

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

2019



À propos de Manuvie

Table des matières	La Société Financière Manuvie, groupe mondial et chef de file des services financiers, vise à rendre les décisions des gens plus simples et à les aider à vivre mieux. Son siège social mondial se trouve à Toronto, au Canada. Elle exerce ses activités sous le nom de Manuvie au Canada, en Asie et en Europe, et principalement sous le nom de John Hancock aux États-Unis. Elle propose des conseils financiers ainsi que des solutions d'assurance et de gestion de patrimoine et d'actifs à des particuliers, à des groupes et à des institutions.
Introduction	
Gouvernance d'entreprise	
Clients	À la fin de 2019, elle comptait plus de 35 000 employés, plus de 98 000 agents et des milliers de partenaires de distribution au service de près de 30 millions de clients.
Investissement durable et responsable	Au 31 décembre 2019, son actif géré et administré se chiffrait à plus de 1 200 milliards de dollars canadiens (900 milliards de dollars américains) et, au cours des 12 mois précédents, elle avait versé à ses clients 29,7 milliards de dollars. Elle exerce ses activités principalement en Asie, au Canada et aux États-Unis, où elle est présente depuis plus de 100 ans.
Environnement	
Personnel	Elle est inscrite aux bourses de Toronto, de New York et des Philippines sous le symbole « MFC », ainsi qu'à la Bourse de Hong Kong sous le symbole « 945 ». Pour en savoir plus, aller à l'adresse Manuvie.com .
Collectivités	
Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie	
Indice GRI, SASB et GIFCC	

Classement ESG 2019

Note	2019	
MEMBER OF Dow Jones Sustainability Indices In Collaboration with RobecoSAM	1	53
 DISCLOSURE INSIGHT ACTION	2	B
 MSCI ESG RATINGS AAA AA A BBB BB B CCC	3	AA

- 1 En date de septembre 2019, la Société Financière Manuvie fait partie de l'indice DJSI North America. L'indice régional comprend la tranche supérieure de 20 % des capitalisations boursières les plus durables, par secteur et en fonction de leur cote de durabilité.
- 2 En date de janvier 2020, la Société Financière Manuvie a reçu la cote B du Carbon Disclosure Project dans la catégorie des changements climatiques, ce qui représente une divulgation au niveau de la direction.
- 3 En mars 2020, la Société Financière Manuvie a reçu la note MSCI ESG de AA. L'utilisation par la Société Financière Manuvie des données de MSCI ESG Research LLC ou de ses sociétés affiliées (« MSCI »), et l'utilisation des logos, des marques de commerce, des marques de service ou des noms d'indice MSCI aux présentes, ne constituent pas une commandite, une approbation, une recommandation ou une promotion de la Société Financière Manuvie par MSCI. Les services et les données de MSCI sont la propriété de MSCI ou de ses fournisseurs de renseignements et sont fournis « tels quels » et sans garantie. Les noms et logos de MSCI sont des marques de commerce ou des marques de service de MSCI.



Table des matières

Table des matières	À propos du présent rapport	4
	Message de notre président et chef de la direction	6
Introduction	Message de notre Comité de direction sur le développement durable	8
	Tableau de bord du développement durable	9
Gouvernance d'entreprise	Prix et distinctions afférents au développement durable à l'échelle mondiale	12
	Gouvernance du développement durable	13
Clients	Stratégie en matière de développement durable	15
	Notre gouvernance d'entreprise	17
Investissement durable et responsable	Nos clients	29
	Nos activités d'investissement durable et responsable	34
Environnement	Notre environnement	44
	Notre personnel	50
Personnel	Nos collectivités	59
	Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie	63
Collectivités	Indice GRI, SASB et GIFCC	71
Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie		
Indice GRI, SASB et GIFCC		

Faits saillants en 2019 :

- 50 % de nos comités du conseil d'administration étaient présidés par des femmes.¹
- Nos émissions de GES totales des domaines 1 et 2 étaient de 1,0 million de tonnes métriques de CO₂ et nous avons obtenu une élimination de carbone de 3,1 millions de tonnes métriques de CO₂.²
- Réduction de 12 % de la consommation totale de papier.
- Taux de participation de 91 % à notre sondage sur la mobilisation.
- Plus de 46 millions de dollars donnés et recueillis pour soutenir des projets communautaires.
- Nous avons publié une Déclaration sur les changements climatiques décrivant notre approche à l'égard des changements climatiques.
- En tant que partisans du GIFCC, nous avons inclus des renseignements sur le climat dans notre Rapport de gestion de 2019.

¹ Au 7 mai 2020.

² Élimination du carbone des activités agricoles et forestières combinées – moyennes mobiles sur cinq ans. L'élimination annuelle de CO₂ tient compte de l'augmentation annuelle du stock de carbone dans l'inventaire forestier sur pied (croissance biogénique), ainsi que du carbone stocké dans les produits forestiers récoltés au cours de l'année visée. En raison des variations d'une année à l'autre induites par les méthodologies d'estimation de l'inventaire forestier et les calendriers de récolte, nous publions une moyenne sur cinq ans de l'élimination de carbone.



À propos du présent rapport

Table des matières

Introduction

Gouvernance d'entreprise

Clients

Investissement durable et responsable

Environnement

Personnel

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB et GIFCC

GRI :
102-45, 102-46,
102-49, 102-50,
102-52, 102-54

Portée

Ce document intitulé *Rapport sur le développement durable et Déclaration de contribution à la collectivité* décrit nos méthodes de gestion, notre rendement et nos réalisations en ce qui a trait à nos priorités environnementales, sociales et de gouvernance (ESG). Les renseignements qu'il contient proviennent de la consultation des parties prenantes, d'un examen interne de la direction et d'une évaluation des enjeux prépondérants réalisés pour Manuvie en 2019.

Public cible

Bien qu'ayant adapté ce rapport pour répondre aux besoins de nos diverses parties prenantes, nous ciblons avant tout les investisseurs et les analystes qui s'intéressent à nos politiques, nos programmes, nos pratiques et notre rendement quant aux facteurs ESG. Pour obtenir de plus amples renseignements, consulter la page www.manuvie.com/durabilite.

Limites

Ce rapport porte sur l'exercice clos le 31 décembre 2019. Toutes les informations et données sont à jour au 31 décembre 2019, à moins d'indication contraire. Ce rapport contient des renseignements sur nos activités au Canada, en Asie et en Europe, et sur celles de John Hancock aux États-Unis. Les renseignements qu'il contient sont consolidés, à moins d'indication contraire.

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

- La Nord-américaine, première compagnie d'assurance
- Gestion de placements Manuvie limitée
- Placements Manuvie incorporée
- Placements Manuvie Services d'investissement inc.
- Manulife Investment Management (North America) Limited
- Placements Manuvie Assurance inc.

- Distribution Gestion de placements Manuvie inc.
- Compagnie d'assurance Manuvie du Canada

La Déclaration de contribution à la collectivité 2019 de la Banque Manuvie, qui figure également dans ce rapport, est publiée par la Banque Manuvie du Canada et sa société affiliée, la Société de fiducie Manuvie du Canada, tenues de produire une telle déclaration.

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

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.

Cadres que nous appuyons

Global Reporting Initiative

Notre Rapport sur le développement durable a été établi conformément aux normes de base de la Global Reporting Initiative (GRI). La GRI est un organisme à but non lucratif offrant un cadre complet pour la production de rapports sur le développement durable, qui établit les principes et les indicateurs selon lesquels les organisations mesurent et présentent leur rendement économique, environnemental et social. globalreporting.org

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. Nous appuyons divers ODD et avons aligné notre stratégie sur ceux à l'égard desquels nous pensons pouvoir exercer le plus d'influence.

www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable



Table des matières

Introduction

Gouvernance
d'entreprise

Clients

Investissement
durable et
responsable

Environnement

Personnel

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de
la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB
et GIFCC

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

Nous soutenons depuis novembre 2017 le Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC), dont nous nous sommes engagés à adopter les recommandations pour mettre en conformité les renseignements que nous communiquons. Notre déclaration relative aux changements climatiques figure à la [page 46](#) de notre [rapport de gestion de 2019](#). Notre Rapport sur le développement durable fournit des renseignements supplémentaires sur la position de Manuvie à l'égard des changements climatiques et sur notre stratégie visant à soutenir la transition vers une économie plus sobre en carbone. fsb-tcfd.org

Sustainability Accounting Standards Board

Le Sustainability Accounting Standards Board (SASB) est un organisme à but non lucratif fondé en 2011 qui établit et publie des normes comptables en matière de développement durable. Dans le cadre de nos rapports et de nos communications sur le développement durable, nous examinons les normes sectorielles et les renseignements connexes prévus par le SASB, et nous en tenons compte. En 2018, le Sustainability Accounting Standards Board a établi des normes mondiales relativement aux renseignements sur le développement durable que doivent divulguer les sociétés. Manuvie a adhéré aux normes du SASB et s'est jointe à l'Investor Advisory Group en 2019. sasb.org

Légende des cadres

Pour trouver plus facilement les données propres aux cadres susmentionnés, consulter notre tableau à la [page 71](#), qui indique où se trouvent les renseignements recherchés.

Les références pertinentes de la GRI et des ODD figurent également dans ce rapport, au bas de la barre de navigation de gauche.

Autres références en matière de développement durable

Soucieux de réduire notre empreinte environnementale, nous ne publions notre Rapport sur le développement durable que sous forme numérique.

On peut trouver des renseignements complémentaires sur nos pratiques environnementales, sociales et de gouvernance dans les rapports suivants accessibles au public :

À l'échelle de la société :

- [Rapport annuel 2019](#) de Manuvie
- [Circulaire de sollicitation de procurations par la direction 2019](#) de Manuvie
- [Renseignements soumis au CDP en 2019](#) par Manuvie
- [Rapport annuel sur les obligations vertes](#) de Manuvie

À l'échelle des unités administratives ou des segments :

- [Rapport sur le développement durable d'Immobilier Manuvie, Gestion de placements Manuvie](#)
- [Rapport sur l'investissement durable et responsable de Gestion de placements Manuvie](#)
- [Rapport sur la transparence des Principes pour l'investissement responsable \(PIR\) de Gestion de placements Manuvie](#)
- [Rapport sur le développement durable des terres agricoles et terrains forestiers et l'investissement responsable de Gestion de placements Manuvie](#)



Message de notre président et chef de la direction

Table des matières

Introduction

Gouvernance
d'entreprise

Clients

Investissement
durable et
responsable

Environnement

Personnel

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de
la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB
et GIFCC

ODD :
3, 7, 8, 13

GRI :
102-14, 103-201,
103-203



Notre mission : *Rendre les décisions plus simples. Vivre mieux.*

Cette année, nos collectivités ont plus que jamais besoin de nous. L'écllosion de COVID-19 a eu de graves répercussions sur les personnes et les familles de partout dans le monde et, portés par notre mission, nous avons agi rapidement et de façon décisive pour soutenir nos collectivités et nos clients.

Nous avons concentré nos efforts financiers en vue de répondre à divers besoins criants et, en date du 15 avril 2020, nous avons affecté plus de 25 millions de dollars à des éléments clés, dont l'aide financière aux clients, la sécurité alimentaire pour les collectivités les plus vulnérables, la promotion du bien-être des travailleurs de la santé et la mise sur pied de programmes de jumelage des dons des employés et de bénévolat virtuel.

Bien que nous ayons déployé de nombreux efforts pour aider les personnes touchées, notre travail n'est pas terminé. Tant que le virus continuera d'affecter la planète, nous contribuerons à alléger le fardeau des personnes touchées et à mener à bien notre mission chaque jour. Rendre les décisions plus simples. Vivre mieux.

Nous sommes déterminés à améliorer les résultats pour toutes nos parties prenantes et, pour nous, cela signifie aussi soutenir la transition vers une économie à plus faibles émissions de carbone, investir dans la santé et le bien-être de nos employés, générer des retombées sociales mesurables dans nos collectivités et gérer nos risques ESG ainsi que les occasions au profit de nos clients et de nos actionnaires.



Message de notre président et chef de la direction (suite)

Table des matières

Notre stratégie en matière de développement durable est mise en œuvre par notre Comité de direction sur le développement durable, dont la passion et la détermination à apporter des changements positifs ont été essentielles à nos récents progrès.

Introduction

Gouvernance d'entreprise

Pour notre environnement, les répercussions des changements climatiques sont importantes, et il est clair que toutes les parties prenantes devront collaborer pour apporter des changements durables. Notre groupe de travail sur les changements climatiques est déterminé à prendre des mesures significatives sur de nombreux fronts.

Clients

Manuvie est fière d'être un important promoteur et fournisseur de financement dans le secteur de l'énergie renouvelable en Amérique du Nord. En 2019, nous avons investi 1,2 milliard de dollars dans des projets d'énergie renouvelable et d'efficacité énergétique, ce qui a porté notre investissement total depuis 2002 à 14,8 milliards de dollars.

Environnement

Nous gérons de façon durable nos actifs immobiliers, forestiers et agricoles, et plus de 48 millions de pieds carrés, soit 81 % de notre portefeuille immobilier mondial, ont été certifiés conformes à une norme de construction écologique.

Personnel

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB et GIFCC

GRI :
102-14, 103-201,
103-203

Nous avons été la première société d'assurance vie d'envergure mondiale à émettre une obligation verte. Avec deux émissions à ce jour, la valeur totale de nos obligations vertes en circulation dépasse maintenant 1 milliard de dollars.

Nous sommes également fiers de ce que nous avons accompli pour soutenir nos collectivités partout dans le monde, en donnant directement ou en aidant à amasser plus de 46 millions de dollars en contributions en 2019.

En cette période difficile, je suis également fier de la façon dont notre équipe continue de contribuer à créer un avenir plus durable. Notre détermination à maximiser nos efforts en matière de développement durable demeure entière, et les événements récents ont renforcé une vérité essentielle : pour avoir la plus grande incidence possible lorsque nous nous attaquons aux problèmes mondiaux critiques, les personnes et les entreprises doivent travailler ensemble.

Roy Gori

Président et chef de la direction



Message de notre Comité de direction sur le développement durable

Table des matières

Introduction

Notre mission visant à rendre les décisions plus simples et à aider les gens à vivre mieux oriente les efforts que nous déployons pour créer une entreprise plus durable. Le développement durable est un cheminement, et au cours de la dernière année, nous avons réalisé des progrès importants dans l'ensemble de notre organisation.

Gouvernance d'entreprise

Après l'établissement de notre cadre de gouvernance en matière de développement durable et la mise sur pied de notre Conseil de direction sur le développement durable en 2018, nous nous sommes concentrés au cours de la dernière année sur l'élaboration de notre stratégie mondiale en matière de développement durable.

Clients

Investissement durable et responsable

Dans le cadre du mandat du Conseil de direction sur le développement durable, nous examinons les répercussions éventuelles des différents enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance sur nos activités. Nos divers points de vue sur le large éventail de risques et d'occasions liés au développement durable nous aident à formuler des recommandations éclairées et intégrées pour l'ensemble de notre organisation et notre conseil d'administration.

Environnement

Personnel

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Guidés par nos valeurs d'entreprise, nous avons adopté à l'égard de notre programme de développement durable une approche audacieuse qui favorise l'action dans l'intérêt de nos diverses parties prenantes. Afin de nous assurer que nos efforts en matière de développement durable ont une incidence au-delà de nos activités, nous avons choisi d'adopter une approche rigoureuse de façon à harmoniser notre stratégie avec six des objectifs de développement durable des Nations Unies, ce qui se reflète tout au long du présent rapport.

Indice GRI, SASB et GIFCC

L'une de nos principales priorités cette année a également été d'améliorer nos communications externes sur les sujets de développement durable les plus importants pour nos activités. Nous avons donc structuré ce rapport pour mieux répondre aux besoins des investisseurs et des analystes, qui s'intéressent de plus en plus aux pratiques de développement durable des entreprises.

GRI :
102-14, 103-201,
103-203

Nous appuyons également les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (IFCC) du Conseil de stabilité financière, et avons amélioré notre déclaration relative aux changements climatiques dans notre [rapport de gestion de 2019](#).

Vous pourrez lire des exemples de notre stratégie de développement durable à l'œuvre tout au long de ce rapport et de nos diverses autres communications. Nous sommes fiers des progrès que nous avons réalisés à ce chapitre. Nous espérons que la lecture de ce rapport vous donnera une mesure adéquate de la façon dont nous contribuons à la création d'une valeur tangible et durable pour nos parties prenantes.

Conseil de direction sur le développement durable de Manuvie

Cindy Forbes, chef de l'analytique

James Gallagher, président et chef du contentieux

Pam Kimmet, chef des ressources humaines

Paul Lorentz, président et chef de la direction, Gestion de patrimoine et d'actifs, Monde

Phil Witherington, chef des finances

Karen Leggett, chef du marketing

Rahim Hirji, chef de la gestion des risques

Rahul Joshi, chef de l'exploitation

Scott Hartz, chef des placements



Tableau de bord du développement durable

Table des matières

Toutes les informations et données sont à jour au 31 décembre 2019, à moins d'indication contraire.

		2019	2018	2017
Introduction	Notre gouvernance d'entreprise			
	Nombre de membres du conseil	13 ¹	13	15
Gouvernance d'entreprise	Nombre total d'administrateurs indépendants	12 ¹	12	14
	Femmes assumant la présidence de comités du conseil d'administration	50 %	50 %	25 %
	Durée moyenne du mandat des administrateurs (années)	8,3 ¹	7,2	6,7
Clients	Montant versé sous forme de dividendes (en G\$)	2,0 \$	2,0 \$	1,8 \$
	Montant des dons de nature politique	0 \$	25 000 \$	0 \$
Investissement durable et responsable	Impôts payés (milliards de dollars)	2,1 \$	2,3 \$	2,3 \$
	Impôts payés au Canada (milliers de dollars)	662 \$	622 \$	308 \$
	Montant des biens et services achetés auprès de fournisseurs (milliards de dollars)	3,3 \$	3,15 \$	2,7 \$
Environnement	Nos clients			
	Nombre de clients (millions)	30	28	26
	Montant remis aux clients sous la forme de prestations et d'autres avantages (milliards de dollars)	29,7 \$	29,0 \$	26,7 \$
Personnel	Financement autorisé, par année (milliards de dollars)	8,3 \$	10,2 \$	8,2 \$
	Indice mondial rNPS	Voir page 31	n.d.	n.d.
Collectivités	Notre investissement responsable			
	Nombre d'interventions auprès de sociétés détenues	940	276	70
Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie	Nombre d'entreprises approchées	724	203	60
	Montant investi dans l'énergie renouvelable et l'efficacité énergétique (milliards de dollars)	1,2 \$	1,0 \$	1,7 \$
	Montant investi dans des projets d'énergie renouvelable depuis 2002 (milliards de dollars)	14,8 \$	13,6 \$	12,6 \$
	Nombre de projets examinés/sélectionnés selon les Principes de l'Équateur (projets)	20	16	27
	Quantité d'énergie verte achetée (m éq. kW)	39,6	51,4	41,4
Indice GRI, SASB et GIFCC	Superficiers de forêts et de terres agricoles gérées (acres)	5,9	6,0	6,2
	Superficie du portefeuille immobilier ayant obtenu une certification dans le cadre d'un programme de certification de bâtiments durables (millions de pi ²)	48,7	48,2	41
	Portefeuille immobilier ayant obtenu une certification dans le cadre d'un programme de certification de bâtiments durables	81 %	80 %	n.d.
	Valeur des émissions d'obligations vertes (millions de dollars)	0	600 \$	500 SGD
	Émissions de dioxyde de carbone évitées des placements affectés aux obligations vertes	0	258 400 tonnes, ou 430 tonnes par million de dollars canadiens investis	56 740 tonnes, ou 114 tonnes par million de SGD investis

ODD :
3, 7, 8, 13

GRI :
102-7, 201-1, 415-1

1 Au 7 mai 2020.



Table des matières

	2019 ⁵	2018	2017	
Notre environnement²				
Introduction	Émissions de GES du domaine 1 (tonnes d'éq. CO ₂)	714 636	705 994 ⁶	464 258
	Émissions de GES du domaine 2 (en fonction de l'emplacement) (tonnes d'éq. CO ₂)	331 677	338 196	293 348
Gouvernance d'entreprise	Émissions de GES du domaine 2 (en fonction du marché) (tonnes d'éq. CO ₂)	320 941	324 046	280 909
	Émissions de GES du domaine 3 (tonnes d'éq. CO ₂)			
Clients	Déplacements d'affaires (tonnes d'éq. CO ₂)	25 835	27 396	23 139
	Achat de biens et de services (tonnes d'éq. CO ₂)	7 360	9 434	13 632
Investissement durable et responsable	Déchets (tonnes d'éq. CO ₂)	2 782	2 479	2 684
	Centres de données (tonnes d'éq. CO ₂)	3 456	4 029	n.d.
	Propriétés louées ³ (tonnes d'éq. CO ₂)	239 093	176 920	161 824
	Consommation de carburant de l'entrepreneur ³ (tonnes d'éq. CO ₂)	186 565	150 029	157 583
Environnement	Consommation énergétique (m éq. kWh/pi ²)	2 599	2 669	1 863
	Déchets déversés à la décharge – Société et Immobilier (tonnes)	586	690	709
Personnel	Déchets déversés à la décharge – Immobilier (tonnes)	6 425	5 736	6 248
	Taux de réacheminement des déchets – Société et Immobilier	50 %	56 %	65 %
Collectivités	Taux de réacheminement des déchets – Immobilier	50 %	52 %	52 %
	Consommation d'eau (m ³)	2,0	2,3	2,1
	Utilisation du papier – Société (tonnes)	2 898	3 713	5 365
Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie	Acres de terres fragiles protégées par Natural Resources ³ (acres)	471	470	462
	Nombre d'arbres plantés par Natural Resources ³ depuis 1985 (milliards)	1,16	1,11	1,06
	Élimination du carbone des activités agricoles et forestières ⁴ (en millions de tonnes métriques de CO ₂)	3,14	5,96	8,20

2 Nos émissions sont calculées conformément au Protocole des GES. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter notre [lettre de vérification de l'identité des tiers](#).

3 Par les équipes de Gestion de placements Manuvie chargées des terres agricoles et des terrains forestiers.

4 Élimination du carbone des activités agricoles et forestières combinées – moyennes mobiles sur cinq ans. L'élimination annuelle de CO₂ tient compte de l'augmentation annuelle du stock de carbone dans l'inventaire forestier sur pied (croissance biogénique), ainsi que du carbone stocké dans les produits forestiers récoltés au cours de l'année visée. En raison des variations d'une année à l'autre induites par les méthodologies d'estimation de l'inventaire forestier et les calendriers de récolte, nous publions une moyenne sur cinq ans de l'élimination de carbone.

5 En 2019, 95 % de nos émissions de GES totales des domaines 1 et 2, soit 1 046 313 tonnes métriques de CO₂, sont associées à des filiales dont nous avons le contrôle opérationnel et qui gèrent des actifs pour des clients tiers et notre fonds général, et sont incluses dans nos émissions des domaines 1 et 2, étant donné que nous utilisons une définition de contrôle opérationnel pour déterminer nos limites.

6 L'augmentation de 2017 à 2018 est attribuable à une importante acquisition par NAL Resources qui a été conclue au dernier trimestre de 2017.

ODD :
7, 13

GRI :
102-7, 201-1, 302-1,
302-3, 305-1, 305-2,
305-3, 305-4



Table des matières

	2019	2018	2017	
Nos employés				
Introduction	Effectif mondial ⁷	35 678	34 200	32 962
	Femmes dans l'effectif mondial	55 %	56 %	56 %
	Hommes dans l'effectif mondial	45 %	44 %	44 %
Gouvernance d'entreprise	Femmes occupant un poste de vice-présidente ou d'échelon supérieur	23 %	24 %	23 %
	Hommes occupant un poste de vice-président ou d'échelon supérieur	77 %	76 %	77 %
	Femmes occupant un poste de directrice, directrice principale ou VPA	43 %	43 %	43 %
Clients	Hommes occupant un poste de directeur, directeur principal ou VPA	57 %	57 %	57 %
	Effectif ⁷ au Canada	11 524	11 696	12 072
Investissement durable et responsable	Gestionnaires de personnel ayant suivi une formation sur les préjugés inconscients	93 %	89 %	n.d.
	Employés sans subordonnés ayant suivi une formation sur les préjugés inconscients	86 %	77 %	n.d.
	Nombre d'agents	Plus de 98 000	Plus de 82 000	73 000
Environnement	Membres de groupes-ressources d'employés	Plus de 9 800	Plus de 9 000	Plus de 7 000
	Ratio d'équité salariale entre les hommes et les femmes	Voir page 53	n.d.	n.d.
Personnel	Roulement volontaire	11 %	11 %	10 %
	Postes à pourvoir attribués à des candidats internes	26 %	23 %	25 %
Collectivités	Taux de mobilisation des employés	Échelle de 4,04/5	n.d.	n.d.
	Employés ayant participé au sondage sur la mobilisation	91 %	n.d.	n.d.
	Ancienneté moyenne des employés (années)	7	7	8
Nos collectivités				
Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie	Sommes versées par la Société (millions de dollars)	22,7 \$	22,6 \$	21,9 \$
	Dons des employés (millions de dollars)	4,4 \$	2,4 \$	3,6 \$
	Ressources externes mobilisées (millions de dollars)	19,2 \$	20,0 \$	18,2 \$
	Total des dons et parrainages faits ou facilités (millions de dollars)	46,3 \$	45 \$	43,7 \$
Indice GRI, SASB et GIFCC	Nombre d'heures de bénévolat des employés et des agents	65 978	66 848	80 437

⁷ Les données sur l'effectif représentent les employés permanents actifs.

ODD :
3, 5, 10

GRI :
**102-7, 201-1, 401-1,
405-1**



Prix et distinctions afférents au développement durable à l'échelle mondiale

Table des matières

Introduction

Gouvernance d'entreprise

Clients

Investissement durable et responsable

Environnement

Personnel

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB et GIFCC

Canada et Société

Indice d'égalité des sexes de Bloomberg
Indice Dow Jones Sustainability North America
Prix Candidate Experience de Talent Board
Prix Golden Wheel pour la Randonnée du cœur
Prix 100K Platinum Club de la Randonnée du cœur
Nomination au palmarès 2019 des employeurs du Canada privilégiant le plus la diversité
Nomination au palmarès 2019 des meilleurs employeurs pour les jeunes Canadiens
Certification Parité 2019 de La Gouvernance au Féminin (niveau Argent)
L'un des fournisseurs d'assurance vie les plus dignes de confiance de BrandSpark International
Prix Data Impact de Cloudera

États-Unis

Corporate Equality Index de la fondation Human Rights Campaign
L'une des entreprises les plus charitables par le *Boston Business Journal*
Palmarès America's Best Employers by State compilé par Forbes
L'une des meilleures compagnies d'assurance vie selon les évaluations à 360 degrés du U.S. News & World Report
Prix Model Insurer de Celent
Plusieurs prix Stevie dans les domaines des ventes et du service à la clientèle
Titre de Corporate Partner of the Year décerné par Boston Debate Leagues
L'or dans la catégorie Most Innovative Product Feature des Best in Biz Awards
Prix Corporate Citizenship du *Boston Business Journal* – 11^e entreprise la plus charitable au Massachusetts
L'un des plus grands employeurs du Massachusetts selon le *Boston Business Journal*

Asie

Prix Ten Years Persistence décerné par l'ONG I-Fly Rural Education
Titre de Social Responsibility Outstanding Enterprise décerné par la Social Responsibility Conference pour 2019
Titre de China Goodness Enterprise décerné par Shanghai United Media Group pour 2019
Prix Best CSR Practice décerné par l'Employer Branding Institute et CMO Asia
Prix Best CSR Practice remis lors du gala des Insurance Asia Awards
Prix Silver in Excellence in CSR pour la campagne « Stop the Drama » remis lors du gala des Marketing Excellence Awards
Niveau Argent attribué par le Hong Kong LGBT+ Inclusion Index en 2019
Corporate Equality Index de la fondation Human Rights Campaign en 2019
Prix Outstanding Equal Opportunity Employers Award en 2019 attribué lors du gala des Hong Kong Insurance Awards



Gouvernance du développement durable

Table des matières

Introduction

En 2018, nous avons instauré un cadre de gouvernance du développement durable, qui définit une approche stratégique pour la gestion de nos priorités en matière de développement durable dans le contexte de notre modèle et de nos objectifs d'affaires. Ce cadre, qui est illustré dans le diagramme ci-dessous, a évolué en 2019.

Gouvernance d'entreprise

Au début de 2019, la surveillance des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) a été ajoutée à la charte du Comité de gouvernance et des candidatures (le Comité) du conseil d'administration. Le Comité examine les progrès accomplis au chapitre de notre stratégie de développement durable et se tient informé des tendances, des risques et des possibilités ESG au moyen des rapports de gestion. Il est composé du président et de cinq membres indépendants du conseil.

Clients

La surveillance assurée par le Comité à l'égard des facteurs ESG complète le travail du Comité de direction sur le développement durable (CDDD). Constitué de huit membres de l'équipe de la haute direction, ce dernier est chargé de déterminer les objectifs de l'entreprise en matière de développement durable, d'orienter l'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie de développement durable et de formuler des recommandations et des directives sur les questions liées au développement durable. Nous disposons également d'un comité chargé des filiales qui met à exécution les objectifs de développement durable propres aux catégories d'actif.

Investissement durable et responsable

En 2019, nous avons aussi mis sur pied un groupe de travail sur les changements climatiques présidé par notre chef de la gestion des risques. Ce groupe de travail est chargé de mettre au point notre approche à l'égard des changements climatiques. Il fait part des risques liés aux changements climatiques et, plus généralement, des risques environnementaux au CDDD, auquel siège également notre chef de la gestion des risques. La gestion des changements climatiques apparaît non seulement dans les rapports thématiques, mais aussi dans l'état de l'évolution des risques de la Gestion des risques d'entreprise (GRE) qui est présenté au comité de gestion des risques du conseil d'administration.

Environnement

Personnel

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB et GIFCC

Pour mettre en œuvre notre modèle de gouvernance, nous avons créé un Centre d'expertise en développement durable en 2018. Ce centre d'expertise regroupe des responsables du développement durable des fonctions communes et des unités administratives chargés d'intégrer le développement durable à nos pratiques commerciales. Ses membres ont notamment pour responsabilités de :

- diriger l'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie de développement durable;
- veiller à l'intégration du développement durable dans les procédures, les politiques et les stratégies des unités administratives;
- donner des conseils sur les questions de développement durable et fournir du soutien et un renforcement des capacités aux unités administratives et aux marchés.

En 2019, nous avons aussi mis sur pied un groupe de travail sur les changements climatiques présidé par notre chef de la gestion des risques. Ce groupe de travail est chargé de mettre au point notre approche à l'égard des changements climatiques. Il fait part des risques liés aux changements climatiques et, plus généralement, des risques environnementaux au CDDD, auquel siège également notre chef de la gestion des risques. La gestion des changements climatiques apparaît non seulement dans les rapports thématiques, mais aussi dans l'état de l'évolution des risques de la Gestion des risques d'entreprise (GRE) qui est présenté au comité de gestion des risques du conseil d'administration.

GRI :
102-18, 102-19,
102-20



Gouvernance du développement durable

Introduction

Comités du conseil d'administration :

Gouvernance d'entreprise

Comité de gouvernance et des candidatures

Reçoit des mises à jour trimestrielles sur le développement durable

Comité d'audit

Comité de rémunération et de dotation en personnel cadre

Comité de gestion des risques

Clients

Investissement durable et responsable

Environnement

Personnel

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB et GIFCC

GRI :
102-18, 102-19,
102-20

Membres du Comité de direction sur le développement durable :¹

Périodicité des réunions – mensuelle

Chef du contentieux – président	Chef de l'analytique	Chef du marketing	Chef des ressources humaines	Président et chef de la direction, Gestion de patrimoine et d'actifs, Monde	Chef des finances	Chef de l'exploitation	Chef des placements	Chef de la gestion des risques
---------------------------------	----------------------	-------------------	------------------------------	---	-------------------	------------------------	---------------------	--------------------------------

Membres du Centre d'expertise en développement durable :

Périodicité des réunions – mensuelle

Finances générales	Développement durable de l'entreprise	Gestion de placements Manuvie – Terres agricoles et terrains forestiers	Gestion des risques d'entreprise
Gestion d'actifs institutionnels (marchés publics et privés)	Gestion de placements Manuvie – Immobilier	NAL Resources Management	Fonds général
			John Hancock – États-Unis

Sujets liés au développement durable abordés en 2019

Changements climatiques	Renseignements ESG	Santé et mieux-être	Financement de projets durables
-------------------------	--------------------	---------------------	---------------------------------

¹ En date de mai 2020.



Stratégie en matière de développement durable

Table des matières

Introduction

Gouvernance d'entreprise

Clients

Investissement durable et responsable

Environnement

Personnel

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB et GIFCC

GRI :
102-21, 102-40,
102-41, 102-42,
102-43, 102-44,
205-2

En 2019, nous avons mis l'accent sur l'élaboration d'une stratégie complète en matière de développement durable, en vue de simplifier les décisions et d'aider les clients à vivre mieux, comme nous nous en sommes fixé la mission. Fondée sur nos qualités éprouvées d'assureur de confiance, d'investisseur à long terme et d'entreprise socialement responsable, notre stratégie intègre les points de vue des parties prenantes externes et internes, les leçons tirées de notre engagement permanent auprès de réseaux externes axés sur le développement durable et l'expérience que nous avons acquise dans ce domaine au fil des années.

Évaluation des enjeux prépondérants et mobilisation des parties prenantes

En 2019, nous avons évalué les enjeux prépondérants pour mieux comprendre les attentes des parties prenantes à l'égard de la stratégie et du rendement de Manuvie en matière de développement durable. Leurs commentaires ont confirmé que nous sommes sur la bonne voie et nous ont donné un aperçu de la façon d'aborder les principaux sujets dans le cadre de l'entreprise et de ses activités.

Le tableau ci-contre présente nos principales parties prenantes, les vecteurs que nous employons habituellement pour les mobiliser et les sujets qui les touchent le plus, d'après l'évaluation des enjeux prépondérants et de nos interactions continues avec les parties prenantes.

Parties prenantes	Vecteurs de mobilisation	Sujets liés au développement durable qui intéressent les parties prenantes
Consommateurs et clients	<ul style="list-style-type: none"> Net Promoter System Séances de travail en personne Conception centrée sur l'aspect humain 	<ul style="list-style-type: none"> Protection des données et de la vie privée des clients Activités éthiques Fourniture de produits et services conçus dans l'intérêt des clients Aide pour que les clients puissent prendre des décisions plus éclairées Intégration des facteurs ESG dans les produits
Employés	<ul style="list-style-type: none"> Sondage mondial annuel sur la mobilisation des employés Sondages ponctuels Comité sur la diversité et l'inclusion Groupes-ressources d'employés 	<ul style="list-style-type: none"> Protection des données et de la vie privée des clients Conduite éthique Assurer le bien-être et le bon état de santé des employés Respect des droits de la personne
Actionnaires et investisseurs	<ul style="list-style-type: none"> Mobilisation des 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 Publication des résultats trimestriels et téléconférences sur les bénéfices 	<ul style="list-style-type: none"> Protection des données et de la vie privée des clients Conduite éthique Gouvernance d'entreprise Développement du capital humain Diversité et inclusion Changements climatiques Investissement responsable
Organismes de réglementation	<ul style="list-style-type: none"> Exigences locales et régionales en matière de déclaration Déclaration et mobilisation volontaires à l'égard de thèmes clés Questionnaires 	<ul style="list-style-type: none"> Gouvernance d'entreprise Gouvernance des risques liés aux changements climatiques Intégration des facteurs ESG dans la gestion des risques Changements climatiques liés aux placements
Société civile et ONG	<ul style="list-style-type: none"> Dialogue continu avec les organisations non gouvernementales locales et régionales Partenariats Groupes de travail du secteur Financement de projets de recherche Congrès et forums 	<ul style="list-style-type: none"> Protection des données et de la vie privée des clients Chaîne d'approvisionnement éthique Conduite éthique Placement des actifs des titulaires de contrats dans le respect du développement durable Élaboration de produits de placement procurant des avantages environnementaux ou sociaux Accès au financement pour les populations mal desservies
Collectivités	<ul style="list-style-type: none"> Partenariats philanthropiques Commandite d'activités communautaires Bénévolat 	<ul style="list-style-type: none"> Entreprise socialement responsable Satisfaction des besoins des collectivités locales



Table des matières

Introduction

Gouvernance
d'entreprise

Clients

Investissement
durable et
responsable

Environnement

Personnel

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de
la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB
et GIFCC

Les piliers de notre stratégie

En nous basant sur les renseignements recueillis dans le cadre de notre évaluation des enjeux prépondérants, nous avons mis au point pour notre stratégie en matière de développement durable quatre piliers reliés par deux thèmes communs, à savoir les changements climatiques et la santé et le bien-être :

Notre environnement

Réduire l'empreinte de nos activités sur l'environnement physique et faciliter la transition vers une économie plus sobre en carbone.

Notre personnel

Investir dans la santé et le bien-être de nos employés et poursuivre l'édification d'un milieu de travail diversifié et inclusif.

Nos clients et nos actionnaires

Gérer les risques et les occasions liés aux facteurs ESG qui se présentent à nous dans l'intérêt de nos clients, de nos actionnaires et de nos employés, et exercer nos activités de manière éthique.

Nos collectivités

Générer des retombées sociales mesurables en investissant dans la santé et le bien-être de nos collectivités.

En 2020, nous insisterons davantage sur la mobilisation de nos employés, de nos parties prenantes et de nos partenaires mondiaux et communautaires pour donner vie à notre stratégie.

ODD :
3, 5, 7, 8, 10, 13

GRI :
102-21, 102-43
102-44

Soutien des objectifs de développement durable (ODD)

Grâce à notre stratégie de développement durable, nous sommes bien placés pour contribuer à la réalisation de six ODD :



Les icônes de ces ODD se trouvent sur les pages pertinentes du présent rapport.

Nous entendons intervenir continuellement auprès de pairs et dans d'autres secteurs pour favoriser l'atteinte de ces six ODD. En 2019, nous avons parrainé le congrès « On Embarque » de Fondations communautaires du Canada, auquel ont participé des leaders philanthropiques communautaires de partout au Canada pour discuter de la façon de progresser vers la réalisation de ces six ODD. Gestion de placements Manuvie a en outre présenté sa méthodologie d'évaluation des ODD dans le guide « SDGs Emerging Practice » de Global Compact Network Canada.



Notre gouvernance d'entreprise

Table des matières

Introduction

Gouvernance d'entreprise

Clients

Investissement durable et responsable

Environnement

Personnel

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB et GIFCC

Dans cette section :

Conseil d'administration
Déontologie et intégrité
Gestion des risques
Sécurité de l'information et cybersécurité
Confidentialité des données
Politique publique
Chaîne d'approvisionnement responsable

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 femmes¹

1 Au 7 mai 2020.



Le succès de Manuvie repose sur la conduite exemplaire de ses affaires, la surveillance rigoureuse de son conseil d'administration et l'efficacité de ses mesures de gestion des risques et de contrôle. Nos processus, politiques et cadres généraux de gouvernance donnent à notre personnel les moyens d'innover, tout en assurant une conduite éthique et responsable à l'échelle de l'entreprise.



Conseil d'administration

Table des matières

Élu par les actionnaires de Manuvie, notre conseil d'administration est chargé de superviser les activités et les affaires de la Société. Nos politiques et pratiques en matière de gouvernance s'alignent sur nos valeurs et sur les diverses règles et exigences qui s'appliquent à nos activités.

Introduction

Gouvernance d'entreprise

Voici un aperçu des principaux aspects de nos procédures et politiques de gouvernance :

Clients

- Mis à part le chef de la direction, tous nos administrateurs sont indépendants, à l'instar de tous les membres des comités permanents du conseil d'administration. Le conseil d'administration et ses comités peuvent ainsi superviser efficacement tous les aspects de nos activités et agir dans l'intérêt de Manuvie.

Investissement durable et responsable

- Les compétences, l'expérience et les qualités personnelles combinées des administrateurs permettent au conseil d'assurer une supervision adéquate et de prendre des décisions efficaces. Le conseil d'administration revoit régulièrement sa taille et sa composition avec le Comité de gouvernance et des candidatures pour s'assurer que cet objectif est atteint, et de nouveaux administrateurs peuvent être nommés entre les assemblées annuelles.

Environnement

Personnel

- Le conseil d'administration applique depuis longtemps 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.
- Les administrateurs indépendants rencontrent régulièrement les membres de la haute direction et se réunissent sans la présence de la direction à chaque réunion du conseil d'administration et des comités pour pouvoir discuter ouvertement et franchement.
- Chaque année, le Comité de gouvernance et des candidatures examine le mandat du conseil d'administration. Ce mandat, les chartes des comités et les descriptifs de poste du président du conseil, des présidents de comité, des administrateurs individuels et du chef de la direction sont publiés sur le site manuvie.com.

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB et GIFCC

ODD : 5

GRI : 102-18

Notre conseil d'administration supervise également la conformité aux règles et exigences qui nous concernent, notamment la *Loi sur les sociétés d'assurances* (Canada); la Ligne directrice sur la gouvernance d'entreprise établie par le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) et les Autorités canadiennes en valeurs mobilières; les règles et règlements de la Securities and Exchange Commission des États-Unis; les lignes directrices en matière de gouvernance d'entreprise de la Bourse de Toronto; et les règles de gouvernance d'entreprise régissant les émetteurs nationaux de la Bourse de New York.

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

	2019 ¹	2018	2017
Nombre total d'administrateurs indépendants	12	12	14
Hommes	58 %	58 %	57 %
Femmes	42 %	42 %	43 %

1 Au 7 mai 2020.

Rémunération des cadres supérieurs

Nos pratiques de rémunération des cadres supérieurs nous permettent d'attirer et de conserver des personnes très talentueuses et motivées qui dirigent l'organisation en soutenant la prise de décisions favorables à une croissance durable à long terme.

La rémunération au rendement est au cœur de notre approche. La rémunération est rattachée à l'atteinte d'objectifs à court, moyen et long terme, de sorte que nos cadres supérieurs perçoivent un revenu dont la majeure partie est variable et non garantie. En pratique, cela signifie que les cadres supérieurs gagnent plus lorsque le rendement est solide, et moins lorsqu'il ne l'est pas. Le conseil d'administration a le pouvoir discrétionnaire de modifier les primes payées en fonction des résultats de l'entreprise.

Les membres de l'équipe de la haute direction ont également des objectifs de rendement liés à la diversité, à la mobilisation des employés et à la responsabilisation des gestionnaires qui visent à former des équipes très performantes, ainsi que des objectifs liés à la promotion d'une culture de sensibilisation au risque.

En savoir plus

[Énoncé des pratiques de gouvernance](#)

[Circulaire d'information de la direction](#)



Déontologie et intégrité

Table des matières	« <i>Faire ce qui est bien</i> » est une valeur fondamentale que tout employé, cadre ou membre du conseil d'administration de Manuvie est censé respecter dans chaque situation.
Introduction	
Gouvernance d'entreprise	Notre conseil d'administration donne clairement le ton aux dirigeants en prônant une culture fondée sur l'intégrité. Notre <u>Code de déontologie et d'éthique</u> (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.
Clients	
Investissement durable et responsable	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, notamment les éléments présentés dans le tableau ci-contre :
Environnement	
Personnel	
Collectivités	
Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie	
Indice GRI, SASB et GIFCC	

GRI :
102-16, 103-205,
103-401, 103-415, FS1

Aperçu des politiques, normes et lignes directrices de Manuvie en matière de développement durable

Politique ou énoncé	Sujets couverts
<u>Code de déontologie et d'éthique</u>	<ul style="list-style-type: none"> L'éthique au travail L'éthique dans vos relations d'affaires Les conflits d'intérêts Le traitement de l'information L'éthique et la loi Le compte rendu de nos processus du Centre d'éthique, y compris ceux sur les enquêtes et les signalements
<u>Principes généraux de protection des renseignements personnels</u>	<ul style="list-style-type: none"> Renseignements que nous recueillons Utilisation des renseignements personnels Mesures de sécurité Engagement de confidentialité
Politique antifraude	<ul style="list-style-type: none"> Détection et évaluation des risques de fraude, y compris le risque de corruption Prévention et atténuation des risques de fraude Détection des fraudes, documentation, transmission à l'échelon supérieur, vérification préliminaire et enquête Responsabilités relatives aux déclarations trimestrielles
Politique contre le harcèlement	<ul style="list-style-type: none"> Discrimination Harcèlement Harcèlement sexuel
Politique de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes	<ul style="list-style-type: none"> Bien connaître son client Acceptation des paiements Programme d'auto-évaluation Programme documenté de formation continue Contrôle de la qualité Processus de signalement des opérations importantes en espèces et des opérations douteuses Conservation des documents d'entreprise
Politique en matière de contributions de bienfaisance	<ul style="list-style-type: none"> Activités de collecte de fonds Contributions aux organismes de bienfaisance enregistrés Associations professionnelles, regroupements commerciaux et engagements en matière de politiques publiques
Politique en matière de discrimination, de harcèlement et de violence en milieu de travail	<ul style="list-style-type: none"> Discrimination Harcèlement Harcèlement sexuel Harcèlement psychologique Violence au travail



Table des matières

Aperçu des politiques, normes et lignes directrices de Manuvie en matière de développement durable

	Politique ou énoncé	Sujets couverts
Introduction	Politique de diversité	<ul style="list-style-type: none"> Pratiques et programmes Recrutement, embauche et formation Rémunération et avantages sociaux Congés, avancement, mutations et promotions, fidélisation, cessation d'emploi
Gouvernance d'entreprise		
Clients	Politique de gestion des risques de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> Tolérance au risque Détermination, mesure et évaluation des risques Stratégies et contrôles de gestion Risque lié à la réputation Obligations de surveillance et d'information du conseil d'administration et du comité de gestion des risques Communication et mise en œuvre
Investissement durable et responsable		
Environnement	Politique de gestion des risques environnementaux	<ul style="list-style-type: none"> Chefs de l'environnement Procédures de gestion des risques environnementaux des unités administratives
Personnel		<ul style="list-style-type: none"> Lois environnementales Gestion des risques environnementaux liés aux opérations de placement Gestion des risques environnementaux dans le cadre des activités Formation
Collectivités		
Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie	Politique mondiale de gestion des risques liés aux renseignements personnels	<ul style="list-style-type: none"> Délégation de pouvoirs Gouvernance Formation Responsabilités Vérifications et rapports
Indice GRI, SASB et GIFCC	Politique mondiale d'approvisionnement	<ul style="list-style-type: none"> Modèle de mobilisation en matière d'approvisionnement Achats par catalogue Approvisionnement spécial Impartition de services Conformité et information

Politique ou énoncé	Sujets couverts
Politique de santé et de sécurité au travail	<ul style="list-style-type: none"> Protection des employés contre les blessures Prévention de la violence et du harcèlement Promotion du mieux-être physique et psychologique
Politique de sécurité informatique	<ul style="list-style-type: none"> Principes Rôles et responsabilités Conformité et rapports
Politique relative aux transactions et aux déclarations d'initiés	<ul style="list-style-type: none"> Restrictions applicables aux transactions liées à une information importante non publique Périodes d'opérations d'initiés Interdiction des opérations spéculatives Responsabilité des initiés
Code de déontologie des fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> Conformité aux lois et règlements Pratiques commerciales éthiques Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information Droits de la personne, pratiques justes en matière d'emploi et en relations de travail Lutte contre l'esclavage et la traite de personnes Milieu de travail sans drogue Santé et sécurité Protection et conservation de l'environnement
Stratégie fiscale	<ul style="list-style-type: none"> Honnêteté et intégrité totales Conformité à l'ensemble des lois et règlements applicables Contribution à la valeur pour les actionnaires Service à la clientèle axé sur le client Protection de la marque et de la réputation de Manuvie Efficacité et efficacité opérationnelles Ouverture et coopération avec les autorités fiscales

ODD :
3, 10, 13

GRI :
102-16, 103-205,
103-403, 103-405, FS1



Table des matières

Introduction

**Gouvernance
d'entreprise**

Clients

Investissement
durable et
responsable

Environnement

Personnel

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de
la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB
et GIFCC

GRI :
102-16

Signalement des préoccupations d'ordre éthique

Nous encourageons nos employés à signaler à leurs gestionnaires toute préoccupation en matière de conformité; mais ils peuvent aussi poser leurs questions au Bureau mondial de la conformité de Manuvie ou signaler tout comportement contraire à l'éthique, non professionnel, illégal, frauduleux ou autrement problématique par l'intermédiaire du [Centre d'éthique de Manuvie](#). Cette ligne d'assistance, gérée par un fournisseur de services tiers, permet aux personnes qui le souhaitent d'effectuer un signalement anonyme.

Les employés qui ont le sentiment que leurs questions ou préoccupations n'ont pas été traitées de façon appropriée peuvent adresser leur plainte au chef mondial de la conformité ou au chef du contentieux de Manuvie.

Bien que le Centre d'éthique soit principalement destiné aux employés, les parties prenantes externes peuvent aussi l'utiliser pour signaler des activités présumées contraires à l'éthique, non professionnelles, illégales ou frauduleuses. Notre chef mondial de la conformité transmet au comité d'audit du conseil d'administration toute préoccupation rattachée à l'audit ou à la comptabilité communiquée par l'intermédiaire du Centre d'éthique.

Nos valeurs communes

Se brancher sur le client

Prévoir ses besoins et faire tout notre possible pour les satisfaire.

Faire ce qui est bien

Agir avec intégrité et faire ce qu'on dit.

Rêver grand

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

Le faire ensemble

Nous avons une équipe épatante. Travailler mieux en collaborant.

Prendre la situation en main

Se sentir capable de prendre des décisions et d'agir pour accomplir notre mission : *Rendre les décisions plus simples. Vivre mieux.*

Faire preuve d'humanité

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



Table des matières

Gouvernance fiscale

Introduction

Notre chef des finances est le principal responsable de la stratégie fiscale, du cadre de gouvernance fiscale et de la gestion du risque fiscal de Manuvie. La responsabilité ultime revient à notre équipe de la haute direction et au conseil d'administration de Manuvie. La responsabilité opérationnelle de la stratégie fiscale et de la gestion des risques est dévolue au service mondial Fiscalité.

Gouvernance d'entreprise

Clients

Notre stratégie fiscale repose sur les principes suivants :

Investissement durable et responsable

- Honnêteté et intégrité totales
- Conformité à l'ensemble des lois et règlements applicables
- Contribution à la valeur pour les actionnaires
- Service à la clientèle axé sur le client
- Protection de la marque et de la réputation de Manuvie
- Efficacité et efficacité opérationnelles
- Ouverture et coopération avec les autorités fiscales

Environnement

Personnel

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB et GIFCC

GRI : 201-1

En 2019, nous avons versé
2,13 milliards de dollars en impôts et en taxes
 à divers ordres de gouvernement

Impôts et taxes payés

À l'échelle mondiale, les impôts et taxes payés ou à payer par Manuvie à tous les ordres de gouvernement au Canada se sont élevés à 2 130 millions de dollars, dont 1 052 millions de dollars payés ou à payer en impôts sur le résultat et sur le capital, et 1 078 millions de dollars en d'autres impôts et taxes.

Impôts et taxes payés, selon la province ou le territoire, en 2019

Exercice clos le 31 décembre 2019

(en milliers de \$ CA)	Impôt sur le résultat	Impôt sur le capital	Total de l'impôt sur le résultat et le capital
Gouvernement fédéral	432 645 \$	– \$	432 645 \$
Gouvernements provinciaux et territoriaux :			
Colombie-Britannique	32 330	–	32 330
Alberta	21 460	–	21 460
Saskatchewan	4 193	81	4 274
Manitoba	6 683	–	6 683
Ontario	131 437	–	131 437
Québec	6 292	57	6 349
Nouveau-Brunswick	6 662	–	6 662
Nouvelle-Écosse	11 797	2 836	14 633
Île-du-Prince-Édouard	836	–	836
Terre-Neuve-et-Labrador	4 512	–	4 512
Yukon	108	–	108
Nunavut	39	–	39
Territoires du Nord-Ouest	417	–	417
Total – Gouvernements provinciaux et territoriaux	226 766 \$	2 974 \$	229 740 \$
Total – Canada			662 385
Total – États-Unis			168 099
Total – Asie			222 125
Total de l'impôt sur le résultat et le capital			1 052 609
Autres impôts et taxes ¹			1 078 259
Total des impôts			2 130 868 \$

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.



Gestion des risques

Table des matières	Pour atteindre les objectifs de notre Société, nous devons mener des activités qui comportent une certaine forme de risque. Il nous faut de solides processus de gestion des risques pour trouver le juste équilibre entre la prise de risques et la protection de nos activités et des actifs de nos clients.
Introduction	
Gouvernance d'entreprise	En matière de gestion des risques, notre approche est régie par notre cadre de gestion des risques d'entreprise, qui prévoit une démarche structurée de la prise de risques et des activités de gestion des risques à l'échelle de l'entreprise, afin de soutenir notre stratégie de croissance à long terme des revenus, du résultat et des fonds propres. Notre cadre de gestion des risques d'entreprise est communiqué au moyen de politiques et de normes dont l'objet consiste à permettre la conception et la mise en œuvre cohérentes des stratégies dans l'ensemble de l'organisation. Nous utilisons une approche commune pour gérer les risques auxquels notre Société est exposée et pour évaluer les nouvelles occasions selon des critères comparables et rajustés en fonction du risque.
Clients	
Investissement durable et responsable	
Environnement	
Personnel	La direction est responsable de la gestion des risques en fonction de l'appétit général de la Société pour le risque, soit de la quantité et des types de risques que nous sommes disposés à assumer pour atteindre nos objectifs. Notre équipe de direction a mis au point des stratégies de gestion des risques et des pratiques de surveillance. Notre approche comprend le modèle de gouvernance des « trois lignes de défense », qui sépare les fonctions rattachées à la prise de risques, au suivi des risques et à la surveillance des risques, et prévoit les responsabilités respectives des personnes qui assument les risques et de celles qui en assurent la surveillance.
Collectivités	
Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie	
Indice GRI, SASB et GIFCC	Nous nous appliquons à créer une culture de sensibilisation au risque, dans le cadre de laquelle 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 la Société. Nous tâchons notamment : d'harmoniser les objectifs personnels et ceux de la Société; de repérer les risques et de les signaler avant qu'ils ne deviennent problématiques; 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 reconnaître, puis faire remonter à la surface systématiquement les risques importants.

GRI :
102-11

Notes relatives à la solidité financière

Agence de notation	Note en date du 2 janvier 2020*
A.M. Best Company	A+
DBRS Limited	AA (faible)
Fitch Ratings Inc.	AA-
Moody's Investors Service Inc.	A1
S&P Global Ratings	AA-

* 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.

Gouvernance des risques

Notre conseil d'administration est chargé de la surveillance des risques. Il bénéficie principalement du soutien du comité de gestion des risques, tandis que le comité directeur de la gestion du risque oriente nos efforts en la matière. Le comité de gestion des risques et le comité directeur de la gestion du risque examinent les rapports trimestriels sur les risques qui présentent la synthèse de notre profil de risque global et de nos expositions aux principaux risques.

Relevant du comité de gestion des risques du conseil d'administration et du chef de la direction de Manuvie, notre chef de la gestion des risques dirige l'équipe Gestion mondiale des risques, qui établit et tient à jour notre cadre de gestion des risques d'entreprise et supervise l'exécution des programmes individuels de gestion des risques à l'échelle de l'entreprise. Contrairement à celle des autres hauts dirigeants, la rémunération de notre chef de la gestion des risques est structurée de façon à éviter les mesures incitatives fondées sur l'atteinte de résultats commerciaux par rapport à des objectifs financiers, opérationnels et stratégiques préétablis.



Table des matières

Continuité des activités et reprise après sinistre

Introduction

Le programme de continuité des activités et de reprise après sinistre de Manuvie garantit que les principales fonctions de l'entreprise puissent poursuivre leurs activités normales en cas de perturbation majeure. Le programme couvre la continuité des systèmes et des processus essentiels aux activités (p. ex., les réseaux, les ordinateurs de bureau et les opérations administratives), la reprise rapide des systèmes après une interruption, le soutien nécessaire à la gestion ininterrompue des portefeuilles des clients et la fourniture de services continus aux clients.

**Gouvernance
d'entreprise**

Clients

Pour être sûrs d'être bien préparés, nous procédons à des exercices de notification par téléphone tous les semestres et effectuons des simulations de reprise et des tests de sites alternatifs chaque année. Nous exécutons aussi chaque année des tests de reprise après sinistre de nos systèmes essentiels.

Investissement
durable et
responsable

Environnement

Personnel

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de
la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB
et GIFCC

En savoir plus

[Rapport annuel 2019 – Rapport de gestion](#)



Sécurité de l'information et cybersécurité

Table des matières	Le risque informatique est au cœur de nos préoccupations en matière de gestion des risques d'entreprise et son atténuation passe par de solides processus de sécurité et mesures de contrôles, une vigilance constante et une amélioration continue de la protection contre les menaces.	Notre programme de gestion des vulnérabilités consiste en une analyse automatisée des vulnérabilités des réseaux et des points d'extrémité de Manuvie au moyen d'une technologie de pointe de détection des vulnérabilités, d'évaluations des vulnérabilités de la sécurité des applications et d'analyses de l'infrastructure réalisées par des testeurs internes et externes.
Introduction		
Gouvernance d'entreprise		
Clients	Notre programme de sécurité de l'information à l'échelle de l'entreprise, qui est supervisé par notre chef de la gestion des risques informatiques, instaure le cadre de sécurité de l'information et de cybersécurité de la Société, y compris la gouvernance, les politiques, les normes et les contrôles appropriés nécessaires pour protéger l'information et les systèmes informatiques.	Les employés participent à une formation annuelle de sensibilisation à la sécurité et peuvent consulter nos politiques, normes, procédures et processus de transmission à un échelon supérieur en tout temps grâce à un site Web centralisé. Nous menons chaque trimestre des campagnes de communication mondiales sur la protection de l'information. L'évaluation des comportements liés à la gestion des risques fait partie intégrante du processus d'évaluation du rendement des employés.
Investissement durable et responsable	Nous suivons un processus d'examen et de mise à jour rigoureux pour nous assurer que les politiques et les normes en matière de risques informatiques demeurent à jour et adaptés aux plus récents changements technologiques. Ce processus tient compte des besoins et des attentes de nos clients et des autres parties prenantes externes. Les politiques et les normes s'inspirent de la norme ISO 27001, et nous utilisons comme référence le cadre de sécurité du National Institute of Standard and Technology (NIST) et d'autres normes du secteur.	Le comité de gestion des risques du conseil d'administration s'entretient au moins une fois par trimestre avec notre chef de la gestion des risques informatiques à propos des stratégies, des objectifs et de sujets ponctuels rattachés à la sécurité de l'information. De plus, le conseil d'administration participe habituellement à une discussion annuelle avec un expert externe sur ce sujet.
Environnement		
Personnel		
Collectivités		
Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie		
Indice GRI, SASB et GIFCC		

GRI :
103-418



Confidentialité des données

Table des matières	Comme nous offrons des produits et des services financiers, nous recueillons et utilisons des données personnelles dans le cours normal de nos activités. Nous avons la responsabilité juridique et éthique de protéger la confidentialité de l'information qui nous est confiée, et nous prenons cette responsabilité très au sérieux.
Introduction	
Gouvernance d'entreprise	Les <u>Principes généraux de protection des renseignements personnels</u> de Manuvie reposent sur la norme canadienne, soit la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques</i> (LPRPDE), qui est l'une des plus rigoureuses au monde. La LPRPDE nous sert de point de départ à l'échelle mondiale et nous adoptons des principes plus stricts s'il y a lieu pour répondre aux exigences locales, notamment en matière de résidence des données pour les activités locales.
Clients	
Investissement durable et responsable	Nous avons mis en place un cadre mondial de gestion des risques liés aux renseignements personnels. Ce cadre est conçu pour garantir que nous utilisons les données des clients comme ils pourraient s'y attendre. Notre chef mondial de la protection des renseignements personnels, qui relève du chef mondial de la conformité, en assure la supervision.
Environnement	
Personnel	
Collectivités	Dans le cadre de notre programme général de protection des renseignements, les 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.
Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie	
Indice GRI, SASB et GIFCC	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 au moyen d'un processus supervisé par notre chef mondial de la protection des renseignements personnels.

GRI :
103-418

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. Le Code, la Politique mondiale de gestion des risques liés aux renseignements personnels et la 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.

Sur demande, les clients peuvent accéder à leurs renseignements personnels et recevoir une description sommaire de la façon dont ils sont utilisés et communiqués. Ils peuvent en outre vérifier que leurs renseignements personnels sont exacts et complets, et faire apporter des corrections, s'il y a lieu.



Politique publique

Table des matières	Nous considérons la participation aux consultations sur les politiques publiques comme un aspect important de la citoyenneté d'entreprise responsable. Le dialogue ouvert avec le gouvernement, le public et le milieu des affaires améliore notre processus décisionnel et peut directement porter sur les nouvelles exigences juridiques et réglementaires qui régissent les activités de Manuvie et ses produits de services financiers.
Introduction	
Gouvernance d'entreprise	
Clients	Certains employés communiquent avec des représentants du gouvernement ou des organismes de réglementation dans le cadre de leurs fonctions, et nous nous engageons à respecter des normes éthiques élevées dans le cadre de ces relations. Nous appliquons des politiques visant à préserver la confiance de nos clients, de nos investisseurs et des autres parties prenantes à l'égard de cet engagement. Ces politiques stipulent que seuls les employés autorisés peuvent représenter Manuvie lors de discussions avec des dirigeants du gouvernement, du secteur ou de la collectivité.
Investissement durable et responsable	
Environnement	Lorsque nous intervenons à l'égard d'enjeux qui touchent nos activités, nous le faisons conformément à la réglementation locale, y compris la <i>Loi sur la corruption d'agents publics étrangers</i> et la <i>Loi sur le lobbying</i> du Canada, ainsi qu'aux exigences en matière de déclaration à l'échelle locale.
Personnel	
Collectivités	Exemples d'enjeux stratégiques à l'égard desquels nous sommes intervenus en 2019 :
Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie	<ul style="list-style-type: none">• International – Normes mondiales régissant les fonds propres des sociétés d'assurance, Norme internationale d'information financière 17 (IFRS 17)• Canada et États-Unis – Accord États-Unis-Mexique-Canada (ACEUM)• États-Unis – <i>Setting Every Community Up for Retirement Enhancement (SECURE) Act</i>
Indice GRI, SASB et GIFCC	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.

GRI :
102-12, 102-13,
103-205, 103-415,
415-1

Aux États-Unis, la loi intitulée *Federal Election Campaign Act* interdit aux sociétés de verser une contribution directement aux candidats ou aux partis politiques fédéraux. En revanche, elle les autorise à créer des comités d'action politique, financés par les contributions volontaires d'employés admissibles. Le John Hancock Federal 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 affecter des ressources aux frais d'administration des comités d'action politique, les fonds que les employés versent au JHPAC sont remis aux candidats à un poste fédéral. En règle générale, John Hancock et ses filiales ne contribuent pas à des référendums d'initiative populaire, et aucune contribution de ce genre n'a été versée en 2019.

Nous ne versons aucune contribution politique en Asie. Par ailleurs, notre 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.

Adhésion à des organismes du secteur

En plus de collaborer avec le gouvernement et les organismes de réglementation sur les questions de politique publique, nous travaillons avec des associations professionnelles et de l'industrie. Ces groupes peuvent dialoguer avec des représentants du gouvernement sur des questions qui touchent notre industrie, et ils peuvent faire la promotion d'objectifs de politique publique qui sont importants pour nous, pour nos parties prenantes ou pour l'ensemble de la collectivité.

Manuvie peut parfaitement adhérer à de telles organisations ou leur apporter un soutien financier sans appuyer pour autant tous leurs points de vue ou ceux de leurs autres membres. Lorsque ces points de vue diffèrent des nôtres, nous exprimons nos préoccupations comme il y a lieu en intervenant auprès de ces organisations par le biais de leur conseil d'administration, de comités ou publiquement, au besoin.

Voici la liste des principales organisations ou associations professionnelles auxquelles adhèrent ou sont rattachées les fonctions communes de Manuvie, qui peuvent faire du travail de pression auprès des gouvernements et auxquelles nous versons actuellement des frais d'adhésion :

- American Council of Life Insurers
- Conseil canadien des affaires
- Association des banquiers canadiens
- Chambre de commerce du Canada
- Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes
- Association des grandes banques et institutions financières mondiales (IFF)
- Investment Company Institute
- Toronto Finance International



Chaîne d'approvisionnement responsable

Table des matières	Manuvie adhère à des pratiques commerciales éthiques et à des règles de bonne gouvernance; ces deux éléments font partie intégrante de la façon dont nous voulons exercer nos activités et de notre succès à long terme. Il faut, à cet effet, que tous nos partenaires, y compris nos fournisseurs, s'engagent à faire preuve d'intégrité et à respecter des normes systématiquement élevées.
Introduction	
Gouvernance d'entreprise	
Clients	Par conséquent, les fournisseurs qui offrent des services ou des produits à Manuvie sont tenus de respecter notre Code de déontologie des fournisseurs, qui prévoit les exigences suivantes :
Investissement durable et responsable	<ul style="list-style-type: none">• 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.
Environnement	
Personnel	
Collectivités	
Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie	
Indice GRI, SASB et GIFCC	

ODD :
3, 10

GRI :
102-9, 103-205

Les fournisseurs doivent respecter le Code des fournisseurs et il est attendu qu'ils feront le suivi nécessaire pour s'y conformer et qu'ils signaleront rapidement toute infraction à Manuvie. 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 nous pouvons cesser de faire affaire avec eux en cas de non-respect de ses dispositions.

3,3 milliards de dollars
de biens et de services achetés auprès de fournisseurs internationaux, nationaux, régionaux et locaux en 2019

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, 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 afin de créer des débouchés équitables pour les entreprises locales appartenant à des membres des minorités ethniques.



Nos clients

Table des matières

Introduction

Gouvernance
d'entreprise

Clients

Investissement
durable et
responsable

Environnement

Personnel

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de
la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB
et GIFCC

Dans cette section :

Produits et services
Orientation client

30 millions
de clients à travers le monde

29,7 milliards
de dollars
versés à nos clients



Nos activités ont trait à nos clients : *Se brancher sur le client* fait partie des valeurs de la Société, et nous entendons faire de Manuvie la société mondiale la plus numérique et la plus axée sur le client de notre industrie. Nous nous efforçons de prévoir les besoins des clients et de faire tout ce qui est en notre pouvoir pour dépasser leurs attentes.



Produits et services

Table des matières Introduction

Partout dans le monde, des millions de personnes font confiance à Manuvie pour préparer leur avenir financier. Nous prenons cette responsabilité au sérieux et faisons constamment évoluer nos produits et services pour fournir aux clients les solutions qu'ils recherchent et dont ils ont besoin aujourd'hui pour préparer leur avenir.

Gouvernance d'entreprise

Au moyen de nos différents produits et services, nous aidons les clients à gérer leur patrimoine et à épargner pour la retraite, et nous accordons une aide financière aux personnes et aux familles au moment où elles en ont le plus besoin. Nos gammes de produits et services, adaptées aux marchés locaux, comprennent généralement des conseils financiers, des produits d'assurance et des solutions de gestion de patrimoine et d'actifs pour les particuliers, les groupes et les institutions.

Voici un aperçu de notre gamme diversifiée de produits et de services, selon le marché :

Clients

	Au Canada	Aux États-Unis	En Asie	Nos capacités de placement
Investissement durable et responsable	<ul style="list-style-type: none"> Fonds négociés en bourse (FNB)* Planification financière et conseils connexes* 	<ul style="list-style-type: none"> Rentes Fonds à capital fixe* Fiducies de placement collectif* Fonds ESG* 	<ul style="list-style-type: none"> Rentes Assurance crédit Régimes d'épargne-études 	<ul style="list-style-type: none"> Répartition de l'actif et autres solutions* Actions du secteur des infrastructures*
Environnement	<ul style="list-style-type: none"> Programme de placements fondé sur les objectifs* Rentes à intérêt garanti 	<ul style="list-style-type: none"> Fonds négociés en bourse (FNB)* Planification financière et conseils connexes 	<ul style="list-style-type: none"> Assurance vie et maladie collective Régimes d'épargne-retraite collective* 	<ul style="list-style-type: none"> Investissement guidé par le passif (IGP)*
Personnel	<ul style="list-style-type: none"> Régimes d'assurance vie, maladie et invalidité collective Régimes d'épargne-retraite collective* 	<ul style="list-style-type: none"> Régimes d'épargne-retraite collective* Assurance vie individuelle 	<ul style="list-style-type: none"> Assurance vie et maladie individuelle Régimes d'épargne-retraite individuelle* 	<ul style="list-style-type: none"> Placements non traditionnels liquides*
Collectivités	<ul style="list-style-type: none"> Assurance vie, soins médicaux et voyage individuelle Régimes d'épargne-retraite individuelle* 	<ul style="list-style-type: none"> Programme Offre de service de Chef des placements (OSCP)* Fonds communs de placement* 	<ul style="list-style-type: none"> Produits liés aux placements Fonds communs de placement* Mandats de placement distinct* 	<ul style="list-style-type: none"> Titres de participation et de créance de sociétés fermées* Titres de participation et de créance de sociétés ouvertes*
Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie	<ul style="list-style-type: none"> Fonds institutionnels en gestion commune* Assurance crédit hypothécaire Fonds communs de placement* Programme Offre de service de Chef des placements (OSCP)* Services bancaires aux particuliers 	<ul style="list-style-type: none"> Comptes distincts* Comptes en gestion distincte (CGD)* Fonds axés sur une date cible* Fonds institutionnels groupés* Portefeuilles modèles* Régimes enregistrés d'épargne études (529)* 	<ul style="list-style-type: none"> Organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM)* Comptes distincts* 	<ul style="list-style-type: none"> Titres de participation et de créance immobiliers* Terrains forestiers exploitables et terres agricoles*
Indice GRI, SASB et GIFCC	<ul style="list-style-type: none"> Fonds distincts Comptes en gestion distincte (CGD)* 	<ul style="list-style-type: none"> Assurance soins de longue durée 		

ODD :
3, 7

GRI :
102-2, 102-4, 102-6

* Produits et services offerts par notre secteur Gestion de patrimoine et d'actifs, Monde.



Orientation client

Table des matières	De nos jours, les clients peuvent choisir parmi tout un éventail de produits financiers. Nous nous démarquons en respectant notre engagement à rendre les décisions plus simples pour nos clients et à les aider à vivre mieux grâce à nos produits et services et à l'expérience client que nous leur offrons.
Introduction	
Gouvernance d'entreprise	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 des données concrètes – ce qui, nous l'espérons, nous aidera à satisfaire systématiquement leurs besoins.
Clients	
Investissement durable et responsable	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 a été adopté dans l'ensemble de l'entreprise.
Environnement	
Personnel	
Collectivités	Nous effectuons également chaque trimestre des sondages et des évaluations des cotes NPS relationnel (rNPS), 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.
Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie	
Indice GRI, SASB et GIFCC	La cote NPS relationnel de l'ensemble de la Société s'est inscrite à +8 en 2019, ce qui représente une amélioration de sept points par rapport au niveau de base de +1 enregistré en 2017. Malgré le léger recul marqué par rapport à 2018 (où elle était de +9), notre cote nous place dans une situation qui reste comparable aux mesures de référence de la concurrence. Nous sommes déterminés à atteindre notre objectif ambitieux d'amélioration de 30 points à l'échelle de la Société d'ici à 2022.

ODD :
3

Assurance comportementale

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. Dans ce contexte, nous offrons des programmes axés 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. Manuvie offre des produits semblables partout dans le monde.

Au Canada, nous avons lancé le programme Manuvie *Vitalité* dans le sous-secteur Assurance collective, pour encourager les participants à nos régimes d'assurance collective à faire des choix santé en s'appuyant sur une science du comportement qui a fait ses preuves.

Aux États-Unis, nous sommes devenus la première société à offrir une assurance vie expressément conçue pour les personnes diabétiques, en lançant John Hancock *Aspire*.

En Asie, notre programme ManulifeMOVE est offert en Chine, à Hong Kong, aux Philippines, à Singapour et au Vietnam. En janvier 2020, plus de 600 000 titulaires de contrat étaient inscrits au programme MOVE en Asie.



Table des matières

Financement par emprunt pour les entreprises

Introduction

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 2019, Manuvie a investi près de 8,2 milliards de dollars pour aider les entreprises à prendre de l'expansion.

Gouvernance d'entreprise

Financement par emprunt autorisé en 2019 (en milliers de dollars canadiens)

Clients

	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	24 \$	283 \$	543 \$	4 574 \$	3 018 \$	26 243 \$	553 894 \$	588 580 \$
Alberta	–	305	253	465	800	11 350	214 821	227 994
Investissement durable et responsable								
Saskatchewan et Manitoba*	–	30	160	1 151	3 315	15 938	46 048	66 642
Ontario	–	529	986	3 553	18 320	79 296	1 778 910	1 881 594
Québec	–	490	969	3 151	3 890	34 057	300 548	343 104
Environnement								
Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador et Île-du-Prince-Édouard*	–	90	145	591	3 302	4 884	443 880	452 892
Total – Canada	24 \$	1 728 \$	3 056 \$	13 485 \$	32 645 \$	171 768 \$	3 338 101 \$	3 560 806 \$
Personnel								
Total – États-Unis	–	–	–	–	–	45 146	4 659 412	4 704 558
Total – Asie	–	–	–	–	–	–	–	–
Collectivités								
Total général	24 \$	1 728 \$	3 056 \$	13 485 \$	32 645 \$	216 914 \$	7 997 512 \$	8 265 364 \$

* 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 2019.

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB et GIFCC



Table des matières

Nombre de clients bénéficiaires d'un financement par emprunt en 2019

	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	
Introduction									
	Colombie-Britannique	1	6	3	12	4	12	23	61
Gouvernance d'entreprise	Alberta	-	6	2	1	1	5	13	28
	Saskatchewan et Manitoba	-	1	1	3	5	8	2	20
	Ontario	-	12	8	10	25	37	41	133
Clients	Québec	-	8	7	9	6	14	11	55
	Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador et Île-du-Prince-Édouard*	-	2	1	2	5	2	12	24
Investissement durable et responsable	Total – Canada	1	35	22	37	46	78	102	321
	Total – États-Unis	-	-	-	-	-	10	153	163
	Total – Asie	-	-	-	-	-	-	-	-
	Total général	1	35	22	37	46	88	255	484

Environnement

* 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 2019.

Personnel

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de
la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB
et GIFCC



Nos activités d'investissement durable et responsable

Table des matières

Introduction

Gouvernance d'entreprise

Clients

Investissement durable et responsable

Environnement

Personnel

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB et GIFCC

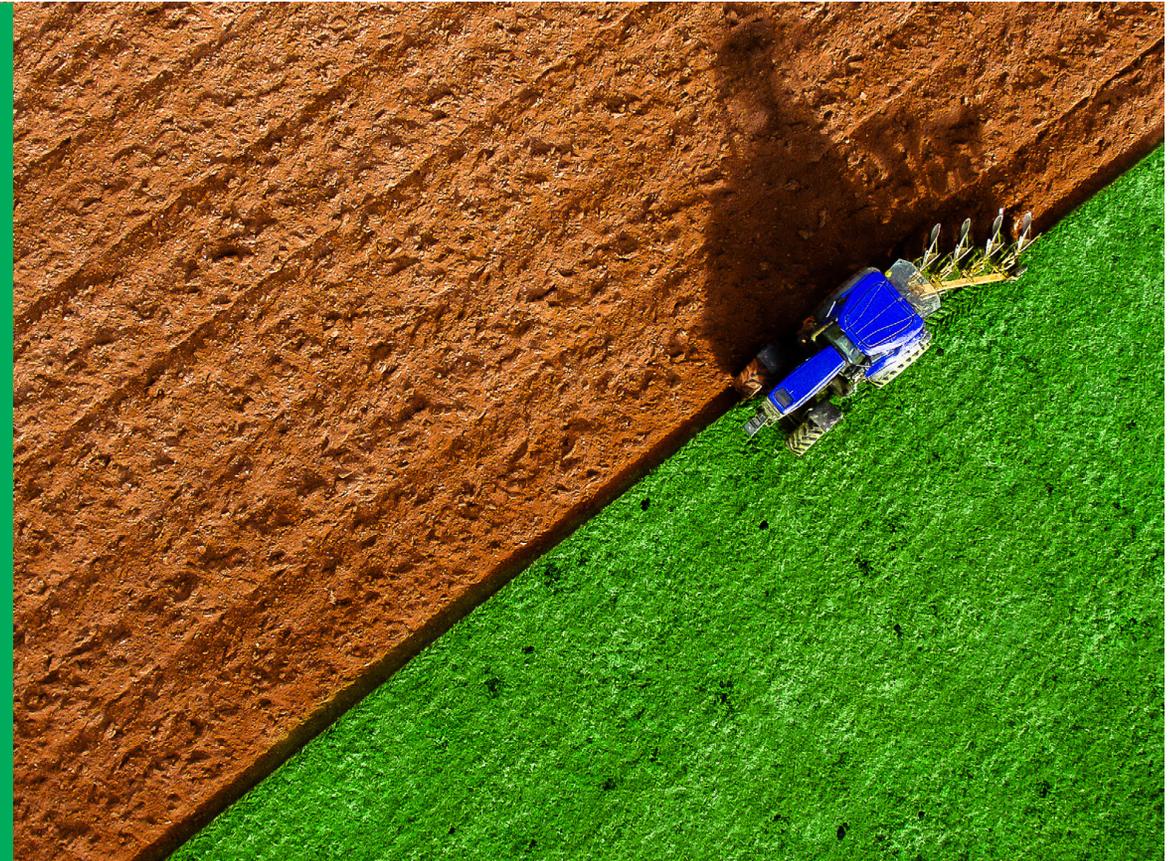
Dans cette section :

Investissement durable et responsable

Interventions auprès de
724
entreprises en 2019

Avec deux émissions à ce jour, la valeur totale de nos obligations vertes en circulation dépasse maintenant

1 milliard de dollars



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 environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) afin d'atténuer les risques et d'obtenir des résultats durables à long terme.



Investissement durable et responsable

Table des matières	En tant qu'investisseur responsable et gestionnaire des capitaux de nos clients, nous cherchons à comprendre les facteurs qui pourraient influencer sur le profil risque-rendement des placements actuels et potentiels. Nous considérons que l'intégration effective des facteurs ESG aux processus de placement permet d'obtenir des rendements corrigés du risque attractifs à long terme.
Introduction	
Gouvernance d'entreprise	Notre approche en matière d'investissement durable et responsable repose sur six principes clés :
Clients	
Investissement durable et responsable	<ul style="list-style-type: none">• Le développement durable n'est pas gagné d'avance.• Le développement durable accroît la valeur financière.• La valeur financière de l'investissement durable peut être réalisée au moyen d'une approche active de la gestion des placements.• L'intégrité entre nos paroles et nos actes est essentielle.
Environnement	<ul style="list-style-type: none">• Nous reconnaissons et partageons les objectifs de développement durable de nos clients.
Personnel	<ul style="list-style-type: none">• Notre engagement vis-à-vis de nos partenaires ne se limite pas aux résultats financiers.
Collectivités	
Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie	
Indice GRI, SASB et GIFCC	

ODD :
8, 13

GRI :
FS1, FS2, FS4, FS5

Facteurs ESG

Les facteurs ESG applicables aux placements varient selon la catégorie d'actif, l'industrie, la région et d'autres éléments, mais ils comprennent généralement les suivants :

- Structure, diversité et surveillance du conseil
- Rémunération des dirigeants – structure, paramètres de rendement et surveillance
- Protection des droits des actionnaires minoritaires
- Gestion du capital, versements du dividende et dilution
- Événements de marché (p. ex., fusions et acquisitions) et stratégie d'entreprise
- Changement climatique, pollution, utilisation des ressources naturelles et autres questions environnementales
- Santé et sécurité, relations de travail, diversité et autres questions sociales
- Droits de la personne, respect à l'égard de la collectivité et autres attentes des parties prenantes
- Surveillance et gestion de la chaîne d'approvisionnement
- Innovations et perturbations technologiques
- Cybersécurité et protection des renseignements personnels
- Changements démographiques à l'échelle des populations et des sociétés
- Résilience des infrastructures
- Qualité de la divulgation des renseignements et transparence à l'égard des facteurs ESG



Table des matières

Intégration, gestion et déclaration des facteurs ESG

Introduction

L'optique de l'investissement durable et responsable s'applique à toutes les étapes du processus de placement, pour toutes les catégories d'actif. Dans le cadre de notre processus de contrôle préalable, les équipes de placement évaluent les facteurs ESG qui sont importants pour un placement et en tiennent compte pour prendre leurs décisions quant aux opérations, aux évaluations et à la constitution de portefeuilles, s'il y a lieu. Pour orienter leurs évaluations, les équipes peuvent utiliser les recherches, les données et le soutien relatifs aux facteurs ESG des équipes ESG internes. Elles tiennent également compte de la capacité et de la volonté des dirigeants d'une société de gérer les problèmes ESG. La recherche sur les placements confirme les conclusions sur l'importance des facteurs ESG.

Gouvernance d'entreprise

Clients

Investissement durable et responsable

Environnement

Personnel

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB et GIFCC

Une fois les placements effectués, les équipes de placement continuent de surveiller les aspects importants qui pourraient avoir une incidence sur un actif ou une société, y compris les facteurs ESG. Les risques pertinents sont gérés dans le cadre du processus de placement continu de l'équipe, s'il y a lieu. Notre équipe ESG interne peut également effectuer des examens de portefeuilles individuels et discuter avec les équipes de placement des problèmes ESG potentiels pour améliorer l'évaluation des enjeux prépondérants.

En ce qui concerne les placements sur les marchés publics, nous intervenons régulièrement auprès de sociétés dans le cadre de nos activités de gérance, et nous examinons activement et exerçons nos droits de vote par procuration, afin de favoriser les progrès en matière de gestion des risques et des occasions liés aux facteurs ESG. Nous collaborons également avec des groupes de travail externes pour gérer les risques systémiques auxquels sont exposés les secteurs ou les économies.

La prise en compte des questions ESG commence par l'intégration des facteurs ESG à notre processus d'analyse des placements et de contrôle diligent. Nous exerçons nos activités en nous imposant des normes élevées en matière de gérance et de développement durable. Nous le faisons pour protéger et accroître la valeur des actifs tandis que nous créons de la valeur à long terme pour nos parties prenantes.

ODD :
7, 8, 13

GRI :
FS1, FS2, FS4, FS5

Nous reconnaissons l'importance de la transparence et dressons chaque année le bilan de notre rendement en matière d'investissement durable et responsable dans divers rapports propres aux unités administratives. En tant que signataire des [Principes pour l'investissement responsable](#)¹ (PIR), Gestion de placements Manuvie rend également compte annuellement de ses activités et de ses progrès en la matière, conformément au cadre prévu par les PIR.

Les pages suivantes contiennent des renseignements précis sur l'investissement durable et responsable de Gestion de placements Manuvie et du fonds général de Manuvie.

Fonds général

Le fonds général de Manuvie est constitué des actifs de notre Société, qui nous permettent de nous acquitter de nos obligations envers les titulaires de contrat. Les principales activités liées à notre fonds général comprennent nos investissements dans des projets d'énergie renouvelable et nos engagements en vertu des [Principes de l'Équateur](#). Pour en savoir plus sur les Principes de l'Équateur, se reporter à la [page 37](#).

En 2019, nous avons adopté des lignes directrices en matière de placements ESG pour aider nos professionnels à intégrer les facteurs ESG aux décisions de placement et aux pratiques de propriété propres à nos actifs du fonds général à l'échelle mondiale.

¹ Les PIR ont initialement été signés dans le cadre de l'ancienne marque Gestion d'actifs Manuvie.



Table des matières

Principes de l'Équateur

Introduction

Les Principes de l'Équateur représentent une série de lignes directrices facultatives qui visent à aider 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.

Gouvernance d'entreprise

Dans le cadre de notre engagement, nous produisons un rapport sur la mise en œuvre de ces principes au moins une fois par an, conformément au tableau ci-contre.

Clients

Investissement durable et responsable

Environnement

Personnel

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB et GIFCC

ODD :
8, 13

GRI :
102-12, 102-13,
FS1, FS2, FS4, FS5

Nombre total de projets examinés par catégorie	Catégorie		
	A Incidence importante	B Incidence limitée	C Aucune incidence ou incidence minimale
Par région			
Amériques	-	-	15
Europe, Moyen-Orient et Afrique	-	-	-
Asie-Pacifique	-	-	-
Autre	-	-	5
Total – régions	-	-	20
Par secteur			
Agriculture	-	-	11
Foresterie	-	-	1
Infrastructure	-	-	3
Électricité et services publics	-	-	5
Total – secteurs	-	-	20
Examen indépendant			
Oui	-	-	8
Non	-	-	12
Total – examens	-	-	20
Par désignation de pays			
Pays désignés	-	-	19
Pays non désignés	-	-	1
Total – désignation de pays	-	-	20

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, s'il y a lieu, pour les projets de la catégorie B. Cet examen indépendant comprend l'examen des documents d'évaluation des enjeux environnementaux et sociaux rédigés dans le cadre du projet.



Table des matières	Obligations vertes
Introduction	Manuvie investit dans les énergies renouvelables, les bâtiments écoénergétiques, la foresterie durable et les autres actifs de longue durée qui cadrent bien sur le plan économique avec nos obligations de longue durée en matière d'assurance et facilitent la transition vers une économie plus sobre en carbone.
Gouvernance d'entreprise	Émission d'obligations vertes
Clients	En 2017, nous sommes devenus la première société d'assurance vie émettrice d'une obligation verte. Avec deux émissions à ce jour, la valeur totale de nos obligations vertes en circulation dépasse maintenant 1 milliard de dollars.
Investissement durable et responsable	Notre <u>cadre de référence pour les obligations vertes</u> est conforme aux Principes applicables aux obligations vertes de 2017 de l'International Capital Market Association; le conseil chargé des obligations vertes de Manuvie – qui est constitué de membres de la haute direction de Manuvie, y compris du chef des finances, du chef des placements et du trésorier du groupe – en assure la supervision. Ce cadre exige que les produits 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.
Environnement	
Personnel	
Collectivités	
Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie	
Indice GRI, SASB et GIFCC	

ODD :
7, 8, 13

GRI :
103-302, FS1, FS2, FS4, FS5

Points saillants des émissions d'obligations vertes et des avantages environnementaux

Obligations vertes	Type d'émission	Répartition du produit	Estimation des avantages environnementaux annuels
1 ^{re} émission d'obligations vertes le 21 novembre 2017	Titres de créance subordonnés de 500 millions SGD à 3,0 % de Société Financière Manuvie échéant le 21 novembre 2029	Projets d'énergie éolienne et d'énergie solaire au Canada et aux États-Unis	53 741 tonnes d'émissions de dioxyde de carbone évitées par année ou 108 tonnes par 1 million SGD affectés
2 ^e émission d'obligations vertes le 9 mai 2018	Titres de créance subordonnés de 600 millions \$ CA à 3,317 % de Société Financière Manuvie échéant le 9 mai 2028	Projets d'énergie éolienne et d'énergie solaire au Canada, aux États-Unis et en Uruguay, efficacité énergétique des immeubles gouvernementaux et gestion forestière durable	96 570 tonnes d'émissions de dioxyde de carbone évitées par année ou 162 tonnes par million \$ CA affectés

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'émission d'obligations vertes de Manuvie, veuillez consulter notre Rapport annuel sur les obligations vertes 2019 sur la page Web des Relations avec les investisseurs de Manuvie.

Placements dans des obligations vertes

En plus d'être la première société d'assurance vie mondiale émettrice d'une obligation verte, Manuvie achète aussi des obligations vertes pour son fonds général. Au 31 décembre 2019, la valeur marchande des obligations vertes achetées s'élevait à 529 millions de dollars.



Table des matières

Gestion de placements Manuvie

Introduction

Gestion de placements Manuvie est la marque mondiale unifiée du segment Gestion de patrimoine et d'actifs, Monde (GPAM) de Manuvie, au service des épargnants et des clients institutionnels dans trois secteurs : régimes de retraite, services aux particuliers et gestion d'actifs institutionnels (marchés publics et marchés privés).

Gouvernance d'entreprise

Gestion de placements Manuvie est :

Clients

- signataire des [Principes pour l'investissement responsable](#);
- signataire du [Japan Stewardship Code](#);
- engagée à l'égard du [United Kingdom Stewardship Code](#).

Investissement durable et responsable

Environnement

La section suivante donne un aperçu de l'approche adoptée par Gestion de placements Manuvie en matière d'investissement durable dans le cadre de ses activités de gestion d'actifs institutionnels.

Personnel

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB et GIFFC

ODD :
8, 13

GRI :
FS1, FS2, FS4, FS5

En savoir plus

[Site Web consacré à la stratégie de développement durable de Gestion de placements Manuvie](#)

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

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

Gouvernance du développement durable

Gestion de placements Manuvie a instauré une structure de gouvernance pour superviser les activités et les investissements durables et responsables de ses équipes. Cette structure s'articule autour de trois comités responsables de la surveillance et de la prise de décisions aux échelons appropriés.

Deux comités se réunissent pour assurer une surveillance régulière du processus décisionnel.

Ils sont formés de représentants de différentes unités administratives.

▼
Comité chargé de l'investissement durable sur les marchés publics

▼
Comité chargé de l'investissement durable sur les marchés privés

Professionnels des facteurs ESG

Activités consistant notamment à déterminer et à élaborer des pratiques exemplaires, à aider les équipes de placement dans le cadre de l'élaboration d'outils et de méthodologies pour adopter des pratiques exemplaires en matière d'investissement durable et responsable tout au long du cycle de vie des placements, et à mener la participation de la société à des initiatives externes ou à des engagements collaboratifs.

De plus, John Hancock Investment Management, la société américaine de services aux particuliers de Gestion de placements Manuvie, gère un actif de près de 223 millions de dollars américains 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.



Table des matières

L'investissement durable et responsable à l'œuvre

Introduction

Marchés publics

Nous avons encore intensifié nos activités d'investissement durable et responsable en 2019, en portant une attention particulière à la recherche sur les facteurs ESG et à l'engagement des émetteurs à l'égard de ces facteurs. Les statistiques relatives à nos interventions en 2019 en témoignent :

Clients

	2019	2018
Nombre d'entreprises approchées	724	203
Nombre total d'interventions	940	276

Investissement durable et responsable

Actions cotées

Nos équipes de placement interviennent auprès d'émetteurs de divers pays et secteurs à propos des facteurs ESG qui influencent nos décisions de placement et leur issue. Il arrive que notre plan d'intervention s'étale sur plusieurs années.

Environnement

Personnel

Ainsi, nous avons abordé pour la première fois les sujets ESG avec une grande marque de vêtements en 2015, en ciblant plus précisément la qualité et la sécurité des produits, l'approvisionnement en matières premières et la gestion de la chaîne d'approvisionnement. De plus, l'information communiquée par l'entreprise en matière de développement durable n'était pas à la hauteur de celle des sociétés concurrentes de produits de consommation. Depuis, chaque année, nous discutons avec la société de l'amélioration de sa gestion des risques ESG, en arguant qu'une stratégie de développement durable plus rigoureuse renforcerait, selon nous, sa marque et son positionnement sur le marché.

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB et GIFCC

Au départ, nous avons encouragé la société à évaluer les enjeux prépondérants pour mettre le doigt sur les principaux sujets ESG qui touchent ses activités. Ensuite, la société nous a donné des précisions sur les différents sujets examinés, notamment l'efficacité énergétique, la consommation de produits chimiques et d'eau, et la gestion de la chaîne d'approvisionnement. Nous lui avons fait savoir, à propos de l'une des principales matières premières de ses produits, qu'une gestion plus proactive et une transparence accrue serait souhaitable. Nous avons aussi discuté de l'importance de faire procéder à des audits rigoureux des installations. Comme bon nombre

ODD :
5, 7, 8, 13

GRI :
102-12, 102-13,
103-302, FS1, FS2,
FS4, FS5, FS10

de ses concurrentes du secteur de l'habillement, la société compte sur plus de 500 fournisseurs pour sa production.

Nous avons été heureux de constater récemment que le comité de gouvernance et des candidatures de son conseil d'administration a décidé de s'occuper des affaires environnementales et sociales, ce qui témoigne de l'engagement des dirigeants à l'égard du développement durable. La société a également mis en œuvre une stratégie de développement durable et fixé des objectifs à plus long terme relativement à l'égalité des sexes dans le cadre de ses activités.

Tandis que nous poursuivons notre dialogue avec la société au fil des années, un organisme externe réputé d'évaluation en la matière a relevé sa note ESG de deux crans en une seule année. À nos yeux, cette amélioration fait écho au fait que la haute direction a reconnu l'importance du développement durable et des facteurs ESG pour l'entreprise, ainsi qu'à la capacité de la société à mettre à profit ses fondamentaux et à accroître sa rentabilité. Depuis, la société a augmenté son dividende et nous nous attendons à ce qu'elle se fixe des objectifs de développement durable plus ambitieux au cours des prochaines années.

Titres à revenu fixe

En 2019, nous avons mis au point un outil exclusif de notation des pays qui regroupe les notes et les données ESG de sources externes – y compris de fournisseurs de données commerciales, de la Banque mondiale et de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement –, ainsi que des évaluations qualitatives de certains facteurs découlant de notre analyse ascendante des pays. À partir de cela, nous avons créé une évaluation ESG de base pour chaque pays sur une échelle de cinq points, qui représente le profil ESG relatif d'un pays émetteur par rapport à d'autres pays comparables.

Un comité de spécialistes en titres à revenu fixe et en placements ESG analyse les évaluations sous-jacentes des facteurs ESG à la lumière des événements importants en vue de les ajuster, s'il y a lieu. En 2019, nous avons abaissé la note d'un pays en raison de l'émergence soudaine de troubles civils et d'une instabilité politique, qui se sont prolongés; dans le cas d'un autre pays, nous avons abaissé la note en raison d'une catastrophe environnementale et de la réaction décevante du gouvernement.



Table des matières La note de base de chaque pays est ajustée en fonction de l'éloignement de l'horizon de placement, afin que les données s'appliquent davantage aux placements en obligations d'État et pour reconnaître l'importance accrue des facteurs environnementaux et sociaux à long terme. Nos analystes des titres de créance souverains utilisent ces notes de base pour évaluer dynamiquement les risques liés à une obligation donnée.

Introduction

Gouvernance d'entreprise

Marchés privés Immobilier

Clients

Investissement durable et responsable

La gestion des facteurs ESG est au cœur de notre analyse des placements et de notre contrôle préalable, ainsi que de la planification, de l'exploitation et de la surveillance continues de notre portefeuille immobilier. Pour tenir compte de l'évolution des tendances sociétales, des attentes du marché et de la réglementation, notre programme s'aligne, dans sa portée, sur les cinq engagements de notre Politique en matière de gestion immobilière durable, le Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB) et les PIR.

Environnement

Pour veiller à ce qu'aucun élément ESG important ne soit négligé, l'équipe de gestion des placements remplit un formulaire (« Sustainability in Investment and Due Diligence ») résumant le rendement ESG de chaque placement. Dans le cas des propriétés présentant des risques ESG élevés, nous cherchons à obtenir la preuve que les risques sont gérés de façon satisfaisante ou que nous sommes récompensés en contrepartie du risque assumé. Nous pouvons purement et simplement éviter les propriétés présentant des risques ESG élevés.

Personnel

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

En 2019, nous avons mis à jour nos outils de contrôle préalable des placements pour améliorer l'analyse des facteurs ESG dans le cadre de l'évaluation initiale des placements et de la sélection des risques. Nos équipes se penchent maintenant sur les certifications et le rendement énergétique des bâtiments, les facteurs de bien-être, comme l'accès à divers moyens de transport (transport en commun, infrastructure pour les vélos, etc.), l'accessibilité piétonnière et l'accès aux commodités locales (espace public, restaurants, commerces de détail, etc.) et les risques liés aux changements climatiques dans le cadre de leur contrôle préalable.

Indice GRI, SASB et GIFCC

ODD :
7, 8, 13

GRI :
102-12, 102-13,
FS1, FS2, FS4, FS5

Nous continuons d'améliorer notre approche quant à l'intégration des facteurs ESG et à la propriété active dans notre portefeuille actuel. Nos Normes de durabilité des immeubles décrivent les pratiques opérationnelles s'appliquant à toutes les propriétés, y compris à celles qui sont gérées par des tiers. Nous évaluons nos résultats par rapport à nos normes deux fois par an, et nous avons atteint nos objectifs en 2019.

En 2019, nous avons également offert une formation mise à jour aux équipes de gestion immobilière, mis au point un programme de reconnaissance, poursuivi le déploiement de nos baux verts à l'échelle de nos portefeuilles canadien et américain, et rendu compte des progrès réalisés à l'égard de nos objectifs quinquennaux en matière d'énergie, d'eau et de réacheminement des déchets. Pour en savoir plus, consulter le Rapport sur le développement durable d'Immobilier Manuvie.

Capital-investissement

Gestion de placements Manuvie a élaboré un cadre exclusif pour évaluer les pratiques de placement des commandités de nos fonds de capital-investissement, en tenant compte des pratiques exemplaires du secteur et des ressources fournies par les PIR.

Chaque commandité a été évalué en fonction de ses politiques et processus liés aux facteurs ESG, notamment l'identification et la gestion des risques et des occasions en la matière, l'intervention auprès des sociétés en portefeuille, ainsi que l'information communiquée et la transparence.

Parmi les domaines d'excellence mis en évidence à l'échelle du portefeuille, les commandités sont nombreux à intégrer les facteurs ESG à leurs processus de contrôle préalable pour cerner les risques et les occasions, et à en tenir compte dans leurs décisions de placement. Les commandités ont également mis au point des processus de suivi formels pour évaluer la gestion des facteurs ESG par une société.

Ce nouveau cadre, qui nous permet de surveiller la performance individuelle et globale des placements sous-jacents, sera utilisé pour suivre l'amélioration des placements chaque année.



Table des matières	Terres agricoles et terrains forestiers
Introduction	En qualité de régisseur de grands terrains forestiers et de terres agricoles partout dans le monde, l'équipe de Gestion de placements Manuvie chargée des terres agricoles et des terrains forestiers intègre les facteurs ESG à notre processus de placement et de gestion immobilière par l'intermédiaire des cinq piliers de notre stratégie d'investissement durable et responsable : la stabilité climatique, la résilience des écosystèmes, la protection des bassins versants, l'autonomisation des personnes et la prospérité des collectivités.
Gouvernance d'entreprise	
Clients	
Investissement durable et responsable	Nous réagissons aux défis mondiaux en produisant des aliments et des fibres durables à partir de fermes et de forêts gérées de façon durable. Nos activités forestières et agricoles sont d'importants puits de carbone, apportant des solutions climatiques naturelles pour éliminer le carbone de l'atmosphère et atténuer les changements climatiques. Nous intégrons des plans de gestion de la biodiversité à toutes nos activités de gestion immobilière afin de préserver la santé des écosystèmes. Nous offrons également des occasions d'emploi bien rémunéré dans les régions rurales.
Environnement	Non seulement nous produisons des aliments et des fibres de façon durable, mais nos produits sont aussi bons pour la société : des matériaux de construction à faible émission de carbone (bois), des noix saines, ainsi que des fruits et légumes frais.
Personnel	
Collectivités	
Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie	Nous sommes, depuis des décennies, un chef de file en matière de foresterie durable et nous gérons actuellement l'intégralité de nos investissements forestiers admissibles à l'échelle mondiale conformément aux normes de développement durable de tiers. Toutefois, alors qu'il existe près de 400 systèmes de certification dans le secteur agricole, l'adoption généralisée d'une norme unique est demeurée difficile en l'absence d'un cadre universel pouvant s'appliquer à l'ensemble des cultures et des régions.
Indice GRI, SASB et GIFCC	En 2019, nous nous sommes associés à nos collègues du secteur des placements agricoles, ainsi qu'à deux organisations environnementales de premier plan pour contribuer au lancement d'une norme de développement durable pour l'agriculture à l'échelle du secteur. En novembre, la formation de Leading Harvest a été annoncée. Il s'agit d'un organisme indépendant sans but lucratif qui régira et maintiendra une nouvelle norme de gestion des terres agricoles. Notre objectif est d'amener nos terres agricoles au même niveau que nos forêts, avec une certification de durabilité à 100 %.
ODD : 8, 13	
GRI : 102-12, 102-13, 203-1, FS1, FS2, FS4, FS5	

Pour obtenir de plus amples renseignements, lisez notre rapport sur le développement durable des exploitations forestières et agricoles ([Report on Sustainability and Responsible Investing](#)).

Actions du secteur des infrastructures

Nous avons servi de conseiller à l'Edison Electric Institute (EEI), une association qui représente les services publics d'électricité détenus par des investisseurs aux États-Unis. En 2018, l'EEI a lancé un modèle de développement durable pour aider les investisseurs à faire le suivi des initiatives ESG des sociétés, notamment au chapitre de la gouvernance et des stratégies en matière de développement durable, des émissions de gaz à effet de serre, du portefeuille de production d'électricité et de la diversité de la main-d'œuvre. Ce cadre permet aux analystes d'évaluer les données quantitatives et qualitatives, et de comparer les progrès et les priorités des sociétés concurrentes.

L'équipe Infrastructures de Gestion de placements Manuvie a participé activement à l'élaboration de ce cadre et continue d'en suivre les progrès. À ce stade, plus de 30 sociétés ont volontairement produit des rapports conformes à ce modèle, ce qui offre des données normalisées et périodiques qui sont généralement comparables d'une société de services publics d'électricité à l'autre et qui montrent l'évolution des tendances.

Titres de créance liés aux infrastructures

Notre équipe chargée des placements dans les infrastructures intègre les activités de notre fonds général dans un mouvement de plus grande ampleur qui vise à fournir de l'électricité à une population de plus de deux millions de personnes vivant sans électricité au Pérou.

En collaboration avec huit autres prêteurs, provenant majoritairement des États-Unis, et avec le soutien du gouvernement du Pérou, nous avons permis à de nombreux Péruviens de se brancher à l'électricité en finançant l'installation de panneaux solaires intégrés à des systèmes de stockage sur batteries dans des villages éloignés.

La complexité de l'opération a nécessité une approche parfaitement coordonnée faisant intervenir tous les membres de notre équipe, des responsables du crédit aux gestionnaires de portefeuille. Bon nombre de discussions internes ont porté sur la nécessité de veiller à ce que notre appétit et notre tolérance au risque soient adaptés à la transaction.



Table des matières	Le gouvernement péruvien s'est fixé comme objectif de porter de 78 % en 2015 à 100 % d'ici à 2025 l'accès à l'électricité au sein de sa population. Ce projet, qui s'appuie sur plus de 200 000 sites individuels, est d'une importance capitale pour aider le gouvernement à atteindre ses objectifs de développement durable et d'énergie renouvelable. Nous avons ainsi le sentiment d'apporter une contribution positive à la société, qui va bien au-delà de notre rendement financier.
Introduction	
Gouvernance d'entreprise	
Clients	
Investissement durable et responsable	
Environnement	
Personnel	
Collectivités	
Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie	
Indice GRI, SASB et GIFCC	

ODD :
7, 8, 13

GRI :
102-12, 102-13,
FS1, FS2, FS4, FS5

Initiatives collaboratives

Nous participons à des réseaux mondiaux et aidons à orienter les efforts de développement durable qui transforment le secteur. Voici un aperçu de nos engagements mondiaux :

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

Les Principes de l'Équateur représentent une série de lignes directrices facultatives qui visent à aider les institutions financières à définir et à gérer les risques environnementaux et sociaux liés aux opérations financières effectuées dans le cadre de projets. Manuvie est devenue signataire des Principes de l'Équateur en 2005. Voir la [page 37](#).

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, qui vise à promouvoir le financement de projets durables.



Notre environnement

Table des matières

Introduction

Gouvernance d'entreprise

Clients

Investissement durable et responsable

Environnement

Personnel

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB et GIFCC

Dans cette section :

Changements climatiques
Rendement environnemental

Plus de **80 %**
de notre portefeuille
immobilier mondial a été
certifié conforme à une norme
de construction écologique

Investissements de
**1,2 milliard
de dollars**
dans des projets d'énergie
renouvelable et d'efficacité
énergétique en 2019



Le succès de notre entreprise est essentiellement lié à la santé et au bien-être à long terme des gens et de la planète. En surveillant notre rendement environnemental, en soutenant la transition vers une économie plus sobre en carbone et en investissant dans l'atténuation des changements climatiques et la résilience climatique, nous contribuons à susciter un élan positif à l'égard d'importants enjeux mondiaux.



Changements climatiques

Table des matières	Nous reconnaissons les menaces que présentent les changements climatiques pour notre entreprise, la santé publique et les moyens de subsistance des collectivités où nous exerçons nos activités. À titre de gestionnaire d'actifs et d'investisseur à long terme, nous surveillons de près et gérons attentivement ces risques et nous facilitons la transition vers une économie plus sobre en carbone.
Introduction	
Gouvernance d'entreprise	En 2019, Manuvie a publié une <u>Déclaration sur les changements climatiques</u> décrivant notre approche à l'égard des changements climatiques.
Clients	Notre approche à l'égard des changements climatiques est axée sur :
Investissement durable et responsable	<ul style="list-style-type: none">• la gestion du risque climatique dans nos placements, en tirant parti des occasions;• la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) qu'entraînent nos activités;• la croissance et l'évolution des secteurs de l'énergie renouvelable et de l'efficacité;• l'intégration du développement durable à nos activités immobilières;• la gestion de la durabilité des secteurs de l'agriculture et de la foresterie.
Environnement	
Personnel	Nous déclarons les émissions de GES absolues et fondées sur l'intensité (domaines 1, 2 et 3), qui sont calculées conformément au Protocole des GES (voir la <u>page 48</u>), et nos émissions depuis 2017 ont fait l'objet d'une <u>vérification par un tiers</u> . Nous participons au CDP (anciennement appelé le « Carbon Disclosure Project ») depuis 2010. En 2019, nous avons de nouveau obtenu la note « B ».
Collectivités	
Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie	
Indice GRI, SASB et GIFCC	

Soutien au GIFCC

Depuis novembre 2017, Manuvie appuie les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC) du Conseil de stabilité financière (CSF). Conformément aux recommandations du GIFCC, notre rapport de gestion de 2019 contient des divulgations de renseignements sur notre gouvernance, notre gestion des risques, notre stratégie et nos paramètres en matière de changements climatiques à la rubrique des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance de la section traitant des risques stratégiques.

ODD :
7, 13

GRI :
201-2, 103-302, 103-305

Projet pilote collaboratif de l'industrie sur l'analyse de scénarios climatiques

Gestion de placements Manuvie a participé au projet pilote de l'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (IF du PNUE), qui a réuni 20 des plus grands investisseurs du monde afin de mettre en œuvre les recommandations du GIFCC.

Au cours de la dernière année, les participants au projet ont élaboré des scénarios, des modèles et des paramètres permettant d'évaluer et de présenter les risques et les occasions liés aux changements en s'appuyant sur des scénarios prospectifs. Avec l'aide de l'IF du PNUE et d'experts-conseils, les investisseurs ont testé leurs portefeuilles selon divers scénarios climatiques et ont mis au point ensemble une mesure pour déterminer la valeur à risque des portefeuilles d'actions, d'obligations et d'actifs immobiliers. Les résultats et les conclusions de ce groupe visent à stimuler et à faciliter l'adoption des recommandations du GIFCC par le secteur dans son ensemble, notamment par les 1 900 investisseurs ayant adhéré aux Principes pour l'investissement responsable.

Gestion d'actifs Manuvie possède une riche expérience des placements mondiaux dans les catégories d'actif se négociant sur les marchés publics. En 2019, nous avons comparé les portefeuilles d'actions de différentes régions pour évaluer l'incidence du risque climatique selon la région et les répercussions de ces risques sur la répartition de l'actif.

Nous avons analysé l'incidence du risque climatique sur les sociétés de deux portefeuilles de placements existants de différentes régions, selon trois scénarios climatiques. L'analyse a également mis en évidence les dangers physiques des changements climatiques qui font peser les plus lourdes répercussions négatives potentielles sur le portefeuille, ainsi que les secteurs représentés dans chaque portefeuille qui sont potentiellement les plus exposés à ces risques. L'outil de gestion du risque climatique utilisé pour analyser nos scénarios a évalué les risques et les occasions sur un horizon de 15 ans. Les résultats ont permis d'effectuer une analyse au niveau des sociétés afin de déterminer les organisations a priori plus exposées au risque climatique.



Table des matières	L'analyse des scénarios continuera selon nous de s'améliorer au fil du temps et deviendra un outil utile pour comprendre les répercussions climatiques. Notre analyse actuelle se limite aux émissions de carbone du domaine 1 des sociétés sous-jacentes, soit aux émissions de carbone qu'entraînent directement les activités. Le domaine 2, qui couvre les émissions indirectes provenant de la consommation d'énergie, comme l'électricité, n'est pas pris en compte dans l'analyse. De futures analyses pourraient être mises au point pour intégrer les émissions de carbone des domaines 2 et 3.
Introduction	
Gouvernance d'entreprise	
Clients	Selon la méthodologie utilisée par notre fournisseur de services pour analyser les scénarios :
Investissement durable et responsable	<ul style="list-style-type: none">• Le risque lié à la transition climatique – qui s'entend du coût général associé au passage d'un scénario de statu quo actuel vers un avenir plus neutre en carbone – représente le plus grand risque pour un portefeuille.• Le risque lié aux dommages matériels arrive en deuxième position; il représente l'incidence du coût associé aux phénomènes météorologiques extrêmes, que nous avons identifiés dans notre analyse initiale comme étant une chaleur extrême, des inondations côtières et des cyclones tropicaux.
Environnement	
Personnel	
Collectivités	
Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie	
Indice GRI, SASB et GIFCC	

Les risques liés à la transition climatique et aux dommages matériels peuvent être partiellement contrebalancés par les innovations technologiques à faibles émissions de carbone, comme l'extraction ou la séquestration de carbone, surtout pour les sociétés qui ont investi dans la recherche-développement rattachée au développement durable.

Dans le cadre des placements du fonds général de Manuvie, la mise en œuvre de l'analyse des scénarios climatiques, comme le recommande le GIFCC, est planifiée sur une période de plusieurs années.

ODD :
13

GRI :
201-2, 103-302,
103-305



Rendement environnemental

Table des matières Dans le cadre du pilier environnemental de notre stratégie de développement durable, nous travaillons à réduire notre empreinte opérationnelle. 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.

Introduction

Gouvernance d'entreprise

Clients

Investissement durable et responsable

Personnel

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB et GIFCC

Limites des rapports sur le rendement environnemental pour 2019

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

Service des immeubles

Les biens immobiliers de Manuvie sont des immeubles qu'elle loue ou possède spécifiquement à des fins d'exploitation. Les bureaux de la Société occupent une superficie supérieure à 7 millions de pieds carrés. Nos données d'entreprise comprennent également les émissions des centres de données hors site.

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 plupart de nos actifs sont gérés par notre équipe chevronnée de professionnels de l'immobilier. Nos rapports ne couvrent pas les données sur les propriétés gérées par des sociétés de gestion immobilière externes, car nous n'exerçons aucun contrôle opérationnel sur ces immeubles. Afin d'éviter les chevauchements, les données sur la consommation et les émissions de tous les locaux utilisés à des fins générales dans les immeubles appartenant à Gestion de placements Manuvie ne sont incluses qu'à la section Service des immeubles et sont supprimées des rapports sur notre portefeuille immobilier dans le présent rapport.

ODD :
13

GRI :
**103-302, 302-1,
103-305**

Terres agricoles et terrains forestiers

Les terres agricoles et terrains forestiers comprennent des données environnementales sur les terrains gérés par la division de Gestion de placements Manuvie chargée des terres agricoles et des terrains forestiers, sur lesquels nous exerçons un contrôle opérationnel. Nous n'incluons pas les données sur les terrains gérés par des sociétés de gestion immobilière externes. En 2019, nous gérons 5 884 000 acres de forêts et de terres agricoles.

NAL Resources

NAL Resources, entreprise du secteur pétrolier et gazier, est l'une des filiales en propriété exclusive de Manuvie. Tous ses actifs 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.

Consommation totale d'énergie – Absolue

Entité	2019 (éq. kWh)	2018 (éq. kWh)	2017 (éq. kWh)
Immeubles ¹	149 509 086²	146 972 174	131 536 284
Immobilier ¹	611 532 975	624 256 225	573 177 843
NAL	1 638 164 195	1 789 350 624 ⁴	1 043 849 319
HNRG	199 589 142³	108 198 829	114 594 000 ⁵
Total	2 598 795 398	2 668 777 852	1 863 157 446 ⁵

- 1 Service des immeubles et immobilier : Les fluctuations annuelles sont attribuables à l'évolution de la taille du portefeuille, au taux d'occupation et à l'utilisation des locaux, aux variations climatiques par rapport aux années précédentes, ainsi qu'à l'amélioration des rapports et à l'élargissement de la couverture des données.
- 2 Des données estimatives sont utilisées pour certains espaces loués lorsque la consommation réelle n'est pas disponible. En 2019, plus de données ont été estimées que l'année précédente.
- 3 La consommation d'énergie associée aux activités agricoles et forestières de Gestion de placements Manuvie a augmenté d'environ 64 %, principalement en raison de multiples acquisitions qui ont augmenté la superficie de ses terres agricoles gérées.
- 4 La consommation d'énergie de NAL Resources a augmenté d'environ 71 % en 2018, principalement en raison d'une importante acquisition réalisée au dernier trimestre de 2017.
- 5 Reformulé pour inclure les activités agricoles et forestières de Gestion de placements Manuvie.



Table des matières

		Consommation totale d'énergie – Intensité			
	Entité	Facteur d'intensité	2019	2018	2017
Introduction	Immeubles ¹ (éq. kWh/pi ²)	Pied carré	21,1²	16,9	17,9
	Immobilier ¹ (éq. kWh/pi ²)	Pied carré	20,8	20,5	20,2
Gouvernance d'entreprise	NAL (éq. kWh/bep/j)	Baril équivalent pétrole par jour	46 242³	45 684	34 246

1 Service des immeubles et immobilier : Les fluctuations annuelles sont attribuables à l'évolution de la taille du portefeuille, au taux d'occupation et à l'utilisation des locaux, aux variations climatiques par rapport aux années précédentes, ainsi qu'à l'amélioration des rapports et à l'élargissement de la couverture des données.

2 Des données estimatives sont utilisées pour certains espaces loués lorsque la consommation réelle n'est pas disponible. En 2019, plus de données ont été estimées que l'année précédente.

3 L'augmentation de l'intensité en 2019 est attribuable aux fluctuations normales de la production; à la fermeture de 31 jours de la Olds Gas Plant, qui a entraîné une baisse du baril équivalent pétrole par jour produit pendant cette période; à l'amélioration de l'exactitude de la mesure des émissions et de la production de rapports, ainsi qu'à l'achat et à la vente d'actifs tout au long de l'année.

Environnement

		Sommaire du total des émissions de GES – Absolu		
	Source des émissions ¹	2019 (tonnes métriques d'éq. CO ₂)	2018 (tonnes métriques d'éq. CO ₂)	2017 ³ (tonnes métriques d'éq. CO ₂)
Personnel	Émissions du domaine 1	714 636	705 994	464 258
Collectivités	Émissions du domaine 2 (en fonction de l'emplacement)	331 677	338 196	293 348
	Émissions du domaine 2 (en fonction du marché)	320 941	324 046	280 909
Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie	Total des émissions des domaines 1 et 2 (en fonction de l'emplacement)	1 046 313²	1 044 191	757 606
	Total des émissions des domaines 1 et 2 (en fonction du marché)	1 035 577	1 030 040	745 167

- 1 La production pétrolière et gazière est très énergivore. NAL continue de chercher des occasions de réduire ses émissions tout en maintenant ses niveaux de production.
- 2 En 2019, 95 % de nos émissions de GES totales des domaines 1 et 2, soit 1 046 313 tonnes métriques de CO₂, sont associées à des filiales dont nous avons le contrôle opérationnel et qui gèrent des actifs pour des clients tiers et notre fonds général, et sont incluses dans nos émissions des domaines 1 et 2, étant donné que nous utilisons une définition de contrôle opérationnel pour déterminer nos limites.
- 3 Les données de 2017 ont été reformulées pour inclure les émissions des activités agricoles et forestières de Gestion de placements Manuvie.

ODD :
13

GRI :
103-302, 302-3,
103-305, 305-1,
305-2, 305-3, 305-4

Domaines 1 et 2 – Intensité¹

Source des émissions	Facteur d'intensité	2019	2018	2017
Immeubles (tonnes d'éq. CO ₂ /pi ²)	Pied carré	7,5²	6,0	5,8
Immobilier (tonnes d'éq. CO ₂ /pi ²)	Pied carré	4,9²	5,3	5,3
NAL (tonnes d'éq. CO ₂ /bep/j)	Baril équivalent pétrole par jour	21³	20	17

- 1 Intensités basées sur les émissions des domaines 1 et 2 en fonction de l'emplacement.
- 2 Les fluctuations sont attribuables aux variations des émissions du réseau de distribution d'électricité régional, à l'évolution de la taille du portefeuille, au taux d'occupation et à l'utilisation des locaux, aux variations climatiques par rapport aux années précédentes, ainsi qu'à l'amélioration des rapports et à l'élargissement de la couverture des données. Depuis 2019, les émissions de réfrigérants et de diesel du domaine 1 ont également été incluses, lorsque les données étaient disponibles.
- 3 L'augmentation de l'intensité en 2019 est attribuable aux fluctuations normales de la production; à la fermeture de 31 jours de la Olds Gas Plant, qui a entraîné une baisse du baril équivalent pétrole par jour produit pendant cette période; à l'amélioration de l'exactitude de la mesure des émissions et de la production de rapports, ainsi qu'à l'achat et à la vente d'actifs tout au long de l'année.

Émissions du domaine 3 – Absolues

Source	2019 (tonnes d'éq. CO ₂)	2018 (tonnes d'éq. CO ₂)	2017 (tonnes d'éq. CO ₂)
Déplacements d'affaires	25 835	27 396	23 139
Achat de biens et services ¹	7 360	9 434	13 632
Déchets	2 782	2 479	2 684
Centres de données	3 456	4 029	S. O.
Propriétés louées ²	239 093	176 920	161 824
Consommation de carburant de l'entrepreneur ²	186 565	150 029	157 583

- 1 Utilisation de papier seulement.
- 2 Terres agricoles et terrains forestiers de Gestion de placements Manuvie.

Émissions du domaine 3 – Intensité

Entité	Facteur d'intensité	2019	2018	2017
Déplacements d'affaires (kg d'éq. CO ₂ /ETP)	Équivalent temps plein (ETP)	0,69	0,74	0,66
Utilisation de papier ¹ (kg/ETP)	Équivalent temps plein (ETP)	77	100	153

- 1 Utilisation totale de papier par employé (kg/ETP) en Amérique du Nord, à l'exclusion de NAL Resources, des activités agricoles et forestières de Gestion de placements Manuvie, de la Barbade et des Bermudes.



Table des matières

Introduction

Gouvernance d'entreprise

Clients

Investissement durable et responsable

Environnement

Personnel

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB et GIFCC

ODD :
13

GRI :
103-305, 305-1,
305-2, 305-3, 305-4

Élimination du carbone des activités agricoles et forestières de GPM

	2019	2018	2017
Élimination du carbone des activités agricoles et forestières ¹ (tonnes métriques de CO ₂)	3 135 661	5 963 721	8 202 493

1 Élimination de carbone des activités agricoles et forestières combinées – moyennes mobiles sur cinq ans. L'élimination annuelle de CO₂ tient compte de l'augmentation annuelle du stock de carbone dans l'inventaire forestier sur pied (croissance biogénique), ainsi que du carbone stocké dans les produits forestiers récoltés au cours de l'année visée. En raison des variations d'une année à l'autre induites par les méthodologies d'estimation de l'inventaire forestier et les calendriers de récolte, nous publions une moyenne sur cinq ans de l'élimination de carbone afin de mieux refléter les tendances à long terme en la matière.

Domaine 3 – Déchets déversés à la décharge et recyclés

Entité	2019 ¹	2018	2017
Immeubles – déchets déversés à la décharge (tonnes)	586	690	709
Immeubles – déchets recyclés	597	877	1 322
Taux de réacheminement – Immeubles	50 %	56 %	65 %
Immobilier – déchets déversés à la décharge (tonnes)	6 425	5 736	6 248
Immobilier – déchets recyclés (tonnes)	6 315	6 153	6 688
Taux de réacheminement – Immobilier	50 %	52 %	52 %

1 Service des immeubles et immobilier : En 2019, un nombre accru de propriétés ont communiqué des données sur les déchets.

Consommation de papier

Type de papier	2019	2018	2017
Dans les bureaux (tonnes métriques)	159	203	274
Relatif aux transactions (tonnes métriques)	451	594	1 597
Non relatif aux transactions (tonnes métriques)	705	912	845
Estimation papier pour les ETP non incluse	1 583	2 004	2 648
Consommation totale de papier (tonnes métriques) ¹	2 898	3 713	5 365
% de papier recyclé	13 %	24 %	23 %
Total des émissions liées au papier (tonnes d'éq. CO ₂)	7 360	9 434	13 632

1 La réduction de la consommation de papier au cours des trois dernières années peut être attribuée à un effort concerté pour réduire l'impression et favoriser la numérisation lorsque c'est possible.

Consommation d'eau et intensité hydrique

Entité	2019	2018	2017
Immeubles (m ³)	328 112¹	386 368	338 002
Intensité – Immeubles (l/pi ²)	47	54	46
Immobilier (m ³)	1 679 994¹	1 872 991	1 798 585
Intensité – Immobilier (l/pi ²)	57	58	64
Consommation totale d'eau (m ³)	2 008 106	2 259 359	2 136 587

1 Les fluctuations annuelles sont attribuables à l'évolution de la taille du portefeuille, au taux d'occupation et à l'utilisation des locaux.

En 2019, nos émissions de GES totales des domaines 1 et 2 étaient de 1,0 million de tonnes métriques de CO₂ et nous avons obtenu une élimination de carbone de 3,1 millions de tonnes métriques de CO₂.



Notre personnel

Table des matières

Introduction

Gouvernance d'entreprise

Clients

Investissement durable et responsable

Environnement

Personnel

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB et GIFCC

Dans cette section :

Mobilisation des employés
Diversité et inclusion
Formation et perfectionnement
Santé et mieux-être des employés

Les femmes représentent
55 %
de notre effectif mondial

Taux de participation de
91 %
à notre sondage sur la mobilisation



Notre succès est largement attribuable aux connaissances, aux compétences et à la passion avec lesquelles nos employés accomplissent leur travail chaque jour. C'est pourquoi la constitution d'équipes hautement performantes est l'un des piliers de notre stratégie d'affaires. Nous sommes déterminés à offrir et à créer un environnement dans lequel nos employés sont mobilisés et sentent que nous les encourageons à apprendre et à se perfectionner tout au long de leur carrière.



Mobilisation des employés

Table des matières	Nous nous efforçons de créer une expérience exceptionnelle permettant d'attirer, de perfectionner et de conserver un personnel aussi diversifié que notre clientèle. Nous entendons favoriser la création d'un milieu de travail inclusif qui met à profit la diversité de nos employés et les compétences de chacun.
Introduction	
Gouvernance d'entreprise	Pour favoriser la mobilisation, nous nous appliquons avant tout à écouter nos employés et à essayer de comprendre ce qui compte le plus à leurs yeux. Notre sondage annuel sur la mobilisation donne à chacun de nos employés l'occasion de nous dire ce que nous faisons bien et ce que nous devrions adapter ou améliorer pour que tous se sentent branchés, autonomes et soutenus.
Clients	
Investissement durable et responsable	En 2019, nous avons lancé un sondage plus court axé sur les sujets ayant une incidence directe sur la mobilisation des employés. Il en est ressorti une amélioration de 8 points par rapport à 2018 et des résultats proches de la médiane de notre groupe de référence désigné.
Environnement	
Personnel	En s'appuyant sur les principes du partage, de la planification et de l'action, nous encourageons le partage des résultats du sondage et la prise de mesures à l'échelle de l'équipe, afin que tous les membres du personnel participent à la création d'un milieu de travail plus mobilisateur.
Collectivités	

Mobilisation des employés	2019
Taux de mobilisation des employés	4,04
Employés ayant participé au sondage sur la mobilisation	91 %

Indice GRI, SASB et GIFCC

GRI :
103-401

Reconnaissance des employés

Les prix Élités 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. Leur dévouement nous permet d'avancer sans cesse pour dépasser les attentes de nos clients, créer un milieu de travail dynamique et inclusif, et générer de la valeur pour nos actionnaires. Fidèle à son engagement à l'égard du bénévolat, Manuvie honore aussi trois personnes d'exception qui se sont impliquées considérablement dans leur collectivité respective en leur offrant une aide importante.

En 2019, nous avons récompensé 72 lauréats de prix Élités de la Compagnie dans les trois catégories suivantes : prix individuel, prix d'équipe et prix communautaire. Nous entendons renforcer nos efforts de reconnaissance à l'échelle mondiale afin de favoriser l'uniformisation de nos pratiques et d'intégrer davantage la reconnaissance à notre culture, à l'expérience employé et à notre marque.

520 mises en nomination
de collègues pour des prix Élités en 2019



Diversité et inclusion

Table des matières	Notre aspiration mondiale en matière de diversité et d'inclusion consiste à créer un milieu de travail favorisant la diversité et l'inclusion, qui incite les employés à être eux-mêmes, afin de les encourager à exceller sur les plans personnel et professionnel et à mieux répondre aux besoins de nos clients, de nos partenaires et des collectivités.
Introduction	
Gouvernance d'entreprise	Notre stratégie mondiale en matière de diversité et d'inclusion a trois fondements :
Clients	<ul style="list-style-type: none">• le talent – une diversité à tous les échelons de l'organisation qui reflète les collectivités que nous servons;• la culture – les employés s'épanouissent parce qu'ils sont à leur place et qu'ils peuvent être eux-mêmes au travail;• la collectivité – de solides partenariats et un soutien en matière de diversité et d'inclusion au sein des collectivités externes où nous vivons et travaillons et que nous servons.
Investissement durable et responsable	
Environnement	Notre chef de la diversité pilote la stratégie, dont le Comité sur la diversité et l'inclusion, Monde, oriente, soutient et facilite la mise en œuvre. Présidé par notre chef de la direction, le Comité est constitué de hauts dirigeants qui sont d'ardents défenseurs de la diversité et de l'inclusion. Les membres du Comité se réunissent chaque trimestre et servent d'ambassadeurs au sein de leurs divisions et fonctions respectives au quotidien.
Personnel	
Collectivités	Nous suivons différents indicateurs de la diversité dans différents marchés, selon les exigences et les cadres législatifs régionaux. Cependant, à l'échelle de la Société, les principales difficultés et possibilités que nous rencontrons sont semblables à celles de bon nombre d'autres organisations dans ce domaine. La faible proportion de femmes occupant des postes de direction en fait partie.
Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie	
Indice GRI, SASB et GIFCC	Pour relever les défis auxquels nous faisons face, nous avons renforcé l'obligation qu'ont les dirigeants et l'entreprise de rendre des comptes en matière de diversité, en instaurant notamment des tableaux de bord personnalisés sur la diversité et l'inclusion à l'échelle de la direction; ces données sont passées en revue chaque trimestre par notre chef de la direction et notre équipe de la haute direction, et nous avons intégré la diversité et l'inclusion à tous les objectifs de leadership du personnel. Toutes les divisions et toutes les fonctions élaborent également leurs propres plans d'action pour améliorer la diversité et l'inclusion selon leurs défis particuliers.

ODD :
5, 10

GRI :
103-405, 405-1

Notre souci permanent de la diversité et de l'inclusion nous a valu une place dans l'indice d'égalité des sexes Bloomberg en 2019 et parmi les employeurs du Canada privilégiant le plus la diversité ces deux dernières années.

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 et 23 % de notre équipe de la haute direction.

Recrutement et embauche de candidats diversifiés

À l'échelle mondiale, nous avons mis en place un certain nombre de mesures pour accroître la diversité des candidats à l'embauche et à la promotion, dont les suivantes :

- Adoption d'exigences en vue d'augmenter les taux d'embauche et de promotion de candidats diversifiés à des postes de direction
- Mise en place de divers comités d'entrevue
- Adoption, en Amérique du Nord, d'un outil logiciel qui minimise les formules empreintes de préjugés dans les offres d'emploi
- Recours à deux fournisseurs qui se consacrent à la diversité pour nous aider à trouver des candidats plus diversifiés
- Mise à l'essai d'un système de recrutement sans discrimination au Canada en masquant les facteurs d'identification dans les propositions d'emploi



Table des matières	Nos équipes de recrutement participent à des salons de l'emploi dans chaque marché afin d'attirer tout un éventail de talents. Nous collaborons aussi avec Avantage Carrière pour offrir des stages rémunérés à divers talents et avec le Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC) pour faciliter l'emploi de nouveaux arrivants.
Introduction	
Gouvernance d'entreprise	À John Hancock, nous collaborons avec le Military Spouse Employment Partnership (MSEP), qui rapproche les conjoints de militaire et les employeurs. Au cours de la dernière année, nous avons embauché 25 membres de la communauté militaire par le biais de notre collaboration avec le MSEP, ce qui a permis à ces personnes de garder une certaine stabilité – en conservant les mêmes emplois, dirigeants et collègues – tout en déménageant à l'autre bout du pays avec leur famille.
Clients	
Investissement durable et responsable	En 2019, nous nous sommes associés à la Greater Boston Chamber of Commerce et à d'autres sociétés établies à Boston pour créer un programme de recrutement permettant de résoudre les problèmes de gestion de banques de talents et de maintien en poste des étudiants universitaires de couleur. Le programme offre un portail en ligne centralisé sur lequel les étudiants universitaires noirs et latinos peuvent soumettre leur curriculum vitae pour obtenir des stages d'été intéressants. Cinq étudiants ont été embauchés par des entreprises de Boston durant l'été 2019 dans le cadre du projet pilote, dont 40 % à John Hancock.
Environnement	
Personnel	
Collectivités	

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB et GIFFC

ODD :
5, 10
GRI :
103-405, 405-1

Rémunération au rendement

Afin d'attirer, de motiver et de conserver les employés les meilleurs et les plus brillants, nous investissons dans leur perfectionnement et leur donnons la possibilité d'être dûment récompensés lorsqu'ils affichent un rendement supérieur. Selon notre philosophie de rémunération au rendement, la rémunération dépend grandement de la contribution individuelle et tient pleinement compte à la fois des réalisations par rapport aux objectifs et de la façon dont les résultats ont été obtenus, et ce, conformément à nos valeurs.

En vertu de notre engagement à l'égard de l'équité salariale, nous prenons des mesures pour déterminer et atténuer le risque d'application de préjugés inconscients à nos pratiques et à nos décisions en matière de rémunération. Nous suivons l'évolution de la situation dans ce secteur et passons régulièrement en revue nos programmes de rémunération pour rester en conformité avec les exigences légales et réglementaires.

Par ailleurs, nous effectuons régulièrement des analyses comparatives pour nous assurer de l'uniformité de la rémunération des employés occupant des postes comparables du point de vue de l'échelon salarial, de la région, de la famille d'emploi, du niveau de rendement et de l'expérience. Notre dernière analyse a fait ressortir qu'en moyenne, à la fin de 2019, la rémunération des femmes était supérieure à 99 % de celle des hommes en Amérique du Nord, et à 98 % de celle des hommes à l'échelle mondiale, en tenant compte de facteurs comme le rôle, le rendement, l'ancienneté et la situation géographique.

Employeur souscrivant au principe de l'égalité d'accès à l'emploi

Manuvie est un employeur qui souscrit au principe de l'égalité d'accès à l'emploi. Nous sommes déterminés à agir de manière équitable et sans préjugés en matière de recrutement, de maintien en poste et d'avancement, et nous administrons l'ensemble de nos programmes en fonction du niveau des compétences et du rendement, sans discrimination pour tout motif proscrit en vertu des lois.

Nous nous sommes donné comme priorité d'éliminer les obstacles à l'accès égalitaire à l'emploi. Un représentant des Ressources humaines communique avec les postulants invités à participer au processus de recrutement qui demandent des mesures d'adaptation. Les renseignements reçus relativement aux besoins d'adaptation des postulants sont traités en toute confidentialité.



Table des matières

Introduction

Gouvernance d'entreprise

Clients

Investissement durable et responsable

Environnement

Personnel

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB et GIFCC

ODD :
5, 10

GRI :
102-8

Promotion d'un milieu de travail inclusif

Nous indiquons clairement aux employés, dès le début de leur carrière à Manuvie, que l'inclusion est un aspect fondamental de notre culture d'entreprise et de la responsabilité de chacun. La question de la diversité et de l'inclusion est abordée dans le cadre de notre programme d'intégration et, dans les deux mois qui suivent leur entrée en service, les employés doivent suivre une formation sur les préjugés inconscients.

Nous avons huit groupes-ressources d'employés (GRE) couvrant 28 sections et plus de 9 800 membres. Ces GRE ouverts à tous les employés soutiennent la mobilisation du personnel local, font la promotion de nos initiatives élargies en matière de diversité et d'inclusion et offrent des occasions de perfectionnement personnel et professionnel.

Aux États-Unis, nous continuons d'appuyer The Partnership, Inc. et ses programmes visant à offrir des occasions de perfectionnement précieuses et uniques aux gestionnaires et aux employés multiculturels.

Nous avons créé un programme de formation pour nos dirigeants en collaboration avec le professeur Robert Livingston, de la Harvard Kennedy School of Government. Notre objectif était d'instaurer un langage commun et une compréhension fondamentale accrue des thèmes entourant la diversité et l'inclusion, en créant un forum pour amorcer les discussions nécessaires concernant les obstacles que nous rencontrons en matière de diversité et d'inclusion, et des mesures que nous pouvons tous prendre pour aider l'entreprise à réaliser de réels progrès. Nous nous sommes aussi associés avec TED pour lancer le projet Signature Series, inspiré des conférences TED. Ce projet encourage nos employés à faire preuve d'humanité et à rêver grand en présentant leurs propres récits et messages personnels à leurs collègues.

8 groupes-ressources d'employés
couvrant 28 sections et plus de 9 800 membres

Répartition des employés par sexe et par région en 2019

Région	Femmes	Hommes
Asie*	58 %	42 %
Canada	57 %	43 %
Autres**	35 %	65 %
États-Unis	44 %	56 %
Total	55 %	45 %

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

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

Répartition des employés par sexe et par échelon en 2019

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

L'inclusion commence par vous : Formation sur les préjugés inconscients

Année	Nombre de langues dans laquelle la formation était offerte	Pourcentage des gestionnaires de personnel ayant suivi la formation	Pourcentage des employés sans subordonnés ayant suivi la formation
2018	10 langues	89 %	77 %
2019	10 langues	93 %	86 %



Table des matières

Création d'emplois

Les tableaux ci-après donnent un aperçu de notre effectif mondial.

Introduction

Gouvernance d'entreprise

Clients

Investissement durable et responsable

Environnement

Personnel

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB et GIFCC

ODD :
8

GRI :
102-8

Données de 2019 sur l'effectif mondial, par type d'emploi et par pays

Pays/territoire	Permanent
Argentine	-
Australie	42
Barbade	17
Belgique	26
Bermudes	8
Brésil	3
Cambodge	464
Canada	11 524
Chili	4
Chine continentale	2 686
Hong Kong	2 402
Inde	1
Indonésie	1 282
Irlande	3
Japon	1 501
Macao	23
Malaisie	480
Myanmar	21
Nouvelle-Zélande	100
Philippines	7 671
Singapour	743
Suisse	2
Taiwan	70
Thaïlande	96
Royaume-Uni	66
États-Unis	5 444
Vietnam	999
Total	35 678

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

Données de 2019 sur l'effectif au Canada, par type d'emploi et par province

Province	Type d'emploi		Total
	Temps plein	Temps partiel	
Colombie-Britannique	254	10	264
Alberta	469	13	482
Saskatchewan	45	2	47
Manitoba	81	6	87
Ontario	8 355	144	8 499
Québec	1 865	58	1 923
Nouveau-Brunswick	13	-	13
Nouvelle-Écosse	1 092	17	1 109
Île-du-Prince-Édouard	1	-	1
Terre-Neuve-et-Labrador	5	-	5
Total	12 180	250	12 430

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



Formation et perfectionnement

Table des matières Nous investissons dans le perfectionnement afin que nos employés puissent réussir leur carrière, développer leurs compétences et renforcer leurs capacités, et nous aider à répondre aux besoins de nos clients et de l'entreprise, qui évoluent constamment.

Introduction

Gouvernance d'entreprise

Notre Politique d'aide à la formation continue permet à tous les employés de Manuvie d'avoir accès à des possibilités de formation et de perfectionnement. En plus de la formation pratique, du mentorat, de l'encadrement, des programmes internes animés par un formateur et des outils de formation en ligne, nous prenons à notre charge les frais de formation continue et d'examen à mesure que les employés élaborent leur propre plan de formation et de perfectionnement.

Clients

Investissement durable et responsable

Perfectionnement de notre savoir-faire technique

Environnement

Dans le cadre de la transformation de notre organisation, nous mettons l'accent sur l'acquisition d'un solide savoir-faire numérique et technique, particulièrement au sein de nos équipes technologiques mondiales, qui comptent environ 5 000 personnes.

Personnel

Collectivités

En 2018, nous avons lancé une pépinière mondiale d'ingénierie logicielle pour mettre à niveau les compétences des technologues de Manuvie afin qu'ils maîtrisent notre nouvel écosystème technique. Il s'agit d'un programme ciblé offrant des compétences transférables en ingénierie. D'une durée de huit semaines, ce programme de cohorte pratique est exécuté simultanément aux quatre coins du monde et permet, grâce à un encadrement par des pairs, de résoudre de vrais problèmes commerciaux au moyen de compétences de base en ingénierie logicielle. Nous avons mené une étude d'impact en 2019 pour en quantifier les avantages pour l'entreprise; par exemple, en mesurant la différence de temps nécessaire pour prendre des décisions, résoudre des problèmes et sélectionner des logiciels. À en juger par les résultats préliminaires, nous pourrions notamment réaliser des économies de plus de 1 million de dollars en formant nos développeurs actuels au lieu de recruter des ingénieurs sur le marché.

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB et GIFCC

Bien que le programme s'adresse aux développeurs dotés de compétences en programmation, nous avons mis la même plateforme d'apprentissage à la disposition de tous nos gestionnaires et employés de la technologie pour leur permettre de perfectionner leur savoir-faire technologique et de se tenir au fait de l'écosystème technique actuel.

Parallèlement à cela, en 2019, nous avons instauré une méthode d'évaluation du capital humain pour quantifier les avantages de notre investissement dans la formation technologique pour notre personnel. Nos travaux sur la mesure de l'investissement dans le capital humain ont été inspirés par notre participation au CFO Leadership Network de l'A4S et à l'Essential Guide to Social and Human Capital Accounting de l'A4S. Nous avons appliqué ces lignes directrices à notre investissement dans la formation technologique pour procéder à la première étape d'une évaluation plus complète du capital humain. L'approche ajoute de la rigueur quantitative aux processus décisionnels et appuie notre conviction quant à l'importance d'investir dans le personnel. Nous poursuivons notre transformation numérique et sommes impatients de démontrer la valeur à long terme que cela crée pour Manuvie, nos employés et la collectivité dans son ensemble.

Plus de **1 million de dollars**
d'économies réalisées en formant nos
développeurs au lieu de recruter des ingénieurs
sur le marché

ODD :
10

GRI :
**103-404, 404-2,
404-3**



Table des matières

Introduction

Gouvernance
d'entreprise

Clients

Investissement
durable et
responsable

Environnement

Personnel

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de
la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB
et GIFCC

ODD :
10

GRI :
**103-404, 404-2,
404-3**

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 :

- Programmes de perfectionnement en Amérique du Nord et en Asie à l'intention des diplômés possédant une maîtrise en administration des affaires et affichant un rendement supérieur
- Programmes de recrutement en Amérique du Nord et en Asie, 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
- Un partenariat intersectoriel aux États-Unis, MLK Scholars, offre chaque année aux adolescents de Boston des emplois d'été intéressants, de la formation en littératie financière et des occasions de perfectionnement en leadership

Perfectionnement des gestionnaires

Nous considérons qu'il incombe à nos 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. Tous les gestionnaires ont un objectif de leadership parmi leurs objectifs de rendement annuels.

Soucieux 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, nous proposons 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 et notre programme Ignite leadership visent à préparer nos employés les plus talentueux à assumer des rôles plus importants, en leur assurant un apprentissage et un perfectionnement multidimensionnels. Nous proposons aussi un cours sur l'intelligence artificielle et l'analyse avancée aux vice-présidents adjoints et aux échelons supérieurs. Les participants ont indiqué que leur compréhension de la contribution que peuvent apporter la stratégie et les capacités d'analyse pour atteindre nos objectifs stratégiques s'était améliorée de 53 % après avoir suivi le programme en 2019.

Depuis 2011, plus de 400 femmes à haut potentiel ont participé à nos programmes Influencing Skills for Women Leaders ou de leadership pour les femmes en Amérique du Nord et en Asie. À partir de là, nous avons formé un vaste réseau de femmes leaders qui participent à des événements annuels et à des séances d'encadrement en petits groupes.

Prêcher par l'exemple

Après avoir actualisé nos valeurs d'entreprise en 2018, en utilisant un outil de développement participatif et des séances de découverte pour mobiliser nos 35 000 employés, nous avons lancé le programme Leadership axé sur la transformation en 2019. Ce programme interactif fondé sur des scénarios vise à aider les gestionnaires à comprendre, à modéliser et à incarner les valeurs de la Société et à faciliter la transformation de leurs équipes.

Plus de 90 % de nos dirigeants ont complété le programme. Chaque séance était animée par des membres de l'équipe de la haute direction. Les participants ont discuté de la façon dont nos valeurs s'appliqueraient aux expériences quotidiennes et à notre programme global de transformation.

En 2019, nous avons également intégré nos valeurs à nos processus d'examen du rendement. Dans les évaluations du rendement tout au long de l'année, nous cherchons à reconnaître les employés non seulement pour ce qu'ils ont accompli par rapport à leurs objectifs, mais aussi pour la façon dont les résultats ont été atteints conformément à nos valeurs et à nos considérations en matière de risque.



Santé et mieux-être des employés

Table des matières 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.

Introduction

Gouvernance d'entreprise

Les employés d'Amérique du Nord et de Hong Kong profitent du régime d'assurance et de mieux-être VraiChoix, dont ils peuvent personnaliser les nombreux régimes et programmes d'avantages sociaux selon leurs besoins particuliers. Le régime 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 et d'aide aux employés et à leur famille sont également offerts. Les employés ont aussi accès à des régimes d'épargne-retraite et d'achat d'actions.

Clients

Investissement durable et responsable

Environnement

Personnel

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB et GIFCC

ODD : 3

GRI : 103-403, 403-6

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.

Programme de mieux-être Manuvie *Vitalité* destiné aux employés

En 2019, nous avons lancé le programme de mieux-être Manuvie *Vitalité* destiné aux employés au Canada. Ce programme facultatif complet adopte une approche personnalisée et interactive et tient compte de l'état de santé général, du mode de vie et des facteurs de risque des participants. Le programme est conçu pour informer, mobiliser et récompenser les participants à mesure qu'ils cheminent sur leur propre voie pour améliorer leur état de santé. Les participants commencent leur parcours *Vitalité* en remplissant un questionnaire en ligne sur leur état de santé et leur mode de vie actuels. Selon leurs réponses, *Vitalité* peut calculer leur âge Vitalité et leur suggérer des méthodes pour maintenir ou améliorer leur état de santé. Le programme *Vitalité* est maintenant offert à tous les employés de l'Amérique du Nord.

Santé mentale

D'après l'Organisation mondiale de la santé (OMS), la dépression est actuellement le principal problème de santé à l'échelle mondiale. Et 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. Nous éliminerons dès 2020 les obstacles liés aux coûts en supprimant toute quote-part et coassurance relativement à ces garanties.

En 2019, au Canada, aux États-Unis et en Asie, nous avons amplifié notre engagement envers la santé mentale des employés par l'intermédiaire des campagnes de la Journée mondiale de la santé mentale et du Mois de la santé mentale en mai, qui visent à mettre fin à la stigmatisation entourant les problèmes de santé mentale. Dans ce contexte, nous avons fait la promotion de nos programmes d'aide aux employés et aux membres de leur famille et des évaluations du bien-être mental, tout en fournissant de l'information sur la santé mentale.

Hygiène et sécurité au travail

Le Programme de santé et de sécurité au travail de Manuvie 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, ainsi qu'à assurer la conformité aux prescriptions législatives en matière de santé et de sécurité au travail qui s'appliquent à nous. 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.

Notre politique de santé et de sécurité décrit notre « système de responsabilité interne », en vertu duquel tous les employés et les gestionnaires ont des responsabilités en matière de sécurité. Cette politique est examinée par nos comités mixtes de santé et de sécurité et approuvée chaque année par le vice-président des Ressources humaines.



Nos collectivités

Table des matières

Introduction

Gouvernance
d'entreprise

Clients

Investissement
durable et
responsable

Environnement

Personnel

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de
la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB
et GIFCC

Dans cette section :

Investissements
communautaires
Initiatives régionales

Plus de **46 millions
de dollars**
donnés et recueillis pour
soutenir des projets
communautaires

Environ
66 000 heures
de bénévolat effectuées par
nos employés et agents



En nous efforçant d'améliorer la santé et le bien-être, et en favorisant les occasions de développement économique, nous renforçons nos collectivités et insufflons des changements positifs.



Investissements communautaires

Table des matières Nous croyons que notre succès en tant qu'entreprise dépend du succès des collectivités que nous servons. Nos clients et nos employés proviennent de ces collectivités. Ce sont des plaques tournantes pour les idées, le commerce, la culture et le développement social et économique durable. Nous voulons avoir une incidence mesurable sur ces collectivités en investissant dans leur santé et leur bien-être.

Introduction

Gouvernance d'entreprise

Clients Les investissements communautaires nous permettent d'offrir aux membres de la collectivité les solutions et les services que nous proposons à nos clients, afin qu'ils puissent vivre en meilleure santé et profiter d'une meilleure santé financière. Dans ces domaines, nous recherchons des partenariats avec des organismes et des programmes caritatifs novateurs, pour donner aux gens les moyens d'agir :

- Investissement durable et responsable**
- en nous concentrant sur les compétences techniques et non techniques nécessaires pour réaliser un changement de comportement positif afin de préparer les gens à leur réussite future;
 - en aidant les collectivités mal servies et marginalisées;
 - en comprenant l'interdépendance de différents aspects du mieux-être et en fournissant un soutien global.
- Environnement**
- Personnel**

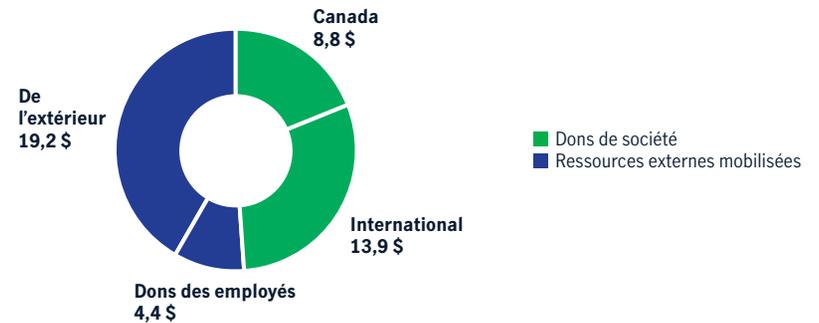
Collectivités Notre soutien à ces organismes et programmes revêt différentes formes, y compris du financement direct, des dons provenant de nos employés et des fonds recueillis auprès de sources externes. Par exemple, nos programmes axés sur le marathon de Boston aident à recueillir des millions de dollars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

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

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, ainsi que de faire du réseautage et de contribuer à leur collectivité.

Indice GRI, SASB et GIFCC

Total des dons en 2019 (millions)



Investissement de la Société : 22,7 millions de dollars

Ressources externes mobilisées : 23,6 millions de dollars

Total : 46,3 millions de dollars

L'investissement de la Société comprend 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.



Initiatives régionales

Table des matières

Canada

Introduction

Pour atteindre nos objectifs d'améliorer la santé et le bien-être et de favoriser les occasions de développement économique, nous mettons l'accent sur la santé cardiaque et le bien-être financier au Canada. Nous contribuons ainsi à l'ODD 3 (Bonne santé et bien-être) et à l'ODD 5 (Égalité entre les sexes).

Gouvernance d'entreprise

Clients

L'année 2019 a été la deuxième année d'un engagement de trois ans à être le commanditaire principal de la [Randonnée du cœur de la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC](#), la plus importante randonnée cycliste de bienfaisance organisée sur une journée au Canada pour soutenir la recherche sur les maladies cardiovasculaires et les accidents vasculaires cérébraux. Plus de 12 500 marcheurs et cyclistes ont envahi les principales autoroutes de Toronto et recueilli plus de 5 millions de dollars lors de l'événement en 2019. L'équipe Manuvie, constituée de 400 employés et de leurs familles et amis, a recueilli environ 150 000 \$. De plus, 13 employés de Manuvie ont consacré plus de 90 heures de bénévolat à l'événement.

Investissement durable et responsable

Environnement

Personnel

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Toujours en faveur de la santé cardiaque, ainsi que des femmes et des filles, nous nous sommes engagés à soutenir [l'initiative pour les femmes de la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC](#) sur une période de deux ans, au moyen de campagnes de collecte de fonds et de dons jumelés. L'initiative vise à s'attaquer aux problèmes particuliers que rencontrent les femmes en matière de santé cardiaque; en effet, les deux tiers des recherches cliniques sur les maladies cardiovasculaires et les accidents vasculaires cérébraux sont axées sur les hommes, alors que les maladies cardiaques et les accidents vasculaires cérébraux sont la principale cause de décès prématuré parmi les femmes au Canada et 78 % des femmes passent à côté des signes précurseurs d'une crise cardiaque.

Indice GRI, SASB et GIFFC

Notre programme d'investissement communautaire donne notamment aux employés des occasions de soutenir des causes qui leur tiennent à cœur et d'accroître leur impact grâce à la contribution de Manuvie :

ODD : 3, 5

- Des subventions pouvant atteindre 1 500 \$ peuvent être versées pour soutenir les activités de bénévolat des équipes admissibles organisées par des employés de Manuvie au Canada.

- Les employés de Manuvie au Canada qui participent à des activités admissibles de collecte de fonds et qui recueillent des promesses de dons peuvent être admissibles à un don jumelé, jusqu'à concurrence de 150 \$ par activité.
- Les employés de Manuvie qui font plus de 25 heures de bénévolat pour un organisme de bienfaisance canadien enregistré au cours d'une année civile peuvent demander qu'un don de 500 \$ soit versé à l'organisme en question.
- Tous les employés de Manuvie au Canada et aux États-Unis ont droit à une journée de congé payé par année pour faire du bénévolat auprès d'un organisme de bienfaisance enregistré ou d'un organisme à but non lucratif.

À Waterloo, au Canada, nous commanditons [Nutrition for Learning](#), un organisme de bienfaisance qui déploie des programmes de nutrition dans les écoles, pour veiller à ce que les enfants soient bien nourris et en mesure de se concentrer sur leur apprentissage. Nous apportons également notre soutien au programme [Send'em off Smiling](#), qui offre chaque année, en septembre, des vêtements et des fournitures scolaires à des enfants de Waterloo.

États-Unis

Aux États-Unis, nos efforts de longue haleine pour faire de Boston une ville plus saine et plus équitable offrent des exemples convaincants de l'engagement de John Hancock envers l'amélioration de la santé et du bien-être, et la création d'occasions de développement économique. Commanditaire du célèbre marathon de Boston depuis 35 ans, nous participons également au programme MLK Scholars et à l'initiative Vision 2030 du Boston Medical Center (BMC).

Le programme MLK Scholars est une collaboration intersectorielle unique entre John Hancock, la ville de Boston, l'Université de Boston, le *Boston Globe* et Partners HealthCare, visant à responsabiliser la prochaine génération de leaders communautaires et de chefs d'entreprises de Boston. Le programme octroie chaque année un million de dollars américains à près de 60 lieux de travail à but non lucratif afin qu'ils offrent une expérience de travail d'été à plus de 600 adolescents de Boston. Nous employons aussi une vingtaine de jeunes à notre bureau de Boston. Les employés de John Hancock participent bénévolement à des ateliers aux forums de leadership qui rassemblent tous les participants au programme MLK Scholars à des fins de perfectionnement personnel et de perfectionnement du leadership. Nos employés supervisent et encadrent également les étudiants qui travaillent à notre bureau.



Table des matières

Introduction

Gouvernance
d'entreprise

Clients

Investissement
durable et
responsable

Environnement

Personnel

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de
la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB
et GIFCC

ODD :
3, 5, 10

Dans le cadre de notre engagement de trois ans à l'égard du BMC, nous sommes depuis 2018 un commanditaire fondateur de la toute nouvelle initiative de l'hôpital, baptisée Vision 2030, qui vise à faire de Boston la ville dont la population est la plus en santé du monde d'ici à 2030. L'initiative Vision 2030 repose sur la conviction que lorsqu'une organisation investit dans les causes profondes des problèmes de santé en milieu urbain, la collectivité et ses employés en profitent grandement et s'épanouissent.

Asie

Hong Kong

Soucieuse de participer à l'effort mondial de sensibilisation à la santé cardiaque, Manuvie a noué un partenariat mondial avec la [Fédération mondiale du cœur](#) en 2017. Depuis, aux quatre coins du monde, nos bureaux ont lancé des initiatives axées sur la santé cardiaque.

À Hong Kong, nous travaillons en étroite collaboration avec des organismes de bienfaisance locaux comme la [Children's Heart Foundation](#) et le [Hong Kong College of Cardiology](#) pour promouvoir la santé cardiaque chaque année. En septembre 2019, nous avons organisé une série d'activités sur le thème *Mon cœur, votre cœur* afin de sensibiliser les employés de Manuvie et le public aux maladies cardiovasculaires, qui constituent la troisième principale cause de décès à Hong Kong. La campagne a démarré avec un dîner-conférence sur la santé cardiaque et une marche le long de la Promenade Kwun Tong dans le cadre de la marche mondiale annuelle de Manuvie.

Nous avons également soutenu le plus grand festival extérieur de yoga et de mieux-être de Hong Kong, en présentant IRIS : Your Escape with ManulifeMOVE, durant lequel les gens ont pu participer à plus de 80 cours de yoga et de conditionnement physique et à d'autres activités spéciales liées à la santé cardiaque.

Malaisie

En 2019, nous avons soutenu l'association communautaire [Pertubuhan Komuniti Kasih Selangor \(PKKS\)](#), qui a été créée en 2015 pour aider les collectivités défavorisées et frappées par la pauvreté, notamment le groupe autochtone Orang Asli. L'association s'applique à transformer et améliorer la santé et le bien-être des membres de ces collectivités. Elle s'efforce, à cet effet, d'inculquer la notion de *berdikari* (autonomie).

En collaboration avec PKKS, Manulife Malaysia apporte un soutien financier à 133 élèves Orang Asli provenant de cinq villages voisins de l'État de Pahang, en Malaisie. Les fonds couvrent :

- des cours particuliers après l'école, durant lesquels sont servis de la nourriture et des boissons, et des tuteurs Orang Asli dispensent un enseignement aux élèves et les aident à faire leurs devoirs;
- les fournitures scolaires;
- l'entretien des véhicules pour emmener les élèves à l'école et les en ramener chaque jour.

Nos employés s'impliquent dans le programme par le biais de toute une gamme d'activités, dont l'organisation d'une cérémonie d'inauguration à laquelle assistent les membres de notre équipe de haute direction, la peinture de la salle de classe commune et la remise de cadeaux de Noël aux enfants. Au total, les employés ont consacré 271 heures de bénévolat au programme en 2019.

Philippines

Au cours des deux dernières années, nous avons fait équipe avec l'organisation [Hands on Manila \(HOM\)](#) pour offrir une série de cours en littératie financière à l'intention des élèves d'écoles publiques aux Philippines. Dans le cadre du programme *Peso Smart*, nos employés se joignent aux formateurs de HOM pour enseigner aux élèves de sixième année les rudiments de l'épargne et des placements lors de séances hebdomadaires dans des écoles locales.

Le contenu du programme a été préparé conjointement par des pédagogues, des employés bénévoles de Manuvie et un groupe pilote d'étudiants. Il comprend des jeux interactifs et des discussions, une visite sur le terrain à Kidzania Manila, un projet final dans le cadre duquel les élèves présentent leur budget et leur savoir-faire en matière d'épargne de la façon la plus créative possible, et une cérémonie de remise de diplômes à laquelle assistent les élèves, leurs parents et leurs enseignants. Plus de 100 bénévoles de Manuvie ont participé au programme durant l'année scolaire 2018-2019.

Depuis la création du programme, en 2017, 90 élèves de cinq écoles publiques de la région métropolitaine de Manille ont obtenu leur diplôme et 30 autres devraient obtenir le leur en mars 2020. Lorsque nous avons interrogé les parents sur l'impact du programme, la majorité d'entre eux ont indiqué que leurs enfants avaient tendance à économiser une plus grande part de leur argent de poche et qu'ils étaient plus conscients des dépenses inutiles.



Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Table des matières

Introduction

Gouvernance d'entreprise

Clients

Investissement durable et responsable

Environnement

Personnel

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB et GIFCC

Dans cette section :

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie



La Déclaration de contribution à la collectivité 2019 de la Banque Manuvie est publiée par la Banque Manuvie du Canada et sa société affiliée tenue de produire une telle déclaration, la Société de fiducie Manuvie du Canada.



Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Table des matières	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 novatrices et souples, conçues pour rendre les décisions plus simples pour nos clients et les aider à vivre mieux. Et, comme la situation financière de chaque individu est unique, nous collaborons étroitement avec des professionnels indépendants de la finance qui comprennent les objectifs financiers globaux de nos clients et peuvent les aider à s'assurer qu'ils trouvent les solutions bancaires qui leur conviennent.
Introduction	
Gouvernance d'entreprise	
Clients	

Solutions bancaires souples et novatrices

Investissement durable et responsable	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. La Banque 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, dont les suivantes :
Environnement	

Personnel	
Collectivités	Manuvie Un permet à nos clients de regrouper efficacement 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. En 2019, nous avons commencé à offrir sans frais supplémentaires un nombre illimité de Virements <i>Interac</i> ^{MD} aux titulaires d'un compte Manuvie Un.

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB et GIFCC	Les titulaires d'un compte Sélect Banque Manuvie 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 pour les aînés, en ce qui concerne autant le compte Manuvie Un que 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 de 1 000 \$ soit maintenu. Le *Globe and Mail* a dit du compte Avantage qu'« il pourrait être le compte d'épargne le plus utile au Canada ».

Forfait bancaire tout inclus. En 2019, la Banque Manuvie a lancé cette solution de services bancaires conçue avant tout pour les appareils mobiles, qui comprend un compte bancaire courant, un compte d'épargne, une carte de crédit sans frais et une assurance voyage. Le Forfait bancaire tout inclus vise à aider les clients à tirer le meilleur parti de leur argent. Ainsi, les clients n'ont aucuns frais de compte à payer s'ils augmentent leur épargne d'au moins 100 \$ par mois, et ils peuvent utiliser une fonctionnalité qui vire automatiquement les sommes excédentaires de leur compte bancaire courant à leur compte d'épargne tous les soirs.

Services personnalisés de conseillers locaux

La Banque Manuvie tire profit d'un réseau de plus de 33 000 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 – à Montréal, Toronto et Vancouver –, où les clients peuvent obtenir des services bancaires privés, offerts sur rendez-vous seulement :

- 900, boulevard de Maisonneuve Ouest, bureau 16, Montréal (Québec)
- 250 Bloor Street East, Main Floor, Toronto (Ontario)
- 550 Burrard Street, Suite 728, Vancouver (Colombie-Britannique)



Table des matières

Accès mobile, en ligne et par téléphone

Introduction

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.

Gouvernance d'entreprise

Service à la clientèle et système de réponse vocale interactive (RVI)

Clients

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. Notre Centre de service à la clientèle est ouvert tous les jours de l'année, ce qui permet aux clients de nous joindre facilement au moment qui leur convient le mieux.

Investissement durable et responsable

Le système 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.

Environnement

Personnel

Accès aux services bancaires en ligne et mobiles

Collectivités

En 2019, nous avons apporté de nombreuses améliorations à nos plateformes de services bancaires en ligne et mobiles. En voici un aperçu :

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

- Nous avons lancé Mai, notre assistant virtuel fondé sur l'intelligence artificielle (AI), qui aide les clients à obtenir rapidement des réponses dans notre application mobile.
- Nous avons plus que doublé le nombre de bénéficiaires auxquels nos clients peuvent payer des factures.
- Nous avons ajouté la fonctionnalité de portefeuille mobile à la gamme de cartes Visa¹ ManuvieCOMPTANT+^{MC}, pour que les clients puissent payer au moyen de leurs appareils mobiles.

Indice GRI, SASB et GIFCC

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. Nous offrons

1 Marque de commerce de Visa Int., utilisée sous licence.

également la possibilité de présenter en ligne une demande d'ouverture d'un compte-chèques ou d'un compte d'épargne, ce qui permet aux clients de le faire facilement dans le confort de leur foyer.

Accès aux guichets automatiques bancaires (GAB)

La Banque Manuvie compte 795 GAB accessibles à tous aux quatre coins du Canada. En outre, la Banque Manuvie est membre du réseau THE EXCHANGE^{MD2}, 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 envers le bénévolat, le développement de la collectivité et les dons de société qui est exposé dans la Déclaration de contribution à la collectivité 2019 de Manuvie, et les données relatives à la Banque Manuvie sont comprises dans l'information afférente à ces projets.

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}.



Les employés de la Banque Manuvie contribuent assidûment aux activités philanthropiques de Manuvie. En 2019, ils ont joué un rôle déterminant dans la réussite de diverses initiatives, notamment sur le chantier d'Habitat pour l'humanité à Kitchener, par leur soutien au sport amateur en Nouvelle-Écosse lors du Festival de bateaux-dragons de Manuvie à Halifax et par leur participation à la campagne Spin4Kids au profit des enfants atteints de déficience intellectuelle et d'autisme.

2 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.



Table des matières En 2019, la Banque Manuvie a mis en place des programmes d'aide pour les clients touchés par les inondations printanières dans l'Est du Canada et par les incendies qui ont sévi en Alberta. Ces programmes ont permis aux clients touchés de reporter les remboursements de leurs prêts et d'avoir accès à des fonds immobilisés.

Introduction

Gouvernance d'entreprise

Notre structure organisationnelle

Clients

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.

Investissement durable et responsable

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.

Environnement

Société de fiducie Manuvie

Personnel

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.

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

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.

Indice GRI, SASB et GIFCC

GRI :
418-1

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 2019, le Bureau de l'Ombudsman de la Banque Manuvie a reçu et traité 48 plaintes, dont 30 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. Parmi les 18 autres dossiers, 15 ont été réglés par le Bureau de l'Ombudsman de la Banque Manuvie à la satisfaction des plaignants, et trois n'avaient pas été réglés en date du 31 décembre 2019. Le délai moyen de règlement des plaintes a été de 44 jours.



Guichets automatiques bancaires (GAB) ajoutés et retirés en 2019

Table des matières

La Banque Manuvie compte 780 GAB accessibles à tous aux quatre coins du Canada. En outre, la Banque Manuvie est membre du réseau THE EXCHANGE^{MD}, 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.

Introduction

Gouvernance d'entreprise

Clients

Investissement durable et responsable

Environnement

Personnel

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB et GIFCC

GAB ajoutés par la Banque Manuvie en 2019

Adresse	Ville	Province
4619 50th Avenue	Gibbons	Alberta
1904 19th Street NE	Calgary	Alberta
4011 50th Street SW	Calgary	Alberta
103 Haddow Close NW	Edmonton	Alberta
13983 16th Avenue	Surrey	Colombie-Britannique
451 Division Street	Kingston	Ontario
75 William Street N	Lindsay	Ontario
10611 Chingaucousy Road	Brampton	Ontario
240 Graff Avenue	Stratford	Ontario
534 Elm Street	St. Thomas	Ontario
287 Algonquin Boulevard W	Timmins	Ontario

GAB retirés par la Banque Manuvie en 2019

Adresse	Ville	Province
4619 50th Avenue	Gibbons	Alberta
5219 48th Street	High Prairie	Alberta
4100 Marlborough Drive NE	Calgary	Alberta
1904 19th Street NE	Calgary	Alberta
4011 50th Street SW	Calgary	Alberta
Unit 1 – 11653 Jasper Avenue	Edmonton	Alberta
8405 112th Street	Edmonton	Alberta
205 Tranquille Road	Kamloops	Colombie-Britannique
13983 16th Avenue	Surrey	Colombie-Britannique
4464 Dunbar Street	Vancouver	Colombie-Britannique
407 Carlton Street	Winnipeg	Manitoba
2359 Ness Avenue	Winnipeg	Manitoba
451 Division Street	Kingston	Ontario
868 Pembroke Street W	Pembroke	Ontario
75 William Street N	Lindsay	Ontario
13495 Bathurst Street	Richmond Hill	Ontario
10611 Chingaucousy Road	Brampton	Ontario
808 Innisfil Beach Road	Alcona Beach	Ontario
106 Humber College Boulevard	Rexdale	Ontario
240 Graff Avenue	Stratford	Ontario
534 Elm Street	St. Thomas	Ontario
145 Railway Street	Nipigon	Ontario
3481 Falconbridge Highway	Garson	Ontario
5100, boul. Wilfrid-Hamel	Québec	Québec
7610, boul. Newman	Lasalle	Québec



Banque Manuvie et Fiducie Manuvie

Tableaux de la Déclaration de contribution à la collectivité

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

Introduction

Financement par emprunt autorisé en 2019 (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	
Gouvernance d'entreprise	Colombie-Britannique	24 \$	283 \$	543 \$	4 574 \$	3 018 \$	15 134 \$	– \$	23 577 \$
	Alberta	–	305	253	465	800	8 850	–	10 673
Clients	Saskatchewan et Manitoba*	–	30	160	1 151	3 315	15 938	–	20 594
	Ontario	–	529	986	3 553	18 320	66 419	77 796	167 603
	Québec	–	490	969	3 151	3 890	26 558	13 805	48 863
Investissement durable et responsable	Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador et Île-du-Prince-Édouard*	–	90	145	591	3 302	1 006	–	5 133
	Total	24 \$	1 727 \$	3 056 \$	13 485 \$	32 645 \$	133 905 \$	91 601 \$	276 443 \$

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

Environnement

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 2019.

Personnel

Nombre de clients bénéficiaires d'un financement en 2019

	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	
Collectivités	Colombie-Britannique	1	6	3	12	4	9	–	35
	Alberta	–	6	2	1	1	4	–	14
Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie	Saskatchewan et Manitoba*	–	1	1	3	5	8	–	18
	Ontario	–	12	8	10	25	33	8	96
	Québec	–	8	7	9	6	12	2	44
	Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador et Île-du-Prince-Édouard*	–	2	1	2	5	1	–	11
Indice GRI, SASB et GIFCC	Total	1	35	22	37	46	67	10	218

* 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 2019.



Table des matières

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

	Province	Type d'emploi		Total
		Temps plein	Temps partiel	
Introduction	Colombie-Britannique	28	–	28
	Alberta	16	–	16
Gouvernance d'entreprise	Saskatchewan	4	–	4
	Manitoba	10	–	10
Clients	Ontario	545	3	548
	Québec	83	–	83
	Nouveau-Brunswick	2	–	2
Investissement durable et responsable	Nouvelle-Écosse	186	4	190
	Terre-Neuve-et-Labrador	1	–	1
	Total	875	7	882

Environnement

Personnel

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB et GIFCC

ODD :
8



Table des matières 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.

Introduction

Gouvernance d'entreprise

Clients

Investissement durable et responsable

Environnement

Personnel

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB et GIFCC

Impôts payés de la Banque Manuvie, selon la province ou le territoire, en 2019

Provinces et territoires	Impôt sur le capital	Impôt sur le résultat	Total des impôts
Terre-Neuve-et-Labrador	– \$	– \$	– \$
Île-du-Prince-Édouard	–	–	–
Nouvelle-Écosse	2 749 494	621 841	3 371 335
Nouveau-Brunswick	–	–	–
Québec	–	–	–
Ontario	–	9 421 483	9 421 483
Manitoba	–	–	–
Saskatchewan	–	–	–
Alberta	–	–	–
Colombie-Britannique	–	–	–
Yukon	–	–	–
Territoires du Nord-Ouest	–	–	–
Nunavut	–	–	–
Provinces et territoires	2 749 494 \$	10 043 324 \$	12 792 818 \$
Gouvernement fédéral	–	13 468 576	13 468 576
Total des impôts	2 749 494 \$	23 511 900 \$	26 261 394 \$

Impôts payés de la Société de fiducie Manuvie, selon la province ou le territoire, en 2019

Provinces et territoires	Impôt sur le capital	Impôt sur le résultat	Total des impôts
Terre-Neuve-et-Labrador	– \$	– \$	– \$
Île-du-Prince-Édouard	–	–	–
Nouvelle-Écosse	86 992	11 093	98 085
Nouveau-Brunswick	–	–	–
Québec	–	–	–
Ontario	–	1 621 162	1 621 162
Manitoba	–	–	–
Saskatchewan	–	–	–
Alberta	–	–	–
Colombie-Britannique	–	–	–
Yukon	–	–	–
Territoires du Nord-Ouest	–	–	–
Nunavut	–	–	–
Provinces et territoires	86 992 \$	1 632 255 \$	1 719 247 \$
Gouvernement fédéral	–	2 198 217	2 198 217
Total des impôts	86 992 \$	3 830 472 \$	3 917 464 \$



Indice GRI, SASB et GIFCC

RA Rapport annuel 2019
 NA Notice annuelle 2019
 CSP Circulaire de sollicitation de procurations 2020
 RDD Rapport sur le développement durable et Déclaration de contribution à la collectivité

Table des matières	Normes GRI	Indicateur	Information	
RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX (100)				
Introduction	101	Principes de définition du contenu et de la qualité des rapports, et processus de production de rapports sur le développement durable au moyen des normes GRI	Le présent rapport est conforme aux normes GRI et aux principes GRI de production de rapports en matière d'inclusivité des parties prenantes, de développement durable, d'importance, d'exhaustivité, d'exactitude, d'équilibre, de clarté, de comparabilité, de fiabilité et d'actualité.	
Gouvernance d'entreprise	102-1	Nom de l'organisation	Société Financière Manuvie	
	102-2	Activités, marques, produits et services	RDD, page 30, Produits et services RA, page 188 NA, pages 5 et 6	
Clients	102-3	Lieu du siège social	Siège social mondial 200 Bloor St E, Toronto (Ontario) M4W 1E5	
	102-4	Lieu des activités	RDD, page 30, Produits et services RA, page 10	
Investissement durable et responsable	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. RA, page 109 NA, page 4	
Environnement	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. RDD, page 30, Produits et services RA, page 109 NA, pages 5 et 6	
Personnel	102-7	Taille de l'organisation	RDD, pages 2 et 3, À propos de Manuvie; pages 9 à 11, Tableau de bord du développement durable NA, pages 5 et 6 RA, page 1	
Collectivités	102-8	Renseignements sur les employés et les autres travailleurs	RDD, pages 54 à 55, Promotion d'un milieu de travail inclusif; page 11, Tableau de bord du développement durable	
	102-9	Chaîne d'approvisionnement	RDD, page 28, Chaîne d'approvisionnement responsable	
	102-10	Changements importants apportés à l'organisation et à sa chaîne d'approvisionnement	Aucun changement important n'a été apporté à l'organisation et à sa chaîne d'approvisionnement en 2019.	
	102-11	Principe de précaution	RDD, page 23, Gestion des risques RA, pages 36 à 56	
Indice GRI, SASB et GIFCC	102-12	Projets externes	RDD, page 27, Politique publique; pages 37, 40 à 43, Investissement responsable et durable	
	102-13	Adhésion à des associations	RDD, page 27, Politique publique; pages 37, 40 à 43, Investissement responsable et durable	
	Stratégie			
GRI : 102-55	102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	RDD, pages 6 à 8, Message de notre président et chef de la direction et message de notre Conseil de direction sur le développement durable	
	Déontologie et intégrité			
	102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	RDD, pages 19 à 21, Déontologie et intégrité Couverture intérieure du RA	
	102-17	Mécanismes de prestation de conseils et de formulation des préoccupations en matière de déontologie	RDD, page 21, Déontologie et intégrité CSP, pages 118 et 119	



Table des matières	Normes GRI	Indicateur	Information
Gouvernance			
Introduction	102-18	Structure de gouvernance	RDD, pages 13 à 14, Gouvernance du développement durable; page 18, Conseil d'administration CSP, pages 33, 122
	102-19	Délégation de pouvoirs	RDD, pages 13 à 14, Gouvernance du développement durable
Gouvernance d'entreprise	102-20	Responsabilité de la haute direction en matière d'économie, d'environnement et de société	RDD, pages 13 à 14, Gouvernance du développement durable CSP, page 33
	102-21	Consulter les parties prenantes sur des sujets économiques, environnementaux et sociaux	RDD, pages 15 à 16, Stratégie de développement durable
Clients	102-22	Composition du plus haut organe de gouvernance et de ses comités	CSP, pages 18, 33 à 36, 112 à 114 NA, pages 25 et 26
	102-27	Connaissance collective du plus haut organe de gouvernance	CSP, pages 124 à 128 RA, page 3
Investissement durable et responsable	102-33	Communication des préoccupations importantes	CSP, pages 118 et 119
	102-35	Contrats de rémunération	CSP, page 43
	102-36	Processus de détermination de la rémunération	CSP, page 44
Environnement	102-37	Participation des parties prenantes à la rémunération	CSP, page 44
	Engagement des parties prenantes		
Personnel	102-40	Liste des groupes de parties prenantes	RDD, page 15, Stratégie de développement durable
	102-41	Conventions collectives	L'information n'est pas disponible.
Collectivités	102-42	Identifier et sélectionner les parties prenantes	RDD, page 15, Stratégie de développement durable
	102-43	Approche à l'égard de la mobilisation des parties prenantes	RDD, pages 15 à 16, Stratégie de développement durable
Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie	102-44	Principaux sujets et préoccupations soulevées	RDD, pages 15 à 16, Stratégie de développement durable
	Pratiques relatives à l'établissement des rapports		
Indice GRI, SASB et GIFCC	102-45	Entités comprises dans les états financiers consolidés	RDD, page 4, À propos du présent rapport RA, pages 109 à 116
	102-46	Définir le contenu du rapport et les enjeux	RDD, page 4, À propos du présent rapport
	102-47	Liste des enjeux majeurs	RDD, pages 15 à 16, Stratégie de développement durable
	102-48	Retraitement d'information	RDD, page 47
	102-49	Changements dans l'établissement des rapports	RDD, page 4, À propos du présent rapport
	102-50	Période de référence	RDD, page 4, À propos du présent rapport
	102-51	Date du plus récent rapport	Le document Rapport sur le développement durable et Déclaration de contribution à la collectivité 2018 a été publié en mai 2019.
	102-52	Cycle de publication	RDD, page 4, À propos du présent rapport
	102-53	Transmission des questions concernant le rapport	Communiquez avec nous à manuvie.com ou johnhancock.com et sustainability@manulife.com RDD, couverture arrière
	102-54	Conformité aux exigences de déclaration selon les normes GRI	RDD, page 4, À propos du présent rapport

GRI :
102-55



Table des matières	Normes GRI	Indicateur	Information
	102-55	Indice de contenu GRI	Ce tableau constitue l'indice GRI de Manuvie pour 2019.
Introduction	102-56	Vérification externe	<u>Lettre de vérification de l'identité des tiers</u> Manuvie a mis en place des lignes directrices pour la comptabilisation des émissions de GES afin d'établir des pratiques de comptabilisation des émissions annuelles claires et reproductibles et de définir les rôles et les responsabilités liés à la mise en œuvre des procédures. Cela comprend la vérification par un tiers de nos données sur les GES. Les lignes directrices en matière de comptabilisation des émissions de GES sont révisées chaque année.
Gouvernance d'entreprise			
RENSEIGNEMENTS ÉCONOMIQUES (200)			
Clients	103-201	Rendement économique	RDD, <u>pages 6 à 8</u> , Message de notre président et chef de la direction et message de notre Conseil de direction sur le développement durable RA, <u>pages 2 à 7</u> , Lettre du président du conseil, lettre du président et chef de la direction; RG, <u>pages 10 à 16</u>
Investissement durable et responsable	201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	RDD, <u>pages 9 à 11</u> , Tableau de bord du développement durable; <u>page 23</u> , Gouvernance fiscale RA, <u>page 1</u>
	201-2	Incidences financières et autres risques et occasions liés aux changements climatiques	RDD, <u>pages 45 et 46</u> , Changements climatiques RA, <u>pages 41 et 42</u>
Environnement	201-3	Obligations des régimes à prestations déterminées et autres régimes de retraite	RA, <u>page 158</u>
	103-203	Répercussions économiques indirectes	RDD, <u>pages 6 à 8</u> , Message de notre président et chef de la direction et message de notre Conseil de direction sur le développement durable; <u>page 60</u> , Investissements communautaires
Personnel	203-1	Investissements dans les infrastructures et services connexes	RDD, <u>page 40</u> , L'investissement durable et responsable à l'œuvre
	103-205	Mesures de lutte contre la corruption	RDD, <u>pages 19 à 20</u> , Déontologie et intégrité; <u>page 27</u> , Politique publique; <u>page 28</u> , Chaîne d'approvisionnement responsable
Collectivités	205-1	Opérations évaluées en fonction des risques liés à la corruption	NA, <u>page 38</u> , Surveillance du programme de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes; Examen des normes éthiques
	205-2	Communication et formation sur les politiques et les procédures de lutte contre la corruption	RDD, <u>page 15</u> , Stratégie de développement durable Chaque année, tous les employés et les membres du conseil d'administration doivent passer en revue le Code de déontologie et remplir leur Attestation de conformité au Code de déontologie et d'éthique et la Déclaration sur les conflits d'intérêts. https://www.manulife.com/content/dam/corporate/global/en/documents/corporate-governance/codeofbusinessconductandethics1.pdf
RENSEIGNEMENTS ENVIRONNEMENTAUX (300)			
Indice GRI, SASB et GIFCC	103-302	Énergie	RDD, <u>pages 38 et 40</u> , L'investissement durable et responsable à l'œuvre; <u>pages 45 et 46</u> , Changements climatiques; <u>pages 47 et 48</u> , Rendement environnemental
	302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	RDD, <u>page 10</u> , Tableau de bord du développement durable; <u>pages 47 à 49</u> , Rendement environnemental
	302-3	Intensité énergétique	RDD, <u>page 10</u> , Tableau de bord du développement durable; <u>page 48</u> , Rendement environnemental
	103-305	Émissions	RDD, <u>pages 45 et 46</u> ; Changements climatiques; <u>pages 47 à 49</u> , Changements climatiques
GRI : 102-55	305-1	Émissions directes de GES (domaine 1)	RDD, <u>page 10</u> , Tableau de bord du développement durable; <u>pages 48 et 49</u> , Rendement environnemental
	305-2	Émissions indirectes de GES liées à l'énergie (domaine 2)	RDD, <u>page 10</u> , Tableau de bord du développement durable; <u>pages 48 et 49</u> , Rendement environnemental
	305-3	Émissions indirectes de GES liées à l'énergie (domaine 3)	RDD, <u>page 10</u> , Tableau de bord du développement durable; <u>pages 48 et 49</u> , Rendement environnemental
	305-4	Intensité des émissions de GES	RDD, <u>page 10</u> , Tableau de bord du développement durable; <u>pages 48 et 49</u> , Rendement environnemental



Table des matières	Normes GRI	Indicateur	Information
RENSEIGNEMENTS SOCIAUX (400)			
Introduction	103-401	Emploi	RDD, page 19 , Déontologie et intégrité; page 51 , Mobilisation des employés
	401-1	Nouveaux employés et roulement du personnel	RDD, page 11 , Tableau de bord du développement durable
Gouvernance d'entreprise	103-403	Hygiène et sécurité au travail	RDD, page 20 , Déontologie et intégrité; page 58 , Santé et mieux-être des employés
	403-6	Promotion de la santé, du bien-être et du mieux-être	RDD, page 58 , Santé et mieux-être des employés
	103-404	Ressources de formation et de perfectionnement	RDD, pages 56 et 57 , Formation et perfectionnement
Clients	404-2	Programmes de perfectionnement des employés et programmes d'aide à la transition	RDD, pages 56 et 57 , Formation et perfectionnement
	404-3	Pourcentage d'employés recevant des évaluations périodiques du rendement et du perfectionnement professionnel	RDD, pages 56 et 57 , Formation et perfectionnement
Investissement durable et responsable	103-405	Diversité et inclusion	RDD, page 20 , Déontologie et intégrité; pages 52 à 53 , Diversité et inclusion CSP, page 123 RA, pages 6 et 16
	405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	RDD, page 10 , Tableau de bord du développement durable; pages 52 à 53 , Diversité et inclusion CSP, page 123
Environnement	103-415	Politique publique	RDD, page 19 , Déontologie et intégrité; page 27 , Politique publique
	415-1	Cotisations politiques	RDD, page 27 , Politique publique
Personnel	103-418	Confidentialité des renseignements personnels des clients	RDD, page 25 , Sécurité de l'information et cybersécurité; page 26 , Confidentialité des données
	418-1	Plaintes fondées concernant des atteintes à la vie privée des clients et des pertes de données sur les clients	Cette information n'est pas divulguée.
Collectivités	FS1	Politiques comportant des composantes environnementales et sociales particulières appliquées aux secteurs d'activité	RDD, pages 19 à 20 , Déontologie et intégrité; pages 35 à 43 , Investissement durable et responsable
	FS2	Procédures d'évaluation et de dépistage des risques environnementaux et sociaux dans les secteurs d'activité	RDD, pages 35 à 43 , Investissement durable et responsable RA, pages 41 et 42
Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie	FS4	Processus d'amélioration des compétences du personnel pour la mise en œuvre des politiques et procédures environnementales et sociales appliquées aux secteurs d'activité	RDD, pages 35 à 43 , Investissement durable et responsable RA, pages 41 et 42
	FS5	Interactions avec les clients, les investisseurs et les partenaires d'affaires concernant les occasions et les risques environnementaux et sociaux	RDD, pages 35 à 43 , Investissement durable et responsable RA, pages 41 et 42
Indice GRI, SASB et GIFCC	FS10	Pourcentage et nombre de sociétés détenues dans le portefeuille de l'institution avec lesquelles l'organisation déclarante a interagi sur des questions environnementales ou sociales	RDD, page 40 , Investissement durable et responsable

GRI :
102-55



Table des matières	Normes SASB	Indicateur	Information
RENSEIGNEMENTS SELON LE SASB			
Introduction	FN-IN-410a.2	Description de l'approche d'intégration des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les processus et les stratégies de gestion des placements	RDD, pages 35 à 43, Investissement durable et responsable RA, pages 41 et 42, Risques environnementaux, sociaux et de gouvernance
Gouvernance d'entreprise	FN-IN-410b.2	Discussion sur les produits et les caractéristiques des produits qui encouragent la santé, la sécurité ou les comportements respectueux de l'environnement	RDD, page 31, Orientation client
	FN-AC-510a.2	Description des politiques et des procédures de dénonciation	RDD, pages 19 à 21, Déontologie et intégrité, Signalement des préoccupations d'ordre éthique
Clients	FN-AC-330a.1	Pourcentage de la représentation des groupes raciaux et ethniques au sein 1) de la haute direction, 2) des dirigeants ne faisant pas partie de la direction, 3) des professionnels et 4) de tous les autres employés	RDD, page 10, Tableau de bord du développement durable; page 54, Promotion d'un milieu de travail inclusif
Investissement durable et responsable	FN-IN-410a.1	Actif total investi par secteur et catégorie d'actif	RA, pages 31 à 35, Placements
Environnement	Recommandations du groupe IFCC	Indicateur	Déclarations
	RENSEIGNEMENTS SELON LE GROUPE IFCC		
Personnel		Gouvernance	RA, pages 41 et 42
		Gestion des risques	RA, pages 41 et 42
		Stratégie	RA, pages 41 et 42
Collectivités		Critères de mesure	RA, pages 41 et 42

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Indice GRI, SASB et GIFCC

GRI :
102-55



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

sustainability@manulife.com