

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

RETOMBÉES  
ÉCONOMIQUES

RETOMBÉES  
ENVIRONNEMENTALES

RETOMBÉES SOCIALES

TABLEAUX

DÉCLARATION DE  
CONTRIBUTION À LA  
COLLECTIVITÉ DE  
LA BANQUE MANUVIE

DÉCLARATIONS



 Manuvie

*John Hancock*

Société  
Financière  
Manuvie

Rapport sur la  
conscience sociale  
et Déclaration  
de contribution  
à la collectivité

**2017**

manuvie.com  
johnhancock.com

## TABLE DES MATIÈRES

### INTRODUCTION

### RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

### RETOMBÉES ENVIRONNEMENTALES

### RETOMBÉES SOCIALES

### TABLEAUX

### DÉCLARATION DE CONTRIBUTION À LA COLLECTIVITÉ DE LA BANQUE MANUVIE

### DÉCLARATIONS

# Table des matières

<b>Introduction</b> _____	<b>3</b>	<b>Retombées sociales</b> _____	<b>29</b>
Message de notre président et chef de la direction _____	<b>3</b>	Investissements communautaires _____	<b>31</b>
À propos de Manuvie _____	<b>4</b>	Place aux employés _____	<b>36</b>
Prix et distinctions _____	<b>5</b>	<b>Tableaux</b> _____	<b>45</b>
Gestion des risques et bonne gouvernance _____	<b>6</b>	<b>Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie</b> _____	<b>49</b>
<b>Retombées économiques</b> _____	<b>7</b>	<b>Déclarations</b> _____	<b>56</b>
Clients et innovation des produits _____	<b>9</b>		
Bien-être financier et santé mentale _____	<b>14</b>		
<b>Retombées environnementales</b> _____	<b>17</b>		
Investissement responsable _____	<b>19</b>		
Gestion de notre empreinte écologique _____	<b>24</b>		

À Manuvie, nous sommes guidés par notre mission : *Rendre les décisions plus simples. Vivre mieux.* Notre Rapport sur la conscience sociale et Déclaration de contribution à la collectivité 2017 présente des récits et des statistiques se rapportant aux progrès que nous réalisons, en mettant en lumière nos retombées économiques, sociales et environnementales, et en faisant part des observations des personnes qui en sont les auteurs, c'est-à-dire nos employés.



# Message de notre *président et chef de la direction*

En tant que groupe mondial et chef de file des services financiers, nous avons le privilège d'aider des millions de clients à vivre plus longtemps et en meilleure santé, à protéger ce qu'ils ont de plus important, à gérer leur patrimoine et à épargner en prévision de la retraite. Notre mission consiste à rendre les décisions plus simples, et à aider les gens à vivre mieux.

Une société de notre envergure génère d'importantes retombées sociales et économiques dans les collectivités et pays où nous vivons et travaillons. En investissant dans le perfectionnement, la diversité et le mieux-être de nos employés, et en collaborant avec des organismes communautaires pour nous attaquer aux défis sociétaux, nous pouvons contribuer puissamment à bâtir une société plus solide et plus saine. Par ailleurs, nous avons la responsabilité de gérer les répercussions environnementales de notre propre entreprise, et d'user de notre influence pour susciter un élan positif en ce qui concerne les problèmes mondiaux comme les changements climatiques.

Nous croyons avoir clairement la responsabilité d'apporter une contribution positive à la société, au-delà de notre rendement financier. Nous le reconnaissons et nous l'acceptons, et notre mission nous permet de maintenir le cap.

L'édition annuelle de notre Rapport sur la conscience sociale et Déclaration de contribution à la collectivité nous donne l'occasion de présenter nos activités, et de souligner les contributions de nos employés. Mettre en branle des changements durables nous énerge, et chaque personne qui nous aide à bâtir un avenir meilleur est source d'inspiration.



Roy Gori  
Président et chef de la direction



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

> Message de notre  
président et chef de  
la direction

À propos de Manuvie

Prix et distinctions

Gestion des risques et  
bonne gouvernance

RETOMBÉES  
ÉCONOMIQUES

RETOMBÉES  
ENVIRONNEMENTALES

RETOMBÉES SOCIALES

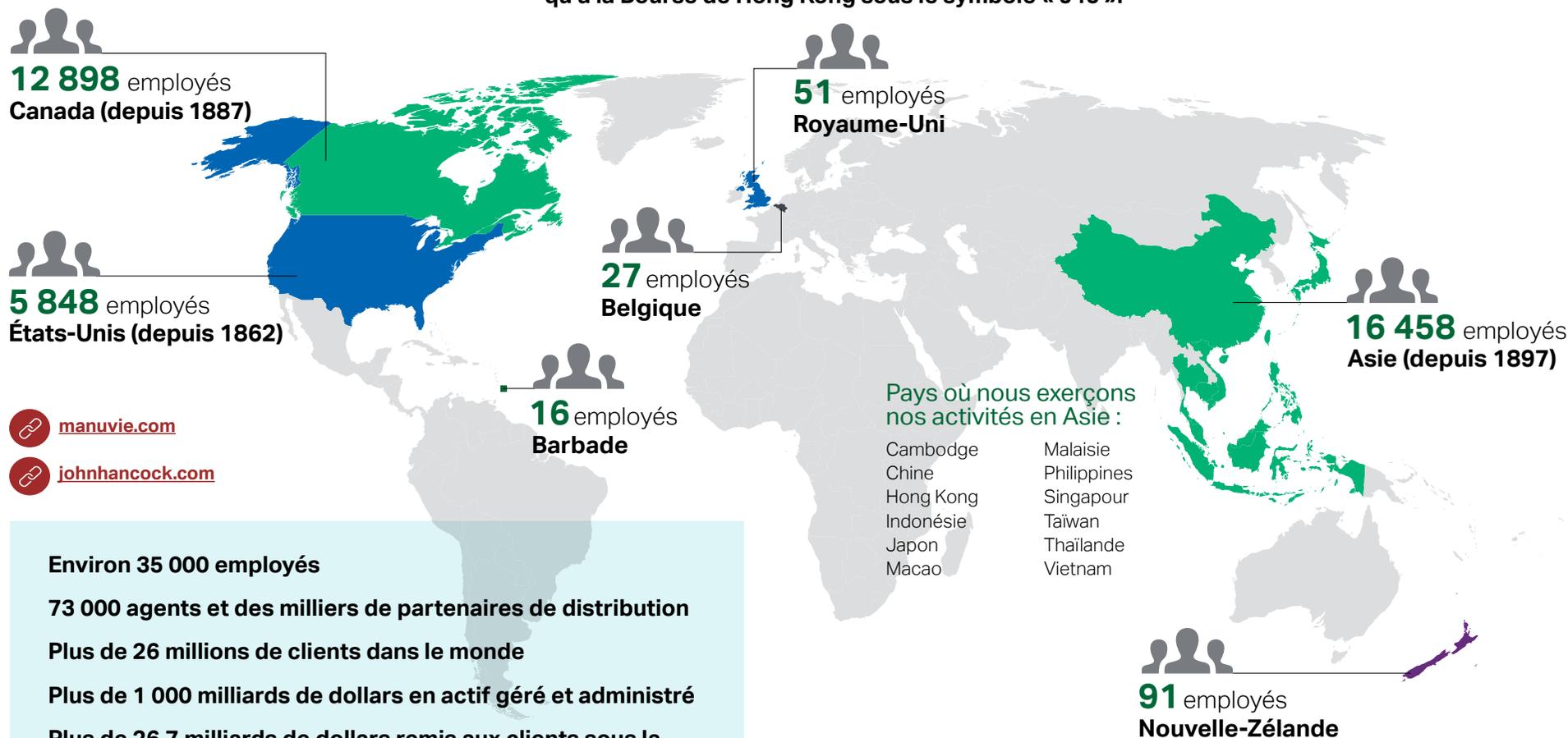
TABLEAUX

DÉCLARATION DE  
CONTRIBUTION À LA  
COLLECTIVITÉ DE  
LA BANQUE MANUVIE

DÉCLARATIONS

# À propos de Manuvie

La Société Financière Manuvie, groupe mondial et chef de file des services financiers, vise à rendre les décisions des gens plus simples, et à les aider à vivre mieux. Elle exerce ses activités principalement sous les noms de John Hancock aux États-Unis, et de Manuvie ailleurs dans le monde. Elle propose des conseils financiers ainsi que des solutions d'assurance, de gestion de patrimoine et de gestion des actifs à des particuliers, à des groupes et à des institutions. Elle exerce ses activités principalement en Asie, au Canada et aux États-Unis, où elle est présente depuis plus de 100 ans. Son siège social mondial se situe à Toronto, au Canada, et elle est inscrite aux bourses de Toronto, de New York et des Philippines sous le symbole « MFC », ainsi qu'à la Bourse de Hong Kong sous le symbole « 945 ».



Environ 35 000 employés

73 000 agents et des milliers de partenaires de distribution

Plus de 26 millions de clients dans le monde

Plus de 1 000 milliards de dollars en actif géré et administré

Plus de 26,7 milliards de dollars remis aux clients sous la forme de prestations et d'autres avantages

Remarque : Ne figurent sur cette carte que les régions où nous comptons plus de 10 employés. La liste exhaustive figure à la [page 47](#).

## TABLE DES MATIÈRES

### INTRODUCTION

Message de notre président et chef de la direction

#### > À propos de Manuvie

Prix et distinctions

Gestion des risques et bonne gouvernance

### RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

### RETOMBÉES ENVIRONNEMENTALES

### RETOMBÉES SOCIALES

### TABLEAUX

### DÉCLARATION DE CONTRIBUTION À LA COLLECTIVITÉ DE LA BANQUE MANUVIE

### DÉCLARATIONS

# Prix et distinctions

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

Message de notre président et chef de la direction

À propos de Manuvie

> Prix et distinctions

Gestion des risques et bonne gouvernance

RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

RETOMBÉES ENVIRONNEMENTALES

RETOMBÉES SOCIALES

TABLEAUX

DÉCLARATION DE CONTRIBUTION À LA COLLECTIVITÉ DE LA BANQUE MANUVIE

DÉCLARATIONS

Plusieurs prix nous ont été remis en 2017, en reconnaissance de notre engagement envers la responsabilité sociale. Pour en consulter la liste complète, veuillez vous rendre à l'adresse [manuvie.com/prix](http://manuvie.com/prix).



Manulife Philippines a remporté le prix Or dans le cadre des Reader's Digest Asia Trusted Brand Awards, dans la catégorie Fonds de placement.



Manuvie a été désignée comme l'un des meilleurs employeurs pour les jeunes Canadiens.



Glassdoor a remis le prix Employees' Choice Award à Manuvie, car elle est considérée comme l'un des meilleurs employeurs au Canada selon les employés de Manuvie.



John Hancock a obtenu une note de 100 % au Corporate Equality Index de la fondation Human Rights Campaign en raison de ses politiques et pratiques relativement à l'égalité au travail pour les employés LGBTQ (lesbiennes, gais, bisexuels, transgenres et queer).



Imagine Canada a nommé Manuvie comme entreprise généreuse, car elle remet chaque année au moins 1 % de son résultat canadien avant impôts à des organismes de bienfaisance et sans but lucratif.



Depuis 2012, Manuvie fait partie de l'indice Dow Jones Sustainability North America en raison de son engagement en matière de développement durable.



Manuvie Canada a été classée parmi « Les meilleurs employeurs pour la diversité au Canada » pour ses projets favorisant la diversité sur plusieurs plans.



Manuvie a été désignée comme l'un des meilleurs employeurs de la région du Grand Toronto. Cet honneur échoit aux employeurs de la région qui se démarquent dans leur secteur par leur milieu de travail exceptionnel.

# Gestion des risques *et bonne gouvernance*

## TABLE DES MATIÈRES

## INTRODUCTION

Message de notre président et chef de la direction

À propos de Manuvie

Prix et distinctions

> **Gestion des risques et bonne gouvernance**

## RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

## RETOMBÉES ENVIRONNEMENTALES

## RETOMBÉES SOCIALES

## TABLEAUX

**DÉCLARATION DE CONTRIBUTION À LA COLLECTIVITÉ DE LA BANQUE MANUVIE**

## DÉCLARATIONS

À Manuvie, notre approche en matière de gestion des risques s'efforce de maintenir l'équilibre entre divers objectifs : offrir une expérience exceptionnelle à nos clients, remplir nos obligations envers les titulaires de contrat et les créanciers, assurer une croissance durable et de longue durée pour nos actionnaires, et veiller à ce que nos employés disposent des outils et des compétences nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

La gestion prudente du risque est l'une des pierres angulaires de la réussite de Manuvie. Une fois que nous sommes convaincus que les motifs d'une décision respectent ou dépassent nos normes élevées, nous mettons celle-ci en œuvre rapidement et avec conviction en tenant compte des contraintes et des risques imprévus. En avril 2017, Standard & Poor's a de nouveau accordé la note « solide » à Manuvie pour ses pratiques de gestion des risques en se basant notamment sur son évaluation favorable de notre culture, de nos mesures de contrôle et de nos modèles en matière de gestion des risques, ainsi que de notre approche quant à la gestion des risques émergents et stratégiques.

Le cadre de gestion des risques d'entreprise de Manuvie assure une approche structurée de la prise de risque et des activités de gestion des risques à l'échelle de l'entreprise, tout en soutenant notre stratégie de croissance à long terme des revenus, du résultat et des fonds propres. Nous prônons une solide culture axée sur la sensibilisation au risque et sur un appétit pour le risque bien défini qui cadre avec notre stratégie et repose sur des politiques de gestion des risques et des pratiques de contrôle bien établies.

Le conseil d'administration de Manuvie est chargé de la surveillance des risques, et bénéficie du soutien des comités (gestion des risques, vérification, gouvernance d'entreprise et candidatures, rémunération et dotation en personnel cadre). Le comité directeur de la gestion du risque, quant à lui, oriente nos efforts en la matière.

## Intégrité au travail

Le Code de déontologie et d'éthique de Manuvie (le « Code ») témoigne de notre engagement à respecter les normes éthiques les plus rigoureuses dans toutes nos activités, ainsi que de notre détermination à observer toutes les lois applicables et à éviter les conflits d'intérêts. Tous 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 l'ensemble des lois et règlements applicables, 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 mondiales relatives aux contributions politiques et aux activités de financement de partis politiques, intégrées au Code;
- la Politique sur les risques liés à la réputation;
- les politiques et les lignes directrices visant la protection des renseignements sur la Société, ses employés et ses clients.

Manuvie donne des séances de formation continue obligatoires et complémentaires, dont un cours annuel sur le Code. Pour renforcer notre culture solidement établie de conformité avec tous les règlements et lois en vigueur, nous avons aussi mis en place des campagnes spécialisées de communication à l'intention des employés, notamment la Semaine de sensibilisation à la fraude, la Semaine

**Le conseil d'administration de Manuvie s'est classé au premier rang du palmarès annuel sur la gouvernance [Board Games](#) dressé par le *Globe and Mail* (en anglais seulement).**

de sensibilisation à la conformité et 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 fournisseur de services tiers, afin de signaler de façon confidentielle toute activité qui leur semble contraire à l'éthique, non professionnelle, illégale ou frauduleuse. Les personnes qui communiquent avec le Centre d'éthique peuvent garder l'anonymat si elles le souhaitent.

## Code de déontologie, rapports et contenu en ligne

[Code de déontologie et d'éthique](#)

[Gouvernance d'entreprise](#)

[Rapports annuels](#)

### Notes de solidité financière

Agence	Note en date du 31 décembre 2017*
A.M. Best	<b>A+ (supérieure)</b>
DBRS Limited	<b>AA (faible)</b>
Fitch Ratings Inc.	<b>AA-</b>
Moody's Investors Service Inc.	<b>A1</b>
S&P Global Ratings	<b>AA-</b>

\* Les notes de solidité financière 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. (USA), John Hancock Life & Health Insurance Co. et John Hancock Life Insurance Co. of New York. DBRS n'évalue pas les filiales d'assurance américaines séparément.

## TABLE DES MATIÈRES

### INTRODUCTION

#### RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

Clients et innovation des produits

Bien-être financier et santé mentale

#### RETOMBÉES ENVIRONNEMENTALES

#### RETOMBÉES SOCIALES

#### TABLEAUX

#### DÉCLARATION DE CONTRIBUTION À LA COLLECTIVITÉ DE LA BANQUE MANUVIE

#### DÉCLARATIONS



# Retombées économiques

Des millions de personnes dans le monde font appel à Manuvie pour améliorer leur santé et leur bien-être financier. Nous offrons des produits et services qui peuvent aider les clients à mener une vie plus saine, à gérer leur patrimoine et à épargner en prévision de la retraite. Nous leur procurons aussi une protection financière au moment le plus crucial. Grâce à la façon dont nous exerçons nos activités, nous sommes en mesure de stimuler le développement économique et de générer de la valeur pour nos actionnaires ainsi que pour les collectivités où nous exerçons nos activités.

# Faits saillants économiques en 2017

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

Clients et innovation des produits

Bien-être financier et santé mentale

RETOMBÉES ENVIRONNEMENTALES

RETOMBÉES SOCIALES

TABLEAUX

DÉCLARATION DE CONTRIBUTION À LA COLLECTIVITÉ DE LA BANQUE MANUVIE

DÉCLARATIONS

**26,7** milliards de dollars

remis aux clients sous la forme de prestations et d'autres avantages

**1,8** milliard de dollars

versés sous forme de dividendes remis aux actionnaires, notamment des particuliers, des caisses de retraite et d'autres investisseurs institutionnels, et à nos propres employés

**13,3** milliards de dollars

en charges d'exploitation payées (commissions, et paie des employés, avantages sociaux et formation)

**8,2** milliards de dollars

en investissements et en prêts accordés à des entreprises pour stimuler le développement des économies locales

**2,7** milliards de dollars

de biens et de services achetés auprès de fournisseurs internationaux, nationaux, régionaux et locaux

**2,3** milliards de dollars

en impôts versés à divers ordres de gouvernement

Plus de **26** millions de clients dans le monde

**1** adulte sur **3** bénéficie de nos services au Canada

**1** adulte sur **4** à Hong Kong se fie à nous pour ses plus importantes décisions financières

# Clients et *innovation* *des produits*

Nous avons pour objectif de devenir l'entreprise la plus axée sur le client de notre secteur d'activité. Nous recherchons ainsi constamment des moyens de mieux répondre aux besoins de nos clients et d'assurer leur satisfaction ou, mieux encore, de les enchanter, tout en générant un rendement pour nos actionnaires. Notre approche en matière d'orientation client met l'accent sur l'écoute attentive de nos clients afin que nous puissions comprendre leurs besoins, leurs désirs et leur point de vue.

## Être présent dans tous les moments de la vie

Nos activités sont étroitement liées aux aléas de la vie des gens. Nos clients se tournent vers nous dans les moments heureux (mariage ou départ à la retraite d'un membre de la famille, par exemple), mais aussi dans les moments difficiles (maladie grave ou décès).



**Dans le cadre de nos efforts pour accroître l'orientation client, nous réexaminons la façon dont nous établissons des liens avec nos clients durant les grands moments de leur vie.»**

*Bob Buiaroski, vice-président principal, Expérience client, Manuvie*

« Nous recherchons des occasions de simplifier les échanges pour eux, mais aussi d'interagir avec eux d'une façon qui honore les bons moments et assure une gestion délicate de la situation lorsqu'ils affrontent des épreuves difficiles. Nous voulons faciliter la vie de nos clients. »

**Nous donnons une formation sur l'empathie à nos employés de première ligne pour les aider à répondre de façon adéquate à nos clients en fonction des problèmes auxquels ceux-ci font face, par exemple en faisant preuve de plus d'empathie et de compréhension lorsqu'un appel se rapporte à un événement marquant et émouvant, et en adoptant une attitude plus neutre en cas de problème technique.**

« Ce virage qui nous amène à tenir compte du mode de vie des clients et des événements marquants de leur vie lors de nos échanges et à reconnaître que notre relation avec eux ne se limite pas à de simples transactions est un puissant moteur de notre innovation. Il influence les technologies que nous adoptons, les stratégies que nous mettons en œuvre, de même que les produits et services que nous offrons. »

## L'application Zoom client

Nous pouvons citer l'exemple de l'application mobile Zoom en cours de déploiement auprès des employés. « Elle permet à nos employés de s'illustrer en cas de question d'un ami, d'un membre de leur famille ou d'une relation d'affaires qui est un client de Manuvie, ou qui pourrait tout simplement s'interroger sur nos services, a expliqué M. Buiaroski. L'application favorise l'autonomisation de nos employés, qui peuvent ainsi aider les clients de Manuvie, à n'importe quel moment et où qu'ils soient. »

Tous les employés au Canada pourront télécharger l'application. Si quelqu'un leur fait part d'une question, d'une suggestion ou d'une préoccupation, ils pourront transmettre des renseignements de base à une équipe de soutien de Manuvie à l'aide de l'application. En moins de 24 heures, nous pouvons prendre contact avec le client ou le consommateur selon le moyen de communication de son choix. Dans la plupart des cas, la situation est réglée en trois ou quatre jours.

Il ne s'est écoulé que six mois entre la conception de l'application au laboratoire de recherche, d'exploration et de développement, baptisé RED Lab, un de nos deux laboratoires d'innovation canadiens, et son lancement. « Plus de 1 000 employés ont téléchargé l'application dans les premières semaines et, dans les 10 jours suivant le lancement, nous avons traité 30 requêtes de clients, a précisé M. Buiaroski. Qui plus est, c'est une excellente façon de mobiliser nos employés et de cultiver un sentiment de fierté au sein de la Société. »



Nos Laboratoires de l'avant-gardisme (LOFT) à Boston, Singapour et Toronto fournissent aux employés un environnement de collaboration propice à la création de nouvelles solutions pour nos clients. Pour en savoir plus, veuillez vous reporter à la [page 11](#).

## TABLE DES MATIÈRES

## INTRODUCTION

RETOMBÉES  
ÉCONOMIQUES> Clients et innovation  
des produits

Bien-être financier  
et santé mentale

RETOMBÉES  
ENVIRONNEMENTALES

## RETOMBÉES SOCIALES

## TABLEAUX

DÉCLARATION DE  
CONTRIBUTION À LA  
COLLECTIVITÉ DE  
LA BANQUE MANUVIE

## DÉCLARATIONS

# Vivre *mieux*

Nous avons mis en œuvre plusieurs applications, compétences et solutions en 2017 afin d'améliorer et de simplifier la vie financière de nos clients.

## Élargissement du programme avec la montre Apple Watch

Les programmes John Hancock Vitality et Manuvie *Vitalité* encouragent l'adoption d'habitudes plus saines en donnant aux personnes qui souscrivent une assurance vie la possibilité de gagner une montre Apple Watch grâce à la pratique régulière d'une activité physique. Moyennant des frais initiaux modiques, les clients ont commencé à utiliser la montre Apple Watch pour enregistrer leurs activités et accumuler des points dans le but de réduire ou même d'éliminer les paiements mensuels exigibles pour leur montre. D'après nos chiffres, la montre Apple Watch a suscité un effet positif en générant une augmentation de l'activité physique parmi tous nos clients, et plus notablement parmi ceux qui étaient le moins en santé au départ.

## La montre Apple Watch suscite un effet positif

Depuis que nous avons instauré l'utilisation de la montre Apple Watch, les participants ont fait part des résultats suivants :

- Utilisation six jours par semaine
- Augmentation du nombre de pas parcourus de 2 000 pas par jour en moyenne après avoir adhéré au programme
- Augmentation de 20 % des activités physiques par semaine après avoir reçu leur montre Apple Watch

Environ la moitié de nos participants ont accumulé un nombre suffisant de points chaque mois pour compenser le coût total de la montre.



## En tête de peloton au chapitre du mieux-être

John Hancock s'est vu accorder par la National Association for Business Resources la distinction « Best and Brightest in Wellness® » aux États-Unis pour avoir créé une assurance vie assortie d'un programme intégré de mieux-être. Le programme Vitality de John Hancock permet aux clients d'accumuler des points pour réduire leurs primes et obtenir d'autres récompenses en faisant de la marche, en effectuant des bilans de santé régulièrement et en pratiquant d'autres activités santé. Durant la première année du programme, les clients ont enregistré en moyenne 9 205 pas par jour, par rapport à 5 900 pour l'Américain adulte moyen.

## TABLE DES MATIÈRES

## INTRODUCTION

RETOMBÉES  
ÉCONOMIQUES> Clients et innovation  
des produits

Bien-être financier  
et santé mentale

RETOMBÉES  
ENVIRONNEMENTALES

## RETOMBÉES SOCIALES

## TABLEAUX

DÉCLARATION DE  
CONTRIBUTION À LA  
COLLECTIVITÉ DE  
LA BANQUE MANUVIE

## DÉCLARATIONS



**L'innovation voit le jour partout à Manuvie. Il est vrai qu'il existe des ressources et des compétences spéciales pour soutenir l'entreprise dans nos laboratoires d'innovation, mais notre objectif est de faire en sorte que tout le monde innove. »**

*Xavier Debane, vice-président, Innovation et Expansion des affaires, Manuvie*

## Manuvie lance claimsimple.hk à Hong Kong

Nous savons que la production de demandes de règlement pour les soins médicaux peut être difficile pour les clients. Notre équipe de Hong Kong a donc entrepris de simplifier considérablement le processus. Nous avons lancé [claimsimple.hk](#), une solution novatrice de présentation en ligne des demandes de règlement qui permet aux clients de présenter une demande de règlement en tout temps et en tout lieu à l'aide de leur appareil mobile ou de leur ordinateur, en moins d'une minute. Le processus compte trois étapes simples : fournir les renseignements personnels, sélectionner une catégorie de demande de règlement et prendre une photo des reçus pertinents, s'il y a lieu. Une fois la demande de règlement soumise, les clients reçoivent une confirmation par message texte et peuvent faire le suivi de l'état de leur demande.

## Fonctions Manuvie pour l'assistant Alexa d'Amazon

Lorsqu'Amazon a sorti ses appareils Echo au Canada en décembre 2017, Manuvie a dévoilé deux fonctions de l'assistant Alexa d'Amazon le même jour.

Accessible au moyen du service vocal Alexa d'Amazon, la fonction Manulife Benefit Balance utilise une technologie de reconnaissance vocale pour permettre aux clients de Manuvie d'obtenir des renseignements clés sur le compte sans avoir à ouvrir leur ordinateur portable ou à consulter une application. Il leur suffit de demander à tout appareil connecté à Alexa d'Amazon de vérifier leur solde disponible pour leur couverture d'assurance – aucun formulaire en ligne à remplir, aucune attente.

La deuxième fonction pour l'assistant Alexa, baptisée Manulife IQ, est un outil éducatif qui vise à aider les Canadiens à améliorer leurs connaissances financières d'une façon divertissante. À titre d'exemple, s'ils ne savent pas ce qu'est un fonds négocié en bourse ou une rente, ils peuvent en demander la définition à Alexa ou encore jouer avec le bâtisseur de vocabulaire financier.

## L'innovation voit le jour partout

« L'innovation voit le jour partout à Manuvie. Il est vrai qu'il existe des ressources et des compétences spéciales pour soutenir l'entreprise dans nos laboratoires d'innovation, mais notre objectif est de faire en sorte que tout le monde innove », a expliqué Xavier Debane, vice-président, Innovation et Expansion des affaires, Manuvie.

Manuvie a plusieurs laboratoires d'innovation, dont les Laboratoires de l'avant-gardisme (LOFT) à Boston, à Toronto et à Singapour, et le RED Lab, installé au sein du centre Communitech à Waterloo, en Ontario. Dans ces laboratoires, nous explorons les technologies émergentes et les besoins des consommateurs, nous faisons du remue-méninges pour trouver de nouvelles idées et nous concevons des prototypes – en plaçant toujours les clients au cœur de notre travail. Les nouvelles fonctions pour l'assistant Alexa d'Amazon ont ainsi été développées dans nos laboratoires canadiens en quelques mois.

Cependant, nous voulons cultiver l'esprit d'innovation et l'orientation client au sein de tout notre effectif. C'est pourquoi plus de 3 000 employés de Manuvie aux quatre coins du monde ont été formés aux techniques de réflexion conceptuelle et d'innovation en 2017. Nous avons mis sur pied un Centre d'excellence Agile et formé 1 000 autres employés aux méthodes Agile, conçues pour libérer le potentiel d'innovation rapidement, et ce, selon des

moyens qui maintiennent les clients au cœur de tous les efforts que nous déployons.

« Que l'innovation émerge dans un laboratoire ou ailleurs dans notre organisation, les quatre mêmes principes s'appliquent, a expliqué M. Debane. Cerner ce que vos clients veulent, faites des tests, tirez-en des conclusions et apportez des améliorations au fur et à mesure, travaillez en petites équipes interfonctionnelles composées de personnes occupant divers postes et possédant diverses expériences, et donnez aux équipes le pouvoir de prendre des décisions qui servent au mieux les intérêts de nos clients. »



Appareil Alexa d'Amazon

## TABLE DES MATIÈRES

## INTRODUCTION

RETOMBÉES  
ÉCONOMIQUES> Clients et innovation  
des produits

Bien-être financier  
et santé mentale

RETOMBÉES  
ENVIRONNEMENTALES

## RETOMBÉES SOCIALES

## TABLEAUX

DÉCLARATION DE  
CONTRIBUTION À LA  
COLLECTIVITÉ DE  
LA BANQUE MANUVIE

## DÉCLARATIONS

# Métamorphose dans le domaine *des conseils financiers*

Les nouvelles technologies sont en train de bouleverser la façon dont les gens gèrent leurs placements. Les conseillers financiers joueront toujours un rôle de premier plan, mais les consommateurs sont de plus en plus nombreux à opter pour les nouveaux outils numériques. Nous les aidons à cet égard.

## Miser sur les services-conseils numériques

Notre avenir repose en bonne partie sur les services-conseils numériques, et nous avons récemment conclu un partenariat avec Kasisto, fournisseur dans le domaine de l'intelligence artificielle, pour les intégrer à toutes nos activités selon des méthodes de pointe. John Hancock a annoncé un partenariat stratégique avec NextCapital, un chef de file en services-conseils numériques d'entreprise, afin d'étendre nos services-conseils automatisés à l'ensemble de nos activités liées aux régimes d'épargne 401(k) et au roulement des comptes de retraite individuels (IRA).

En 2017, nous avons également lancé **Twine**, une application d'épargne et de placement unique en son genre, conçue spécialement pour les couples. Selon les résultats de notre étude, près d'un couple sur trois éprouve de l'anxiété, de la confusion ou de la peur quand il est question d'épargner avec le conjoint. Twine peut aider les couples à cet égard en fournissant des conseils financiers, en assurant une gestion automatisée de leur argent et en leur permettant de gérer facilement plusieurs objectifs d'épargne avec un conjoint.

Conçu et propulsé à l'aide d'une technologie novatrice, Twine apprend à connaître la situation financière du couple ainsi que le calendrier de ses objectifs et sa tolérance au risque pour lui attribuer un portefeuille de placements correspondant. Par la suite, Twine effectue un suivi et ajuste automatiquement la combinaison de placements, au besoin. Twine n'a pas été conçu pour être l'unique planificateur financier des couples, mais cet outil peut les aider à se rapprocher de leurs objectifs financiers avec plus d'assurance.

« Notre orientation vers les services-conseils numériques combine la fidélisation de la clientèle et l'élargissement de nos relations avec les clients; grâce aux relations que vous établissez au moyen de l'application, vous pouvez passer à d'autres choses d'une façon naturelle, sans malaise », a déclaré Steven Dorval, chef, Innovation et Services-conseils numériques, John Hancock Financial Services.



T W I N E

*John Hancock*

**Twine a été nommé « App du jour » pour le iPhone deux fois en l'espace d'un mois par Apple dans sa boutique App Store.**

## Outils pour les régimes de retraite collectifs

Persuader les employés de gérer activement leur régime de retraite est un défi commun pour les promoteurs de régimes de retraite. Bon nombre de participants à ces régimes font face à des préoccupations courantes immédiates avant de pouvoir penser à la retraite.

Nous avons mis en œuvre deux solutions numériques au Canada pour aider les participants au régime à tirer pleinement profit de leur régime de retraite collectif et à améliorer leur santé financière globale :

- La **Retraite redéfinie** est une plateforme innovante qui guide les Canadiens dans tous les aspects de la retraite, que ce soit leur mode de vie, leur état de santé ou leur situation financière. Les futurs retraités peuvent élaborer un plan de retraite unique et personnalisé, fixer des objectifs et en faire le suivi, et accéder à du contenu pertinent sur leur plan personnel. En tout temps durant le processus, ils peuvent communiquer avec nos conseillers en planification de la retraite pour bénéficier d'un accompagnement personnalisé.
- Le centre de formation à l'intention des participants est une bibliothèque en ligne de documents de sensibilisation prêts à l'emploi pour les promoteurs de régime. Divers outils sont mis à leur disposition, entre autres des affiches, des courriels, des bannières Web, des éléments infographiques, du contenu de l'intranet et des vidéos. Les promoteurs de régime reçoivent des rapports en ligne pour les aider à déceler les problèmes d'utilisation de leur régime par les participants, afin qu'ils puissent mettre en œuvre une des campagnes correspondantes que nous proposons. Par exemple, si un rapport montre que trop de participants n'ont pas encore sélectionné un placement pour leur régime de retraite, le promoteur de régime peut lancer une campagne pour expliquer et encourager la répartition de l'actif.

## TABLE DES MATIÈRES

## INTRODUCTION

RETOMBÉES  
ÉCONOMIQUES> Clients et innovation  
des produits

Bien-être financier  
et santé mentale

RETOMBÉES  
ENVIRONNEMENTALES

## RETOMBÉES SOCIALES

## TABLEAUX

DÉCLARATION DE  
CONTRIBUTION À LA  
COLLECTIVITÉ DE  
LA BANQUE MANUVIE

## DÉCLARATIONS

# L'analytique améliore l'accès à l'assurance

L'analytique avant-gardiste est essentielle à notre stratégie axée sur le client et à notre capacité d'améliorer notre processus de prise de décision. Les constats tirés des données que nous recueillons, que ce soit par l'intermédiaire de notre processus de tarification ou de sources publiques, nous permettent de faire en sorte que l'assurance soit plus accessible en simplifiant nos processus et en rendant nos produits plus abordables.

## Une fois de plus au premier rang avec l'innovation en assurance

En 2017, nous avons étendu notre programme de tarification accélérée au Canada pour inclure les couvertures jusqu'à concurrence de 1 million de dollars sans qu'il soit nécessaire de subir des tests de dépistage de la nicotine et des analyses de sang et d'urine. De ce fait, plus de la moitié des clients présentant une proposition d'assurance vie ne sont pas tenus de subir des examens longs et effrayants.

« Manuvie est le premier et le seul assureur au Canada à se servir de l'analytique prédictive pour mener à bien ces avancées dans le processus de souscription de l'assurance, a déclaré Karen Cutler, vice-présidente et tarificatrice en chef, Manuvie. L'élimination des tests de dépistage de la nicotine revêt un intérêt particulier pour nous, car les fumeurs qui s'identifient à tort comme des non-fumeurs peuvent causer une augmentation des primes d'assurance vie des non-fumeurs, en raison des effets du tabagisme sur la santé. Il s'agit du plus important type de fraude d'assurance vie. Notre analytique prédictive et le suivi des données contenues dans les propositions contribuent à



**Plus de 90 % de toutes les personnes diabétiques qui ont présenté une proposition d'assurance vie auprès de John Hancock au cours des 18 derniers mois ont été acceptées, et 88 % d'entre elles ont obtenu un taux normal ou plus bas. »**

*Brooks Tingle, président et chef de la direction, John Hancock Insurance*

réduire les risques de fraude, ce qui nous permet de veiller à ce que les primes d'assurance demeurent abordables. »

De nombreux Canadiens qui seraient admissibles à l'assurance selon le nouveau processus de tarification de Manuvie n'ont aucun contrat d'assurance vie en vigueur et, de ce fait, leurs proches et eux-mêmes sont vulnérables sur le plan financier. En apportant ces modifications et en simplifiant la façon de souscrire l'assurance, nous aidons davantage de familles à obtenir la protection dont elles ont besoin.

## Rétablir les faits sur l'assurance vie et le diabète

D'après l'American Diabetes Association, plus de 30 millions de personnes aux États-Unis sont atteintes de diabète et 84 millions de personnes sont prédiabétiques. Malheureusement, il y a beaucoup d'idées fausses sur l'accès à l'assurance vie pour ces personnes et bon nombre d'entre elles passent donc à côté d'une protection importante pour leur famille. En 2017, John Hancock a décidé de remettre les pendules à l'heure.

Nous avons commandé un sondage pour mieux comprendre comment les personnes atteintes de diabète percevaient l'assurance vie. Selon les résultats du sondage, près de 50 % des répondants craignent de ne pas être admissibles à l'assurance vie ou de ne pas avoir les moyens d'en payer les primes.

« Notre sondage a confirmé l'existence d'une croyance répandue parmi les personnes atteintes de diabète selon laquelle elles ne sont pas admissibles à l'assurance vie ou celle-ci n'est pas abordable, a précisé Brooks Tingle, président et chef de la direction, John Hancock Insurance. En réalité, plus de 90 % de toutes les personnes

diabétiques qui ont présenté une demande d'adhésion à l'assurance vie auprès de John Hancock au cours des 18 derniers mois ont été acceptées, et 88 % d'entre elles ont obtenu un taux normal ou plus bas. »

Soucieux de dissiper les idées fausses, nous avons collaboré avec l'American Diabetes Association dans le cadre de la campagne de sensibilisation en ligne intitulée « In It Together ». Nous avons aussi mis sur pied une campagne d'information sur l'accès à l'assurance vie pour les personnes diabétiques et sur l'assurance vie Vitality de John Hancock. Cette assurance vie révolutionnaire, intégrée à un programme de mieux-être, offre des réductions et des récompenses aux titulaires de contrat qui adoptent des habitudes saines, comme effectuer des bilans de santé régulièrement, manger santé et faire de l'exercice – choses qui sont déjà recommandées à de nombreux diabétiques.

## Campagne « In It Together »

John Hancock et l'American Diabetes Association (ADA) ont fait équipe pour bousculer les idées reçues sur le fait de vivre avec le diabète de type 2. La campagne « In It Together » inclut une série de balados présentant le vécu de personnes diabétiques et fournissant des conseils, des ressources et de l'information sur des sujets pertinents. Il est possible d'écouter les balados sur iTunes ou sur le [site Web](#) de l'ADA (en anglais seulement).

Clients et innovation  
des produits

# Bien-être financier et *santé mentale*

Selon des études menées par la Commission de la santé mentale du Canada, quelque 500 000 Canadiens s'absentent du travail chaque semaine en raison de problèmes de santé mentale. Soixante-dix pour cent des coûts liés à l'invalidité découlent de problèmes de santé mentale. En tant que fournisseur de solutions d'assurance vie et maladie et de gestion du patrimoine, nous voulons être un chef de file dans la lutte contre ces problèmes trop répandus qui empêchent les gens de réaliser leur plein potentiel.

## Briser le dernier tabou

Au cours des quatre dernières années, Manuvie a entrepris de mieux comprendre le lien entre la santé mentale, la santé physique et la santé financière d'une personne.

« Nous cherchons constamment des moyens d'aider les employés à réaliser leur plein potentiel. Qui dit employés en meilleure santé et plus solides (qu'il s'agisse de nos employés ou de ceux de nos clients) dit entreprises et organisations en meilleure santé et plus solides, ce qui se traduit par une société en meilleure santé et plus solide », a indiqué Lisa Callaghan, vice-présidente, Stratégie, Marketing et Communications, Manuvie.

« Notre dernière étude sur le bien-être financier était axée sur les obstacles émotionnels au bien-être financier. Nous pensions qu'en tant qu'acteur du secteur, nous passions beaucoup de temps à aider les gens à acquérir davantage de connaissances financières, mais nos efforts ne portaient pas toujours fruit. Nous savons que les gens sont endettés et stressés. Certes, l'éducation financière est très importante pour les aider, mais nous soupçonnions que beaucoup d'entre eux n'étaient pas prêts à assimiler ce



**Qui dit employés en meilleure santé et plus solides (qu'il s'agisse de nos employés ou de ceux de nos clients) dit entreprises et organisations en meilleure santé et plus solides, ce qui se traduit par une société en meilleure santé et plus solide. »**

*Lisa Callaghan, vice-présidente, Stratégie, Marketing et Communications, Manuvie*

type d'information et à mettre les conseils en pratique, parce que le problème était plus viscéral. »

L'étude a confirmé nos soupçons : le sentiment de honte et d'embarras empêche bien trop de gens de parvenir au bien-être financier, et le stress qui en découle les rend malades. La stigmatisation associée à une mauvaise situation financière paralyse les gens.

« Ils se sentent acculés au pied du mur, a expliqué M<sup>me</sup> Callaghan. Nous n'avons pas encouragé la conversation sur les finances comme nous l'avons fait dans le cas de la santé mentale, pour que les gens réalisent qu'ils ne sont pas seuls, qu'ils n'ont pas à avoir honte et qu'il existe des solutions leur permettant d'aller de l'avant. À Manuvie, nous exhortons nos clients à penser au rôle que nous jouons tous pour promouvoir le dialogue, afin de mettre fin à la stigmatisation et de faire en sorte que les gens soient suffisamment à l'aise pour demander de l'aide au besoin. »

## Dans le cadre de notre étude **Freins émotionnels au bien-être financier, les conseillers professionnels nous ont confié ce qui suit :**

- Dans plus de la moitié des cas, lorsque les gens cherchent de l'aide, les défis financiers font partie des problèmes de leur vie.
- Seul un conseiller sur trois voit les gens faire le lien entre leur situation financière et leurs autres problèmes.
- 46 % croient qu'il est difficile pour certaines personnes de parler de leurs problèmes financiers, principalement en raison d'un sentiment de honte et de gêne.
- 93 % estiment que le stress financier a une incidence sur le travail et la productivité.

## Les chiffres parlent d'eux-mêmes

Lorsque la Banque Manuvie a réalisé un sondage auprès des Canadiens, nous avons appris que ceux-ci avaient l'impression d'être dans le flou lorsqu'il était question de solides connaissances en matière de gestion des dettes. Voici un aperçu des principales conclusions de cette [étude sur l'endettement](#) :

- 55 % ont indiqué qu'ils parlent rarement de leur endettement avec leur famille ou leurs amis.
- Près du tiers des Canadiens disent avoir honte de parler de la gestion de leurs dettes ou ne pas savoir à qui en parler.
- Près de la moitié (46 %) des Canadiens estiment avoir des connaissances limitées en matière de gestion de la dette.
- 36 % aimeraient être plus à l'aise de prendre des décisions financières.
- 53 % des Canadiens ne sont pas satisfaits de leur santé financière globale, et seulement 50 % ont accès à des liquidités en cas d'urgence.

## TABLE DES MATIÈRES

## INTRODUCTION

RETOMBÉES  
ÉCONOMIQUES

Clients et innovation  
des produits

> **Bien-être financier  
et santé mentale**

RETOMBÉES  
ENVIRONNEMENTALES

## RETOMBÉES SOCIALES

## TABLEAUX

**DÉCLARATION DE  
CONTRIBUTION À LA  
COLLECTIVITÉ DE  
LA BANQUE MANUVIE**

## DÉCLARATIONS

**Manuvie a étendu son partenariat avec Excellence Canada en 2017, et continuera d'agir comme « Championne de l'excellence du programme Santé mentale au travail ». En collaboration avec Excellence Canada, nous avons créé un guide intitulé « Santé mentale au travail<sup>MD</sup> – Éléments essentiels », conçu pour aider les entreprises à améliorer la santé mentale au travail et à mettre en œuvre la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail, d'application volontaire.**

### Programmes pilotes visant à améliorer la qualité de vie

En 2017, Manuvie a lancé cinq programmes pilotes visant à trouver de nouvelles façons de fournir des traitements aux participants à nos régimes d'assurance collective. Quatre de ces programmes étaient axés sur la santé mentale. Comme l'a expliqué Lisa Callaghan, « les problèmes de santé mentale sont une cause importante des invalidités de longue durée. Ils sont difficiles à diagnostiquer, et le rétablissement prend du temps. Nous mettons en place des programmes pilotes pour aider les employeurs et leurs employés à obtenir de meilleurs résultats thérapeutiques ».

Dans le cadre de l'un de ces programmes, les tests pharmacogénétiques sont utilisés pour comprendre l'efficacité des différents médicaments visant à traiter des problèmes de santé mentale variés, selon la façon dont une personne métabolise ces médicaments. Pour de nombreuses personnes, trouver le bon médicament peut être un processus d'essais et d'erreurs stressant. Les tests pharmacogénétiques peuvent aider les médecins à prescrire le médicament le plus efficace plus rapidement, de sorte que leurs patients se rétablissent plus tôt.

Il est généralement admis que les soins de santé par l'intermédiaire d'un environnement virtuel peuvent réduire la stigmatisation et les barrières géographiques, et améliorer l'accès aux soins. Trois de nos programmes pilotes tirent profit de la technologie numérique et des environnements de soins virtuels pour proposer la meilleure thérapie possible aux personnes souffrant de problèmes de santé mentale.

### Changements climatiques et santé mentale

Manuvie a appuyé une étude novatrice réalisée par le Centre Intact sur l'adaptation climatique à l'Université de Waterloo en 2017, étude qui quantifiait les répercussions sur la santé mentale des propriétaires au lendemain d'inondations de sous-sols. Les chercheurs ont interrogé

les résidents de quartiers de Burlington, en Ontario, où ont sévi les inondations, et ont constaté la présence d'un stress aigu et chronique jusqu'à trois ans après le drame. Les conclusions de l'étude ont permis d'élargir la discussion sur les changements climatiques et les conditions météorologiques extrêmes, au-delà des dommages matériels.



#### Encourager l'autonomisation des jeunes en améliorant leur santé mentale

Nous sommes fiers d'appuyer le programme Empowering Youth with Mental Health Issues de l'organisme Youth Empowerment Services (YES) à Toronto. Dans le cadre du programme, l'organisme YES forme des organisations communautaires sur la façon d'aider au mieux les jeunes atteints d'un problème de santé mentale. Il aide également les employeurs à mieux comprendre les besoins des jeunes atteints d'un problème de santé mentale, et les encourage à ouvrir leurs portes pour aider ces derniers à s'épanouir en milieu de travail.

## TABLE DES MATIÈRES

## INTRODUCTION

RETOMBÉES  
ÉCONOMIQUES

Clients et innovation  
des produits

> **Bien-être financier  
et santé mentale**

RETOMBÉES  
ENVIRONNEMENTALES

## RETOMBÉES SOCIALES

## TABLEAUX

DÉCLARATION DE  
CONTRIBUTION À LA  
COLLECTIVITÉ DE  
LA BANQUE MANUVIE

## DÉCLARATIONS

# Programme MLK *Scholars*



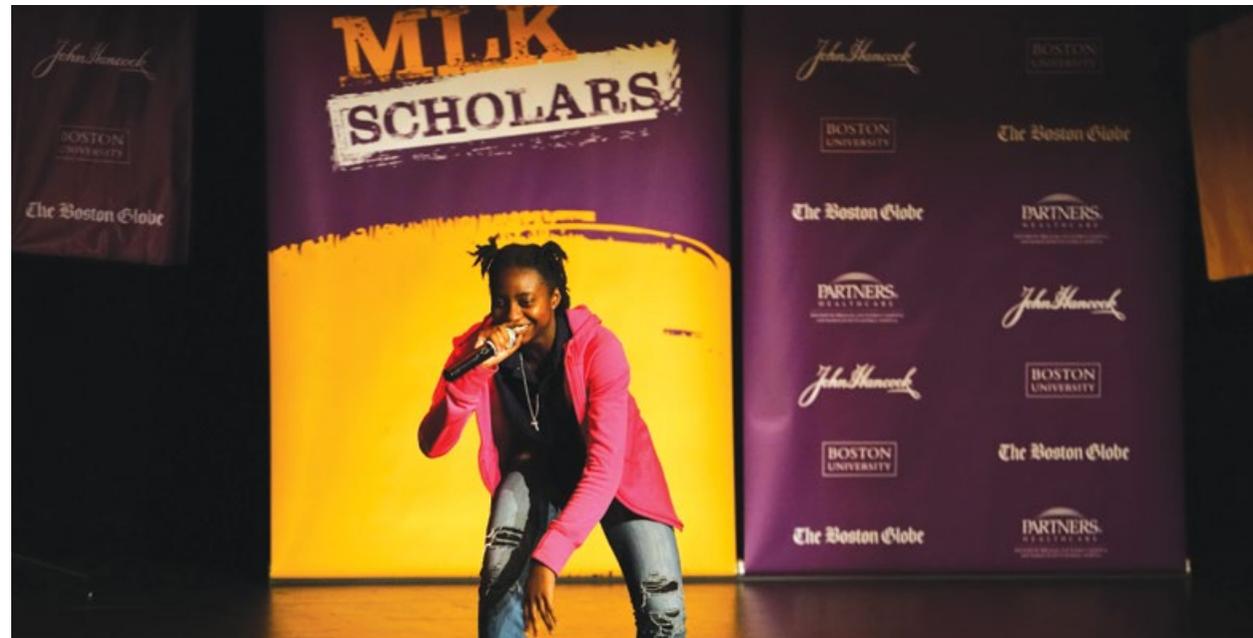
**Les participants au programme MLK Scholars sont les leaders citoyens de la nouvelle génération à Boston. Nous espérons que leur expérience dans le cadre du programme les aidera à réaliser leur potentiel, et les encouragera à faire entendre leur voix pour réclamer des changements au sein de leur collectivité.**

*Annie Duong, analyste, Investissements communautaires, John Hancock*

Chaque année, John Hancock donne, dans le cadre du programme MLK Scholars, un million de dollars américains à des organismes sans but lucratif pour leur permettre d'offrir un emploi à plus de 600 adolescents de Boston. En plus de l'expérience enrichissante que leur procure leur emploi d'été au sein d'une organisation communautaire, les participants au programme prennent part à des ateliers de développement personnel et suivent une formation en ligne en culture financière. Depuis sa création, le programme a permis de financer plus de 6 000 emplois et de verser plus de 10 millions de dollars américains en salaires pour des emplois d'été destinés aux jeunes.

À l'occasion du dixième anniversaire du programme et pour souligner l'héritage de Martin Luther King Jr., les forums de leadership de 2017 ont donné aux participants la possibilité de découvrir les différents styles de leadership d'experts de divers domaines qui les concernent, notamment des éducateurs du musée des sciences, des acteurs communautaires de la Dudley Street Neighborhood Initiative et des chargés d'enseignement en entrepreneuriat de l'Université de Boston.

« Pour notre dixième anniversaire, il semblait plus indispensable que jamais de réfléchir à l'importance du ralliement des secteurs public, privé et sans but lucratif pour appuyer la communauté en faisant appel à des méthodes qui favorisent le respect mutuel et l'inclusion », a indiqué Annie Duong, analyste, Investissements communautaires, John Hancock, qui est responsable de la gestion du programme MLK Summer Scholars pour le groupe Responsabilité sociale de John Hancock, et qui est elle-même une ancienne participante au programme.



**10 années de programme MLK Scholars =  
6 000 emplois, et plus de 10 millions  
de dollars américains en salaires pour  
les jeunes de Boston**

Une participante au programme MLK Scholars en représentation lors de notre spectacle annuel des jeunes talents

**TABLE DES MATIÈRES**

**INTRODUCTION**

**RETOMBÉES  
ÉCONOMIQUES**

**RETOMBÉES  
ENVIRONNEMENTALES**

Investissement  
responsable

Gestion de notre  
empreinte écologique

**RETOMBÉES SOCIALES**

**TABLEAUX**

**DÉCLARATION DE  
CONTRIBUTION À LA  
COLLECTIVITÉ DE  
LA BANQUE MANUVIE**

**DÉCLARATIONS**

# Retombées *environnementales*

Un environnement sain est essentiel au bien-être à long terme de notre entreprise, de nos employés et du monde. Nous assumons la responsabilité de réduire notre empreinte mondiale et de nous servir de nos produits, de nos services et de notre influence pour lutter contre les problèmes environnementaux les plus pressants de la planète.

Manuvie a contribué au financement du parc éolien Rivière-du-Moulin situé au Québec et doté d'une capacité de 350 mégawatts. Manuvie est un important fournisseur de financement par emprunt et en fonds propres dans le secteur de l'énergie renouvelable au Canada et aux États-Unis.

# Faits saillants environnementaux en 2017

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

RETOMBÉES  
ÉCONOMIQUES

RETOMBÉES  
ENVIRONNEMENTALES

Investissement  
responsable  
Gestion de notre  
empreinte écologique

RETOMBÉES SOCIALES

TABLEAUX

DÉCLARATION DE  
CONTRIBUTION À LA  
COLLECTIVITÉ DE  
LA BANQUE MANUVIE

DÉCLARATIONS



Les employés de Manuvie ont participé à une activité de plantation de plus de 400 semis d'arbres dans un parc de Hong Kong.

**1<sup>re</sup>**

société d'assurance vie émettrice  
d'une obligation verte

**12,6** milliards de dollars

investis dans des projets d'énergie renouvelable  
depuis 2002

**60**

interventions avec des sociétés représentées dans  
nos portefeuilles de placement à l'égard d'enjeux  
environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG)

**41** millions

de pieds carrés de notre portefeuille immobilier  
ont obtenu une certification dans le cadre  
d'un programme de certification de bâtiments durables

**29 %**

de réduction de l'intensité de nos émissions  
de gaz à effet de serre depuis 2013

**218** millions de dollars

en actif géré par l'intermédiaire de  
nos quatre fonds ESG

## Politique environnementale de Manuvie

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

- Promouvoir la responsabilité environnementale et la conservation de l'environnement auprès de tous ses employés
- Communiquer aux employés concernés la Politique environnementale et les lignes directrices pertinentes afin qu'elles soient incorporées dans nos pratiques commerciales
- S'assurer que les procédures d'analyse et de gestion des risques de Manuvie 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

# Investissement *responsable*

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

RETOMBÉES  
ÉCONOMIQUESRETOMBÉES  
ENVIRONNEMENTALES> Investissement  
responsableGestion de notre  
empreinte écologique

RETOMBÉES SOCIALES

TABLEAUX

DÉCLARATION DE  
CONTRIBUTION À LA  
COLLECTIVITÉ DE  
LA BANQUE MANUVIE

DÉCLARATIONS

Qu'il s'agisse de changement climatique ou de diversité du conseil d'administration, les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) sont plus importants que jamais dans le contexte commercial actuel. En intégrant les facteurs ESG aux processus fondamentaux de recherche et de placement de Gestion d'actifs Manuvie, nous cherchons à mieux gérer les risques et à améliorer le rendement à long terme pour nos clients tout en influençant les entreprises pour ce qui est d'adopter des pratiques commerciales durables.

## Faits saillants de 2017

- Intervention avec 60 sociétés représentées dans nos portefeuilles de placement à l'égard de plus de 150 enjeux ESG dans 14 pays
- Participation à 10 interventions collaboratives, dont trois à l'échelle du secteur se rapportant aux émissions de méthane, à la cybersécurité et au risque climatique
- Embauche d'un analyste ESG additionnel pour le Canada afin d'assurer une couverture et un soutien plus solides pour nos équipes de placement dans tous nos marchés clés
- Mise en place d'un suivi et d'une évaluation trimestriels des risques ESG associés aux portefeuilles, afin de détecter de façon plus systématique les risques et occasions liés aux questions ESG auxquels sont exposées les sociétés dans lesquelles nous investissons, mais aussi de repérer les sociétés avec lesquelles il faut prévoir une intervention relativement aux questions ESG

- Adoption d'une **politique d'intervention ESG** qui souligne l'importance de mobiliser les sociétés en matière de questions ESG ainsi que la méthode afférente dans le cadre de notre processus de gestion de portefeuilles
- Participation à titre de membre fondateur à l'initiative Climate Action 100+, un projet d'intervention collaborative de cinq ans rassemblant plus de 200 investisseurs institutionnels

## Renforcer l'intégration des facteurs ESG

Gestion d'actifs Manuvie intègre les facteurs ESG à son processus de placement dans le cadre de son engagement à assurer une gestion responsable des capitaux de nos clients. Depuis la mise en place de sa **Politique environnementale, sociale et de gouvernance** il y a un peu plus de deux ans, Gestion d'actifs Manuvie a continué à renforcer son approche envers l'intégration des facteurs ESG.

En 2017, Gestion d'actifs Manuvie a adopté une politique d'intervention ESG expliquant son point de vue selon lequel l'intervention, qui consiste à rencontrer l'équipe de direction des entreprises pour discuter de leurs risques ESG et des possibilités afférentes, est une stratégie efficace pour améliorer la valeur à long terme des placements des clients.

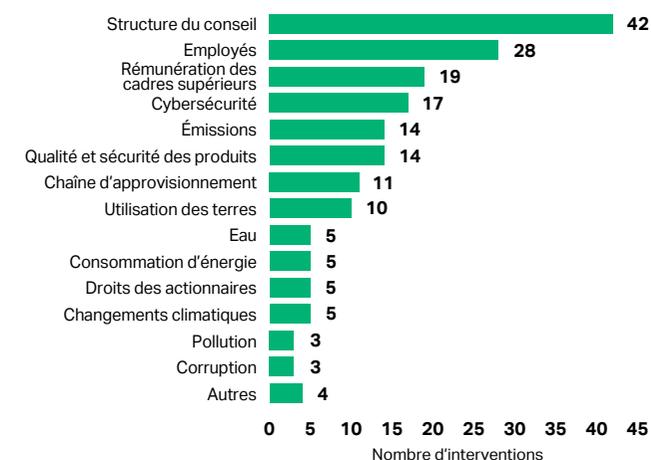
« En tant que signataire des Principes pour l'investissement responsable, nous estimons que nous devons pousser encore plus loin l'intégration des facteurs ESG, a déclaré Chris Conkey, président et chef de la direction et chef des placements, Marchés publics, Gestion d'actifs Manuvie. Notre politique d'intervention clarifie notre approche en matière d'intervention et la façon dont elle s'intègre à notre processus de placement. Nous voyons l'intervention comme un exercice constructif visant à générer un changement positif parmi les entreprises qui pourraient présenter un risque ESG très élevé. »

Établie à Boston, John Hancock Investments, l'unité administrative de John Hancock responsable des fonds communs de placement, gère un actif de près de 218 millions de dollars pour des investisseurs par l'intermédiaire de quatre fonds ESG lancés en 2016.

L'équipe d'intégration des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance attirée de Gestion d'actifs Manuvie dirige la coordination des activités d'intervention relatives aux facteurs ESG en partenariat avec ses équipes de placement. En 2017, Gestion d'actifs Manuvie a également pris part à diverses interventions collectives, ce qui lui a permis de collaborer avec d'autres investisseurs et experts du secteur, et ainsi d'accroître son influence sur les questions ESG et les enjeux macroéconomiques et systémiques.

« J'ai été particulièrement impressionné par la réceptivité de nos équipes de placement à l'égard de notre politique d'intervention et au fait qu'elle peut les aider à exceller encore plus, a ajouté M. Conkey. La surveillance des risques ESG est en train de devenir un aspect fondamental de la façon dont nous gérons l'argent. »

## Axes d'intervention en 2017



## TABLE DES MATIÈRES

## INTRODUCTION

RETOMBÉES  
ÉCONOMIQUESRETOMBÉES  
ENVIRONNEMENTALES> Investissement  
responsable

Gestion de notre  
empreinte écologique

## RETOMBÉES SOCIALES

## TABLEAUX

DÉCLARATION DE  
CONTRIBUTION À LA  
COLLECTIVITÉ DE  
LA BANQUE MANUVIE

## DÉCLARATIONS

# L'obligation verte de Manuvie *est une première pour les assureurs vie*

En 2017, Manuvie est devenue la première société d'assurance vie émettrice d'une obligation verte au monde.

Halina von dem Hagen, vice-présidente directrice, Trésorerie et Gestion des fonds propres, Manuvie, a expliqué que l'émission d'une obligation verte était judicieuse pour nous à ce moment-là : « Les gouvernements, les entreprises et la société civile se préoccupent de plus en plus des problèmes associés aux changements climatiques en particulier, mais également des enjeux plus vastes liés à la durabilité. »

« En tant que compagnie d'assurance vie, nous avons des passifs et des placements à long terme, qui englobent depuis de nombreuses années des placements dans des projets d'énergie renouvelable et dans les exploitations forestières durables, ainsi que des investissements pour améliorer l'efficacité énergétique de nos édifices. Nous considérons aussi la réussite de notre entreprise comme étant liée au bien-être de nos clients et de la société en général. C'est la raison pour laquelle nous avons lancé des programmes comme John Hancock Vitality aux États-Unis, Manuvie *Vitalité* au Canada et Manulife **MOVE** en Asie, lesquels encouragent la santé et le mieux-être. »

« L'obligation verte, émise à hauteur de 500 millions de dollars de Singapour, était en parfaite adéquation avec notre vision de notre position dans la société, avec la façon dont nous motivons nos clients à se concentrer sur leur bien-être et avec la façon dont nous pouvons contribuer aux objectifs de la société sur le plan de la durabilité. Nous avons établi qu'elle pouvait aussi s'inscrire parfaitement dans notre stratégie relative aux capitaux. »

## Un marché en forte croissance

Bien que le marché des obligations vertes connaisse une forte croissance, étant passé de 11 milliards de dollars américains en 2013 à près de 157 milliards de dollars américains en 2017 selon le Climate Bonds Initiative, il comporte certains risques. L'un des plus grands risques pour les émetteurs se rapporte à la réputation. Ce type de risque peut survenir si le produit tiré de la vente d'une obligation verte n'est pas clairement lié à des éléments d'actif verts, par exemple.

Pour atténuer ce risque, nous avons demandé un deuxième avis sur notre document [Green Bond Framework](#) (en anglais seulement), qui fait état de nos réflexions sur les obligations vertes, de leur utilité, ainsi que de la gouvernance et de la surveillance que nous prévoyons mettre en place pour leur possession et leur émission. Nous avons également obtenu une certification pour l'obligation auprès de la Climate Bonds Initiative, une organisation sans but lucratif qui vérifie des opérations précises, et le lien entre les produits et les éléments d'actif considérés comme verts.

Quel est l'avenir du marché des obligations vertes?

« Compte tenu des tendances antérieures, de l'évolution des valeurs sociétales, ainsi que des attentes changeantes envers les entreprises et leur rôle dans la société, le marché devrait poursuivre son expansion rapide, a indiqué M<sup>me</sup> von dem Hagen. De plus en plus, les entreprises ont des mandats verts précis et on assiste à l'émergence d'investisseurs qui ont un intérêt particulier pour les produits verts. Je suis ravie que Manuvie soit un chef de file en la matière, en l'occurrence en étant le premier assureur vie à émettre une obligation verte. »

## Qu'est-ce qu'une obligation verte?

Une obligation verte ressemble en tout point à une obligation ordinaire, à la différence près que le produit tiré de son émission est lié à des éléments d'actif verts, tels que les projets d'énergie renouvelable, les bâtiments écologiques et les forêts gérées de manière durable.

### Accounting for Sustainability

[Le projet de l'A4S \(Accounting for Sustainability\)](#), mis sur pied par le prince de Galles en 2004, rassemble les hauts dirigeants du monde de la finance (commerce, marchés financiers, gouvernements, organismes de réglementation et milieu universitaire) afin de promouvoir une réorientation fondamentale vers des modèles d'affaires plus résilients et une économie durable. Manuvie est un membre fondateur du réseau canadien des chefs des finances de l'A4S, dont notre chef des finances est le premier coprésident.

# Investissements dans *l'énergie renouvelable*

## TABLE DES MATIÈRES

## INTRODUCTION

RETOMBÉES  
ÉCONOMIQUESRETOMBÉES  
ENVIRONNEMENTALES> Investissement  
responsable

Gestion de notre  
empreinte écologique

## RETOMBÉES SOCIALES

## TABLEAUX

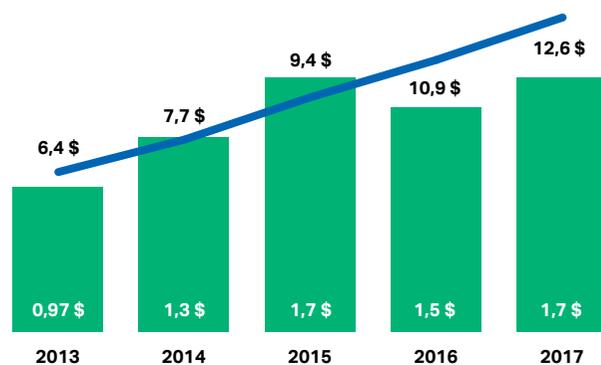
DÉCLARATION DE  
CONTRIBUTION À LA  
COLLECTIVITÉ DE  
LA BANQUE MANUVIE

## DÉCLARATIONS

Manuvie est un important promoteur et fournisseur de financement dans le secteur de l'énergie renouvelable au Canada et aux États-Unis. Nos placements couvrent tout l'éventail des technologies permettant de produire de l'énergie renouvelable, qu'il s'agisse d'énergie éolienne, d'énergie solaire photovoltaïque, d'hydroélectricité, d'énergie géothermique, d'énergie provenant des gaz d'enfouissement ou de la valorisation énergétique de la biomasse, ainsi que des systèmes écoénergétiques.

En 2017, nos investissements dans des projets d'énergie renouvelable et d'efficacité énergétique se sont chiffrés à 1,7 milliard de dollars. John Hancock a notamment investi 402 millions de dollars américains pour une participation de 49 % dans ExGen Renewables Partners, une filiale de Exelon Corp., qui est une importante société énergétique aux États-Unis. ExGen Renewables Partners détient et exploite des installations dotées d'une capacité de production totale d'environ 1 296 MW en énergie éolienne et solaire qui s'étend sur 30 centrales dans 13 États.

## Investissements dans des projets d'énergie renouvelable et d'efficacité énergétique



■ Investissements annuels (en milliards de dollars)  
■ Investissements combinés (en milliards de dollars)



Les nouveaux panneaux solaires de notre ranch Triangle T, d'une capacité de 3,9 MW, couvrent 93 % des besoins en électricité des puits et pompes d'eau souterraine et d'irrigation de l'exploitation agricole. Pour en savoir plus, veuillez vous reporter à la [page 27](#).

## Nos engagements mondiaux

Manuvie est signataire ou membre de nombreuses initiatives mondiales liées aux finances durables :



Japan Stewardship Code (Manulife Asset Management (Japan) Limited)

United Kingdom Stewardship Code (Manulife Asset Management (Europe) Limited)

# Principes de l'Équateur

## TABLE DES MATIÈRES

## INTRODUCTION

## RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

## RETOMBÉES ENVIRONNEMENTALES

## &gt; Investissement responsable

Gestion de notre empreinte écologique

## RETOMBÉES SOCIALES

## TABLEAUX

## DÉCLARATION DE CONTRIBUTION À LA COLLECTIVITÉ DE LA BANQUE MANUVIE

## DÉCLARATIONS

Les **Principes de l'Équateur** représentent une série de lignes directrices facultatives qui aident les institutions financières à définir et à gérer les risques environnementaux et sociaux liés aux opérations financières effectuées dans le cadre de projets. Les Principes s'appliquent, d'une part, au financement de nouveaux projets dont le coût d'investissement total s'élève à plus de 10 millions de dollars américains, quel que soit le secteur d'activité ou le pays, et, d'autre part, aux prêts d'au moins 100 millions de dollars américains consentis à des entreprises pour des projets.

Signataire des Principes de l'Équateur depuis 2005, Manuvie s'engage à rendre compte de la mise en œuvre au moins une fois par année.

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

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

Catégorie B – Projets présentant des effets 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 effets négatifs sociaux ou environnementaux minimes ou nuls.

## Rapport 2017 de Manuvie sur les Principes de l'Équateur

	Catégorie			Total
	A Incidence considérable	B Incidence limitée	C Faible/ aucune incidence	
<b>Nombre total de projets examinés par catégorie</b>	–	6	21	27
Par région				
Amériques	–	6	19	25
Europe, Moyen-Orient et Afrique	–	–	–	–
Asie-Pacifique	–	–	2	2
<b>Total par région</b>	–	6	21	27
Par secteur				
Agriculture	–	–	2	2
Foresterie	–	–	5	5
Infrastructure	–	1	8	9
Électricité et services publics	–	5	6	11
<b>Total par secteur</b>	–	6	21	27
Examen indépendant				
Oui	–	2	17	19
Non	–	4	4	8
<b>Total par examen</b>	–	6	21	27
Par désignation de pays				
Pays désignés	–	6	19	25
Pays non désignés	–	–	2	2
<b>Total par désignation de pays</b>	–	6	21	27

## TABLE DES MATIÈRES

## INTRODUCTION

RETOMBÉES  
ÉCONOMIQUESRETOMBÉES  
ENVIRONNEMENTALES> Investissement  
responsable

Gestion de notre  
empreinte écologique

## RETOMBÉES SOCIALES

## TABLEAUX

DÉCLARATION DE  
CONTRIBUTION À LA  
COLLECTIVITÉ DE  
LA BANQUE MANUVIE

## DÉCLARATIONS

# Changements *climatiques*

Nous reconnaissons les menaces que présentent les changements climatiques au niveau mondial pour notre entreprise, la santé publique et les moyens de subsistance des collectivités où nous exerçons nos activités. En qualité de société mondiale de services, Manuvie met en œuvre des mesures de réduction de son empreinte écologique. Par ailleurs, compte tenu de nos importants investissements à long terme, nous prêtons attention aux risques associés aux changements climatiques et nous reconnaissons aussi que nous sommes particulièrement bien placés pour faciliter le virage vers une économie plus viable.

## Faits saillants de 2017

- Réduction de 29 % de l'intensité des émissions de gaz à effet de serre associées à nos activités immobilières depuis 2013
- Investissement de 1,7 milliard de dollars dans des projets d'énergie renouvelable et d'efficacité énergétique, soit un total combiné de 12,6 milliards de dollars depuis 2002
- Signature par le chef des finances de Manuvie de la lettre de l'A4S appuyant les recommandations du groupe de travail du Conseil de stabilité financière sur la [divulcation des renseignements financiers portant sur le climat](#)

- Alimentation en électricité verte certifiée du réseau de plus de 800 guichets automatiques bancaires de la Banque Manuvie
- Commandite par Hancock Natural Resources Group (HNRG) du programme « Joint Program on the Science and Policy of Global Change » du Massachusetts Institute of Technology, permettant à HNRG d'avoir accès à de l'information scientifique sur les changements climatiques qui est à la fine pointe de l'actualité, fait autorité, fait l'objet d'un examen collégial et repose sur diverses disciplines universitaires allant de l'océanographie à l'économie
- Participation à l'initiative Climate Action 100+, dont Gestion d'actifs Manuvie était un des membres fondateurs et qui est un projet d'intervention collaborative de cinq ans rassemblant plus de 200 investisseurs institutionnels
- Partenariat avec le Centre Intact sur l'adaptation climatique à l'Université de Waterloo dans le cadre d'une étude sur les répercussions des changements climatiques sur la santé



Le parc éolien Whitetail, situé à Laredo, au Texas, est inclus dans notre investissement dans ExGen Renewables Partners.

# Gestion de notre empreinte écologique

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

RETOMBÉES ENVIRONNEMENTALES

Investissement responsable

> **Gestion de notre empreinte écologique**

RETOMBÉES SOCIALES

TABLEAUX

DÉCLARATION DE CONTRIBUTION À LA COLLECTIVITÉ DE LA BANQUE MANUVIE

DÉCLARATIONS

Manuvie a un éventail de politiques, de programmes et d'initiatives visant à améliorer l'efficacité énergétique de ses activités d'exploitation et de son portefeuille immobilier, et à réduire le plus possible son empreinte environnementale.

## Nos rapports

Notre portefeuille immobilier mondial compte plus de 62 millions de pieds carrés au total et comprend des immeubles commerciaux, industriels et résidentiels, en plus des immeubles commerciaux que nous possédons ou louons pour nos activités.

Notre compte rendu porte sur le rendement environnemental des immeubles dont nous avons le contrôle opérationnel. Nous gérons la grande majorité de notre portefeuille immobilier par l'intermédiaire d'Immobilier Manuvie; nous avons le contrôle opérationnel de près de 37 millions de pieds carrés de notre portefeuille, qui est principalement composé d'immeubles commerciaux que nous possédons, gérons et louons à des tiers, ainsi que d'immeubles commerciaux que nous possédons ou louons pour nos activités. Le reste du portefeuille se compose de propriétés industrielles et, le cas échéant, de propriétés dont la gestion est assurée par des sociétés de gestion immobilière externes. Nous ne les incluons pas dans nos rapports, car nous n'en avons pas le contrôle opérationnel.

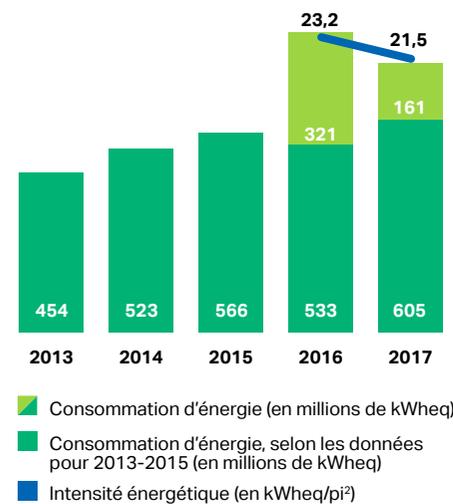
Un système Web faisant état de la consommation énergétique exclusif à la Société nous permet de surveiller le rendement environnemental de nos activités immobilières. Une petite partie de nos propriétés n'est pas incluse dans ce système et, aux fins de production des rapports, nous avons estimé la consommation d'énergie, les émissions de gaz à effet de serre (GES) et la consommation d'eau dans de tels cas.

## Faits saillants de 2017

- Réduction de 29 % de l'intensité des émissions de GES associées à nos activités immobilières depuis 2013
- Établissement d'objectifs sur cinq ans pour réduire la consommation d'énergie et d'eau, et accroître le réacheminement des déchets (vous trouverez des précisions à ce sujet à la [page 26](#))
- Mise en place de nouvelles procédures de comptabilisation des émissions de GES pour assurer des rapports plus uniformes sur les retombées environnementales de toutes nos activités
- Amélioration de nos rapports : la part des données estimatives est passée de 28 % à 14 % pour les émissions de GES et de 29 % à 19 % pour la consommation d'eau entre 2016 et 2017

## Consommation énergétique

La réduction de notre consommation d'énergie et de l'intensité de notre consommation d'énergie peut s'expliquer par les efforts constants que nous déployons pour accroître l'efficacité énergétique de notre portefeuille, la réduction du taux d'occupation dans certains immeubles et le recours réduit aux données estimatives.



## Émissions de gaz à effet de serre (domaines 1 et 2)

La réduction de nos émissions de gaz à effet de serre des domaines 1 et 2 peut s'expliquer par les efforts constants que nous déployons pour accroître l'efficacité énergétique de notre portefeuille, la réduction du taux d'occupation dans certains immeubles et le recours réduit aux données estimatives.

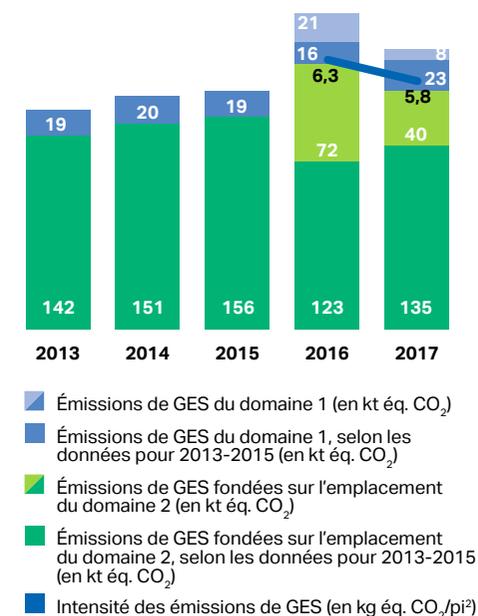


TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

RETOMBÉES ENVIRONNEMENTALES

Investissement responsable

> Gestion de notre empreinte écologique

RETOMBÉES SOCIALES

TABLEAUX

DÉCLARATION DE CONTRIBUTION À LA COLLECTIVITÉ DE LA BANQUE MANUVIE

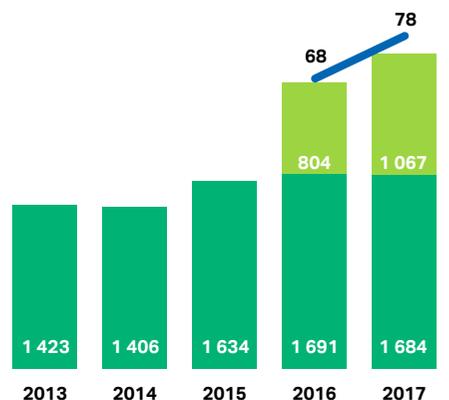
DÉCLARATIONS



Depuis 2005, Manuvie répond au questionnaire relatif aux changements climatiques du Carbon Disclosure Project (CDP).

### Eau

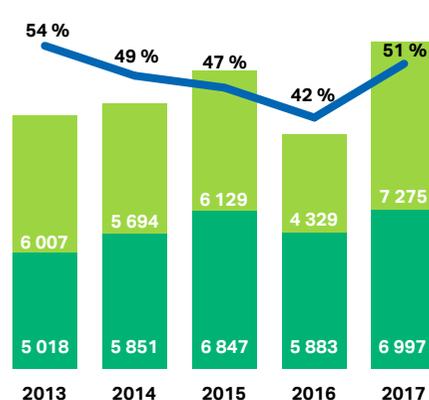
Nous continuons de mettre en œuvre des mesures rentables pour diminuer la consommation d'eau dans l'ensemble de notre portefeuille et ainsi réduire les coûts opérationnels et notre empreinte environnementale. L'augmentation de la consommation totale d'eau cette année s'explique par un nombre plus important de propriétés que nous avons pu inclure dans le rapport, ce nombre étant passé de 93 en 2016 à 131 en 2017. Nous croyons aussi que l'augmentation de l'intensité de la consommation d'eau est attribuable à la diminution du recours aux données estimatives.



- Consommation d'eau (en milliers de m³)
- Consommation d'eau, selon les données pour 2013-2015 (en milliers de m³)
- Intensité de la consommation d'eau (en litres/pi²)

### Déchets

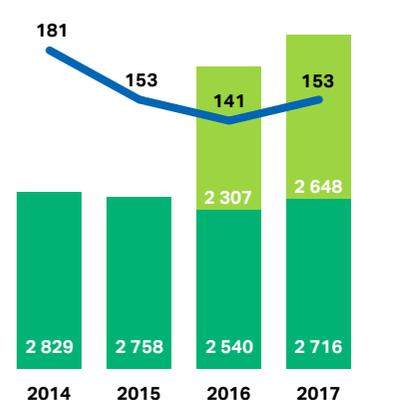
Le réacheminement des déchets demeure un thème central et un défi pour l'ensemble de notre portefeuille, car nous travaillons avec une multitude de fournisseurs dans les centaines de territoires de compétence où nous exerçons nos activités. L'augmentation du volume total de déchets cette année s'explique par les efforts que nous avons déployés pour utiliser davantage de données dans le rapport, le nombre d'immeubles inclus étant passé de 55 en 2016 à 81 en 2017. S'il est vrai que nous avons encore beaucoup à faire, nous sommes néanmoins ravis de constater une amélioration du taux de réacheminement des déchets.



- Déchets déversés à la décharge (en tonnes)
- Déchets recyclés (en tonnes)
- Taux de réacheminement des déchets (en %)

### Papier

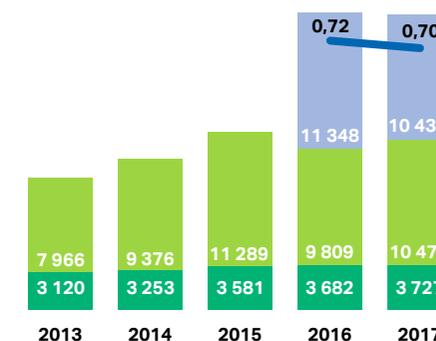
À l'instar des autres sociétés de services de grande envergure, nous utilisons une importante quantité de papier. Nous avons mis en œuvre diverses mesures visant à réduire l'utilisation du papier à l'interne, mais aussi pour nos clients. Nous avons travaillé plus étroitement avec nos fournisseurs l'année passée pour inclure davantage de données dans nos rapports, et nous croyons que c'est la raison pour laquelle l'utilisation du papier semble avoir augmenté en 2017.



- Utilisation du papier – estimation (en tonnes)
- Utilisation du papier (en tonnes)
- Intensité de l'utilisation du papier (en kg/ETP)

### Émissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements professionnels

Nous investissons depuis un certain temps dans de nouveaux outils de collaboration et de réunion virtuelle permettant aux employés de communiquer et de travailler ensemble plus efficacement, afin de réduire les déplacements professionnels. Habituellement, nous présentons uniquement les données se rapportant aux voitures personnelles utilisées pour des déplacements professionnels. Cette année, nous avons élargi notre rapport pour inclure l'utilisation de voitures de location.



- Déplacements professionnels – estimation (en tonnes d'équivalents CO₂ pour le transport en avion et en voiture)
- Déplacements professionnels (en tonnes d'équivalents CO₂ pour le transport en avion)
- Déplacements professionnels (en tonnes d'équivalents CO₂ pour le transport en voiture)
- Intensité des déplacements professionnels – chiffre réel et estimation pour le transport en avion et en voiture (en tonnes d'équivalents CO₂/ETP)

## TABLE DES MATIÈRES

## INTRODUCTION

RETOMBÉES  
ÉCONOMIQUESRETOMBÉES  
ENVIRONNEMENTALESInvestissement  
responsable> Gestion de notre  
empreinte écologique

## RETOMBÉES SOCIALES

## TABLEAUX

DÉCLARATION DE  
CONTRIBUTION À LA  
COLLECTIVITÉ DE  
LA BANQUE MANUVIE

## DÉCLARATIONS

# Gestion immobilière *durable*

À titre de propriétaire et gestionnaire immobilier à long terme d'un portefeuille mondial de plus de 62 millions de pieds carrés, nous sommes déterminés à être un chef de file en gestion immobilière durable. Notre objectif est de fournir des environnements de travail efficaces qui favorisent la santé et le mieux-être de nos clients et nos employés, de limiter l'empreinte environnementale de nos activités et d'améliorer les rendements à long terme.

## Normes et objectifs en matière de durabilité

Après la mise en place de notre [politique en matière de gestion immobilière durable](#) en 2016, nous avons mis en œuvre de nouveaux objectifs et normes au cours de la dernière année conformément à nos engagements.

Harmonisées avec les meilleures pratiques, nos 13 normes de durabilité des immeubles permettent d'améliorer l'efficacité énergétique de chaque immeuble et son rendement au chapitre de la durabilité. Chaque norme comporte cinq paliers pour faire en sorte que des mesures concrètes soient prises pour tous les types de propriétés, qu'il s'agisse d'entrepôts industriels ou d'immeubles de bureaux en centre-ville. Les normes prévoient conseils, outils et ressources pour aider les équipes de gestion immobilière à mettre en œuvre les programmes de développement durable adéquats pour leurs immeubles.

### Objectifs de durabilité sur cinq ans

Nous avons établi des objectifs de durabilité sur cinq ans en ce qui a trait au rendement environnemental de notre portefeuille immobilier. « Les objectifs témoignent de notre leadership, sont conformes aux meilleures pratiques en vigueur au sein du secteur et constituent une stratégie de gestion des risques en ce qui a trait à la hausse des coûts des services publics et aux nouveaux règlements, a indiqué Ted Willcocks, chef mondial, Gestion d'actifs,



**Près de 41 millions de pieds carrés de notre portefeuille immobilier ont obtenu une certification de bâtiments durables dans le cadre de programmes comme LEED, Energy Star et BOMA BEST avant la fin de 2017, soit 74 % de la superficie de nos bureaux ou 60 % de l'ensemble de notre portefeuille. »**

*Ted Willcocks, chef mondial, Gestion d'actifs, Immobilier Manuvie*

Immobilier Manuvie. Nous surveillons le rendement à l'interne et faisons un compte rendu annuel des progrès réalisés dans notre rapport Real Estate Sustainability Report et nos soumissions aux fins de l'évaluation de Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB). »

### Objectifs de durabilité

Objectif sur cinq ans\* :

- Énergie – réduction de 10 %
- Eau – réduction de 7,5 %
- Déchets – taux de réacheminement hors des sites d'enfouissement de 65 %

\* Objectif d'intensité sur cinq ans à atteindre d'ici 2022 par rapport au point de référence de 2017

### Faits saillants de 2017

- Obtention d'une étoile verte pour tous les portefeuilles immobiliers et fonds de Manuvie soumis à l'évaluation de GRESB
- Intégration des objectifs de durabilité aux évaluations du rendement des employés dont les fonctions portent sur les activités d'exploitation et de gestion d'actifs
- Formation de plus de 200 employés du service de l'Immobilier à l'application des principes fondamentaux de la durabilité à leurs fonctions
- Mise sur pied d'un groupe de travail transversal sur l'énergie renouvelable pour explorer les possibilités futures de placement dans des éléments sans émission carbone et à faible empreinte carbone
- Développement d'un réseau de plus de 125 ambassadeurs verts agissant comme personnes-ressources et exemples en matière de durabilité dans leurs immeubles respectifs
- Publication de notre premier [rapport sur le développement immobilier durable](#)



## Notre nouvelle maison saine au Québec

En 2017, nous avons inauguré à Montréal la Maison Manuvie, le nouveau siège social pour nos activités au Québec. Conçu selon les exigences de la certification Or de la norme LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), l'immeuble se démarque par l'accent mis sur la santé et le bien-être de nos employés. Durant la semaine d'inauguration officielle de la Maison Manuvie, les employés ont pu participer à diverses activités santé, notamment le yoga.

## TABLE DES MATIÈRES

## INTRODUCTION

RETOMBÉES  
ÉCONOMIQUESRETOMBÉES  
ENVIRONNEMENTALESInvestissement  
responsable> Gestion de notre  
empreinte écologique

## RETOMBÉES SOCIALES

## TABLEAUX

DÉCLARATION DE  
CONTRIBUTION À LA  
COLLECTIVITÉ DE  
LA BANQUE MANUVIE

## DÉCLARATIONS

# Aider la Californie à bien se porter – naturellement

« L'eau est la plus importante ressource naturelle sur la planète », a indiqué Mark Hutson, vice-président principal, Hancock Farmland Services (HFS), la société de gestion de terres agricoles au sein de Hancock Natural Resource Group.

En Californie, où HFS gère près de 40 000 acres de terres agricoles de grande qualité pour le compte d'investisseurs institutionnels, la récupération et la conservation de l'eau constituent une priorité absolue. C'est pour cette raison que HFS a pris la décision inusitée de convertir en plaine inondable une étendue de terre agricole de 500 acres sur son ranch Triangle T, situé dans le comté de Madera.

À partir de 2012, les terres ont été préparées de façon à assurer une double fonction, soit la culture de blé non irrigué et la récupération de l'eau en cas de crue. Le plan consistait à inonder volontairement les champs dans la mesure du possible pour soutenir une agriculture durable, alimenter l'aquifère et aider les agriculteurs à poursuivre l'exploitation de leurs fermes en période de sécheresse. En 2017, la montée des eaux a causé l'inondation de la plaine inondable artificielle.

Ces dernières années, en raison de l'augmentation de la demande en eau imputable au développement résidentiel et aux mesures environnementales, une quantité accrue d'eau a été utilisée à d'autres fins que l'agriculture, obligeant les agriculteurs à recourir beaucoup plus à l'eau souterraine pompée. Tout comme dans les années 1920, le niveau de l'eau souterraine a commencé à baisser, ce qui a rendu encore plus difficile pour les agriculteurs la gestion de l'approvisionnement en eau durant les périodes de sécheresse.



**Nous travaillons avec les producteurs de notre région pour qu'ils se familiarisent avec l'idée de recréer les plaines inondables en mettant des terres de côté et en installant l'infrastructure nécessaire pour récupérer le surplus d'eau lorsqu'il y en a. »**

Mark Hutson, vice-président principal, Hancock Farmland Services

Afin de remédier à la situation, HFS a commencé à travailler avec les agriculteurs et d'autres experts pour mettre en œuvre un plan à long terme visant à recréer des plaines inondables et à réapprovisionner les aquifères. Ils ont créé un système de tuyaux et de canaux, en partie existants et en partie nouveaux, afin de détourner les eaux du canal de contrôle des inondations de la rivière San Joaquin et de la rivière Fresno en cas de crue. Ce système permet de récupérer le surplus d'eau de surface lorsqu'il y en a, afin de créer une réserve d'eau souterraine durable qui peut être utilisée en période de sécheresse.

« C'est comme un dépôt à la banque, a expliqué M. Hutson. Nous avons déposé 40 000 acres-pieds d'eau dans le sol en 2017, et nous utiliserons cette réserve jusqu'à la prochaine crue. Il y a eu d'autres retombées positives, entre autres la création d'un écosystème pour les oiseaux migrateurs, qui s'alimentent dans les eaux peu profondes. »

Le projet est un bon exemple de méthode pour se conformer à la loi historique *Sustainable Groundwater Management Act* adoptée en Californie, laquelle oblige les agriculteurs à mettre en place des plans de gestion durable de l'eau souterraine d'ici 2040. « De nombreuses exploitations agricoles et autorités ne savent pas comment elles parviendront à se conformer à cette loi, a indiqué M. Hutson. Nous travaillons avec les producteurs de notre région pour qu'ils se familiarisent avec l'idée de recréer les plaines inondables en mettant des terres de côté et en installant l'infrastructure nécessaire pour récupérer le surplus d'eau lorsqu'il y en a. »



Plaine inondable du ranch Triangle T

## Hancock Farmland Services

HFS est la société de gestion des terres agricoles de **Hancock Agricultural Investment Group** (HAIG). HAIG, une filiale de Manuvie, gère un actif de 2,9 milliards de dollars américains en terres agricoles aux États-Unis, en Australie et au Canada pour le compte d'investisseurs institutionnels.

- 1 des 3 des plus importants producteurs d'amandes aux États-Unis, produisant plus de 9 milliards d'amandes chaque année
- 1 des 3 des plus importants producteurs de pistaches aux États-Unis
- Culture annuelle de raisins pouvant produire plus de 12,5 millions de bouteilles de vin
- Culture annuelle de canneberges pouvant fournir une portion individuelle de 250 ml (8 onces) de purée de canneberges à la moitié de la population américaine environ

# À la rescousse *des abeilles*

## TABLE DES MATIÈRES

### INTRODUCTION

### RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

#### RETOMBÉES ENVIRONNEMENTALES

Investissement  
responsable

#### > Gestion de notre empreinte écologique

### RETOMBÉES SOCIALES

#### TABLEAUX

#### DÉCLARATION DE CONTRIBUTION À LA COLLECTIVITÉ DE LA BANQUE MANUVIE

#### DÉCLARATIONS

Notre engagement au chapitre de l'environnement ne concerne pas seulement les activités de notre entreprise; nous cherchons aussi des moyens d'aider nos collectivités.



Nous avons accueilli au-delà de 500 000 abeilles réparties dans deux ruches à notre siège social de Toronto, et huit autres ruches à nos bureaux de Montréal.

#### Aider les abeilles mellifères à se développer

Au cours de l'été de 2017, dix ruches abritant des abeilles européennes laborieuses sont arrivées à plusieurs immeubles de Manuvie, dans le cadre d'un projet pilote lancé par Immobilier Manuvie. En partenariat avec l'entreprise d'apiculture urbaine Alvéole, nous avons accueilli deux ruches à notre siège social de Toronto, et huit ruches à nos quatre bureaux de Montréal. Alvéole fournit les ruches, les abeilles et une expertise en matière d'apiculture; de notre côté, nous offrons un abri aux abeilles.

En raison du déclin de la population d'abeilles dans le monde, notre système alimentaire et notre milieu naturel sont mis en péril. Le fait d'accueillir des abeilles sur nos propriétés leur donne la chance de se développer, et contribue à la protection des sources de nourriture locales et de la biodiversité dans les collectivités que nous servons.

« Être un propriétaire d'immeubles nous offre beaucoup de souplesse pour mettre en œuvre des programmes de ce genre, a déclaré Kevin Adolphe, président et chef de la direction, Immobilier Manuvie et Marchés privés, Gestion d'actifs Manuvie. Les abeilles jouent un rôle essentiel dans notre écosystème, et nous contribuons à leur développement. »

En plus de ces ruches urbaines, nos équipes de Hancock Agricultural Investment Group accueillent chaque année plus de 60 000 ruches pour assurer la pollinisation de leurs cultures d'amandes, de pommes, de canneberges et de cerises. Une fois la saison de pollinisation terminée, les ruches sont déplacées dans les forêts en exploitation

gérées par Hancock Timber Resource Group, où les abeilles peuvent continuer à butiner. Le temps que les abeilles passent dans les forêts les rend plus fortes et plus productives, et favorise le développement de la flore indigène dans ces forêts, ce qui permet d'assurer la survie de la faune de la région.

#### Joindre le geste à la parole en Chine

Des centaines d'employés, d'agents et de clients de Manuvie ont retroussé leurs manches pour planter des arbres ou faire une randonnée pédestre afin de recueillir des fonds au profit de programmes de sensibilisation aux questions environnementales et de conservation de l'environnement à Beijing et à Hong Kong en 2017. À la fin, ils avaient planté 200 arbres dans le district de Huairou à Beijing et plus de 400 semis dans un parc de Hong Kong. Par ailleurs, les équipes de Manuvie ont participé à l'événement annuel Green Power Hike, l'une des plus importantes et populaires randonnées pédestres de bienfaisance de Hong Kong, qui vise à collecter des fonds pour des causes environnementales.

#### Agriculture urbaine à Boston

John Hancock a accompli la deuxième année d'un partenariat avec l'Urban Farming Institute of Boston, dans le cadre duquel les employés ont fait du bénévolat sur place en 2017. Il s'agit d'une organisation sans but lucratif qui fournit une formation en salle et une formation pratique sur le terrain en agriculture urbaine commerciale à des résidents de quartiers à faible revenu, en vue d'améliorer la santé et la situation économique de la communauté.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

RETOMBÉES  
ÉCONOMIQUES

RETOMBÉES  
ENVIRONNEMENTALES

**RETOMBÉES SOCIALES**

Investissements  
communautaires  
Place aux employés

TABLEAUX

DÉCLARATION DE  
CONTRIBUTION À LA  
COLLECTIVITÉ DE  
LA BANQUE MANUVIE

DÉCLARATIONS



## Retombées *sociales*

C'est par l'intermédiaire de nos produits et services que nous contribuons le plus efficacement à la société. En effet, ils procurent à nos clients la tranquillité d'esprit et fournissent aux personnes et aux familles une aide au moment le plus crucial. En tant qu'entreprise prospère de grande envergure, Manuvie crée également des emplois et donne à ses employés un accès à des carrières enrichissantes, et soutient les organismes communautaires animés par le désir de bâtir une société plus dynamique et résiliente.

En 2017, Manuvie a conclu un partenariat avec les centres YMCA du Québec pour mettre en place un programme contribuant au développement d'une culture de l'activité physique qui vise à encourager des milliers d'enfants à se dépenser et à rester actifs toute leur vie.

# Faits saillants sociaux en 2017

## TABLE DES MATIÈRES

## INTRODUCTION

RETOMBÉES  
ÉCONOMIQUESRETOMBÉES  
ENVIRONNEMENTALES

## RETOMBÉES SOCIALES

Investissements  
communautaires  
Place aux employés

## TABLEAUX

DÉCLARATION DE  
CONTRIBUTION À LA  
COLLECTIVITÉ DE  
LA BANQUE MANUVIE

## DÉCLARATIONS

**43,7** millions de dollars

en dons, en commandites et en d'autres types  
d'investissement communautaire

**80 437** heures

de bénévolat effectuées par les employés et agents  
auprès d'œuvres de bienfaisance locales

**40 %**

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

Plus de **7 000**

employés membres de nos  
groupes-ressources (liés à la diversité)

Plus de **3 200** heures

consacrées par les employés à des programmes  
de perfectionnement en ligne

Plus de **6 300**

employés ont participé à un cours ou plus de notre  
programme primé Profession de gestionnaire

Pour la neuvième année consécutive, Manuvie a été le commanditaire principal de la Célébration des Tuques bleues, événement organisé au profit de l'organisme Les amis de la montagne, dans le but de financer des programmes de conservation de l'environnement du mont Royal.

**10 000 \$**

de couverture pour les soins de santé mentale offerts aux  
employés canadiens, soit le montant le plus élevé prévu par  
un employeur au Canada

**Imagine**  Caring Company  
Une entreprise  
généreuse

Manuvie a été nommée « Entreprise généreuse » par  
Imagine Canada, car elle s'est engagée à verser chaque  
année au moins 1 % de son résultat canadien avant impôts  
à des organismes de bienfaisance et sans but lucratif.

# Investissements *communautaires*

Les attentes envers les entreprises sont aujourd'hui plus grandes que jamais; on s'attend notamment à ce qu'elles interviennent au chapitre des enjeux sociétaux dans les collectivités individuelles et à l'échelle internationale. L'idée d'apporter une contribution judicieuse aux collectivités où nous vivons et travaillons est profondément ancrée dans notre culture. Pour nous, cela s'inscrit dans les obligations d'une entreprise socialement responsable et constitue un trait caractéristique de notre identité.

## Notre optique en matière de dons

Nos investissements communautaires sont axés sur les aspects qui constituent une suite logique de nos activités, et qui nous permettent de promouvoir un changement social durable à grande échelle. Plutôt que d'être des donateurs passifs, nous aspirons à collaborer avec les partenaires des communautés et à mettre à contribution nos employés.

Nos dons sont, pour la plupart, orientés vers deux priorités :

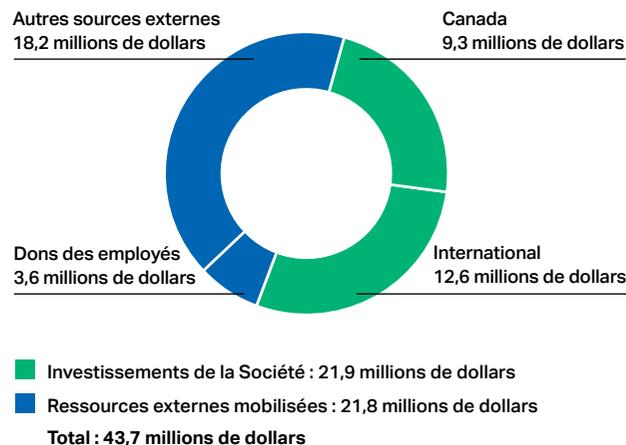
- **Autonomie économique** – Nous voulons donner aux gens les moyens d'acquérir les compétences, l'expérience et les connaissances dont ils ont besoin pour réussir dans le contexte économique d'aujourd'hui. Nous mettons l'accent sur les programmes novateurs qui peuvent aider les jeunes en particulier à poursuivre des études postsecondaires, à préparer leur carrière et à acquérir davantage de connaissances financières.
- **Vie saine et active** – Nous mettons l'accent sur les programmes de santé et mieux-être novateurs qui encouragent les gens à faire de meilleurs choix pour eux-mêmes et pour leur avenir. Nous savons que des

gestes simples et de petits changements des habitudes peuvent améliorer la qualité de vie; c'est le principe qui sous-tend les produits d'assurance vie comme le programme John Hancock Vitality, le programme Manuvie *Vitalité* et Manulife **MOVE**, qui aident les titulaires de contrat à vivre plus longtemps et en santé, tout en réduisant le nombre de demandes de règlement. Nous voulons également encourager les gens à rester actifs et à manger mieux par l'intermédiaire de nos investissements communautaires.



## Investissements communautaires en 2017

En 2017, Manuvie et ses employés, par le biais de divers programmes, ont remis un total de 43,7 millions de dollars à des organismes communautaires.



Manuvie est membre du London Benchmarking Group (LBG), dont elle utilise le modèle pour la déclaration de ses investissements communautaires. LBG Canada procède à une vérification annuelle des investissements communautaires de Manuvie.

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 pour les collectivités. Ce montant n'inclut pas les contributions en nature, les frais de gestion des programmes et la valeur du temps que les employés consacrent aux actions bénévoles.

Les *ressources externes mobilisées* comprennent les dons des employés et les fonds provenant d'autres sources externes amassés grâce aux programmes d'investissement communautaire de Manuvie, par exemple nos programmes associés au marathon de Boston et au marathon international de Danang permettant de recueillir des fonds au profit d'autres organisations sans but lucratif.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

RETOMBÉES  
ÉCONOMIQUESRETOMBÉES  
ENVIRONNEMENTALES

RETOMBÉES SOCIALES

> Investissements  
communautaires

Place aux employés

TABLEAUX

DÉCLARATION DE  
CONTRIBUTION À LA  
COLLECTIVITÉ DE  
LA BANQUE MANUVIE

DÉCLARATIONS

## TABLE DES MATIÈRES

## INTRODUCTION

## RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

## RETOMBÉES ENVIRONNEMENTALES

## RETOMBÉES SOCIALES

## &gt; Investissements communautaires

Place aux employés

## TABLEAUX

## DÉCLARATION DE CONTRIBUTION À LA COLLECTIVITÉ DE LA BANQUE MANUVIE

## DÉCLARATIONS



**Enseigner aux enfants dès leur jeune âge l'importance d'épargner et de faire des placements peut les aider à prendre des décisions financières éclairées plus tard dans la vie. »**

*Ryan Charland, président et chef de la direction, Manulife Philippines*

### Aider les jeunes à tracer une voie vers la réussite

Pour les jeunes adolescents, songer aux choix d'études et de carrière peut être intimidant, surtout si aucun membre de leur famille n'avait jamais envisagé de faire des études postsecondaires auparavant. Afin d'aider les élèves de la région de Waterloo, en Ontario, Manuvie a pris un engagement de plusieurs années pour appuyer le programme Jumpstart to Higher Education.

Il s'agit d'un programme de première intervention géré par l'Université Wilfrid Laurier qui s'adresse aux élèves de septième et huitième année résidant dans des quartiers présentant une proportion considérablement plus élevée de familles à risque sur le plan social ou économique. Suivi annuellement par environ 3 000 élèves, ce programme interactif leur fait découvrir les différents parcours éducatifs possibles après l'école secondaire (apprentissage, études collégiales, études universitaires, etc.) et les moyens de financer leurs études. Les élèves en apprennent plus sur diverses carrières et l'importance de choisir les bons cours en neuvième année pour avoir suffisamment d'options plus tard.

Manuvie a également fait un don à l'organisme Eva situé à Toronto, qui aide les itinérants et les jeunes à risque ayant besoin d'un refuge, d'un hébergement temporaire ou de divers programmes. Nous avons ainsi contribué au financement des ateliers sur la culture financière de l'organisation **Eva's Phoenix**, car ces jeunes doivent absolument maîtriser les notions fondamentales de gestion financière pour être capables d'épargner, d'avoir une relation positive avec l'argent, de gérer les dettes et d'avoir un logement de façon permanente.

### Amélioration de la culture financière aux Philippines

Manuvie a fait équipe avec l'organisation Hands on Manila (HOM) pour offrir une série de cours de culture financière à l'intention des élèves d'écoles publiques aux Philippines. Dans le cadre du programme Peso Smart, les employés se joignent aux formateurs de HOM pour enseigner aux élèves de sixième année les rudiments de l'épargne et des placements lors de séances hebdomadaires dans des écoles locales.

Ryan Charland, président et chef de la direction, Manulife Philippines, a déclaré ce qui suit au sujet du partenariat : « Enseigner aux enfants dès leur jeune âge l'importance d'épargner et de faire des placements peut les aider à prendre des décisions financières éclairées plus tard dans la vie. L'acquisition de connaissances financières à un jeune âge les aidera à réaliser leurs objectifs – pas seulement pour eux-mêmes, mais pour leur famille également. »

« Nous reconnaissons qu'il y a d'importantes occasions d'accroître le sentiment d'inclusion financière dans le pays, et nous sommes d'avis que la première étape est l'amélioration du niveau de connaissances financières, a ajouté M. Charland. En tant qu'institution financière présente aux Philippines depuis 110 ans, nous savons que nous avons un rôle à jouer à cet égard. »



### La passion du ballon

Nous avons conclu un nouveau partenariat de trois ans avec NBA China pour devenir le premier partenaire d'assurance vie officiel de l'événement NBA 5v5, le tournoi de basketball cinq contre cinq de la ligue regroupant les meilleurs joueurs amateurs. Durant l'été de 2017, 65 millions de personnes ont participé aux événements NBA 5v5, que ce soit en y assistant en personne ou en les regardant en ligne en direct. Le partenariat prévoit également l'appui des actions de développement de la NBA destinées aux jeunes en Chine, notamment par l'intermédiaire de construction et de rénovation de terrains de basketball et d'organisation d'ateliers de basketball visant à encourager les jeunes à se dépenser.

## TABLE DES MATIÈRES

## INTRODUCTION

RETOMBÉES  
ÉCONOMIQUESRETOMBÉES  
ENVIRONNEMENTALES

## RETOMBÉES SOCIALES

> Investissements  
communautaires

Place aux employés

## TABLEAUX

DÉCLARATION DE  
CONTRIBUTION À LA  
COLLECTIVITÉ DE  
LA BANQUE MANUVIE

## DÉCLARATIONS



**Les maladies cardiovasculaires, notamment les maladies cardiaques et l'accident vasculaire cérébral, constituent la principale cause de décès dans le monde, les pays à revenu moyen inférieur étant graduellement les plus accablés. Dans la plupart des cas, ces maladies peuvent être évitées en adoptant des habitudes plus saines (faire de l'activité physique, manger santé, éviter de fumer et connaître ses risques). »**

*Rebekah Earp, première directrice principale, Développement de la marque et Responsabilité sociale, Asie*



## La Journée mondiale du cœur en chiffres

**1,4 milliard** de personnes touchées au moyen de divers canaux médiatiques

**823 millions** d'impressions sur Twitter

**Plus de 4 000** organisations ayant téléchargé des ressources dans le cadre de la campagne à partir du site Web portant sur la Journée mondiale du cœur

**Plus de 50** sites et monuments emblématiques illuminés partout dans le monde

## Journée mondiale du cœur

Nous sommes fiers de nous associer à la Fédération mondiale du cœur (WHF) au cours des trois prochaines années pour lutter contre les maladies cardiovasculaires et contribuer à l'amélioration de la santé de nos clients, de nos employés et de nos collectivités.

« En qualité d'assureur vie et maladie, Manuvie porte un intérêt particulier aux tendances en matière de santé et aux problèmes auxquels font face nos clients, nos employés et nos collectivités, a déclaré Rebekah Earp, première directrice principale, Développement de la marque et Responsabilité sociale, Asie, Manuvie. Les maladies cardiovasculaires, notamment les maladies cardiaques et l'accident vasculaire cérébral, constituent la principale cause de décès dans le monde, les pays à revenu moyen inférieur étant graduellement les plus accablés. Dans la plupart des cas, ces maladies peuvent être évitées en adoptant des habitudes plus saines (faire de l'activité physique, manger santé, éviter de fumer et connaître ses risques). En travaillant avec la Fédération mondiale du cœur, nous avons voulu prendre des mesures concrètes, particulièrement parce que la lutte contre les maladies cardiovasculaires passe essentiellement par une sensibilisation accrue et un meilleur accès à l'information sur les moyens de préserver un cœur en santé. »

Nous avons donné le coup d'envoi du partenariat lors de la Journée mondiale du cœur, un événement mondial de sensibilisation à la santé cardiaque qui se déroule chaque année le 29 septembre. Notre campagne pour la Journée mondiale du cœur de 2017, dont le thème était « Bougez pour votre cœur », encourageait les gens à expliquer ce qu'ils faisaient pour essayer d'inciter d'autres personnes à faire attention à leur santé cardiaque.

## À fond pour nos collectivités

Nos employés ont un grand esprit de solidarité qui passe invariablement au premier plan durant les campagnes annuelles Centraide et #GivingTuesday. Au Canada, les employés, les conseillers et les retraités ont établi un nouveau record en 2017 pour la campagne Centraide avec des dons totalisant plus de 2 millions de dollars. Grâce à notre programme de dons jumelés, le montant total recueilli au Canada dans le cadre de la campagne a dépassé 4,2 millions de dollars. Aux États-Unis, nous avons fait une contribution de plus de 800 000 dollars américains, et à Hong Kong, nous avons aidé à amasser plus de un million de dollars de Hong Kong au profit de l'organisation Community Chest.

Débutant le mardi suivant l'Action de grâce aux États-Unis, #GivingTuesday est un mouvement mondial qui met à l'honneur la générosité et le don. La troisième édition annuelle de la campagne #GivingTuesday de John Hancock a permis d'amasser un montant record de 1,23 million de dollars américains. Au Japon, nous avons lancé une semaine de bienfaisance appelée « #GivingTuesday Week » pour promouvoir les activités de bénévolat des employés. Parallèlement à une vente de charité, nous avons organisé une campagne appelée « One Step - One Yen Manulife Walk ». Les employés étaient invités à faire de la marche pour recueillir des dons au profit des victimes des tremblements de terre dans les régions de Tohoku et Kumamoto. Ces activités ont permis d'amasser au total 4,3 millions de yens.

## TABLE DES MATIÈRES

## INTRODUCTION

RETOMBÉES  
ÉCONOMIQUESRETOMBÉES  
ENVIRONNEMENTALES

## RETOMBÉES SOCIALES

> Investissements  
communautaires

Place aux employés

## TABLEAUX

DÉCLARATION DE  
CONTRIBUTION À LA  
COLLECTIVITÉ DE  
LA BANQUE MANUVIE

## DÉCLARATIONS



**Je prends davantage conscience de ce que je mange maintenant. Du coup, mon ostéoporose est moins active en conservant un poids santé. J'ai repris confiance en moi. C'est bon pour l'estime de soi. »**

*Peggy, membre de la communauté, The Local CFC*

### Alimentation saine

Nous savons tous que les aliments nutritifs sont vitaux pour notre bonne santé et notre bien-être. Pourtant, pour diverses raisons, nous ne mangeons pas toujours les meilleurs aliments pour notre organisme. À John Hancock, nous nous efforçons de changer l'état des choses.

En 2017, nous avons conclu un partenariat avec Fresh Truck. Ce marché alimentaire mobile sans but lucratif vise à améliorer la santé de la communauté en facilitant l'accès, grâce à des autobus scolaires remis à neuf, à des aliments frais et abordables dans les quartiers de Boston mal desservis. À l'occasion du coup d'envoi du projet, nous avons invité 100 personnes à nos bureaux, où Fresh Truck a donné des démonstrations de cuisine santé et fait part d'informations sur la nutrition.

Nous avons aussi pris part à de délicieuses courses à pied en Californie, au Colorado, en Floride, au Texas et en Virginie. Prônant un mode de vie équilibré, gourmand, sain et actif, l'événement *CookingLight & Health Fit Foodie Festival & 5 K* donnait l'occasion aux coureurs de savourer des bouchées à chaque mille sur leur parcours jusqu'à la ligne d'arrivée. Après la course, les participants ont été invités au Vitality Village Food and Fitness Festival de John Hancock, où les attendaient des dégustations de restaurants locaux, des petits cours d'exercice, des démonstrations culinaires et des rencontres avec des athlètes d'élite, en récompense de leur mode de vie sain.



Manuvie appuie le programme FoodFit de l'organisme Community Food Centres Canada (CFCC), qui permet à des membres de communautés mal desservies au Canada de prendre part à des activités de groupe axées sur l'alimentation pour se fixer des objectifs, acquérir des compétences et faire des changements mesurables en adoptant des habitudes plus saines. (Mention de source : Terry Manzo)

### FoodFit mise sur l'information

Grâce à l'appui que Manuvie apporte au programme FoodFit de l'organisation Community Food Centres Canada, des membres de communautés mal desservies au Canada prennent part à des activités de groupe axées sur l'alimentation pour se fixer des objectifs, acquérir des compétences et faire des changements mesurables en adoptant des habitudes plus saines.

Dans le cadre du programme FoodFit :

- 96 % des participants ont appris quelque chose de nouveau sur la cuisine et l'alimentation santé.
- 82 % ont fait part de changements positifs dans leur santé mentale.
- 78 % ont fait part d'une amélioration de leur santé physique.
- 75 % effectuent plus de pas par jour en moyenne.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

RETOMBÉES ENVIRONNEMENTALES

RETOMBÉES SOCIALES

> Investissements communautaires

Place aux employés

TABLEAUX

DÉCLARATION DE CONTRIBUTION À LA COLLECTIVITÉ DE LA BANQUE MANUVIE

DÉCLARATIONS



Une passion pour la course à pied

Les marathons et les courses à pied font partie de nos centres d'intérêt depuis des décennies. D'ailleurs, John Hancock est le principal commanditaire du célèbre marathon de Boston depuis plus de 30 ans. Nous considérons ces événements comme des activités santé qui font la promotion du bien-être physique, mental et émotionnel, ainsi que comme des occasions de faire des collectes de fonds au profit d'organismes locaux sans but lucratif.

Nous encourageons aussi nos employés à courir. Le programme Viser les 5 km aide les employés à atteindre leur objectif de participer à une course de cinq kilomètres grâce à un entraînement en groupe à l'heure du dîner. Plus de 350 employés y ont pris part en 2017.



Palmarès 150 de ParticipACTION

À l'occasion du 150<sup>e</sup> anniversaire du Canada en 2017, Manulife est devenue un commanditaire de premier plan du Palmarès 150 de ParticipACTION, qui répertorie 150 activités physiques typiquement canadiennes, dont le patinage, la crosse et le cricket, pour ne citer que quelques exemples. Une tournée nationale de promotion du Palmarès 150 de ParticipACTION a été organisée, avec au-delà de 100 arrêts sur le trajet pour encourager les Canadiens à être actifs. Les Canadiens ont su relever le défi, consignant plus de 2,4 millions d'activités par l'intermédiaire du [site Web](#) de ParticipACTION.

# Place aux employés

Nous voulons créer un environnement de travail présentant un vaste éventail de possibilités pour nos employés et favorisant l'ouverture, la collaboration et la diversité. Nous avons approfondi notre engagement envers nos employés en écoutant leur rétroaction et en investissant dans leur bien-être, de sorte qu'ils puissent contribuer à la réussite de nos activités et à la création d'une expérience client de premier ordre.

Le succès continu de Manuvie ne peut être possible sans une équipe hautement performante et une culture axée sur le rendement élevé. Nous voulons attirer, former, fidéliser et mobiliser les personnes les plus talentueuses partout où nous exerçons nos activités. Soixante-quatre pour cent de nos employés ont indiqué cette année qu'ils se considéraient mobilisés au travail, par rapport à soixante-six pour cent l'année précédente. Les résultats se rapportant à la mobilisation de nos employés demeurent excellents, mais la haute direction est déterminée à faire en sorte que les commentaires des employés soient pris en considération lorsque nous apportons des améliorations aux outils technologiques et aux processus, et lorsque nous créons de nouveaux postes et de nouvelles méthodes de gestion.

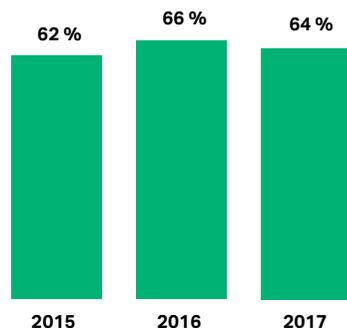
## Développement de la mobilisation de l'effectif

Nos 35 000 employés sont la pierre angulaire de notre entreprise. Il est essentiel de stimuler leur mobilisation et leur autonomisation si nous voulons devenir un chef de file dans le monde numérique, axé sur le client.

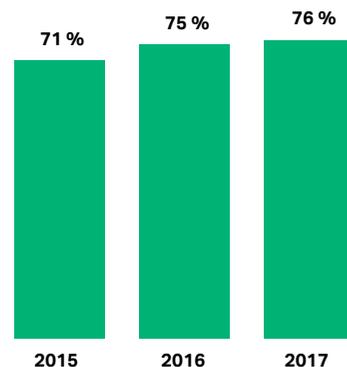
Nous invitons nos employés à nous faire part de leur opinion par l'intermédiaire de divers canaux formels et informels. Les canaux formels incluent des sondages, y compris des sondages éclair, sur la mobilisation des employés. Un sondage mondial sur la mobilisation des

employés est réalisé tous les deux ans et des sondages éclair sont effectués au cours des années intermédiaires. Outre ces canaux formels, nous avons recours à des canaux d'écoute informels, notamment de nouveaux outils et technologies novateurs pour faire des sondages, améliorer les commentaires et prendre le pouls de l'opinion des employés de façon continue à l'échelle de l'entreprise.

### Employés se considérant mobilisés



### Employés considérant leur gestionnaire comme efficace



## Prix obtenus à titre d'employeur



## Société pro-santé

John Hancock a atteint le niveau Platine dans le cadre du programme de l'American Heart Association en sa qualité de société pro-santé qui propose à ses employés des options d'activité physique au travail, et y multiplie les options d'alimentation saine, favorise une culture du mieux-être, met en œuvre au moins neuf critères mis en avant par l'American Heart Association dans les domaines de l'activité physique, de la nutrition et de la culture, et présente des résultats mesurables se rapportant au mieux-être au travail.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

RETOMBÉES ENVIRONNEMENTALES

RETOMBÉES SOCIALES

Investissements communautaires

&gt; Place aux employés

TABLEAUX

DÉCLARATION DE CONTRIBUTION À LA COLLECTIVITÉ DE LA BANQUE MANUVIE

DÉCLARATIONS

# Bénévolat

Les programmes de bénévolat peuvent multiplier les retombées de nos investissements communautaires, renforcer notre image de marque et donner à nos employés la possibilité de perfectionner leurs compétences, de faire du réseautage et de contribuer à leur collectivité.

## Bénévolat axé sur les compétences

Le programme Signature Skills offre aux employés des occasions de bénévolat correspondant à leurs compétences. En 2017, le programme incluait un événement de consultation dans le cadre duquel des équipes composées d'employés ont travaillé pendant une demi-journée avec des partenaires du secteur sans but lucratif pour trouver des solutions à des problèmes portant sur des thèmes comme la technologie et les données.

Un représentant de Citizen Schools, organisme sans but lucratif visant à mettre sur pied des programmes éducatifs complémentaires pour des étudiants issus de communautés défavorisées, a déclaré ce qui suit : « Pour une petite organisation du secteur sans but lucratif, le fait d'avoir accès à des professionnels qui peuvent donner un point de vue extérieur et mettre à profit leur expertise afin de résoudre un problème précis a été d'une grande utilité. Ils ont su comprendre le défi, trouver une solution et proposer un cadre que nous pouvons ensuite mettre en œuvre. »

## La puissance du mentorat

L'Alliance mondiale des femmes (AMF) de Manuvie est un groupe-ressource s'adressant à tous les employés qui soutiennent l'avancement des femmes. En 2017, la division de l'Alliance mondiale des femmes à Hong Kong a organisé un programme de mentorat dans le cadre duquel



**C'est très gratifiant de voir l'élève à qui je donne des cours s'épanouir. Je l'aide à acquérir des habiletés qui peuvent lui servir dans la vie, en plus des connaissances scolaires. »**

*Vivian Do, responsable, Contrôle des projets, Manuvie*

les employés ont été jumelés avec des étudiantes moins privilégiées ou des personnes atteintes d'une déficience physique ou d'un handicap intellectuel.

Tout au long de l'année, les mentors ont consacré une partie de leur temps libre à leurs mentorées respectives, prenant le temps de dîner avec elles et de leur donner des conseils sur leurs études et la vie en général. Ils ont aussi participé à une journée de bénévolat durant laquelle ils ont trié et emballé des dons pour une œuvre de bienfaisance locale.

À Toronto, depuis 18 ans, le club d'aide aux devoirs de Manuvie et du Collège Frontière permet à des élèves à risque du quartier St. James Town de bénéficier d'un soutien scolaire individuel. Les activités du Club se tiennent au siège social de Manuvie avoisinant, où se donnent rendez-vous chaque semaine 25 duos formés d'un tuteur et d'un élève.

Vivian Do, responsable, Contrôle des projets à Manuvie, a expliqué pourquoi elle a décidé de s'impliquer dans ce projet : « J'ai fait du tutorat dans un centre de formation quand j'étais à l'école secondaire et j'ai toujours aimé transmettre mon savoir d'une façon ludique. C'est très gratifiant de voir l'élève à qui je donne des cours s'épanouir. Je l'aide à acquérir des habiletés qui peuvent lui servir dans la vie, en plus des connaissances scolaires. »

Chaque séance hebdomadaire allie aide aux devoirs et activités d'apprentissage interactives. En collaboration avec une autre personne qui donne aussi des cours particuliers, M<sup>me</sup> Do a mis sur pied un club de cube Rubik qui aide les élèves à développer leurs habiletés en résolution de problèmes, leurs capacités cognitives, ainsi que leur patience, leur concentration, leur persévérance et la capacité d'enseigner à d'autres.

## Employés bénévoles

**80 437** heures de bénévolat effectuées par les employés dans le cadre de programmes et d'initiatives appuyés par Manuvie :

**27 123** heures en Asie (incluant les employés et agents)

**41 800** heures au Canada

**11 514** heures aux États-Unis



En 2017, l'Alliance mondiale des femmes a organisé un programme pour les employés de Manuvie dans le cadre duquel ces derniers pouvaient encadrer des étudiantes moins privilégiées et des personnes atteintes d'une déficience physique ou d'un handicap intellectuel.

## TABLE DES MATIÈRES

### INTRODUCTION

### RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

### RETOMBÉES ENVIRONNEMENTALES

### RETOMBÉES SOCIALES

Investissements communautaires

#### > Place aux employés

## TABLEAUX

### DÉCLARATION DE CONTRIBUTION À LA COLLECTIVITÉ DE LA BANQUE MANUVIE

### DÉCLARATIONS

# Perfectionnement professionnel *et formation*

**Les employés ont consacré plus de 3 200 heures à des cours de perfectionnement en ligne.**

## TABLE DES MATIÈRES

### INTRODUCTION

### RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

### RETOMBÉES ENVIRONNEMENTALES

### RETOMBÉES SOCIALES

Investissements communautaires

#### > Place aux employés

## TABLEAUX

### DÉCLARATION DE CONTRIBUTION À LA COLLECTIVITÉ DE LA BANQUE MANUVIE

## DÉCLARATIONS

Nous investissons dans le perfectionnement de nos employés pour leur permettre de prendre en main leur carrière et de réaliser leur plein potentiel. Nous les soutenons en mettant à leur disposition des programmes répondant à leurs besoins en matière de formation et en les aidant à planifier leur avancement professionnel.

### Faits saillants de 2017

- Lancement de MaCarrière, une banque d'outils, de ressources et d'information portant sur le perfectionnement professionnel, à la suite des observations de nos employés et gestionnaires de personnel; depuis le lancement à l'automne de 2017, les ressources MaCarrière ont suscité plus de 22 000 visites
- Participation de plus de 6 300 employés à un cours ou plus de notre programme primé Profession de gestionnaire
- Plus de temps que jamais consacré par les employés aux cours de formation en ligne, plus de 8 000 employés ayant suivi 2 676 modules
- Participation de plus de 600 gestionnaires à une formation sur la gestion du changement dans le cadre du programme Profession de gestionnaire

En 2018, nous nous concentrons sur la numérisation de l'apprentissage et sur ce qu'implique la transformation de l'apprentissage à l'ère du numérique. Nous examinerons notamment les méthodes de mise en œuvre de l'expérience d'apprentissage, y compris la sélection du contenu, les outils et les ressources accessibles à point nommé, et les micromodules de formation.

### Perfectionnement des gestionnaires

Les gestionnaires de personnel efficaces dirigent, motivent et encadrent les membres de leur équipe, et leur font part de leurs observations. Soucieuse de mettre à la disposition des gestionnaires les outils et le soutien nécessaires pour y parvenir, Manuvie propose des programmes de formation axés sur la constitution d'équipes hautement performantes.

Nous continuons aussi d'investir dans les programmes de perfectionnement reposant sur des situations réelles afin de conserver nos employés les plus talentueux et d'accroître notre bassin de leaders potentiels.

Notre programme mondial de perfectionnement de la haute direction vise à préparer nos employés les plus talentueux à assumer des rôles plus importants, en assurant un apprentissage et un perfectionnement multidimensionnels pour les participants.

Notre module de formation sur la gestion du changement, qui fait partie du programme Profession de gestionnaire, a été bien accueilli par les employés et les gestionnaires désireux d'en apprendre plus sur la façon de composer avec les changements survenant au sein de notre entreprise, mais aussi sur la façon de stimuler efficacement leurs équipes respectives durant les périodes de changement. Nous avons également actualisé notre objectif de leadership pour chaque gestionnaire. Cet objectif met l'accent sur la responsabilité de nos gestionnaires pour nous permettre d'atteindre nos objectifs stratégiques, de générer de la valeur pour nos clients et nos actionnaires, et de devenir un employeur de premier choix.



### Investir dans la relève

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, ainsi que des occasions de mentorat, de réseautage et d'activités sociales. Voici quelques-uns des programmes proposés :

- programme de perfectionnement des gestionnaires à l'intention 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 à l'intention des nouveaux diplômés dans des fonctions variées comme la finance et la comptabilité, l'analyse actuarielle et la gestion de placements
- divers stages rémunérés et programmes d'enseignement coopératif permettant aux étudiants d'acquérir une expérience professionnelle concrète

# Récompenses et reconnaissance

Fidèles à notre engagement envers nos employés, nous leur offrons un programme de rémunération concurrentiel, de même que divers programmes de reconnaissance.

## Rémunération concurrentielle

Le programme de rémunération de Manuvie comprend la rémunération de base, les avantages sociaux, ainsi que les options liées au mieux-être et à l'épargne-retraite. Notre approche reflète une culture de rémunération au rendement, et elle est concurrentielle dans les marchés locaux où nous exerçons nos activités.

Les employés au Canada et aux États-Unis peuvent participer à un large éventail de régimes et de programmes d'avantages sociaux qui peuvent être personnalisés selon leurs besoins particuliers, et procurent notamment une couverture pour les soins médicaux, les soins dentaires et les soins de la vue, une assurance d'invalidité de courte et de longue durée, et une assurance vie et accident. Des programmes de mieux-être, d'aide aux employés et à leur famille, d'épargne-retraite et d'achat d'actions sont également offerts.

À l'extérieur de l'Amérique du Nord, les pratiques varient. En conséquence, les programmes d'avantages sociaux dans chaque pays varient aussi, mais ils sont harmonisés dans la mesure du possible à l'échelle mondiale et avec les marchés locaux. Ils comprennent généralement une assurance vie et accident, une couverture pour les soins médicaux et les soins dentaires, une assurance invalidité, des programmes de mieux-être, des programmes d'aide aux employés et à leur famille, ainsi que des programmes d'épargne, notamment d'épargne-retraite.

## Élites de la Compagnie

Les prix Élités de la Compagnie s'inscrivent dans le plus prestigieux programme de reconnaissance des employés de Manuvie. Chaque année, nous soulignons les réalisations de nos employés émérites du monde entier. Leur dévouement nous permet d'avancer sans cesse pour dépasser les attentes de nos clients, créer un milieu de travail dynamique et inclusif, et générer de la valeur pour nos actionnaires.

Mises en nomination par leurs collègues et leurs gestionnaires, ces personnes et équipes sont les catalyseurs du changement les plus productifs et innovateurs de la Société. Elles s'illustrent par leur détermination à ne jamais ménager leurs efforts d'assurer les meilleurs résultats possible pour nos clients.

Fidèle à son engagement à l'égard du bénévolat, Manuvie honore aussi trois personnes d'exception qui se sont impliquées considérablement dans leurs collectivités respectives en consacrant d'innombrables heures à de nobles causes.



Des employés de Manuvie au gala des Élités de la Compagnie 2017 mettant à l'honneur les employés émérites.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

RETOMBÉES  
ÉCONOMIQUESRETOMBÉES  
ENVIRONNEMENTALES

RETOMBÉES SOCIALES

Investissements  
communautaires

&gt; Place aux employés

TABLEAUX

DÉCLARATION DE  
CONTRIBUTION À LA  
COLLECTIVITÉ DE  
LA BANQUE MANUVIE

DÉCLARATIONS

## TABLE DES MATIÈRES

## INTRODUCTION

RETOMBÉES  
ÉCONOMIQUESRETOMBÉES  
ENVIRONNEMENTALES

## RETOMBÉES SOCIALES

Investissements  
communautaires

## &gt; Place aux employés

## TABLEAUX

DÉCLARATION DE  
CONTRIBUTION À LA  
COLLECTIVITÉ DE  
LA BANQUE MANUVIE

## DÉCLARATIONS

Santé et  
mieux-être  
*des employés*

Selon une étude, un mode de vie plus sain procure divers bienfaits, dont l'amélioration de la productivité et du rendement dans toutes les sphères de la vie. Nous voulons que nos employés fassent de leur santé une priorité et nous adoptons une approche globale qui contribue à l'amélioration de leur bien-être physique, émotionnel, social et financier.

**Un vrai choix**

Vrai**Choix** est notre régime d'assurance et de mieux-être pour les employés en Amérique du Nord. Conçu en tenant compte des nombreux commentaires des employés, le régime Vrai**Choix** offre aux employés de vrais choix en matière de garanties.

Au Canada, dans le cadre de notre nouveau programme, les garanties sont dissociées, ce qui permet aux employés de sélectionner celles qui leur conviennent le plus – et par conséquent, d'éviter de payer pour une couverture dont ils n'ont pas besoin. À titre d'exemple, au lieu d'une seule option pour les soins paramédicaux couvrant les services de massothérapie, de chiropratique et de physiothérapie, et tous les autres services connexes, le régime Vrai**Choix** comporte quatre options pour les soins paramédicaux. Les employés peuvent ainsi choisir l'option qui convient le plus à leurs besoins.

**Nous avons mis en place aux États-Unis un programme de pointe de congé parental / de maternité prévoyant 20 semaines de congé payé (huit semaines d'invalidité pour la mère, en plus de 12 semaines que la mère ou le père peut prendre) et un arrêt de travail jusqu'à concurrence d'une année.**

Nous avons également décomposé la garantie pour les soins en santé mentale et l'avons intégrée à la couverture de base offerte aux employés canadiens et dont la Société prend les frais en charge. Qui plus est, les employés peuvent faire appel à la garantie pour payer les services d'une liste étoffée de fournisseurs professionnels, par exemple les conseillers matrimoniaux.

« Le coût des services des professionnels en santé mentale peut être un facteur dissuasif et empêcher les gens de chercher à obtenir de l'aide », a expliqué Maria Fraga, chef, Avantages sociaux et mieux-être, Monde à Manuvie. En offrant une prestation plus élevée, nous avons levé l'obstacle financier empêchant nos employés d'obtenir du soutien à long terme en santé mentale au moment où ils en ont besoin, et dans la forme requise. »

Aux États-Unis, nous avons aussi apporté plusieurs améliorations en 2017, dont l'ajout de nouvelles options d'assurance soins dentaires et soins de la vue à la couverture que nous offrons déjà. Nos employés travaillant aux États-Unis bénéficient des options et de la souplesse nécessaires pour créer une couverture adaptée à leurs besoins particuliers. Par exemple, 70 % des employés ont changé pour un régime d'assurance soins dentaires sans soins orthodontiques lorsqu'ils en avaient la possibilité.

« Les employés ont très bien accueilli les améliorations apportées aux garanties, a ajouté M<sup>me</sup> Fraga. C'est la première fois en 20 ans de service dans le secteur que je reçois autant de commentaires positifs non sollicités. »

**TravaillerFuté**

Notre programme de travail flexible profite aussi bien aux employés qu'à Manuvie. Pour les employés, cela signifie qu'ils ont moins de déplacements à faire et moins de frais à engager, qu'ils peuvent mieux concilier travail et vie personnelle, et qu'ils ont la possibilité de travailler au moment où ils sont le plus productifs. Pour Manuvie, le fait de donner aux employés la possibilité de faire du télétravail jusqu'à cinq jours par semaine appuie nos objectifs de recrutement et de fidélisation tout en stimulant la mobilisation. À la fin de 2017, 29 % des employés de Manuvie en Amérique du Nord participaient au programme.



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

RETOMBÉES ENVIRONNEMENTALES

RETOMBÉES SOCIALES

Investissements communautaires

> Place aux employés

TABLEAUX

DÉCLARATION DE CONTRIBUTION À LA COLLECTIVITÉ DE LA BANQUE MANUVIE

DÉCLARATIONS

**7 000**

En Amérique du Nord, plus de employés ont participé aux activités du mois de la santé mentale, qui portaient sur les façons de prendre soin de soi ainsi que sur la sensibilisation à la santé mentale et les moyens d'éliminer la stigmatisation.

**La vie à pas simples**

En 2017, le thème de nos initiatives sur le mieux-être, à savoir « La vie à pas simples », était un rappel que de petits gestes pouvaient générer de grands résultats avec le temps. En voici un aperçu :

- En Asie, nous avons mené une campagne « Semaine du mieux-être » qui comprenait des bilans de santé, des ateliers sur la nutrition, des séminaires sur le bien-être financier et des jeux familiaux. Les employés ont eu l'occasion de prendre part à des évaluations sur place dans le cadre des activités de sensibilisation à la santé et à la forme physique, comme des analyses posturales et des examens de la pression artérielle.
- Aux États-Unis, plus de 3 000 employés (soit 63 % de notre effectif américain) ont effectué au moins une des activités du programme de mieux-être pour les employés John Hancock Vitality (achat d'aliments santé, participation à des séminaires informatifs, pratique d'une activité physique, participation à une activité d'une ligue sportive ou à une activité athlétique, etc.). Grâce au programme, les employés peuvent aussi faire des analyses pour évaluer leur santé et leur bien-être physique et mental, ainsi que des dépistages biométriques.
- Au Canada, nous avons mis en place les séances d'entraînement Optez pour la simplicité. Conçues pour encourager les employés à être plus actifs, ces séances d'entraînement de 30 minutes, qui n'exigent ni efforts intenses ni changement de tenue, permettent aux participants de faire de l'exercice, de faire des étirements et de découvrir des exercices qu'ils peuvent faire à leur poste de travail tous les jours.
- Plus de 3 600 employés en Amérique du Nord ont participé à des séances de dépistage biométrique gratuit, à l'occasion desquelles des professionnels de la santé se sont rendus sur place pour leur donner des renseignements utiles sur leur santé, notamment l'indice de masse corporelle, la tension artérielle, le taux de cholestérol et la glycémie.

**5 000**

Plus de employés en Amérique du Nord ont rempli le questionnaire santé en 2017. Ce questionnaire en ligne, qui prend une quinzaine de minutes à remplir, permet aux employés d'obtenir un aperçu de leur état de santé et des suggestions d'améliorations à apporter.

**Marche mondiale annuelle**

Le nombre de participants à la deuxième édition annuelle de notre marche mondiale a presque doublé, passant à 2 700 employés dans le monde entier. Soucieux d'encourager les employés à rester actifs, nous les avons tous incités à faire une promenade à pied au cours de leur journée de travail.



Plus de 2 700 employés dans le monde ont participé à la deuxième édition annuelle de notre marche mondiale.

**488**

Au Canada, employés ont reçu du soutien en matière d'ergonomie pour s'assurer d'être convenablement installés à leur poste de travail, peu importe qu'ils travaillent à l'un de nos bureaux ou à domicile.

**Santé et sécurité au travail**

Notre Programme de santé et de sécurité au travail vise à protéger les employés contre les blessures et les maladies professionnelles, à promouvoir le mieux-être et à prévenir la violence et le harcèlement au travail. Ce programme prévoit aussi la sensibilisation, la formation et le suivi des employés, ainsi que des procédures d'application des règles afférentes. Les contractuels, les sous-traitants et leurs employés sont également tenus de s'y conformer.

# Diversité *et inclusion*

## TABLE DES MATIÈRES

## INTRODUCTION

RETOMBÉES  
ÉCONOMIQUESRETOMBÉES  
ENVIRONNEMENTALES

## RETOMBÉES SOCIALES

Investissements  
communautaires

## &gt; Place aux employés

## TABLEAUX

DÉCLARATION DE  
CONTRIBUTION À LA  
COLLECTIVITÉ DE  
LA BANQUE MANUVIE

## DÉCLARATIONS

La promotion d'une culture diversifiée et inclusive favorise la création d'un milieu de travail où tous nos employés peuvent s'épanouir et où les idées et points de vue différents sont sollicités et encouragés. Cette culture est propice à l'innovation et permet d'attirer et de conserver les meilleurs talents, ce qui nous aide à offrir de meilleures solutions aux clients.

## Stratégie en matière de diversité et d'inclusion

En 2017, nous avons mis sur pied une stratégie mondiale en matière de diversité et d'inclusion, axée sur le renforcement de la responsabilisation des gestionnaires, la promotion d'une culture diversifiée et inclusive, ainsi que la mobilisation des employés, des collectivités et des partenaires. Dans le cadre de cette stratégie :

- nous avons évalué les perceptions de la culture de notre Société dans notre sondage sur la mobilisation des employés de 2017, et nous avons créé un indice d'inclusion pour faire le suivi de notre rendement au fil du temps;
- nous avons intégré la sensibilisation à la diversité et à l'inclusion à nos programmes de perfectionnement du leadership, et la responsabilisation à l'égard de la diversité et de l'inclusion aux objectifs de rendement de 2018 des gestionnaires;
- nous avons formé 96 % de cadres occupant un poste de vice-président ou d'échelon supérieur, de même que 60 % des gestionnaires de personnel, sur le décèlement des préjugés inconscients au travail et la mise en œuvre de mesures efficaces pour y remédier;

- nous avons dirigé une campagne de sensibilisation et de mobilisation portant sur la diversité et l'inclusion dans le cadre de laquelle nous avons mis en place des kiosques d'information et des murs de l'inclusion lors des foires mondiales Expérience employé, favorisant ainsi le dialogue et touchant plus de 4 500 employés.

## Groupes-ressources d'employés

Plus de 7 000 employés du monde entier sont membres d'au moins un de nos sept groupes-ressources d'employés (GRE). Il s'agit de groupes à participation volontaire dirigés par les employés, qui se rassemblent selon des caractéristiques ou expériences de vie communes, et fournissent du soutien et des occasions de perfectionnement professionnel aux membres. En 2017, nous avons établi des lignes directrices relatives aux GRE afin de préciser les meilleures pratiques et d'assurer une harmonisation et une cohérence à l'échelle internationale. Voici un aperçu de nos GRE :

- Association of Multicultural Professionals (AMP)
- Family Connections
- Alliance mondiale des femmes (AMF)
- Military Employee Community (MiLE)
- Pan-Asian Community for Employee Success (PACES)
- Professionals Reaching Out for Unity and Diversity (PROUD)
- Valuing the Inclusion of Black Employees (VIBE)

En 2017, nous avons lancé VIBE et une division de PROUD à Hong Kong. Plusieurs bénévoles de la division de PROUD à Hong Kong ont apporté leur aide lors de l'événement gratuit Pink Dot, un carnaval et un concert en plein air à l'intention des membres de la communauté LGBT+ ainsi que de leurs alliés, des membres de leur famille, de leurs amis

et de leurs collègues, pour célébrer la diversité. Manuvie était un commanditaire platine et était représentée à un kiosque d'entreprise.

Manuvie était aussi un commanditaire clé du défilé de la fierté de Hong Kong de 2017, sur le thème « Turn the tide; walk with pride. Discrimination says goodbye ».



Manuvie était commanditaire platine de l'événement gratuit Pink Dot, un carnaval et un concert en plein air à l'intention des membres de la communauté LGBT+ ainsi que de leurs alliés, des membres de leur famille, de leurs amis et de leurs collègues, pour célébrer la diversité. Les bénévoles de la division de PROUD à Hong Kong ont tenu un kiosque d'entreprise afin de représenter Manuvie pour cette occasion en octobre.

## TABLE DES MATIÈRES

## INTRODUCTION

RETOMBÉES  
ÉCONOMIQUESRETOMBÉES  
ENVIRONNEMENTALES

## RETOMBÉES SOCIALES

Investissements  
communautaires

## &gt; Place aux employés

## TABLEAUX

DÉCLARATION DE  
CONTRIBUTION À LA  
COLLECTIVITÉ DE  
LA BANQUE MANUVIE

## DÉCLARATIONS



**Je suis fière de travailler pour une entreprise qui non seulement cultive un milieu de travail positif pour les employés LGBTQ+, mais qui célèbre aussi la diversité. Manuvie accorde de la valeur à vos compétences et à vos connaissances, et fait tout son possible pour vous aider à perfectionner votre savoir-faire et à acquérir de nouvelles compétences. »**

Marie Desrosiers-Leblanc, prêteuse hypothécaire, Gestion des risques – Banque Manuvie, et coprésidente, PROUD, Halifax

**#Fiertéau travail**

L'année 2017 a, elle aussi, été marquée par un été fantastique durant lequel des événements sur le thème de la fierté ont été organisés dans nos bureaux du monde entier. Nous avons hissé un drapeau arc-en-ciel au Canada, aux États-Unis et en Asie, et réalisé une campagne en ligne #Fiertéau travail sur l'intranet. Symbole d'espoir, d'acceptation et d'unité, le drapeau arc-en-ciel que nous avons hissé à nos bureaux témoigne de notre engagement à créer un milieu de travail inclusif.

**Journée de mentorat auprès des personnes handicapées**

La Journée de mentorat auprès des personnes handicapées permet de jumeler des personnes motivées atteintes d'un handicap avec des partenaires communautaires afin de leur donner la possibilité de s'informer auprès de professionnels en exercice ayant des compétences pertinentes, des exigences, des responsabilités et des tâches afférentes aux postes. À l'occasion de la Journée de mentorat auprès des personnes handicapées de 2017, les employés de nos bureaux du Grand Boston et du Grand Toronto ont encadré des personnes handicapées qui ont pu faire de l'observation à leur poste de travail.

**Manuvie est membre de l'organisation 30 % Club, un groupe international militant pour la parité aux postes de direction des entreprises. Quarante pour cent des membres indépendants de notre conseil d'administration sont des femmes et, en date de janvier 2018, notre équipe de la haute direction comptait vingt-huit pour cent de femmes.**

**Répartition des employés par sexe et par région**

Au 31 décembre 2017

Région	Femme	Homme
Asie*	59 %	41 %
Canada	59 %	41 %
Autres**	33 %	67 %
États-Unis	44 %	56 %
Total	56 %	44 %

\* Asie : Cambodge, Chine, Hong Kong, Indonésie, Japon, Macao, Malaisie, Philippines, Singapour, Taïwan, Thaïlande et Vietnam

\*\* Autres : Australie, Caraïbes, Europe, Inde, Amérique latine et Nouvelle-Zélande

**Répartition des employés par sexe et par échelon**

Au 31 décembre 2017

Échelon	Femme	Homme
Vice-président et échelon plus élevé	23 %	77 %
Directeur, directeur principal et vice-président adjoint	43 %	57 %

**Distinctions du secteur**

Au cours des sept dernières années, sept de nos employés ont été nommés parmi les 100 femmes les plus influentes par le Réseau des femmes exécutives (WXN).



Depuis quatre ans, John Hancock figure au palmarès des 100 employeurs de choix pour l'égalité des LGBTQ, obtenant une note de 100 % au Corporate Equality Index de la fondation Human Rights Campaign.



Manuvie a été nommée parmi les « meilleurs employeurs pour la diversité au Canada ».

# Projet *Healthy Living*

## TABLE DES MATIÈRES

## INTRODUCTION

RETOMBÉES  
ÉCONOMIQUESRETOMBÉES  
ENVIRONNEMENTALES

## RETOMBÉES SOCIALES

Investissements  
communautaires

## &gt; Place aux employés

## TABLEAUX

DÉCLARATION DE  
CONTRIBUTION À LA  
COLLECTIVITÉ DE  
LA BANQUE MANUVIE

## DÉCLARATIONS

Manuvie appuie fièrement le projet Healthy Living, un programme de l'organisation Community Matters visant à recruter des résidents du quartier St. James Town à Toronto qui sont diplômés dans le domaine des soins de santé dans leurs pays d'origine (Afghanistan, Philippines et Pakistan), afin qu'ils puissent obtenir un certificat en promotion de la santé au Canada.

À l'issue de la formation, ces personnes peuvent donner des programmes de sensibilisation au sein de la collectivité pour réduire les risques de diabète, de maladie cardiovasculaire et de cancer, qui sont importants parmi ces nouveaux arrivants au Canada.

Les programmes comprennent des ateliers, des activités de sensibilisation au sein de la communauté, des activités liées aux médias sociaux et des initiatives de remise en forme. Les personnes embauchées assurent la réalisation de 30 ateliers ou dépistages par semaine, et distribuent également des fruits et légumes frais lors de marchés temporaires établis dans le hall d'entrée des immeubles résidentiels de leur quartier.

Outre les résultats positifs en ce qui a trait à la santé de la collectivité, le programme permet également à des professionnels de la santé ayant obtenu un diplôme à l'étranger d'accéder au système de soins de santé canadien. Bon nombre d'entre eux font part d'une confiance et d'une détermination accrues dans leur travail.



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

RETOMBÉES  
ÉCONOMIQUES

RETOMBÉES  
ENVIRONNEMENTALES

RETOMBÉES SOCIALES

**TABLEAUX**

DÉCLARATION DE  
CONTRIBUTION À LA  
COLLECTIVITÉ DE  
LA BANQUE MANUVIE

DÉCLARATIONS



## Tableaux

Plus de 10 000 coureurs ont participé au semi-marathon international d'Angkor Wat de 2017, aux portes de Siem Reap, au Cambodge. La course, qui se déroule dans le magnifique parc archéologique d'Angkor, fait la promotion de la santé et du mieux-être, et vise à amasser des fonds au profit d'organismes qui viennent en aide aux enfants démunis et aux victimes de mines antipersonnel au Cambodge.

# Financement par emprunt *pour les entreprises*

Manuvie est un investisseur de longue date dans les pays où elle exerce ses activités, lesquelles contribuent à la croissance et au développement des économies locales. Au moyen de prêts et de placements par exemple, nous injectons du capital dans d'importants projets d'infrastructure et nous consentons du crédit aux entreprises. En 2017, Manuvie a investi près de 8,2 milliards de dollars pour aider les entreprises à prendre de l'expansion.

## Financement par emprunt autorisé en 2017

(en milliers de \$ CA)	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	47 \$	367 \$	705 \$	1 595 \$	3 197 \$	22 251 \$	459 080 \$	487 242 \$
Alberta	36	174	630	1 183	500	2 973	500 352	505 848
Saskatchewan et Manitoba*	–	125	364	676	1 660	1 246	114 021	118 092
Ontario	137	744	2 940	6 028	11 167	108 574	1 717 096	1 846 686
Québec	159	664	750	2 735	3 121	7 921	389 110	404 460
Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve-et-Labrador*	–	273	569	1 287	2 423	15 131	194 152	213 835
<b>Total – Canada</b>	<b>379 \$</b>	<b>2 347 \$</b>	<b>5 958 \$</b>	<b>13 504 \$</b>	<b>22 068 \$</b>	<b>158 096 \$</b>	<b>3 373 811 \$</b>	<b>3 576 163 \$</b>
<b>Total – États-Unis</b>	–	–	–	–	–	<b>33 746</b>	<b>4 554 268</b>	<b>4 588 014</b>
<b>Total – Asie</b>	–	–	–	–	–	–	–	–
<b>Total</b>	<b>379 \$</b>	<b>2 347 \$</b>	<b>5 958 \$</b>	<b>13 504 \$</b>	<b>22 068 \$</b>	<b>191 842 \$</b>	<b>7 928 079 \$</b>	<b>8 164 177 \$</b>

\* Les données pour certaines provinces ont été regroupées afin que soit protégée la confidentialité des emprunteurs qui pourraient être identifiés sans cette précaution.  
Remarque : Le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut ne figurent pas dans le tableau ci-dessus, puisqu'aucun financement par emprunt n'y a été autorisé en 2017.

## Nombre de clients bénéficiaires d'un financement par emprunt en 2017

	0 \$ – 24 999 \$	25 000 \$ – 99 999 \$	100 000 \$ – 249 999 \$	250 000 \$ – 499 999 \$	500 000 \$ – 999 999 \$	1 000 000 \$ – 4 999 999 \$	5 000 000 \$ et plus	Total
Colombie-Britannique	3	9	7	4	5	8	13	49
Alberta	2	3	4	3	1	2	17	32
Saskatchewan et Manitoba*	–	2	2	2	3	1	4	14
Ontario	9	14	20	15	17	43	45	163
Québec	13	13	7	8	5	3	7	56
Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve-et-Labrador*	–	4	4	3	4	8	11	34
<b>Total – Canada</b>	<b>27</b>	<b>45</b>	<b>44</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>65</b>	<b>97</b>	<b>348</b>
<b>Total – États-Unis</b>	–	–	–	–	–	<b>9</b>	<b>113</b>	<b>122</b>
<b>Total – Asie</b>	–	–	–	–	–	–	–	–
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>45</b>	<b>44</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>74</b>	<b>210</b>	<b>470</b>

\* Les données pour certaines provinces ont été regroupées afin que soit protégée la confidentialité des emprunteurs qui pourraient être identifiés sans cette précaution.  
Remarque : Le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut ne figurent pas dans le tableau ci-dessus, puisqu'aucun financement par emprunt n'y a été autorisé en 2017.

# Employés

Notre effectif mondial compte environ 35 000 personnes, dont près de 13 000 au Canada seulement. Les tableaux ci-après donnent un aperçu de notre effectif mondial.

## Données sur l'effectif, par type d'emploi et par pays

Pays	Type d'emploi			Total
	Permanent	Temporaire	Contractuel	
Australie	7	–	1	8
Barbade	16	–	–	16
Belgique	27	–	–	27
Bermudes	8	–	–	8
Brésil	3	–	–	3
Cambodge	321	–	3	324
Canada	12 072	33	793	12 898
Chine	2 167	85	20	2 272
États-Unis	5 582	–	266	5 848
Hong Kong	2 207	55	114	2 376
Inde	1	–	1	2
Indonésie	1 283	57	66	1 406
Japon	1 474	124	58	1 656
Macao	20	–	–	20
Malaisie	462	20	7	489
Nouvelle-Zélande	91	–	–	91
Philippines	5 610	1	152	5 763
Royaume-Uni	50	–	1	51
Singapour	661	–	95	756
Taiwan	86	–	4	90
Thaïlande	103	1	7	111
Vietnam	711	18	466	1 195
<b>Total</b>	<b>32 962</b>	<b>394</b>	<b>2 054</b>	<b>35 410</b>

Remarque : Sont compris les employés permanents et temporaires, les contractuels et les employés en congé payé.

## Données sur l'effectif au Canada, par type d'emploi et par province

Province	Type d'emploi		Total
	Temps plein	Temps partiel	
Colombie-Britannique	267	6	273
Alberta	508	13	521
Saskatchewan	47	2	49
Manitoba	74	1	75
Ontario	8 723	216	8 939
Québec	2 029	64	2 093
Nouveau-Brunswick	15	–	15
Nouvelle-Écosse	886	36	922
Île-du-Prince-Édouard	3	–	3
Terre-Neuve-et-Labrador	8	–	8
<b>Total</b>	<b>12 560</b>	<b>338</b>	<b>12 898</b>

Remarque : Sont compris les employés permanents et temporaires, les contractuels et les employés en congé payé. En raison du grand nombre d'employés qui travaillent à domicile, les données sont fondées sur la province de résidence de l'employé et non sur l'emplacement des bureaux.

# Approvisionnement *et impôts*

## Approvisionnement

En 2017, Manuvie a acheté des biens et des services d'une valeur de 2,7 milliards de dollars dans le cadre de ses activités mondiales.

Notre Code de déontologie des fournisseurs, qui s'applique à tous les fournisseurs externes, définit les normes de rendement et attentes minimales en ce qui a trait aux pratiques commerciales éthiques et à la bonne gouvernance.

Nous nous sommes également engagés à soutenir les entreprises détenues par des femmes, des membres des minorités et des membres de la communauté LGBT pour tenir compte de la diversité des collectivités où nous exerçons nos activités. Par ailleurs, Manuvie est membre de la Financial Services Roundtable for Supplier Diversity, organisme sans but lucratif composé de sociétés régionales, nationales et internationales de services financiers qui ont mis en œuvre des initiatives officielles liées à la diversité des fournisseurs.



## Impôts

En 2017, les impôts sur le résultat et le capital de Manuvie se sont élevés à près de 1,5 milliard de dollars, auxquels s'ajoutent des impôts et taxes de 875 millions de dollars, payés ou à payer à tous les ordres de gouvernement à l'échelle internationale.

## Impôts payés ou à payer

Exercice clos le 31 décembre 2017

(en milliers de \$ CA)	Impôt sur le résultat	Impôt sur le capital	Total de l'impôt sur le résultat et le capital
Gouvernement fédéral	188 749 \$	– \$	188 749 \$
Gouvernements provinciaux et territoriaux :			
Colombie-Britannique	29 188	–	29 188
Alberta	22 032	–	22 032
Saskatchewan	3 832	48	3 880
Manitoba	4 995	–	4 995
Ontario	37 644	–	37 644
Québec	6 091	6	6 097
Nouveau-Brunswick	3 272	–	3 272
Nouvelle-Écosse	5 721	2 420	8 141
Île-du-Prince-Édouard	1 006	–	1 006
Terre-Neuve-et-Labrador	2 751	–	2 751
Yukon	104	–	104
Nunavut	66	–	66
Territoires du Nord-Ouest	97	–	97
Total – Gouvernements provinciaux et territoriaux	116 799 \$	2 474 \$	119 273 \$
<b>Total – Canada</b>			<b>308 022 \$</b>
<b>Total – États-Unis</b>			<b>909 572</b>
<b>Total – Asie</b>			<b>255 040</b>
Total de l'impôt sur le résultat et le capital			<b>1 472 634 \$</b>
Autres impôts			<b>875 461</b>
<b>Total des impôts</b>			<b>2 348 095 \$</b>

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

RETOMBÉES  
ÉCONOMIQUESRETOMBÉES  
ENVIRONNEMENTALES

RETOMBÉES SOCIALES

TABLEAUX

DÉCLARATION DE  
CONTRIBUTION À LA  
COLLECTIVITÉ DE  
LA BANQUE MANUVIE

DÉCLARATIONS

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

RETOMBÉES  
ÉCONOMIQUES

RETOMBÉES  
ENVIRONNEMENTALES

RETOMBÉES SOCIALES

TABLEAUX

**DÉCLARATION DE  
CONTRIBUTION À LA  
COLLECTIVITÉ DE  
LA BANQUE MANUVIE**

DÉCLARATIONS



## Déclaration de contribution à la collectivité *de la Banque Manuvie*

Les spectateurs, les joueuses et les caddies ont été invités à porter du rouge le vendredi de la semaine du tournoi de la Classique Manuvie de la LPGA afin d'appuyer les efforts de sensibilisation à la santé cardiaque des femmes. Grâce à des événements comme la « journée rouge », plus de 2 millions de dollars ont été amassés au profit de la St. Mary's General Hospital Foundation, le partenaire caritatif officiel du tournoi.

# Déclaration de contribution à la collectivité *de la Banque Manuvie*

Depuis sa fondation en 1993, la Banque Manuvie mène ses activités en ayant la certitude que les services bancaires jouent un rôle crucial dans la santé financière des Canadiens. C'est pourquoi elle offre des solutions souples et concurrentielles qui répondent aux besoins à court terme des clients et appuient l'atteinte de leurs buts à long terme. Et comme la situation de chacun est unique, nous collaborons étroitement avec des experts indépendants qui comprennent les objectifs financiers de nos clients dans leur ensemble et peuvent les aider à trouver les solutions bancaires qui leur conviennent le mieux.

## Solutions bancaires souples et efficaces

La Banque Manuvie invite les Canadiens à opter pour des services bancaires qui sont plus simples, mais qui leur en offrent plus pour leur argent. Ainsi, ils peuvent atteindre leurs objectifs et profiter davantage de la vie. Non seulement elle offre des taux concurrentiels sur tous ses produits, mais elle aide les Canadiens à gérer plus efficacement leurs finances grâce à des solutions bancaires souples et novatrices :

- **Manuvie Un** permet à nos clients de regrouper presque toutes leurs opérations bancaires dans un même compte simple et efficace. Les clients peuvent ainsi réaliser des économies substantielles par rapport aux solutions bancaires classiques et avoir un plus grand contrôle sur leurs finances. Quant à la solution Manuvie Un pour entreprises, elle offre aux propriétaires de petite entreprise du Canada des options de financement souples pour leurs immeubles commerciaux.
- **Sélect Banque Manuvie** combine un prêt hypothécaire classique et un compte chèques à taux d'intérêt élevé, de façon à simplifier l'expérience bancaire des Canadiens.

Les produits Manuvie Un et Sélect Banque Manuvie 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.

- Le **compte Avantage**, soit le compte chèques à taux d'intérêt élevé de la Banque Manuvie, applique un taux d'intérêt élevé à chaque dollar et permet aux clients d'effectuer des opérations courantes sans frais, pourvu qu'un solde minimal soit maintenu. Le solde minimal requis pour l'exemption des frais applicables aux opérations courantes a été réduit, passant de 5 000 \$ à 1 000 \$ au début de 2018.

Afin que nos produits soient abordables pour les retraités, nous proposons des frais mensuels réduits pour les aînés, en ce qui concerne autant le compte Manuvie Un que le compte Sélect Banque Manuvie.

## Service personnalisé de conseillers locaux

La Banque Manuvie tire profit d'un réseau de plus de 21 000 conseillers et courtiers en prêt hypothécaire indépendants qui recommandent ou distribuent ses produits bancaires dans tout le Canada. Ce mode de distribution permet à nos clients d'obtenir des conseils objectifs et personnalisés dans leur collectivité, au moment qui leur convient. En conjonction avec ces conseils, nos solutions bancaires novatrices et souples aident nos clients à établir en toute confiance un plan financier efficace et à atteindre leurs objectifs financiers.

La Banque Manuvie dispose également d'une équipe nationale formée de plus de 175 spécialistes des prêts aux particuliers et conseillers en expansion des affaires qui peuvent rencontrer les clients et leurs conseillers et courtiers en prêt hypothécaire afin de les aider.

Nous avons 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)

## Accès mobile, en ligne et par téléphone

Grâce à ses services bancaires mobiles, en ligne et par téléphone, la Banque Manuvie fait en sorte que ses clients puissent effectuer leurs opérations courantes plus facilement, par exemple, consulter les soldes, payer les factures, virer des fonds et trouver les guichets automatiques bancaires à proximité. Il faut signaler que le système de réponse vocale interactive (RVI) de la Banque Manuvie reconnaît le langage naturel ainsi que la biométrie de la voix, et ce, dans les deux langues officielles. L'expérience des clients est ainsi simplifiée, car, en n'utilisant que la voix, ils peuvent valider leur identité, puis naviguer dans le système RVI. De plus, les clients peuvent entrer facilement en contact avec un spécialiste des prêts aux particuliers ou un conseiller local à partir du site Web de la Banque Manuvie.

En 2017, pour que les clients puissent faire affaire avec nous plus facilement, nous avons apporté de nombreuses améliorations à notre application de services mobiles bancaires, notamment la capacité de déposer un chèque à l'aide d'un téléphone intelligent. De plus, le Centre de service à la clientèle de la Banque Manuvie a ajouté deux numéros de téléphone sans frais, pour le service en mandarin et le service en cantonais, afin d'offrir à nos clients qui parlent ces langues un service rapide et pratique, et une expérience plus personnalisée.



**L'électricité que consomment tous les GAB de la Banque Manuvie est entièrement produite de façon écologique, grâce à un partenariat avec Bullfrog Power<sup>MD</sup>.**

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

RETOMBÉES ENVIRONNEMENTALES

RETOMBÉES SOCIALES

TABLEAUX

DÉCLARATION DE CONTRIBUTION À LA COLLECTIVITÉ DE LA BANQUE MANUVIE

DÉCLARATIONS

La Banque Manuvie tire profit des systèmes de demande en ligne à l'intention des courtiers en prêt hypothécaire, des conseillers indépendants et des spécialistes des prêts aux particuliers. Ainsi, nos clients peuvent obtenir rapidement et efficacement plusieurs des produits de prêt et de dépôt de la Banque Manuvie. En 2017, la Banque Manuvie a mis en place un projet pilote de demande en ligne pour permettre aux clients d'ouvrir un compte chèques ou d'épargne dans le confort de leur foyer. Cette fonctionnalité sera mise à la disposition de tous les Canadiens au début de 2018.

Nous poursuivons l'expansion de nos deux centres de service à la clientèle établis à Waterloo, en Ontario, et à Halifax, en Nouvelle-Écosse. Si l'un des deux centres devait interrompre ses activités, l'autre pourrait ainsi prendre la relève, sans que rien y paraisse. À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018, notre Centre de service à la clientèle sera ouvert tous les jours de l'année, ce qui permettra aux clients de nous joindre plus facilement au moment qui leur convient le mieux.

### Accès aux guichets automatiques bancaires (GAB)

La Banque Manuvie compte 812 GAB accessibles à tous aux quatre coins du Canada. En outre, la Banque Manuvie est membre du réseau THE EXCHANGE<sup>MD1</sup>, l'un des plus importants réseaux de GAB au Canada. Les clients de la Banque Manuvie peuvent ainsi utiliser les GAB de ce réseau sans payer de frais de commodité.

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

### Dons de la société et responsabilité sociale

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 2017 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 2017, ils ont joué un rôle déterminant dans la réussite de diverses initiatives, notamment sur le chantier d'Habitat pour l'humanité à Kitchener, par leur soutien au sport amateur en Nouvelle-Écosse lors du Festival de bateaux-dragons de Manuvie 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.

En 2017, la Banque Manuvie a mis en place des programmes d'aide pour les clients touchés par les inondations printanières dans diverses régions du Canada et par les incendies qui ont sévi en Colombie-Britannique. Ces programmes ont permis aux clients touchés de reporter les remboursements de leurs prêts et d'avoir accès à des fonds immobilisés.

### Notre structure organisationnelle

La Banque Manuvie du Canada (BMC ou 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, des technologies, de la plateforme et des processus d'exploitation et de service à la clientèle de la Banque Manuvie, 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 spécialistes des prêts aux particuliers 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 au sein de la Fiducie Manuvie, sa filiale, 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 est, pour les clients, un moyen accessible de déposer les plaintes auprès de nous, et nous faisons de notre mieux pour répondre à celles-ci, et les régler. 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 2017, le Bureau de l'Ombudsman de la Banque Manuvie a reçu et traité huit plaintes, dont cinq n'ont pas été transmises à un échelon supérieur selon notre processus habituel de traitement des plaintes, et ont été renvoyées aux services compétents aux fins de résolution. Les trois autres dossiers ont été réglés par le Bureau de l'Ombudsman de la Banque Manuvie à la satisfaction des plaignants. Le délai moyen de règlement des plaintes a été de 47 jours.

# Guichets automatiques bancaires (GAB) *ajoutés et retirés en 2017*

La Banque Manuvie compte 812 GAB accessibles à tous aux quatre coins du Canada. En outre, la Banque Manuvie est membre du réseau THE EXCHANGE<sup>MD</sup>, l'un des plus importants réseaux de GAB au Canada. Les clients de la Banque Manuvie peuvent ainsi utiliser les GAB de ce réseau sans payer de frais de commodité.

## GAB ajoutés par la Banque Manuvie en 2017

Adresse	Ville	Province
1264-68 Street SE	Calgary	Alberta*
1207-12 Avenue SW	Calgary	Alberta*
119 Herkimer Street	Hamilton	Ontario
1095, rue de la Visitation	Saint-Charles-Borromée	Québec
705, boulevard Jacques-Cartier Nord	Sherbrooke	Québec
900, boulevard de Maisonneuve Ouest	Montréal	Québec

## GAB retirés par la Banque Manuvie en 2017

Adresse	Ville	Province
1264-68 Street SE	Calgary	Alberta*
1207-12 Avenue SW	Calgary	Alberta*
8405-112 Street	Edmonton	Alberta
98 Macleod Avenue	Spruce Grove	Alberta
1695 Davie Street	Vancouver	Colombie-Britannique
801 Marine Drive, local 900	North Vancouver	Colombie-Britannique
810 Selkirk Avenue	Winnipeg	Manitoba
Munster Sideroad	Munster	Ontario
69 Ottawa Street	Morrisburg	Ontario
1675 Tenth Line Road, local 26	Orleans	Ontario
2670 Alta Vista Drive	Ottawa	Ontario
2547 Baseline Road	Ottawa	Ontario
324 Coleman Street	Carleton Place	Ontario
12 Raglan Street N	Renfrew	Ontario
172 Angeline Street N	Lindsay	Ontario
425 Mara Road	Beaverton	Ontario
7235 Bellshire Gate	Mississauga	Ontario
7828 Ninth Line	Markham	Ontario
393 Eglinton Avenue E	Toronto	Ontario
5 Woodstock Street	Tavistock	Ontario
6 King Street E	Harrow	Ontario
100 Oakville Avenue	London	Ontario
480 Cabana Road E	Windsor	Ontario
94 Notre Dame Street E	Azilda	Ontario
24 Marshall Avenue E	North Bay	Ontario
12 Second Line W	Sault Ste. Marie	Ontario
1802 Victoria Avenue E	Thunder Bay	Ontario
987 Gordon Street	Guelph	Ontario
379, montée Gagnon	Bois-des-Filion	Québec



\* Ces GAB ont été retirés, puis rajoutés au même endroit durant 2017.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

RETOMBÉES  
ÉCONOMIQUES

RETOMBÉES  
ENVIRONNEMENTALES

RETOMBÉES SOCIALES

TABLEAUX

DÉCLARATION DE  
CONTRIBUTION À LA  
COLLECTIVITÉ DE  
LA BANQUE MANUVIE

DÉCLARATIONS

# Financement par emprunt *pour les entreprises*

La Banque Manuvie octroie des prêts aux entreprises à l'échelle du Canada, et contribue à stimuler leur croissance.

## Financement par emprunt autorisé en 2017

(en milliers de \$ CA)	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	47 \$	367 \$	705 \$	1 145 \$	1 250 \$	5 844 \$	– \$	9 358 \$
Alberta	36	174	630	1 183	500	2 973	–	5 496
Saskatchewan et Manitoba*	–	125	364	676	1 660	1 246	–	4 071
Ontario	137	744	2 940	5 553	10 617	79 350	17 196	116 537
Québec	159	664	750	2 735	3 121	7 921	–	15 350
Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve-et-Labrador*	–	273	569	1 287	2 423	9 223	–	13 775
<b>Total</b>	<b>379 \$</b>	<b>2 347 \$</b>	<b>5 958 \$</b>	<b>12 579 \$</b>	<b>19 571 \$</b>	<b>106 557 \$</b>	<b>17 196 \$</b>	<b>164 587 \$</b>

\* Les données pour certaines provinces ont été regroupées afin que soit protégée la confidentialité des emprunteurs qui pourraient être identifiés sans cette précaution.  
Remarque : Le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut ne figurent pas dans le tableau ci-dessus, puisqu'aucun financement par emprunt n'y a été autorisé en 2017.

## Nombre de clients bénéficiaires d'un financement par emprunt ayant été autorisé en 2017

	0 \$ – 24 999 \$	25 000 \$ – 99 999 \$	100 000 \$ – 249 999 \$	250 000 \$ – 499 999 \$	500 000 \$ – 999 999 \$	1 000 000 \$ – 4 999 999 \$	5 000 000 \$ et plus	Total
Colombie-Britannique	3	9	7	3	2	4	–	28
Alberta	2	3	4	3	1	2	–	15
Saskatchewan et Manitoba*	–	2	2	2	3	1	–	10
Ontario	9	14	20	14	16	35	2	110
Québec	13	13	7	8	5	3	–	49
Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve-et-Labrador*	–	4	4	3	4	5	–	20
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>45</b>	<b>44</b>	<b>33</b>	<b>31</b>	<b>50</b>	<b>2</b>	<b>232</b>

\* Les données pour certaines provinces ont été regroupées afin que soit protégée la confidentialité des emprunteurs qui pourraient être identifiés sans cette précaution.  
Remarque : Le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut ne figurent pas dans le tableau ci-dessus, puisqu'aucun financement par emprunt n'y a été autorisé en 2017.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

RETOMBÉES  
ÉCONOMIQUES

RETOMBÉES  
ENVIRONNEMENTALES

RETOMBÉES SOCIALES

TABLEAUX

DÉCLARATION DE  
CONTRIBUTION À LA  
COLLECTIVITÉ DE  
LA BANQUE MANUVIE

DÉCLARATIONS

# Impôts

Les tableaux ci-après indiquent le montant des impôts de la Banque Manuvie et de la Société de fiducie Manuvie (Fiducie Manuvie), y compris les montants payés ou à payer aux gouvernements fédéral et provinciaux.

## Banque Manuvie

Provinces et territoires	Impôt sur le capital	Impôt sur le résultat	Total des impôts
Colombie-Britannique	– \$	– \$	– \$
Alberta	–	–	–
Saskatchewan	–	–	–
Manitoba	–	–	–
Ontario	–	9 403 604	9 403 604
Québec	–	–	–
Nouveau-Brunswick	–	–	–
Nouvelle-Écosse	2 420 130	596 438	3 016 568
Île-du-Prince-Édouard	–	–	–
Terre-Neuve-et-Labrador	–	–	–
Yukon	–	–	–
Nunavut	–	–	–
Territoires du Nord-Ouest	–	–	–
<b>Provinces et territoires</b>	<b>2 420 130 \$</b>	<b>10 000 042 \$</b>	<b>12 420 172 \$</b>
<b>Gouvernement fédéral</b>	<b>–</b>	<b>12 824 732</b>	<b>12 824 732</b>
<b>Total des impôts</b>	<b>2 420 130 \$</b>	<b>22 824 774 \$</b>	<b>25 244 904 \$</b>

## Fiducie Manuvie

Provinces et territoires	Impôt sur le capital	Impôt sur le résultat	Total des impôts
Colombie-Britannique	– \$	– \$	– \$
Alberta	–	–	–
Saskatchewan	–	–	–
Manitoba	–	–	–
Ontario	–	775 551	775 551
Québec	–	–	–
Nouveau-Brunswick	–	–	–
Nouvelle-Écosse	169 639	15 342	184 981
Île-du-Prince-Édouard	–	–	–
Terre-Neuve-et-Labrador	–	–	–
Yukon	–	–	–
Nunavut	–	–	–
Territoires du Nord-Ouest	–	–	–
<b>Provinces et territoires</b>	<b>169 639 \$</b>	<b>790 893 \$</b>	<b>960 532 \$</b>
<b>Gouvernement fédéral</b>	<b>–</b>	<b>1 025 971</b>	<b>1 025 971</b>
<b>Total des impôts</b>	<b>169 639 \$</b>	<b>1 816 864 \$</b>	<b>1 986 503 \$</b>

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

RETOMBÉES ENVIRONNEMENTALES

RETOMBÉES SOCIALES

TABLEAUX

DÉCLARATION DE CONTRIBUTION À LA COLLECTIVITÉ DE LA BANQUE MANUVIE

DÉCLARATIONS

# Employés

## Données sur l'effectif de la Banque Manuvie au Canada, par type d'emploi

Province	Type d'emploi		Total
	Temps plein	Temps partiel	
Colombie-Britannique	33	–	33
Alberta	16	–	16
Saskatchewan	4	–	4
Manitoba	6	–	6
Ontario	528	15	543
Québec	63	–	63
Nouveau-Brunswick	5	–	5
Nouvelle-Écosse	196	17	213
Terre-Neuve-et-Labrador	2	–	2
<b>Total</b>	<b>853</b>	<b>32</b>	<b>885</b>

Remarque : Sont compris les employés permanents et temporaires, les contractuels et les employés en congé payé. En raison du grand nombre d'employés qui travaillent à domicile, les données sont fondées sur la province de résidence de l'employé et non sur l'emplacement des bureaux.



L'année 2017 a marqué le 20<sup>e</sup> anniversaire du Festival de bateaux-dragons de Manuvie, organisé à Halifax, au Canada. Cet événement a permis de recueillir plus de 2,3 millions de dollars au profit du Nova Scotia Amateur Sport Fund, qui encourage la pratique d'activités sportives en appuyant des programmes communautaires en Nouvelle-Écosse.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

RETOMBÉES ENVIRONNEMENTALES

RETOMBÉES SOCIALES

TABLEAUX

DÉCLARATION DE CONTRIBUTION À LA COLLECTIVITÉ DE LA BANQUE MANUVIE

DÉCLARATIONS

# Déclarations

Ce document intitulé « Rapport sur la conscience sociale et Déclaration de contribution à la collectivité 2017 » est publié par la Société Financière Manuvie, La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers et les sociétés affiliées suivantes, tenues de produire un tel document :

- 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) Limited
- Placements Manuvie Assurance inc.
- Investissements Gestion d'actifs Manuvie inc.
- Compagnie d'assurance Manuvie du Canada

La Déclaration de contribution à la collectivité 2017 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.

## À propos de cette déclaration

Tous les montants dans cette déclaration 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 le nom « Manuvie ». La présente édition de notre Rapport sur la conscience sociale et Déclaration de contribution à la collectivité vise l'exercice financier clos le 31 décembre 2017, et toutes les informations et données sont à jour au 31 décembre 2017, à moins d'indication contraire.

## 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 de 2017. Le rapport annuel de Manuvie est accessible en ligne à l'adresse [manuvie.com](http://manuvie.com). L'édition de notre Rapport sur la conscience sociale et Déclaration de contribution à la collectivité 2017 peut être consultée et téléchargée à partir du site Web de cette dernière, à l'adresse [manuvie.com/Public-Accountability-Statement](http://manuvie.com/Public-Accountability-Statement).

## 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/conscience-sociale](http://manuvie.com/conscience-sociale). Vous y trouverez des renseignements sur les partenaires et les activités philanthropiques de Manuvie, ainsi que les lignes directrices et les critères de sélection du programme de soutien de l'entreprise.

## TABLE DES MATIÈRES

### INTRODUCTION

### RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

### RETOMBÉES ENVIRONNEMENTALES

### RETOMBÉES SOCIALES

### TABLEAUX

### DÉCLARATION DE CONTRIBUTION À LA COLLECTIVITÉ DE LA BANQUE MANUVIE

### DÉCLARATIONS



Manuvie est fière d'être le commanditaire principal de la **Randonnée du cœur** de 2018, appuyant la recherche sur les maladies cardiovasculaires et les accidents vasculaires cérébraux. La Randonnée du cœur de Manuvie est une occasion unique de parcourir Toronto à vélo ou à pied (que ce soit en marchant ou en courant), le long des ravins et des routes surélevées, qui sont fermées à la circulation pour la circonstance.

## TABLE DES MATIÈRES

### INTRODUCTION

### RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

### RETOMBÉES ENVIRONNEMENTALES

### RETOMBÉES SOCIALES

### TABLEAUX

### DÉCLARATION DE CONTRIBUTION À LA COLLECTIVITÉ DE LA BANQUE MANUVIE

### DÉCLARATIONS

## À propos de Manuvie

La Société Financière Manuvie, groupe mondial et chef de file des services financiers, aide les gens à réaliser leurs rêves et leurs aspirations en priorisant leurs besoins et en leur fournissant de bonnes solutions et recommandations. Elle exerce ses activités principalement sous les noms de John Hancock aux États-Unis et de Manuvie ailleurs dans le monde. Elle propose des conseils financiers ainsi que des solutions d'assurance, de gestion de patrimoine et de gestion des actifs à des particuliers, à des groupes et à des institutions. À la fin de 2017, elle comptait environ 34 000 employés, 73 000 agents et des milliers de partenaires de distribution au service de plus de 26 millions de clients. Au 31 décembre 2017, son actif géré et administré se chiffrait à plus de 1 040 milliards de dollars canadiens (829,4 milliards de dollars américains) et, au cours des douze mois précédents, elle avait versé à ses clients 26,7 milliards de dollars. Elle exerce ses activités principalement en Asie, au Canada et aux États-Unis, où elle est présente depuis plus de 100 ans. Son siège social mondial se situe à Toronto, au Canada, et elle est inscrite aux bourses de Toronto, de New York et des Philippines sous le symbole « MFC », ainsi qu'à la Bourse de Hong Kong sous le symbole « 945 ».

## Pour communiquer avec nous

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

[johnhancock.com](http://johnhancock.com)



### Manuvie

À l'attention du service Responsabilité sociale  
200 Bloor Street East  
Toronto (Ontario), Canada  
M4W 1E5

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

Mai 2018

 **Manuvie**

*John Hancock*