

Rapport sur le développement
durable et Déclaration de
contribution à la collectivité

2018



Rendre les décisions plus *simples*. Vivre *mieux*.

À Manuvie, nous avons pour mission de rendre les décisions plus simples et d'aider les gens à vivre mieux. Guidés par cet impératif, nous nous efforçons de promouvoir la santé et le patrimoine de nos clients, de nos employés et de nos collectivités, tout en protégeant notre planète. Nous avons à cœur de créer une valeur à long terme en gérant les aspects environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) de nos activités.

Table des matières

À propos du présent rapport	3
Message de notre président et chef de la direction	4
À propos de Manuvie	5
Faits saillants de 2018	6
Cadre stratégique en matière de développement durable	7
Gouvernance du développement durable	8
Mobilisation des parties prenantes	9
Prix et distinctions	10
Conduite des affaires, gouvernance et gestion des risques	11
Clients	18
Investissement responsable	24
Environnement	37
Collectivités	44
Personnes	55
Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie	64
Index du contenu GRI 2018	71
Déclarations	73



À propos du *présent rapport*

Ce document intitulé « Rapport sur le développement durable et Déclaration de contribution à la collectivité » s'inscrit dans une approche évolutive à l'égard des rapports sur le développement durable destinée à permettre à nos diverses parties prenantes de trouver plus facilement ce qu'elles veulent savoir sur nos priorités et notre rendement en matière de développement durable.

Publications et ressources en ligne connexes :

 [Rapport annuel 2018](#)

 [Circulaire de sollicitation de procurations par la direction 2019](#)

 [Rapport sur le développement durable et Déclaration de contribution à la collectivité 2018](#)

 [Site Web sur le développement durable \(manuvie.com/durabilité\)](http://manuvie.com/durabilité)

La présente édition de notre Rapport sur le développement durable et Déclaration de contribution à la collectivité reflète les éléments généraux d'information des normes de la Global Reporting Initiative (GRI), et elle constitue un premier pas vers l'option de conformité essentielle, que nous comptons adopter d'ici 2020. (Voir un index du contenu de la GRI à la [page 71](#).)

Ce rapport reprend les sujets traités dans les éditions annuelles antérieures de notre Rapport sur la conscience sociale et Déclaration de contribution à la collectivité, qui se fondaient sur les priorités stratégiques de Manuvie, des consultations des parties prenantes et des études, dont des analyses des rapports de nos pairs du secteur des services financiers. En 2019, dans l'optique de répondre aux exigences d'un rapport selon l'option de conformité essentielle, nous menons une évaluation de l'importance qui nous aidera à prioriser les thèmes clés concernant les informations à fournir sur les questions ESG.

Le présent rapport vise l'exercice financier clos le 31 décembre 2018, et toutes les informations et données sont à jour au 31 décembre 2018, à moins d'indication contraire. Tous les montants sont exprimés en dollars canadiens, à moins d'indication contraire. La Société Financière Manuvie et ses filiales, y compris La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers, sont désignées aux présentes par le nom « Manuvie ». Voir les déclarations supplémentaires à la [page 73](#).

Message de notre président *et chef de la direction*

Lors de mes discussions avec les employés, je remarque qu'il se dégage toujours d'eux une même chose : leur volonté de bâtir un monde meilleur. Notre mission – Rendre les décisions plus *simples*. Vivre *mieux*. – est plus qu'un slogan, c'est notre raison d'être.

Notre engagement et notre approche en matière de développement durable le soulignent clairement. Je trouve toujours inspirant de voir et d'entendre la façon dont nos employés travaillent ensemble à soutenir des initiatives de développement durable et des causes qui leur tiennent à cœur.

En ce qui concerne Manuvie, bien que je sois heureux de la gestion stratégique de nos facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance, il faut continuer à attirer l'attention sur les enjeux de développement durable et à leur donner la priorité dans l'avenir. Il faut aussi que nous soyons conscients des éléments sur lesquels nous avons le plus d'influence.

Voici quelques exemples des progrès importants que nous avons réalisés en 2018 et de la façon dont nous poursuivrons sur notre lancée.

- Nous avons mis sur pied une structure de gouvernance en matière de développement durable qui est dirigée par un Comité de direction sur le développement durable composé de six hauts dirigeants et supervisé par le comité de gouvernance et des candidatures. Nous avons également commencé à accorder nos objectifs ambitieux et nos actions aux objectifs de développement durable des Nations Unies.
- Nous avons accumulé ou aidé à recueillir 45 millions de dollars en investissements communautaires, et nos employés et agents ont consacré plus de 66 000 heures de service pour changer les choses dans leur collectivité.
- Nous nous positionnons comme l'un des chefs de file mondiaux en matière de finances durables du secteur des placements. Nous assurons la gestion de nos placements dans les secteurs de l'immobilier, des terrains forestiers et des exploitations agricoles en respectant les normes de durabilité les plus élevées, notamment les certifications des bâtiments écologiques LEED et BOMA BEST, et la certification en gestion forestière de Sustainable Forestry Initiative, pour n'en nommer que quelques-unes.
- Nous continuons d'aider près de 28 millions de clients à vivre plus longtemps et en meilleure santé, à protéger ce qui compte le plus pour eux et à gérer leur patrimoine. Les produits d'assurance comportementale, comme Manuvie *Vitalité* au Canada, John Hancock *Vitality* aux États-Unis, et ManulifeMOVE en Asie, révolutionnent constamment le domaine en aidant les gens à améliorer leur bien-être physique.



Bien qu'il reste encore beaucoup de travail à faire, je suis incroyablement fier de la manière dont nos employés se rallient, et de l'engagement, la passion et l'optimisme dont ils font preuve auprès de nos clients et collectivités partout dans le monde.

Je vous invite à lire ce rapport pour voir comment nous avons réalisé ces réussites. Je suis enthousiaste à propos de l'aventure dans laquelle nous nous sommes lancés et je sais qu'ensemble, nous pouvons changer positivement les choses.

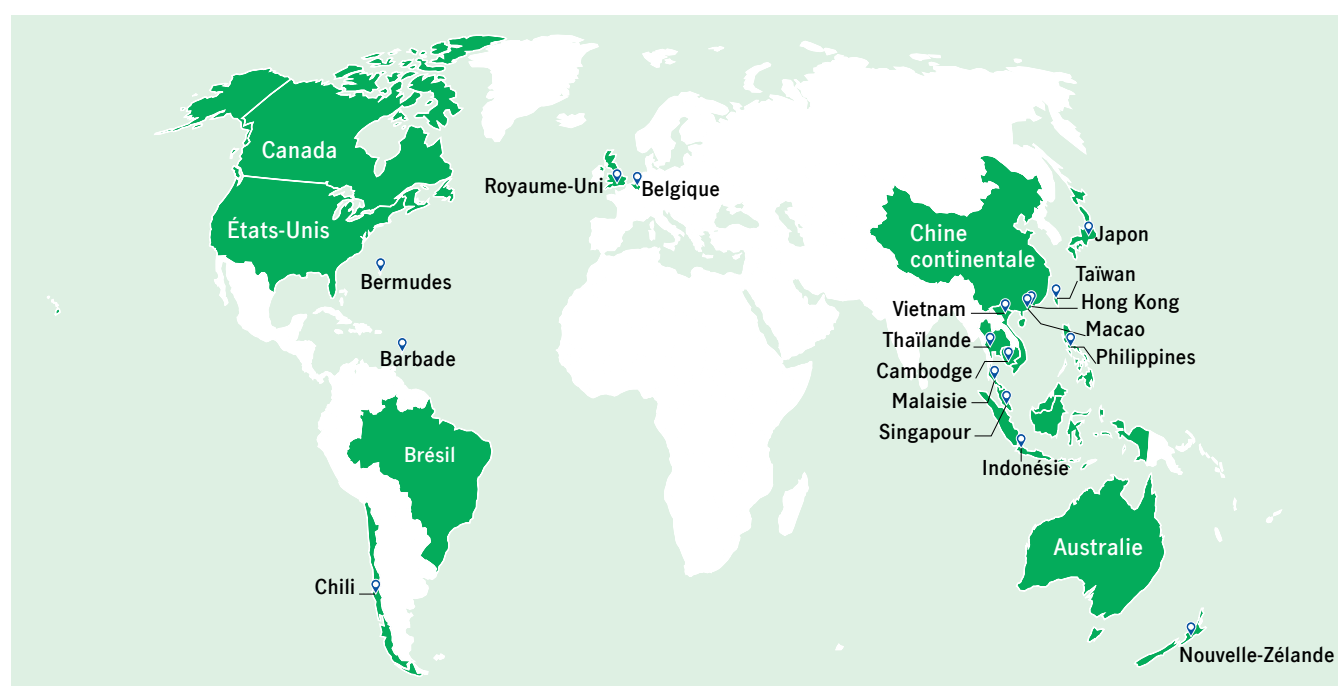
Cordialement,

Roy Gori

À propos de Manuvie

La Société Financière Manuvie, groupe mondial et chef de file des services financiers, aide les gens à rendre leurs décisions plus simples et 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. Son siège social mondial se situe à Toronto, au Canada, et elle est inscrite aux bourses de Toronto (TSX), de New York (NYSE) et des Philippines (PSE) sous le symbole « MFC », ainsi qu'à la Bourse de Hong Kong (SEHK) sous le symbole « 945 ».

Pays où nous exerçons des activités



À propos des filiales de Manuvie dans le présent rapport

Gestion d'actifs Manuvie et nos autres activités de placement à l'échelle mondiale sont maintenant regroupées sous le nom Gestion de placements Manuvie. Notre unité mondiale de gestion d'actifs, qui fait partie de Gestion de placements Manuvie, propose des solutions globales de gestion d'actifs destinées aux régimes de retraite, aux fondations, aux fonds de dotation, aux institutions financières et aux investisseurs institutionnels du monde entier, de même que des solutions liées aux produits de retraite et de gestion de patrimoine de Manuvie et de John Hancock.

Hancock Natural Resource Group (HNRG), une unité de Gestion de placements Manuvie, est l'un des plus grands gestionnaires mondiaux d'actifs constitués de ressources naturelles pour les investisseurs institutionnels et exerce ses activités par l'intermédiaire de deux divisions : Hancock Timber Resource Group (HTRG) et Hancock Agricultural Investment Group (HAIG). HNRG gère un portefeuille diversifié de propriétés agricoles et forestières situées en Australie, au Canada, au Chili, aux États-Unis et en Nouvelle-Zélande.

Gestion de placements Manuvie, par l'intermédiaire de son unité Immobilier, aménage et gère des immeubles commerciaux pour le compte de milliers de clients à l'échelle mondiale. Son portefeuille compte des millions de pieds carrés dans des immeubles de bureaux, des bâtiments industriels, des commerces de détail et des immeubles résidentiels. Son équipe Immobilier s'occupe aussi de fournir à Manuvie des locaux pour ses bureaux et installations dont elle a besoin pour ses activités mondiales.

Faits saillants *de 2018*

Retombées économiques

Plus de **34 000** employés, ainsi que plus de 82 000 agents et des milliers de partenaires de distribution

Près de **28 millions** de clients servis dans le monde

29,0 milliards de dollars remis aux clients sous la forme de prestations et d'autres avantages

10,2 milliards de dollars en investissements et en prêts accordés à des entreprises pour stimuler le développement des économies locales

3,15 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

2,0 milliards 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

Retombées sociales

42 % des administrateurs indépendants siégeant au conseil d'administration sont des femmes

45,0 millions de dollars en dons, en commandites et en d'autres types d'investissement communautaire

Plus de **66 000** heures de bénévolat effectuées par les employés

Retombées environnementales

1,0 milliard de dollars investis dans des projets d'énergie renouvelable et d'efficacité énergétique

Plus de **51 000 MWh** d'énergie verte achetés

2^e obligation verte émise



Cadre stratégique en matière *de développement durable*

À titre d'assureur et d'investisseur à long terme, nous concilions toujours les besoins actuels avec la nécessité de respecter des engagements pris à l'endroit des clients, dont les retombées rejaillissent parfois des décennies plus tard. Cette perspective nous oblige à tenir compte des répercussions sociales et environnementales de nos décisions, et à sans cesse explorer les autres moyens d'améliorer la résilience et les pratiques en matière de développement durable de nos clients, de nos collectivités et de notre entreprise.

En 2018, Manuvie a adopté une nouvelle mission : Rendre les décisions plus *simples*. Vivre *mieux*. Cette ambition s'applique à nos clients et à nos actionnaires, mais, de manière tout aussi importante, à nos employés, à nos collectivités et à la société en général.

Animés par cette vision, nous avons entrepris des recherches et des consultations auprès des parties prenantes pour mieux harmoniser notre stratégie

commerciale avec nos responsabilités sociales. Cette démarche a abouti à la création d'une nouvelle stratégie de développement durable, qui sera lancée en 2019. Intégrée à l'ensemble de nos opérations commerciales à l'échelle mondiale, cette dernière mettra l'accent sur plusieurs priorités au cœur de nos actions depuis nos débuts : créer des débouchés économiques, promouvoir la santé et le bien-être et lutter contre les changements climatiques, notamment en soutenant la transition vers une économie à faible émission de carbone.

Dans le cadre de cette stratégie, nous continuerons de repousser les limites afin de mettre au point des produits à *valeur partagée*, à savoir des produits et services comme nos programmes d'assurance vie comportementale Manuvie *Vitalité* et ManulifeMOVE, qui procurent des avantages financiers et sociaux aux clients et à la société, tout en améliorant nos relations avec la clientèle et la souscription.

Objectifs de développement durable

En 2015, les États membres des Nations Unies ont adopté le Programme de développement durable à l'horizon 2030, qui s'articule autour de 17 objectifs de développement durable (ODD) et se veut un appel à l'action universel pour éliminer la pauvreté, protéger la planète et assurer la prospérité pour tous d'ici 2030.

À Manuvie, nous adhérons aux ODD et, à mesure que nous développons notre stratégie globale de développement durable, nous examinons les façons dont nous pouvons contribuer à leur réalisation. Bien que nous ayons encore du chemin à parcourir, nous avons relevé six objectifs pour lesquels nous croyons pouvoir faire avancer les choses.



ODD 3 Bonne santé et bien-être : Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge



ODD 5 Égalité entre les sexes : Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles



ODD 7 Énergie propre et d'un coût abordable : Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût abordable



ODD 8 Travail décent et croissance économique : Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous



ODD 10 Inégalités réduites : Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre



ODD 13 Lutte contre les changements climatiques : Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions

Gouvernance du *développement durable*

Notre nouveau cadre de gouvernance du développement durable trace les contours d'une approche structurée pour mener et gérer des activités de développement durable dans l'ensemble de l'entreprise, selon le modèle d'affaires et les objectifs commerciaux stratégiques à court terme et à long terme de Manuvie.

Comité de gouvernance et des candidatures

Comité du conseil d'administration

- Examine la stratégie de développement durable de Manuvie
- Reste informé sur les tendances, les risques et les possibilités ESG

Comité de direction sur le développement durable

Gestion du développement durable

- Détermine la stratégie et les objectifs de Manuvie en matière de développement durable
- Agit à titre d'organe de recommandation sur la stratégie et les enjeux importants auprès de l'équipe de la haute direction

Centre d'expertise

Responsable au siège social
Responsables du développement
durable dans les unités
administratives
Autres parties prenantes clés

Intégration et planification du développement durable

- Dirige l'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie de développement durable
- Veille à l'intégration du développement durable dans les procédures, les politiques et les stratégies des unités administratives
- Donne des conseils sur les questions de développement durable et fournit un soutien et un renforcement des capacités aux unités administratives et aux marchés
- Produit des rapports sur le développement durable et supervise les communications
- Gère les relations externes

Comités d'exploitation du développement durable dans les unités administratives

HNRG

Comité pour le
développement
durable et
l'investissement
responsable

Immobilier

Comité de
direction sur le
développement
durable

Marchés publics,

Gestion de
placements
Manuvie

Comité pour
l'investissement
responsable

Mise en œuvre du développement durable

- Met en œuvre une stratégie de développement durable au niveau des unités administratives en établissant des politiques ou des programmes
- Cerne les occasions de croissance des affaires ayant trait au développement durable et affecte des ressources pour l'effectif et l'infrastructure
- Chaque comité d'exploitation comprend le chef de la direction de l'unité administrative concernée

Mobilisation des *parties prenantes*

Afin de réaliser notre objectif de devenir la société mondiale la plus numérique et la plus axée sur le client de notre industrie, nous avons élaboré des processus pour maintenir le dialogue avec nos clients. Nous adoptons une approche similaire pour mobiliser nos principaux groupes de parties prenantes à l'égard des questions ESG.

Nous considérons comme nos principales parties prenantes, ou nos ayants droit, les groupes les plus susceptibles de manifester un intérêt marqué pour notre entreprise et les plus touchés par nos actions, à savoir les clients, les employés, les actionnaires, les organismes de réglementation et les collectivités où nous exerçons nos activités.

En 2019, pour évaluer les enjeux prépondérants en matière de développement durable, nous effectuons notamment un sondage visant à mieux comprendre les attentes des parties prenantes quant au rendement de Manuvie à l'égard des préoccupations environnementales et sociales. Les données mises en lumière nous aideront à cerner les questions de développement durable émergentes, à gérer les attentes contradictoires et à concentrer nos démarches en matière de développement durable dans les sphères les plus pertinentes. Les résultats seront communiqués dans le Rapport sur le développement durable 2019.

Voici les principaux vecteurs employés pour mobiliser nos principales parties prenantes :

Parties prenantes	Vecteurs de mobilisation
Clients	• Système Net Promoter Score • Sondage trimestriel • Séances de travail en personne • Conception centrée sur l'aspect humain
Employés	• Sondage mondial biennal sur la mobilisation des employés • Sondage éclair biennal • Sondages ponctuels
Actionnaires	• Assemblée annuelle • Activités et présentations adressées aux investisseurs • Webémissions • Site Web de relations avec les investisseurs • Rapport annuel et circulaire de sollicitation de procurations • Rencontres, appels téléphoniques et correspondance électronique
Organismes de réglementation	• Exigences locales et régionales en matière de déclaration • Déclaration et mobilisation volontaires à l'égard de thèmes clés
Collectivités	• Dialogue continu avec les organisations non gouvernementales (ONG) locales et régionales • Partenariats et collaboration avec le secteur communautaire

Prix et distinctions



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.



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



L'Asia Pacific Customer Service Consortium (APCSC) a reconnu l'excellence dont Manuvie fait preuve dans ses relations avec ses clients à l'échelle internationale.



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



La remise des EFMA-Accenture Innovation in Insurance Awards célèbre les meilleures idées qui façonnent notre secteur d'activités. Manuvie a ainsi reçu une médaille d'argent dans la catégorie de l'innovation en matière de tarification.



John Hancock a reçu le prix Grand Stevie lors de la 12^e remise annuelle des Stevie Awards for Sales & Customer Service.



En 2018, Manuvie a reçu de Talent Board la plus haute note en matière d'expérience candidat en Amérique du Nord.



Quatre fonds de Manuvie ont reçu un prix Thomson Reuters Lipper Fund Award de 2018. Il s'agit du Fonds à revenu stratégique Manuvie, du Fonds d'occasions de rendement Manuvie, du Fonds équilibré mondial Manuvie et du Fonds d'obligations mondiales sans restriction Manuvie.



L'excellence de Manuvie dans la catégorie du meilleur mandat de sous-dépositaire a été reconnue en Asie par les Triple A Awards du magazine *The Asset*.



Manuvie a remporté un prix national dans la catégorie « Brand of the Year » lors de l'édition des prix World Branding Awards.



Manuvie a remporté le prix « Best Use of People Analytics » à la remise des National HR Awards.



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



En 2018, Manuvie a reçu un prix Or dans la catégorie *Santé mentale au travail* des Prix Canada pour l'excellence.

Conduite des affaires, gouvernance et gestion *des risques*

Conduite des affaires exemplaire, supervision étroite par le conseil et gestion des risques et contrôles efficaces constituent les bases de notre succès et des éléments indispensables pour permettre à Manuvie de devenir la société mondiale la plus numérique et la plus axée sur le client de notre industrie. En donnant le ton aux échelons supérieurs et en établissant les cadres et politiques appropriés dans toute l'entreprise, nous permettons à nos gens d'innover, tout en assurant une conduite éthique et responsable uniforme.

Dans cette section

Conduite éthique

Gouvernance d'entreprise

Gestion des risques

Chaîne d'approvisionnement responsable

Contributions politiques

N°1

au palmarès du *Globe and Mail*
en matière de conseils
d'administration canadiens

42 %

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

Conduite *éthique*

Notre Code de déontologie et d'éthique (le « Code ») témoigne de notre engagement à respecter les normes éthiques les plus rigoureuses dans toutes nos activités, ainsi qu'à observer l'ensemble des lois applicables et à éviter les conflits d'intérêts.

Tous les employés, ainsi que les membres du conseil d'administration, doivent attester annuellement de leur conformité au Code, bien connaître ses dispositions et agir en conformité avec l'esprit et la lettre de ces dernières. Ils sont également tenus de respecter l'ensemble des lois et des règlements applicables, ainsi que les politiques, normes et lignes directrices de la société, dont :

- la Politique antifraude et les lignes directrices connexes (qui, comme le Code, comprennent de 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;
- la Politique sur les risques liés à la réputation;
- les politiques mondiales relatives aux contributions politiques et aux activités de financement de partis politiques;
- les politiques et les lignes directrices visant la protection des renseignements sur la Société, ses employés et ses clients.

Nous donnons 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 conformité à l'échelle mondiale, à la fraude et aux risques et la Journée de la protection des données.

Les employés peuvent communiquer par téléphone et en ligne 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.

En 2018, nous avons révisé le Code pour renforcer les dispositions relatives à la traite de personnes, à la liberté d'association, à la discrimination et au harcèlement.

Politiques et énoncés connexes

Code de déontologie et d'éthique

Valeurs

Les valeurs que nous partageons unissent notre société, diversifiée à l'échelle mondiale, et tracent la ligne de conduite à suivre pour servir et ravir nos clients.

Branche-toi sur le client

Nous prévoyons ses besoins et faisons tout notre possible pour le satisfaire.

Fais ce qui est bien

Nous agissons avec intégrité et faisons ce que nous disons.

Rêve grand

Tout est possible. Nous pouvons toujours trouver une meilleure façon de faire les choses.

Faites-le ensemble

Nous avons une équipe épatante. Nous travaillons mieux en collaborant.

Prends la situation en main

Nous sentons que nous avons le pouvoir de prendre des décisions et d'agir pour réaliser notre mission.

Fais preuve d'humanité

Nous créons un milieu de travail stimulant, positif et favorisant la diversité.

Gouvernance *d'entreprise*

Nous croyons qu'une saine gouvernance d'entreprise est essentielle à notre réussite à long terme – pour nous, nos actionnaires et nos clients. Notre conseil d'administration donne le ton en prônant une culture fondée sur l'intégrité et l'éthique professionnelle à l'échelle de l'entreprise.

Nos politiques et pratiques en matière de gouvernance s'alignent sur nos valeurs communes et, à tous les égards importants, sur les diverses règles et exigences qui s'appliquent à nous :

- *Loi sur les sociétés d'assurances* (Canada)
- Lignes directrices sur la gouvernance d'entreprise établies par le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) et les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM)
- Règles et règlements de la Securities and Exchange Commission des États-Unis
- Lignes directrices sur la gouvernance de la Bourse de Toronto (TSX)
- Règles sur la gouvernance d'entreprise de la Bourse de New York (NYSE) pour les émetteurs américains

Le conseil examine et met à jour régulièrement nos pratiques de gouvernance pour les maintenir en phase avec l'évolution de la réglementation et les nouvelles attentes des parties prenantes.

Pratiques de gouvernance

Indépendance

- À l'exception du chef de la direction, tous nos administrateurs sont indépendants.
- Les membres des quatre comités du conseil d'administration sont indépendants.
- Les comités du conseil peuvent retenir les services de conseillers indépendants.
- Les rôles de président du conseil et de chef de la direction sont distincts.
- Une réunion de planification stratégique annuelle est organisée avec le conseil et la direction, en plus des réunions ordinaires du conseil.
- Des séances à huis clos sont tenues à chaque réunion du conseil et des comités, sans la présence des membres de la direction, pour faciliter une discussion ouverte et franche.
- Les administrateurs indépendants se réunissent séparément à chaque réunion.

Éthique et intégrité

- Nous prôtons une culture d'intégrité et une éthique professionnelle.
- Nous exigeons de tous les administrateurs qu'ils attestent de leur conformité à notre Code de déontologie et d'éthique chaque année.

Leadership et perfectionnement

- Nous offrons un programme d'orientation et de formation continue à l'intention des administrateurs.
- Le conseil est doté d'un processus d'évaluation annuelle officielle dirigé par un conseiller indépendant et impliquant le concours des pairs et des membres de la direction. En 2018, ce processus a été amélioré pour permettre des évaluations plus poussées par les pairs et un apport accru des membres de la direction.
- Le Comité de gouvernance et des candidatures fait appel à une agence indépendante afin de recruter des candidats pour le conseil d'administration, surveille continuellement les besoins en matière de relève du conseil et les candidats, et tient à jour une grille de compétences pour les administrateurs.

Gouvernance d'entreprise *(suite)*

Pratiques de gouvernance

Diversité et relève

- Nous avons mis en place une politique de diversité qui énonce les caractéristiques liées à la diversité, comme le sexe, l'âge, l'origine ethnique, les handicaps, l'orientation sexuelle et la situation géographique.
- Nos programmes de gestion mondiale des talents, d'acquisition de talents et de leadership promeuvent la diversité et l'inclusion.
- Nous avons recours à une agence de recrutement de professionnels pour conserver un bassin diversifié de candidats à la relève pour le conseil.
- Nous employons un processus continu afin de repérer des candidats à la relève pour le conseil qui sont doués des compétences et de l'expérience nécessaires pour soutenir nos activités et notre stratégie.
- Les actionnaires élisent annuellement chacun des administrateurs.
- Notre politique de vote majoritaire s'appuie sur les normes de bonnes pratiques en matière de gouvernance et est conforme aux règles de la TSX.
- Conformément à notre politique sur les mandats, les administrateurs peuvent siéger pendant un maximum de 12 ans (à moins de posséder des droits acquis conformément à la politique, et le président du conseil peut assumer ses fonctions pendant cinq ans, peu importe son nombre d'années de service à titre d'administrateur).

Mobilisation des actionnaires et convergence avec les intérêts des actionnaires

- Nous avons mis sur pied un programme de mobilisation des actionnaires efficace.
- Nous exigeons de nos administrateurs et dirigeants qu'ils respectent des lignes directrices en matière de propriété de titres qui harmonisent leurs intérêts avec ceux de nos actionnaires.
- En 2017, nous avons adopté une politique sur l'accès aux procurations.

Surveillance des risques

- Le conseil, épaulé par le comité de gestion des risques, exerce une surveillance étroite des risques.
- Les comités d'audit et des risques tiennent des réunions conjointes au moins une fois par an.

Politiques et énoncés connexes

[Énoncé des principes en matière de gouvernance](#)

[Circulaire de sollicitation de procurations](#)

Gestion *des risques*

Toutes les activités de notre entreprise impliquent une certaine forme de risque. Notre approche en matière de gestion des risques vise à 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 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. En 2018, 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 risques 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 favorisons une culture fortement axée sur la conscience des risques, où les personnes et les groupes se sentent encouragés et aptes à prendre des décisions proactives transparentes fondées sur un équilibre entre le risque et le rendement qui servent les intérêts à long terme de l'entreprise. Nous tâchons

notamment : d'harmoniser les objectifs individuels et ceux de la société; de repérer les risques, de les signaler à des fins d'examen et de les atténuer avant qu'ils ne deviennent des problèmes importants; d'adopter une approche coopérative qui permet une prise de risques mesurée; d'assurer un repérage, une communication et un suivi transparents des risques; et de repérer, puis gérer systématiquement les risques importants.

Notre conseil d'administration est chargé de la surveillance des risques et bénéficie du soutien des comités du conseil, surtout le comité de gestion des risques. Le comité directeur de la gestion du risque, quant à lui, oriente nos efforts en la matière.

Notes relatives à la solidité financière

Agence de notation	Note en date du 31 décembre 2018*	
A.M. Best	A+	(Supérieure : 2 ^e note sur 13)
DBRS Limited	AA (Faible)	(Excellente : 4 ^e note sur 22)
Fitch Ratings Inc.	AA-	(Très solide : 4 ^e note sur 19)
Moody's Investors Service Inc.	A1	(Faible risque de crédit : 5 ^e note sur 21)
S&P Global Ratings	AA-	(Très solide : 4 ^e note sur 21)

* 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.

Chaîne d'approvisionnement *responsable*

Nous attendons de nos partenaires, y compris de tous nos fournisseurs, qu'ils partagent notre engagement envers les pratiques commerciales éthiques et responsables.

Pour satisfaire aux exigences du Code de déontologie des fournisseurs de Manuvie, les fournisseurs doivent :

- Se conformer pleinement à l'ensemble des lois et règlements applicables en tout temps, y compris aux lois en matière d'antitrust, de lutte contre le blanchiment d'argent et de lutte contre la corruption.
- Se conformer à toutes les ententes de confidentialité et de protection des renseignements personnels et s'assurer que l'ensemble des données et des renseignements fournis par Manuvie à un fournisseur demeurent confidentiels et protégés.
- Respecter la dignité et les droits de tous les travailleurs et s'engager à promouvoir des pratiques justes en matière de travail et d'emploi, notamment en fournissant une protection contre le harcèlement, l'abus, la discrimination et la violence au travail.

- Se conformer à l'ensemble des lois, actes, règlements et codes applicables en matière de lutte contre l'esclavage et la traite des personnes, et appliquer des mesures de contrôle pour s'assurer qu'aucun acte d'esclavage ou de traite des personnes ne soit commis dans sa chaîne d'approvisionnement.
- Offrir un milieu de travail sain et sécuritaire à leurs employés et avoir mis en place des pratiques visant à réduire ou à éliminer les dangers.
- Réduire au minimum ou atténuer de façon proactive les effets négatifs sur l'environnement associés à leurs activités professionnelles au moyen de politiques et de procédures documentées.

Nous nous réservons le droit de faire un suivi auprès de tous les fournisseurs, de les évaluer et de les soumettre à un audit conformément au Code de déontologie des fournisseurs, et pouvons cesser de faire affaire avec eux en cas de non-respect de ses dispositions.

Diversité des fournisseurs

Nous soutenons les entreprises détenues par des femmes, des membres des minorités et des membres de la communauté LGBTQ 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, un 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.

Aux États-Unis, nous sommes un membre fondateur de l'initiative Pacesetters. Établi par la Greater Boston Chamber of Commerce, ce partenariat regroupe de grandes et moyennes entreprises ainsi que des établissements clés qui exercent leur pouvoir d'achat collectif pour créer des débouchés équitables pour les entreprises locales appartenant à des membres des minorités ethniques.



Contributions *politiques*

Les contributions politiques au nom de sociétés sont proscrites au Canada. Par conséquent, nous ne versons pas de contributions politiques dans ce pays.

Aux États-Unis, la loi fédérale interdit aux sociétés de verser une contribution directement aux candidats. En revanche, elle les autorise à créer des comités d'action politique, financés par les contributions volontaires d'employés admissibles. Le John Hancock Political Action Committee (JHPAC) est organisé par les employés de John Hancock et de ses filiales. Cette union volontaire de personnes est formée dans le but de faire entendre la voix collective des membres dans

le processus politique. Comme les sociétés sont autorisées à payer les frais d'administration d'un comité d'action politique, chaque dollar versé à JHPAC est distribué aux candidats à des postes électifs.

En règle générale, John Hancock et ses filiales ne contribuent pas à des référendums d'initiative populaire. En 2018, après avoir obtenu l'approbation du vice-président et conseiller juridique, Affaires externes et Service des enquêtes et du vice-président principal, Affaires publiques et réglementaires, John Hancock a fait une exception à cette pratique en versant 25 000 \$ à un organisme de protection

sociale exonéré d'impôt (*social welfare organization* aux termes de l'alinéa 501[c]4) en vue de contrer un référendum d'initiative populaire dans l'État du Massachusetts. Dans la foulée, John Hancock a uni ses forces à celles d'un ensemble d'entreprises locales qui tentaient de maintenir la loi sur la non-discrimination de l'État protégeant les personnes transgenres.

Nous ne versons aucune contribution politique en Asie. Par ailleurs, le chef du contentieux et chef des Services juridiques et du Service de la conformité, Asie avise les Affaires réglementaires lorsque la société entre en contact avec un représentant du gouvernement.



Clients

Mettre l'accent sur les clients et utiliser la technologie pour les servir et répondre à leurs besoins figurent parmi nos priorités stratégiques. Voilà ce qui nous tient réellement à cœur – c'est ainsi que nous pourrions remplir notre mission de rendre leurs décisions plus simples et de leur permettre de vivre mieux. Cette approche a aussi pour effet de changer notre culture, notre marque et l'expérience de nos clients.

Dans cette section

Expérience client

Assurance vie destinée à aider les gens à vivre en meilleure santé

Confidentialité des renseignements personnels

Plus de **80**
interactions avec
des clients prioritaires
ont fait l'objet d'une
rétroaction pour
amélioration continue



Expérience *client*

Les entreprises qui parviennent à satisfaire constamment leurs clients réussissent à devancer leurs concurrents, et notre secteur ne fait pas exception. Nous devons prévoir les besoins de nos clients et faire tout en notre possible pour les satisfaire afin de créer une valeur durable à long terme. Voilà pourquoi *Branche-toi sur le client* fait partie des valeurs de notre société, nous avons l'intention de faire de Manuvie la société mondiale la plus numérique et la plus axée sur le client de notre industrie.

Notre approche

Pour offrir une expérience client exceptionnelle, il faut d'abord écouter attentivement ce que nos clients ont à dire et prendre acte de ce que nous apprenons. Nous avons adopté plusieurs méthodes qui favorisent le dialogue avec les clients et nous procurent plus de données concrètes – et nous espérons que cette

approche nous aidera à faire de nos clients des ambassadeurs.

Le système Net Promoter Score (NPS) nous permet de recueillir en temps réel des commentaires des clients à tous les moments clés des transactions qu'ils effectuent auprès de notre société. Ces commentaires sur les transactions parviennent directement aux équipes habilitées à prendre des mesures pour corriger ou modifier l'expérience client. Ce processus d'écoute active est appliqué à l'échelle de l'entreprise à l'égard de tous les moments clés avec les clients.

Nous effectuons également chaque trimestre des sondages et évaluations des cotes NPS relationnel, lesquelles constituent des mesures plus globales de l'intérêt des clients envers Manuvie. Ces cotes sont évaluées lors d'une série de séances de travail, puis elles nous aident à orienter nos investissements dans le but d'améliorer l'expérience client; par exemple, l'examen de certaines cotes peut nous

amener à modifier un produit ou à ajouter un service. Nous nous sommes fixé comme objectif d'accroître de 30 points la cote NPS de notre Société.

Manuvie s'est engagée à opter pour l'approche de conception axée sur la personne à l'échelle de l'organisation. Les équipes peuvent ainsi tenir compte des commentaires des clients tout au long des étapes de la création, de la mise en place et de l'élargissement de l'offre de nouveaux produits et services. Grâce à ce processus, chaque fois qu'un nouveau produit ou service est commercialisé, nous l'avons d'abord fait valider à maintes reprises par nos utilisateurs finaux pour nous assurer qu'il constitue la meilleure réponse possible à leurs besoins.



Expérience client *(suite)*

Faits saillants de 2018

Nous avons créé un certain nombre de produits destinés à améliorer l'expérience de nos clients et à dépasser leurs attentes :

- **En Asie**, nous avons lancé le programme ManulifeMOVE à Singapour et l'avons mis à niveau en Chine continentale. Le programme amélioré MOVE 2.0 enrichit notre programme primé axé sur la santé et le mieux-être à l'intention des personnes de la Chine continentale en intégrant les fonctionnalités d'accompagnement pour la santé et l'activité physique de la montre Apple Watch et en rendant l'application mobile accessible à l'ensemble de la population.
- De plus, nous avons continué à numériser le processus de présentation des demandes de règlement dans plusieurs marchés asiatiques. À Hong Kong, près de la moitié des demandes de règlement admissibles sont désormais soumises sur notre nouvelle plateforme simplifiée de présentation en ligne des demandes de règlement. Parmi les améliorations apportées au processus de présentation des demandes de règlement en ligne par WeChat en Chine continentale, mentionnons la reconnaissance faciale, fonction qui permet la vérification en temps réel et améliore grandement l'expérience client.
- **Au Canada**, nous avons été le premier assureur vie à soutenir la recherche sur l'utilisation de l'intelligence artificielle dans la détection d'événements rares, ce qui pourrait servir à prédire les demandes de règlement d'invalidité ou les fraudes, ainsi que dans la compréhension contextuelle du langage naturel, ce qui pourrait être appliqué aux paramètres de service à la clientèle. Le marché de l'assurance vie entière représente plus de la moitié des

souscriptions d'assurance au Canada, et l'assurance Vie Manuvie avec participation est un nouveau contrat d'assurance vie entière avec participation qui non seulement répond aux exigences des conseillers et des clients, mais révolutionne le domaine de la tarification.

- Pour favoriser de meilleurs résultats en matière de santé, nous avons annoncé nos plans visant à intégrer le programme Manuvie *Vitalité* à nos produits d'assurance collective, sans frais additionnels pour les employeurs, à compter d'été 2019. Les employés seront libres de participer ou non au programme.
- Nous avons lancé un outil novateur de placement fondé sur les objectifs (l'outil du Programme PFO) faisant appel à une analyse avancée et une stratégie d'investissement guidé par le passif – un outil offert aux épargnants individuels pour la première fois au Canada – visant à faciliter aux Canadiens la prise de décisions liées à la planification de leur retraite. L'outil du Programme de placements Manuvie fondé sur les objectifs utilise des variables telles que l'âge, le revenu, les problèmes de santé et le code postal pour aider les clients à brosser un tableau plus précis du revenu dont ils auront besoin à la retraite. Il comporte aussi une solution de placement intégrée destinée à rapprocher les clients de leurs objectifs de revenu de retraite.
- **Aux États-Unis**, nous avons été la première société d'assurance vie à adopter complètement l'assurance vie basée sur le comportement lors du lancement, en octobre, du programme John Hancock Vitality inclus dans tous les contrats d'assurance vie. Offert sans frais supplémentaires, ce programme de base faisant la promotion de la santé donne accès à des ressources

spécialisées en activité physique et en nutrition, et établit des objectifs de santé personnalisés qui, lorsqu'ils sont atteints, permettent à l'assuré d'obtenir des récompenses et des rabais chez de grands détaillants. Pour en savoir plus, lisez [l'article](#) à la page 22.

- Reconnaisant l'importance de la santé mentale pour le mieux-être global, nous avons également amélioré l'offre du programme John Hancock Vitality aux États-Unis en lançant l'initiative HealthyMind, une nouvelle caractéristique qui récompense les clients qui pratiquent la méditation et améliorent leurs habitudes de sommeil.
- Notre application d'épargne et de placement novatrice, *Twine*, a continué à susciter un vif intérêt chez les clients et a reçu plusieurs fois la mention d'application du jour dans l'App Store aux États-Unis.

Répondre aux besoins des consommateurs en matière de santé

Toujours à l'écoute des besoins des consommateurs en matière de santé, Manuvie est devenue, en 2016, le premier assureur au Canada à offrir l'assurance vie à des personnes séropositives. En 2018, nous avons annoncé un partenariat avec la plus grande chaîne de pharmacies au Canada, Shoppers Drug Mart, dans le but de lancer le premier programme Marijuana à usage médical visant à aider les clients à sélectionner la variété et la préparation qui conviendront le mieux à leur affection médicale. Aux États-Unis, John Hancock a annoncé un partenariat avec One Drop destiné à procurer aux personnes diabétiques une solution inédite qui combine l'assurance vie et un programme de mieux-être reposant sur la technologie.

Expérience client *(suite)*

Dans la foulée des efforts qu'elle déploie pour offrir aux clients des solutions qui leur simplifient la vie, la Banque Manuvie a effectué un sondage auprès de plus de 2 000 Canadiens; dans le cadre de ce sondage, 2 répondants sur 10 qui avaient un conjoint de droit ou de fait ont déclaré que leur conjoint ne connaît pas le montant de leurs dettes. Autres résultats du sondage :

- Parmi les Canadiens endettés, 12 % ont caché à leur conjoint un achat important.
- Quatre Canadiens sur dix ont indiqué que leur niveau d'endettement minait leur santé mentale.
- Pour la moitié des Canadiens, leur niveau d'endettement est une source de stress, et un Canadien endetté sur trois n'arrive pas à dormir la nuit à cause de ses soucis financiers.

Les produits comme Manuvie Un, compte bancaire tout-en-un combinant un prêt hypothécaire, une marge de crédit ainsi que des comptes d'épargne et de chèques, sont conçus pour simplifier ce problème en offrant aux Canadiens une flexibilité financière qui pourrait leur permettre d'économiser des milliers de dollars à long terme.

Innovation numérique

De nos jours, les gens ont adopté la technologie dans la plupart des aspects de leur vie et ils s'attendent à ce que leurs fournisseurs de services financiers en fassent tout autant et qu'ils leur offrent des produits et services simples et intuitifs qui répondent à leurs besoins. L'innovation numérique joue un rôle de premier plan dans l'amélioration de l'expérience de nos clients.

Nous avons plusieurs laboratoires d'innovation, dont les Laboratoires de l'avant-gardisme (LOFT) à Boston, à Toronto et à Singapour, le Pôle Innovation 3D à Montréal et le RED Lab à Waterloo, en Ontario, où les ressources se consacrent à l'exploration des nouvelles technologies et des tendances des consommateurs, au développement de solutions axées sur les clients et à la création de prototypes pour tester de nouvelles idées.

Aux États-Unis, COIN, une nouvelle plateforme d'investissement responsable, a été conçue et créée par une équipe de John Hancock venue participer à l'un des marathons de programmation organisés par le LOFT de Boston. COIN propose aux épargnants individuels des États-Unis des portefeuilles de placements personnalisés axés sur leurs valeurs en matière de développement durable. Faisant office de conseiller, COIN aide à gérer le portefeuille de chaque épargnant et donne accès à huit sphères d'influence liées aux objectifs de développement durable des Nations Unies : égalité des sexes, action climatique, amélioration de la santé, eau potable, réduction des déchets, qualité du travail, villes modernes et prospérité partagée. Conçue pour les milléniaux et les nouveaux épargnants, la plateforme COIN est facile à utiliser, se veut un outil d'influence et est transparente en ce qui concerne les coûts et les recommandations.

Programme MassChallenge FinTech

John Hancock est l'un des partenaires fondateurs de la première édition du programme MassChallenge FinTech, qui apparie des entreprises de technologie en démarrage qui en sont aux derniers stades de développement avec des leaders du secteur dans le but d'accélérer la conception des produits et services ayant le potentiel de transformer l'écosystème des services financiers.

« Pour nous, l'innovation implique la recherche de nouveaux outils, de nouvelles technologies et de nouvelles façons de travailler qui peuvent améliorer les secteurs d'activité dans lesquels nous sommes déjà présents ou nous renseigner sur de nouvelles occasions, indique Steve Dorval, chef, Conseil et innovation, John Hancock. Le programme MassChallenge FinTech s'inscrit parfaitement dans cette optique – il nous fait connaître différentes entreprises en démarrage et nous aide à accélérer le travail que nous accomplissons à l'interne et à promouvoir notre image de marque dans l'écosystème des technologies financières, ce qui nous permet d'attirer les talents du domaine numérique. »

Les 21 entreprises en démarrage sélectionnées participent à un programme d'accélération de six mois durant lesquels elles travaillent en étroite collaboration avec un partenaire de premier plan, dont John Hancock, dans le cadre de diverses activités comme le développement conjoint et la validation de produits, ainsi que l'investissement stratégique et la présentation de conseillers. À la fin du programme, les entreprises ont la chance de gagner l'un des prix totalisant 250 000 \$ US pour financer leurs activités sans devoir céder de parts sociales.

Assurance vie destinée à aider *les gens à vivre en meilleure santé*



John Hancock est allé plus loin pour redéfinir le modèle d'assurance vie en ajoutant le programme John Hancock Vitality à tous ses contrats d'assurance vie aux États-Unis. John Hancock Vitality est un programme de mieux-être reposant sur la technologie qui fournit à nos clients de l'information, du soutien, des incitatifs et des récompenses susceptibles de les aider à demeurer actifs, à manger sainement et à vivre en meilleure santé.

« Pendant des siècles, le modèle d'assurance a surtout consisté à procurer une protection financière aux familles après le décès, sans considération pour l'amélioration de ce à quoi cette protection s'applique, c'est-à-dire la vie, fait remarquer Marianne Harrison, présidente et chef de la direction de John Hancock. Nous croyons fondamentalement que les assureurs vie devraient se soucier de la durée de vie et du mieux-être de leurs clients. »

1 Données sur les pas tirées de BusinessInsider.com, juillet 2015.

2 Données basées sur les résultats recueillis à l'égard des titulaires de contrat depuis la création aux États-Unis, en avril 2015.

Résultats probants

Nous avons commencé à offrir le programme John Hancock Vitality à titre d'avenant à nos produits d'assurance vie en 2015 en réaction à un changement troublant dans la santé des Américains à la suite duquel les affections liées au mode de vie étaient devenues la principale cause de décès. Pour relever ce défi, nous nous sommes associés à Vitality pour offrir un programme axé sur le mieux-être combinant la science du comportement et la technologie de consommation pour encourager les clients à faire des choix plus sains chaque jour et les récompenser en conséquence.

Les résultats sont convaincants. Les titulaires de contrat participant au programme John Hancock Vitality :

- Font près de deux fois plus de pas que l'Américain moyen.¹
- Consignent plus de trois millions d'activités saines telles que la marche, la natation et la bicyclette.²

« Les résultats remarquables de notre programme John Hancock Vitality nous ont convaincus que c'est la seule voie à suivre pour le secteur, explique Brooks Tingle, président et chef de la direction de John Hancock Insurance. Nous avons des téléphones intelligents, des voitures intelligentes et des maisons intelligentes. C'est maintenant le temps d'avoir des assurances vie intelligentes qui répondent aux besoins changeants des consommateurs. Offrir le programme John Hancock Vitality dans tous les contrats d'assurance vie, sans frais additionnels, est la bonne chose à faire pour nos clients, notre entreprise et la société. »

Produit offert partout dans le monde

Manuvie offre des produits semblables partout dans le monde. Au Canada, nous avons récemment étendu l'offre du programme Manuvie *Vitalité* à nos clients d'assurance collective. Les entreprises qui souhaitent le mettre à la disposition de leurs employés peuvent l'obtenir sans frais additionnels. En Asie, nous continuons d'étendre ManulifeMOVE dans les pays dans lesquels nous exerçons nos activités.

Manuvie a signé un engagement mondial avec Vitality afin de contribuer à ce que 100 millions de personnes augmentent de 20 % leur niveau d'activité physique d'ici à 2025.

Confidentialité des renseignements *personnels des clients*

Manuvie veille depuis longtemps à assurer la protection des renseignements personnels et confidentiels de ses clients et nous continuons à prendre très au sérieux cette responsabilité. Comme nous offrons des produits et des services financiers, la collecte et l'utilisation de données personnelles sont essentielles à nos activités. Il est également important de gagner et de conserver la confiance de nos clients en ce qui concerne la façon de traiter leurs renseignements personnels.

Notre approche

Les Principes généraux de protection des renseignements personnels de Manuvie nous servent de guide en matière de protection des renseignements personnels. Dans plusieurs des pays où nous exerçons nos activités, s'ajoutent aux politiques de protection des renseignements personnels de la Société des politiques plus détaillées qui répondent aux exigences de ces pays. Ces politiques et nos Principes généraux de protection des renseignements personnels sont affichés sur notre site Web.

Nous avons mis en place un cadre mondial de gestion des risques liés aux renseignements personnels. La supervision de ce cadre est assurée par le chef mondial de la protection des renseignements personnels, qui relève du chef mondial de la conformité.

Notre cadre mondial vise à :

- Assurer notre conformité avec les exigences juridiques et réglementaires qui régissent la protection des renseignements personnels dans tous les territoires où Manuvie exerce ses activités ainsi qu'une certaine uniformité;
- Préserver et favoriser la confiance des clients et des employés;
- Réduire au minimum le nombre d'incidents liés à la protection des renseignements personnels et leurs répercussions.

Dans le cadre de notre programme général de protection des renseignements, nos équipes affectées à la gestion des risques liés à la protection des renseignements personnels et des risques informatiques travaillent en collaboration pour intégrer les programmes destinés à la protection des renseignements dans l'environnement de Manuvie. Nous avons mis en place des protocoles afin que les problèmes de confidentialité soient rapidement cernés, examinés et réglés.

Chaque secteur d'activité et secteur des Fonctions communes désigne des employés chargés de surveiller la conformité en matière de protection des renseignements personnels et de contribuer à la protection des renseignements personnels. Ces employés se tiennent au courant des tendances mondiales en ce qui concerne la protection des renseignements personnels, la législation connexe et les technologies émergentes pour s'assurer que nos programmes sont toujours à jour. Les risques liés aux renseignements personnels et les mesures de contrôle connexes sont évalués régulièrement, et ce processus est supervisé par le chef mondial de la protection des renseignements personnels.

Tous les employés suivent au moins une fois par année une formation sur le traitement et la protection des renseignements personnels. De plus, des campagnes de sensibilisation trimestrielles leur fournissent des outils pour la protection des renseignements et des conseils sur les risques émergents. Notre Code de déontologie et d'éthique, notre Politique mondiale de gestion des risques liés aux renseignements personnels et notre Politique de sécurité informatique contiennent également des instructions sur le traitement des renseignements personnels à l'intention des employés.

Dans le cadre de son processus de vérification et d'examen, notre service d'audit est chargé de vérifier, de façon indépendante, si notre cadre de protection des renseignements personnels est efficace.

Politiques et énoncés connexes

[Principes généraux de protection des renseignements personnels](#)

Révision effectuée en 2018

Dans le but de fournir à nos clients et à nos partenaires de l'information plus pertinente, nous avons simplifié le texte sur la protection des renseignements personnels et ajouté des précisions sur nos procédures de traitement des renseignements personnels en tenant compte des changements apportés à la réglementation mondiale.

Investissement *responsable*

Agissant comme investisseur mondial de notre propre actif et de celui de nos clients, nous croyons qu'il est essentiel d'adopter une approche efficace pour l'évaluation et la gestion des facteurs ESG pour atténuer les risques et obtenir des rendements durables à long terme – et pour bâtir un monde meilleur pour les prochaines générations. Nous tenons compte des facteurs ESG dans nos nombreuses activités de placement et, lorsqu'il est possible de le faire, nous les gérons activement pour améliorer nos résultats de placement – de même que notre rendement en matière de développement durable.

Dans cette section

**Investissement responsable et intégration
des facteurs ESG**

Fonds général

Combattre les changements climatiques

13,6 milliards de dollars

investis dans des projets d'énergie
renouvelable depuis 2002

203

interventions avec des sociétés
représentées dans nos portefeuilles de
placement à l'égard d'enjeux ESG

*Forêt de pins à longues feuilles gérée par HNRG à
Atmore, en Alabama, dans les États-Unis d'Amérique*

Guide d'investissement responsable à Manuvie

À Manuvie, l'investissement responsable fait appel à un grand nombre d'entités, de catégories d'actif et d'activités différentes. Dans le présent rapport, nous abordons principalement les activités qui reflètent le mieux notre approche et comptent le plus pour notre entreprise et ses parties prenantes :

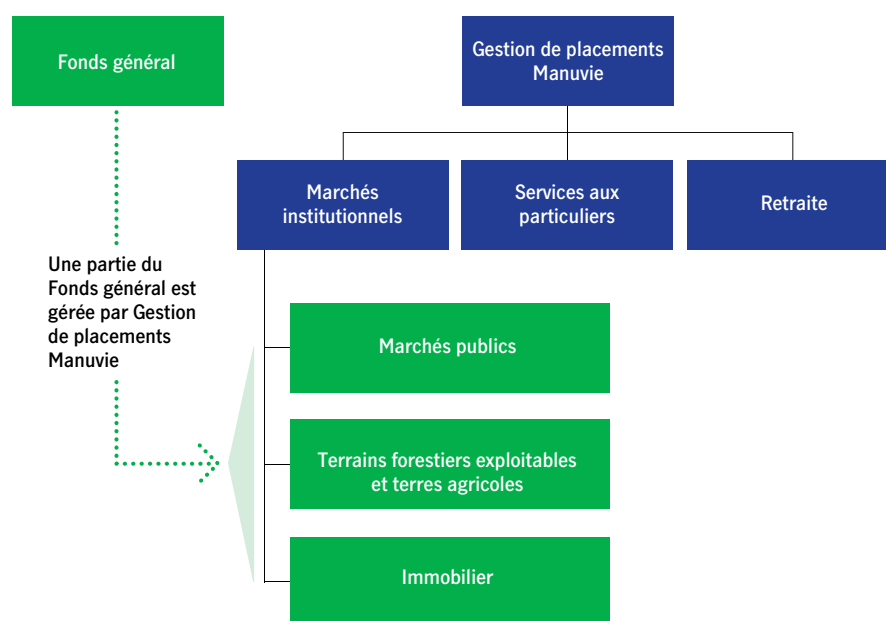
Investissement responsable et intégration des facteurs ESG : Cette section traite de l'approche de Gestion de placements Manuvie à l'égard de l'investissement responsable et de l'intégration des facteurs ESG et présente les faits saillants de 2018 en ce qui concerne les trois principales catégories d'actif – marchés publics, terrains forestiers exploitables et terres agricoles, et immobilier. Reportez-vous aux [pages 26 à 32](#).

Fonds général : Ce fonds contient les actifs de la Société qui lui permettent de s'acquitter de ses obligations envers les titulaires de contrat. Les principales activités liées au fonds général comprennent nos investissements dans des projets d'énergie renouvelable et nos engagements en vertu des Principes de l'Équateur, dont il est question aux [pages 33 et 34](#).

Lutte contre les changements climatiques : Nous prenons de nombreuses mesures différentes pour lutter contre les changements climatiques. Cette section porte sur les moyens que nous

prenons pour nous faire le champion de l'action climatique dans le secteur des placements et l'émission de nos obligations vertes. Reportez-vous aux [pages 35 et 36](#).

Priorités indiquées dans le rapport en matière d'investissement responsable



Établie à Boston, John Hancock Investments, l'unité administrative de John Hancock responsable des fonds communs de placement, gère un actif de près de 241 millions de dollars par l'intermédiaire de quatre fonds ESG. Ces fonds permettent aux épargnants individuels d'obtenir de solides rendements de placement tout en appuyant des entreprises qui appliquent des principes de gouvernance rigoureux et efficaces qui ont des répercussions positives sur l'environnement et la société.

Investissement responsable et *intégration des facteurs ESG*

Marchés publics, Gestion de placements Manuvie

Nous croyons que les facteurs ESG – comme les changements climatiques, la santé et la sécurité des travailleurs, l'acceptabilité sociale des activités et la diversité du conseil d'administration – contribuent au risque d'un placement et que la gestion efficace de ces facteurs peut donner lieu à des rendements durables à long terme.

Notre approche

Gestion de placements Manuvie est un signataire des Principes pour l'investissement responsable (PIR)* parrainés par l'Organisation des Nations Unies; elle s'est dotée d'une politique ESG applicable aux placements sur les marchés publics, aux placements immobiliers ainsi qu'aux placements dans le secteur des terrains forestiers exploitables et des terres agricoles. La politique ESG nous engage à intégrer les facteurs ESG dans la prise de nos décisions de placement, ce qui est important, selon nous, pour trois raisons principales :

- L'évaluation du rendement lié aux facteurs ESG est le prolongement naturel des processus fondamentaux de recherche et de placement, et favorise la prise de décisions de placement éclairées dans un monde en constante évolution.

- Comme bien des investisseurs institutionnels, Gestion de placements Manuvie compte un important portefeuille de placements diversifiés; elle est donc plus susceptible d'être touchée par le rendement de l'économie mondiale dans son ensemble que par le rendement de n'importe quel placement. La recherche sur les facteurs ESG et l'analyse de ceux-ci sensibilisent les principaux décideurs et employés responsables des placements aux grands changements qui surviennent dans l'économie en raison de ces facteurs, comme les changements climatiques et la transition vers une économie à faibles émissions de carbone.
- Nous sommes les gestionnaires du capital de nos clients. En tenant compte de la recherche sur les facteurs ESG et de l'analyse de ceux-ci dans nos processus de placement, nous pouvons mieux montrer aux clients que nous répondons à leurs besoins en matière de solution de placement à long terme.

Politiques et énoncés connexes

[Politique environnementale, sociale et de gouvernance de Gestion de placements Manuvie](#)

[Politique d'intervention de Gestion de placements Manuvie](#)

La politique ESG est gérée par le comité pour l'investissement responsable de Gestion de placements Manuvie, qui en évalue chaque année l'efficacité; ce comité est formé de représentants chevronnés de l'ensemble de l'organisation. Le comité pour l'investissement responsable examine également les grandes tendances dans le secteur de l'investissement responsable, les interventions de la Société et les activités liées aux droits de vote par procuration exercées par les équipes de placement, en plus d'approuver les rapports publics sur les activités d'investissement responsable.

Engagements de Gestion de placements Manuvie dans le monde*

[Signataire des Principes pour l'investissement responsable parrainés par l'Organisation des Nations Unies](#)

[Signataire du Japan Stewardship Code](#)

[Engagement à l'égard du United Kingdom Stewardship Code](#)

* Signature donnée et engagement pris dans le cadre de l'ancienne marque Gestion d'actifs Manuvie

Marchés publics, Gestion de placements Manuvie (suite)

Principaux éléments de notre approche d'intégration des facteurs ESG :

- **Recherche approfondie sur les facteurs ESG et prise en compte de ceux-ci** : Nous nous sommes engagés à intégrer l'analyse des ESG dans nos processus fondamentaux de recherche et nous considérons la recherche sur les facteurs ESG comme un complément naturel à nos forces en tant que gestionnaire actif de placements.
- **Intervention** : En rencontrant les entreprises dans lesquelles nous investissons, nous tentons d'user de notre influence pour les encourager à adopter des pratiques commerciales durables afin de promouvoir une croissance stable à long terme et de réduire les risques ESG importants au fil du temps. Notre politique d'intervention ESG expose notre approche.
- **Vote par procuration** : Nous avons l'obligation fiduciaire d'exercer les droits de vote de manière responsable. Aspect essentiel de la propriété des actions, le droit de vote constitue un mécanisme de contrôle important pour s'assurer que les sociétés sont gérées dans l'intérêt de leurs actionnaires.

- **Collaboration** : Nous travaillons en partenariat avec d'autres investisseurs et experts du secteur pour accroître notre influence lors d'une intervention collective aux questions ESG et aux enjeux macroéconomiques et systémiques.
- **Ressources consacrées aux facteurs ESG** : Notre équipe Recherche et intégration des facteurs ESG est chargée de la mise en œuvre quotidienne de notre programme d'investissement responsable. L'équipe aide les analystes des placements et les gestionnaires de portefeuille à repérer des facteurs ESG pertinents pouvant guider leurs décisions de placement ainsi que des sociétés détenues qui conviennent à notre programme d'intervention relative aux facteurs ESG.

Faits saillants de 2018

Notre rapport d'intervention 2018 sera publié sur le [site Web](#) de Gestion de placements Manuvie d'ici juillet 2019. Certains faits saillants sont présentés ci-après.

Année	Total d'interventions	Sociétés participantes
2017	70	60
2018	276	203

* De plus, Gestion de placements Manuvie a participé à l'engagement relatif à l'émission de méthane dans la chaîne d'approvisionnement en gaz naturel ainsi qu'à l'engagement relatif à la cybersécurité, dans les deux cas avec la direction des PIR. Les entreprises ayant participé à ces initiatives supplémentaires ne sont pas incluses dans les données ci-dessus.

Cinq principaux axes d'intervention

- Émissions de GES : 13 %
- Structure et pratiques du conseil : 12 %
- Transparence à l'égard des renseignements ESG : 10 %
- Vulnérabilité aux changements climatiques : 8 %
- Développement du capital humain : 6 %

Un nouveau cadre de suivi des étapes franchies nous permettra de faire le suivi du nombre d'interventions et de leur efficacité.

Marchés publics, Gestion de placements Manuvie (suite)



Projet pilote du GIFCC

Gestion de placements Manuvie participe à un projet pilote mondial organisé dans le cadre de l'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement.

Regroupant 20 des plus importants investisseurs du monde, ce projet consiste à mettre au point une méthodologie facilitant la divulgation d'informations financières sur les changements climatiques, qui respecteront les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC) du Conseil de stabilité financière. Les recommandations du GIFCC visent à aider les sociétés à divulguer des renseignements qui permettront aux assureurs, aux investisseurs et aux prêteurs de mieux comprendre les risques financiers liés aux changements climatiques et les occasions qui s'offrent à eux dans ce domaine. Bien que la participation soit volontaire pour la plupart des entreprises, les signataires des PIR sont tenus d'appliquer les recommandations du GIFCC d'ici 2020.

« En participant au projet pilote, nous contribuons à encadrer la mise en place d'un important jalon pour ce qui est de la divulgation des scénarios liés aux changements climatiques au niveau des portefeuilles, explique Emily Chew, chef mondiale, Recherche et intégration des facteurs ESG, Gestion de placements Manuvie. Nous sommes convaincus que ce travail révolutionnaire aidera grandement les quelque 1 900 signataires des PIR et les dizaines d'investisseurs qui ont déjà témoigné publiquement de leur soutien au GIFCC. De plus, nous espérons que cela améliorera la transparence des gestionnaires d'actifs quant à leur exposition aux changements climatiques à une époque où il devient de plus en plus urgent de prendre des mesures concrètes. » Le rapport du projet pilote du GIFCC devrait être publié en mai 2019.

Terrains forestiers exploitables et terres agricoles

Hancock Natural Resource Group (HNRG) se spécialise dans la constitution et la gestion de portefeuilles mondiaux de terres agricoles et de terrains forestiers exploitables par l'intermédiaire de Hancock Timber Resource Group (HTRG) et de Hancock Agricultural Investment Group (HAIG).

Le développement durable et l'investissement responsable sont au cœur de notre engagement global qui consiste à exercer nos activités en tenant compte de la nécessité de préserver et d'améliorer la qualité de l'environnement et des collectivités locales, de donner à nos gens les moyens d'agir et de procurer à nos clients des rendements correspondant aux taux du marché. Principaux éléments de notre approche :

- **Certifications forestières :** Par l'intermédiaire de HTRG, nous gérons tous les terrains admissibles, peu importe le lieu ou le type de produits forestiers dérivés, de façon à respecter les normes de développement durable établies par des organismes d'établissement de normes crédibles, comme la Sustainable Forestry Initiative^{MC} (SFI) et le Forest Stewardship Council^{MD} (FSC), ainsi que les normes approuvées par le Programme de reconnaissance des certifications forestières (PEFC).
- **Agriculture durable :** Par le truchement de HAIG, nous respectons les PIR, et nos principes de gestion responsable sont certifiés par divers systèmes de certification indépendants. Pour que l'exploitation des terres agricoles se fasse davantage dans une optique de développement durable, nous avons mis au point un tableau de bord qui évalue nos pratiques en matière de consommation d'énergie et d'eau, d'utilisation des sols et des produits chimiques, et de sécurité.

- **Préservation de la biodiversité :** Notre politique de préservation de la biodiversité et notre programme connexe sont complémentaires aux autres mesures que nous prenons et aux autres politiques que nous mettons en place dans les secteurs connexes, comme la gestion des terrains vulnérables, les zones riveraines et les espèces en voie de disparition. Nous évaluons et surveillons l'information sur la biodiversité, plus particulièrement sur les espèces menacées et en voie de disparition, à toutes les étapes de la gestion, depuis l'acquisition jusqu'à la vente.

Politiques et énoncés connexes

Déclaration en matière de développement durable et de responsabilité



En savoir plus sur le développement durable et l'investissement responsable à HNRG :

Rapport sur le développement durable et l'investissement responsable 2018
(en anglais)



Quelques faits

13,7 milliards de dollars américains
en actif géré

5,7 millions
d'acres de forêts et 280 000 acres de terres agricoles gérées

5,7 millions
d'acres de forêts certifiées par un tiers

470 000
acres de terrains vulnérables protégés

Plus de **4,1 millions**
de tonnes de crédits carbone vendus

Plus de **1,1 milliard**
d'arbres plantés

La gestion à l'œuvre : histoires glanées sur le terrain (en anglais)



Terrains forestiers exploitables et terres agricoles *(suite)*

Faits saillants de 2018

Afin de définir officiellement nos priorités en matière de développement durable et d'investissement responsable, nous avons procédé à l'évaluation de l'importance relative des principaux enjeux de développement durable auxquels l'entreprise doit faire face et avons tenu compte des commentaires formulés par les investisseurs et les employés. Cette évaluation a permis de cerner cinq thèmes; nous prévoyons d'élaborer des initiatives précises et des critères de mesure clés pour chacun d'eux et produire chaque année un rapport de progression :

- Durabilité climatique : limiter les répercussions des changements climatiques en utilisant et en gérant les terrains de façon responsable, en créant des méthodes de séquestration de carbone dans nos forêts et sur nos terres agricoles, et en atténuant les changements climatiques grâce à des investissements dans des projets d'énergie renouvelable et d'efficacité énergétique

- Autonomisation : offrir des environnements de travail sains et sécuritaires, ainsi que les outils, la formation et le soutien dont nos employés permanents et contractuels ont besoin pour s'épanouir
- Résistance des écosystèmes : gérer les terrains de façon responsable et protéger les terrains vulnérables et la biodiversité
- Protection des bassins versants : protéger les terrains vulnérables, adopter des politiques rigoureuses de gestion de l'eau et des terrains et les meilleures pratiques en la matière, et favoriser la croissance des forêts
- Prospérité des collectivités : appuyer et renforcer les collectivités locales et indigènes en procurant des occasions d'emploi, en permettant l'utilisation de nos terrains par le public, en travaillant avec des organisations non gouvernementales et en soutenant des causes locales.

Un pas dans la bonne direction

Si le secteur de la foresterie compte des normes et des certifications crédibles en matière de développement durable, celui de l'agriculture accuse du retard à ce chapitre. Par conséquent, de nombreux gestionnaires agricoles établissent leurs propres indicateurs pour assurer le suivi, l'amélioration et la déclaration du rendement de leurs terres agricoles en matière de développement durable. Par l'intermédiaire de HAIG, nous tentons d'uniformiser cette pratique et nous avons entrepris, de concert avec des experts-conseils, d'élaborer un cadre de développement durable de l'agriculture visant à mesurer et à gérer le rendement de nos terres agricoles aux États-Unis. Nous espérons que ce cadre donnera lieu à une norme sectorielle reconnue. À ce jour, nous avons étudié les nombreux indicateurs et approches utilisés actuellement, testé sur le terrain un cadre provisoire auprès de nos gestionnaires agricoles et apporté les corrections nécessaires à la lumière de ce que nous avons appris par ces tests.

Immobilier

À titre de gestionnaire et de promoteur immobilier à long terme d'un portefeuille mondial de plus de 61,9 millions de pieds carrés, l'équipe Immobilier Manuvie de la Gestion de placements Manuvie a comme vision d'être le porte-étendard des pratiques immobilières durables à l'échelle mondiale.

Nous avons une politique de gestion immobilière durable qui décrit cinq engagements clés :

- Réduire au minimum notre impact environnemental.
- Soutenir la santé et le mieux-être.
- Susciter la collaboration de nos parties prenantes.
- Promouvoir des pratiques commerciales responsables.
- Être responsables de notre rendement.

Notre approche repose sur les meilleures pratiques en matière d'investissements immobiliers responsables et s'aligne sur les normes mondiales. Nous intégrons les facteurs ESG dans l'ensemble de nos pratiques d'exploitation et de gestion des placements tout au long de la chaîne de valeur immobilière, depuis la construction ou l'acquisition d'un bien jusqu'à son exploitation, sa gestion et sa location.

Investissements immobiliers responsables



Immobilier (suite)

Nous avons défini de façon officielle les pratiques de développement durable applicables aux projets, aux investissements, à l'exploitation, à la gestion des actifs et à la location. L'application de ces pratiques est facilitée par des outils comme le document *Sustainability in Investment and Due Diligence Checklist* (en anglais seulement), les clauses de développement durable intégrées dans nos baux standards et nos normes de durabilité des immeubles. Nous exigeons également que les gestionnaires indépendants de nos immeubles adhèrent à nos pratiques standards et utilisent nos outils de gestion immobilière.

Notre programme Normes de durabilité des immeubles représente l'une de nos stratégies de leadership en matière de développement durable les plus importantes. Les activités immobilières courantes constituent la majeure partie de notre impact environnemental (énergie, eau, déchets et émissions de gaz à effet de serre) et sont au cœur de nos interactions avec les employés, les locataires, les membres de la collectivité et les autres parties prenantes. Les normes visent à offrir une expérience uniforme en matière de développement durable aux locataires, aux employés et aux visiteurs, à permettre la comparaison du rendement en matière de développement durable et la compréhension des résultats commerciaux, ainsi qu'à fournir les outils et ressources nécessaires aux équipes de gestion immobilière.

Nos rapports sur le rendement en matière de développement durable reposent sur des normes mondiales, comme les Principes pour l'investissement responsable et le Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB).

Faits saillants de 2018

- Nous avons mis en œuvre le programme Normes de durabilité des immeubles dans l'ensemble de notre portefeuille immobilier mondial.
- Nous avons obtenu le titre de leader en baux verts (Green Lease Leader) niveau argent pour avoir intégré des clauses sur le développement durable dans les baux standards de nos bureaux au Canada.
- Nous avons poursuivi la modernisation de systèmes importants dans nos immeubles, notamment dans l'un de nos immeubles en Californie où le remplacement des chaudières, des refroidisseurs et des serpentins donnera lieu à des économies escomptées de quelque 41 000 \$ par année.

- Nous avons entrepris des initiatives de leadership environnemental dans certains immeubles. Par exemple, notre immeuble du 980 Howe à Vancouver a été qualifié d'exceptionnel dans le cadre des Net Zero Challenge Awards de BOMA Canada.

- Nous avons formé une communauté de 150 ambassadeurs verts agissant comme personnes-ressources pour les activités en lien avec le développement durable organisées dans nos immeubles.

En savoir plus sur l'approche et les progrès de Gestion de placements Manuvie en matière de développement durable dans le domaine de l'immobilier

Rendement environnemental 2018
(page 38 du présent rapport)

Rapport 2018 sur le développement durable d'Immobilier Manuvie

Près de 49,5 millions de pieds carrés de notre portefeuille, soit 80 % de celui-ci, avaient obtenu une certification de bâtiments durables dans le cadre de programmes comme LEED, ENERGY STAR et BOMA BEST à la fin de 2018.

Fonds général

La nature à long terme de nos obligations et de nos placements façonne notre façon de considérer les risques et les occasions – et d'investir. Depuis de nombreuses années, nous investissons dans des projets d'énergie renouvelable et appliquons les normes élevées en matière de responsabilité environnementale et sociale fixées par les Principes de l'Équateur pour les opérations financières effectuées dans le cadre de projets.

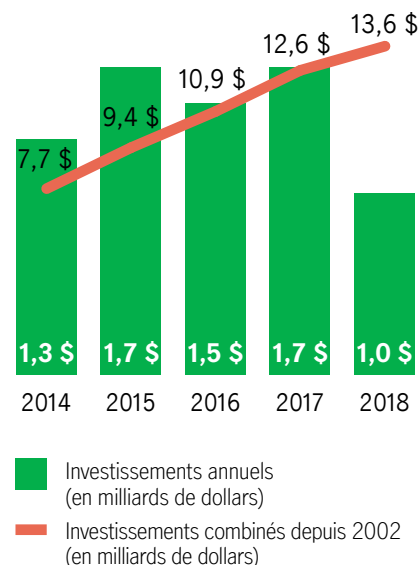
Investissements dans l'énergie renouvelable

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 projets écoénergétiques.

En 2018, nos investissements dans des projets d'énergie renouvelable et d'efficacité énergétique ont totalisé 1 milliard de dollars. Pour l'un de ces investissements, John Hancock a conclu un partenariat avec Pine Gate Renewables dans le cadre duquel Pine Gate détiendra et gèrera 35 installations solaires, situées en Caroline du Nord, en Caroline du Sud et en Oregon et dotées d'une capacité totale de 413 MW; John Hancock détiendra une participation dans ces installations.

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



Nous avons investi dans le réseau solaire de 2,6 MW situé à North Providence, au Rhode Island, qui a été érigé sur un ancien site d'enfouissement.

Fonds général (suite)

Principes de l'Équateur

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.

Engagements de Manuvie dans le monde

Accounting for Sustainability (A4S)

Le projet A4S vise à collaborer avec des chefs de file mondiaux des services financiers afin que l'on passe à des modèles d'affaires résilients et à une économie durable.

Principes de l'Équateur

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

Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement

L'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (IF du PNUE) est un partenariat conclu entre le Programme des Nations Unies pour l'environnement et le secteur financier mondial et visant à promouvoir le financement de projets durables.

Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques

Gestion de placements Manuvie participe à un projet pilote mondial organisé dans le cadre de l'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement.

Rapport 2018 de Manuvie sur les Principes de l'Équateur

	Catégorie		
	A Incidence considérable	B Incidence limitée	C Faible/aucune incidence
Nombre total de projets examinés par catégorie		2	16
Par région			
Amérique du Nord	–	1	14
Asie	–	–	–
Europe	–	1	–
Amérique du Sud	–	–	1
Australie	–	–	1
Total par région	0	2	16
Par secteur			
Agriculture	–	–	6
Foresterie	–	–	2
Infrastructure (soins de santé, éducation, etc.)	–	–	4
Électricité et services publics (y compris le transport)	–	2	4
Total par secteur	0	2	16
Examen indépendant			
Oui	–	2	8
Non	–	–	8
Total par examen	0	2	16
Par désignation de pays			
Pays désignés	–	2	15
Pays non désignés	–	–	1
Total par désignation de pays	0	2	16

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.

Un examen indépendant par un expert-conseil en environnement est requis pour les projets de la catégorie A et, dans les cas jugés appropriés, pour les projets de la catégorie B. Cet examen indépendant comprend l'examen des documents d'évaluation des risques environnementaux et sociaux rédigés dans le cadre du projet.

Combattre *les changements climatiques*



Forêt de pins d'Elliott gérée par HNRG à Atmore, en Alabama, dans les États-Unis d'Amérique

Qu'il s'agisse de l'évolution des régimes climatiques, de l'élévation du niveau des océans ou des phénomènes météorologiques de plus en plus extrêmes, les effets des changements climatiques se font sentir partout dans le monde, et il est de plus en plus urgent de prendre des mesures collectives pour régler ce problème.

À Manuvie, 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 notre qualité de société mondiale de services financiers, nous mettons en œuvre des mesures de réduction de notre 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. Voici plusieurs exemples des mesures que nous prenons.

Soutien au GIFCC

Manuvie a commencé à soutenir les recommandations du GIFCC du Conseil de stabilité financière en novembre 2017 en adhérant au projet Accounting4Sustainability :

- Le Comité de direction sur le développement durable et le Comité de gouvernance et des candidatures relevant du conseil d'administration assurent la gouvernance de la gestion des risques liés aux changements climatiques.
- L'approche de notre entreprise est exposée dans la politique de gestion des risques environnementaux, qui stipule que les branches d'activité et les unités fonctionnelles doivent respecter les protocoles et faire preuve de diligence raisonnable pour repérer et gérer les risques environnementaux.
- Conformément aux recommandations du GIFCC, l'entreprise envisage de procéder à une analyse de scénarios climatiques et prévoit une mise en œuvre sur plusieurs années.
- Nous nous sommes fixé des cibles de réduction des émissions de gaz à effet de serre, en plus d'investir considérablement dans des projets d'énergie renouvelable, des immeubles écologiques et des forêts gérées de manière durable. L'avantage environnemental estimatif de notre toute première obligation verte correspondait à 100 tonnes d'émissions évitées de CO₂ par tranche de 1 million de dollars investis.
- Nous soutenons la déclaration des investisseurs contre les changements climatiques (Global Investor Statement on Climate Change), qui demande aux gouvernements de mettre en place des politiques strictes et efficaces pour lutter contre les changements climatiques.

Combattre les changements climatiques (*suite*)

Climate Action 100+

Gestion de placements Manuvie est l'un des membres fondateurs de [Climate Action 100+](#)^{*}, une initiative quinquennale qui regroupe plus de 310 gestionnaires d'actifs dans le monde et représente un capital de placement de 32 000 milliards de dollars américains. Il s'agit maintenant de la plus importante initiative d'engagement collaboratif de ce genre jamais prise.

L'un des principaux objectifs de Climate Action 100+ consiste à établir de nouvelles normes d'échanges avec les plus grands émetteurs de gaz à effet de serre du monde. L'envoi d'un message cohérent par un groupe d'investisseurs aussi important et influent permet de s'assurer que les entreprises prennent des mesures plus ambitieuses pour réduire leurs émissions, améliorer leurs informations financières relatives au climat et perfectionner le traitement des questions liées aux changements climatiques. À la fin de 2018, Climate Action 100+ avait déjà remporté plusieurs succès notables.

Nos obligations vertes

En tant que compagnie d'assurance vie ayant des obligations à long terme, Manuvie investit dans des actifs à long terme, notamment ceux qui soutiennent la transition vers une économie à faible émission de carbone. Premier assureur vie du monde à émettre une obligation verte, nous avons innové de nouveau en 2018 en émettant notre toute première obligation verte au Canada.

En mai 2018, nous avons émis pour 600 millions de dollars canadiens d'obligations vertes subordonnées portant intérêt à un taux de 3,317 %; le produit net de cette émission servira à financer ou à refinancer des actifs admissibles, nouveaux ou existants, définis dans notre [cadre de référence pour les obligations vertes](#) (le « Green Bond Framework »). Notre cadre respecte les Principes gouvernant les obligations vertes de 2017 de l'International Capital Market Association, supervisés par le conseil chargé des obligations vertes, et exige que tous les produits de l'émission soient affectés à des projets d'énergie renouvelable et d'efficacité énergétique, à des forêts gérées de manière durable et à d'autres investissements permettant d'améliorer les écosystèmes.

Le produit de l'émission de notre première obligation verte certifiée Climate Bonds Standard, un placement de 500 millions SGD à 3 % effectué à Singapour en 2017, a servi à financer des projets d'énergie éolienne et solaire au Canada et aux États-Unis. L'avantage environnemental estimatif annuel de cette obligation verte correspond à 100 tonnes d'émissions de dioxyde de carbone évitées par tranche de 1 million SGD investis, ou 52 700 tonnes par année pour l'ensemble du placement de 500 millions SGD. On trouvera des précisions à ce sujet dans notre premier [Rapport annuel sur les obligations vertes – Utilisation des produits de l'émission](#), publié en novembre 2018.

^{*} Signature donnée dans le cadre de l'ancienne marque Gestion d'actifs Manuvie

Environnement

Un environnement sain est essentiel au bien-être à long terme de notre entreprise, de nos employés et du monde. Nous croyons fermement que nous devons réduire au maximum les répercussions environnementales de nos activités et user de notre influence pour susciter un élan positif en ce qui concerne les problèmes mondiaux comme les changements climatiques.

Dans cette section

Notre empreinte écologique

80 %

de notre portefeuille immobilier
est certifié en vertu d'un
programme de certification
de bâtiments durables

Notre empreinte écologique

Fidèles à notre engagement à l'égard de l'action climatique, nous prenons des mesures pour limiter notre empreinte écologique. En plus de réduire notre impact environnemental, nos efforts nous aident grandement à diminuer nos charges d'exploitation et à garantir le succès futur de notre entreprise.

Notre approche

Créée en 1995, la Politique environnementale de Manuvie nous engage à exercer nos activités de façon à préserver la santé et la durabilité de l'environnement, et notamment à :

- Promouvoir la responsabilité environnementale et la conservation de l'environnement auprès de tous nos employés
- Communiquer aux employés qui accomplissent des tâches pertinentes la Politique environnementale et les lignes directrices applicables 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 environnementale

Gestion de placements Manuvie : Immobilier Manuvie

Nos politiques, programmes et initiatives en matière de réduction de notre empreinte écologique sont axés sur les immeubles commerciaux que nous possédons, gérons et occupons. Principaux éléments de notre approche :

- **Gestion des ressources** : Quatre de nos normes de durabilité des immeubles visent directement la gestion de l'énergie, de l'eau et des déchets. Nous nous fixons des cibles sur cinq ans qui encouragent les gestionnaires d'actifs et d'immeubles à gérer le développement durable comme un enjeu commercial, à cerner les moyens de réduire les coûts et à contribuer à limiter notre empreinte environnementale. En prenant les réalisations de 2017 comme point de référence, les objectifs à atteindre d'ici à 2022 sont les suivants :
 - Énergie : réduction de 10 % de l'intensité énergétique (consommation d'énergie par pied carré)
 - Eau : réduction de 7,5 % de l'intensité de la consommation d'eau (consommation d'eau par pied carré)
 - Déchets : taux de réacheminement hors des sites d'enfouissement de 65 %
- **Immeubles certifiés** : Nos immeubles sont certifiés en vertu de nombreuses normes, selon le marché, les principaux étant les programmes de certification Leadership in Energy and Environmental Design (LEED®), Building Owners and Managers Association (BOMA BEST^{MD}) et ENERGY STAR^{MC}.

- **Action climatique** : Améliorer l'efficacité énergétique de nos immeubles est la voie la plus rentable pour réduire notre empreinte carbone. Nous achetons aussi de l'énergie provenant de sources renouvelables et mettons à l'essai des technologies propres, comme des panneaux solaires photovoltaïques installés sur les toits des immeubles.

NAL Resources

NAL Resources, entreprise du secteur pétrolier et gazier, est l'une des filiales en propriété exclusive de Manuvie. Tous les actifs de NAL Resources sont situés dans l'ouest du Canada, où les normes environnementales, sociales et réglementaires du secteur de l'énergie sont parmi les plus strictes dans le monde. Résolus à protéger l'environnement, nous établissons chaque année des objectifs et des cibles de réduction de notre empreinte carbone qui sont liés à la rémunération des dirigeants et des employés. Voici quelques-unes des initiatives stratégiques mises en œuvre en 2018 :

- Chacune des 2 000 pompes pour produits chimiques de NAL Resources émet entre 100 et 150 tonnes d'équivalents CO₂ par année. Nous avons entrepris un programme pilote visant l'emploi de pompes chimiques électriques qui, lorsque largement mises en œuvre, réduiront grandement les émissions.
- Nous avons conclu un partenariat avec un fournisseur stratégique visant à remplacer 583 contrôleurs de processus, ce qui permet de réduire efficacement les émissions de 45 000 tonnes d'équivalent CO₂ par année, ou 6,8 % de nos émissions totales en 2018.

Notre empreinte écologique (suite)

- Nous avons testé avec succès une campagne d'opération par exception dans le cadre de laquelle des capteurs ont été installés sur des sites de puits afin que l'on puisse exercer une surveillance à distance et faire le suivi de l'état des puits. Les opérateurs visitent les sites seulement en cas de besoin, au lieu de devoir se rendre régulièrement à tous les sites. Il en résulte une réduction de l'utilisation de carburant pour véhicule et des émissions connexes.
- Au fur et à mesure de notre croissance, nous réduisons les répercussions de notre utilisation des sols en forant de multiples puits horizontaux à partir d'un seul chantier ou plateforme plutôt qu'à partir de plusieurs chantiers distincts. Cette approche réduit au minimum l'empreinte de nos opérations, ce qui diminue le matériel et les ressources nécessaires à l'extraction des hydrocarbures disponibles.
- Nous avons intégré la tarification du carbone à nos modèles économiques. Cette intégration influe sur nos décisions d'investissement en capital et encourage le recours à des conceptions et technologies produisant moins d'émissions.
- Nous nous sommes fixé comme cible de réduire de 50 % l'intensité des émissions de la Société. À la fin de 2018, la Société avait réussi à atteindre la moitié de sa cible.

Rapports de 2018

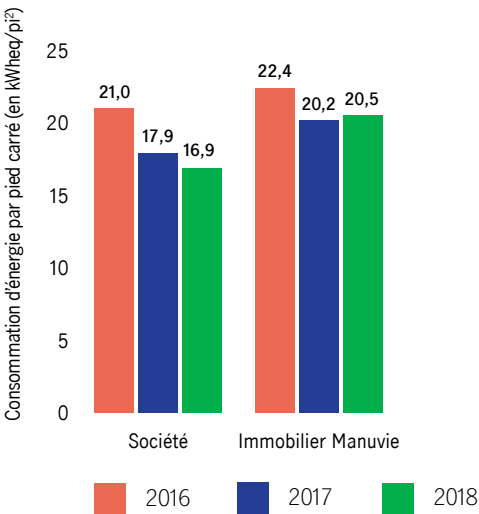
Nous produisons des rapports sur le rendement environnemental de notre entreprise dans quatre secteurs :

- Les immeubles de la Société : il s'agit des immeubles que Manuvie loue ou possède spécifiquement à des fins d'exploitation. Les bureaux de la Société occupent une superficie supérieure à 7 millions de pieds carrés.
- Immobilier – Le portefeuille immobilier de Gestion de placements Manuvie comprend des locaux qui sont occupés par des locataires externes et par des membres du personnel de Manuvie. La gestion de la majorité de nos actifs relève de notre solide équipe de professionnels de l'immobilier, mais, pour certaines de nos propriétés, des sociétés externes de gestion s'en occupent. Nous n'incluons pas ces immeubles dans nos rapports, car nous n'en avons pas le contrôle opérationnel. Pour éviter la double comptabilisation des données, si un local appartenant à Gestion de placements Manuvie est utilisé pour les besoins généraux de Manuvie, les données sur ce local sont seulement incluses dans celles des immeubles de la Société dans le présent rapport.

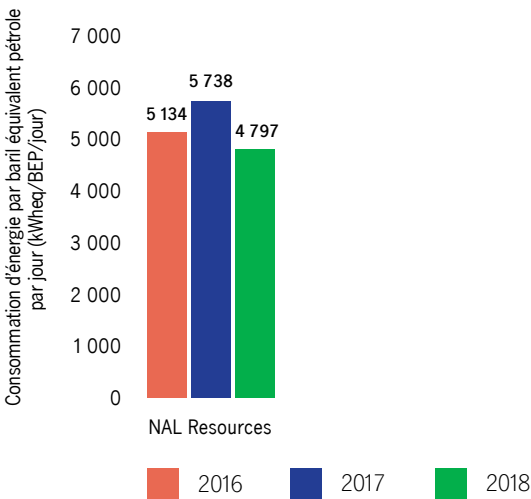
- Un système Web faisant état de la consommation énergétique nous permet de gérer le rendement environnemental de nos activités immobilières. Pour le présent rapport, nous avons estimé la consommation d'énergie, les émissions de GES ainsi que la consommation d'eau des propriétés qui n'utilisent pas notre système d'information.
- NAL Resources : nous avons inclus pour la première fois dans notre rapport sur le développement durable les données sur NAL Resources afin d'améliorer la précision et d'accroître la portée de l'information sur notre empreinte écologique.
- HNRG : nous avons inclus les données sur l'empreinte écologique de HNRG dans le présent rapport, lorsqu'il était possible de le faire, et indiqué où ces données se trouvent, le cas échéant.

Notre empreinte écologique (suite)

Intensité de notre consommation d'énergie : Société et Immobilier Manuvie



Intensité de notre consommation d'énergie : NAL Resources



Consommation d'énergie (en millions de kWh)

	2016	2017	2018
Société	162	132	118
Immobilier Manuvie	652	573	624
NAL	825	1 044	1 789

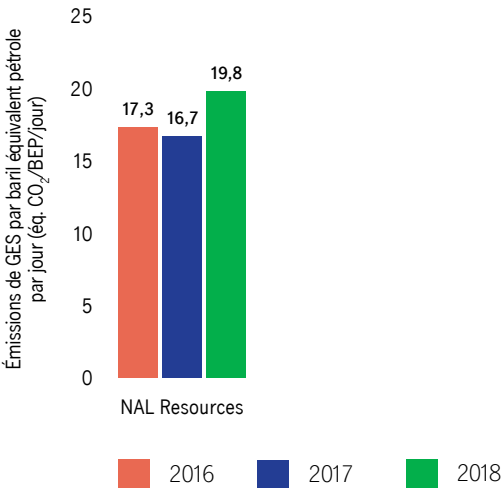
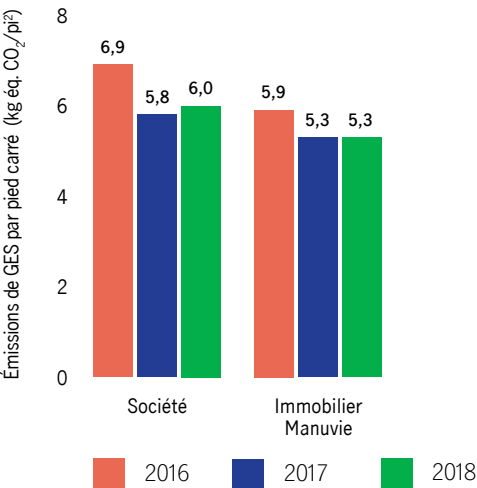
Les immeubles de la Société continuent de mettre en œuvre des initiatives visant à réduire et à gérer notre consommation d'énergie, lesquelles se sont traduites par une diminution de près de 10 % par rapport au niveau de 2017. Les immeubles de la Société ont acheté 27 625 MWh d'énergie verte, une hausse de 87 % comparativement à 2017.

La consommation d'énergie par l'unité Immobilier Manuvie de Gestion des placements Manuvie a connu une augmentation d'environ 9 %, qui s'explique principalement par une croissance de 15 % de son portefeuille immobilier. L'achat d'énergie verte a totalisé 23 779 MWh.

La consommation d'énergie de NAL Resources s'est accrue de quelque 71 % en 2018, surtout en raison d'une importante acquisition réalisée au dernier trimestre de 2017. NAL s'affaire à redresser ses données de référence pour 2016 et 2017 pour inclure les acquisitions. Les données redressées seront prises en compte dans le rapport sur le développement durable de l'année prochaine. Grâce aux bonnes pratiques de la Société en matière de gestion énergétique, son intensité énergétique a diminué, bien que sa consommation d'énergie totale ait augmenté en termes absolus.

Notre empreinte écologique (suite)

Intensité des émissions de gaz à effet de serre (domaines 1 et 2)



Émissions de GES (domaines 1 et 2) (kt éq. CO₂)

	2016	2017	2018
Société	54	42	42
Immobilier Manuvie	172	151	160
HNRG	S.O.	S.O.	204
NAL	450	509	774

Pour ce qui est des immeubles de la Société, le total des émissions des domaines 1 et 2 est demeuré stable en 2018, ce qui peut s’expliquer par l’attention que nous portons à la gestion de notre consommation d’énergie. Nous avons utilisé des estimations pour certains immeubles de la Société loués pour lesquels les locataires ne nous ont pas fourni de données.

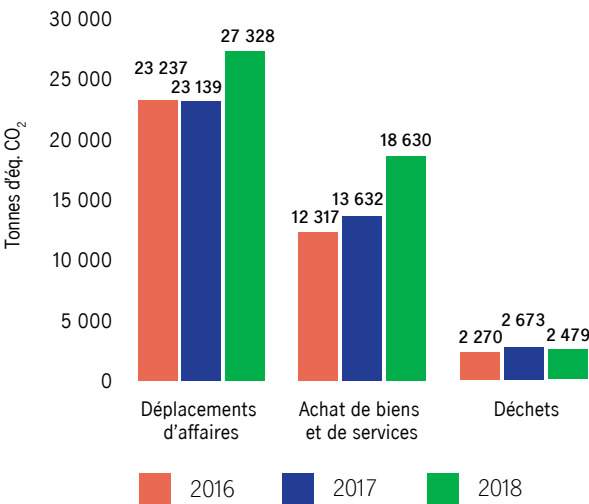
Les émissions des domaines 1 et 2 de l’unité Immobilier Manuvie de Gestion des placements Manuvie ont augmenté d’environ 6 %. Cette hausse, en phase avec la consommation d’énergie, est probablement attribuable à la croissance de 15 % du portefeuille immobilier. L’intensité des émissions de GES n’a pas changé, malgré la progression des émissions des domaines 1 et 2 en termes absolus.

NAL Resources a enregistré une baisse des émissions du domaine 1, mais une augmentation de 52 % de ses émissions du domaine 2, probablement en raison de la hausse du nombre des actifs d’exploitation en 2018 par rapport à 2017. NAL s’affaire à redresser ses données de référence pour 2016 et 2017 pour inclure les acquisitions. Les données redressées seront prises en compte dans le rapport sur le développement durable de l’année prochaine. L’intensité des émissions a baissé malgré la hausse des émissions totales en termes absolus.

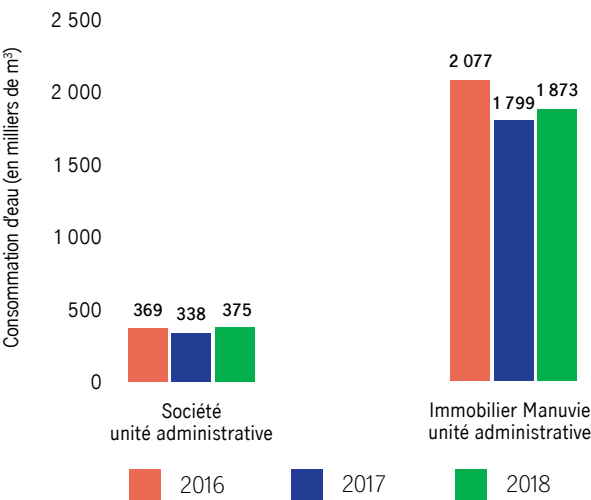
Bien que HNRG compile des données sur sa consommation d’énergie depuis de nombreuses années, c’est la première fois, en 2018, que nous incluons dans le présent rapport des données sur ses émissions. Les données concernant HNRG comprennent les émissions générées par les immeubles de HAIG, de HTRG et de la Société qui sont exclues du portefeuille d’Immobilier Manuvie ou du portefeuille immobilier de la Société.

Notre empreinte écologique (suite)

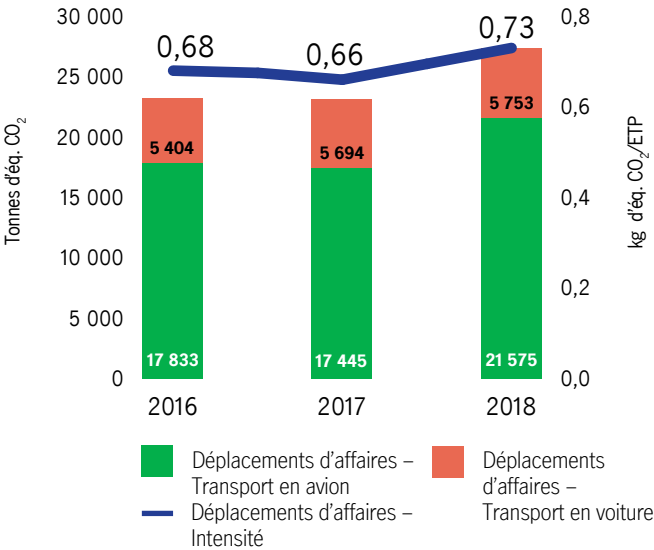
Émissions du domaine 3



Rendement lié à la gestion des matières et des déchets
Consommation d'eau



Déplacements d'affaires

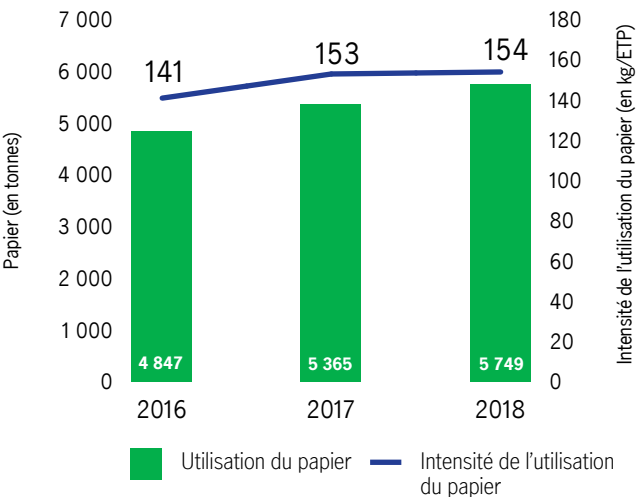


Nous continuons à améliorer l'information sur nos émissions de GES du domaine 3 et avons révisé les données sur nos déplacements d'affaires pour 2016 et 2017 à la lumière des données à jour reçues de notre équipe Approvisionnement et Exploitation, Monde. Les données sur nos déplacements d'affaires comprennent celles des unités administratives de la Société et d'Immobilier Manuvie, pour lesquelles certaines estimations s'avèrent parfois nécessaires. L'achat de biens et de services comprend l'utilisation de papier et la consommation d'énergie par nos services infonuagiques.

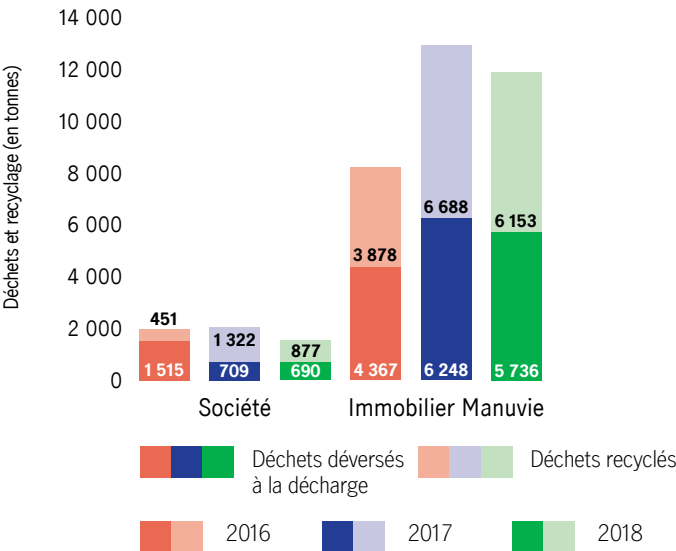
Nous continuons de mettre en œuvre des mesures rentables pour diminuer la consommation d'eau dans l'ensemble de notre portefeuille immobilier, mesures qui nous aident à réduire à la fois nos charges d'exploitation et notre empreinte environnementale. Dans les immeubles de la Société, la consommation d'eau a diminué de 11 % en 2018 par rapport à 2017, et la consommation d'eau totale dans l'ensemble de notre portefeuille immobilier a augmenté d'environ 4 %. Comme il a été indiqué, cette hausse découle de la croissance de portefeuille. Dans une comparaison à l'identique, la consommation d'eau a diminué en 2018.

Notre empreinte écologique (suite)

Utilisation du papier

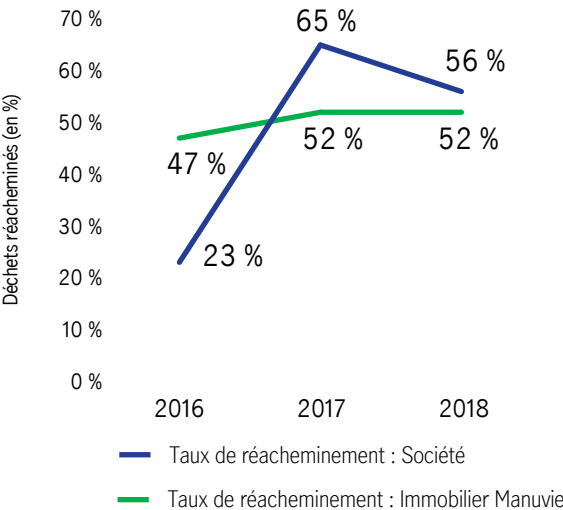


Déchets



À l’instar des autres sociétés de services financiers de grande envergure, nous utilisons une importante quantité de papier. Pour régler le problème, nous prenons des mesures visant à réduire l’utilisation du papier à l’interne, mais aussi par nos clients. En 2018, nous avons travaillé étroitement avec nos fournisseurs pour inclure dans nos rapports plus de données sur l’utilisation du papier. Malgré tous nos efforts, notre consommation totale de papier s’est accrue d’environ 7 % en 2018 par rapport à 2017. Ces données sur l’utilisation du papier comprennent celles des unités administratives de la Société et d’Immobilier Manuvie, pour lesquelles certaines estimations s’avèrent parfois nécessaires.

Le réacheminement des déchets demeure un thème central pour notre portefeuille, si bien que le total des déchets générés dans les immeubles de la Société a diminué de 23 % par rapport à 2017. Dans notre portefeuille immobilier, le taux de réacheminement des déchets est demeuré stable, à 52 %.



Collectivités

Nous générons d'importantes retombées sociales et économiques dans les collectivités où nous vivons et travaillons. En plus d'aider les gens à vivre mieux, nous ouvrons des perspectives économiques aux résidents et aux commerces locaux, et nous travaillons en partenariat avec des organismes sans but lucratif afin d'accroître les retombées de leurs efforts. Conscients du fait que les besoins dépassent ceux qu'un seul organisme est en mesure de satisfaire, nous visons à collaborer avec des partenaires pour créer des collectivités plus en santé et plus équitables.

Dans cette section

Investissements communautaires

Le programme MLK Scholars
responsabilise les élèves

Retombées économiques

45 millions de dollars

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

Plus de **66 000 heures**

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

Employés de Manuvie faisant du bénévolat pour appuyer First Book Canada à l'école primaire publique de l'avenue Rose à Toronto, au Canada.

Investissements *communautaires*

Nous visons à apporter une contribution positive à la société, au-delà de notre rendement financier. Fondamentalement, nous croyons que notre succès en tant qu'entreprise dépend du succès des collectivités que nous servons. Nous nous concentrons sur des partenariats significatifs avec des organismes communautaires qui peuvent relever de grands défis et favoriser un changement positif.

Notre approche

Les investissements communautaires nous permettent d'offrir à l'ensemble de la collectivité les solutions et les services que nous proposons à nos clients, afin que ses membres puissent vivre en meilleure santé et profiter d'une meilleure santé financière. Deux domaines retiennent notre attention : améliorer la santé et le bien-être et favoriser les occasions de développement économique.

Dans ces domaines, nous recherchons des partenariats avec des organismes et des programmes caritatifs novateurs, grâce auxquels nous pourrions faire ce qui suit.

- Habilitier les gens : en adoptant une vision à long terme et en nous concentrant sur les compétences techniques et non techniques nécessaires pour réaliser un changement de comportement positif afin de les préparer à leur réussite future.

- Rencontrer les gens là où ils se trouvent : en soutenant les collectivités mal servies et marginalisées et en travaillant pour fournir de l'aide là où le besoin existe, souvent au moyen de programmes personnalisés.
- Adopter une approche globale : en comprenant l'interdépendance de différents aspects du mieux-être et en fournissant un soutien global cohérent.

Le soutien que nous apportons à ces organismes et programmes revêt différentes formes, y compris du financement direct, des dons provenant de nos employés et des fonds recueillis auprès de sources externes. Par exemple, nos programmes axés sur le marathon de Boston aident à recueillir des millions de dollars chaque année pour des organismes sans but lucratif.

Nos programmes de bénévolat sont un moyen de multiplier les retombées de nos investissements communautaires, tout en donnant aux employés la possibilité de perfectionner leurs compétences, de faire du réseautage et de contribuer à leur collectivité. Par exemple, le programme Signature Skills de John Hancock, à Boston, propose aux employés des occasions de bénévolat axées sur leurs compétences et tient un événement de consultation permettant à des équipes composées d'employés à l'interne de travailler avec des partenaires sans but lucratif du secteur pour trouver des solutions à des problèmes particuliers.



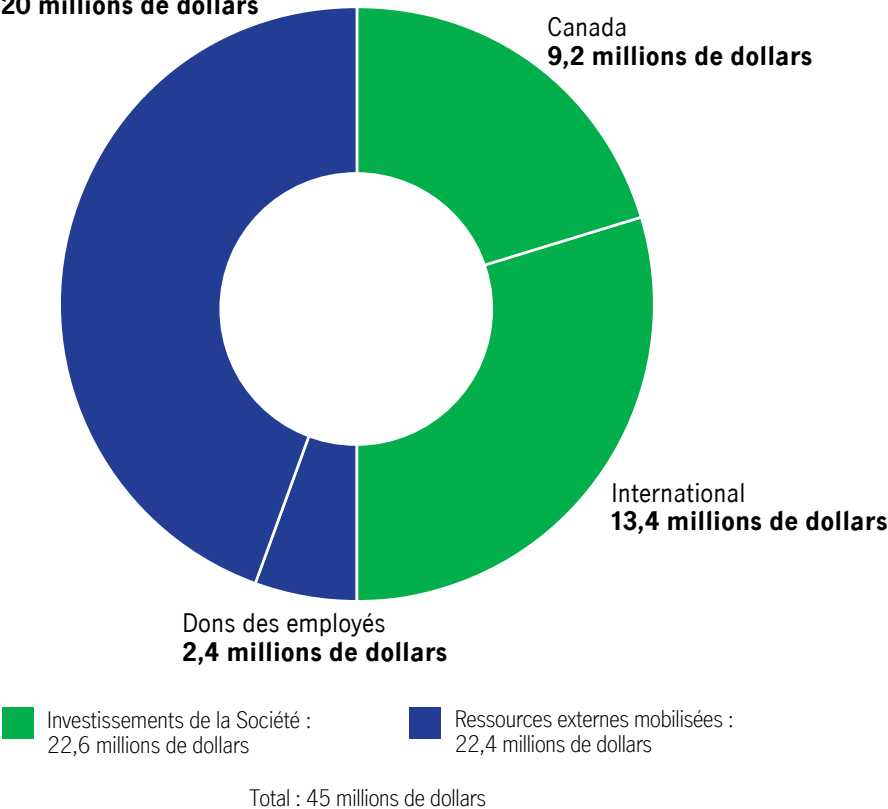
Manuvie a été nommée « Entreprise généreuse » par Imagine Canada, car elle s'est engagée à verser chaque année au moins 1 % de son résultat canadien avant impôts à des organismes de bienfaisance et sans but lucratif.

Investissements communautaires (suite)

Faits saillants de 2018

Contribution totale

Autres ressources externes
20 millions de dollars



Employés bénévoles

66 848

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

20 130

heures en Asie (incluant les employés et agents)

31 117

heures au Canada

15 601

heures aux États-Unis

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.

Investissements communautaires *(suite)*

Améliorer la santé et le bien-être

Nous savons que des gestes simples et de petits changements dans les 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 ManulifeMOVE, qui aident les titulaires de contrat à vivre plus longtemps et en santé, tout en contribuant à réduire le nombre total de demandes de règlement que nous versons. Nos investissements communautaires bénéficient aussi de ces connaissances. Voici certains des programmes que nous appuyons :

Children's Aid Foundation : Cooking Toward Independence

Le programme Cooking Toward Independence améliore la vie des jeunes qui quittent une famille d'accueil en finançant des ateliers sur la nutrition et la cuisine partout au Canada. Souvent, les jeunes qui quittent les familles d'accueil n'ont pas acquis de connaissances suffisantes en matière de cuisine et de nutrition, et ne possèdent pas les compétences nécessaires lorsqu'ils deviennent autonomes. Cela peut soulever des difficultés lorsqu'on essaie d'avoir un mode de vie sain avec un budget limité et causer des maladies chroniques ou d'autres troubles plus tard dans la vie. En donnant à ces jeunes l'occasion de participer à des ateliers où ils amélioreront leurs compétences, Cooking Toward Independence permet de les aider à quitter leur famille d'accueil et à bâtir un avenir stable.

Grâce à la contribution de Manuvie, les organismes de protection de l'enfance du Canada peuvent offrir le programme Cooking Toward Independence aux jeunes de 14 à 26 ans de la manière la mieux adaptée à leurs besoins. Au cours des trois années de notre participation, nous comptons pouvoir aider 1 500 jeunes.

Diabetes Canada : Aboriginal Youth Mentorship Program

Le Aboriginal Youth Mentorship Program (AYMP) est une initiative parascolaire animée par des étudiants autochtones du secondaire, qui propose aux enfants de l'école primaire des activités physiques, des collations santé et des jeux. Le modèle AYMP intègre un cadre fondé sur la résilience, dénommé le cercle de courage, qui se compose de quatre éléments : appartenance, indépendance, maîtrise et générosité. Il s'est révélé efficace pour lutter contre les facteurs de risque liés au diabète dans les collectivités autochtones et pour améliorer la santé mentale des jeunes personnes traumatisées.

Boston Medical Center (BMC) : Vision 2030

Grâce à notre engagement à verser 3 millions de dollars américains, John Hancock est devenu un partenaire fondateur Vision 2030 du Boston Medical Center (BMC) en 2018.

Le BMC, modèle national d'excellence en matière de prise en charge des pauvres et des travailleurs pauvres dans les zones urbaines, s'est fixé l'objectif ambitieux de faire que la population urbaine de Boston jouisse de la meilleure santé au monde d'ici 2030. Pour atteindre cet objectif, le BMC développe des programmes préventifs novateurs qui s'éloignent de la pratique médicale traditionnelle pour s'attaquer directement aux déterminants sociaux de la santé, notamment les conditions dans lesquelles les personnes naissent, grandissent, vivent, travaillent et vieillissent. Des recherches ont révélé qu'environ 50 % des facteurs associés à la durée et à la qualité de vie sont des déterminants sociaux de la santé.

Investissements communautaires (suite)

Dans le cadre de sa stratégie, BMC collabore avec des partenaires communautaires pour mettre sur pied des programmes qui permettent aux personnes d'améliorer leur santé, tout en combattant les conditions économiques et sociales qui influencent souvent la santé des personnes et des groupes. La stratégie vise également à réduire le recours aux soins de santé évitables grâce aux efforts d'intervenants communautaires en matière de bien-être, qui aident les patients à accéder aux ressources communautaires appropriées en dehors de l'hôpital.

Massachusetts General Hospital : John Hancock Raising Healthy Hearts Program

Le Massachusetts General Hospital (MGH) est le principal partenaire de John Hancock dans le programme du marathon de Boston. Afin de mieux soutenir les travaux novateurs qu'accomplit le MGH dans son hôpital pour enfants, nous avons pris l'engagement de donner 3,3 millions de dollars américains sur trois ans à son programme de cardiologie et de métabolisme préventif en 2018, sous le nom de John Hancock Raising Healthy Hearts Program.

L'objectif du programme est d'aider les enfants qui font face à des problèmes et à des troubles de santé liés au poids ou à des taux de cholestérol élevés, ou qui ont des antécédents familiaux de maladie cardiaque. Une équipe de praticiens travaille avec ces patients à haut risque et leurs familles afin d'améliorer le régime alimentaire et le mode de vie des enfants, en créant des programmes individuels qui réduisent le risque de maladie cardiovasculaire.

En plus de notre aide financière, John Hancock apporte son soutien au MGH par le biais du programme sans but lucratif John Hancock Boston Marathon, qui offre des inscriptions sur invitation garanties aux organismes sans but lucratif. Les coureurs s'engagent à recueillir des fonds pour ces organismes sans but lucratif en échange de leurs inscriptions.

Prix Jean Mayer de la Tufts Friedman School

En 2018, la Friedman School of Nutrition Science and Policy de l'Université Tufts a décerné son premier prix Jean Mayer. Ce nouveau prix semestriel, commandité par John Hancock dans le cadre de sa

collaboration avec la Friedman School pour améliorer le régime alimentaire et la santé, souligne les efforts et les réalisations remarquables de nature scientifique ou politique en matière d'alimentation et de nutrition. Nommé en l'honneur du docteur Jean Mayer, dixième président de l'Université Tufts et scientifique de renom dans le domaine de la nutrition, ce prix rend hommage aux leaders qui poursuivent son œuvre à l'appui de politiques et de programmes visant à lutter efficacement contre la faim et la malnutrition et à améliorer la qualité de l'alimentation pour tous.

IRIS: Your Escape with ManulifeMOVE

En 2018, nous avons poursuivi notre mission de faire bouger Hong Kong en présentant à nouveau le plus grand festival de la santé et du mieux-être de la ville, IRIS : Your Escape with ManulifeMOVE. Plus de 5 500 passionnés de santé et de mise en forme ont assisté à ce festival de deux jours, proposant plus de 80 séances de yoga et de mise en forme, ainsi que des ateliers, des discussions et des démonstrations portant sur le yoga, la méditation, la musique, les arts et la formation sur la santé et le mieux-être.

En tant que participants à l'événement Creative Day for Social Good, des professionnels du marketing de Manuvie ont consacré plus de 100 heures de bénévolat à l'encadrement d'étudiants du Collège Conestoga lors d'un blitz créatif de 24 heures qui a eu lieu à Guelph, en Ontario. L'événement a permis la création gratuite de solutions de conception, de marketing et de communication en vue d'améliorer le profil de 21 organismes canadiens sans but lucratif.

Investissements communautaires (suite)

Événements de la Journée mondiale du cœur

Notre partenariat mondial avec la Fédération mondiale du cœur (FMC) comprend le soutien d'activités visant à promouvoir la santé cardiaque lors de la Journée mondiale du cœur (le 29 septembre) et de la Journée mondiale de l'hypertension artérielle (le 17 mai). À Hong Kong, nous avons lancé les activités de la Journée mondiale du cœur 2018 en partageant une immersion en forêt avec les employés. Inspiré de la pratique japonaise du « shinrin-yoku », l'immersion en forêt consiste à marcher en forêt lentement et consciencieusement pour reprendre contact avec la nature, éveiller ses sens et se détacher des stress quotidiens – ce qui contribue à améliorer la santé cardiaque. Nous avons également collaboré avec la Children's Heart Foundation afin d'offrir un cours de cuisine Eat Smart aux familles d'enfants souffrant de maladies cardiaques. Nous avons également organisé un séminaire sur les saines habitudes de vie et les pratiques de mieux-être à l'intention de nos employés.

Favoriser les occasions de développement économique

Nous croyons qu'il est essentiel de favoriser les occasions de développement économique pour améliorer la vie des gens et contribuer à la création d'un avenir dans lequel nos entreprises et nos collectivités locales peuvent prospérer.

Nos produits et nos services nous permettent de mettre l'accent sur la simplification des complexités pour aider nos clients à prendre de bonnes décisions financières. Dans le cadre de nos investissements communautaires, nous cherchons à améliorer les capacités financières et les possibilités de carrière des jeunes, des collectivités et des personnes mal servies ou marginalisées afin qu'ils puissent briser le cycle de la pauvreté et améliorer leur résilience économique. Voici certains des programmes que nous appuyons :

CivicAction : Brancher les jeunes sur les emplois de nature technologique

CivicAction est un organisme sans but lucratif canadien situé à Toronto qui cherche à donner des chances égales aux jeunes personnes vulnérables arrivant sur le marché du travail. Conscient des possibilités croissantes qu'offre le secteur des technologies de l'information pour aider les jeunes torontois à se préparer à leur carrière, CivicAction a ajouté de nouveaux volets BranchéTechno à ses programmes SkillsConnect et HireNext.

Le programme SkillsConnect est un environnement d'apprentissage numérique pour les jeunes, qui offre du contenu spécialement choisi axé sur les compétences fondamentales et techniques qui leur permettront de se trouver un emploi. Grâce à une subvention de Manuvie, il réalisera une étude sur les compétences qu'exigent des postes de débutant dans les secteurs des technologies de l'information et des services financiers, aidera les travailleurs à transmettre aux jeunes les compétences dont ils ont besoin pour accéder aux emplois technologiques, notamment au moyen d'un nouveau programme en ligne, et créera une visite virtuelle de Manuvie afin de présenter les postes et les fonctions associés aux emplois technologiques au sein de notre Société.

John Hancock a reçu le prix d'innovation en matière de capacité financière 2018 de EVERFI, Inc., société d'innovation en matière de technologie éducative, pour la plateforme d'éducation financière en ligne My Learning Center, qui est offerte à tous les participants de régimes de retraite John Hancock, et pour son travail visant à relever le niveau de littératie financière des étudiants adolescents par le biais des programmes Michigan Scholars et MLK Scholars.

Investissements communautaires (suite)

Le financement du programme HireNext, qui fournit aux employeurs des ressources les aidant à élaborer des pratiques exemplaires afin qu'ils puissent recruter, sélectionner et intégrer de jeunes personnes vulnérables de façon plus équitable, assurera également la formation des professionnels en ressources humaines en matière de pratiques exemplaires pour l'intégration des jeunes dans le secteur des technologies de l'information.

JobStart : Programme de Manuvie pour l'habilitation des femmes à l'emploi

À trois endroits à Toronto, JobStart aide les adultes, les nouveaux arrivants au Canada, les personnes handicapées, les aînés, les étudiants, les femmes et les jeunes à surmonter les obstacles qui les empêchent de réaliser leur plein potentiel, afin qu'ils puissent entreprendre une carrière dans laquelle ils pourront atteindre leur plein potentiel.

Nous soutenons le nouveau programme de Manuvie pour l'habilitation des femmes à l'emploi, spécialement conçu à l'intention des femmes immigrantes et réfugiées. Le programme fournit une évaluation des besoins individuels, des conseils et de l'encadrement, ainsi que des ateliers, de la formation sur les compétences, des recommandations à d'autres services et de l'aide aux fins de placement et de rétention.

Grâce à notre aide financière, JobStart proposera des séances en groupe et du soutien individuel à 75 femmes par année afin qu'elles puissent surmonter les nombreux obstacles auxquels elles se heurtent.



Employés de Manuvie faisant du bénévolat auprès de l'organisation Habitat pour l'humanité à Toronto, au Canada.

Le partenariat de quatre ans d'une valeur de 400 000 dollars conclu entre Manuvie et le Waterloo Artificial Intelligence Institute de l'Université de Waterloo appuie la recherche sur l'utilisation de l'intelligence artificielle dans la détection d'événements rares pour prédire les demandes de règlement d'invalidité ou les fraudes, ainsi que la recherche dans la compréhension contextuelle de la langue afin qu'elle soit appliquée aux paramètres de service à la clientèle.

Le programme MLK Scholars *responsabilise les élèves*



Carrie Mays, qui participe au programme MLK Scholars depuis des années, a fait un numéro original au MLK Scholars Forum après avoir fait part de son expérience avec ce programme.

Le programme MLK Scholars est une collaboration intersectorielle unique entre John Hancock, la ville de Boston, l'Université de Boston, *The Boston Globe* et Partners HealthCare, visant à responsabiliser la prochaine génération de leaders communautaires et de chefs d'entreprises de Boston. Il s'agit de l'un des programmes de création d'emplois d'été privés les plus grands et les plus complets du genre aux États-Unis.

Pour la onzième année consécutive, nous avons octroyé plus de 1 million de dollars américains de subventions dans le cadre du programme MLK Scholars en 2018 afin d'offrir des emplois d'été à 650 adolescents de Boston dans 65 organismes sans but lucratif et dans nos propres bureaux à Boston. Les étudiants ont travaillé partout dans la ville, acquérant des compétences de travail concrètes et collaborant sur des

enjeux qui concernent leur collectivité. Au cours de l'été, tous les participants ont été conviés à des forums de leadership, qui proposent une formation pratique de perfectionnement en leadership à l'Université de Boston. Chaque participant devait également suivre une formation numérique en matière de littératie financière auprès de EVERFI, Inc., un autre partenaire du programme.

En 2018, nous avons étendu l'accès au programme de littératie financière à tous les adolescents de Boston qui participaient à d'autres programmes d'emplois d'été, mais qui ne faisaient pas partie du programme MLK. Le programme comprend une série de 11 modules de cinq minutes chacun, qui couvrent des notions de base comme la différence entre débit et crédit, la création d'un fonds d'urgence et les opérations bancaires.

Dans le cadre du programme élargi, EVERFI a également interrogé les participants de 2018 afin de recueillir des données de base sur leurs attitudes et leurs comportements en matière de gestion financière. Les résultats ont révélé que les participants se sentaient mieux préparés aux opérations financières et avaient plus confiance dans la pratique de saines habitudes financières que les adolescents du Massachusetts qui n'avaient pas participé au programme d'emplois d'été. L'enquête a également indiqué que les participants avaient comme principal objectif d'éviter de contracter de nouvelles dettes, 60 % d'entre eux en faisant un objectif financier pour les cinq prochaines années.

Retombées économiques

Dans le cours normal de nos activités, nos retombées économiques dans les pays et les collectivités au sein desquels nous exerçons des activités vont de la création d'emplois à l'achat de biens et de services, en passant par l'offre de solutions de financement et de régimes d'avantages sociaux aux entreprises, l'investissement dans des projets de développement d'infrastructures et le paiement d'impôts et de taxes.

Voici un aperçu de certaines de nos contributions économiques en 2018. Consulter notre [rapport annuel 2018](#) pour de plus amples renseignements.

Création d'emplois

Notre effectif mondial compte environ 37 400 personnes, dont près de 12 600 au Canada seulement. Les tableaux ci-après donnent un aperçu de notre effectif mondial.

Données de 2018 sur l'effectif, par type d'emploi et par pays

Pays	Type d'emploi			Total
	Permanent	Temporaire/ À durée déterminée	Contractuel	
Australie	20	–	1	21
Barbade	17	–	–	17
Belgique	27	–	–	27
Bermudes	9	–	–	9
Brésil	2	–	–	2
Cambodge	355	–	5	360
Canada	11 696	102	803	12 601
Chine continentale	504	1 996	180	2 680
États-Unis	5 386	–	215	5 601
Hong Kong	2 281	63	203	2 547
Inde	1	–	11	12
Indonésie	1 306	58	1	1 365
Japon	1 503	117	57	1 677
Macao	22	–	–	22
Malaisie	453	20	31	504
Nouvelle-Zélande	101	–	–	101
Philippines	6 740	2	226	6 968
Royaume-Uni	55	2	–	57
Singapour	689	11	105	805
Suisse	2	–	–	2
Taiwan	78	4	–	82
Thaïlande	85	23	21	129
Vietnam	804	15	1 078	1 897
Total	32 136	2 413	2 937	37 486

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

Sont exclus les employés en congé sans solde, les types de travailleurs occasionnels et les consultants.

Données de 2018 sur l'effectif au Canada, par type d'emploi et par province

Province	Type d'emploi		Total
	Temps plein	Temps partiel	
Alberta	468	14	482
Colombie-Britannique	225	6	231
Île-du-Prince-Édouard	2	–	2
Manitoba	65	3	68
Nouveau-Brunswick	8	–	8
Nouvelle-Écosse	1 057	19	1 076
Ontario	8 655	169	8 824
Québec	1 797	64	1 861
Saskatchewan	44	2	46
Terre-Neuve-et-Labrador	3	–	3
Total	12 324	277	12 601

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

Sont exclus les employés en congé sans solde, les types de travailleurs occasionnels et les consultants.

Retombées économiques (suite)

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 2018, Manuvie a investi près de 10,2 milliards de dollars pour aider les entreprises à prendre de l'expansion.

Financement par emprunt autorisé en 2018 (en milliers de dollars canadiens)

	0 \$ – 24 999 \$	25 000 \$ – 99 999 \$	100 000 \$ – 249 999 \$	250 000 \$ – 499 999 \$	500 000 \$ – 999 999 \$	1 000 000 \$ – 4 999 999 \$	5 000 000 \$ et plus	Total
Colombie-Britannique	25 \$	299 \$	610 \$	2 024 \$	5 945 \$	19 459 \$	913 623 \$	941 985 \$
Alberta	24	83	372	1 158	3 429	8 044	350 309	363 419
Saskatchewan et Manitoba*	24	123	274	1 682	3 316	11 466	133 599	150 484
Ontario	–	671	2 458	5 703	11 706	76 610	1 554 197	1 651 345
Québec	20	727	405	4 313	6 725	14 567	462 300	489 057
Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador et Île-du-Prince-Édouard*	–	107	–	2 184	4 789	19 460	500 410	526 950
Total – Canada	93 \$	2 010 \$	4 119 \$	17 064 \$	35 910 \$	149 606 \$	3 914 438 \$	4 123 240 \$
Total – États-Unis	–	–	–	–	–	69 165	6 031 875	6 101 040
Total – Asie	–	–	–	–	–	–	–	–
Total général	93 \$	2 010 \$	4 119 \$	17 064 \$	35 910 \$	218 771 \$	9 946 313 \$	10 224 280 \$

* 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 2018.

Nombre de clients bénéficiaires d'un financement par emprunt en 2018

	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	2	6	5	6	10	8	35	72
Alberta	1	2	3	4	5	4	15	34
Saskatchewan et Manitoba*	1	3	2	5	5	5	5	26
Ontario	0	15	17	15	18	35	60	160
Québec	1	14	3	12	9	7	14	60
Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador et Île-du-Prince-Édouard*	0	2	0	7	6	10	16	41
Total – Canada	5	42	30	49	53	69	145	393
Total – États-Unis	0	0	0	0	0	12	147	159
Total – Asie	0	0	0	0	0	0	0	0
Total général	5	42	30	49	53	81	292	552

* 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 2018.

Retombées économiques (suite)

Impôts

En 2018, les impôts sur le résultat et le capital de Manuvie se sont élevés à près de 1,3 milliard de dollars, auxquels s'ajoutent des impôts et taxes de 1,0 milliard de dollars, payés ou à payer à tous les paliers de gouvernement à l'échelle internationale.

Impôts et taxes payés

À l'échelle mondiale, les impôts et taxes payés ou à payer par Manuvie à tous les paliers de gouvernement au Canada se sont élevés à 2 315 millions de dollars, dont 1 269 millions de dollars payés ou à payer en impôts sur le résultat et sur le capital, et 1 046 millions de dollars en d'autres impôts et taxes.

Exercice clos le 31 décembre 2018

(en milliers de \$ CA)	Impôt sur le résultat	Impôt sur le capital	Total de l'impôt sur le résultat et le capital
Gouvernement fédéral	351 213 \$	– \$	351 213 \$
Gouvernements provinciaux et territoriaux :			
Colombie-Britannique	48 814	–	48 814
Alberta	42 019	–	42 019
Saskatchewan	6 433	62	6 495
Manitoba	8 169	–	8 169
Ontario	134 498	–	134 498
Québec	7 188	67	7 255
Nouveau-Brunswick	5 069	–	5 069
Nouvelle-Écosse	9 166	2 629	11 795
Île-du-Prince-Édouard	1 698	–	1 698
Terre-Neuve-et-Labrador	4 286	–	4 286
Yukon	141	–	141
Nunavut	114	–	114
Territoires du Nord-Ouest	147	–	147
Total – Gouvernements provinciaux et territoriaux	267 742 \$	2 758 \$	270 500 \$
Total – Canada			621 713
Total – États-Uni			352 132
Total – Asie			294 980
Total de l'impôt sur le résultat et le capital			1 268 825
Autres impôts et taxes¹			1 046 247
Total des impôts et taxes			2 315 072 \$

¹ Autres impôts et taxes comprennent les impôts fonciers, l'impôt des sociétés, la taxe sur la masse salariale, les taxes sur les primes, l'impôt sur les revenus de placement et les taxes à la consommation.

Personnes

Le succès de la transformation de Manuvie repose sur la promotion d'une culture ouverte à la diversité, qui mobilise tous les employés et qui donne aux personnes talentueuses une excellente raison de venir y faire carrière.

Dans cette section

Mobilisation des employés

**Formation et perfectionnement
professionnels**

Santé et mieux-être des employés

Diversité et inclusion

Fais preuve d'humanité

Plus de **9 000**

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

Plus de **81 000**

heures de formation pour le volet
Leadership et efficacité
organisationnelle – Monde



Mobilisation *des employés*

Une *équipe hautement performante* figure au nombre des cinq priorités stratégiques de Manuvie. Nous savons que notre transformation en un chef de file dans le monde numérique, axé sur le client, ne s'accomplira pas si nous ne favorisons pas une culture qui l'encourage.

Notre approche

Nous mettons l'accent sur le recrutement, le perfectionnement et la fidélisation des meilleurs talents, dans toutes nos activités – et sur la mobilisation des employés grâce à un travail gratifiant et constructif, à des possibilités intéressantes de perfectionnement et de réussite, ainsi qu'à un milieu de travail agréable et productif qui favorise la collaboration.

Nous approfondissons notre engagement envers nos employés en écoutant leur rétroaction. Ils peuvent partager 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 la pertinence des commentaires et prendre le pouls de l'opinion des employés de façon continue à l'échelle de la Société.

Nous célébrons aussi les réalisations des employés. Les prix Érites de la Compagnie constituent notre plus prestigieux programme de reconnaissance des employés. Chaque année, nous soulignons les réalisations de nos employés émérites du monde entier, ceux dont le dévouement nous permet d'avancer sans cesse pour dépasser les attentes de nos clients, de créer un milieu de travail dynamique et

inclusif, et de générer de la valeur pour nos actionnaires. Fidèle à son engagement à l'égard du bénévolat, Manuvie honore aussi trois personnes d'exception qui se sont données sans compter à leurs collectivités respectives en consacrant d'innombrables heures à de nobles causes.

Faits saillants de 2018

Actualiser nos valeurs

Nous avons revu nos valeurs de longue date et demandé à nos employés ce que nous devrions garder et ce qu'il fallait changer pour nous permettre de mener à bien notre mission de rendre les décisions plus simples et d'aider les gens à vivre mieux.

Près de 10 000 employés et gestionnaires nous ont fait part de leurs commentaires dans le cadre de groupes de discussion et de séances pour les gestionnaires. Ils nous ont dit que d'être branché sur le client était une valeur essentielle et qu'il était également important d'encourager les gens à rêver grand et à remettre en cause le statu quo. Ils ont également insisté sur l'importance du travail d'équipe, confirmant que l'accomplissement d'un travail enrichissant ensemble est ce qui rend notre Société unique, un endroit où les gens se soucient les uns des autres et des collectivités que nous servons.

Par conséquent, nous avons présenté un ensemble de six valeurs actualisées, simples et authentiques, qui permettent à chaque employé de respecter davantage l'esprit de notre mission : Branche-toi sur le client, Fais ce qui est bien, Rêve grand, Faites-le ensemble, Prends la situation en main et Fais preuve d'humanité.

Nous nous concentrons maintenant sur la concrétisation de nos valeurs, qu'il s'agisse de modifier notre lieu de travail ou notre façon de collaborer, de perfectionner nos employés ou de célébrer et récompenser leurs réalisations.

75 %

L'efficacité des gestionnaires est devenue une de nos forces grâce au travail rigoureux accompli depuis plusieurs années. Elle a obtenu une note de 75 % dans notre sondage sur la mobilisation des employés de 2018, ce qui dépasse de beaucoup la moyenne du groupe de comparaison mondial.

Manulife Philippines désignée parmi les meilleurs employeurs d'Asie
Manulife Philippines figure au nombre des 15 sociétés reconnues comme les meilleurs employeurs d'Asie selon un sondage de HR Asia Media qui englobe huit marchés, y compris les Philippines, la Chine continentale, Singapour, Hong Kong, la Malaisie, Taïwan, le Vietnam et la Thaïlande.

Formation et perfectionnement *professionnels*

Nous investissons dans le perfectionnement de nos employés pour leur permettre de prendre en main leur carrière et de réaliser leur plein potentiel. Nous leur offrons ainsi des programmes internes qui renforcent les compétences de nos employés, ainsi qu'un soutien qui les aide dans leurs plans de formation, afin qu'ils puissent avancer dans leur carrière.

Notre approche

Politique sur l'aide à la formation permet à tous les employés de Manuvie d'avoir accès à des possibilités de formation et de perfectionnement. Dans le contexte de l'évolution de notre secteur et de notre Société, il est essentiel que nos employés continuent à se perfectionner et à s'épanouir pour assurer la réalisation des objectifs stratégiques prioritaires de Manuvie. En plus de la formation pratique, du mentorat, de l'encadrement, des programmes internes animés par un formateur et de ses outils de formation en ligne, Manuvie prend à sa charge les frais de formation continue et d'examen à mesure que les employés élaborent leur propre plan de formation et de perfectionnement.

Le Centre d'expertise Leadership et apprentissage, Monde de Manuvie s'efforce de contribuer à la réussite des employés en leur offrant des cours de perfectionnement professionnel axés sur les besoins opérationnels. Pour ce faire, il fait appel à des formateurs experts de calibre mondial formés à la fois en leadership et en compétences spécifiques et offre plus de 50 programmes aux employés de tous les niveaux, y compris notre programme primé Former une équipe à haut rendement, reconnu par la Hong Kong Management Association et le Brandon Hall Group, tout en permettant aux employés de suivre des cours au travail ou à la maison.

Perfectionnement des gestionnaires

Soucieuse de mettre à la disposition des gestionnaires les outils et le soutien dont ils ont besoin pour diriger, motiver, encadrer les membres de leur équipe et leur donner de la rétroaction, Manuvie propose des programmes de formation axés sur la constitution d'équipes hautement performantes.

Nous investissons aussi dans des 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 leur assurant un apprentissage et un perfectionnement multidimensionnels.

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 de se renseigner 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. L'objectif actualisé met l'accent sur la responsabilité qu'ont les gestionnaires de veiller à ce que nous puissions réaliser nos priorités stratégiques, générer de la valeur pour nos clients et nos actionnaires, et devenir un employeur de premier choix.

Investir dans les jeunes

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 et de réseautage, et des activités sociales. Voici quelques-uns des programmes proposés :

- programme de développement du leadership à l'intention des diplômés possédant une maîtrise en administration des affaires et affichant un rendement supérieur;
- programmes de recrutement, dont certains à l'intention des nouveaux diplômés qui comportent un volet de rotation de postes au sein de fonctions variées comme la finance, 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;
- partenariat avec la Northeastern University aux États-Unis pour l'organisation d'occasions de stage de premier cycle, offrant une expérience de travail pratique et des possibilités d'apprentissage pour un emploi subséquent.

Nos efforts nous ont valu d'être reconnu comme l'un des meilleurs employeurs pour les jeunes au Canada en 2018 et en 2019. Au nombre des initiatives, soulignons la formation d'un conseil qui recueille les commentaires des étudiants sur leur expérience de stagiaire à Manuvie.

Formation et perfectionnement professionnels *(suite)*

Faits saillants de 2018

En 2018, nous nous sommes concentrés sur la numérisation de l'apprentissage, en explorant différents modèles d'apprentissage et en créant des outils et des ressources accessibles à la demande ainsi que des micromodules de formation.

- MaCarrière est une banque d'outils, de ressources et d'information qui appuient le perfectionnement professionnel. Depuis leur lancement à l'automne 2017, les ressources MaCarrière ont suscité plus de 34 904 visites.
- 68 % de nos gestionnaires ont participé à notre programme primé Profession de gestionnaire.
- Les employés ont consacré plus de temps que jamais aux cours de formation en ligne, 54 % en ayant suivi au moins un.

Nous considérons que l'actualisation des compétences est très importante. Par exemple, des milliers de nos employés ont appris comment adopter des méthodes de travail plus agiles, de façon à ce que notre société puisse profiter des nouvelles occasions et susciter des changements plus rapidement.



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.

Notre approche

Régimes d'avantages sociaux

Les employés d'Amérique du Nord et de Hong Kong profitent du régime d'assurance et de mieux-être VraiChoix, ses nombreux régimes et programmes d'avantages sociaux pouvant être personnalisés selon leurs besoins particuliers. Il procure notamment une couverture pour les soins médicaux, les soins dentaires et les soins de la vue, une assurance invalidité de courte durée 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 offerts dans différents 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, ainsi que des programmes d'aide aux employés et à leur famille. Nous offrons également des programmes d'épargne, notamment d'épargne-retraite.

Santé mentale

Selon l'Association canadienne pour la santé mentale, près de la moitié (49 %) des gens qui estiment avoir souffert de dépression ou d'anxiété n'en ont jamais discuté avec un médecin. Afin de supprimer les obstacles financiers qui empêchent les gens de consulter un médecin lorsqu'ils ont besoin d'aide, nous offrons aux employés du Canada, y compris les membres de leur famille, une prestation de soutien en santé mentale pouvant atteindre 10 000 \$ par personne, par année. Cette garantie est entièrement payée par Manuvie, et constitue l'une des prestations de soutien en santé mentale les plus élevées offertes par les employeurs canadiens. Aux États-Unis, la couverture des soins de santé mentale fait partie de nos régimes médicaux.

Forme physique

Nous encourageons nos employés à être actifs et depuis de nombreuses années, célébrons la course de longue distance, notamment dans le cadre de la commandite du marathon de Boston par John Hancock, qui remonte à plus de 30 ans. Notre programme Viser les 5 km aide les employés des États-Unis à réaliser leur objectif de participer à une course de cinq kilomètres grâce à un entraînement en groupe à l'heure du dîner.

En 2018, notre marche mondiale annuelle a pour la troisième fois encouragé tous les employés à faire une promenade à pied pendant leur journée de travail.

John Hancock a atteint le niveau Platine dans le cadre du programme de l'American Heart Association en sa qualité de société prosanté 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 relevés 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.

Santé et sécurité

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 d'en respecter les dispositions.

TravaillerFuté

Notre programme de travail flexible profite aussi bien aux employés qu'à la société. Pour les employés, cela signifie qu'ils ont moins de déplacements à faire, qu'ils peuvent mieux concilier travail et vie personnelle et qu'ils ont la possibilité de travailler au moment et à l'endroit où ils sont le plus productifs. Pour la société, ce programme appuie nos objectifs de recrutement et de fidélisation, tout en stimulant la mobilisation. À la fin de 2018, 30 % des employés de Manuvie en Amérique du Nord participaient au programme.

Santé et mieux-être des employés (suite)

Faits saillants de 2018

Excellence Canada nous a décerné des certificats or pour la santé mentale en milieu de travail et la santé au travail, en reconnaissance de nos efforts visant à transformer notre milieu de travail en un environnement sain et stimulant et à favoriser la santé mentale de nos employés.

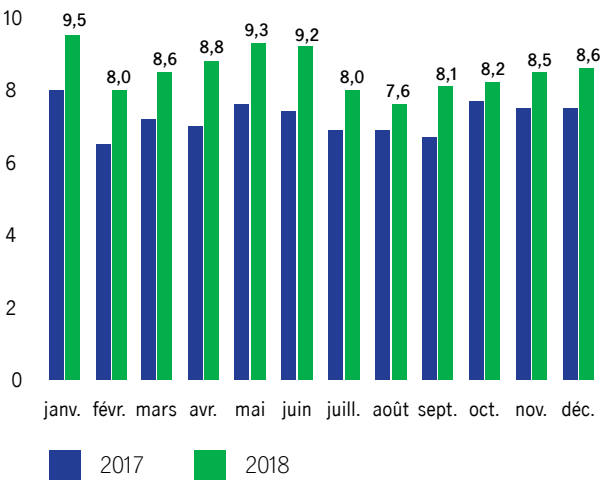
En Amérique du Nord, un grand nombre d'employés ont participé aux activités du mois de la santé mentale, qui portaient sur les façons de prendre soin de soi ainsi que sur la sensibilisation à la santé mentale et les moyens d'éliminer la stigmatisation.

Notre thème de mieux-être 2018 était *Vivre délibérément... une question de choix*. Pendant toute l'année, nous avons offert différents programmes mensuels inspirés par ce thème. Il a notamment été question des sources de motivation, de risques, d'habitudes saines, de l'importance du repos et de l'amélioration de la productivité.

Environ 64 % de nos employés américains 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.).

Chaque mois en 2018, nos employés américains ont pratiqué un plus grand nombre d'activités qu'en 2017.

Activités moyennes* par employé



* Le nombre d'activités mensuelles exclut les analyses santé Vitalité effectuées, les données biométriques et les activités déclarées.

Diversité *et inclusion*

La promotion d'une culture diversifiée et inclusive nous aide à créer un environnement où tous nos employés peuvent s'épanouir et où des idées et points de vue différents, nouveaux et originaux sont non seulement bienvenus, mais aussi encouragés et sollicités. Ce type de culture est propice à l'innovation et permet d'attirer et de conserver les meilleurs talents, ce qui nous aidera à offrir de meilleures solutions aux clients.

Notre approche

Notre aspiration mondiale en matière de diversité et d'inclusion consiste à créer un milieu de travail favorisant la diversité et l'inclusion où les employés peuvent être eux-mêmes, afin de les encourager à exceller sur les plans personnel et professionnel pour mieux répondre aux besoins de nos clients, de nos partenaires et des collectivités.

Lancée en 2017, notre stratégie mondiale en matière de diversité et d'inclusion a trois fondements :

- **Renforcement de la responsabilisation des gestionnaires** : grâce à des initiatives comme l'obligation pour les membres de l'équipe de direction de signaler au président et chef de la direction les mesures de diversité et d'inclusion entreprises dans leurs secteurs et fonctions respectifs; la création d'un indice d'inclusion et l'évaluation de l'inclusion dans les sondages sur la mobilisation des employés; l'intégration de la responsabilité en matière de diversité et d'inclusion aux objectifs de rendement des dirigeants; la création de tableaux de bord détaillés en matière de diversité et d'inclusion qui suivent et mesurent les progrès; et l'intégration de la diversité et de l'inclusion aux programmes de perfectionnement de la haute direction et de développement du talent.

- **Promotion d'une culture diversifiée et inclusive** : grâce à des initiatives comme la formation sur les préjugés inconscients; la création d'un site SharePoint sur la diversité et l'inclusion pour renseigner et informer les employés; la réalisation de campagnes mondiales de sensibilisation et d'engagement en matière de diversité et d'inclusion; et la collaboration avec les intervenants internes pour intégrer la diversité et l'inclusion aux initiatives clés relatives aux clients et aux talents.

- **Mobilisation des employés, des collectivités et des partenaires** : grâce à des initiatives comme la création de normes et de directives pour soutenir nos groupes-ressources pour les employés (GRE); le lancement de nouveaux GRE; la collaboration à la diversité et à l'inclusion à l'externe au moyen de recherches externes en matière de leadership et de pratiques exemplaires; et des activités de commandite et de partenariat avec des organismes externes pour faire progresser la diversité et l'inclusion dans la collectivité.

Notre objectif primordial est d'être authentiques et transparents face aux défis que nous rencontrons en matière de diversité et d'inclusion et aux mesures que nous prenons pour les relever. Nous savons que nous réalisons des progrès, mais nous avons encore du travail à faire dans ce domaine et nous nous efforçons de recadrer nos priorités et d'intensifier nos efforts.

Nous évaluons et rajustons régulièrement notre stratégie en matière de diversité et d'inclusion compte tenu du rendement mesuré par rapport à nos objectifs et à notre stratégie d'affaires en constante évolution. Maintenant que Manuvie s'emploie à devenir un chef de file dans le monde numérique, axé sur le client, et grâce aux nouvelles valeurs dévoilées en 2018, nous travaillons à mieux faire cadrer

notre stratégie en matière de diversité et d'inclusion avec les objectifs ambitieux de la Société.

Manuvie est membre de l'organisation 30 % Club, un groupe international militant pour la parité aux postes de direction des entreprises. Les femmes représentent 42 % des membres indépendants de notre conseil d'administration.

Diversité et inclusion (suite)

Faits saillants de 2018

En 2018, nous avons entrepris d'accélérer nos progrès en matière de diversité et d'inclusion tout en continuant d'accroître la responsabilisation et la sensibilisation. Parmi nos principales réalisations, soulignons :

- Intégration de la diversité et de l'inclusion aux objectifs en matière de leadership de tous les employés et lancement de tableaux de bord trimestriels en matière de diversité et d'inclusion, mesurant le déplacement des talents clés et la représentation pour chaque membre de l'équipe de la haute direction. Les mesures sont passées en revue à chaque réunion de l'équipe de la haute direction.
- Adoption d'une exigence en vue d'augmenter les taux d'embauche et de promotion de candidats diversifiés et importance accordée à l'augmentation des efforts axés sur la diversité pour le recrutement. Pour soutenir cet objectif, nous avons commencé à utiliser une technologie qui minimise les formules empreintes de préjugés dans les offres d'emploi, et nous avons engagé deux fournisseurs qui se consacrent à la diversité pour nous aider à trouver des candidats plus diversifiés à l'échelle mondiale.
- Tous nos secteurs et toutes nos fonctions ont élaboré leurs propres plans en matière de diversité et d'inclusion – ils ont identifié au moins deux nouvelles mesures qu'ils prendraient pour améliorer la diversité et l'inclusion au lieu de travail.
- Lancement d'une formation en ligne sur les préjugés inconscients *L'inclusion COMMENCE par vous* offerte en 10 langues, qui a été suivie par 89 % des gestionnaires de personnel et 77 % des employés sans subordonnés (les employés qui ne gèrent pas d'équipe) à la fin de l'année.

- Lancement d'un programme de leadership pour les femmes et d'un programme « Male Ally » en Asie.
- Plus de 130 événements ont été organisés par nos huit GRE.
- Soutien du lancement d'un nouveau GRE, GenerationNext, qui prépare la prochaine génération de gestionnaires au sein de notre organisation.
- Contribution à la rédaction des documents d'information de Tech for All, *Tech for All: Breaking Barriers in Toronto's Innovation Community*, et d'Ascend, *"Fitting in at work": Why corporate Canada needs to talk about covering.*

Répartition des employés par sexe et par région

Région	Femme	Homme
Asie*	58 %	42 %
Canada	58 %	42 %
Autres**	33 %	67 %
États-Unis	43 %	57 %
Total	56 %	44 %

* Asie : Cambodge, Chine continentale, Hong Kong, Indonésie, Inde, Japon, Macao, Malaisie, Philippines, Singapour, Taiwan, Thaïlande et Vietnam

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

Répartition des employés par sexe et par échelon

Échelon	Femme	Homme
Vice-président et échelon plus élevé	24 %	76 %
Directeur, directeur principal et vice-président adjoint	43 %	57 %

Prix et distinctions



Employeur du Canada privilégiant le plus la diversité 2018



Prix Mercer de l'excellence en matière de diversité et d'inclusion



Certification Parité 2018 par La Gouvernance au Féminin



Obtention pour la quatrième année consécutive d'une note parfaite au Corporate Equality Index de la fondation Human Rights Campaign



Prix Immigrant Inclusion du Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC)

Fais preuve d'humanité



Fais preuve d'humanité est l'une des valeurs de Manuvie. Elle prévoit la création d'un milieu de travail stimulant, positif et favorisant la diversité, où les employés peuvent être eux-mêmes et sont encouragés à exceller sur les plans personnel et professionnel.

Dans le cadre du lancement des valeurs actualisées, nous avons fourni aux employés des conseils pour mettre en pratique la valeur *Fais preuve d'humanité* entre eux et auprès de nos clients. Plusieurs de ces conseils cherchent à faire la lumière sur nos préjugés et à nous empêcher de faire des suppositions qui viennent nuire à l'établissement de bonnes relations. Plus de 26 000 employés avaient suivi la formation sur les préjugés inconscients à la fin de 2018.

La formation a d'abord été suivie par la haute direction en 2017 (vice-présidents et échelons plus élevés) dans le cadre du programme *L'inclusion favorise l'innovation : au-delà des préjugés inconscients*. En 2018, nous avons lancé deux nouveaux programmes de formation sur les préjugés inconscients : un programme de deux heures présenté sous forme d'atelier destiné aux gestionnaires de personnel, qui leur fournissait des outils pratiques pour gérer leurs propres préjugés et diriger des équipes diversifiées de manière inclusive; et un programme en ligne pour les employés, comprenant un outil d'atténuation des préjugés mis au point à l'interne.

Plus de 4 000 gestionnaires de personnel et 22 000 employés ont suivi la formation. D'après la rétroaction obtenue par le programme en ligne, la formation valait certainement le temps que les participants y avaient consacré :

- 87 % ont indiqué que la formation les avait aidés à déterminer leurs propres préjugés;
- 91 % ont indiqué que la formation les a aidés à gérer leurs préjugés et à travailler de façon plus inclusive;
- 87 % recommanderaient la formation à leurs collègues.

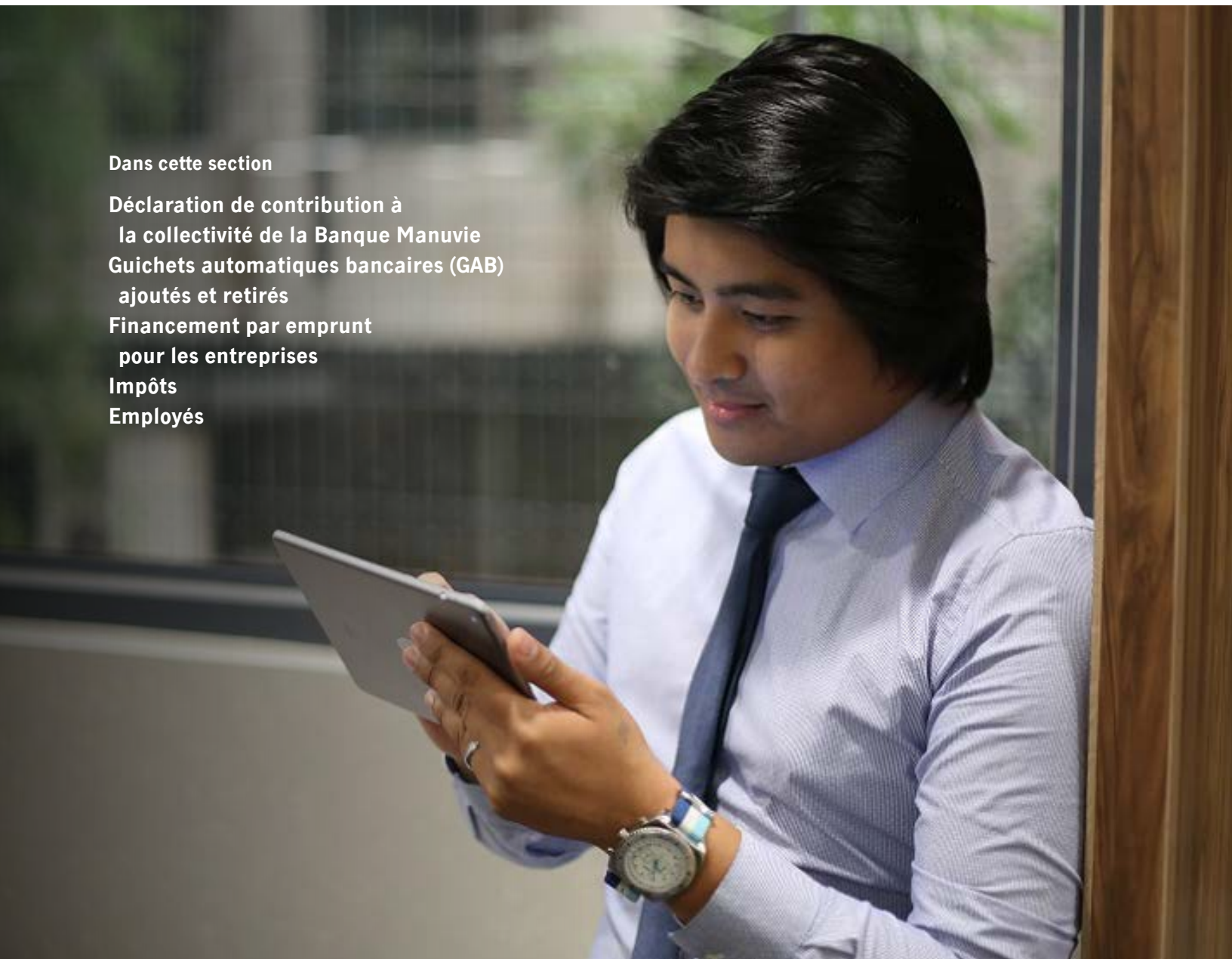
« Vous pouvez embaucher autant de femmes que vous le voulez, et un aussi grand nombre de personnes de couleur, mais si votre culture ne leur permet pas de s'épanouir, vous aurez un gros problème, déclare Sandeep Tatla, vice-présidente adjoint, tête dirigeante mondiale de la diversité et de l'inclusion. Il faut mettre l'accent sur l'inclusion, et la formation sur les préjugés inconscients est un moyen de réorienter notre culture. »

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. Nous offrons des solutions bancaires innovatrices et souples, conçues pour rendre les décisions de nos clients plus simples et les aider à vivre mieux. 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.

Dans cette section

Déclaration de contribution à
la collectivité de la Banque Manuvie
Guichets automatiques bancaires (GAB)
ajoutés et retirés
Financement par emprunt
pour les entreprises
Impôts
Employés



Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie (suite)

Solutions bancaires souples et novatrices

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. Elle offre des taux concurrentiels sur tous ses produits et 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 prendre en main 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 ordinaire et un compte-chèques à taux d'intérêt élevé, de façon à simplifier l'expérience bancaire des Canadiens.

Les clients peuvent personnaliser leur prêt hypothécaire et atténuer le risque de hausse des taux d'intérêt en divisant leur dette en plusieurs options de prêts à taux fixe ou variable.

Afin que nos produits soient abordables pour les retraités, nous proposons des frais mensuels réduits aux aînés, tant pour le compte Manuvie Un que pour le compte Sélect Banque Manuvie.

Le **compte Avantage**, soit le compte-chèques à 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. Au début de 2018, le solde

minimal requis pour l'exemption des frais applicables aux opérations courantes a été réduit, passant de 5 000 \$ à 1 000 \$.

En 2018, la Banque Manuvie a fait passer de une à quatre fois par jour la fréquence de traitement des opérations préautorisées afin d'aider les clients à envoyer et à recevoir de l'argent plus rapidement.

Services personnalisés de conseillers locaux

La Banque Manuvie tire profit d'un réseau de plus de 35 000 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.

La Banque Manuvie dispose également d'une équipe nationale formée de plus de 160 spécialistes des prêts aux particuliers et conseillers en expansion des affaires qui peuvent aller rencontrer des clients et leurs conseillers et courtiers en prêt hypothécaire afin de les aider.

Nous avons trois succursales, soit à Toronto, à Montréal et à Vancouver, où les clients peuvent obtenir des services bancaires privés sur rendez-vous seulement.

- 900, boul. de Maisonneuve Ouest, bureau 16, Montréal (Québec)
- 250 Bloor Street East, Main Floor, Toronto (Ontario)
- 550 Burrard Street, Suite 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. 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 et naviguer dans le système RVI. En 2018, nous avons procédé à une refonte de notre site Web public afin que nos clients puissent plus facilement s'informer sur nos produits et obtenir des renseignements et des conseils en matière de planification financière.

La même année, nous avons apporté de nombreuses améliorations à notre appli Services mobiles Banque Manuvie afin que nos clients puissent plus facilement faire leurs opérations bancaires avec nous. Nous avons, entre autres, remanié la présentation du site afin de faciliter la navigation pour les clients et ajouté la fonctionnalité Face ID^{MD} d'Apple.

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 2018, la Banque Manuvie a lancé un projet pilote de demande en ligne pour permettre aux clients d'ouvrir un compte-chèques ou épargne dans le confort de leur foyer.

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. Depuis le 1^{er} janvier 2018, notre Centre de service à la clientèle est ouvert tous les jours de l'année, ce qui permet aux clients de nous joindre plus facilement au moment qui leur convient le mieux.

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie (suite)

Accès aux guichets automatiques bancaires (GAB)

La Banque Manuvie compte 807 GAB accessibles à tous aux quatre coins du Canada. En outre, la Banque Manuvie est membre du réseau THE EXCHANGE^{MD}¹, 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.

Dons de la société et responsabilité sociale

La Banque Manuvie partage l'engagement de Manuvie à l'égard du bénévolat, le développement de la collectivité et les dons de société qui est exposé dans la Déclaration de contribution à la collectivité 2018 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 2018, ils ont joué un rôle déterminant dans la réussite de diverses initiatives, notamment en soutenant non seulement le chantier d'Habitat pour l'humanité à Kitchener, mais aussi le sport amateur en Nouvelle-Écosse lors du Festival de bateaux-dragons de Manuvie à Halifax.

La Banque Manuvie a aussi mis en place en 2018 des programmes d'aide pour les clients touchés par les inondations printanières dans diverses régions du Canada, par les incendies de forêt qui ont sévi en Colombie-Britannique et par la tornade dans la région d'Ottawa. 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, 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 2018, le Bureau de l'Ombudsman de la Banque Manuvie a reçu et traité douze plaintes, dont trois 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 neuf 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 33 jours.



L'électricité que consomment tous les GAB de la Banque Manuvie est entièrement produite de façon écologique, grâce à un partenariat avec Bullfrog Power^{MD}.

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

Guichets automatiques bancaires (GAB)

ajoutés et retirés en 2018

La Banque Manuvie compte 807 GAB accessibles à tous aux quatre coins du Canada. En outre, la Banque Manuvie est membre du réseau THE EXCHANGE^{MD}¹, 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 2018

Adresse	Ville	Province
8408 Resources Road	Grande Prairie	Alberta
6005 Derry Road West	Milton	Ontario
11075 Creditview Road	Brampton	Ontario
78, rue de Martigny Ouest, Suite 200	Saint-Jérôme	Québec

GAB retirés par la Banque Manuvie en 2018

Adresse	Ville	Province
22645 Dewdney Trunk Road	Maple Ridge	Colombie-Britannique
103 Haddow Close Northwest	Edmonton	Alberta
461 Main Street	Bloomfield	Ontario
5959, boulevard Jeanne-d'Arc	Orléans	Ontario
Unité 1 – 25, croissant Tapiola	Ottawa	Ontario
60 Main Street West	Beeton	Ontario
119 Herkimer Street	Hamilton	Ontario
234 Sheppard Avenue West	Toronto	Ontario
135 Muskoka Road North	Gravenhurst	Ontario
685 River Park Road	Timmins	Ontario

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

Financement par emprunt *pour les entreprises*

La Banque Manuvie octroie des prêts aux entreprises et contribue à stimuler leur croissance.

Financement par emprunt autorisé en 2018 (en milliers de dollars canadiens)

	0 \$ – 24 999 \$	25 000 \$ – 99 999 \$	100 000 \$ – 249 999 \$	250 000 \$ – 499 999 \$	500 000 \$ – 999 999 \$	1 000 000 \$ – 4 999 999 \$	5 000 000 \$ et plus	Total général
Colombie-Britannique	25 \$	299 \$	610 \$	2 024 \$	5 945 \$	15 959 \$	10 934 \$	35 796 \$
Alberta	24	83	372	1 158	3 429	5 119	–	10 185
Saskatchewan et Manitoba*	24	123	274	1 682	3 316	5 781	–	11 200
Ontario	–	671	2 458	5 703	11 706	59 928	56 630	137 096
Québec	20	727	405	4 313	6 725	14 567	–	26 757
Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador et Île-du-Prince-Édouard*	–	107	–	2 184	4 788	12 361	12 082	31 522
Total – Canada	93 \$	2 010 \$	4 119 \$	17 064 \$	35 910 \$	113 715 \$	79 646 \$	252 556 \$
Total général	93 \$	2 010 \$	4 119 \$	17 064 \$	35 910 \$	113 715 \$	79 646 \$	252 556 \$

Nombre de clients bénéficiaires d'un financement en 2018

	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 général
Colombie-Britannique	2	6	5	6	10	7	2	38
Alberta	1	2	3	4	5	3	–	18
Saskatchewan et Manitoba*	1	3	2	5	5	3	–	19
Ontario	–	15	17	15	18	31	5	101
Québec	1	14	3	12	9	7	–	46
Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador et Île-du-Prince-Édouard*	–	2	–	7	6	8	2	25
Total – Canada	5	42	30	49	53	59	9	247
Total général	5	42	30	49	53	59	9	247

* Les données pour certaines provinces ont été regroupées afin que soit protégée la confidentialité des emprunteurs. Sans cette précaution, leur identité pourrait être connue.

Remarque : Le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut ne figurent pas dans le tableau ci-dessus, car aucun financement par emprunt n'y a été autorisé en 2018.

Impôts

Les tableaux ci-après indiquent les impôts payés ou à payer de la Banque Manuvie et de la Société de fiducie Manuvie, notamment aux gouvernements fédéral et provinciaux.

Banque Manuvie

Provinces et territoires	Impôt sur le capital	Impôt sur le résultat	Total des impôts
Terre-Neuve-et-Labrador	– \$	– \$	– \$
Île-du-Prince-Édouard	–	–	–
Nouvelle-Écosse	2 469 401	561 862	3 031 263
Nouveau-Brunswick	–	–	–
Québec	–	–	–
Ontario	–	8 644 234	8 644 234
Manitoba	–	–	–
Saskatchewan	–	–	–
Alberta	–	–	–
Colombie-Britannique	–	–	–
Yukon	–	–	–
Territoires du Nord-Ouest	–	–	–
Nunavut	–	–	–
Provinces et territoires	2 469 401 \$	9 206 096 \$	11 675 497 \$
Gouvernement fédéral	–	11 802 688	11 802 688
Total des impôts	2 469 401 \$	21 008 784 \$	23 478 185 \$

Fiducie Manuvie

Provinces et territoires	Impôt sur le capital	Impôt sur le résultat	Total des impôts
Terre-Neuve-et-Labrador	– \$	– \$	– \$
Île-du-Prince-Édouard	–	–	–
Nouvelle-Écosse	159 503	10 855	170 358
Nouveau-Brunswick	–	–	–
Québec	–	–	–
Ontario	–	808 015	808 015
Manitoba	–	–	–
Saskatchewan	–	–	–
Alberta	–	–	–
Colombie-Britannique	–	–	–
Yukon	–	–	–
Territoires du Nord-Ouest	–	–	–
Nunavut	–	–	–
Provinces et territoires	159 503 \$	818 870 \$	978 373 \$
Gouvernement fédéral	–	1 064 109	1 064 109
Total des impôts	159 503 \$	1 882 979 \$	2 042 482 \$

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	34	–	34
Alberta	14	–	14
Saskatchewan	5	–	5
Manitoba	8	–	8
Ontario	561	5	566
Québec	65	2	67
Nouveau-Brunswick	5	–	5
Nouvelle-Écosse	210	8	218
Terre-Neuve-et-Labrador	2	–	2
Total	904	15	919

Index du contenu

GRI 2018

Normes GRI	Indicateur	
INFORMATION GÉNÉRALE		
Profil de l'organisation		
102-1	Nom de l'organisation	Reportez-vous à la page 5 du présent rapport : À propos de Manuvie
102-2	Activités, marques, produits et services	Reportez-vous à la page 5 du présent rapport : À propos de Manuvie
102-3	Lieu du siège social	Siège social mondial 200 Bloor St E, Toronto (Ontario) M4W 1E5
102-4	Lieu des activités	Reportez-vous à la carte de la page 5 du présent rapport : À propos de Manuvie
102-5	Actionnariat et forme juridique	La Société Financière Manuvie (« SFM ») est une société cotée en bourse, qui détient La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (« Manufacturers »), société canadienne d'assurance vie. Pour plus de renseignements, reportez-vous à la page 118 du rapport annuel : Entité présentant l'information financière
102-6	Marchés desservis	La SFM et ses filiales (collectivement, « Manuvie » ou la « Société ») forment un important groupe du secteur des services financiers qui exerce ses activités principalement en Asie, au Canada et aux États-Unis. Pour plus de renseignements, reportez-vous à la page 118 du rapport annuel : Entité présentant l'information financière
102-7	Taille de l'organisation	Reportez-vous à la page 6 du présent rapport : Faits saillants
102-8	Renseignements sur les employés et les autres travailleurs	Reportez-vous à la page 52 du présent rapport : Données sur le personnel
102-9	Chaîne d'approvisionnement	Reportez-vous aux pages 6, 16 du présent rapport : Faits saillants, chaîne d'approvisionnement responsable
102-10	Changements importants apportés à l'organisation et à sa chaîne d'approvisionnement	Aucun
102-11	Principe de précaution	Reportez-vous à page 15 du présent rapport : Gestion des risques. Pour de plus de renseignements, reportez-vous à la page 38 du rapport annuel : Gestion des risques
102-12	Projets externes	CDP, Principes de l'Équateur, PIR, A4S
102-13	Adhésion à des associations	Asia Investor Group on Climate Change, Ceres Investor Network, Asia Corporate Governance Association, Emerging Market Investors Alliance, PIR, CDP, The Credit Round Table, Coalition canadienne pour une bonne gouvernance, Toronto Responsible Investment Working Group, Hong Kong Green Finance Association, groupe de travail sur les ESG du Hong Kong Financial Development Council
Stratégie		
102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	Reportez-vous à la page 4 du présent rapport : Message du chef de la direction
Déontologie et intégrité		
102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	Reportez-vous à la page 12 du présent rapport : Déontologie
Gouvernance		
102-18	Structure de gouvernance	Reportez-vous à la page 13 du présent rapport : Gouvernance d'entreprise
Mobilisation des intervenants		
102-40	Liste des groupes d'intervenants	Reportez-vous à la page 9 du présent rapport : Mobilisation des intervenants
102-41	Conventions collectives	S.O.
102-42	Identifier et sélectionner les intervenants	Reportez-vous à la page 9 du présent rapport : Mobilisation des intervenants
102-43	Approche à l'égard de la mobilisation des intervenants	Reportez-vous à la page 9 du présent rapport : Mobilisation des intervenants
102-44	Principaux sujets et préoccupations soulevées	La liste des priorités sera publiée l'année prochaine, lorsque l'évaluation des différents enjeux sera terminée

Index du contenu GRI 2018 *(suite)*

Normes GRI	Indicateur	
Pratiques relatives à l'établissement des rapports		
102-45	Entités comprises dans les états financiers consolidés	Reportez-vous à la page 73 du présent rapport : Déclarations
102-46	Définir le contenu du rapport et les enjeux	Reportez-vous à la page 3 du présent rapport : À propos du présent rapport
102-47	Liste des enjeux majeurs	Reportez-vous à la page 9 du présent rapport : Tableau de bord du développement durable
102-48	Retraitement d'information	Le présent rapport ne contient aucun retraitement d'information
102-49	Changements dans l'établissement des rapports	Reportez-vous à la page 3 du présent rapport : À propos du présent rapport
102-50	Période visée par le rapport	Le Rapport sur le développement durable et Déclaration de contribution à la collectivité couvrent la période allant du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2018
102-51	Date du plus récent rapport	Le précédent rapport le plus récent est le Rapport sur la conscience sociale et Déclaration de contribution à la collectivité 2017, publié en 2018
102-52	Cycle d'établissement du rapport	Le présent rapport est publié tous les ans
102-53	Transmission des questions concernant le rapport	Communiquez avec nous à manuvie.com ou johnhancock.com
102-54	Conformité aux exigences de déclaration selon les normes GRI	GRI – information générale uniquement. Information relative aux normes de base GRI planifiée pour le rapport 2019
102-55	Index du contenu GRI	Ce tableau constitue l'index GRI de Manuvie pour 2018
102-56	Vérification externe	Aucune

Déclarations



Le document intitulé *Rapport sur le développement durable et Déclaration de contribution à la collectivité 2018* 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 2018 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.

La présente édition de notre Rapport sur le développement durable et Déclaration de contribution à la collectivité vise l'exercice financier terminé le 31 décembre 2018, et toutes les informations et données sont à jour au 31 décembre 2018, à moins d'indication contraire. Nous avons produit notre Rapport sur la conscience sociale et Déclaration de contribution à la collectivité 2017 en mai 2018.

Tous les montants sont exprimés en dollars canadiens, à moins d'indication contraire. La Société Financière Manuvie et ses filiales, y compris La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers, sont désignées aux présentes par le nom « Manuvie ».

Le nom Manuvie, la lettre « M » stylisée et le nom Manuvie accompagné de la lettre « M » stylisée sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers qu'elle et ses sociétés affiliées, y compris la Société Financière Manuvie, utilisent sous licence.

Pour communiquer *avec nous*

manuvie.com

johnhancock.com



Manuvie

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