suite.

Au cours des deux dernières années, nous avons cherché à augmenter la motivation des employés en améliorant l'efficacité de nos gestionnaires de personnel. Nous sommes heureux de constater une augmentation de trois points de pourcentage du nombre d'employés qui ont répondu que l'efficacité des gestionnaires est élevée.

Perfectionnement professionnel et apprentissage

Nos employés ont la possibilité de faire carrière avec nous. Nous soutenons le cheminement professionnel de différentes façons, notamment en offrant des possibilités d'apprentissage et de perfectionnement professionnel novatrices, des subventions à l'apprentissage continu, des occasions d'emploi dans le monde entier, de même que des processus officiels de gestion des talents et de la relève qui font du cheminement professionnel et du leadership une priorité.

Pour soutenir le perfectionnement professionnel, notre processus d'évaluation du rendement comporte des évaluations de rendement officielles au milieu et à la fin de l'année, afin de favoriser des discussions sur les perspectives de perfectionnement professionnel. En outre, nous avons attribué à tous les gestionnaires de personnel un objectif de leadership efficace qui met l'accent sur leur important rôle d'accompagnateur et leur procure des occasions de dialogue continu avec leurs employés au sujet de leur cheminement professionnel.

L'importance que nous accordons au perfectionnement professionnel nous a amenés en 2014 à :

- mettre au point un nouveau sondage sur l'efficacité des gestionnaires pour les aider à mieux comprendre leurs forces;
- remanier notre site intranet sur les carrières afin de donner aux employés l'accès aux possibilités offertes dans nos établissements des quatre coins

du monde, en y intégrant notamment un portail spécialisé que peuvent consulter les employés qui font du télétravail ou qui sont disposés à déménager.

Grâce à cette meilleure visibilité des possibilités de carrière, nos employés deviennent des ambassadeurs plus efficaces de Manuvie; de plus, les recommandations d'employés demeurent la principale source de nouveaux employés.

L'apprentissage est important pour le perfectionnement professionnel. En plus de nos programmes actuels, nous avons lancé un vaste éventail d'outils de formation en ligne sur demande en 2014. Ces outils permettent aux employés d'accéder à des milliers de ressources, dont des vidéos de leaders visionnaires, des modules en ligne, des conseils, des outils et des articles sur des centaines de sujets liés à la gestion des affaires. Les employés ont accès à toutes ces ressources quand bon leur semble. Depuis le lancement de ces outils à la fin de 2014, les employés de tous les pays où nous sommes présents les consultent dans de nombreuses langues.

Notre engagement envers les jeunes se traduit dans nos programmes pour les étudiants, qui leur offrent une expérience de travail, un soutien financier et des ressources scolaires ayant trait aux titres professionnels, au mentorat, au réseautage et aux activités sociales. Voici ces programmes :

- Programme de perfectionnement des gestionnaires, conçu pour accélérer la formation des diplômés possédant une maîtrise en administration des affaires et affichant un rendement supérieur.
- Programmes de recrutement, dont certains comportent un volet de rotation des postes dans des fonctions variées comme la finance, la comptabilité, l'actuariat et les placements, à l'intention des nouveaux diplômés.
- Des stages rémunérés, ainsi qu'une variété de programmes d'enseignement coopératif proposant une expérience de travail concrète.

Chaque année, Manuvie reçoit divers prix soulignant son engagement envers ses employés. Pour en savoir davantage à ce sujet, consultez le site manuvie.com/prix.

Rémunération concurrentielle

Manuvie offre à ses employés un programme de rémunération concurrentielle comprenant la rémunération de base, les avantages sociaux et les options d'épargne-retraite. Ces programmes reflètent notre culture de rémunération au rendement, sont concurrentiels et s'harmonisent avec les pratiques de rémunération dans les pays où nous exerçons nos activités.

Nos employés au Canada et aux États-Unis peuvent participer à un large éventail de régimes et de programmes d'avantages sociaux, dont plusieurs peuvent être personnalisés pour mieux répondre à leurs besoins, notamment en matière de soins médicaux et dentaires, de soins de la vue, d'invalidité de courte et de longue durée, d'assurance vie et accident, de mieux-être, d'aide aux employés, d'épargne-retraite et d'achat d'actions.

À l'extérieur de l'Amérique du Nord, les pratiques varient d'un pays à l'autre. En conséquence, les programmes d'avantages sociaux de nos employés dans ces pays varient aussi, mais comprennent normalement l'assurance vie et l'assurance accident, les soins de santé, les soins dentaires et l'assurance invalidité, de même que des régimes d'épargne-retraite et d'autres régimes d'épargne.

Reconnaître l'excellence à l'échelle de Manuvie

Les prix Élites de la Compagnie reconnaissent les employés qui illustrent le mieux les valeurs de Manuvie, et qui démontrent une attitude exemplaire dans tout ce qu'ils font. Les réalisations de plus de 50 employés de Manuvie dans le monde entier ont ainsi été soulignées en 2014. Le conseil d'administration et les hauts dirigeants de Manuvie se sont réunis pour rendre hommage à ces personnes lors d'une cérémonie de remise de prix. Tous les lauréats ont eu l'occasion de remettre un don de 1 000 $ à l'organisme de bienfaisance enregistré de leur choix.

Le Prix communautaire, remis dans le cadre des prix Élites de la Compagnie, est remis à un employé qui a apporté une contribution exceptionnelle à sa collectivité par son action bénévole, son leadership et son dévouement. En 2014, le Prix communautaire a été décerné à Dennis Tan. Au cours des 30 dernières années, M. Tan a dirigé plusieurs organismes communautaires, dont la section du quartier Katong à Singapour du Club Lions, à titre de président du club et de président de zone. Ce prix a permis à M. Tan de remettre un don de 5 000 $ au nom de Manuvie à la fondation Lions Community Service de Singapour.

Politiques et pratiques en milieu de travail

Nous respectons, voire dépassons, toutes les normes et exigences des lois du travail en vigueur dans les pays où nous menons des activités. Nous avons aussi mis en place différentes politiques, notamment le Code de déontologie et d'éthique de Manuvie, qui prévoit ce qui suit :

- Un milieu de travail libre de toute forme de harcèlement et de discrimination illégale.
- Un milieu de travail sûr et accessible, quel que soit l'endroit dans le monde où travaillent nos employés.

DIVERSITÉ : LES FEMMES À MANUVIE

Accroître la diversité et l'équilibre entre les sexes dans nos effectifs, surtout aux postes de direction, peut contribuer à améliorer le rendement, les résultats et la mobilisation des employés.

Manuvie se fait un devoir d'assurer une grande diversité de talents dans l'ensemble de ses activités pour que ses effectifs reflètent la diversité des clients qu'elle sert dans le monde entier et les collectivités où elle exerce ses activités.

L'Alliance mondiale des femmes de Manuvie

Tout au long de 2014, nous nous sommes consacrés à l'avancement professionnel des femmes au moyen de nombreux programmes, notamment l'Alliance mondiale des femmes, un groupe dirigé par des employées qui compte maintenant sept sections au sein de Manuvie. Le groupe a été créé pour inciter les employées à exploiter leur plein potentiel, en leur procurant les ressources nécessaires.

« Les retombées de l'Alliance mondiale des femmes se font déjà sentir et démontrent l'engagement de notre entreprise envers la diversité, soutient Lisa Ryan, vice-présidente, Recrutement et prestation des services d'apprentissage. Ce projet a permis de créer des liens d'un tout nouveau genre entre les employées et d'encourager la collaboration partout dans le monde. »

Le groupe organise des ateliers de perfectionnement professionnel, des dîners de mentorat et des rencontres de réseautage pour aider les employées à exploiter leur plein potentiel. Chaque section est parrainée par une cadre supérieure de l'entreprise, ce qui permet aux membres de côtoyer des modèles de réussite.

Nous avons mis en place une variété de programmes de formation et de perfectionnement visant à soutenir les femmes dans leur cheminement professionnel à Manuvie. Par exemple, nous donnons aux femmes l'occasion de participer aux ateliers périodiques « Influencing Skills » animés par l'Institut Niagara. Une fois cette formation terminée, les participantes sont jumelées à un petit groupe de mentors.

Nous avons aussi regardé au-delà de nos propres activités. Nous avons parrainé la Massachusetts Conference for Women (MCW) et la Simmons Leadership Conference, à Boston. Plus de 280 de nos employés ont assisté à la MCW en 2014, où les hommes sont aussi les bienvenus, dans l'esprit de les faire participer à nos projets de diversité. Nous avons également établi des partenariats avec les principaux réseaux qui soutiennent l'avancement des femmes, notamment Women in Capital Markets et Catalyst, un groupe de réflexion sans but lucratif axé sur l'avancement des femmes dans le monde des affaires.

Manuvie fait depuis très longtemps la promotion de la diversité des genres dans son conseil d'administration. Le conseil a adopté une politique officielle de diversité du conseil d'administration ayant pour objectif qu'au moins 30 % des postes d'administrateurs indépendants soient occupés par des femmes. L'objectif a été atteint en 2013. L'accroissement de la représentation des femmes au sein de la haute direction constitue aussi une priorité pour Manuvie. Nous continuons à intégrer la diversité dans nos programmes de gestion mondiale du talent tout en rendant compte de l'équilibre entre les sexes dans les rapports périodiques présentés au conseil d'administration et dans notre processus annuel d'examen mondial du talent et de la relève.

Tableau 5 : Répartition des employés par sexe et par région

Région	Femmes	Hommes
Canada	62 %	38 %
États-Unis	45 %	55 %
Asie*	59 %	41 %
Autres**	36 %	64 %
TOTAL	**58 %**	**42 %**

* Asie : Cambodge, Chine, Hong Kong, Indonésie, Japon, Macao, Malaisie, Philippines, Singapour, Taïwan, Thaïlande et Vietnam
** Autres : Europe, Amérique latine, Australie, Nouvelle-Zélande et Inde
Nota : Comprend les employés permanents seulement.

Tableau 6 : Répartition des employés par sexe et par échelon

Échelon	Femmes	Hommes
Vice-président et échelons supérieurs	22 %	78 %
Directeur, directeur principal et vice-président adjoint	46 %	54 %

NOS EFFECTIFS

Tableau 7 : Données sur les effectifs, par catégorie d'emploi et par pays

	Catégorie d'emploi			
Pays	Permanent	Temporaire	Contractuel	Total
Australie	7	–	–	7
Barbade	15	–	–	15
Belgique	25	–	–	25
Bermudes	2	–	–	2
Brésil	3	–	–	3
Cambodge	122	–	–	122
Canada	10,593	37	720	11,350
Chine	1,680	96	8	1,784
Hong Kong	1,581	45	1	1,627
Inde	1	–	–	1
Indonésie	1,598	125	–	1,723
Japon	1,411	–	25	1,436
Macao	15	–	–	15
Malaisie	698	14	–	712
Nouvelle-Zélande	101	–	–	101
Philippines	4,286	6	9	4,301
Singapour	308	4	1	313
Taïwan	85	4	–	89
Thaïlande	148	–	1	149
Royaume-Uni	18	–	2	20
États-Unis	4,857	–	257	5,114
Uruguay	1	–	–	1
Vietnam	532	23	–	555
Total	**28 087**	**354**	**1 024**	**29 465**

Tableau 8 : Données sur les effectifs au Canada, par catégorie d'emploi et par province

	Catégorie d'emploi		
Province	Temps plein	Temps partiel	Total
Colombie-Britannique	182	3	185
Alberta	355	15	370
Saskatchewan	60	2	62
Manitoba	64	–	64
Ontario	8,635	220	8,855
Québec	846	53	899
Nouveau-Brunswick	6	–	6
Nouvelle-Écosse	884	24	908
Terre-Neuve-et-Labrador	1	–	1
Total	**11 033**	**317**	**11 350**

Nota : Comprend les employés permanents et temporaires actifs, les employés contractuels et les employés en congé payé.

TRANSFORMATION DU MILIEU DE TRAVAIL

Nous transformons le milieu de travail à Manuvie dans le but d'avoir des employés plus mobilisés et plus productifs. Nous revoyons notamment l'aménagement de nos bureaux et les outils technologiques que nous utilisons, nous redéfinissons nos méthodes et notre lieu de travail et nous offrons aux employés une mobilité et une flexibilité améliorées.

Les sondages menés auprès de nos employés ont révélé que l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle était une grande priorité pour eux. Nous avons donc mis en œuvre notre programme de flexibilité au travail, qui propose des options de travail à distance à temps partiel et à temps plein.

« Ce n'est un secret pour personne : le travail dans un centre d'information peut être une source de stress. Nous traitons chaque jour environ 30 000 appels et courriels provenant de clients, de conseillers, de promoteurs de régime et d'autres intervenants, explique Joanna Lohrenz, vice-présidente, Centres d'information, Expérience client – Division canadienne. Le fait de pouvoir offrir des modalités de travail flexibles afin de permettre un meilleur équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle constitue un avantage considérable pour attirer et conserver les employés talentueux. »

À la fin de 2014, 20 % des employés de Manuvie en Amérique du Nord étaient « mobiles ».

Le réaménagement de nos espaces de travail facilite la communication et le travail d'équipe, favorise une plus grande collaboration et laisse entrer davantage la lumière naturelle, sans compter qu'il affiche le dernier cri en matière d'ergonomie et ajoute plus de postes pour télétravailleurs et de salles de réunion. Nous avons même créé des TechLounges dans trois de nos immeubles, où les employés peuvent consulter des spécialistes des technologies, dans un milieu à la fine pointe de la technologie.

Prise de mesures pour éviter de rester assis

Des études récentes ont démontré que le fait de rester assis toute la journée peut créer des problèmes de santé. Nous avons donc installé 6 000 postes de travail debout-assis dans nos bureaux en Amérique du Nord, ce qui donne aux employés la possibilité de travailler debout. De plus, des spécialistes en bien-être sont disponibles pour aider les employés à travailler confortablement à ces nouveaux postes et pour assurer la meilleure ergonomie possible.

« J'adore les postes de travail debout-assis, affirme Christine Donati, coordonnatrice des affaires au sein de l'équipe de transition des représentants. À l'aide d'un simple bouton, j'ajuste la hauteur de mon bureau, ce qui me permet de travailler assise ou debout. Nous avons même un poste de travail doté d'un tapis roulant qui permet de travailler tout en faisant de l'exercice. »

LA SANTÉ ET LE MIEUX-ÊTRE DE NOS EMPLOYÉS

Les recherches montrent que les employés en santé ont tendance à être moins stressés et à avoir de meilleures réactions immunitaires, et qu'ils sont moins susceptibles de contracter certaines maladies. C'est pourquoi nous continuons à offrir des programmes et des ressources qui soutiennent la santé et le mieux-être des employés.

Viser les 5 km

Un nombre croissant de recherches suggèrent que la sédentarité peut avoir des répercussions graves sur la santé. Le Dr Steven Blair, tout premier lauréat du Prix Bloomberg Manuvie, a affirmé que la pratique de 30 minutes d'activité physique exigeant un effort moyen chaque jour est le meilleur moyen d'améliorer son état de santé général. Notre programme Viser les 5 km (Work Your Way to a 5K) est l'une des mesures que nous avons prises pour aider les employés de Manuvie à devenir plus actifs en 2014.

Les employés ont commencé à se rencontrer en septembre pour s'entraîner en vue d'une course de 5 km qui allait avoir lieu au début de décembre. Ils se sont rencontrés une fois par semaine pour une course en groupe et étaient invités à courir seuls deux autres fois au cours de la semaine. Le 6 décembre, 88 employés de Boston et 60 de Toronto et de Waterloo ont parcouru avec succès un trajet de 5 km.

Soutien au mieux-être des employés

Dans une optique de prévention, nous offrons aux employés de Manuvie des ressources, des activités et des conseils qui les aident à se fixer des objectifs en matière de mieux-être et à les atteindre. Voici quelques-unes des activités auxquelles ils ont pris part cette année :

- **Rendements en santé (Healthy Returns) :** Ces séances trimestrielles de contrôle biométrique et d'encadrement ont aidé 1 214 employés à se fixer des objectifs réalistes liés à la pression artérielle, au niveau de cholestérol, à l'abandon du tabagisme, à la gestion du poids, à la gestion du stress, etc. Les participants ont perdu au total 923 kilogrammes.
- **Questionnaire santé :** Près de 4 800 employés ont pris des mesures pour déterminer les problèmes de santé et les facteurs de risque qui les touchaient, en remplissant un bref questionnaire confidentiel sur leurs habitudes quotidiennes et les principaux indicateurs de santé.
- **Accompagnement Santé et style de vie :** Cent dix-sept employés ont participé à ce programme, qui offre du soutien et de l'accompagnement pour aider les employés à se fixer des objectifs réalisables portant sur les problèmes décelés dans le questionnaire santé.
- **Programme de mise en forme :** Le programme a soutenu 1 222 employés dans leurs efforts pour demeurer actifs, en leur remboursant, jusqu'à concurrence de 400 dollars américains, les frais d'inscription à un centre de conditionnement physique, de séances d'activité physique, de soutien pour la perte de poids et d'un programme d'abandon du tabagisme.
- **Défi Gagnez@perdre :** Ce défi de perte de poids s'étendant sur dix semaines a rallié 328 employés qui ont perdu au total 205 kilogrammes.
- **Défi Tri Fit :** 448 employés ont relevé pendant tout un mois le défi de faire régulièrement plus d'activité physique.
- **Défi Tous les jours de mai :** Ce défi en équipe donnait des points aux employés selon différents critères comme une saine alimentation, l'hydratation adéquate et la réduction du stress. En tout, 31 équipes réunissant 229 employés ont travaillé ensemble pour se motiver à acquérir des habitudes de vie plus saines.
- **Ergonomie :** Ce programme de prévention, auquel ont participé plus de 600 employés, prévoit des consultations individuelles et des séances de formation mensuelles en groupe, pour que les employés aient un poste de travail ergonomique. En cette période où nous proposons de nouveaux postes de travail debout-assis et des ententes de télétravail, nous faisons la promotion des avantages de rester debout plus longtemps et offrons du soutien en ligne et par téléphone aux employés qui travaillent à domicile.

Des employés de Manuvie lors d'une course d'entraînement de groupe dans le cadre du programme Work Your Way to a 5K.

DÉCLARATION DE CONTRIBUTION À LA COLLECTIVITÉ DE LA BANQUE MANUVIE

En 1993, la Banque Manuvie du Canada (Banque Manuvie) est devenue la première banque à charte canadienne à distribuer ses produits et services uniquement par l'intermédiaire des conseillers indépendants. Elle était ainsi la pionnière de ce mode de distribution des services bancaires. Après plus de deux décennies, nous sommes toujours persuadés que la gestion de la dette et des flux de trésorerie fait partie intégrante d'une bonne planification financière. De concert avec les conseillers indépendants, nous cherchons à aider les Canadiens à améliorer leur santé financière en leur proposant des solutions bancaires efficaces et souples qui sont au cœur de leur planification financière.

Banque Manuvie®

Solutions bancaires efficaces et intégrées

La Banque Manuvie encourage les Canadiens à simplifier leur gestion bancaire et à faire fructifier leur argent pour qu'ils puissent se libérer de leur dette plus rapidement. Elle pratique des taux concurrentiels sur tous ses produits et aide les Canadiens en leur offrant des produits bancaires efficaces, notamment deux solutions intégrées novatrices, Manuvie Un et Sélect Banque Manuvie :

- Manuvie Un permet aux clients de regrouper presque toutes leurs opérations bancaires dans un même compte, simplement et efficacement, ce qui peut entraîner des économies substantielles par rapport aux solutions bancaires classiques. En 2014, la Banque Manuvie a lancé le compte Manuvie Un pour entreprises, qui offre aux propriétaires de petite entreprise du Canada des options de financement souples pour leurs immeubles commerciaux.
- Le produit Sélect Banque Manuvie associe un prêt hypothécaire classique et un compte chèques à taux d'intérêt élevé, de manière à simplifier la vie des clients canadiens.

Ces produits permettent aux clients d'atténuer le risque de hausse des taux d'intérêt et de personnaliser la structure de leur dette en la divisant en plusieurs prêts à taux fixe ou à taux variable.

En 2014, la Banque Manuvie a aussi lancé un compte bancaire courant sans frais, à taux d'intérêt élevé, à l'intention des Canadiens qui souhaitent tirer le meilleur parti de leur épargne. Le compte Avantage, soit le compte chèques à taux élevé de la Banque Manuvie, tout comme le volet compte chèques du produit Sélect Banque Manuvie, applique un taux d'intérêt élevé à chaque dollar en dépôt et permet aux clients de faire des opérations courantes sans frais, pourvu que le solde du compte soit de 5 000 $ ou plus.

Pour nous assurer que nos produits sont abordables pour les retraités, nous proposons des frais mensuels réduits pour les aînés, tant pour le compte Manuvie Un que pour le compte Sélect Banque Manuvie.

Service personnalisé de conseillers locaux

La Banque Manuvie tire profit d'un réseau de plus de 17 000 conseillers indépendants qui distribuent ses prêts hypothécaires, ses prêts personnels et ses produits de dépôt dans tout le Canada. Ce mode de distribution permet à nos clients d'obtenir des conseils objectifs et personnalisés dans leur localité, au moment qui leur convient. Nos solutions bancaires novatrices et souples, combinées à ces conseils, les aident à établir en toute confiance une planification financière efficace et à atteindre leurs objectifs financiers.

La Banque Manuvie soutient sa clientèle et ses partenaires de distribution par l'intermédiaire de son équipe nationale de conseillers en services bancaires, qui compte plus de 170 conseillers pouvant se déplacer pour rencontrer les clients à leur convenance, souvent à domicile.

La Banque Manuvie a deux succursales, l'une à Toronto et l'autre à Vancouver, où les clients peuvent obtenir des services bancaires privés, offerts sur rendez-vous seulement :

- 250 Bloor Street East, rez-de-chaussée, Toronto (Ontario)
- 550 Burrard Street, bureau 728, Vancouver (Colombie-Britannique)

Tableau 9: Impôts sur le résultat et sur le capital – payés ou à payer pour l'exercice 2014

	Banque Manuvie			Fiducie Manuvie		
Provinces et territoires	Impôts sur le capital	Impôts sur le résultat	Total des impôts	Impôts sur le capital	Impôts sur le résultat	Total des impôts
Colombie-Britannique	– $	– $	– $	– $	– $	– $
Alberta	–	–	–	–	–	–
Saskatchewan	–	–	–	–	–	–
Manitoba	–	–	–	–	–	–
Ontario		10 399 951	10 399 951	–	491 725	491 725
Québec	–	–	–	–	–	–
Nouveau-Brunswick	–	–	–	–	–	–
Nouvelle-Écosse	2 140 664	612 512	2 753 176	134 169	10 254	144 423
Île-du-Prince-Édouard	–	–	–	–	–	–
Terre-Neuve-et-Labrador	–	–	–	–	–	–
Yukon	–	–	–	–	–	–
Nunavut	–	–	–	–	–	–
Territoires du Nord-Ouest	–	–	–	–	–	–
Fédéral	**– $**	**14 139 385 $**	**14 139 385 $**	**– $**	**822 195 $**	**822 195 $**
Total des impôts	**2 140 664 $**	**25 151 848 $**	**27 292 512 $**	**– $**	**1 324 174 $**	**1 458 343 $**

Accès par Internet et par téléphone

La Banque Manuvie offre aux clients la possibilité d'effectuer aisément leurs opérations bancaires courantes par Internet et par téléphone. Ses sites Web sont conçus de façon à aider les visiteurs à trouver aisément de l'information pertinente et, au besoin, un conseiller indépendant ou un conseiller en services bancaires dans leur localité.

Elle tire également profit de systèmes informatiques permettant aux conseillers indépendants et aux conseillers en services bancaires mobiles de présenter des demandes en ligne. Ainsi, les clients peuvent obtenir rapidement et efficacement plusieurs des produits de prêt et de dépôt de la Banque Manuvie.

La Banque poursuit l'expansion de ses deux centres de service à la clientèle établis dans les villes de Waterloo en Ontario et d'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 de la Banque entre 8 h et 20 h, heure locale, du lundi au vendredi, et le samedi entre 8 h et 17 h, heure de l'Est. En outre, un système de réponse vocale interactive 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 les virements de fonds. Cette combinaison d'outils en libre-service et de solutions bancaires assistées est offerte partout au Canada, en anglais et en français.

Accès par guichet automatique

La Banque Manuvie est membre du réseau THE EXCHANGE[MD] [1], qui compte des milliers de guichets automatiques au Canada, ce qui permet à ses clients de faire des dépôts et des retraits sans frais de commodité.

Grâce au réseau de conseillers indépendants de la Banque Manuvie, à ses conseillers en services bancaires et à ses ressources technologiques, les clients peuvent accéder aux produits de la Banque pratiquement en tout temps, n'importe où.

En 2014, un nouveau guichet automatique a été ajouté au réseau de la Banque Manuvie, au 393 University Avenue, à Toronto (Ontario).

1 La marque THE EXCHANGE[MD], ainsi que les droits associés, sont la propriété de la société Fiserv EFT. La société Fiserv EFT a octroyé à FICANEX[MD] le droit exclusif d'utiliser, de commercialiser et de donner des licences pour la marque THE EXCHANGE[MD] et les droits de propriété intellectuelle qui y sont rattachés dans le cadre du fonctionnement du réseau THE EXCHANGE[MD] au Canada. La Banque Manuvie est un utilisateur autorisé de la marque.

Dons de société

La Banque Manuvie partage l'engagement de Manuvie envers le bénévolat, le développement de la collectivité et les dons de société qui est exposé dans la Déclaration de contribution à la collectivité 2014 de Manuvie, et les données relatives à la Banque Manuvie sont comprises dans l'information afférente à ces projets.

Les employés de la Banque Manuvie contribuent assidûment aux activités philanthropiques de Manuvie. En 2014, ils ont joué un rôle déterminant dans la réussite de diverses initiatives, notamment sur le chantier d'Habitat pour l'humanité dans la région de Kitchener-Waterloo, par leur soutien au sport amateur en Nouvelle-Écosse lors du Festival de bateaux-dragons à Halifax et par leur participation à la Classique Manuvie de la LPGA à Waterloo au profit de la St. Mary's General Hospital Foundation.

Structure

La Banque Manuvie est une banque à charte fédérale de l'annexe I et une filiale en propriété exclusive de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers, filiale en propriété exclusive de la Société Financière Manuvie. La Société de fiducie Manuvie (Fiducie Manuvie), filiale de la Banque Manuvie, est une société de fiducie à charte fédérale autorisée à exercer ses activités fiduciaires au Canada.

Société de fiducie Manuvie

La Fiducie Manuvie tire parti de l'image de marque de la Banque Manuvie, de ses technologies ainsi que de sa plateforme et de ses processus d'exploitation et de service à la clientèle, en plus de ses gammes de produits, de son réseau de distribution et de son expérience en gestion.

La Fiducie Manuvie offre des produits de dépôt simples, accessibles par voie électronique. Elle propose aussi des prêts hypothécaires résidentiels à durée déterminée par l'intermédiaire du réseau pancanadien de conseillers en services bancaires de la Banque Manuvie. Les données de la Banque Manuvie comprennent celles de la Fiducie Manuvie.

Traitement des plaintes

À la Banque Manuvie, tout comme dans ses filiales, y compris la Fiducie Manuvie, nous estimons que les plaintes déposées par nos clients sont importantes et qu'il nous incombe d'y donner suite promptement, adéquatement et dans le plus grand respect. Le Bureau de l'ombudsman de la Banque Manuvie offre aux clients un moyen accessible de déposer leurs plaintes, et nous tâchons de régler ces dernières au meilleur de nos capacités. Toutes les plaintes et tous les renseignements personnels recueillis par le Bureau de l'ombudsman de la Banque Manuvie, oralement ou par écrit, sont traités rapidement, de façon équitable et professionnelle, et en toute confidentialité.

En 2014, l'ombudsman de la Banque Manuvie a reçu et traité sept plaintes. De celles-ci, six ont été réglées à la satisfaction du client, et une a été adressée à l'ombudsman des services bancaires et d'investissement. Le délai moyen de règlement des plaintes a été de 55 jours.

Tableau 10: Employés de la Banque Manuvie au Canada par type d'emploi et par province

Au 31 décembre 2014

	Temps plein	Temps partiel	Total
Colombie-Britannique	27	–	27
Alberta	24	–	24
Saskatchewan	7	–	7
Manitoba	5	–	5
Ontario	434	9	443
Québec	69	–	69
Nouveau-Brunswick	5	–	5
Nouvelle-Écosse	159	11	170
Île-du-Prince-Édouard	2	–	2
Terre-Neuve-et-Labrador	3	–	3
Yukon	–	–	–
Nunavut	–	–	–
Territoires du Nord-Ouest	–	–	–
TOTAL	**735**	**20**	**755**

Nota : La Banque Manuvie a des bureaux principaux en Ontario et en Nouvelle-Écosse. En raison du grand nombre d'employés de la Banque Manuvie qui travaillent à domicile, les données sont fondées sur la province de résidence de l'employé et non sur l'emplacement des bureaux.

Tableau 11: Financement d'entreprise autorisé par la Banque Manuvie

Financement autorisé en 2014 (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	96 $	391 $	973 $	380 $	2 550 $	2 000 $	– $	6 390 $
Alberta	46	155	100	603	–	–	–	904
Saskatchewan	–	100	100	360	596	–	–	1 156
Ontario	79	814	2 086	2 913	2 078	5 355	–	13 325
Québec	32	444	677	1 910	500	–	–	3 664
Nouvelle-Écosse	20	164	–	459	500	–	–	1 143
Manitoba, Terre-Neuve-et-Labrador et Nouveau-Brunswick*	18	75	201	329	1 700	–	–	2 323
Total – Canada	**390 $**	**2 144 $**	**4 136 $**	**6 954 $**	**7 924 $**	**7 355 $**	**– $**	**28 904 $**
Total – États-Unis	–	–	–	–	–	–	–	–
Total – Asie	–	–	–	–	–	–	–	–
Total	**390 $**	**2 144 $**	**4 136 $**	**6 954 $**	**7 924 $**	**7 355 $**	**– $**	**28 904 $**

Nombre de clients bénéficiaires d'un financement en 2014

	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	9	6	6	1	2	1	–	25
Alberta	3	2	1	2	–	–	–	8
Saskatchewan	–	1	1	1	1	–	–	4
Ontario	6	17	14	9	3	4	–	53
Québec	8	10	4	5	1	–	–	28
Nouvelle-Écosse	1	2	–	1	1	–	–	5
Manitoba, Terre-Neuve-et-Labrador et Nouveau-Brunswick*	1	1	2	1	2	–	–	7
Total – Canada	**28**	**39**	**28**	**20**	**10**	**5**	**–**	**130**
Total – États-Unis	–	–	–	–	–	–	–	–
Total – Asie	–	–	–	–	–	–	–	–
Total	**28**	**39**	**28**	**20**	**10**	**5**	**–**	**130**

* Les données pour le Manitoba, Terre-Neuve-et-Labrador et le Nouveau-Brunswick ont été regroupées afin de protéger la confidentialité des emprunteurs qui pourraient être identifiés sans cette précaution.

Nota : L'Île-du-Prince-Édouard, le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut ne figurent pas dans le tableau ci-dessus puisqu'aucun financement d'entreprise n'y a été autorisé en 2014.

PRIX ET DISTINCTIONS D'ORGANISMES EXTÉRIEURS

Nous vous présentons ci-après certains prix qui ont été décernés à Manuvie et à John Hancock en 2014 pour leurs réalisations commerciales et dans la collectivité. La liste complète des prix figure à l'adresse manuvie.com/prix.

Manulife-Sinochem reçoit le prix annuel Most Trusted Consumer Insurance Product

Manulife-Sinochem a reçu le Most Trusted Consumer Insurance Product Annual Award pour son produit d'assurance maladies graves, et le Most Competitive Children's Product Annual Award pour son produit de gestion de patrimoine à l'intention des jeunes. Ces prix sont remis par *Money Weekly*, un magazine financier chinois.

Manuvie reçoit le prix Community Impact

Manuvie a reçu le prix Business and Arts Partnership remis par l'association Les Affaires pour les arts. Le prix Community Impact décerné conjointement par le Festival Luminato et Manuvie (Toronto) met en lumière un partenariat arts et affaires qui a amélioré la qualité de vie et enrichi la scène culturelle dans la collectivité.

Manulife Indonesia nommée Provider of the Highest Number of Insurance Educational Programs

Lors des 12e Rekor Bisnis Award, Manulife Indonesia a été récompensée pour son engagement à transmettre des connaissances en matière de planification financière par le truchement de deux émissions éducatives qu'elle a réalisées et qui ont été diffusées sur les ondes d'une chaîne de nouvelles nationale.

Manulife Hong Kong reçoit la plus haute distinction dans le cadre des Hong Kong Call Centre Awards

Manulife Hong Kong a reçu la plus haute distinction lors de la remise annuelle des Hong Kong Call Centre Awards, en remportant deux fois l'or dans la catégorie Finances et assurance pour le service exceptionnel de ses centres d'appels des secteurs des caisses de prévoyance obligatoires et de l'assurance individuelle.

John Hancock à nouveau reconnue comme société pro-santé par l'American Heart Association

John Hancock a reçu le titre de société « pro-santé » (« Fit Friendly ») de niveau or pour 2014 par l'American Heart Association. Ce titre souligne les efforts de John Hancock pour créer un milieu de travail qui favorise la santé et instaurer une culture axée sur le bien-être.

Manulife Vietnam reçoit le prix Golden Dragon

Pour la cinquième année, Manulife Vietnam s'est vu attribuer le prix Golden Dragon, qui vise à honorer les compagnies étrangères ayant connu un rendement exceptionnel et ayant grandement contribué au développement de l'économie vietnamienne. Le prix a été décerné par le *Vietnam Economic Times*.

John Hancock reçoit le prix ECO pour l'excellence de ses options de transport

Pour la quatrième année consécutive, John Hancock a reçu le prix Massachusetts Excellence in Commuter Options (ECO), remis par le département des Transports du Massachusetts. Ce prix souligne les efforts des employeurs qui font la promotion des modes de transport durable favorisant la réduction de la circulation routière, l'adoption d'un mode de vie sain et la protection de l'environnement.

Manulife-Sinochem reçoit le China Charity Festival 2014 Group Award et le prix Best Charity Project 2014

Manulife-Sinochem a reçu le China Charity Festival 2014 Group Award et le prix Best Charity Project 2014 lors du 4e China Charity Festival. Le Group Award récompense l'entreprise pour la contribution qu'elle apporte à diverses collectivités depuis plus de 18 ans dans un vaste éventail de secteurs, dont l'éducation, l'environnement et la recherche contre le cancer. Pour sa plus récente campagne de bienfaisance nommée « WE Charity », l'entreprise a reçu le prix Best Charity Projet 2014 pour l'aide qu'elle a apportée aux enfants de régions reculées pendant l'hiver.

Le site Web de Manuvie sur le RVER primé à l'échelle internationale

Le site Web du régime volontaire d'épargne-retraite de Manuvie (VRSP.com) a reçu en 2014 le prix Outstanding Achievement, remis par l'Interactive Media Council, un organisme international. Le site Web vise à aider les propriétaires de petites entreprises canadiennes à offrir un régime d'épargne-retraite à leurs employés.

John Hancock classée parmi les entreprises les plus charitables

Le *Boston Business Journal* a classé John Hancock au 10e rang des entreprises les plus charitables lors du sommet annuel Corporate Citizenship. Le sommet réunit les chefs d'entreprise autour du mécénat d'entreprise et de la responsabilité sociale.

Manulife Indonesia reconnue parmi les sociétés les plus aptes à former des leaders à l'interne

Manulife Indonesia a été reconnue parmi les sociétés les plus aptes à former des leaders à l'interne, dans le cadre du tout premier sommet Indonesia Leadership and Human Capital de 2014. Ce sommet est organisé conjointement par le magazine financier *SWA Indonesia* et la société de services-conseils NBO Indonesia afin de reconnaître à l'échelle nationale dix sociétés qui ont mis en place un processus durable visant à former des leaders à l'interne.

Manulife Japan reçoit un certificat de gratitude

Manulife Japan a reçu un certificat de gratitude lors de la Chofu Social Welfare Assembly. Ce certificat rend hommage au partenariat établi entre Manulife Japan et le Chofu City Council of Social Welfare, qui vise à favoriser la reprise des activités dans les zones touchées par le grand tremblement de terre qui a sévi dans l'est du Japon.

John Hancock reçoit le prix de la responsabilité sociale 2014

La Foreign Policy Association a souligné l'appui de John Hancock au marathon de Boston et à la fondation One Fund Boston, à laquelle l'entreprise a versé 1 million de dollars lors de sa création en avril 2013.

La Déclaration de contribution à la collectivité 2014 est publiée par la Société Financière Manuvie, La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers et les sociétés affiliées suivantes, tenues de produire une telle déclaration :

- La Nord-américaine, première compagnie d'assurance
- Gestion d'actifs Manuvie limitée
- Placements Manuvie incorporée
- Placements Manuvie Services d'investissement inc.
- Manulife Asset Management (North America) LimitedPlacements Manuvie Assurance inc.
- Investissements Gestion d'actifs Manuvie inc.

La Déclaration de contribution à la collectivité 2014 de la Banque Manuvie est publiée par la Banque Manuvie et sa société affiliée tenue de produire une telle déclaration, la Société de fiducie Manuvie.

Tous les montants sont exprimés en dollars canadiens, à moins d'indication contraire. La Société Financière Manuvie et ses filiales, y compris La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers, sont désignées aux présentes par les termes « Manuvie », la « Financière Manuvie » et la « Société ». La présente Déclaration de contribution à la collectivité vise l'exercice financier clos le 31 décembre 2014.

Dons et commandites

Toutes les demandes de dons ou de commandites à des fins caritatives doivent être présentées en ligne au moyen de notre formulaire de demande qui se trouve à l'adresse manuvie.com/collectivite. Vous y trouverez des 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.

Documents électroniques

Certains documents à l'intention des actionnaires sont disponibles en version électronique. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la transmission électronique des documents ou sur d'autres services offerts par voie électronique, communiquez avec nos agents des transferts dont les coordonnées figurent dans le rapport annuel.

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

Communiquer avec nous

Manuvie
Communications, Services généraux
200 Bloor Street East
Toronto (Ontario) M4W 1E5
Canada
Courriel : corporate_communications@manuvie.com

La Déclaration de contribution à la collectivité 2014 de Manuvie peut être consultée et téléchargée à partir du site Web de cette dernière, à l'adresse manuvie.com/gouvernance.

Manuvie

John Hancock

À propos de Manuvie

Manuvie, groupe canadien et chef de file des services financiers, exerce ses activités principalement en Asie, au Canada et aux États-Unis. Elle exerce ses activités sous les noms John Hancock aux États-Unis et Manuvie ailleurs dans le monde. Elle offre à ses clients des solutions solides, fiables, sûres et avant-gardistes pour les appuyer dans leurs décisions financières importantes. Son réseau international d'employés, d'agents et de partenaires de distribution offre des produits et services de protection financière et de gestion de patrimoine à des millions de clients. Elle propose aussi des services de gestion d'actifs à des institutions. Au 31 décembre 2014, l'actif géré par Manuvie et ses filiales se chiffrait à environ 691 milliards de dollars canadiens (596 milliards de dollars américains). La Société Financière Manuvie est inscrite aux Bourses de Toronto (TSX), de New York (NYSE) et des Philippines (PSE) sous le symbole « MFC », et à la Bourse de Hong Kong (SEHK) sous le symbole « 945 ». Elle est présente sur le Web, à l'adresse manuvie.com.

Manuvie

Les noms Manuvie, Financière Manuvie et le logo qui les 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 2015