

Rapport sur les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance

2021

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement

Introduction	03	Environnement	29	Gouvernance	100
À propos du présent rapport	03	Changements climatiques	29	Politiques et pratiques	100
Faits saillants sur le rendement	04	Nos activités	31	Gestion des risques	102
À propos de Manuvie	05	Nos placements	36	Culture d'éthique et de conformité	104
Mot du chef de la direction	07	Nos produits et services	40	Transparence fiscale	105
Programme d'impact	08	Risques et occasions climatiques (rapport du GIFCC)	48	Sécurité des données et protection des renseignements personnels	106
Foire aux questions avec le chef mondial du développement durable	10	Biodiversité	52	Pratiques en matière de rémunération des dirigeants	110
Évaluation des enjeux prépondérants et activités d'engagement auprès des parties prenantes	12	Social	55	Marketing responsable	111
Soutenir les objectifs de développement durable	14	Investissements communautaires	55	Politique publique	112
Les facteurs ESG à Manuvie	15	Bénévolat et dons	64		
Gouvernance ESG	15	Inclusion financière	66	Résultats	113
Investissement durable	17	Diversité, équité et inclusion	69		
Intégration des facteurs ESG dans la gestion des actifs	18	Diversité des fournisseurs	77	Renseignements supplémentaires	
Intégration des facteurs ESG dans les pratiques liées à la propriété des actifs	23	Attraction et fidélisation des talents	78	➤ Rapport annuel 2020	
Partenariats et activités d'engagement	27	Formation et perfectionnement	79	➤ Circulaire d'information de la direction de 2021	
		Mobilisation et reconnaissance	84	➤ Mise en garde au sujet des énoncés prospectifs	
		Avantages sociaux et mieux-être des employés	86	➤ Abréviations et acronymes	
		Hygiène et sécurité au travail	89		
		Expérience client	91		
		Bien-être du client	97		

Introduction

■ À propos du présent rapport

Faits saillants sur le rendement

À propos de Manuvie

Mot du chef de la direction

Programme d'impact

Foire aux questions avec le chef
du développement durable

Importance

Soutenir les objectifs de
développement durable

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement



À propos du présent rapport

Dans le but de *réduire au minimum* notre empreinte écologique, notre rapport sur les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) n'est disponible qu'au format *numérique*.

Des renseignements supplémentaires sur nos pratiques ESG sont fournis dans les rapports suivants accessibles au public :

- Société Financière Manuvie – Rapport annuel 2021
- Circulaire d'information de la direction de 2022
- Rapport sur les obligations vertes 2021
- Index GRI 2021
- Index SASB 2021

Portée

Le rapport ESG présente l'approche, les résultats et les réalisations de Manuvie en matière de développement durable. Les renseignements contenus dans ce rapport proviennent de consultations avec les intervenants, d'un examen de la gestion interne et d'une évaluation des enjeux prépondérants.

Cadres

La structure et le contenu du présent rapport sont conformes aux normes et directives des organismes suivants : Global Reporting Initiative (GRI), Sustainability Accounting Standards Board (SASB) et Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC), ainsi qu'aux objectifs de développement durable des Nations Unies et aux Stakeholder Capitalism Metrics publiés par l'International Business Council du Forum économique mondial.

Public cible

Nous avons conçu ce rapport de manière à répondre aux besoins de nos nombreux groupes d'intervenants, et nous le destinons principalement aux investisseurs et aux analystes qui s'intéressent à nos politiques, programmes, pratiques et rendements ESG. Pour obtenir plus de renseignements, rendez-vous à l'adresse manuvie.com/durabilite.

Limites

Le présent rapport couvre en grande partie les activités de Manuvie au cours de l'exercice 2021. Toutes les informations et données sont à jour au 31 décembre 2021, à moins d'indication contraire. Le présent rapport contient des renseignements sur nos activités mondiales, notamment au Canada, en Asie, en Europe et aux États-Unis, où nous exerçons nos activités principalement sous le nom de John Hancock. À moins d'indication contraire, les renseignements présentés ont été consolidés.

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 « nous », « notre », « nos », « Manuvie » et « la Société ».

Manuvie, le M stylisé et Manuvie & M stylisé sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers et sont utilisées par elle, ainsi que par ses sociétés affiliées sous licence, y compris Société Financière Manuvie.

Mise en garde au sujet des énoncés prospectifs

Le présent rapport contient des énoncés prospectifs au sens des règles d'exonération des lois provinciales canadiennes sur les valeurs mobilières et de la *Private Securities Litigation Reform Act of 1995* des États-Unis.

Les énoncés prospectifs contenus dans le présent rapport comprennent des énoncés sur le plan d'initiatives climatiques de Manuvie et le parcours vers la carboneutralité de la Société. Bien que, selon nous, les prévisions ainsi exprimées soient raisonnables, le lecteur ne devrait pas s'appuyer indûment sur les énoncés prospectifs en raison des incertitudes et des risques inhérents qu'ils supposent. Les énoncés prospectifs étant fondés sur des hypothèses ou des facteurs importants, les résultats réels peuvent être très différents des résultats qu'ils expriment explicitement ou implicitement. Parmi les facteurs importants susceptibles d'entraîner un écart notable entre les résultats réels et les attentes exprimées, mentionnons les facteurs indiqués dans la section « Mise en garde au sujet des énoncés prospectifs » de notre rapport annuel de 2021 et dans d'autres documents que nous avons déposés auprès des organismes de réglementation des valeurs mobilières au Canada et aux États-Unis.

Les énoncés prospectifs figurant dans ce rapport visent à aider les investisseurs et d'autres personnes à comprendre nos objectifs et nos priorités stratégiques, et pourraient ne pas se prêter à d'autres fins. Nous ne nous engageons pas à réviser nos énoncés prospectifs, sauf si la loi l'exige.

Faits saillants sur le rendement

Introduction

À propos du présent rapport

Faits saillants sur le rendement

À propos de Manuvie

Mot du chef de la direction

Programme d'impact

Foire aux questions avec le chef du développement durable

Importance

Soutenir les objectifs de développement durable

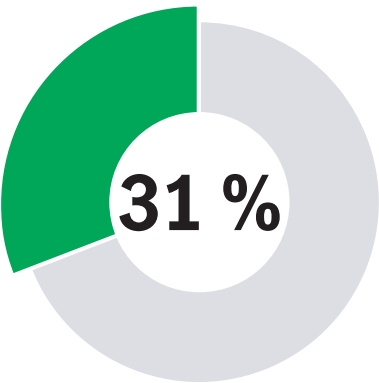
Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

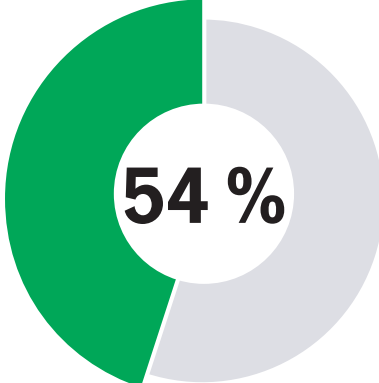
Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement



31 % des postes de vice-présidence et d'échelons supérieurs au sein de Manuvie sont occupés par des femmes, soit une augmentation de la représentation de 4 % par rapport à l'année dernière; nous avons donc atteint notre objectif de 2022 plus tôt que prévu



54 % des administrateurs indépendants de Manuvie sont des femmes, taux supérieur à notre objectif de 30 % et que nous maintenons depuis 2013

Manuvie fournit des services financiers à **plus de 6 millions de clients** dans les marchés émergents



1,25 milliard d'arbres plantés par Gestion de placements Manuvie depuis 1985



21,7 M\$

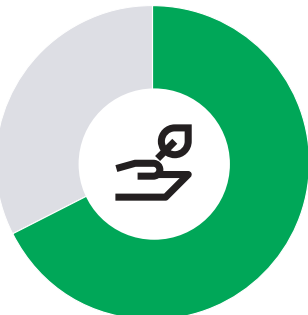
investis directement dans les **collectivités locales** partout dans le monde

31,8 M\$

investis dans **la formation et le perfectionnement des employés**

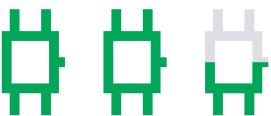


82 % du portefeuille immobilier de Gestion de placements Manuvie est certifiés conformes aux **normes de construction écologique**



67,4 G\$ d'**investissements durables** totaux pour la Société

2,7 millions de clients dans le monde ont accès à nos plateformes **d'assurance comportementale**



61 % des fermes gérées par Gestion de placements Manuvie utilisent des pratiques de **régénération**



Cote Net Promoter Score (NPS) relationnel des clients à l'échelle mondiale **+21 pts**, soit une **amélioration de 9 points** par rapport à 2020



479 000 acres de terrains protégés par le programme Sensitive Lands d'Agriculture et terrains forestiers, Gestion de placements Manuvie

Notes ESG 2021¹

Note	2021
2 Member of Dow Jones Sustainability Indices Powered by the S&P Global CSA	61 81 ^e centile
3 MSCI ESG RATINGS CCC B BB BBB A AA AAA	AA
4 CDP DISCLOSURE INSIGHT ACTION	B-
5 SUSTAINALYTICS RATED	Niveau de risque ESG : faible

¹ L'utilisation par la Société Financière Manuvie de résultats de recherche sur les facteurs ESG ou de données connexes provenant d'agences de notation, et l'utilisation des logos, des marques de commerce, des marques de service ou des noms d'indices dans le présent document ne constituent pas une commandite, une approbation, une recommandation ou une promotion de la Société Financière Manuvie par les agences de notation et les indices. Les services et les données sont la propriété des agences de notation et les indices ou de ses fournisseurs de renseignements et sont fournis « tels quels » et sans garantie. Les noms et logos sont des marques de commerce ou des marques de service par les agences de notation et les indices.

² Depuis le 31 décembre 2021, 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.

³ En décembre 2021, la Société Financière Manuvie a reçu la note AA au classement ESG de MSCI.

⁴ En décembre 2021, 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.

⁵ En janvier 2022, Manuvie a reçu une cote de risque ESG de 17,9 et Sustainalytics a déterminé que la Société ne courait qu'un faible risque de subir des répercussions financières importantes liées aux facteurs ESG.

Introduction

À propos du présent rapport
Faits saillants sur le rendement

■ À propos de Manuvie

Mot du chef de la direction
Programme d'impact
Foire aux questions avec le chef
du développement durable
Importance
Soutenir les objectifs de
développement durable

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement



À propos de Manuvie

Manuvie est une société mondiale de services financiers dont la mission est claire et convaincante : Rendre les décisions plus *simples*. 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. La Société fournit des conseils financiers, des produits d'assurance ainsi que des solutions de gestion de patrimoine et d'actifs – par l'intermédiaire de Gestion de placements Manuvie – aux particuliers, aux institutions et aux participants aux régimes d'épargne-retraite de partout dans le monde. Grâce à nos produits d'assurance comportementale – Manuvie *Vitalité*, ManulifeMOVE et John Hancock Vitality –, nous aidons nos clients à mener une vie plus saine et plus active en les récompensant pour leurs choix de vie sains.

Notre histoire est riche et s'étend sur plus de 130 ans au Canada, sur 125 ans en Asie et 155 ans aux États-Unis. Nous comptons plus de 38 000 employés et plus de 119 000 agents au service de plus de 33 millions de clients partout dans le monde. Au fil de notre existence, nous avons fourni des produits et des services qui cherchent à améliorer les résultats liés à la santé et à procurer une sécurité financière à nos clients et à nos partenaires. Nous sommes axés sur la création de changements positifs, et nous restons aux côtés des gens de nos collectivités durant les bons et les mauvais moments. Nous restons déterminés à être un catalyseur de changement, à poursuivre notre mission et à prendre des mesures pour avoir une incidence positive sur l'environnement et la société.

Le monde a beaucoup changé au cours des 155 dernières années – et nous avons évolué avec lui. Les besoins de nos clients, de nos collectivités et de notre environnement ont évolué, tout comme nous. À mesure que nous progressons ensemble, notre mission et nos valeurs nous pousseront à viser de meilleurs résultats et à améliorer notre monde pour en faire un endroit plus sain et plus équitable.



**Plus de
38 000 employés**

**Plus de
119 000 agents**

**Plus de
33 millions
de clients**

Introduction

- À propos du présent rapport
- Faits saillants sur le rendement
- À propos de Manuvie
- Mot du chef de la direction
- Programme d'impact
- Foire aux questions avec le chef du développement durable
- Importance
- Soutenir les objectifs de développement durable

Les facteurs ESG à Manuvie

- Facteurs environnementaux
- Facteurs sociaux
- Facteurs de gouvernance
- Rendement



Produits et services

Notre approche

De par le monde, plus de 33 millions de personnes font confiance à Manuvie pour protéger leurs proches, faire fructifier leur patrimoine, améliorer leur santé et bâtir leur avenir. Nous offrons de la protection financière et de la gestion de patrimoine au moyen d'une gamme diversifiée de produits et de services afin de répondre aux besoins actuels et futurs des particuliers, des groupes et des institutions.

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. Les principaux produits et services de chaque région sont énumérés ci-dessous.

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

Au Canada

- Rentes
- Fonds négociés en bourse (FNB)*
- Planification financière et conseils connexes*
- Assurance vie, maladie et invalidité collective
- Régimes d'épargne-retraite collectifs*

- Certificats de placement garanti (CPG)
- Assurance vie, maladie et voyage individuelle
- Régimes d'épargne-retraite individuels*
- Fonds institutionnels en gestion commune*
- Assurance crédit hypothécaire
- Fonds communs de placement*
- Services d'un chef des placements externe*
- Services bancaires aux particuliers
- Fonds distincts
- Comptes en gestion distincte (CGD)*
- Stratégies d'investissement durable*
- Fonds axés sur une date cible

Aux États-Unis

- Rentes
- Fonds à capital fixe*
- Fiducies de placement collectif*
- Régimes d'épargne-études (529)*
- Fonds négociés en bourse (FNB)*
- Planification financière et conseils connexes
- Régimes d'épargne-retraite collectifs*
- Assurance vie individuelle
- Comptes d'épargne-retraite individuels*
- Fonds institutionnels en gestion commune*
- Comptes de fonds distincts institutionnels*
- Portefeuilles modèles*
- Fonds communs de placement*
- Services d'un chef des placements externe*
- Comptes en gestion distincte (CGD)*
- Stratégies d'investissement durable*
- Fonds axés sur une date cible*

En Asie

- Services-conseils*
- Rentes
- Assurance crédit
- Régimes d'épargne-études
- Assurance vie et maladie collective
- Régimes d'épargne-retraite collectifs*
- Assurance vie et maladie individuelle
- Régimes d'épargne-retraite individuels*
- Comptes de fonds distincts institutionnels*
- Produits de placement
- Fonds communs de placement*
- Mandats de placement distincts*
- Stratégies d'investissement durable*

En Europe

- Fonds de placement non traditionnels*
- Comptes de fonds distincts institutionnels*
- Stratégies d'investissement durable*

Nos capacités de placement

- Solutions de répartition de l'actif*
- Actions du secteur des infrastructures*
- Investissement guidé par le passif (IGP)*
- Placements non traditionnels liquides*
- Placements privés et dette privée*
- Titres de participation et de créance de sociétés ouvertes*
- Titres de participation et de créance immobiliers*
- Terrains forestiers exploitables et terres agricoles*

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

Introduction

- À propos du présent rapport
- Faits saillants sur le rendement
- À propos de Manuvie

Mot du chef de la direction

- Programme d'impact
- Foire aux questions avec le chef du développement durable
- Importance
- Soutenir les objectifs de développement durable

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement



Message de Roy Gori

À Manuvie, nous croyons que nous avons un rôle essentiel à jouer pour protéger et préserver l'environnement, favoriser la santé et le bien-être, et contribuer aux collectivités où nous vivons et travaillons. C'est pourquoi nous avons pris des mesures pertinentes et concrètes pour bâtir un avenir plus sain et plus équitable. Au nom de mes plus de 38 000 collègues partout dans le monde, je suis fier de vous faire part de nos progrès.

Nous continuons d'investir dans nos collectivités afin de favoriser le maintien de la santé et du bien-être, de créer des occasions économiques inclusives et d'accélérer l'avènement d'un avenir durable. En collaboration avec nos partenaires, nous avons mis en œuvre des initiatives d'impact, dont notre deuxième défi « MOVE for GOOD », qui a motivé nos clients à marcher 100 millions de pas pour obtenir un don permettant d'encourager les enfants des communautés mal desservies de Hong Kong à être plus actifs. Nous sommes également extrêmement fiers de notre programme annuel MLK Scholars, qui en est à sa 14^e édition cette année. Depuis sa mise en œuvre en 2008, nous avons investi plus de 15 millions de dollars américains pour offrir des emplois d'été et des occasions de perfectionnement professionnel à plus de 6 000 jeunes.

C'est avec fierté que nous avons présenté la première phase de notre plan d'action climatique, un engagement ferme et à long terme à réduire notre empreinte écologique, à soutenir la transition vers un avenir carboneutre et à investir

dans l'atténuation des changements climatiques et la résilience. Dans le cadre de ce plan, bien que notre carboneutralité pour les émissions de portée 1 et de portée 2 soit déjà de 35 % pour 2035, nous nous sommes engagés à atteindre la carboneutralité d'ici 2050, et des cibles à court terme seront validées par l'initiative Science Based Targets. Dans le cadre de ce plan, bien que notre carboneutralité pour les émissions de portée 1 et de portée 2 soit déjà de 35 % pour 2035, nous nous sommes engagés à atteindre la carboneutralité d'ici 2050, et des cibles à court terme seront validées par l'initiative Science Based Targets.

Nous concrétisons également nos engagements par l'intermédiaire de nos activités et effectuons des investissements d'impact, y compris l'acquisition de 89 800 acres de terrains forestiers aux États-Unis pour la séquestration et le stockage du carbone. Gestion de placements Manuvie a également élargi sa gamme de produits d'investissement durable en lançant les stratégies suivantes : obligations asiatiques durables, climat mondial, et revenu multiactifs asiatique ESG.

La santé et le bien-être de notre équipe mondiale sont la priorité absolue. Aux États-Unis, nous avons donné accès à une plateforme qui offre des services permettant de naviguer dans le système de soins de santé, ainsi que des services de défense des intérêts et des services de soutien aux employés des communautés LGBTQ+2 et PANDC, ainsi qu'à leur famille.

Nous avons augmenté nos prestations de congé de maternité, de congé parental et de congé d'adoption pour nos collègues au Canada. À Hong Kong, les soins en santé mentale couverts par le régime de l'employé s'appliquent maintenant aux personnes à charge.

Nous continuons de réaliser des progrès vers notre objectif de promouvoir la diversité, l'équité et l'inclusion dans le cadre d'engagements d'embauche élargis, de formation et de soutien pour les organisations qui aident les communautés de personnes autochtones, noires et de couleur. En juin, nous avons réuni nos collègues du monde entier pour notre premier après-midi mondial de réflexion et d'apprentissage, afin de permettre à tous les employés d'explorer les nombreuses dimensions de la diversité au moyen de conférences, de discussions guidées et plus encore.

Bien que je sois fier des progrès réalisés et de l'impact que Manuvie a eu cette année, à l'instar de notre équipe mondiale, je me réjouis à l'idée d'accélérer le rythme et de mener notre entreprise à en faire plus en 2022 dans le cadre de notre mission – Rendre les décisions *plus simples*. Vivre *mieux*.

Roy Gori
Président et chef de la direction

Introduction

À propos du présent rapport

Faits saillants sur le rendement

À propos de Manuvie

Mot du chef de la direction

Programme d'impact

Foire aux questions avec le chef
du développement durable

Importance

Soutenir les objectifs de
développement durable

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement



Notre programme d'impact, notre approche pour avoir une incidence durable

Rendre les décisions plus *simples*.
Vivre *mieux*. À Manuvie, ce sont nos
raisons d'être. Elles sont au cœur de notre
identité et de notre parcours.

En tant que société de santé et de gestion de patrimoine, rester fidèle à notre raison d'être est la façon dont nous créons de la valeur à long terme pour nos activités, nos collectivités et la planète. C'est comme ça que nous sortons tous gagnants.

Dans le cadre de notre programme d'impact, nous nous sommes engagés avec nos ressources à continuer d'aider les gens à vivre mieux grâce à trois domaines interreliés :

-  Nous favorisons la santé et le bien-être afin de jeter les bases essentielles d'une bonne vie.
-  Nous créons des occasions économiques inclusives pour offrir une chance à tous.
-  Nous accélérons l'avènement d'un avenir durable pour préserver la beauté de la planète que nous partageons.

Ce travail a des avantages pour notre entreprise, la planète et les gens qui y vivent. Il nous donne une longueur d'avance sur l'avenir.

Unis dans la poursuite de nos objectifs communs, nous bâtissons une meilleure *entreprise* pour un *monde meilleur*.

Introduction

À propos du présent rapport
Faits saillants sur le rendement
À propos de Manuvie
Mot du chef de la direction

Programme d’impact

Foire aux questions avec le chef
du développement durable
Importance
Soutenir les objectifs de
développement durable

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement



Maintien de la santé et
du bien-être

Rendre les comportements sains plus simples
et plus accessibles et fournir des conseils et des
solutions pour assurer la sécurité financière.

Engagements :

- Innover et élargir notre plateforme
d’assurance comportementale
- Contribuer à l’atteinte de l’objectif mondial
Vitalité qui vise à rendre 100 millions de
personnes 20 % plus actives d’ici 2025
- Continuer d’améliorer le
bien-être de nos employés
- Obtenir les certifications d’immeubles sains
pour les principaux immeubles gérés par
Gestion de placements Manuvie



Créer des occasions
économiques inclusives

Accélérer la mobilité ascendante des groupes
sous-représentés et contribuer à rendre les
solutions financières accessibles à tous.

Engagements :

- Atteindre 40 % de femmes aux postes de VPA
et 32 % à ceux de VP et échelons supérieurs
- Atteindre au moins 30 % de PANDC dans
les postes de direction d’ici 2025 et au
moins 25 % de PANDC dans les programmes
d’études supérieures chaque année
- Augmenter d’au moins 4 % les dépenses
effectuées auprès de fournisseurs de diverses
communautés d’ici 2025
- Redoubler d’efforts pour augmenter l’inclusion
financière et l’accessibilité des produits
et services



Accélérer l’avènement
d’un avenir durable

Soutenir la transition vers une économie
carboneutre ainsi que protéger et faire augmenter
la valeur des solutions axées sur la nature.

Engagements :

- Rendre notre portefeuille d’investissements
carboneutre d’ici 2050
- Réduire les émissions de portée 1 et 2
de 35 % d’ici 2035
- Obtenir une certification de développement
durable pour 100 % des terres agricoles
admissibles gérées par Gestion de
placements Manuvie d’ici 2023
- Réduire l’utilisation de papier de 35 %
d’ici 2025 et s’assurer que le papier utilisé
provient de sources durables

Pour obtenir de plus amples renseignements sur notre stratégie d’impact et les progrès
dans sa mise en œuvre, visitez le site Manuvie.com/Durabilite.



Introduction

À propos du présent rapport

Faits saillants sur le rendement

À propos de Manuvie

Mot du chef de la direction

Programme d'impact

Foire aux questions avec le chef du développement durable

Importance

Soutenir les objectifs de développement durable

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement



Période de questions avec Sarah Chapman, chef mondiale du développement durable de Manuvie

Pourquoi est-ce important pour Manuvie de mettre en place un programme d'impact?

Manuvie dispose d'une main-d'œuvre et d'une expertise incroyables dans un large éventail de domaines liés à des enjeux ESG cruciaux. Qu'il s'agisse de l'accent que nous mettons sur l'immobilier durable, de nos 36 années d'expérience dans la gestion durable des terrains forestiers et des terres agricoles ou de la volonté que nous avons d'encourager de saines habitudes de vie au moyen de nos produits d'assurance comportementale, nous sommes depuis longtemps une voix positive et un chef de file en ce qui concerne plusieurs enjeux sociaux et environnementaux pressants. Malgré notre engagement proactif et nos actions, nous devons nous concentrer sur certains enjeux si nous voulons vraiment faire la différence – notre programme d'impact a pour but de guider notre Société à l'échelle mondiale dans les domaines où nous avons la plus grande capacité d'accélérer le changement.

C'est là que le programme d'impact joue un rôle essentiel. Organisé autour de trois axes d'intervention interreliés – favoriser la santé et le bien-être, créer des occasions inclusives et accélérer l'avènement d'un avenir durable – le

programme d'impact canalise nos engagements et nous permet de fixer des objectifs et de faire le suivi des résultats, afin de nous assurer de réaliser des progrès tangibles d'une année à l'autre. Le programme d'impact nous aide à coordonner notre travail à l'échelle mondiale en accélérant et concentrant nos efforts sur les marchés où nous exerçons nos activités.

Comment le programme d'impact sera-t-il mis en œuvre?

Le programme d'impact nous sert d'optique pour prendre des décisions sur l'avenir de nos activités. Par exemple, les innovations dans les produits, les services et les investissements communautaires, ainsi que les décisions concernant le leadership éclairé, la défense des intérêts et les politiques publiques – le but ultime est de résoudre les principaux problèmes sociétaux et environnementaux avec notre expertise. Il sera mis en œuvre dans chaque division de l'entreprise et région où nous exerçons nos activités, au moyen d'initiatives stratégiques axées sur la valeur partagée qui contribuent à la réalisation de notre mission globale : Rendre les décisions plus *simples*. Vivre *mieux*.

Bien que l'équipe, Développement durable, Monde, soit au cœur de l'organisation, notre structure ESG à l'échelle de la Société est intentionnellement dispersée, avec des experts intégrés dans de nombreux secteurs de l'entreprise, ce qui permet d'avoir une incidence maximale dans nos domaines d'expertise. Par exemple, du point de vue social, des efforts sont déployés en Asie pour rendre les produits et les services financiers et d'assurance maladie plus accessibles aux collectivités mal desservies. Aux États-Unis, nous offrons des produits d'assurance maladie numériques spécialisés pour aider les clients à gérer le diabète de manière proactive.

Sur le plan environnemental, nous repensons la façon dont nous percevons les actifs forestiers et agricoles, afin de simplifier le cycle de vie et ainsi inciter les entreprises à investir dans la longévité de la nature. Malgré les différentes initiatives que nous explorons et mettons en œuvre, l'engagement de notre personnel mondial à l'égard d'une responsabilité partagée demeure constant dans tous les aspects de nos activités. Chaque membre de l'équipe de Manuvie peut participer et déterminer comment son rôle contribue directement au programme d'impact.

Introduction

À propos du présent rapport

Faits saillants sur le rendement

À propos de Manuvie

Mot du chef de la direction

Programme d'impact

Foire aux questions avec le chef du développement durable

Importance

Soutenir les objectifs de développement durable

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement



Que fait Manuvie pour atteindre ses objectifs et respecter ses engagements dans le cadre du programme d'impact?

Se sentir responsable est essentiel pour provoquer un réel changement. C'est pour cela que nous nous efforçons de partager la responsabilité au sein de l'entreprise et que nous réfléchissons continuellement à nos efforts afin de déterminer ce que nous pouvons améliorer. Pour chaque pilier du programme d'impact, nous avons des objectifs et des engagements mesurables, ainsi qu'un plan concret les soutenant qui décrit la stratégie, la logistique et les étapes à franchir en cours de route. La date à laquelle nos objectifs doivent être atteints varie, mais ce qui est important, c'est qu'ils sont tous mis en œuvre et mesurés par les employés de tous les échelons de l'organisation.

Du point de vue de la gouvernance, notre Comité de gouvernance et des candidatures supervise tous les efforts et toutes les initiatives ESG. Nous disposons de centres d'expertise interfonctionnels ainsi que de divers conseils qui favorisent la mise en œuvre de la stratégie et soutiennent le conseil d'administration dans son rôle.

Comment le programme d'impact de Manuvie se démarque-t-il dans le secteur?

La direction d'un grand nombre de nos concurrents se concentre sur des enjeux ESG similaires, car ils sont importants dans notre secteur; toutefois, nous nous démarquons par les mesures que nous prenons. Le programme d'impact de Manuvie n'est pas une nouvelle stratégie; il repose sur un impact tangible aux résultats mesurables. Par exemple, en 2020, nous avons partagé des engagements en matière de diversité, d'équité et d'inclusion. Depuis cette annonce, nous avons réalisé des progrès notables relativement à nos objectifs en matière de talents et avons établi de solides partenariats au sein de la collectivité, nous avons notamment signé le CEO Action for Diversity and Inclusion Pledge, aux États-Unis. En 2021, nous avons communiqué les détails de la phase initiale de notre plan d'action climatique, dont notre engagement à réduire nos émissions absolues de portée 1 et 2 de 35 % d'ici 2035 et à rendre notre portefeuille carboneutre d'ici 2050.

Pour ce qui est de la promotion de la santé et du mieux-être, plus de 2,7 millions de clients ont décidé d'adopter un mode de vie plus sain en s'inscrivant sur notre plateforme d'assurance comportementale.

Bien que nous soyons fiers des progrès que nous avons réalisés, la résolution de certains des problèmes les plus pressants de la société dépend de la prise de mesures collectives et de solides partenariats entre le secteur, les gouvernements, les citoyens du monde et les ONG. Aucune entité ne pourra à elle seule atténuer les changements climatiques et créer un monde plus sain et plus équitable. À Manuvie, nous sommes déterminés à continuer de faire notre part.



« Se sentir responsable est essentiel pour provoquer un *réel changement*. C'est pour cela que nous nous efforçons de partager la responsabilité au sein de l'entreprise et que nous réfléchissons continuellement à nos efforts afin de déterminer ce que nous pouvons améliorer. »

Introduction

À propos du présent rapport

Faits saillants sur le rendement

À propos de Manuvie

Mot du chef de la direction

Programme d'impact

Foire aux questions avec le chef du développement durable

■ Importance

Soutenir les objectifs de développement durable

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement

Évaluation des enjeux prépondérants et activités d'engagement auprès des parties prenantes

En 2021, nous avons évalué la pertinence des attentes de nos parties prenantes à l'égard de la stratégie ESG de Manuvie et de ses résultats. Leurs commentaires confirment que nous sommes sur la *bonne voie* et fournissent un aperçu de la façon d'aborder les principaux sujets dans le cadre de notre entreprise et de ses activités.

Le tableau ci-contre présente nos principales parties prenantes, le type d'activités d'engagement que nous menons auprès d'elles et les sujets qui les touchent le plus, d'après l'évaluation des enjeux prépondérants et de nos interactions continues auprès d'elles.

Parties prenantes	Activités d'engagement	Sujets sur le développement durable qui intéressent les parties prenantes
Employés	- Sondage mondial annuel sur la mobilisation des employés - Sondage annuel de mi-année sur le suivi des actions - MFCentre – intranet mondial des employés et centre de ressources - Sondages en cours et sondages de groupe, comme le programme « Voice Of The Employee » (VOTE) - Séances de discussion ouverte animées par des cadres et séances « Posez-moi vos questions » - Conseil sur la diversité, l'équité et l'inclusion - Groupes-ressources d'employés - Programme mondial de reconnaissance - Rétroaction après les séances de formation, comme la formation annuelle sur le Code de déontologie et d'éthique - Forums communautaires internes en ligne	- Diversité, équité et inclusion - Protéger les données et la vie privée des employés - Conduite éthique - Santé et bien-être des employés - Respecter les droits de la personne - Reconnaissance - Occasions de perfectionnement personnel et d'apprentissage
Consommateurs et clients	- Net Promoter System - Séances de travail en personne - Conception axée sur la personne - Centres d'appels - Professionnels des services financiers	- Protéger les données et la vie privée des clients - Activités éthiques - Offrir des solutions financières pour répondre aux besoins des clients - Aider les clients à prendre des décisions éclairées - Intégration des facteurs ESG dans les produits

⌵ Suite du tableau à la page suivante

Introduction

À propos du présent rapport

Faits saillants sur le rendement

À propos de Manuvie

Mot du chef de la direction

Programme d’impact

Foire aux questions avec le chef du développement durable

■ Importance

Soutenir les objectifs de développement durable

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement

Parties prenantes	Activités d'engagement	Sujets sur le développement durable qui intéressent les parties prenantes
Actionnaires et investisseurs	• Activités d'engagement auprès des actionnaires • Assemblée annuelle • Activités et présentations destinées aux investisseurs • Webémissions • Site Web de relations avec les investisseurs • Rapport annuel et circulaire de sollicitation de procurations • Rencontres, appels téléphoniques et correspondance par courriel • Publication des résultats trimestriels et appels sur les bénéfices	• Protéger les données et la vie privée des clients • Conduite éthique • Gouvernance de l'entreprise • Développement du capital humain • Changements climatiques • Investissement responsable • Diversité, équité et inclusion
Consultations du secteur	• Exigences locales et régionales en matière de divulgation • Divulgation volontaire et activités d'engagement à l'égard de thèmes clés • Questionnaires • Consultations du secteur	• Gouvernance de l'entreprise • Gouvernance des risques liés aux changements climatiques • Intégration des facteurs ESG dans la gestion des risques • Changements climatiques liés aux placements • Meilleure divulgation des renseignements et information des investisseurs
Société civile et ONG	• Dialogue continu avec les organisations non gouvernementales locales et régionales • Partenariats • Groupes de travail de l'industrie • Financer des projets de recherche • Conférences et forums	• Protéger les données et la vie privée des clients • Conduite éthique • Investir les actifs des titulaires de contrats dans le respect du développement durable • Élaborer des produits de placement procurant des avantages environnementaux ou sociaux • Accès au financement pour les populations mal desservies • Diversité, équité et inclusion
Fournisseurs	• Rencontres individuelles • Programme de diversité des fournisseurs • Critères de sélection ESG dans les demandes de proposition	• Code de déontologie des fournisseurs • Chaîne d'approvisionnement éthique • Diversité des fournisseurs • Protection des données et cybersécurité • Bien-être des employés des fournisseurs • Santé et sécurité • Milieu de travail équitable et inclusif • Solvabilité et valeur économique • Innovation et transformation numérique
Communautés	• Partenariats communautaires • Commandite d'événements communautaires • Bénévolat	• Avoir un impact social positif • Répondre aux besoins des collectivités locales • Diversité, équité et inclusion



- Introduction
 - À propos du présent rapport
 - Faits saillants sur le rendement
 - À propos de Manuvie
 - Mot du chef de la direction
 - Programme d'impact
 - Foire aux questions avec le chef du développement durable
 - Importance

Soutenir les objectifs de développement durable

- Les facteurs ESG à Manuvie
 - Facteurs environnementaux
 - Facteurs sociaux
 - Facteurs de gouvernance
- Rendement

Soutenir les objectifs de développement durable

Grâce à notre programme et à nos objectifs d'impact, nous sommes bien placés pour *contribuer* à l'atteinte de sept objectifs de développement durable :



Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs ESG – Gouvernance

Investissement durable

Facteurs ESG – Gestion d’actifs

Facteurs ESG – Propriété d’actifs

Partenariats et activités d’engagement

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement



Facteurs ESG – Gouvernance

Notre cadre de gouvernance en matière de développement durable *nous permet* d’atteindre nos objectifs de développement durable à l’échelle mondiale, ce qui facilite la prise de décisions plus stratégiques dans le contexte de nos objectifs d’affaires.

La surveillance de notre cadre des facteurs ESG fait partie du mandat du Comité de gouvernance et des candidatures de notre conseil d’administration. Ce comité examine les progrès réalisés dans le cadre de notre stratégie de développement durable et se tient informé des tendances, des risques et des occasions liés aux facteurs ESG au moyen des rapports de gestion. Il est composé du président du conseil d’administration et de six membres indépendants du conseil. Les membres du conseil d’administration reçoivent une formation continue au moyen de présentations et de trousseaux d’information sur les nouveaux enjeux

et les sujets pertinents pour nos activités, ainsi que sur le contexte réglementaire, afin d’améliorer leurs connaissances des facteurs ESG et leur compréhension du sujet.

La surveillance du cadre ESG assurée par le Comité de gouvernance et des candidatures complète le travail du Comité de direction sur le développement durable (CDDD). Ce dernier est composé de notre chef mondial du développement durable ainsi que de neuf membres de notre équipe de la haute direction, y compris notre chef de la direction. Le comité est actuellement présidé par notre chef du marketing, Monde. Le président est désigné par rotation tous les deux ans. Le CDDD se réunit une fois par mois et 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 aux facteurs ESG. Nous disposons également de comités secondaires qui mettent à exécution les objectifs de développement durable propres aux catégories d’actif.

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs ESG – Gouvernance

Investissement durable

Facteurs ESG – Gestion d’actifs

Facteurs ESG – Propriété d’actifs

Partenariats et activités d’engagement

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement

Le chef du développement durable chapeaute le Centre d’expertise sur le développement durable de Manuvie, composé de responsables du développement durable dans les unités administratives et le secteur des Fonctions communes chargés d’intégrer la durabilité à nos pratiques commerciales. Ce groupe est notamment responsable de diriger l’élaboration et la mise en œuvre de la stratégie de développement durable; d’intégrer le développement durable dans les procédures, les politiques et les stratégies des unités administratives; et de formuler des conseils en matière de développement durable et de fournir un soutien et un renforcement des capacités aux unités administratives.

Dirigé par le chef du développement durable, un groupe de travail sur les changements climatiques mondiaux de Manuvie est composé de représentants de plusieurs unités administratives et fonctionnelles. Il oriente l’élaboration de la stratégie climatique, la gestion des risques liés aux questions climatiques, le suivi du rendement et la divulgation des renseignements. Le groupe de travail sur les changements climatiques soutient la mise en œuvre de notre plan d’action climatique et comprend des représentants des groupes de travail des filiales.

Conseil d’administration



Conseil de direction chargé du développement durable

Surveille les facteurs ESG ainsi que la stratégie et la divulgation des renseignements relatives au développement durable



Centre d’expertise sur le développement durable

Discute et s’aligne sur les questions liées au développement durable



Groupe de travail sur les changements climatiques

Élabore et met en œuvre le plan d’action climatique

Board of Directors

Comité de gestion des risques

Comité de gouvernance et des candidatures

Comité de rémunération et de dotation en personnel-cadre

Comité d’audit

Cinq rencontres, participation de 100 %.

Se réunit une fois par mois

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

Se réunit une fois par mois

Développement durable au sein de l’entreprise	Finances, Fonctions communes	Gestion des risques collectifs	Fonds général	Marchés publics, Gestion de placements Manuvie	Marchés privés, Gestion de placements Manuvie – Immobilier	Marchés privés, Gestion de placements Manuvie – Infrastructures
Marchés privés, Gestion de placements Manuvie – Actions de sociétés fermées et Titres de créance privés	Marchés privés, Gestion de placements Manuvie – Terrains forestiers exploitables et agriculture	Communications, Monde	Services juridiques et Conformité	Affaires gouvernementales	Diversité des fournisseurs, Monde	

Se réunit une fois par semaine

Développement durable au sein de l’entreprise	Finances, Fonctions communes	Gestion des risques collectifs	Fonds général	Immobilier d’entreprise
Marchés publics, Gestion de placements Manuvie	Marchés privés, Gestion de placements Manuvie – Immobilier	Marchés privés, Gestion de placements Manuvie – Infrastructures	Marchés privés, Gestion de placements Manuvie – Actions de sociétés fermées et Titres de créance privés	Marchés privés, Gestion de placements Manuvie – Terrains forestiers exploitables et agriculture

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs ESG – Gouvernance

Investissement durable

Facteurs ESG – Gestion d’actifs

Facteurs ESG – Propriété d’actifs

Partenariats et activités d’engagement

Facteurs environnementaux

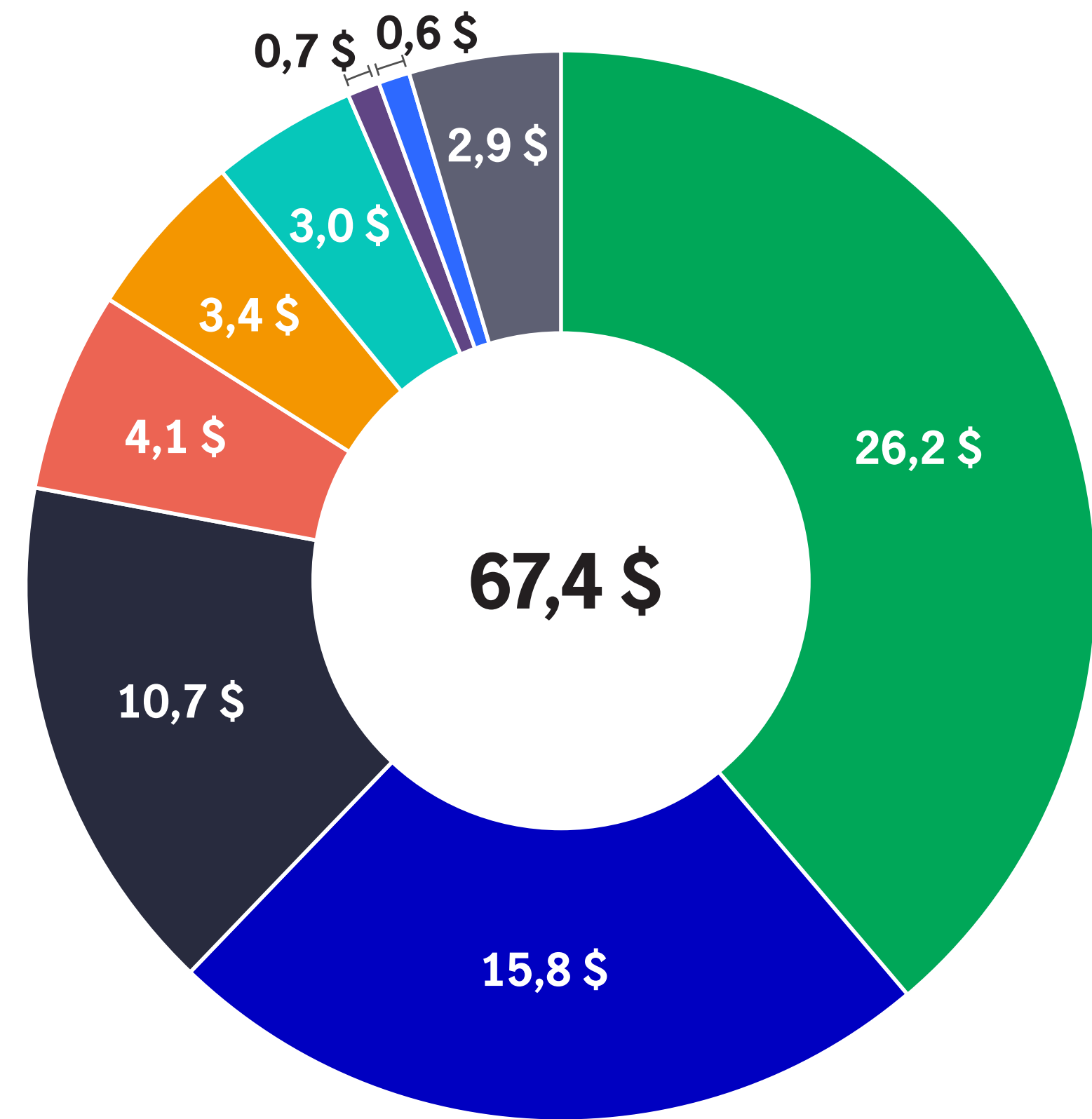
Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement

Investissement durable

Placements durables à Manuvie (en G\$ CA, actifs du fonds général et de tiers privés)⁶



⁶ Catégories de placements verts (selon le Cadre de référence applicable aux obligations durables de Manuvie) et placements sociaux. Se reporter aux annexes sur les données pour connaître les exclusions pertinentes.

- 26,2 \$, bâtiments verts**
Placements en capitaux propres directs et créances hypothécaires commerciales adossées à des certifications de bâtiments durables Leadership in Energy and Environmental Design (LEED), Buildings Owners and Managers Association (BOMA Best) et Energy Star. Les prêts hypothécaires résidentiels ne sont pas pertinents pour Manuvie à l’heure actuelle et sont exclus.
- 15,8 \$, terrains forestiers gérés de façon durable**
Actifs privés exploités par Agriculture et terrains forestiers Gestion de placements Manuvie, filiale de Manuvie, et investissements privés certifiés selon les normes du Forest Stewardship Council (FSC) et du Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC).
- 10,7 \$, énergie renouvelable**
Dette privée et financement par capitaux propres de sources d’énergie renouvelables (énergie solaire, éolienne, géothermie, biomasse résiduelle, hydroénergie).
- 4,1 \$, Agriculture gérée de façon durable**
Investissements privés exploités par Agriculture et terrains forestiers Gestion de placements Manuvie, filiale de Manuvie, et certifiés conformes à la norme de Leading Harvest.
- 3,4 \$, efficacité énergétique**
Financement par dette privée de projets d’amélioration de l’efficacité énergétique sur les sites du gouvernement américain.
- 3,0 \$, transport écologique**
Financement par dette privée de projets de transport électrifié et de transport en commun.
- 0,7 \$, Gestion durable des ressources en eau**
Financement dette privée d’activités de recyclage et de purification de l’eau.
- 0,6 \$, obligations vertes**
Dette privée et placement privés, titres de sociétés cotées exclus, à l’exception de plusieurs obligations vertes.
- 2,9 \$, soins de santé, éducation et logement abordables**
Établissements et institutions gratuits ou largement subventionnés, ou organismes sans but lucratif, qui offrent des services accessibles et abordables liés à l’éducation, au logement et aux soins de santé. Ces services sont offerts aux populations mal desservies, sans égard à leur capacité de payer, comme les minorités, les jeunes vulnérables, les personnes vivant sous le seuil de la pauvreté ou les ménages dont le revenu est inférieur à 80 % du revenu médian de la région.



Intégration des facteurs ESG dans la gestion d’actifs

Nous gérons les investissements de nos clients en nous efforçant d’obtenir d’*excellents* rendements corrigés du risque au fil du temps, tout en aidant l’économie mondiale à prendre une *trajectoire durable*.

Gestion de placements Manuvie valorise et soutient activement l’intégration rigoureuse des principes en matière de développement durable, y compris les stratégies d’engagement actionnarial et les approches en matière d’investissement. Ce principe s’applique à toutes les catégories d’actif et régions ainsi qu’à l’ensemble de nos entreprises, que nous agissions à titre d’exploitant d’actifs, de porteur de titres de participation ou de porteur de titres de créance.

Le développement durable est la norme

Nos équipes d’investissement durable préparent des plans chaque année. Ces plans précisent les objectifs ESG que les équipes cherchent à atteindre au cours de l’année. Les projets sont assignés aux membres de l’équipe qui supervisent l’objectif et qui ont la responsabilité de l’atteindre. Par exemple, les objectifs de nos investissements sur les marchés publics comprennent l’augmentation de l’incidence des activités d’engagements, la mesure du succès de l’intégration des facteurs ESG, l’amélioration des systèmes, ainsi que des séances de formation structurée. De même, les objectifs de nos investissements privés comprennent l’amélioration des outils pour intégrer les facteurs ESG tout au long du cycle de vie des investissements (décision d’investissement, suivi, production de rapports), et le soutien au développement et à la distribution de nouveaux produits et de produits existants. Les objectifs sont classés par ordre de priorité en fonction de l’incidence sur l’ensemble des processus d’investissement et sur l’objectif de la société d’atteindre l’excellence dans l’intégration des facteurs ESG.

Initialement, les objectifs sont recommandés et présentés par les équipes d’investissement durable aux comités des investissements

durables des marchés publics et privés concernés, pour examen et pour obtenir leurs commentaires. Ces objectifs sont passés en revue continuellement dans le cadre de l’exécution des plans de travail. Les équipes d’investissement durable rendent compte des activités et des progrès des plans d’affaires à leurs comités respectifs.

Notre groupe de 25 spécialistes des investissements durables consolide les activités d’intégration et de gérance des facteurs ESG au sein de nos équipes de placement et dans toutes les catégories d’actif.

Soutenir nos clients

Nous nous sommes engagés à offrir un programme de formation continue sur le développement durable et, en 2021, nous avons commencé à élaborer un programme de formation – l’Académie de l’investissement durable de Gestion de placements Manuvie. Ce programme couvrira divers paliers de développement durable, des sujets fondamentaux aux sujets plus avancés. Le programme de formation sera initialement mis à la disposition des investisseurs institutionnels au Canada, au printemps 2022, avec l’objectif d’étendre le programme à d’autres marchés plus tard.

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs ESG – Gouvernance

Investissement durable

Facteurs ESG – Gestion d’actifs

Facteurs ESG – Propriété d’actifs

Partenariats et activités d’engagement

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement



Marchés privés

En immobilier, nous sommes souvent investisseurs et exploitants, ce qui nous donne, à notre avis, une perspective unique sur les préoccupations et les pratiques d’affaires en matière de développement durable. Par exemple, lorsque nous investissons dans des actifs immobiliers, forestiers et agricoles et les exploitons, nous cherchons à aller plus loin en matière d’investissement durable et de gérance, tout en augmentant la valeur de ces actifs et en ayant une incidence positive sur l’ensemble de nos parties prenantes. Dans le cadre de nos placements dans les infrastructures, les actions de sociétés fermées et les titres de créances privés, nous mettons l’accent sur l’établissement de solides relations avec les sociétés, les promoteurs et nos coinvestisseurs, ce qui permet une approche significative en matière de développement durable et renforce notre influence sur les actifs et les sociétés clés de nos portefeuilles.

Sur les marchés privés, nos stratégies intègrent les facteurs ESG tout au long du cycle de vie des investissements.

- 1. Nous utilisons notre processus de contrôle préalable des facteurs ESG en combinant des ressources externes, y compris le SASB, les PRI et notre propre expertise.
- 2. Nous documentons le contrôle préalable des facteurs ESG dans un document de travail sur les placements qui est évalué lors du processus d’approbation du comité de placement.
- 3. Après avoir procédé à des investissements, nous continuons de surveiller les aspects importants qui pourraient avoir une incidence sur un actif ou une société, y compris les facteurs ESG.
- 4. Nous communiquons régulièrement des renseignements sur les facteurs ESG à nos investisseurs au moyen de nos rapports trimestriels, lors des assemblées générales annuelles ou de façon ponctuelle lorsque les investisseurs en font la demande.

Offrir des investissements immobiliers durables

Nous développons et gérons des propriétés commerciales pour nos clients du monde entier. Le portefeuille inclut des immeubles de bureaux, des immeubles industriels, des immeubles de commerces de détail et des immeubles multirésidentiels stratégiquement situés dans les grands marchés métropolitains.

Notre [cadre de gestion des investissements immobiliers durables](#) décrit notre approche, qui repose sur des investissements immobiliers responsables et s’harmonise avec les normes et les indices de référence mondiaux, y compris le GRESB. Nous intégrons les facteurs ESG tout au long de la chaîne de valeur immobilière : de la construction et l’acquisition à toutes les facettes de la gestion immobilière. L’application de ces pratiques est facilitée par des ressources comme notre outil exclusif Sustainability in Investment and Due Diligence Checklist (en anglais seulement), les clauses de développement durable intégrées dans nos baux standards et nos normes exclusives de durabilité des immeubles. 54,6 millions de pieds carrés d’Immobilier Gestion d’actifs Manuvie sont certifiés en vertu d’une certification d’immeuble durable, ce qui représente plus de 80 % de notre portefeuille mondial⁷.

Gestion des forêts et des fermes

Nos activités agricoles et forestières visent à créer de la valeur grâce à la gestion durable des placements dans les ressources naturelles. Notre principe fondamental : « une bonne gérance favorise des activités viables ». Nos activités reposent sur nos cinq piliers de développement durable et d’investissement responsable, qui sont détaillés dans notre [cadre de développement durable et d’investissement responsable ainsi que dans les pratiques utilisées au sein de nos activités forestières et agricoles](#) et résumés ici :

- **Stabilité climatique** : Nous cherchons à limiter les répercussions des changements climatiques en utilisant et en gérant les terres de façon responsable, en créant des occasions de séquestration du carbone dans nos forêts et nos fermes, et en atténuant les changements climatiques au moyen d’investissements dans les énergies renouvelables et l’efficacité énergétique.
- **Résilience des écosystèmes** : Des écosystèmes sains apportent une immense valeur à la vitalité des collectivités et des économies. Pour veiller à ce qu’ils prospèrent pour les générations à venir, nous exerçons nos activités de manière à gérer les terres de manière responsable et à protéger les terres écosensibles ainsi que la biodiversité.

⁷ Calculé en fonction de l’aire de plancher brute en pieds carrés des propriétés du portefeuille mondial. Les totaux des différentes normes de certification ne sont pas additionnés; les immeubles détenant plusieurs certifications ne sont calculés qu’une seule fois.

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs ESG – Gouvernance

Investissement durable

Facteurs ESG – Gestion d’actifs

Facteurs ESG – Propriété d’actifs

Partenariats et activités d’engagement

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement



Marchés privés

- **Protection des bassins versants** : La protection et l’amélioration des bassins versants sont essentielles pour les écosystèmes et les collectivités qui en dépendent. Nous protégeons les terres écosensibles, cherchons à suivre des politiques et des pratiques exemplaires strictes en matière de gestion de l’eau et des terres, et favorisons la croissance des forêts.
- **Autonomisation des personnes** : Nous accordons une grande importance à notre personnel, nos employés et nos entrepreneurs, et nous nous efforçons de leur offrir un environnement de travail sain et sécuritaire, ainsi que les outils, la formation et le soutien dont ils ont besoin pour s’épanouir.
- **Prosperité des collectivités** : Nous sommes déterminés à appuyer et à renforcer les collectivités locales et autochtones où nous exerçons nos activités. Dans le cadre de nos responsabilités communautaires, nous procurons des occasions d’emploi, nous permettons l’utilisation de nos terrains par le public, nous collaborons avec des organismes non gouvernementaux (ONG) et nous soutenons des causes locales.

Nous gérons nos forêts et nos exploitations agricoles non seulement de manière à obtenir un rendement financier concurrentiel, mais aussi pour atteindre les principaux objectifs environnementaux et sociaux définis par les normes de développement durable d’organismes externes. Dans le secteur de la foresterie, ces normes incluent la Sustainable Forestry Initiative® (SFI®) et le Forest Stewardship Council® (FSC®). Dans le secteur de l’agriculture, elles incluent Leading Harvest et d’autres

comme Global GAP, USDA GAP, Lodi et SAI-FSA. À la fin de 2021, la totalité de nos forêts étaient certifiées par SFI ou FSC, et la totalité de nos terres agricoles aux États-Unis étaient certifiées par Leading Harvest. Nous continuons d’accroître la superficie de nos terres agricoles durables certifiées, dans le but de faire certifier la totalité des propriétés admissibles à l’échelle mondiale en vertu de la norme de gestion des terres agricoles de Leading Harvest.

Investir dans les infrastructures

L’importance de l’investissement durable dans les infrastructures est particulièrement évidente en raison de la nature à long terme des actifs et de l’horizon de placement. Par conséquent, nous croyons qu’une bonne gestion des risques et des occasions liés aux facteurs ESG dans nos placements dans les infrastructures peut mener à des rendements durables à long terme. Notre document [Infrastructure – Cadre d’investissement durable](#) décrit notre approche en matière d’investissement durable dans les infrastructures, y compris l’intégration des facteurs ESG dans le processus d’investissement, la transition énergétique et les exclusions. Conformément à nos pratiques d’intégration des facteurs ESG dans le processus de placement, notre équipe Investissement durable sur les marchés privés a mis en place un processus annuel de suivi des facteurs ESG pour nos investissements en actions de sociétés fermées dans le secteur des infrastructures. Ce processus permet à notre équipe de faire le suivi et de mesurer le rendement en matière de facteurs ESG de nos placements dans l’ensemble de notre portefeuille d’actions de sociétés fermées et de titres de créance privés.

Placement privé et crédit privé

Notre groupe responsable des placements privés et du crédit privé est déterminé à investir et à gérer de façon durable les actifs de nos clients, comme cela est expliqué dans notre [Cadre de référence pour l’investissement durable axé sur le placement privé et le crédit privé](#). L’investissement durable revêt une importance particulière lorsqu’il est question d’actions de sociétés fermées, étant donné que nous mettons l’accent sur la création de valeur à long terme et l’établissement de relations solides avec les commandités, les promoteurs et la direction des sociétés. En matière de crédit privé, l’évaluation des enjeux ESG potentiellement importants avant un investissement peut nous aider à prévoir les risques de perte en cas de baisse inhérents à ce dernier. Il est essentiel de dresser un portrait des risques et des occasions importants potentiels liés aux facteurs ESG pour tous les actifs afin de préserver et d’accroître la valeur de nos investissements. Au bout du compte, nous croyons qu’en matière de placement privé et de crédit privé, l’évaluation des risques et des occasions ESG peut donner lieu à des rendements durables à long terme.

Nos équipes des actions de sociétés fermées et des titres de créance privés évaluent les facteurs ESG de chaque placement dans le cadre de leur contrôle préalable et intègrent leurs conclusions à l’analyse fondamentale. Les résultats du contrôle préalable des facteurs ESG sont documentés dans un document de travail final sur les placements qui est présenté lors du processus d’approbation du comité de placement. Les données sur

les facteurs ESG figurant dans ce document incluent un résumé des facteurs importants liés au développement durable, une liste de risques ainsi que leur définition, des points à améliorer, les domaines qui n’ont pas été évalués et ceux dans lesquels la société en portefeuille a déjà bien progressé.

Après avoir procédé à des investissements, nos équipes collaborent étroitement avec leurs partenaires de placement pour surveiller tous les aspects importants qui pourraient avoir une incidence sur le placement ou la société, y compris les facteurs importants liés au développement durable. Afin de s’assurer que les enjeux importants liés au développement durable ne sont pas négligés, les équipes de placement mettent à profit divers outils, comme les droits des actionnaires, les sièges au conseil d’administration et leurs relations avec les partenaires de placement, qui contrôlent habituellement les sociétés en portefeuille sous-jacentes.



À la fin de 2021, la totalité de nos forêts étaient *certifiées* par SFI ou FSC, et la totalité de nos terres agricoles aux États-Unis étaient certifiées par Leading Harvest.

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs ESG – Gouvernance

Investissement durable

Facteurs ESG – Gestion d’actifs

Facteurs ESG – Propriété d’actifs

Partenariats et activités d’engagement

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement

Marchés publics

Nous élaborons des cadres mondiaux novateurs pour l’investissement durable et collaborons avec les sociétés présentes dans nos portefeuilles. À la fin de l’année 2021, plus de 90 % de l’actif géré au sein de nos stratégies d’actions et de titres à revenu fixe de sociétés ouvertes intégrait entièrement les facteurs ESG dans notre cadre d’évaluation exclusif⁸. Nous comprenons que l’investissement durable nécessite des changements et des améliorations continus, et nous avons hâte de mettre en place plusieurs critères d’évaluation supplémentaires pour évaluer et mesurer les progrès de nos équipes de placement.

L’intégration des facteurs ESG dans différentes catégories d’actif public comprend le recours aux données de fournisseurs externes : une étape préliminaire de notre processus. Gestion de placements Manuvie reçoit des cotes et des données ESG d’un certain nombre de fournisseurs externes et procède à leur examen. Il en résulte ainsi une évaluation plus complète des différentes composantes de ces informations de tierces parties.

Chaque équipe de placement exerce ses activités dans des marchés précis et adopte une approche distincte en matière de placement. Par conséquent, chaque équipe intègre les facteurs ESG à son processus de placement selon une approche qui lui est propre. De plus, chaque équipe est responsable de l’évaluation

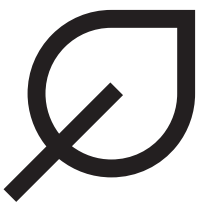
des facteurs ESG tout au long du processus de contrôle préalable et de prise de décisions dans le but d’obtenir des rendements corrigés du risque et de préserver le capital, en intégrant les facteurs ESG :

- **Titres à revenu fixe** : Notre approche en matière d’intégration des facteurs ESG aux investissements en titres à revenu fixe permet de cerner les principaux problèmes au sein de chacun des secteurs. En plus de l’importance des risques liés aux facteurs ESG, nos spécialistes en placements tentent de déterminer le moment où l’incidence se fera vraisemblablement sentir. Les analystes de crédit sont responsables de l’évaluation des risques liés aux facteurs ESG et peuvent utiliser le profil de risque ESG pour rajuster le classement de la valeur relative des titres dans une industrie donnée.
- **Actions cotées en bourse** : En plus d’utiliser des données internes et externes pour déterminer si des actions présentent un risque élevé ou faible, nos équipes communiquent activement avec les dirigeants des sociétés émettrices pour évaluer les différents types de risques liés aux facteurs ESG auxquels celles-ci sont exposées – et contribuer éventuellement à améliorer leur résilience. Ces renseignements peuvent aider à la modélisation des équipes et à définir les fluctuations par rapport à leur estimation de la juste valeur.

- **Solutions multiactifs** : En règle générale, le secteur a pris plus de temps à intégrer les facteurs ESG dans les solutions multiactifs que dans les catégories d’actions ou de titres à revenu fixe. Nous pensons toutefois qu’il est possible de dégager de la valeur au moyen d’une intégration ciblée.

Collaborer avec les sociétés dans lesquelles nous investissons

Les activités d’engagement régulières auprès des sociétés dans lesquelles nous investissons sont essentielles pour accroître la résilience des actifs de nos clients – y compris lorsque nous gérons les actifs du Fonds général de Manuvie. Elles permettent également d’amener des changements réels dans la manière de s’attaquer au principaux problèmes de développement durable comme les changements climatiques. En tant qu’investisseurs, nous jouons un rôle crucial quand il s’agit d’encourager les entreprises à adopter des pratiques commerciales durables qui favorisent une croissance à long terme stable et réduisent les impacts potentiels des risques importants liés au développement durable au fil du temps.



Nous élargissons notre offre en matière de développement durable, afin de permettre à nos clients à atteindre divers objectifs. En 2021, le Manulife Asian ESG Multi-Asset Income Fund a été lancé à Taiwan. Il s’agissait du premier fonds multiactif doté de caractéristiques ESG lancé sur la plateforme de Gestion d’actifs Manuvie à Taiwan, qui privilégie les sociétés affichant de *solides caractéristiques en matière de développement durable*.

⁸ Au 31 décembre 2021, l’intégration reposait sur les niveaux de progression de l’intégration exclusifs à Gestion de placements Manuvie, qui mesurent les progrès réalisés par les équipes de placement dans l’intégration des facteurs ESG pour les actifs directement gérés par Gestion de placements Manuvie.

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs ESG – Gouvernance

Investissement durable

Facteurs ESG – Gestion d’actifs

Facteurs ESG – Propriété d’actifs

Partenariats et activités d’engagement

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement



Marchés publics

Propositions de la direction

Catégorie de proposition	Nombre de propositions	Votes à l'encontre de la direction	Quelques raisons expliquant ce choix
Élection des administrateurs	52 783	11 %	- Faible participation - Manque d'indépendance - Diminution des droits des actionnaires - Lacunes au chapitre de la diversité de genre - Pratiques inefficaces pour la rémunération des dirigeants
Rémunération des dirigeants	4 458	15 %	- Déséquilibre entre rémunération et rendement - Faiblesse de la rémunération fondée sur le rendement - Courtes périodes d'acquisition - Manque de rigueur dans les paramètres de mesure du rendement - Paie démesurée par rapport aux pairs - Palements discrétionnaires - Indemnités de départ problématiques

Propositions des actionnaires sur les questions environnementales

Catégorie de proposition	Nombre de propositions	Votes à l'encontre de la direction	Quelques raisons expliquant ce choix
Interventions et rapports touchant les changements climatiques	51	84 %	La divulgation des renseignements permettrait aux actionnaires de mieux évaluer la gouvernance et la stratégie liées à la gestion des risques physiques et de transition liés aux changements climatiques.
Incidence sur la collectivité, l'environnement	8	100 %	- La production de rapports permettrait de mieux évaluer la gestion des risques liés à la déforestation dans la chaîne d'approvisionnement. - La production de rapports fournirait des renseignements sur les risques réglementaires et autres liés à l'utilisation continue des plastiques à usage unique.
Émissions de gaz à effet de serre	13	62 %	La communication de renseignements permettrait de mieux évaluer la stratégie de la société face à la hausse des coûts liés aux émissions.
Demande de vote consultatif sur les changements climatiques	6	100 %	Le vote consultatif offre aux actionnaires un autre moyen de s'exprimer sur la gestion du risque climatique et des occasions connexes.

Les renseignements présentés reflètent les propositions les plus souvent demandées par les clients et les tierces parties. [Pour obtenir des données complètes, veuillez consulter nos dossiers sur les votes.](#)

Propositions des actionnaires sur les questions sociales

Catégorie de proposition	Nombre de propositions	Votes à l'encontre de la direction	Quelques raisons expliquant ce choix
Normes ou politiques d'évaluation des risques associés aux droits de la personne	12	75 %	La production de rapports permettrait aux actionnaires de mieux évaluer les risques liés aux droits de la personne dans le cadre des activités et de la chaîne d'approvisionnement.
Écart de rémunération entre les genres/races	6	83 %	À l'heure actuelle, piètre divulgation des renseignements sur les mesures de diversité et d'inclusion visant à favoriser l'équité salariale.
Enjeux liés à la main-d'œuvre	25	88 %	La communication d'informations sur les problèmes de harcèlement et le taux de plaintes aidera les actionnaires à évaluer la culture de la société et les risques connexes.
Données sur l'égalité d'accès à l'emploi	12	83 %	Ces données aideraient les actionnaires à évaluer la représentation à l'échelle de l'effectif et les taux de promotion connexes.

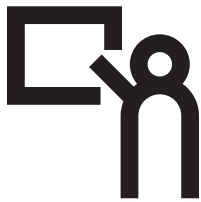
Propositions des actionnaires sur les questions de gouvernance

Catégorie de proposition	Nombre de propositions	Votes à l'encontre de la direction	Quelques raisons expliquant ce choix
Exiger l'indépendance du président du conseil	40	88 %	- De récentes défaillances donnent à penser qu'une surveillance indépendante est nécessaire au niveau du conseil d'administration. - Le rôle de l'administrateur indépendant en chef n'est pas défini - Nous sommes généralement favorables à la séparation des rôles.
Lobbying et contributions politiques	51	94 %	- La divulgation actuelle des renseignements ne permet pas d'évaluer adéquatement les risques et les avantages des activités de lobbying de la société. - La divulgation des renseignements permettrait aux actionnaires d'évaluer la concordance entre les mesures des associations professionnelles et les mesures courantes de la société.
Diversité au sein du conseil d'administration	8	50 %	La composition actuelle du conseil d'administration est à la traîne par rapport à celle des sociétés comparables.
Lier la rémunération des dirigeants aux facteurs ESG	6	67 %	- Les préoccupations du public à l'égard des prix présentent un risque pour la réputation qui devrait être pris en compte dans la rémunération. - Le risque lié à l'examen public et réglementaire des mesures de protection des renseignements personnels devrait se refléter dans la rémunération.
Droits des actionnaires	180	92 %	Nous appuyons généralement la création ou l'amélioration des droits des actionnaires, y compris la possibilité de proposer la candidature d'administrateurs et de les élire, de tenir une assemblée extraordinaire et de faire concorder les droits de vote avec les intérêts économiques.

Intégration des facteurs ESG dans les pratiques liées à la propriété des actifs

Gestion de notre propre portefeuille d’investissements

Le fonds général de Manuvie est constitué des actifs de notre Société, qui nous permettent de nous acquitter dans une large mesure de nos obligations envers les titulaires de contrat. Nous croyons que pour offrir d’excellents rendements corrigés du risque, nous devons tenir compte des risques et des occasions liés aux facteurs ESG dans notre processus d’investissement.



En 2021, un programme de formation complet a été mis en place pour *informer* les équipes de placement de la pertinence des facteurs ESG dans le processus de placement.

Intégration des facteurs ESG dans les décisions d’investissement

Le Fonds général de Manuvie (Fonds général) est responsable de sa propre gouvernance ESG et a élaboré des lignes directrices ESG pour ses mandats d’investissement, qui incluent les exigences suivantes :

- examiner et filtrer les risques ESG et les occasions liés à des investissements précis, et en évaluer la pertinence;
- surveiller les problèmes ESG importants liés à l’emprunteur dans le cadre de la surveillance continue des investissements;
- discuter des risques ESG majeurs dans les documents d’examen et d’approbation des investissements.

Ces lignes directrices sont complétées par plusieurs autres politiques qui contribuent à la structure de gouvernance et de gestion des risques du Fonds général en ce qui a trait à ses activités d’investissement. Ces autres politiques du Fonds général sont, entre autres, la [Politique environnementale](#), la Politique de lutte contre le blanchiment d’argent et le financement d’activités terroristes, [le Code de déontologie et d’éthique](#), et la Politique sur les risques liés à la réputation.

Afin de soutenir la mise en œuvre de nos lignes directrices dans le cadre de la gestion de portefeuille, un programme de formation plus complet a été mis en place en 2021 pour informer les équipes de placement de la pertinence des facteurs ESG dans le processus de placement. Les sujets présentés jusqu’à maintenant incluent :

- le Plan d’action climatique de Manuvie;
- l’approche adoptée par les agences de notation indépendantes à l’égard des facteurs ESG;
- la science derrière les changements climatiques;
- le chemin vers la carboneutralité;
- les obligations vertes et les obligations axées sur les facteurs ESG.

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs ESG – Gouvernance

Investissement durable

Facteurs ESG – Gestion d’actifs

Facteurs ESG – Propriété d’actifs

Partenariats et activités d’engagement

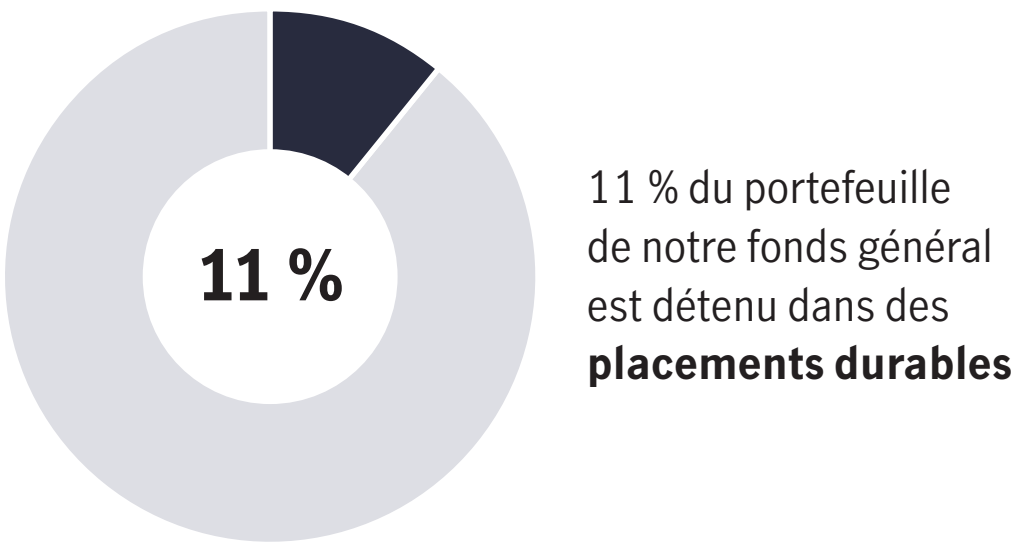
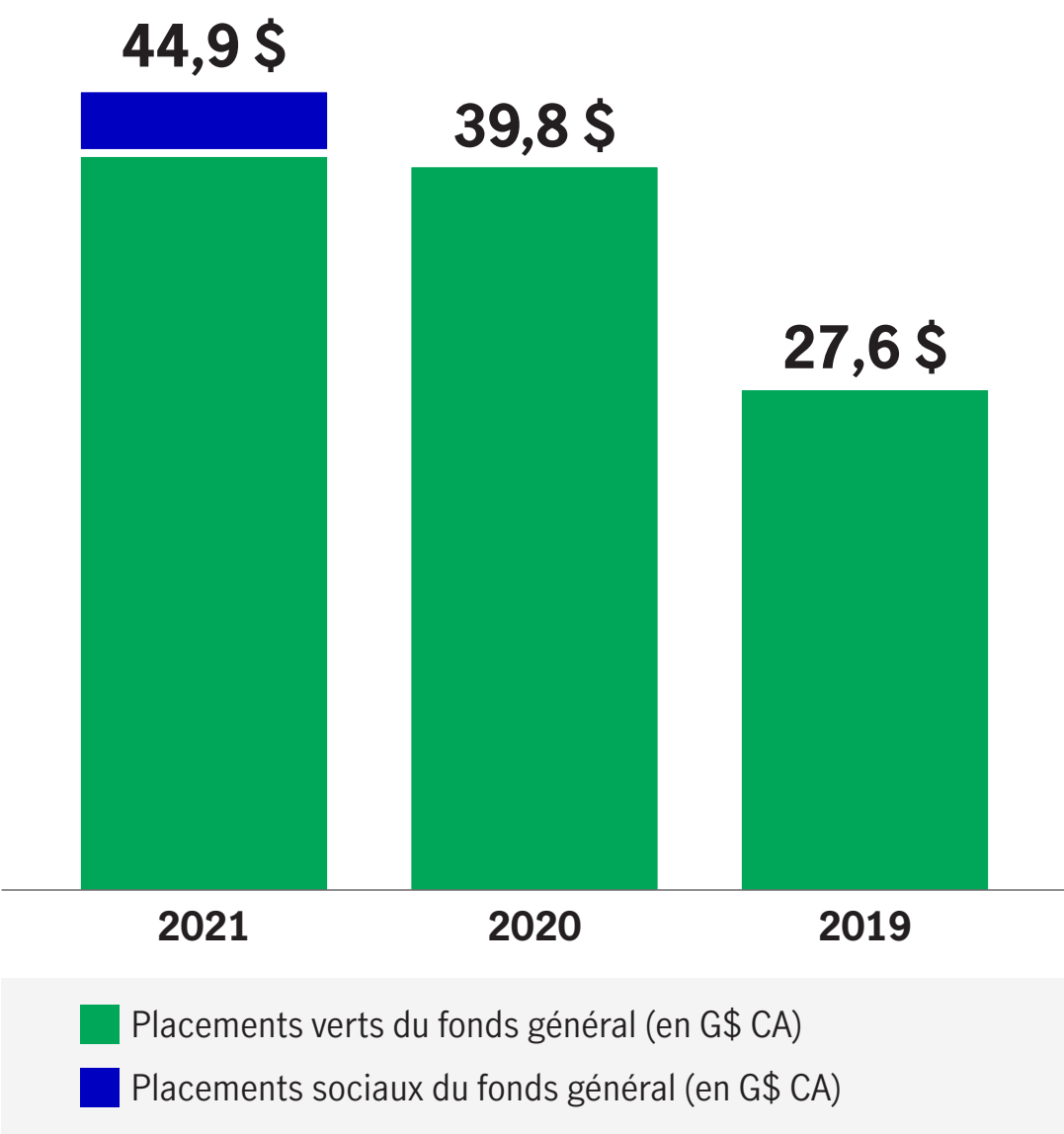
Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement

Nous continuerons d’élargir notre portefeuille d’investissements durables dans le compte de notre fonds général



Placements verts du fonds général (en G\$ CA)

- 18,9 \$, Bâtiments écologiques**
Placements en capitaux propres directs et créances hypothécaires commerciales adossées à des certifications de bâtiments durables Leadership in Energy and Environmental Design (LEED), Buildings Owners and Managers Association (BOMA Best) et Energy Star. Les prêts hypothécaires résidentiels ne sont pas pertinents pour Manuvie à l’heure actuelle et sont exclus.
- 9,5 \$, Énergies renouvelables**
Crédit privé et financement par capitaux propres de sources d’énergie renouvelables (énergie solaire, éolienne, géothermie, biomasse résiduelle, hydroélectricité).
- 4,3 \$, Terrains forestiers gérés de façon durable**
Actifs privés exploités par Agriculture et terrains forestiers Gestion de placements Manuvie, filiale de Manuvie, et investissements privés certifiés selon les normes du Forest Stewardship Council (FSC) et du Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC).
- 3,4 \$, Efficacité énergétique**
Financement par emprunt privé de projets d’amélioration de l’efficacité énergétique sur les sites du gouvernement américain.
- 3,0 \$, Transport écologique**
Financement par emprunt privé de projets de transport électrifié et de transport en commun.
- 1,6 \$, Agriculture gérée de façon durable**
Investissements privés exploités par Agriculture et terrains forestiers Gestion de placements Manuvie, filiale de Manuvie, et certifiés conformes à la norme de Leading Harvest.
- 0,7 \$, Gestion durable des ressources en eau**
Financement dette privée d’activités de recyclage et de purification de l’eau.
- 0,6 \$, Obligations vertes**
Emprunt privée et placement privés, titres de sociétés cotées exclus, à l’exception de plusieurs obligations vertes.



Placements sociaux du fonds général (en G\$ CA)

- 2,9 \$, soins de santé, éducation et logement abordables**
Établissements et institutions gratuits ou largement subventionnés, ou organismes sans but lucratif, qui offrent des services accessibles et abordables liés à l’éducation, au logement et aux soins de santé. Ces services sont offerts aux populations mal desservies, sans égard à leur capacité de payer, comme les minorités, les jeunes vulnérables, les personnes vivant sous le seuil de la pauvreté ou les ménages dont le revenu est inférieur à 80 % du revenu médian de la région.

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs ESG – Gouvernance

Investissement durable

Facteurs ESG – Gestion d’actifs

Facteurs ESG – Propriété d’actifs

Partenariats et activités d’engagement

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement



Investissements du Fonds général – Lignes directrices concernant les facteurs ESG

Alors que nous visons à obtenir des rendements corrigés du risque attrayants en investissant l’actif de notre Fonds général, nos processus visent à assurer une bonne sélection et la prise en compte des facteurs ESG, en intégrant l’évaluation de ces facteurs dans les processus de contrôle préalable et de prise de décision.

En tant que propriétaire d’actifs, Manuvie prend ses décisions d’investissement en fonction d’un ensemble de lignes directrices qui aident les spécialistes des investissements à intégrer les facteurs ESG dans les décisions de placement et les pratiques liées à l’actif du compte général de placement des diverses sociétés d’assurance vie en propriété exclusive du Fonds général, à l’échelle mondiale.

Les enjeux ESG pouvant avoir une incidence sur le rendement des investissements, une évaluation adéquate et une gestion efficace de ces enjeux peuvent à la fois protéger le capital et générer des rendements durables à long terme plus élevés. La prise en compte des facteurs ESG, ainsi que des risques et des occasions qui y sont associés, est fondamentale pour l’analyse des investissements qui pourraient être inclus et conservés dans le portefeuille du Fonds général.

Notre approche en matière d’investissement, qui vise à conserver les investissements tout au long du cycle économique, fait en sorte qu’il est particulièrement important que tous les facteurs – y compris les facteurs ESG – qui peuvent avoir une incidence sur le rendement d’un actif ou d’une organisation sur diverses périodes, même à long terme, soient examinés attentivement.

Si un investissement est exposé à des risques ESG, ceux-ci seront pris en considération au moment d’évaluer les avantages économiques et les coûts de cet investissement, afin de l’évaluer et de le classer par rapport à d’autres occasions d’investissement, et d’améliorer la durabilité du portefeuille à court, moyen et long terme.

En général, l’approche pouvant être adoptée les analystes Fonds général pour tenir compte des facteurs ESG comprend ce qui suit :

- **Formation :** Il s’agit d’un domaine en croissance rapide et, à ce titre, les analystes du Fonds général chercheront à adapter leurs capacités et leurs pratiques à l’évolution de la connaissance et de la compréhension des enjeux ESG parmi les investisseurs.
- **Intégration :** Intégrer les facteurs ESG aux processus d’analyse des investissements et de prise de décision. Les analystes devront mettre l’accent sur les situations où la façon dont une société du portefeuille gère ces risques par rapport à la norme du secteur est importante pour la détermination de la cote de crédit, de la valeur ou du profil de risque-rendement de l’investissement.
- **Collaboration :** S’efforcer de collaborer avec des organisations et des investisseurs aux vues similaires pour échanger de l’information et faire avancer la discussion.

En examinant les investissements potentiels et existants, les analystes du Fonds général tiendront compte des facteurs ESG qui sont importants pour un investissement. Pour ce faire, ils doivent :

- Examiner et filtrer les risques et les occasions ESG importants pour un investissement donné (cible ou existant), et en évaluer la pertinence, le cas échéant. Cela comprend, entre autres :
 - **Facteurs environnementaux :**
 - Détenir tous les permis environnementaux applicables, dûment obtenus en respectant tous les protocoles relatifs aux avis et aux commentaires
 - Se conformer à tous les permis environnementaux applicables
 - Incidence sur les changements climatiques
 - Déchets, dégradation et pollution de l’environnement
 - Sites et espèces protégés
 - Pratiques non durables et épuisement des ressources
 - **Facteurs sociaux :**
 - Droits de la personne
 - Conditions de travail
 - Diversité, équité et inclusion
 - **Facteurs de gouvernance :**
 - Lutte contre la corruption
 - Gouvernance de l’entreprise
 - Sécurité et qualité des produits
 - Rémunération des dirigeants

Surveiller les problèmes ESG importants concernant les emprunteurs et encourager leur sensibilisation aux ESG, s’il y a lieu, dans le cadre de la surveillance générale permanente des investissements (par exemple, au moyen de rapports accessibles au public ou d’interactions avec les emprunteurs). Dans certains cas, cela peut présenter un défi, car un certain nombre de nos investissements portent sur des sociétés ou des actifs privés, de sorte qu’il peut y avoir peu de renseignements accessibles au public, voire aucuns.

Inclure une discussion des risques et des occasions ESG majeurs dans les documents d’examen et d’approbation des investissements.

Nous nous efforçons de respecter et de promouvoir les droits de la personne dans le cadre de nos décisions d’investissement et de nos activités de gérance. Cela fait partie intégrante de notre approche à l’égard des enjeux ESG. Les considérations relatives aux droits de la personne sont également un élément important de notre processus de diligence raisonnable et d’évaluation des risques. Nous nous efforçons d’atténuer les effets négatifs de nos activités d’investissement sur les droits de la personne en : (i) éliminant de nos investissements potentiels les pays et les parties sanctionnés par des lois nationales ou internationales (restrictions en matière de conformité), ainsi que les sociétés exerçant leurs activités directement et principalement dans certains secteurs; (ii) appliquant les lignes directrices sectorielles en vigueur pour traiter les questions ESG particulièrement délicates et fournir des directives précises pour les investissements dans les secteurs sensibles; (iii) utilisant les outils disponibles pour permettre aux analystes et aux gestionnaires de portefeuille de comprendre et d’analyser systématiquement les questions ESG, y compris le risque lié aux droits de la personne, pour l’ensemble des catégories d’actif et des régions.

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs ESG – Gouvernance

Investissement durable

Facteurs ESG – Gestion d’actifs

Facteurs ESG – Propriété d’actifs

Partenariats et activités d’engagement

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement

Mise en application des lignes directrices ESG

Pour la mise en application des lignes directrices ESG, les analystes intègrent les facteurs ESG dans leurs processus d’analyse des investissements et de prise de décision. Ils se concentrent particulièrement sur les situations où la façon dont une société gère ces risques par rapport à la norme du secteur est importante pour la détermination de la cote de crédit, de la valeur ou du profil de risque-rendement de l’investissement.

Les lignes directrices ESG du Fonds général ont été mises à jour en juillet 2021 afin de cibler principalement les secteurs qui nécessitent un examen plus attentif de la part du comité de crédit. Ces secteurs sont sensibles et le Fonds général a une exposition très limitée, voire nulle, au cannabis, à l’armement militaire et non militaire, au charbon thermique et au tabac.

De plus, le Fonds général a mis au point une méthodologie pour appliquer les notes d’impact ESG aux secteurs dans lesquels il investit ainsi qu’aux émetteurs de ces secteurs. Ces notes permettront de mieux cerner les risques et les occasions ESG et de les mentionner dans les documents d’examen et d’approbation des investissements. La note finale des secteurs et des émetteurs sera déterminée par chacune des équipes de placement, ainsi que par l’équipe du crédit. Cette méthodologie sera appliquée par les équipes de placement au début de 2022.

Élaborer à partir des meilleures pratiques

Manuvie est un membre actif du groupe de travail de la Private Placement Industry Association, qui travaille à l’élaboration d’un questionnaire axé sur les facteurs ESG qui sera inclus dans les documents de contrôle préalable des nouveaux investissements privés. Cela permettra de standardiser les besoins et les demandes d’information des entités privées qui ne déclarent pas ces renseignements ou qui fournissent des renseignements, mais pas selon les normes.

De plus, nous mener les efforts visant à mettre en place des rencontres trimestrielles avec nos pairs du secteur pour échanger et discuter des meilleures pratiques ESG. Nous avons fait cela au moyen d’un sondage sur les meilleures pratiques mené en 2021. Les résultats ont été regroupés et rendus anonymes afin de les communiquer aux répondants au sondage dans le but de transmettre l’information concernant les meilleures pratiques concurrentielles.

Émission d’obligations vertes

Nous avons été la première société d’assurance vie au monde à émettre des obligations vertes en 2017, notre première émission ayant eu lieu à Singapour. Depuis, nous avons émis des obligations vertes au Canada (2018) et aux États-Unis (2022). Avec trois émissions à ce jour, le total de nos obligations vertes en circulation représente l’équivalent de deux milliards de dollars canadiens. L’avantage en matière d’environnement des investissements à faible émission annuelle de carbone du Fonds général sous-jacents à notre émission d’obligations vertes permet d’éviter l’émission de plus de 240 000 tonnes de dioxyde de carbone. Comme exemples d’investissements, mentionnons l’énergie solaire et éolienne aux États-Unis et au Canada, ainsi que les terrains forestiers gérés de manière durable. En 2022, nous avons mis à jour notre [cadre de référence applicable aux obligations durables](#). Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez notre [Rapport sur les obligations vertes](#).



Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs ESG – Gouvernance

Investissement durable

Facteurs ESG – Gestion d’actifs

Facteurs ESG – Propriété d’actifs

Partenariats et activités d’engagement

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement



Partenariats et activités d’engagement

Manuvie est l’un des principaux membres de plusieurs réseaux mondiaux axés sur le développement durable

Afin de lutter contre les conséquences des changements climatiques, nous collaborons avec d’autres organisations aux vues similaires, passionnées par cette cause. Notre stratégie consiste à travailler avec des personnes de divers horizons et de différents secteurs. Il s’agit d’une approche bien équilibrée qui permet de franchir des étapes qui exigent d’être proactifs et de prendre des mesures pour lutter à l’échelle mondiale pour la préservation de notre environnement.

Climate Action 100+

En 2017, Gestion de placements Manuvie a participé à l’établissement de l’initiative Climate Action 100+, qui, en février 2022, regroupait plus de 615 investisseurs du monde entier représentant 65 000 milliards de dollars américains en capital-investissement. L’initiative Climate Action 100+ vise les plus importantes sociétés émettrices de gaz à effet de serre (GES) au monde. À la fin de 2019, l’initiative Climate Action 100+ avait connu d’importantes réussites

auprès de grandes sociétés minières, pétrolières et gazières. En 2021, nous avons continué de voir des efforts notables pour contrer les changements climatiques de la part des sociétés détenues ciblées par l’initiative Climate Action 0+. Nous avons mené des activités d’engagement auprès d’associations sectorielles participant à l’initiative Climate Action 100+ afin de mettre en avant les attentes des investisseurs à l’égard des mesures importantes de lutte contre les changements climatiques. En 2021, nous avons également dirigé une activité d’engagement collaboratif auprès de l’une des plus grandes sociétés de produits chimiques au monde. Dans ce rôle, nous visons entre autres à inciter l’émetteur à adopter des cibles de réduction des émissions plus ambitieuses et à produire un rapport de lobbying climatique.

Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l’environnement (PNUE)

L’Initiative financière du PNUE est un partenariat mondial conclu entre l’organisme des Nations Unies chargé de l’environnement et plus de 230 institutions financières qui font la promotion du financement durable. Manuvie est signataire depuis 2005. De 2017 à 2019, Gestion de

placements Manuvie a participé au projet pilote Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l’environnement (PNUE – IF), qui a réuni 20 des plus grands investisseurs du monde afin de mettre en œuvre les recommandations du Groupe de travail sur l’information financière relative aux changements climatiques (GIFCC). Les participants à ce projet ont élaboré des scénarios, des modèles et des indicateurs pour permettre une évaluation prévisionnelle des risques et des occasions liés au climat ainsi que la divulgation des renseignements à ce sujet. Dans le cadre du PNUE – IF, et de concert avec des experts, les investisseurs ont testé leurs portefeuilles en fonction d’une gamme de scénarios climatiques et ont élaboré conjointement une manière d’évaluer la valeur exposée aux risques climatiques des portefeuilles d’actions, d’obligations et de biens immobiliers. Les résultats et les conclusions de ce groupe visent à promouvoir et à faciliter l’adoption des recommandations du GIFCC par l’ensemble de l’industrie. Jusqu’en 2021, nous avons poursuivi cette collaboration dans le cadre de la phase II du projet PNUE – IF, qui vise à mettre au point de nouvelles méthodologies d’évaluation des risques climatiques et à effectuer des études sur les risques climatiques par secteur et les occasions connexes.

Groupe de travail sur l’information financière relative aux changements climatiques (GIFCC)

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 de manière à ce que les renseignements que nous communiquons soient conformes à celles-ci. Notre déclaration relative aux changements climatiques figure à la page 48 de notre [Rapport de gestion de 2021](#). 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.

Réseau de leadership des chefs des finances du projet Association pour la comptabilité durable (ACD)

Le projet ACD réunit des chefs de finance pour promouvoir l’intégration du développement durable dans la stratégie et la prise de décisions. Nous sommes l’un des membres fondateurs et un participant actif du réseau de leadership des chefs des finances de l’ACD : section canadienne.

En 2021, Manuvie a contribué au guide pratique intitulé « Guide pour mobiliser le conseil d’administration et la haute direction » destinés aux équipes financières afin de leur permettre de mobiliser leur conseil d’administration et l’équipe de la haute direction en faveur du développement durable.

Principes pour l’investissement responsable (PRI)

Les PRI comptent plus de 4 000 signataires dans plus de 60 pays et ont pour objectif de promouvoir des pratiques d’investissement responsable. Gestion de placement Manuvie est signataire depuis 2015 et membre actif de divers groupes de travail, dont les Sovereign Bond Advisory Committees, Infrastructure Advisory Committee, Fixed Income Advisory Committee et Real Estate Advisory Committee.

Nous soumettons tous les ans des rapports dans le cadre des PRI concernant les activités de Gestion d’actifs Manuvie et les progrès réalisés dans la mise en œuvre des PRI conformément au cadre de production de rapports des PRI. Pour l’année de déclaration 2019 (la dernière année pour laquelle nous avons publié des données), nous avons obtenu la note la plus élevée « A+ » pour la stratégie et la gouvernance, l’intégration des titres cotés et des titres de créance souverains, supranationaux et d’organismes

gouvernementaux, la note « A » pour l’immobilier, l’actionnariat dans le cadre des actions cotées en bourse et l’intégration des obligations, et la note « B » pour les infrastructures et le placement privé, lors de notre premier dépôt pour les deux modules⁹.

Business Ambition for 1.5

En 2021, Manuvie s’est engagée pour la Business Ambition for 1.5°C, qui est menée par l’initiative Science Based Targets (SBTi) en partenariat avec le Pacte mondial des Nations Unies et la [We Mean Business Coalition](#).

Initiative Stakeholder Capitalism Metrics

Dirigée par le Forum économique mondial (FEM), l’initiative Stakeholder Capitalism Metrics favorise l’harmonisation des cadres environnementaux, sociaux et de gouvernance existants et établit un ensemble de paramètres qui améliorent la comparabilité et l’uniformité. Il comprend 21 indicateurs de base et 34 indicateurs élargis et renseignements axés sur quatre thèmes : Principes concernant la gouvernance, la planète, les gens et la prospérité.

⁹ Au 31 décembre 2019, données les plus récentes disponibles. L’organisme PRI a avisé les répondants que le rapport d’évaluation de 2021 serait retardé. Veuillez visiter le site Web des PRI (en anglais seulement) pour en savoir plus sur leur méthode d’évaluation ou pour consulter notre rapport sur la transparence.

Changements climatiques

Notre parcours vers la carboneutralité

Nous prenons des mesures importantes pour réduire notre empreinte écologique, soutenir la transition vers une économie à faibles émissions de carbone et investir dans l'atténuation des changements climatiques et la résilience. Notre entreprise peut avoir une incidence grâce aux investissements que nous effectuons, à la manière dont nous gérons les actifs au nom de nos clients, y compris les terrains forestiers, les terres agricoles et l'immobilier, et à notre façon de travailler.

Nous sommes conscients des sérieuses menaces que représentent les changements climatiques pour nos activités, la société et les moyens de subsistance des collectivités où nous exerçons nos activités. Nous sommes également conscients de la valeur de la nature ainsi que de l'amélioration et de la protection de la biodiversité.

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Environnement

■ Changements climatiques

- Nos activités
- Nos placements
- Nos produits et services
- Risques et occasions climatiques
- Biodiversité

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement



Nos efforts de lutte contre les changements climatiques sont intégrés à notre stratégie d'affaires. Nous prenons des mesures pour devenir une société carboneutre grâce à ce qui suit :

- **Nos activités :** Exploitation de biens immobiliers, de terrains forestiers et de terres agricoles servant d'investissements, et activités courantes dans l'ensemble des secteurs d'activité de Manuvie
- **Nos investissements :** Propriété d'actifs dans le cadre de la gestion du Fonds général
- **Nos produits et services :** Assurance vie et assurance soins médicaux, gestion d'actifs et stratégies de placement pour le compte des clients de Manuvie

Notre [Déclaration sur les changements climatiques](#) résume notre approche et est complétée par [Notre parcours vers la carboneutralité](#), qui décrit plus en détail les engagements que nous avons pris en 2021, pour l'ensemble de nos activités, de nos investissements, de nos produits et de nos services.

Transition vers la carboneutralité

Notre parcours vers la carboneutralité est une extension de notre mission : Rendre les décisions plus simples. Vivre mieux. En agissant pour lutter contre les changements climatiques, nous sommes plus près de réaliser notre mission et de donner à nos clients la confiance nécessaire pour planifier leur avenir. Nous reconnaissons le lien entre la gestion environnementale et la gestion financière. Nos nombreux avoirs en ressources naturelles nous ont permis de neutraliser les émissions de nos activités; de plus, notre position privilégiée au sein de notre secteur nous permettra d'accroître le recours aux solutions axées sur la nature dans la lutte contre les changements climatiques. Nous tenons activement compte des changements climatiques dans nos décisions, y compris dans la façon dont nous gérons nos activités, déterminons nos placements et élaborons nos offres de produits et services financiers. Animée par une vision à long terme, notre entreprise gagne en force lorsque nos gens et notre planète prospèrent.





Nos activités

Réduire notre empreinte carbone

Nous prenons des mesures pour minimiser l'empreinte de nos activités afin de réduire notre impact environnemental et nos coûts d'exploitation, et ainsi mettre nos activités sur la voie du développement durable. Nous continuons de prendre des mesures pour réduire notre empreinte :

- Nous avons atteint la carboneutralité au sein de nos activités et nous nous efforçons de la maintenir¹⁰ – nos importantes ressources naturelles nous ont permis d'éliminer plus de carbone de l'atmosphère que nous n'en émettons; nous continuons d'investir massivement dans des solutions climatiques naturelles de grande qualité.
- Nous travaillons à réduire de 35 % nos émissions absolues de portée 1 et 2 d'ici 2035, en prenant des mesures pour fonctionner plus efficacement, telles qu'utiliser d'autres carburants et procéder à des rénovations éconergétiques¹¹.

- Nous nous sommes engagés envers la Business Ambition for 1.5°C, car nous sommes conscients de l'importance d'harmoniser nos émissions avec les données scientifiques les plus récentes – nous nous efforçons de valider que nos cibles sont conformes aux critères et aux recommandations de la SBTi.
- Nous cherchons activement des occasions de travailler plus efficacement dans l'ensemble de notre chaîne de valeur afin de réduire l'ensemble de l'empreinte écologique de Manuvie au moyen notamment de l'approvisionnement durable et les baux verts. Cependant, nous continuons de prioriser, par le biais de nos investissements, la partie de notre chaîne de valeur qui a la plus grande incidence sur l'environnement.

¹⁰ Comprend les sources d'émissions directes de portée 1 et 2. Les émissions de portée 3 (catégories 1 à 14) sont définies par le Protocole des GES du WRI comme des émissions indirectes de la chaîne de valeur et constituent une partie de l'empreinte carbone de nos activités.

¹¹ Notre engagement à l'égard de la réduction des émissions s'applique à toutes les propriétés sur lesquelles nous exerçons un contrôle opérationnel.



Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Environnement

Changements climatiques

Nos activités

Nos placements

Nos produits et services

Risques et occasions climatiques

Biodiversité

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement

Forêts, fermes et immobilier

Garder nos biens immobiliers, nos forêts et nos fermes en exploitation nécessite de l'énergie. Cette année, nous avons approfondi notre compréhension de nos émissions de GES et nous avons évalué les occasions de décarbonisation de l'ensemble de nos propriétés. Nous sommes fiers des avantages climatiques de l'élimination du carbone par nos forêts et nos fermes – et nous continuons d'aller au-delà de cette élimination du carbone pour atteindre nos objectifs de réduction des émissions.

Immobilier

À mesure que la transition vers une économie carboneutre progresse, les investisseurs et les organismes de réglementation s'efforcent de gérer l'environnement bâti aussi efficacement que possible afin de réduire les émissions et d'atteindre les objectifs climatiques mondiaux. Dans l'ensemble du portefeuille immobilier mondial de Gestion de placements Manuvie, nous nous sommes fixé pour la consommation d'énergie et d'eau, pour le réacheminement

de déchets et pour la réduction des émissions de gaz à effet de serre des cibles dont nous faisons état chaque année dans le [Rapport sur le développement durable d'Immobilier Manuvie](#), accessible au public. Nous avons fixé une cible de réduction des émissions de GES de 80 % pour notre portefeuille immobilier mondial d'ici 2050, en prenant l'année 2018 comme point de référence¹².

Forêts et fermes

L'équipe Agriculture et terrains forestiers de Gestion de placement Manuvie gère ses forêts de manière à ce qu'elles aient une incidence positive sur le climat. L'intendance et la gestion responsables de nos forêts et de nos fermes contribuent à l'atteinte de nos objectifs climatiques. Les solutions climatiques naturelles (NCS) sont essentielles à l'atténuation des changements climatiques et utilisent les avantages climatiques de la nature pour répondre à l'impératif du réchauffement de la planète. Par l'intermédiaire des plantes et du sol, les écosystèmes terrestres de Manuvie absorbent et stockent plus de GES que nos activités en émettent annuellement¹³.

Les forêts et les fermes gérées par Gestion de placements Manuvie peuvent également être une source d'émissions, notamment en raison de la combustion de carburant pour faire fonctionner la machinerie lourde, de l'épandage d'engrais et de la consommation d'électricité des installations de traitement. Mettre l'accent sur les répercussions climatiques signifie aller au-delà de l'élimination du carbone et travailler activement à repérer de nouvelles occasions de réduction des émissions absolues dans nos activités forestières et agricoles. L'évaluation des occasions de décarbonisation est en cours et demeure une priorité avec la publication des lignes directrices dans le cadre du projet SBTi Forest, Land and Agriculture (FLAG), à la fin de 2021.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur nos activités de gestion des actifs immobiliers, forestiers et agricoles, veuillez consulter la section [Intégration des facteurs ESG à Manuvie](#). De plus amples renseignements se trouvent dans :

- [le rapport 2020 sur le développement durable d'Immobilier Manuvie de Gestion de placements Manuvie](#)
- [Rapport 2020 sur l'investissement durable et responsable, Agriculture et terrains forestiers, Gestion de placements Manuvie](#)
- [Terrains forestiers exploitables et agriculture – Cadre d'investissement durable, Gestion de placements Manuvie](#)

¹² La cible vise à réduire l'intensité des émissions de portée 1 et 2 des actifs dont nous avons le contrôle opérationnel.

¹³ 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 de la variation annuelle induite par les méthodologies d'estimation des inventaires forestiers et les calendriers de récolte, nous rapportons une moyenne quinquennale des absorptions de carbone. En ce qui concerne la carboneutralité de Manuvie, elle n'inclut que l'élimination du carbone résultant des investissements du Fonds général dans les forêts et les fermes de Gestion de placements Manuvie – veuillez consulter le [tableau des données](#) pour obtenir des précisions.

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Environnement

Changements climatiques

 Nos activités

Nos placements

Nos produits et services

Risques et occasions climatiques

Biodiversité

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement



Locaux dans les immeubles de Manuvie

Manuvie occupe une importante surface immobilière partout dans le monde. Lorsque nous occupons des immeubles gérés par Gestion de placements Manuvie, nous mettons à profit les forces de nos gestionnaires immobiliers. Le Service des immeubles veille à ce que les stratégies de réduction des émissions de GES fassent partie de la planification des immobilisations de nos sites d'entreprise.

Baux verts

Nous louons également certains locaux, ce qui signifie que nous pouvons inciter leurs propriétaires à verdir ces espaces. Nous intégrons le développement durable à notre processus de sélection de locaux loués. Cela nous permet de choisir les immeubles les plus performants et d'amorcer un dialogue avec les propriétaires potentiels sur les moyens de collaborer pour obtenir de bons résultats sur le plan environnemental.

Voici certains des aspects que nous pourrions prendre en considération :

- Certifications d'immeubles écologiques comme LEED, BOMA BEST et CASBEE
- Cote de rendement énergétique, comme les certifications Energy Star
- Certifications de mieux-être, comme WELL ou Fitwell
- Transparence des propriétaires et accessibilité des données sur les services publics, y compris les données antérieures et les profils de consommation actuels
- Renseignements sur les programmes et les cibles de développement durable
- Mesures de l'efficacité énergétique des immeubles
- Renseignements sur la santé et le bien-être, comme l'accessibilité piétonnière, les programmes liés à la qualité de l'air intérieur, les installations et services
- Gestion des déchets
- Accessibilité et autres modes de transport
- Préparation aux situations d'urgence et continuité des activités

Conception pour une faible consommation d'énergie

Nos lieux de travail sont en constante amélioration L'efficacité énergétique est un principe important dans la conception et la mise en œuvre de grands projets dans les immeubles où travaillent nos employés. En 2021, nous avons apporté des améliorations majeures au siège social du Secteur Canada situé au 500 King Street North, à Waterloo, en Ontario, en ajoutant un éclairage DEL et des détecteurs de mouvement dans l'ensemble de l'immeuble, et en mettant à jour les mesures et les stratégies de contrôle.

En 2021, nous avons pris les mesures suivantes pour améliorer notre approche :

- **Nous avons amélioré l'intégration des processus de développement durable au sein de l'équipe Service des immeubles.** En 2021, nous avons mis à jour nos lignes directrices concernant les ententes de collaboration dans les baux avec les propriétaires, en soutenant l'intégration des activités à l'échelle de Manuvie et en mettant l'accent sur le rôle du développement durable dans la détermination de la pertinence de locaux. Nous avons également communiqué aux propriétaires actuels et potentiels nos nouveaux questionnaires et baux verts afin qu'ils soient au courant du nouveau programme.
- **Nous avons élargi les tests et la mise en place de baux verts en Asie et en Amérique du Nord.** Plusieurs renouvellements ont donné l'occasion en 2021 de tester nos processus. En Amérique du Nord, des clauses écologiques ont été incluses dans le renouvellement des baux à Vancouver et à Toronto. En Asie, nous avons réussi à insérer des clauses écologiques dans un nouveau bail pour une grande propriété et dans le renouvellement de bail de plusieurs propriétés à Hong Kong.



Biens et services achetés

En tant que société mondiale de services financiers, nous utilisons des biens et des services comme le papier, les centres de données et les voyages pour accomplir notre travail. Nous nous efforçons d’intégrer le développement durable dans nos décisions d’approvisionnement. Manuvie inclut des questions sur les facteurs ESG, y compris les changements climatiques, dans les demandes de proposition dans le cadre de nos processus de gestion et de mobilisation des fournisseurs. Cela comprend la formation des directeurs, Gestion des catégories, afin qu’ils puissent évaluer les fournisseurs sur des aspects liés aux facteurs ESG, y compris les types de réponses jugées acceptables de la part des fournisseurs participant à une demande de proposition.

Les aspects suivants sont pris en compte dans les questionnaires :

- Transparence, comme la publication de rapports sur le développement durable et d’autres documents externes liés à la conformité aux normes ESG
- Conformité aux normes et cibles, particulièrement en ce qui concerne les indicateurs clés en matière d’environnement et de changements climatiques, y compris les émissions de GES de portée 1 à 3

Manuvie a adopté une approche active pour communiquer directement avec nos fournisseurs au sujet des questions de développement durable. Nous organisons des activités d’engagement auprès des principaux fournisseurs afin de cerner les problèmes importants en matière de développement durable sur lesquels nous pourrions collaborer.

Lorsque Manuvie utilise des produits portant sa marque pour des campagnes internes ou externes à l’échelle mondiale, des lignes directrices sont fournies pour soutenir l’intégration du développement durable dans le processus d’approvisionnement au moyen de notre Fiche-conseil sur les articles. Par exemple, il faut éviter d’inscrire la marque sur des articles jetables, se concentrer sur le contenu recyclable et réduire l’emballage à ce qui est nécessaire.

En tant que signataires du [Sustainable IT Pledge](#), nous nous engageons à réduire les émissions provenant des technologies numériques. Nous intégrons le développement durable dans le processus d’approvisionnement et dans la gestion du cycle de vie. Nous travaillons de manière proactive avec les fournisseurs pour nous assurer que notre matériel reste en service jusqu’à la fin de sa vie utile et que nous débarrassons correctement tout le matériel. Nous tirons également parti de l’infrastructure de stockage et de serveur virtuel pour réduire au minimum l’empreinte matérielle de nos activités. De plus, la Banque Manuvie achète auprès de Bullfrog Power, premier fournisseur d’énergie verte au Canada, de l’électricité entièrement verte pour notre réseau de guichets automatiques bancaires partout au Canada.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la gestion responsable de la chaîne d’approvisionnement, veuillez consulter la section [Diversité des fournisseurs](#).



Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Environnement

Changements climatiques

Nos activités

Nos placements

Nos produits et services

Risques et occasions climatiques

Biodiversité

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement

Nos activités

Notre domaine d'activité est unique – nous n'occupons pas seulement un espace de travail, nous exploitons d'importants actifs immobiliers, agricoles et forestiers.

En 2021, nous avons poursuivi nos efforts de décarbonisation de l'ensemble de nos activités. Le Service des immeubles continue de mettre en œuvre une stratégie de gestion des GES pour répondre aux engagements actuels, à la demande des clients et aux tendances du secteur. Les émissions allant de l'épandage d'engrais à la culture ou aux rizières, Agriculture et terrains forestiers, Gestion de placements Manuvie a continué d'accorder la priorité à la réduction de l'empreinte carbone de ses activités.

Au-delà de la décarbonisation, notre projet d'agriculture régénératrice, qui comprend un engagement à discuter avec chacun de nos locataires agricoles des avantages et des occasions liés à l'agriculture régénératrice, nous permet d'améliorer la gestion des terres à long terme dans le but de séquestrer le carbone.

Émissions résultant des activités de Manuvie	2021	2020	2019
Total des émissions de portée 1 (t. éq. CO ₂) ¹⁴	162 749	150 672	102 739
Société	167	–	–
Immobilier	35 475	37 285	38 054
Agriculture et terrains forestiers, Gestion de placements Manuvie	127 107	113 387	64 685
Terrains forestiers	80 035	76 753	–
Agriculture	47 072	36 634	–
Total des émissions de portée 2 (t. éq. CO ₂), en fonction de l'emplacement	124 076	128 155	193 776
Société	1 376	1 557	702
Immobilier	104 778	116 421	151 945
Agriculture et terrains forestiers, Gestion de placements Manuvie	17 922	10 177	41 128
Terrains forestiers	–	–	–
Agriculture	17 922	10 177	–
Total des émissions de portée 2 (t. éq. CO ₂), en fonction du marché	109 442	113 249	183 611

Émissions résultant des activités de Manuvie	2021	2020	2019
Émissions de portée 3 (t. éq. CO ₂) ¹⁵			
Agriculture et terrains forestiers, Gestion de placements Manuvie	391 014	359 186	424 658
Propriétés occupées par des locataires	195 684	199 569	239 093
Consommation de carburant de l'entrepreneur	195 330	159 617	185 565
Société	10 171	16 240	39 442
Achat de biens et de services	6 626	8 445	10 765
Papier	5 705	5 696	7 309
Centre de données	921	2 749	3 456
Déchets	1 560	1 751	3 018
Déplacements d'affaires	1 985	6 044	25 660
Élimination du carbone			
Élimination du carbone au moyen des terrains forestiers et des terres agricoles (MtCO ₂ e) ¹⁶	-2,46	-2,24	-3,14
Actifs de Manuvie seulement	-1,51	-1,38	–
Actifs de tiers	-0,95	-0,86	–
Émissions résultant des activités de Manuvie ¹⁷ (MtCO ₂ e)	+0,29	+0,28	+0,30

14 Manuvie examine et améliore régulièrement ses protocoles de comptabilisation de la consommation d'énergie et des émissions de GES à l'échelle de l'entreprise. Au cours de l'exercice 2021, Manuvie a rééquilibré les données des exercice 2019 et 2020 en raison a) du dessaisissement en janvier 2021 de la filiale en propriété exclusive NAL Resources, qui représentait auparavant la majorité de la consommation d'énergie et des émissions de Manuvie et b) peaufine sa liste de propriétés où un contrôle opérationnel est exercé sur les biens immobiliers et les biens immobiliers de la Société.

15 Manuvie continue de faire évoluer ses méthodes de comptabilisation des émissions de portée 3 et pourrait avoir d'autres sources d'émissions de portée 3

16 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 de la variation annuelle induite par les méthodologies d'estimation des inventaires forestiers et les calendriers de récolte, nous rapportons une moyenne quinquennale des absorptions de carbone.

17 Émissions de portée 1 et 2 de Manuvie (en fonction de l'emplacement)



Nos placements

Financement de la transition vers la carboneutralité

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. Manuvie investit des capitaux substantiels dans les marchés publics et privés, ce qui signifie que nous jouons un rôle essentiel pour faciliter la transition vers la carboneutralité.

- Nous gérons notre portefeuille de manière à ce qu’il atteigne la carboneutralité d’ici 2050 et nous établissons des cibles à court terme en fonction des données scientifiques, qui seront validées par la SBTi, pour les émissions financées.
- Nous continuons de travailler à augmenter notre portefeuille d’investissements respectueux de l’environnement, notamment dans les énergies renouvelables et l’immobilier écoénergétique.

Le portefeuille d’investissements verts de Manuvie se chiffrait
à 18,9 milliards de dollars à la fin de 2021.



Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Environnement

Changements climatiques

Nos activités

 Nos placements

Nos produits et services

Risques et occasions climatiques

Biodiversité

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement

Actifs détenus

Notre Fonds général joue un rôle essentiel dans la réalisation de nos ambitions climatiques, notamment en ce qui concerne notre engagement à l’égard de la [SBTi](#) et de la carboneutralité de notre portefeuille d’ici 2050. Conformément à nos lignes directrices en matière d’ESG, le Fonds général tient compte des facteurs climatiques tout au long du cycle d’investissement.

Comprendre notre incidence

Afin de comprendre notre contribution aux changements climatiques et à l’atténuation de leurs effets, nous relevons des indicateurs clés qui reflètent la portée et l’ampleur de nos investissements et fournissent des renseignements que les gestionnaires de portefeuille peuvent utiliser pour prendre des décisions. Cela comprend la prise en compte des émissions financées, des investissements dans les secteurs à fortes émissions et des investissements verts à faibles émissions de carbone. Nos méthodologies comptables reposent sur les exigences du Partnership for Carbon Accounting Financials, les recommandations du GIFCC et les directives fournies par la SBTi. Nous utilisons également les données de S&P Trucost concernant l’environnement.

Effectuer la transition vers la carboneutralité

Nous continuons de peaufiner notre plan de transition pour les investissements effectués par notre Fonds général. Nous évaluons régulièrement notre approche d’investissement dans les secteurs qui génèrent les plus fortes émissions, comme le pétrole, le gaz et l’électricité, et, s’il y a lieu, nous recommandons des changements aux limites d’investissement ou à la durée des investissements dans certains sous-secteurs. Lorsqu’une entité émettrice tire plus de 30 % de ses revenus de l’exploitation d’une mine de charbon thermique, nos lignes directrices ESG exigent un examen plus approfondi.

En tant que porteur d’obligations, nos activités d’engagement auprès des équipes de direction ainsi que les occasions peuvent différer de celles des porteurs d’actions qui détiennent une participation dans la société. Néanmoins, particulièrement dans les secteurs à forte intensité d’émissions, les analystes interrogent les équipes de gestion au sujet de plusieurs facteurs ESG, dont les politiques en matière d’émissions et les efforts de décarbonisation, lorsqu’ils en ont eu l’occasion lors de conférences sectorielles et d’appels ou de réunions avec la direction.

Tout en continuant d’investir dans des secteurs mieux établis de production d’énergie renouvelable (comme l’énergie éolienne, l’hydroélectricité et l’énergie solaire), nous élaborons et mettons en œuvre diverses initiatives visant à évaluer les occasions d’investissement dans des domaines émergents de la transition énergétique. Entre autres, en 2021, nous avons produit un document d’analyse du marché de l’hydrogène et du marché en développement de la séquestration et du stockage du carbone, afin que Manuvie soit en mesure d’investir dans ces secteurs lorsque des occasions affichant un rendement corrigé du risque intéressant se présenteront.

Le Fonds général est un investisseur fondateur de la [Plateforme d’investissement d’impact](#) de Manuvie, avec l’acquisition de 89 800 acres de terrains forestiers dans le Maine en 2021. Cela représente l’accès à de futurs outils comme les crédits carbone (crédits compensatoires), mais aussi des moyens d’élimination du carbone (compensation dans la chaîne de valeur). Il s’agit d’une stratégie que nous continuons de peaufiner puisque les attentes concernant la carboneutralité continuent d’évoluer.

Ensemble, ces mesures devraient avoir une *incidence positive sur* l’empreinte carbone de notre portefeuille d’investissements. Nous surveillons les progrès dans l’ensemble du secteur et nous sommes d’avis que nos efforts de décarbonisation, de formation et d’information sur les facteurs ESG, y compris sur le climat, peuvent nous permettre d’atteindre notre objectif d’être chef de file dans ce domaine.

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Environnement

Changements climatiques

Nos activités

■ Nos placements

Nos produits et services

Risques et occasions climatiques

Biodiversité

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement

À cette fin, en 2021, nous avons pris les mesures suivantes pour améliorer notre approche :

- **Nous avons mis sur pied un groupe de travail sur les changements climatiques dans le cadre du Fonds général.** Ce groupe de travail fournit une plateforme pour échanger des connaissances sur les facteurs ESG, déterminer les points à améliorer dans ce domaine, et recommander ainsi que mettre en œuvre diverses initiatives ESG. Le groupe se réunit toutes les semaines et comprend des membres de toutes les régions dans lesquelles nous exerçons nos activités, des représentants de chacune de nos équipes sectorielles, ainsi que des membres de nos équipes Gestion de portefeuille et Crédit. Le groupe aide à améliorer les efforts des différents services pour évaluer, surveiller et signaler divers enjeux ESG, y compris, mais sans s'y limiter, les changements climatiques et les occasions potentielles, et pour aider à coordonner et à fournir de la formation sur les facteurs ESG aux responsables des investissements, entre autres.

- **Nous avons terminé un projet pilote visant à établir des cibles provisoires fondées sur des données scientifiques dans le secteur de la production d'électricité.**

En 2021, Manuvie s'est officiellement engagée à établir des cibles provisoires fondées sur des données scientifiques pour la réduction des émissions financées, en utilisant une approche sectorielle. Cet exercice représente une étape cruciale vers la carboneutralité des émissions financées. Étant l'une des premières institutions financières canadiennes à s'engager envers la SBTi, nous pouvons influencer l'adoption des méthodologies axées sur la science dans l'ensemble de notre secteur.

Jusqu'en 2021, nous faisons appel à des consultants externes pour soutenir un projet pilote d'établissement de cibles dans le secteur de la production d'électricité, conformément aux [lignes directrices pilotes de la SBTi](#). Le projet pilote a pris en considération toutes les méthodologies d'établissement des cibles, y compris les approches de décarbonisation sectorielle, de définition des températures et de couverture de portefeuille pour les actions cotées et le financement de projets de production d'électricité. Depuis la fin du projet pilote fin 2021, nous demeurons déterminés à valider les cibles d'émissions financées pour toutes les catégories d'actif requises jusqu'en 2022. Cet échéancier est déterminé par la disponibilité des systèmes d'analyse de données et des ressources nécessaires à la validation des cibles.

- **Nous avons établi un point de référence pour les émissions de notre portefeuille d'investissements d'environ 400 milliards de dollars.**

En 2021, nous avons terminé un projet inaugural visant à mesurer nos émissions financées. En tirant parti des méthodologies existantes, comme celles fournies par Trucost, et des calculs internes, nous avons réussi à quantifier les émissions de 86 % de notre portefeuille. La portée de ce travail a été considérable et comprenait les obligations et les actions des marchés publics, les placements privés et les obligations souveraines. Compte tenu de l'incertitude liée à l'estimation des émissions des sociétés qui ne divulguent pas ces renseignements de façon proactive, nous continuons de peaufiner notre approche en 2022. Par conséquent, les renseignements que nous communiquons demeurent axés sur les actions et les obligations des marchés publics, pour lesquelles les données sont nettement plus fiables et plus facilement comparables. Alors que les attentes en matière de comptabilisation des émissions financées continuent d'évoluer, Manuvie est bien placée pour élargir la portée des données communiquées dans les années à venir.

- **Nous avons officialisé l'inclusion des facteurs ESG, y compris les renseignements climatiques, dans la tarification du crédit.**

En 2021, le Fonds général a continué de développer son portefeuille d'investissements à faible émission de carbone dans divers secteurs, notamment les énergies renouvelables, les terrains forestiers et l'efficacité énergétique. L'inclusion officielle de l'analyse des facteurs ESG dans la tarification du crédit a amélioré la capacité du Fonds général à repérer des portions du portefeuille dans lesquels notre orientation en matière d'investissement à long terme et notre approche fondamentale de la tarification du crédit s'harmonisent avec les risques et les occasions à long terme associés à la transition énergétique.

- **Nous avons soutenu l'élaboration et la mise en œuvre d'une base de données ESG interne à l'appui de nos engagements climatiques.**

L'équipe Analyse avancée de Manuvie a été mise à contribution par les gestionnaires d'investissements de Manuvie (y compris ceux du Fonds général) pour créer et mettre fonction une base de données ESG interne, afin de mieux calculer les émissions de ses sociétés en portefeuille, et de faire le suivi de ses investissements verts. Le développement de ce système a commencé en 2021 et devrait être terminé en 2022.

Nos placements

Comprendre le profil complet des émissions de carbone du portefeuille d’investissements du Fonds général est une étape essentielle dans la transition vers la carboneutralité.

Au cours des dernières années, nous avons mis à l’essai des méthodologies de comptabilisation de l’empreinte carbone de nos émissions financées. La comptabilisation de l’empreinte carbone de notre portefeuille évolue tous les jours, car les sociétés du portefeuille élargissent leurs propres capacités de production de rapports sur les émissions et améliorent la qualité de leurs rapports conformément à la nouvelle réglementation. De plus, les méthodologies sont perfectionnées par les groupes du secteur et les fournisseurs d’analyses de données.

Émissions du portefeuille de Manuvie	2020	2019
Estimation des émissions du portefeuille (MtCO ₂ e) ¹⁷	38,3	–
Intensité de carbone moyenne pondérée (WACI) (tCO ₂ e/mCAD) ¹⁸	677	–
Actions cotés en bourse	255	216
Revenu fixe	740	673
Couverture totale du portefeuille (%) ¹⁹	73 %	–

17 Aux fins de la production de rapports, Manuvie a utilisé une méthodologie de Trucost pour compiler les données accessibles au public et, par conséquent, intègre les émissions de portée 1, 2 et 3 – émissions en amont (lorsqu’elles sont importantes pour le secteur). Les émissions sont déclarées conformément au Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), en utilisant la Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry. Données au 31 décembre 2020. Comme les renseignements sur les émissions sont des documents rendus publics dans tous les secteurs, les données accusent un retard d’un exercice financier. Au cours de l’exercice 2020, Trucost a adopté la répartition par valeur de la société pour tous les instruments, conformément au PCAF – les données de l’année précédente étaient fondées sur la capitalisation, ce qui limitait la comparabilité des données. Paramètres sur l’intensité pour la gestion de portefeuille. Nous nous réjouissons à l’idée d’apporter des améliorations à nos rapports afin de continuer de démontrer que nous nous efforçons de remplir nos engagements dans le cadre de notre Plan d’action climatique.

18 Indique l’intensité de carbone des sommes investies, ce qui fournit une mesure de la responsabilité à l’égard des émissions et de la contribution aux changements climatiques. En raison des forces du marché et de l’évolution de la capitalisation boursière, il peut être difficile de comparer le rendement sur 12 mois. Comme Manuvie continue de mener des projets pilotes et d’utiliser les mesures des émissions financées, la répartition du rendement sur 12 mois devrait s’améliorer.

19 Bien que nous ayons quantifié les émissions de 86 % de nos placements en portefeuille, les placements dont les émissions sont entièrement estimées au moyen de moyennes ou de substituts sont exclus de ces données (actuellement, 27 % de notre portefeuille d’actions cotées en bourse et d’obligations). Manuvie établit ses objectifs en fonction des données scientifiques et améliore ses méthodologies internes de compilation et d’analyse des données, notamment en peaufinant les paramètres d’intensité décisionnelle utiles pour la gestion de portefeuille. Nous nous réjouissons à l’idée d’apporter des améliorations à nos rapports afin de continuer de démontrer que nous nous efforçons de remplir nos engagements dans le cadre de notre Plan d’action climatique.





Nos produits et services

Faire partie de la solution durable

En tant qu'assureur vie mondial, nous comprenons le lien entre notre environnement et la santé humaine. En tant que gestionnaire d'actifs, nous sommes en mesure de mettre au point des stratégies d'investissement permettant de lutter contre les changements climatiques et offrant des solutions axées sur la nature, par l'intermédiaire des forêts et des fermes, pour atténuer les changements climatiques. Nous accélérons les innovations afin de mettre au point des produits qui répondent aux besoins des clients et favorisent un avenir plus durable.

- S'il y a lieu, nous travaillons avec d'autres gestionnaires d'actifs sur les principaux enjeux, y compris le climat. Nous soutenons également l'investissement responsable par l'intermédiaire de la CDP Science-based Target Campaign et du Global Investor Statement to Governments on Climate Change, et en signant le Finance for Biodiversity Pledge.
- Nous encourageons l'adoption de pratiques commerciales durables sur les marchés publics, en faisant la promotion de mesures qui favorisent une croissance durable à long terme et réduisent l'incidence potentielle au fil du temps des risques importants liés au développement durable.
- Nous continuons d'élargir notre offre de stratégies d'investissement durable, y compris de solutions axées sur la nature pour lutter contre les changements climatiques²⁰.
- Nous contribuons à élargir la connaissance des répercussions des changements climatiques sur la santé humaine, renforçant ainsi notre capacité à répondre aux besoins des clients.

Gestion d'actifs

Nous valorisons et soutenons activement l'intégration rigoureuse des principes de développement durable dans nos approches d'investissement, y compris nos stratégies actives. Ce principe s'applique à toutes les catégories d'actif et régions ainsi qu'à l'ensemble de nos entreprises, que nous agissions à titre d'exploitant d'actifs, de porteur de titres de participation ou de porteur de titres de créance. Notre objectif est d'encourager la prise de mesures et d'atténuer les risques environnementaux systémiques de manière stratégique et efficace, y compris en collaborant avec les sociétés dans lesquelles nous investissons et en prônant le changement dans divers forums.

Dans l'ensemble de nos activités de gestion d'actifs, nous avons apporté en 2021 des améliorations à l'intégration et à la surveillance des facteurs ESG, dont les facteurs climatiques, et à la production de rapports ESG. Nous avons également lancé des stratégies axées sur le climat pour soutenir nos clients.

²⁰ Les produits ne sont pas tous offerts à tous les investisseurs dans tous les pays.

Environnement

Changements climatiques

Nos activités

Nos placements

Nos produits et services

Risques et occasions climatiques

Biodiversité

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement



Marchés privés

Agriculture et terrains forestiers

Nous cherchons à limiter les répercussions des changements climatiques en utilisant et en gérant les terres de façon responsable, en créant des occasions de séquestration du carbone dans nos forêts et nos fermes, et en atténuant les changements climatiques au moyen d’investissements dans les énergies renouvelables et l’efficacité énergétique.

Être intendant

Des écosystèmes sains apportent une valeur immense à la vitalité des collectivités et des économies et ils jouent un rôle important dans l’atténuation des changements climatiques. Pour veiller à ce qu’ils prospèrent pour les générations à venir et optimiser leurs bienfaits sur le climat, nous exerçons nos activités de manière à gérer les terres de façon responsable et à protéger les terres écosensibles ainsi que la biodiversité. Nous nous efforçons également de suivre des politiques et des pratiques exemplaires strictes en matière de gestion de l’eau et des terres, et favorisons la croissance des forêts.

Offrir des solutions climatiques naturelles

Bien que les changements climatiques aient une incidence négative sur la nature, nous avons réalisé que l’un de nos principaux atouts dans la lutte contre les changements climatiques est la nature elle-même, ce qui explique la popularité croissante des solutions climatiques naturelles. Les solutions climatiques naturelles sont des mesures visant à protéger, à gérer de façon durable et à restaurer les écosystèmes naturels ou à les modifier de manière à relever les défis sociétaux de manière efficace et adaptative. En tant que gestionnaires d’investissements forestiers et agricoles et membres des projets Nature Action et Forest Solutions Group du WBCSD, nos activités consistent à gérer la nature.

Nous travaillons avec de grands développeurs de projets carbone et des organismes de vérification et de validation indépendants accrédités afin de repérer de nouvelles occasions liées au carbone, mener des études de faisabilité, répertorier les terrains forestiers et effectuer des calculs dans le cadre de projets, et compiler des documents pour la surveillance continue, l’établissement de rapports et la vérification.

Nous avons de l’expérience dans la gestion de projets liés au carbone, qu’il s’agisse de conformité, des marchés volontaires, ou d’autres types de projets, y compris l’élimination du carbone par la plantation de nouvelles forêts et l’augmentation du captage du carbone par les forêts existantes grâce à une meilleure gestion des forêts. Nous savons également comment éviter les émissions en modifiant la gestion des forêts.

Nos projets carbone respectent les principes carbone adoptés en 2021 par Agriculture et terrains forestiers, Gestion de placements Manuvie, qui sont conformes aux Core Carbon Principles établis par le Integrity Council for the Voluntary Carbon Market – un organisme de gouvernance récemment créé et émanant du Taskforce on Scaling Voluntary Carbon Markets. Nos Principes fournissent un cadre à nos projets de séquestration du carbone et de crédit carbone de grandes intégrité et qualité, au moyen des forêts et des sols. En plus de gérer les investissements dans les terrains forestiers en visant à créer de la valeur, nous élaborons des portefeuilles forestiers gérés principalement pour leur valeur carbone et selon ces principes de haute intégrité fondés sur l’additionnalité, la permanence, la surveillance, la production de rapports et la vérification, entre autres critères.

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Environnement

Changements climatiques

Nos activités

Nos placements

Nos produits et services

Risques et occasions climatiques

Biodiversité

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement

En 2021, nous avons pris les mesures suivantes pour améliorer notre approche :

- **Nous avons investi dans la création d'options d'investissements axées sur le carbone.** Gestion de placements Manuvie, au nom du fonds général, a acquis 89 800 acres de terrains forestiers dans l'État du Maine pour intégrer des solutions climatiques naturelles à ses décisions d'investissement. L'investissement est axé sur le carbone, les terrains forestiers ayant été acquis principalement pour stocker du carbone. Le Fonds général de Manuvie est un investisseur important de ce projet.

- **Nous avons amélioré la comptabilisation de l'élimination du carbone.** Nous prenons au sérieux la comptabilisation de l'élimination du carbone. Nous avons poursuivi le déploiement de la technologie de détection et de télémétrie par ondes lumineuses (LiDAR) pour obtenir des données sur les forêts gérées par Gestion de placements Manuvie en 2021. Cette technologie permet de mesurer la séquestration du carbone forestier avec plus de précision. La technologie LiDAR mesure la lumière reflétée par un arbre et permet d'établir des cartes à haute résolution, indiquant souvent l'emplacement de chaque arbre. Grâce aux inventaires forestiers établis au moyen de la technologie LiDAR, la comptabilisation du carbone peut être effectuée directement, puis facilement intégrée dans les rapports destinés aux clients et les rapports sur les propriétés qui soutiennent la vérification par des tiers.

Renseignements supplémentaires

- [Intégration des facteurs ESG dans la gestion d'actifs](#)
- [Rapport sur l'investissement durable et responsable, Agriculture et terrains forestiers, Gestion de placements Manuvie](#)
- [Rapport en matière de gérance, Gestion de placements Manuvie](#)
- [Rapport sur l'investissement durable et responsable, Gestion de placements Manuvie](#)



Immobilier

À mesure que la transition vers une économie carboneutre progresse, les investisseurs et les organismes de réglementation s’attendent à une réduction des émissions de l’environnement bâti afin d’atteindre les objectifs climatiques mondiaux. Pour l’ensemble des biens immobiliers gérés à l’échelle mondiale par Gestion de placement Manuvie, nous nous sommes fixé des cibles de réduction de la consommation d’énergie, ainsi que des cibles de consommation d’eau, de réacheminement des déchets et de réduction des émissions de gaz à effet de serre, dont nous faisons état chaque année dans le rapport sur le développement durable d’Immobilier Manuvie, accessible au public. Nous avons fixé une cible de réduction des émissions de GES de 80 % pour notre portefeuille immobilier mondial d’ici 2050, en prenant l’année 2018 comme point de référence.

En 2021, nous avons pris les mesures suivantes pour améliorer notre approche :

- **Nous avons élaboré des lignes directrices en matière de développement durable pour les nouvelles constructions.** Dans le but d’établir un précédent pour les nouvelles constructions, nos lignes directrices intègrent le développement durable dans nos pratiques d’aménagement. Cela nous permet de gérer les risques à long terme et d’offrir des immeubles sains, efficaces et très performants, bien positionnés pour soutenir nos collectivités, nos locataires et nos investisseurs. Les nouvelles lignes directrices documentent les exigences de conception conformes à un développement durable et les pratiques de leadership pour tous les aménagements dans lesquels nous avons investi ou qui font l’objet d’un partenariat. Nous avons établi des exigences minimales et des pratiques exemplaires que nous cherchons à mettre à l’essai.
- **Nous avons formé les équipes de gestion des biens immobiliers et des actifs sur les gaz à effet de serre** (webinaire GHG101).
- **Nous avons lancé une nouvelle norme sur la gestion des émissions de carbone** et nous avons élaboré des outils de planification de la gestion des émissions de carbone des propriétés.

Renseignements supplémentaires

- [Intégration des facteurs ESG dans la gestion d’actifs](#)
- [Rapport 2021 sur le développement durable d’Immobilier Manuvie, Gestion de placements Manuvie](#)
- [Rapport en matière de gérance, Gestion de placements Manuvie](#)
- [Rapport sur l’investissement durable et responsable, Gestion de placements Manuvie](#)
- [Rapport 2021 sur les changements climatiques et l’immobilier](#)





Infrastructure

Dans le secteur des infrastructures, l’investissement durable, y compris la prise en compte des sujets climatiques, est important en raison de la nature à long terme des actifs et des investissements. Les infrastructures sont une importante source d’émissions, mais aussi une solution essentielle dans la lutte contre les changements climatiques.

Notre équipe Placements dans les infrastructures reconnaît les risques et les occasions associés aux changements climatiques et à la transition vers une économie à faibles émissions de carbone. Notre équipe des investissements dans les infrastructures participe activement à la transition énergétique aux États-Unis, en investissant dans des domaines comme l’énergie solaire, l’énergie éolienne et le stockage dans des batteries. Nous croyons que ces actifs et d’autres actifs d’énergie renouvelable constituent les éléments clés d’un réseau électrique à plus faible émission de carbone.

Dans le cas des centrales alimentées au gaz naturel, notre équipe Infrastructures examine quelques occasions où ces centrales sont intégrées ou pourraient l’être dans le cadre de la stratégie globale d’énergie renouvelable de la région afin d’assurer la stabilité du réseau vu l’intermittence de l’énergie éolienne et solaire. Le gaz naturel est l’élément qui a le plus contribué à la réduction de la dépendance des États-Unis à la production d’énergie à partir du charbon.

L’équipe de placement continue d’évaluer les occasions d’investissement dans les services publics qui cheminent dans leur transition vers une économie à faibles émissions de carbone. Cela peut inclure les services publics qui prévoient mettre hors service leurs anciennes centrales au charbon dans le cadre d’une stratégie de transition énergétique. Conformément à notre point de vue en matière de transition énergétique, notre équipe Infrastructures n’évalue plus les placements dans les centrales électriques au charbon. Nous croyons également que les actifs des centrales au charbon comportent de plus en plus de risques économiques et environnementaux.

En 2021, nous avons pris les mesures suivantes pour améliorer notre approche :

- **Nous avons mené des activités d’engagement auprès des propriétaires d’infrastructures concernant les émissions de portée 1, 2 et 3.** Dans le cadre de l’élargissement de la surveillance des facteurs ESG entrepris pour les placements privés, nous avons demandé à ce que les émissions de portée 1, 2 et 3 des actifs d’infrastructure soient rendues publiques, si ces données existent. Si ces émissions n’avaient pas encore été mesurées, nous avons demandé aux propriétaires d’infrastructure qu’elle était leur perception de leur impact climatique (faible, moyen, élevé), et de nous expliquer pourquoi. Nous avons également cherché à évaluer la préparation des sociétés de notre portefeuille face aux répercussions potentielles des changements climatiques et nous leur avons demandé d’expliquer pourquoi.

Renseignements supplémentaires

- [Intégration des facteurs ESG dans la gestion d’actifs](#)
- [Rapport en matière de gérance, Gestion de placements Manuvie](#)
- [Rapport sur l’investissement durable et responsable, Gestion de placements Manuvie](#)
- [Cadre d’investissement durable en infrastructure, Gestion de placements Manuvie](#)



Placements privés et dette privée

Conformément à nos pratiques d'intégration des facteurs ESG dans le processus de placement, notre équipe Investissement durable sur les marchés privés a mis en place un processus annuel de suivi des facteurs ESG pour nos placements en actions de sociétés fermées et titres de créance privés. Dans le cadre de notre processus de surveillance des facteurs ESG, nous mesurons des paramètres climatiques précis. Ce processus permet à nos équipes de faire le suivi et de mesurer le rendement en matière de facteurs ESG de nos placements dans l'ensemble de notre portefeuille d'actions de sociétés fermées et de titres de créance privés.

En 2021, nous avons pris les mesures suivantes pour améliorer notre approche :

- **Nous avons élaboré un point de référence pour le portefeuille ESG, qui comprend d'importants indicateurs de rendement climatiques.** Pour mener à bien ce processus, nous nous sommes associés à un fournisseur externe spécialisé dans la collecte et le traitement de données pour les sociétés du secteur des placements. Nous avons élaboré deux séries de questionnaires (un pour l'investissement dans des fonds et l'autre pour l'investissement dans des sociétés) en fonction des normes et des pratiques exemplaires du secteur.

Dans notre questionnaire pour l'investissement dans des fonds, nous avons demandé aux commandités comment ils intègrent les enjeux climatiques dans leurs processus de gouvernance. Nous leur avons notamment demandé s'ils avaient une équipe ESG, des ressources à la disposition des employés pour évaluer les risques et les occasions climatiques, et s'ils avaient évalué les émissions des sociétés de leur portefeuille. Nous leur avons aussi demandé comment ils interagissent avec les sociétés de leur portefeuille au sujet des questions climatiques. Nous leur avons notamment demandé s'ils avaient évalué le profil des émissions, les risques physiques et les risques de transition, ou les importants indicateurs de rendement climatiques des sociétés de leur portefeuille.

Pour ce qui est de l'investissement direct dans les sociétés pour notre portefeuille, nous avons demandé à celles-ci comment elles intègrent les enjeux climatiques dans leur gouvernance et leurs processus, si elles ont évalué leurs émissions de carbone, si elles ont effectué une évaluation des risques physiques ou des risques de transition et si elles ont déterminé s'il existait des risques ou des occasions climatiques et/ou une incidence financière.

Renseignements supplémentaires

- [Intégration des facteurs ESG dans la gestion d'actifs](#)
- [Rapport en matière de gérance, Gestion de placements Manuvie](#)
- [Rapport sur l'investissement durable et responsable, Gestion de placements Manuvie](#)
- [Cadre de référence pour l'investissement durable axé sur le placement privé et le crédit privé, Gestion de placements Manuvie](#)



Marchés publics

Gestion de placements Manuvie est signataire des PRI des Nations Unies, et les équipes des Marchés publics de Gestion de placements Manuvie sont déterminées à investir de façon durable. À la fin de l’année 2021, plus de 90 % de l’actif géré dans le cadre de nos stratégies d’actions et d’obligations intégraient entièrement les facteurs ESG, conformément à notre cadre d’évaluation exclusif. Cela comprend les facteurs associés aux changements climatiques.

Intégration des facteurs ESG

Conformément à notre approche de l’intégration des facteurs ESG, nous pensons que les activités d’engagement régulières auprès des sociétés dans lesquelles nous investissons sont essentielles pour accroître la résilience des actifs de nos clients – y compris lorsque nous gérons les actifs du fonds général de Manuvie. Elles permettent également d’amener des changements réels dans la manière de s’attaquer aux principaux problèmes de développement durable comme les changements climatiques. En tant qu’investisseurs, nous jouons un rôle crucial quand il s’agit d’encourager les entreprises à adopter des pratiques commerciales durables qui favorisent une croissance à long terme stable et réduisent les impacts potentiels des

risques importants liés au développement durable au fil du temps. En 2021, 60 % de nos activités d’engagement²¹ concernaient des sujets climatiques²². Parmi les propositions des actionnaires liées aux facteurs ESG pour lesquelles nous avons voté, 17 % portaient sur des questions climatiques, comme les émissions, la production de rapports et la gouvernance.

Nous participons à des initiatives de collaboration qui, selon nous, peuvent avoir une incidence importante sur la résolution des problèmes climatiques. Ces initiatives comprennent des plateformes comme Climate Action 100+ et Engagement climatique Canada (ECC).

Offrir des stratégies spécialisées

Nous offrons également des stratégies d’investissement spécialisées aux clients qui ont à cœur de lutter contre les changements climatiques au moyen de leur portefeuille d’investissements – la stratégie climatique mondiale de Manuvie, lancée en 2021, utilise l’Accord de Paris et des cibles fondées sur des données scientifiques comme cadre pour son processus de sélection des titres : elle investit dans des sociétés qui, selon notre évaluation, ont un plan précis pour réduire leur empreinte carbone.

En 2021, nous avons pris les mesures suivantes pour améliorer notre approche :

- Nous avons amélioré notre politique de vote par procuration pour appuyer les propositions des actionnaires liées au climat. En 2021, nous avons travaillé pour appuyer un plus grand nombre de propositions d’actionnaires, notamment sur les enjeux climatiques. Ce changement vise faire comprendre aux émetteurs qu’ils doivent non seulement améliorer la communication d’informations sur les risques et les occasions liés aux facteurs ESG, mais aussi améliorer la gestion de ces facteurs.
- Nous avons joué un rôle plus important dans la mobilisation du secteur en faveur du climat. En tant que participants à la Climate Action 100+, nous avons accepté d’être l’investisseur principal en matière d’engagement pour une grande société de produits chimiques. En raison du succès général de l’initiative Climate Action 100+, nous avons soutenu Engagement Climatique Canada (ECC), dont nous sommes un membre fondateur.

Renseignements supplémentaires

- [Intégration des facteurs ESG dans la gestion d’actifs](#)
- [Rapport en matière de gérance, Gestion de placements Manuvie](#)
- [Rapport sur l’investissement durable et responsable, Gestion de placements Manuvie](#)

²¹ Selon les données de notre outil exclusif de suivi des activités d’engagement. Une seule activité d’engagement peut porter sur plusieurs sujets, puisqu’elle aborde souvent divers enjeux. Reflète les sujets que nous suivons et qui ont été abordés dans au moins 3 % de nos activités d’engagement.

²² Incluant les sujets suivants : Émissions de GES; gestion de l’énergie; financement durable; répercussions physiques des changements climatiques; occasions d’affaires liées à l’environnement; approvisionnement en matières premières et efficacité

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Environnement

Changements climatiques

Nos activités

Nos placements

Nos produits et services

Risques et occasions climatiques

Biodiversité

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement

Assurance maladie et assurance vie

Manuvie est à l'avant-garde de l'analyse des répercussions des changements climatiques sur les produits et la tarification de l'assurance soins médicaux et de l'assurance vie. Ces répercussions varient en gravité et en complexité, allant des maladies graves au stress chronique.

Notre approche inclut des recherches pour comprendre les répercussions des changements climatiques sur les humains et les répercussions que cela aura sur nos activités. Elle comprend également la collaboration avec des experts externes sur des initiatives pertinentes. Une équipe interdisciplinaire composée de membres de Manuvie participe à ce travail. Elle regroupe des spécialistes en tarification, en gestion des risques, en actuariat et en analyse avancée, ainsi que des représentants des secteurs d'activité de Manuvie.

Les changements climatiques risquent d'avoir une incidence sur la santé humaine. Chaque pays et chaque individu sera touché, les populations vulnérables étant les plus exposées. Nous croyons que le travail que nous avons entrepris permettra à Manuvie de gérer les risques et les occasions climatiques et de répondre aux besoins des clients. Toutefois, au-delà de nos activités, ce travail contribue à élargir les connaissances de la société sur l'incidence des changements climatiques sur la santé humaine.

En 2021, les recherches et les analyses ont porté sur l'incidence des changements climatiques sur les événements météorologiques extrêmes et sur l'incidence de l'augmentation des températures sur la morbidité et/ou la mortalité, y compris sur des aspects comme la santé mentale ainsi que les maladies cardiovasculaires et respiratoires. Nous avons également contribué à la poursuite du travail de l'Association de Genève visant à déterminer le rôle que les assureurs et les autres parties prenantes peuvent jouer pour atténuer les changements climatiques et environnementaux, et s'y adapter.



Risques et occasions climatiques (rapport du GIFCC)

En plus de viser la carboneutralité, nous prenons des mesures pour améliorer la *résilience* de nos activités dans un contexte de changement climatique.

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

Nous soutenons le GIFCC depuis novembre 2017. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous aux pages 48 à 50 [de notre Rapport de gestion contenu dans le rapport annuel 2021 de Manuvie](#).

Facteurs de gouvernance

Communiquer des renseignements sur la gouvernance de l'organisation en ce qui concerne les risques et les occasions climatiques

Pilier/recommandation	Mesures prises par Manuvie
Décrire la surveillance par le conseil des risques et des occasions climatiques	- Le Comité de gouvernance et des candidatures examine les questions liées aux changements climatiques dans le cadre de sa surveillance du cadre ESG de Manuvie. - Le Comité de gestion des risques examine les risques et les occasions climatiques grâce à la surveillance continue et aux rapports émis sur les risques émergents.
Décrire le rôle de la direction à l'égard de l'évaluation et de la gestion des risques et des occasions climatiques	Le Comité de direction sur le développement durable de Manuvie est composé du chef du développement durable et de membres de l'équipe de la haute direction, y compris des chefs de la direction. Il établit l'orientation stratégique de la société dans le cadre du plan d'action climatique.

Faits saillants de 2021

En 2021, les changements climatiques ont été présentés comme un sujet stratégique pour Gestion des risques, Monde, et la direction a reconnu la nécessité d'accroître la sensibilisation et l'expertise au sein de la fonction afin de mieux soutenir la gestion des risques climatiques dans l'ensemble de l'organisation. Un groupe de travail a été mis sur pied pour accélérer les efforts de perfectionnement de notre personnel de gestion des risques, évaluer et mettre en œuvre les pratiques pertinentes du secteur et la nouvelle réglementation potentielle. Le groupe de travail est également chargé d'améliorer notre Cadre de gestion des risques d'entreprise existant en intégrant les facteurs de risque climatique dans les activités de gestion des risques à l'échelle de l'entreprise.

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Environnement

Changements climatiques

Nos activités

Nos placements

Nos produits et services

Risques et occasions climatiques

Biodiversité

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement

Stratégie

Décrivez l'incidence réelle et potentielle des risques et des occasions climatiques sur les activités, la stratégie et la planification financière de l'organisation

Pilier/recommandation	Mesures prises par Manuvie	
Décrivez les risques et les occasions climatiques que l'organisation a déterminés à court, moyen et long terme.	• Horizon de placement : Court terme (1 à 5 ans), moyen terme (5 à 15 ans) et long terme (au-delà de 15 ans) • Peuvent avoir une incidence directe (p. ex., pertes financières) ou indirecte (p. ex., dommages à la réputation), en raison des répercussions physiques des changements climatiques ou de la transition vers une économie à faibles émissions de carbone	• Risques : Risques liés au marché/capital, à la réglementation et à la réputation associés à la transition vers une économie à faibles émissions de carbone; risques liés aux produits et à l'exploitation associés aux répercussions physiques des changements climatiques • Occasions : Occasions liées aux produits et au marché associées à la transition vers une économie à faibles émissions de carbone
Décrivez les répercussions des risques et des occasions climatiques sur les activités, la stratégie et la planification financière de l'organisation.	• Manuvie est un tarificateur et un investisseur axé sur le long terme – la surveillance et l'évaluation constantes des répercussions des risques et des occasions climatiques sont intégrées aux stratégies existantes du secteur d'activité, dont les fonctions de groupe comme les finances et la planification des immobilisations. • Produits d'assurance : – Rétrocession accident : examen annuel de l'exposition à la fréquence et à la gravité des événements météorologiques catastrophiques – Assurance vie et assurance maladie : recherche et collecte de données pour orienter la tarification en ce qui a trait à l'incidence des changements climatiques physiques sur la morbidité et la mortalité	• Propriété d'actifs : Tests de résistance aux changements climatiques, y compris les chocs de valeur allant de 15 % à 65 % pour les sous-secteurs industriels sur un horizon de cinq ans – le capital est demeuré bien au-dessus des exigences réglementaires minimales • Gestion d'actifs : Approche à volets multiples visant à faire du développement durable la norme pour l'ensemble des catégories d'actif, en tenant compte des différences régionales, politiques et culturelles, ainsi que des risques physiques et des occasions liés à la transition grâce à l'intégration des facteurs ESG; analyse de scénarios et activités d'engagement – englobe le processus d'investissement, depuis le contrôle préalable préliminaire et l'évaluation, le contrôle de faisabilité et la confirmation, pour finir par l'évaluation finale, l'offre et la conclusion
Décrivez la résilience de la stratégie de l'organisation, compte tenu de différents scénarios climatiques, dont un scénario reposant sur un réchauffement climatique de 2 °C ou moins.	• Analyse des scénarios climatiques menée à l'échelle du secteur d'activité pour comprendre les répercussions des risques climatiques • Gestion d'actifs : Utiliser des analyses de scénarios sur l'incidence d'une hausse des températures de 1,5 °C, 2 °C, 3 °C et 4 °C sur certaines catégories d'actif (p. ex., immobilier, terrains forestiers, agriculture), ainsi que des évaluations qualitatives et l'inclusion de la tarification du carbone dans les modèles d'analyse	• Propriété d'actifs : Analyse de scénarios portant sur les exigences en matière d'entretien des immobilisations; soutenue par les engagements du Plan d'action climatique
Décrivez la façon dont les risques et les occasions sont pris en compte dans les produits ou les stratégies d'investissement pertinents et décrivez l'incidence de la transition.	• Gestion d'actifs : Intégrer les facteurs ESG, y compris les risques climatiques, comme ils sont décrits dans le rapport sur le climat de Gestion de placements Manuvie; concevoir des investissements dans le carbone et des solutions climatiques naturelles, comme les activités forestières et agricoles, qui accordent la priorité à la séquestration du carbone	• Propriété d'actifs : Établir des objectifs de réduction des émissions à court terme afin que le portefeuille atteigne la carboneutralité d'ici 2050; évaluer les risques ESG dans le processus de notation du crédit; modélisation préliminaire des mécanismes de tarification du risque de carbone pour l'achat et la vente d'obligations

Faits saillants de 2021

Nous continuons de collaborer avec les organismes de réglementation pour analyser les scénarios climatiques dans le cadre de notre Fonds général. Au cours des deux dernières années, nous avons participé à un projet pilote de la Banque du Canada et du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) utilisant des scénarios de changements climatiques pour mieux comprendre les risques posés au système financier par la transition vers une économie à faibles émissions de carbone. Manuvie fait partie des banques et assureurs canadiens qui participent à ces activités. De plus, nous avons inclus les scénarios de pandémie et de changements climatiques dans nos tests annuels de la condition financière supervisés par le conseil d'administration et présentés au BSIF. En tant que l'une des plus importantes sociétés de services financiers au Canada, nous considérons qu'il nous incombe de participer à de tels projets compte tenu de notre position sur le marché canadien et de nos engagements en matière de lutte contre les changements climatiques.

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Environnement

Changements climatiques

Nos activités

Nos placements

Nos produits et services

Risques et occasions climatiques

Biodiversité

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement

Gestion des risques

Description de la manière dont l'organisation détermine, évalue et gère les risques climatiques

Pilier/recommandation	Mesures prises par Manuvie	
Décrivez les processus utilisés par l'organisation pour déterminer et évaluer les risques climatiques.	• Déterminer les risques climatiques à l'aide de notre Politique de gestion des risques environnementaux et de nos lignes directrices propres aux activités – continuer d'élaborer nos pratiques de gestion des risques pour évaluer l'importance, la taille et la portée relatives des risques climatiques dont nous sommes conscients. • Propriété d'actifs : Nous suivons les lignes directrices ESG pour les actifs du Fonds général, afin d'être en mesure d'assumer nos obligations • Gestion d'actifs : Nous suivons la Politique d'intervention ESG – y compris des activités d'engagement directes auprès de certains des plus grands émetteurs du monde au sujet des risques et des occasions climatiques pertinents pour nos activités, et nous participons au programme collaboratif Climate Action 100+ du secteur • Rétrocession accident : Effectuer des évaluations à court terme des risques climatiques pendant le renouvellement annuel en fonction des modèles internes et externes évaluant le risque de catastrophe des clients de la réassurance	• Assurance maladie et assurance vie : Élaborer un cadre pour évaluer l'incidence des risques climatiques sur la mortalité et la morbidité à l'échelle d'un pays, en tenant compte d'aspects comme les conditions météorologiques particulières et la capacité des infrastructures de soins de santé à s'adapter.
Décrivez les processus utilisés par l'organisation pour gérer les risques climatiques.		• Nous surveillons et influençons la réglementation et les politiques climatiques existantes et émergentes qui ont une incidence sur nos activités, par l'intermédiaire de groupes de travail au sein d'associations sectorielles, comme le groupe de travail sur les changements climatiques et le développement durable de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes.
Décrivez les risques découlant d'événements climatiques dans le développement et la tarification des produits, y compris les principaux outils et instruments.		
Décrivez comment les processus permettant de déterminer, d'évaluer et de gérer les risques climatiques sont intégrés dans la gestion globale des risques de l'organisation.	• Nous continuons d'améliorer l'intégration des risques climatiques dans notre cadre de gestion du risque d'entreprise afin de nous assurer qu'ils soient gérés conformément à notre approche commune de gestion du risque.	• Nous intégrons les risques climatiques à notre cadre de gestion des risques liés à la taxonomie et à l'appétit pour le risque.

Faits saillants de 2021

Pour soutenir l'intégration au sein de nos secteurs d'activité en 2021, nous avons continué de chercher à améliorer la résilience et à atténuer certains risques climatiques.

- **Nous avons lancé une nouvelle norme immobilière sur le risque physique climatique et la résilience de nos investissements immobiliers.** La plateforme immobilière de Gestion de placements Manuvie reconnaît les risques physiques que posent les changements climatiques pour nos actifs immobiliers, notamment, mais sans s'y limiter, les tempêtes extrêmes, les inondations, la hausse des températures et la pénurie d'eau. En tant que propriétaire d'immeubles à long terme et gestionnaire proactif, il est important que nous abordions les risques physiques liés aux changements climatiques en misant sur la résilience des actifs – des caractéristiques et des pratiques qui aident à se préparer à ces risques et à les atténuer. Bien que de nombreuses propriétés utilisent déjà des plans de gestion des urgences liées à divers risques (par exemple, sécurité physique, soins médicaux, cybersécurité), elles doivent maintenant aussi avoir des plans de gestion des urgences liées aux risques climatiques. Ces plans doivent permettre de déterminer les principales mesures que les équipes de gestion immobilière doivent prendre pour neutraliser une urgence, protéger la sécurité des occupants de l'immeuble et prévenir ou minimiser les dommages matériels.
- **Nous avons élargi l'analyse des scénarios de risque climatique pour les actifs forestiers et agricoles.** À la suite de la publication du premier rapport sur le climat d'Agriculture et terrains forestiers, Gestion de placements Manuvie, à la fin de 2020, nous avons en 2021 élargi notre travail sur les risques climatiques pour inclure l'analyse de scénarios pour l'ensemble de notre portefeuille. Nous avons étendu les premières analyses de scénarios du rapport de 2020, qui se limitaient aux terres agricoles californiennes et aux terrains forestiers néo-zélandais. Afin de procéder à l'intégration à long terme des risques climatiques pour l'ensemble de nos propriétés, nous avons organisé une série de sept ateliers avec nos professionnels de l'exploitation, afin de mieux comprendre les risques physiques posés par les changements climatiques pour les actifs que nous gérons : terrains forestiers en Amérique du Nord, terres agricoles en Amérique du Nord, terrains forestiers en Australie/Victoria, terrains forestiers en Australie/Queensland, terres agricoles en Australie, terrains forestiers en Nouvelle-Zélande, et terrains forestiers et terres agricoles en Amérique du Sud.
- **Nous avons établi des cartes illustrant l'adaptabilité et la vulnérabilité physiques aux risques climatiques des régions où nous offrons de l'assurance vie et de l'assurance maladie.** Pour cela, nous avons dû déterminer la vulnérabilité des pays aux risques physiques climatiques en fonction des événements du passé et évaluer la capacité d'adaptation des pays en fonction des politiques gouvernementales, des infrastructures de soins de santé et des systèmes d'intervention d'urgence, au moyen des données accessibles au public. Ce travail nous aidera à mieux comprendre le risque climatique auquel sont exposées nos gammes de produits d'assurance maladie et d'assurance vie et nous aidera à trouver de meilleures façons de soutenir nos clients.
- **Nous avons amélioré l'intégration du risque climatique dans la tarification.** Nous avons amélioré les pratiques de tarification en 2021 en intégrant le risque climatique comme facteur clé pour la classification les pays étrangers. Nous avons également inclus le risque climatique dans la façon dont nous établissons les paramètres de risque dans le cadre de notre politique de concentration géographique du risque. Il s'agissait d'une initiative à l'échelle de la Société qui a également inclus une série de présentations et de séances de formation par les comités de gestion des risques et des experts internes. De plus, nous explorons constamment de nouvelles façons de mieux intégrer le risque climatique dans l'analyse des maladies graves.

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Environnement

Changements climatiques

Nos activités

Nos placements

Nos produits et services

Risques et occasions climatiques

Biodiversité

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement

Données et objectifs

Description des paramètres et des cibles utilisés pour évaluer et gérer les risques et les occasions climatiques pertinents dans les cas où cette information est importante

Pilier/recommandation	Mesures prises par Manuvie	
Décrivez les paramètres utilisés par l'organisation pour évaluer les risques et les occasions climatiques conformément à sa stratégie et à son processus de gestion des risques.	• Gestion d'actifs et activités de la Société : – Émissions de portée 1 et 2 liées aux activités • Propriété d'actifs : – Émissions financées de portée 3 (émissions des investissements), multiples catégories d'actif – Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), The Global GHG Accounting et Reporting Standard for the Financial Industry – Actifs carbone – Investissements verts	
Décrivez les émissions de GES de portée 1 et 2, et, s'il y a lieu, les émissions de GES de portée 3, ainsi que les risques connexes	Veuillez vous reporter à la page 35 et à notre fiche de données supplémentaires, qui indique les émissions financées de portée 3 de notre Fonds général, conformément aux exigences du PCAF. Gestion de placements Manuvie publie des données pertinentes, lorsqu'elles sont disponibles, dans les pages des produits.	
Décrivez les cibles utilisées par la société pour gérer les risques et les occasions climatiques et les résultats par rapport aux cibles.	En mai 2021, Manuvie a publié son plan d'action climatique. Le plan décrit nos objectifs dans trois domaines : nos activités, nos investissements dans le Fonds général et les produits et services que nous offrons à nos clients. Il contient notre engagement à atteindre la carboneutralité de notre portefeuille d'ici 2050 et à réduire de 35 % les émissions de portée 1 et 2 d'ici 2035. En 2021, nous avons estimé les émissions de carbone en fonction de la norme du PCAF pour les placements privés et les investissements dans des sociétés cotées qui ne divulguent pas de renseignements sur leurs émissions de carbone.	Nous continuons d'inclure des investissements verts dans le portefeuille du Fonds général et de mettre au point des produits et des solutions de placement visant l'atténuation des changements climatiques et la résilience à ces changements. Nous adoptons une approche sectorielle pour établir des cibles de réduction à court terme de nos émissions financées, en nous concentrant d'abord sur les secteurs à fortes émissions, comme la production d'électricité. Nous nous sommes engagés à respecter la SBTi – norme mondiale pour l'établissement de cibles de réduction des émissions de carbone conformes aux efforts mondiaux de décarbonisation.

Renseignements supplémentaires

Gestion de placements Manuvie publie des renseignements conformes aux recommandations du GIFCC, qui se trouvent dans les documents suivants :

- [Manulife Investment Management Climate-related financial disclosure report \(en anglais seulement\)](#)
- [Manulife Investment Management Timberland and Agriculture 2020 Climate report \(en anglais seulement\)](#)
- [Rapport en matière de gérance 2021, Gestion de placements Manuvie](#)
- [Manulife Investment Management Climate Risk Report \(en anglais seulement\)](#)



Biodiversité

La préservation de nos ressources naturelles est essentielle au bien-être des générations futures. La biodiversité est au cœur d'un *environnement sain*. À Manuvie, nous croyons qu'il est important de protéger les forêts, les zones humides et des habitats naturels où la biodiversité prospère.

Actifs détenus

La biodiversité est l'un des facteurs que le Fonds général prend en compte dans l'évaluation des risques et des occasions environnementaux qui servent à la tarification et à la surveillance de notre portefeuille d'investissements. En 2022, nous incluons les notes d'impact ESG propres à notre Société dans l'évaluation des émetteurs.

Nous investissons 5,9 milliards de dollars dans des forêts et des terres agricoles gérées de façon durable par Agriculture et terrains forestiers, Gestion de placements Manuvie. Nous avons fait l'acquisition de 89 800 acres de terrains forestiers en 2021, sur lesquels poussent diverses essences d'épinettes et de sapins naturellement régénérées et d'essences de feuillus nordiques. Le bloc a été nommé « Blueback » d'après la sous-espèce très recherchée d'omble chevalier indigène des lacs qui s'y situent. Une partie des terrains sera utilisée comme forêt en exploitation selon des pratiques de gérance. De plus, les terrains font l'objet d'une servitude de conservation forestière.

Dans le cas des propriétés que nous gérons ou sur lesquelles nous envisageons de mettre en œuvre des projets carbone, nous accordons la priorité

à la préservation, au soutien de la biodiversité et à d'autres avantages connexes par l'application des principes carbone d'Agriculture et terrains forestiers, Gestion de placements Manuvie.

Gestion d'actifs

En ce qui concerne les forêts et les fermes gérées par Gestion de placements Manuvie, nous adoptons des pratiques de gestion responsable et protégeons les terres sensibles et la biodiversité au moyen de pratiques de gérance. Cela comprend la protection des bassins versants, des habitats et des espèces sauvages sensibles, comme les abeilles, les écureuils et le saumon. Voici des exemples de nos efforts au cours de la dernière année pour préserver la biodiversité :

- Restauration sur plus de 16 kilomètres dans l'État de Washington de l'habitat et de la connectivité d'espèces aquatiques en voie de disparition, comme la truite arc-en-ciel de la rivière Snake, le saumon quinnat, la truite taureau et la lamproie du Pacifique, grâce à l'élimination des barrières au passage des poissons, reconnectant ainsi la rivière avec les plaines inondables, et à la plantation d'arbustes indigènes.

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Environnement

Changements climatiques

Nos activités

Nos placements

Nos produits et services

Risques et occasions climatiques

 Biodiversité

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement



- Collaboration avec le Department of Fish & Wildlife de l’Oregon et la Rocky Mountain Elk Foundation pour transférer au secteur public 4 600 acres d’habitat essentiel pour le gros gibier et de terrains récréatifs. La zone, qui est une importante aire d’hivernage pour les cerfs, les wapitis et les orignaux des montagnes Wallowa, est maintenant une zone de conservation permanente.
- Soutien à la résilience des koalas australiens en collaborant avec les principaux organismes de conservation et les gouvernements victorien et sud-australien, pour protéger les koalas mâles génétiquement robustes présents dans la chaîne de montagnes Strzelecki du Gippsland Sud dans le Victoria. Notre filiale HVP, qui gère environ 88 000 hectares de plantations et de forêts indigènes, les transporte dans le cadre d’un programme de reproduction à Koala Life au Cleland Wildlife Park à l’extérieur d’Adelaide, SA.
- Travail auprès d’écoles secondaires aux États-Unis pour créer des habitats pour oiseaux dans les fermes, et ainsi fournir un moyen de contrôle naturel des ravageurs.
- Établissement de haies pour les pollinisateurs dans nos vergers californiens en plantant des vivaces à fleurs indigènes, ce qui attire les pollinisateurs indigènes et améliore la santé des abeilles.

En ce qui concerne les immeubles que nous détenons et exploitons, nous recherchons des occasions d’améliorer la biodiversité en milieu urbain et nous sommes partenaires d’organisations comme :

- **MicroHabitat** : Les immeubles de Gestion de placements Manuvie à Montréal abritent six jardins urbains installés sur les toits qui produisent en moyenne 1 800 livres de fruits et légumes frais par saison pour les banques alimentaires locales du Canada.
- **Alvéole** : Avec 78 ruches urbaines sur 51 propriétés de Manuvie, nous hébergeons environ 3 000 000 abeilles qui produisent plus de 900 kilogrammes de miel. Alvéole fournit les ruches, les abeilles et l’expertise en matière d’apiculture, tandis que Gestion de placements Manuvie offre un habitat pour ces pollinisateurs essentiels.
- **Wilder Climate Solutions** : En 2021, nous avons recueilli, en partenariat, des graines d’ormes d’Amérique qui poussent à notre siège social mondial au 200 Bloor Street East, à Toronto. Les graines ont été plantées dans une serre locale dans l’espoir de soutenir l’écosystème naturel et la biodiversité au sein de notre collectivité lorsque nous planterons les arbres en 2022.

La biodiversité est un élément de notre cadre global d’intégration des facteurs ESG et nous nous engageons à protéger et à restaurer la biodiversité grâce à nos activités de financement et à nos investissements. Gestion de placements Manuvie a été membre du groupe de travail informel du Groupe de travail sur l’information financière liée à la nature (GIFN). Nous avons travaillé à définir la portée des efforts du groupe, qui s’efforce d’offrir un cadre de gestion des risques et de communication des renseignements permettant aux organisations de signaler les risques liés à la nature à mesure qu’ils évoluent, et d’agir en conséquence. Nous nous sommes engagés à continuer d’apporter notre soutien en participant au forum du GIFN, un groupe multidisciplinaire de partisans du GIFN que celui-ci peut utiliser pour élaborer des normes.

Gestion de placements Manuvie est membre du Investment Leaders Group au Cambridge Institute for Sustainability Leadership (CISL) et est représentée au sein du Senior Leaders Group et du groupe de travail. Une grande partie de notre travail avec le groupe consiste à développer des connaissances spécialisées et des méthodologies pour évaluer les risques liés à la nature qui pèsent sur l’ensemble des portefeuilles. Par exemple, nous soutenons l’enrichissement continu du Handbook for Nature-related Financial Risks du CISL. Ce manuel s’appuie sur les travaux ayant mené au rapport Dasgupta pour cerner divers risques liés à la nature et à la biodiversité, ainsi que les risques financiers qui en découlent pour les émetteurs.

En 2021, nous avons pris les mesures suivantes pour améliorer notre approche :

- **Nous nous sommes efforcés de mieux répertorier nos pratiques dans le secteur de l’immobilier.** Notre équipe Immobilier a dressé un inventaire mondial des pratiques en matière de biodiversité au sein de notre portefeuille mondial. Nous avons également organisé un webinaire avec nos principaux partenaires dans le domaine de la nature, y compris [Alvéole](#) et [Microhabitat](#). Ces conclusions mettent en lumière les répercussions et les occasions pour le secteur de l’immobilier de soutenir la nature et la biodiversité dans l’environnement bâti.

- **Nous sommes devenus signataires du Finance for Biodiversity Pledge.** Dans le cadre de cet engagement, nous nous sommes joints à plusieurs groupes de travail chargés d’élaborer des mesures et des activités d’intendance appropriées pour soutenir les engagements des gestionnaires d’actifs à l’égard de la biodiversité et de la nature. En apposant notre signature, nous nous sommes engagés à collaborer et dialoguer avec les sociétés à propos de la biodiversité, ainsi qu’à évaluer notre propre impact sur la biodiversité. Cela nous permettra de fixer des objectifs et de communiquer des informations pertinentes à cet égard d’ici 2024.

La biodiversité est un élément de notre cadre global d’intégration des facteurs ESG et nous nous engageons à *protéger* et à *restaurer* la biodiversité grâce à nos activités de financement et à nos investissements.

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Facteurs de gouvernance

Rendement



Investissements communautaires

Dans le cadre de notre programme axé sur les effets, nous sommes déterminés à faire la promotion de changements sociaux et environnementaux positifs et mesurables.

Nos investissements communautaires nous permettent de collaborer avec des organisations afin de tendre vers des collectivités plus saines et plus équitables au sein de nos trois secteurs stratégiques interreliés, le tout dans l'optique de faire la promotion du maintien de la santé et du bien-être, de stimuler les occasions économiques et de favoriser un avenir durable.

Nous mettons l'accent sur l'élimination des barrières et l'autonomisation des gens dans les collectivités où Manuvie exerce ses activités. En plus du financement des programmes, nous finançons aussi des recherches visant à soutenir des idées novatrices et avant-gardistes afin de comprendre et de promouvoir des changements durables. Par ailleurs, les difficultés persistantes liées à la COVID-19 et les catastrophes naturelles qui sont plus fréquentes partout dans le monde renforcent notre détermination à aider les collectivités à réagir efficacement en leur fournissant des ressources de résilience et de rétablissement.

Notre stratégie accorde la priorité aux organisations qui :

- partagent notre engagement à l'égard de la diversité, de l'équité et de l'inclusion, notamment par l'intermédiaire d'un leadership représentatif et de programmes ciblés à l'intention des collectivités traditionnellement mal desservies;
- mettent en œuvre des solutions axées sur la collectivité, en collaborant avec les différents secteurs, dans le cadre d'initiatives novatrices et évolutives;
- appliquent une approche globale à l'égard des nombreux aspects du bien-être, y compris la santé mentale, afin d'améliorer et d'assurer des résultats positifs à long terme;
- utilisent des données pour mesurer l'incidence au moyen d'indicateurs clés de performance et s'engagent à produire des rapports sur les progrès.

Notre approche en matière d'investissement communautaire prend de nombreuses formes, comme le financement direct et les dons et le bénévolat par nos employés, qui mettent à contribution des activités axées sur les compétences et des programmes de dons jumelés.

Notre rendement

Nous devons à tout prix comprendre l'incidence de nos initiatives, et par le fait même mesurer et suivre efficacement nos investissements. Nous avons récemment adhéré à la Business for Societal Impact (B4SI) afin de mesurer plus efficacement nos intrants, nos extrants et notre incidence. B4SI est la norme mondiale en ce qui concerne la mesure et la gestion des investissements communautaires des entreprises. Des organisations de partout dans le monde utilisent son cadre pour mesurer, signaler et communiquer efficacement leurs apports et investissements sociaux. En adhérant à la B4SI, nous serons mieux placés pour faire état de notre rendement au cours des prochaines années.

En 2021, les dons de notre société se sont élevés à 21,7 millions de dollars. De plus, les dons faits par les employés ont totalisé 3,7 millions de dollars, et 13,2 millions de dollars supplémentaires ont été amassés auprès de sources externes, par l'intermédiaire de programmes d'investissement communautaire de Manuvie.

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

- Bénévolat et dons
- Inclusion financière
- Diversité, équité et inclusion
- Diversité des fournisseurs
- Attraction et fidélisation des talents
- Formation et perfectionnement
- Mobilisation et reconnaissance
- Avantages sociaux et mieux-être des employés
- Hygiène et sécurité au travail
- Expérience client
- Bien-être du client



Maintien de la santé et du bien-être

Faciliter l’adoption de comportements plus sains en encourageant de petits gestes au quotidien pour améliorer la qualité de vie et la longévité des gens est le prolongement naturel de nos options d’assurance vie.

Promouvoir la santé à Hong Kong

Le programme Manulife Health Voucher a été lancé en mars 2021, en partenariat avec le Christian Family Service Centre, en tant que premier programme du genre proposé par la ville. Le programme a été conçu pour aider jusqu’à 2 000 bénéficiaires à faible revenu à repérer les problèmes de santé et à leur fournir des soins gratuits. Les participants ont reçu gratuitement des services de dépistage et de consultation. Ils ont également pu choisir parmi sept options de services de santé personnalisés à titre de suivi au dépistage, dont une consultation auprès d’un médecin généraliste, de la physiothérapie, des examens complets, une consultation en nutrition, des soins dentaires, de l’acupuncture et des soins en médecine chinoise traditionnelle.

Selon les résultats initiaux, plus de la moitié des principaux soutiens de famille des ménages à faible revenu présentent au moins un symptôme d’hypertension, d’hyperglycémie ou d’hypercholestérolémie, des conditions qui peuvent toutes entraîner des maladies chroniques graves et des complications comme une coronaropathie et un accident vasculaire cérébral. Les résultats indiquent que les

personnes à faible revenu subissent un stress considérable sur le plan de la santé, et que le principal soutien de famille du ménage est vulnérable aux maladies chroniques, ce qui exerce des pressions financières sur les autres membres de la famille, augmentant ainsi le risque de perpétuer le cycle de la pauvreté. Cette tendance alarmante indique une pression continue sur les services de santé publique.

Les tests montrent également que plus de la moitié (57 %) des bénéficiaires étaient en surpoids ou obèses, et que les hommes (71 %) sont en moins bonne santé que les femmes (54 %). Les personnes souffrant d’hypertension, d’hyperglycémie ou d’hypercholestérolémie ont souvent un mode de vie malsain. Par exemple, une forte proportion consomme de l’alcool (77 %) et fait usage du tabac (66 %), jumelé à un manque d’exercice (57 %) et à une consommation insuffisante de fruits et de légumes (58 %). Le programme Manulife Health Voucher a démontré que bon nombre d’entre elles ne comprennent pas l’importance des soins de santé préventifs. En effet, jusqu’à ce qu’ils adhèrent au programme, la plupart des participants n’avaient jamais subi de tests de dépistage médical.

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Facteurs de gouvernance

Rendement



Défis MOVE for GOOD

« MOVE for GOOD » est l’une des initiatives clés de Manulife Hong Kong, qui motive les membres de ManulifeMOVE à combiner l’activité physique et les dons de bienfaisance au profit de la société. Afin d’intégrer une portée sociale à notre programme d’assurance comportementale, Manulife Hong Kong a encouragé les membres à adhérer à relever les défis de « MOVE for GOOD ». Trois défis ont été réalisés en 2021, durant lesquels les participants ont fait plus d’un milliard de pas. Ainsi, 2 200 repas ont été remis aux populations mal desservies pour célébrer le Nouvel An chinois, 1 000 mini-chaufferettes ont été données aux personnes âgées durant les mois d’hiver, en partenariat avec Tung Wah Group of Hospitals, et 1 000 paires de chaussures de sport ont été données à des jeunes pour éliminer un obstacle à l’activité physique.

Recherche et innovation

Depuis plus de 30 ans, Manuvie est associée au CIFAR pour soutenir la recherche novatrice visant à améliorer la santé, le bien-être et la résilience des collectivités partout au Canada et à l’étranger. Le premier don de Manuvie en 1987 a servi à la création du programme du CIFAR Santé des populations, qui a donné lieu à des recherches novatrices visant à démontrer que les écarts socioéconomiques peuvent avoir une incidence majeure sur la santé des gens.

Dernièrement, par l’intermédiaire du Programme de subventions en santé des populations et en bien-être Manuvie-CIFAR, notre collaboration a surtout porté sur la COVID-19 et son incidence sur les collectivités. Les membres du programme du CIFAR ont fait d’importantes percées dans la recherche qui ont aidé à mieux comprendre les effets à court et à long terme de la pandémie de COVID-19. Six projets de recherche ont été menés, allant de la lutte contre l’isolement social dans les établissements de soins de longue durée grâce aux technologies robotiques à la prévention des maladies en passant par une étude internationale quantifiant le fardeau de l’atteinte cognitive causée par la COVID-19. Manuvie et le CIFAR demeurent déterminés à explorer de nouvelles approches pour avoir une incidence et améliorer la santé et le bien-être des familles et des collectivités canadiennes.

Courir avec conviction

Le partenariat de longue date entre John Hancock – principal commanditaire du marathon de Boston – et la Boston Athletic Association (B.A.A.) fait la promotion d’un mode de vie sain par la course. Reconnu depuis longtemps comme l’une des courses sur route les plus prestigieuses au monde, le marathon de Boston est un événement sans précédent du fait de ses traditions, de sa longévité et de sa méthode d’admission à la course par qualification. Depuis la première commandite de John Hancock en 1986, le nombre de participants est passé de 4 904 à 30 000 coureurs, qui viennent de partout dans le monde.

Compte tenu de l’intérêt extraordinaire et de la demande pour participer au marathon, John Hancock a mis à profit sa commandite de façon à générer des retombées sociales significatives. Parallèlement au programme de bienfaisance officiel de la B.A.A., John Hancock a créé le programme sans but lucratif John Hancock Boston Marathon, qui remet annuellement plus d’un millier de participations garanties au marathon de Boston directement

à des organismes de bienfaisance dans le cadre d’un processus concurrentiel. Les organismes de bienfaisance utilisent ensuite ces participations pour recruter des coureurs qui s’engagent à amasser des fonds pour leurs organisations. En 2021, les coureurs qui portaient les dossards de John Hancock ont amassé 13,6 millions de dollars, aux côtés des participants au programme de bienfaisance officiel de la B.A.A. qui ont amassé 20,9 millions de dollars. Les 34,5 millions de dollars ainsi récoltés portent à plus de 426 millions de dollars américains la somme totale recueillie par les deux programmes depuis 1989 au profit des organismes de bienfaisance.

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Des systèmes alimentaires plus sains, plus équitables et durables

L'une des organisations qui a bénéficié du programme sans but lucratif John Hancock Boston Marathon est la Tufts Friedman School of Nutrition and Science. Grâce à un partenariat de longue date, cette dernière a amassé plus de 6 millions de dollars américains depuis 2003 dans le cadre du marathon. Ces sommes ont servi à améliorer la santé nutritionnelle et le bien-être des populations partout dans le monde. Au cours des dernières années, la Tufts Friedman School a mis ses conseils et son expertise au profit du programme John Hancock Vitality afin que ses membres aient accès à des renseignements nutritionnels utiles et de pointe, ainsi qu'à des récompenses et à des incitatifs fondés sur des données probantes pour faciliter le choix d'aliments plus sains. John Hancock est également membre du conseil d'innovation en alimentation et en nutrition de la Tufts Friedman School; celui-ci favorise un écosystème solide, fondé sur la science, l'innovation en matière d'alimentation, d'agriculture et de mieux-être, ainsi que d'entrepreneuriat pour un système alimentaire plus sain, plus équitable et durable.

Randonnée du cœur

À titre de l'un des principaux commanditaires de la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC, Manuvie Canada a contribué à amasser plus de 24 millions de dollars depuis 2018 en appui à sa mission critique qui consiste à sauver des vies en faisant la promotion de la santé. En 2021, Manuvie a encore une fois été le commanditaire principal de la plus importante activité de cyclisme d'un jour au Canada, la Randonnée du cœur Manuvie, où plus de 6 000 personnes de partout au Canada ont amassé plus de 1,6 million de dollars. L'équipe Manuvie était bien représentée, les collègues ayant amassé plus de 100 000 \$. Les participants se sont connectés au moyen de la nouvelle application de la Randonnée du cœur, qui comprenait la programmation de la journée d'activité et des fonctions de suivi de la mise en forme. En prévision de l'événement, l'application a aidé les participants à atteindre leurs objectifs au moyen de défis de mise en forme et de conseils de collecte de fonds. L'application a aussi permis aux gens de partager leur cœur en faisant le suivi de leur activité physique et en utilisant des cartes personnalisées en forme de cœur pour montrer les progrès réalisés le jour de l'événement.



Facteurs sociaux

Investissements communautaires

- Bénévolat et dons
- Inclusion financière
- Diversité, équité et inclusion
- Diversité des fournisseurs
- Attraction et fidélisation des talents
- Formation et perfectionnement
- Mobilisation et reconnaissance
- Avantages sociaux et mieux-être des employés
- Hygiène et sécurité au travail
- Expérience client
- Bien-être du client

Facteurs de gouvernance

Rendement



Occasions économiques inclusives

En collaboration avec nos partenaires, nous accélérons la mobilité ascendante et contribuons à rendre les solutions financières accessibles à tous au moyen de programmes sur les *capacités financières* et d’initiatives d’emploi ciblées visant à accroître la *sécurité financière* et à aider les gens à acquérir et à maintenir de bonnes habitudes financières.

Peso Smart

Le programme Peso Smart de Manuvie a été lancé en 2017 dans le cadre d’une série de cours de fin de semaine en personne visant à enseigner la valeur de l’épargne et des placements aux élèves de sixième année du primaire. Depuis la pandémie de 2020, le programme Peso Smart s’est adapté à la demande d’enseignement à distance. Le programme compte plus de 200 diplômés depuis sa création. Le programme Peso Smart x RecoverEADS, mis en œuvre en 2020 en partenariat avec la Corazon Sanchez Atayde Memorial Foundation, fournit aux élèves des trousseaux d’apprentissage comprenant un journal des activités basé sur les modules de Peso Smart de Manuvie, qui leur apprennent les notions de base de l’épargne, de l’établissement d’un budget et des placements. De plus, des employés de Manuvie formeront des enseignants bénévoles et des parents afin qu’ils puissent guider les élèves dans leur apprentissage, même à la maison. Pour l’année scolaire 2021-2022, 300 élèves de six écoles primaires publiques de quatre villes des Philippines prennent une longueur d’avance dans leur parcours de littératie financière grâce à Peso Smart. Le programme tire parti du projet pilote fructueux qui a été mené durant l’année scolaire 2020-2021 dans deux écoles primaires publiques de Pasig City, où 100 élèves ont participé.

Programme MLK Scholars

Maintenant à sa quinzième année, dans le cadre de son programme MLK Scholars, John Hancock commande chaque été l’embauche de plus de 600 adolescents de Boston dans 50 organismes sans but lucratif locaux. Il s’agit du plus important programme d’emplois d’été aux États-Unis. Cette initiative permet aux adolescents d’acquérir des compétences qui les préparent à l’emploi ainsi qu’une connaissance des capacités financières afin d’accélérer leur croissance en tant que leaders au bureau, en classe et dans la communauté élargie. Depuis la création du programme en 2008, John Hancock a investi plus de 15 millions de dollars pour offrir des emplois et des occasions de perfectionnement professionnel à plus de 6 000 jeunes. En plus de favoriser l’accès des jeunes aux occasions économiques inclusives, le programme profite également aux organismes sans but lucratif qui emploient les participants en leur fournissant un important soutien en personnel afin de les aider à réaliser leur mission et à susciter des changements positifs dans les quartiers. En 2021, John Hancock a financé 570 emplois dans des organismes sans but lucratif, a embauché 35 étudiants au sein de la Société en plus de sept anciens participants au programme MLK à titre de stagiaires collégiaux.

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

■ Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Facteurs de gouvernance

Rendement



National Urban League

La National Urban League est une organisation historique de défense des droits de la personne qui se consacre à l'autonomisation économique, à l'égalité et à la justice sociale. Fondée en 1910 et ayant son siège social à New York, l'organisation collabore à l'échelle nationale et locale avec des dirigeants communautaires, des décideurs et des partenaires d'affaires pour permettre aux Afro-Américains et à d'autres groupes historiquement mal desservis d'assurer leur autonomie économique. En 2021, John Hancock a participé au renforcement des capacités de plusieurs initiatives de l'organisation axées sur la création d'occasions économiques inclusives, y compris son nouveau Urban Empowerment Fund, une filiale de prêts aux petites entreprises qui est devenue une institution financière de développement communautaire qualifiée, reconnue par le département du Trésor des États-Unis.

Programme de bourses Life Lessons

Pour une troisième année consécutive, Manuvie a offert le programme de bourses Life Lessons pour les étudiants canadiens touchés par la perte d'un parent ou d'un tuteur qui n'avait que peu ou pas d'assurance vie. Le programme de bourses vise non seulement à aider les étudiants à surmonter le fardeau financier que représentent les frais d'études postsecondaires dans un moment difficile, mais aussi à reconnaître la persévérance dont font preuve tant de jeunes face à l'adversité. Le programme de bourses Life Lessons de Manuvie a pour but d'aider les étudiants à réussir en leur offrant une aide financière qui simplifiera leur décision de s'inscrire à un programme dans un cégep, une école de métiers ou une université et de le terminer. Manuvie remet chaque année une bourse d'études de 10 000 \$ à chacun des candidats retenus.

Changer des vies grâce au programme de microprêts

En 2021, nous avons conclu un nouveau partenariat avec Moulin Microcrédits, un organisme de bienfaisance enregistré qui donne les moyens aux immigrants et aux réfugiés qualifiés du Canada d'atteindre la prospérité économique au moyen de microprêts. Le Moulin élimine l'un des principaux obstacles aux occasions économiques pour les professionnels formés à l'étranger en leur offrant des prêts abordables d'un maximum de 15 000 \$ pour couvrir les coûts de formation ou associés à l'obtention des accréditations nécessaires au Canada. Les prêts du Moulin permettent aux nouveaux arrivants qui n'ont pas accès à un crédit abordable d'obtenir les titres de compétence dont ils ont besoin pour relancer leur carrière. Grâce à notre financement, le Moulin a pu aider 20 clients en leur accordant de nouveaux microprêts.



Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Futur durable

En collaboration avec nos partenaires, nous soutenons la transition vers une économie à faibles émissions de carbone et nous protégeons et augmentons la valeur des solutions axées sur la nature au moyen d’initiatives qui améliorent l’accès à l’environnement naturel et sa gérance, ainsi que les moyens de subsistance et le bien-être des collectivités locales.

Promouvoir la gérance de l’environnement

En 2021, Manuvie a établi un partenariat avec Outward Bound International pour soutenir un nouveau projet environnemental mondial visant à aider ses membres aux échelons individuel, local et national à améliorer leur prise de décisions en matière d’environnement responsable. Dans le cadre de ce projet, qui a pour mission d’offrir aux gens une expérience immersive dans la nature, des méthodes et processus novateurs de formation seront mis au point pour le personnel sur le terrain d’Outward Bound, et une aide sera apportée pour former plus de 150 000 jeunes qui participent aux programmes de l’organisation dans 35 pays sur six continents. Une composante centrale du projet comprend la création d’un nouveau programme – « Tread Lightly » – pour enseigner aux participants les principes de la conservation et de la protection de l’environnement naturel. De plus, le projet mettra l’accent sur la réduction de l’impact environnemental local dans les zones où sont exploitées les écoles d’Outward Bound, notamment par la consommation d’énergie et d’eau, le transport et la réduction des déchets.

Forests for Life

En partenariat avec la Haribon Foundation, nous soutenons le Forests for Life Movement, une activité environnementale qui vise à restaurer les forêts tropicales des Philippines au moyen d’essences d’arbres indigènes afin de faire en sorte que les Philippins profitent des avantages écologiques des forêts pour des générations à venir. Notre partenariat aide à planter 15 000 arbres indigènes qui augmenteront les nutriments du sol, fourniront de la nourriture et un abri à la faune, et amélioreront la rétention de l’eau dans les forêts.

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Urban Farming

L’Urban Farming Institute of Boston (UFI) met au point l’agriculture urbaine et en fait la promotion afin d’amener les personnes à cultiver des aliments et à bâtir une communauté saine. En 2021, nous avons augmenté notre soutien pour accroître la capacité de l’organisation à fournir des aliments sains aux gens, à transformer les terres négligées dans les quartiers et à contribuer à la résilience économique et environnementale. Depuis la Fowler Clark Epstein Farm à Mattapan – son siège social phare – l’UFI gère sept fermes urbaines, qui sont maintenant des centres de mieux-être dans les quartiers Roxbury, Dorchester et Mattapan de Boston. En 2021, l’UFI a produit plus de 15 000 livres d’aliments frais, dont une grande partie a été distribuée gratuitement ou à prix réduit dans la collectivité.

Une heure pour la Terre en Malaisie

Manulife Malaysia a une fois de plus uni ses forces à celles de millions de personnes partout dans le monde pour célébrer l’Heure pour la Terre et sensibiliser les gens au danger que représente un climat en rapide évolution. En plus d’éteindre l’éclairage de la façade de Menara Manulife, nous avons également encouragé nos employés à faire de même à la maison, et leur avons donné des mesures d’atténuation et des conseils qu’ils peuvent appliquer pour réduire leur empreinte carbone.



Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client



Réagir lorsque nos collectivités ont le plus besoin de nous

Tout au long de 2021, nous avons été témoins de communautés vulnérables laissées pour compte dans la foulée de la pandémie de COVID-19.

Dans l'ensemble de nos activités mondiales, nous nous sommes efforcés d'atténuer les difficultés et de fournir des ressources aux collectivités les plus touchées. Voici quelques-unes des principales activités :

Manuvie a fait un don de 250 000 dollars à **Project HOPE** pour soutenir le travail réalisé en Inde, en Indonésie, au Cambodge, en Malaisie et aux Philippines. Le don a permis d'acheter des fournitures pour les établissements de soins de santé, notamment de l'oxygène, des lits pour les unités de soins intensifs, des trousseaux d'EPI et d'autres fournitures médicales essentielles.

En **Indonésie**, Manuvie s'est associée à la plateforme de financement participatif **BenihBaik.com** pour faire don de plus de 500 bouteilles d'oxygène afin de soutenir les mesures d'intervention dans le contexte de la pandémie. Le matériel donné a été distribué dans divers établissements de santé de partout au pays pour favoriser la santé et le bien-être des Indonésiens.

Manulife Malaysia a réagi de manière proactive en mettant au point un nouveau programme phare intitulé **MY Community Grant**. Dans le cadre de cette initiative, les organisations ont été invitées à présenter une demande de subvention en nature pouvant atteindre 10 000 yuans pour soutenir les personnes qui en avaient le plus besoin en période de crise. Sur l'ensemble de l'année, 101 demandes d'organismes de partout au pays ont été soumises dans le cadre de l'initiative, et 10 bénéficiaires ont été sélectionnés. Les causes allaient de l'autonomisation des jeunes enfants par l'éducation, à l'aide aux communautés défavorisées, en passant par

la collecte de nourriture et son acheminement aux personnes dans le besoin. Malgré les énormes perturbations causées par l'ordonnance sur le contrôle des mouvements imposée par le gouvernement, qui a limité la tenue d'activités sociales, le programme a tout de même réussi à faciliter un changement social positif dans le cadre duquel plus de 17 000 personnes ont été touchées de façon positive par les diverses initiatives qui ont pu être mises en œuvre grâce à MY Community Grant.

À Hong Kong, les répercussions de la pandémie sur le secteur des voyages ont fait en sorte que certaines compagnies aériennes ont dû mettre à pied des employés. Manuvie a rapidement embauché un grand nombre de ces employés en raison de leur formation en accueil et de leurs solides talents en service à la clientèle.

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

■ Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client



Bénévolat et dons

Dans l'ensemble de nos activités à l'échelle mondiale, nos *employés ont apporté une contribution* significative à leurs collectivités tout au long de l'année, renforçant notre influence sociale, perfectionnant leurs compétences et bâtissant leurs réseaux.

Manuvie a continué d'accorder des congés payés à son équipe mondiale pour qu'elle fasse du bénévolat auprès d'organismes communautaires, et elle a encouragé les dons au moyen d'un programme de dons jumelés dans certains marchés. Que ce soit en mettant à profit leurs compétences professionnelles ou en recueillant des fonds pour une cause, nos collègues ont soutenu activement des organisations locales, nationales et mondiales tout en incarnant les valeurs de notre Société qui sont de faire ce qui est bien et de faire preuve d'humanité.

Gestes de bonté

Dans le but d'aider les gens à vivre mieux pendant la période des Fêtes, Manuvie a donné à chacun des membres de son équipe mondiale l'équivalent de 50 \$ en monnaie locale pour qu'il pose un geste de bonté dans sa communauté. Lancé pour la première fois en 2020, le programme de cette année a permis une fois de plus aux collègues du monde entier de faire preuve de générosité. Les retombées ont été considérables : les collègues et les membres de leur famille ont fait don de nourriture, ils ont préparé des repas chauds, tricoté des bonnets pour les maternités et donné des vêtements, des jouets ou de l'argent à des organismes de bienfaisance et à des causes de leur choix.



Les employés ont fait 17 704 heures de bénévolat

8 510 heures pendant les heures de travail

9 194 heures en dehors du travail

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Rendre hommage à nos héros disparus

Encore une fois, des collègues de Toronto et de Boston se sont portés volontaires pour souligner le jour du Souvenir au Canada et le Memorial Day aux États-Unis.

Pour la septième année consécutive, Manuvie a planté plus de 12 000 drapeaux sur le parterre de son siège social situé au 200 Bloor Street East, à Toronto, au Canada, pour rendre hommage aux membres des Forces armées canadiennes qui sont tombés au combat. Manuvie a maintenu son soutien à la Légion royale canadienne en encourageant les employés à acheter un coquelicot traditionnel ou virtuel sur le site Web de la Légion au lieu de faire un don dans les boîtes de dons habituellement accessibles sur place.

Pour la 12^e année consécutive, John Hancock a été le principal commanditaire du jardin de drapeaux du Massachusetts Military Heroes Fund, plantés dans le parc Boston Common, pour souligner le Memorial Day. Une équipe de bénévoles de John Hancock, y compris des membres de son groupe-ressource d'employés militaires, s'est jointe à des centaines d'autres bénévoles pour planter 37 000 drapeaux, chacun représentant un membre courageux du service local qui a fait le sacrifice ultime. Le jardin terminé est un hommage majestueux qui envoie un puissant message de soutien aux familles de ces héros tombés au champ d'honneur, à savoir que leurs proches ne seront jamais oubliés.

CEO Action for Racial Equity Fellowship

Le CEO Action for Racial Equity Fellowship, qui mobilise les organisations signataires de la CEO Action for Diversity and Inclusion™, est la première initiative du genre mise en œuvre par une entreprise pour s'attaquer aux disparités grandissantes et renforcer l'autonomie des solutions locales afin d'améliorer le bien-être des Afro-Américains et leur accès aux occasions. Marianne Harrison, présidente et chef de la direction de John Hancock, est signataire de la CEO Action for Diversity and Inclusion, ou « CEO Action », et siège au comité directeur de la Racial Equity Fellowship. Dans le cadre de notre engagement, Muhsinah Nuriddin a participé au Fellowship à temps plein tout au long de 2021. John Hancock a couvert la rémunération et les avantages liés à la collaboration de Muhsinah Nuriddin; son leadership contribue à faire progresser l'équité raciale et la justice sociale. Il s'agit d'un exemple éloquent de la façon dont nos employés peuvent mettre leurs compétences et capacités au profit de nos collectivités tout en faisant l'apprentissage de connaissances clés qui serviront à notre organisation.



Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client



Inclusion financière

L'accès des gens aux produits et services financiers ainsi que le développement de leur culture financière peuvent avoir une *profonde incidence* sur leur vie et leur capacité à bien préparer leur avenir.

Lorsque nous utilisons notre expertise et nos ressources pour faire progresser l'inclusion et la littératie financières, qui permettent d'outiller les personnes, les familles et des collectivités entières, nous jetons les bases d'une prospérité économique qui profite à tous. Nous faisons la promotion de l'inclusion financière au moyen de programmes d'investissement communautaire et de plusieurs produits et services spécialisés qui rendent notre offre plus accessible.

Améliorer l'accès aux produits et services

Manuvie sert plus de 6 millions de clients par l'intermédiaire de ses sociétés des marchés émergents au Cambodge, en Indonésie, en Inde, en Malaisie, au Myanmar, aux Philippines, en Thaïlande et au Vietnam. Nous permettons aux populations traditionnellement mal desservies d'accéder à des services financiers au moyen d'un nombre croissant de produits et de services spécialisés qui rendent notre offre plus accessible.

S'attaquer aux maladies graves à Hong Kong

Manuvie Hong Kong offre un produit d'assurance maladies graves abordable, **ManuVital Care**, qui procure une couverture essentielle contre 112 maladies graves au coût modique de 3,8 \$ HK (0,4948 \$ CA) par jour. Grâce à ses primes peu élevées et garanties, ce produit rend l'assurance maladie accessible à un plus grand nombre de personnes et il donne également aux clients la possibilité de transformer plus tard le régime en un régime plus complet.

Investir dans les jeunes professionnels vietnamiens

Khởi Đầu Bảo Vệ (ma protection de base) témoigne de l'engagement de Manulife Vietnam à l'égard de l'inclusion financière. Offert uniquement sur Shopee, la plus grande plateforme de commerce électronique au Vietnam, notre premier produit d'assurance numérique donne aux plus jeunes un moyen simple de souscrire une assurance vie.

Prendre soin des mères vietnamiennes

Manulife Vietnam a conclu un partenariat avec **Cộng Đồng Bầu**, une importante communauté en ligne pour les femmes enceintes et les nouvelles mères. Plus d'un million de bébés naissent chaque année au Vietnam. Le partenariat vise ainsi à donner aux familles les connaissances et les conseils financiers nécessaires pour qu'elles se sentent prêtes et en contrôle de leur avenir financier.

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

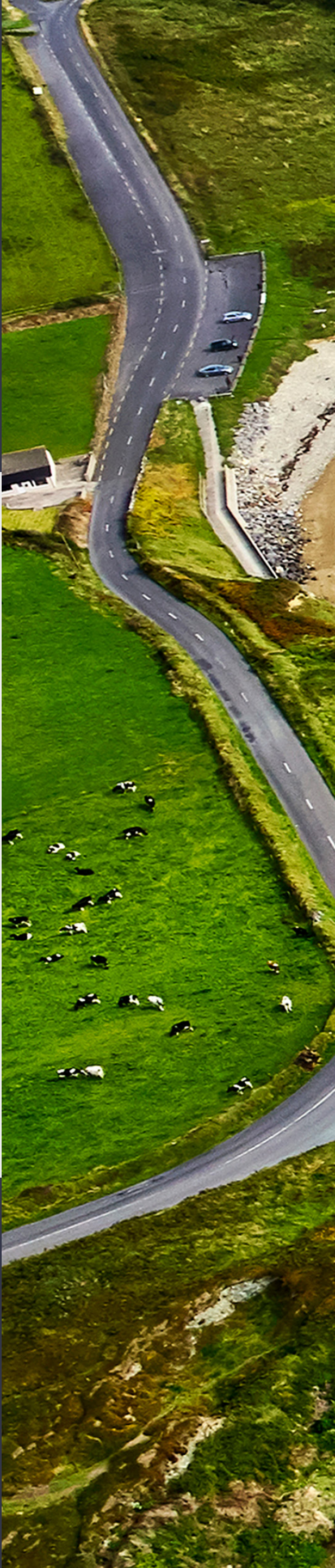
Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client



Rendre l’assurance plus accessible aux Philippines

Manulife Philippines a abaissé la prime minimale de son produit d’assurance temporaire d’un an, la faisant passer de 12 000 à 10 000 pesos philippins, ou seulement 28 pesos philippins par jour. Ainsi, une prime de 10 000 pesos philippins permettrait à une personne de 30 ans de bénéficier d’une couverture d’assurance vie d’une valeur de près de 3,5 millions de pesos philippins. Les clients peuvent renouveler ce régime chaque année. Manulife Philippines a aussi abaissé la prime minimale de son produit d’assurance temporaire de cinq ans, React5, qui est maintenant disponible pour seulement 23 pesos philippins par jour. React5 est assorti d’une prestation de décès accidentel, de façon à procurer une plus grande protection aux Philippins.

Maximiser les options de soins de santé au Vietnam

Max – Sóng Khỏe (Max – Santé) procure une assurance maladie abordable et facile à comprendre. L’acceptation est presque instantanée. Accessible par la plateforme de commerce électronique de Manulife Vietnam, [Shop Manuvie](#) est la première solution sur le marché qui aide à combler l’écart de protection et à améliorer la relation et la perception que les clients ont avec leurs assureurs.

Services bancaires tout inclus

Le produit bancaire tout inclus de la Banque Manuvie : Cette solution de services bancaires conçue avant tout pour les appareils mobiles, comprend un compte bancaire courant, un compte d’épargne 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.

Créer un accès aux logements abordables

Aux États-Unis, John Hancock est un commandité fondateur de The Life Initiative (TLI), un fonds d’investissement communautaire d’une valeur de 100 millions de dollars américains créé en 1999 par des compagnies d’assurance vie établies au Massachusetts. Au cours des 20 dernières années, TLI a investi plus de 500 millions de dollars américains en capital souple et patient pour soutenir le logement et le développement économique au profit des personnes et des collectivités à revenu faible ou moyen. Les principales retombées de l’initiative comprennent 18 348 logements et 1 323 logements ayant accès à de nombreux services, 1 897 emplois permanents créés ou préservés et 10 944 emplois dans la construction créés, 1 953 places en garderie soutenues et 178 000 patients de plus recevant des soins de santé chaque année.

Promouvoir la capacité financière

La compréhension des concepts financiers de base est essentielle pour que les collectivités en manque de ressources financières et de services puissent atteindre leurs propres objectifs financiers. Au-delà des connaissances financières, le fait de donner à quelqu’un confiance en ses propres compétences financières lui donne la capacité de faire des choix qui lui conviennent. Plusieurs programmes d’investissement communautaire mettent l’accent sur cet aspect, notamment les suivants :

- Conçu par des spécialistes en formation et des bénévoles de Manuvie aux Philippines, **Peso Smart** (décrit plus en détail au début du présent rapport) est un programme de littératie financière qui continue de croître pour enseigner les notions de base sur l’épargne et les placements à des jeunes de différents groupes d’âge de collectivités mal desservies. Pour les groupes plus âgés, les principaux éléments du programme comprennent la signification d’une bonne santé financière; l’établissement des objectifs DORÉS (dynamiques, observables, réalistes, établis dans le temps et spécifiques); l’importance de la protection de l’assurance vie pour la tranquillité d’esprit et comme moyen de faire fructifier l’argent; l’exploration des diverses options de placement et des placements axés sur la valeur; l’exploration approfondie des fonds de fiducie d’investissement à participation unitaire; et l’amélioration des parcours de placement afin que les particuliers et les familles puissent réaliser leurs aspirations financières.

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Facteurs de gouvernance

Rendement



- Fondé sur les valeurs inspirantes et l’héritage de Martin Luther King Jr. (MLK), le programme **MLK Scholars de John Hancock** permet chaque année à des centaines de jeunes de Boston d’avoir accès à des occasions économiques intéressantes et d’établir des relations enrichissantes. L’un des éléments clés du programme est que tous les jeunes ont accès à des modules d’apprentissage numériques disponibles par l’intermédiaire de EVERFI, une société internationale de technologie qui exerce son influence sociale par l’éducation. Notre programme de formation numérique comprend 19 modules d’apprentissage portant sur des sujets liés aux finances personnelles, comme le financement des études supérieures, l’épargne, la protection de l’identité et l’impôt. La plateforme fournit également de l’information sur le mieux-être mental pour aider les participants au-delà des finances personnelles. Cette ressource numérique est maintenant accessible non seulement aux participants au programme MLK Scholars, mais aussi à tous les jeunes qui participent à des programmes d’emploi d’été soutenus par le Boston Private Industry Council et la ville de Boston. Parallèlement à la formation, les jeunes ont été invités à répondre à un sondage sur leur état de préparation financière, la

valeur de l’emploi et de la formation financière, leurs projets, ainsi que leur satisfaction et leur stress au quotidien. Plus de trois répondants sur quatre ont convenu qu’une rémunération régulière combinée à une formation financière les a aidés à changer leur façon de penser et de gérer leur argent. De plus, 78 % des participants ont également indiqué qu’ils se sentaient mieux préparés à prendre des décisions financières qu’avant l’été.

- Manuvie a pris un engagement de 600 000 \$ sur plusieurs années pour soutenir les **YMCA de Three Rivers et du Québec** afin de donner aux jeunes les moyens d’acquérir des connaissances financières de base ainsi que la confiance et la motivation nécessaires pour prendre de bonnes décisions financières. Les programmes des YMCA intègrent des séances virtuelles et en personne afin de tenir compte de la situation des apprenants. Les employés de Manuvie ont contribué à la création du programme et des documents de soutien qui sont utilisés dans les YMCA de Three Rivers. Nous avons également continué de soutenir les programmes de littératie financière de l’Université Wilfrid Laurier à Waterloo.

- Ces programmes ont eu une incidence considérable sur la collectivité pendant l’année scolaire 2020-2021 :
 - **6 400 élèves de 38 écoles** ont participé au programme Lift Off to Higher Education (anciennement connu sous le nom de Jumpstart to Higher Education), qui aide les élèves de septième et huitième année à déterminer leurs champs d’intérêt, à s’initier à la littératie financière et à en apprendre davantage sur les différents parcours scolaires.
 - **483 étudiants et jeunes diplômés** ont assisté à l’une des neuf séances de formation en littératie financière destinées aux étudiants de l’Université Wilfrid Laurier visant à améliorer leurs compétences et leur compréhension des concepts de littératie financière.
 - **25 écoles** participant au programme Lift Off to Higher Education ont reçu de nouveaux ordinateurs pour favoriser un accès égalitaire à l’éducation.

Facteurs sociaux

- Investissements communautaires
- Bénévolat et dons
- Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

- Diversité des fournisseurs
- Attraction et fidélisation des talents
- Formation et perfectionnement
- Mobilisation et reconnaissance
- Avantages sociaux et mieux-être des employés
- Hygiène et sécurité au travail
- Expérience client
- Bien-être du client



Diversité, équité et inclusion

Une culture axée sur la diversité, l'équité et l'inclusion est *propice* à l'innovation et permet d'*attirer* et de *conserver* les meilleurs talents, ce qui nous aide à offrir de meilleures solutions aux clients et nous permet d'avoir une plus grande incidence sur le monde.

Notre aspiration mondiale en matière de diversité, d'équité et d'inclusion (DEI) consiste à créer un milieu de travail favorisant la diversité, l'équité et l'inclusion où les employés peuvent être eux-mêmes. Manuvie a à cœur cette initiative, car elle permet aux employés de s'épanouir sur les plans personnel et professionnel tout en offrant le meilleur service possible à nos clients, à nos partenaires d'affaires et aux collectivités.

Notre stratégie DEI a trois fondements :

- **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, d'équité et d'inclusion au sein des collectivités externes où nous vivons et travaillons et que nous servons.

Notre chef mondiale de la diversité, l'équité et l'inclusion chapeaute la stratégie mondiale de DEI, appuyée par l'équipe DEI, Monde et le Comité exécutif mondial sur la diversité, l'équité et l'inclusion, qui orientent, soutiennent et facilitent 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, de l'équité 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.

Nous avons également créé plusieurs comités sur la DEI, y compris des comités propres à un pays en Malaisie et à Singapour, et des comités propres à une discipline au sein d'équipes comme les équipes Technologie, Exploitation, Services juridiques, Conformité, Audit et Gouvernance. Ces comités nous aident à faire progresser notre initiative de DEI dans leurs secteurs respectifs.

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Facteurs de gouvernance

Rendement



Les groupes-ressources d'employés (GRE) jouent également un rôle important dans la mise en œuvre de notre stratégie de DEI, en fournissant un soutien et des conseils précieux, en créant des liens avec la collectivité au sein de notre organisation mondiale et en sensibilisant les employés aux enjeux, aux défis et aux initiatives. Ils fournissent des renseignements sur les enjeux de DEI qui sont au cœur des préoccupations des employés, déterminent les occasions où nous pouvons jouer un rôle plus important et nous tiennent responsables à l'égard de notre stratégie de DEI et de nos engagements connexes.

En 2020, nous avons annoncé que nous investirions plus de 3,5 millions de dollars au cours des deux prochaines années pour promouvoir la diversité, l'équité et l'inclusion au travail et dans nos collectivités. En décembre 2021, plus de deux millions de dollars ont été remis à divers groupes diversifiés et sous-représentés afin de soutenir la croissance des talents, l'embauche et le soutien communautaire. Nous continuerons de mobiliser divers groupes sous-représentés de partout dans le monde en 2022 pour faire progresser les principes de DEI. Les objectifs de ces investissements ciblés se divisent en trois volets : accroître la représentation de tous types de talents diversifiés à tous les échelons de l'organisation; favoriser une plus grande inclusion dans l'ensemble de l'entreprise au moyen d'une formation améliorée; et soutenir les organisations qui aident les communautés de personnes autochtones, noires et de couleur (PANDC).

Afin de soutenir notre objectif d'atteindre l'équilibre entre les sexes, nous maintenons notre adhésion de longue date au [Club 30 %](#) La croissance par la diversité, et nous avons travaillé avec acharnement pour atteindre notre objectif d'au moins 30 % de femmes dans le conseil d'administration et la haute direction d'ici 2022.

Reconnaissant la nécessité d'en faire plus, nous avons mis en place deux objectifs en matière de leadership et de recrutement qui feront office d'indicateurs clés de performance pour accroître la représentation des PANDC dans nos activités nord-américaines, y compris John Hancock aux États-Unis et Gestion de placements Manuvie, comme suit :

- Augmenter de 30 % la représentation des PANDC dans les postes de direction d'ici 2025.
- Embaucher chaque année au moins 25 % de diplômés issus de la communauté de PANDC.

Auto-identification des employés

Sur notre parcours en matière de DEI, nous cherchons constamment à mieux comprendre les dimensions de la diversité au sein de notre équipe mondiale afin d'améliorer le recrutement de nouveaux membres et de favoriser un environnement où chacun peut s'épanouir. Nous avons pris l'engagement d'établir un effectif plus diversifié au moyen d'efforts de recrutement ciblés et de l'accélération du perfectionnement professionnel en milieu de carrière. Afin de respecter cet engagement, nous devons avoir des renseignements exacts sur notre effectif pour prendre des décisions stratégiques sur ce qui fonctionne bien et sur les améliorations que nous pouvons apporter. En 2020, nous avons commencé à communiquer avec les employés pour leur demander de vérifier leurs renseignements personnels dans Workday et, s'ils le souhaitaient, d'indiquer en toute confidentialité des renseignements sur la façon dont ils s'identifient, y compris la race ou l'origine ethnique, le sexe, les capacités et l'orientation sexuelle. Nous avons actualisé la campagne de collecte de données en 2022, que nous avons nommée « Soyez du nombre », afin de continuer à encourager nos employés à s'auto-identifier. Tous les renseignements recueillis sont stockés, transférés, consultés, protégés et utilisés conformément aux lois et aux politiques internes applicables. Nous croyons qu'il s'agit d'une étape nécessaire pour mesurer nos progrès et assumer nos responsabilités.

Objectif : Investir **3,5 M\$** pour promouvoir la DEI dans notre milieu de travail



Objectif : Atteindre **30 % de femmes** à des postes de VP et échelons supérieurs



Objectif : Augmenter de **30 % les PANDC** dans des postes de directeurs principaux et échelons supérieurs d'ici 2025



Objectif : Embaucher **25 %** de nouveaux diplômés issus de la communauté de **PANDC** chaque année



Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Facteurs de gouvernance

Rendement



Talent

Nous prenons volontairement les moyens d’accroître la diversité à tous les échelons de notre organisation. Nous travaillons fort pour établir une culture inclusive axée sur l’avenir qui valorise l’apprentissage continu, célèbre la diversité, reconnaît la valeur de la contribution de chaque personne et soutient le perfectionnement et la progression de tous les collègues. En veillant à ce que notre équipe mondiale soit le reflet des collectivités que nous servons, nous comprenons mieux les besoins de nos divers clients mondiaux, ce qui nous permet d’offrir les produits et services dont ils ont besoin pour rendre leurs décisions plus simples et les aider à vivre mieux.

Les événements des deux dernières années nous ont forcés à revoir la notion de racisme systémique et à réfléchir aux iniquités qui touchent les collectivités sous-représentées. En Amérique du Nord, nous avons pris l’engagement d’accroître la représentation des PANDC au sein de notre effectif par l’accélération du perfectionnement professionnel en milieu de carrière et des programmes pour étudiants et nouveaux diplômés.

En Asie, nous exerçons nos activités dans 13 marchés différents, chacun étant en soi un parcours de transformation qui englobe son contexte historique et culturel unique. Malgré les différences, nos équipes se sont engagées à embaucher plus de personnes handicapées; plus précisément, une cible d’embauche de 1 % a été

établie en 2022 dans tous les marchés d’Asie. Nous constatons des progrès intéressants grâce à de nouveaux outils et canaux de recrutement, au déploiement d’une formation à l’intention de tous les recruteurs internes visant à les sensibiliser aux handicaps et à des activités locales de GRE afin de sensibiliser les gens et de mobiliser la collectivité.

Embaucher des talents diversifiés

Les équipes Recrutement de talents et DEI de Manuvie travaillent main dans la main pour intégrer les principes de DEI dans tous les aspects de nos processus de recrutement et d’embauche. Notre priorité est actuellement de proposer des candidats diversifiés aux gestionnaires embaucheurs. Pour ce faire, nous faisons appel à un large éventail de sources de recrutement, y compris les collèges et universités traditionnellement noirs et les organisations professionnelles aux États-Unis, ainsi qu’à d’autres organisations qui servent et mobilisent les talents de collectivités mal desservies.

Nous prenons également soin d’utiliser un langage inclusif dans les offres d’emploi et nous encourageons les candidats et les employés à s’auto-identifier pour appuyer nos objectifs en matière de diversité et contribuer à orienter nos stratégies.

Tous nos recruteurs ont suivi une formation approfondie sur les préjugés inconscients, et nous avons conçu des guides d’entrevue pour les gestionnaires embaucheurs. Nous comptons revoir l’ensemble du processus d’entrevue durant la prochaine année afin de promouvoir l’uniformité, d’éliminer les préjugés inhérents et d’accroître le sentiment d’inclusion des candidats.

Notre stratégie prévoit d’accroître la représentation des professionnels faisant partie des communautés de PANDC au moyen de programmes d’études supérieures et d’efforts ciblés de recrutement de gestionnaires et par l’accélération du perfectionnement professionnel en milieu de carrière :

- un recrutement ciblé dans des écoles postsecondaires de milieux diversifiés en Amérique du Nord;
- la promotion de partenariats avec Avantage carrière et Onyx Initiative au Canada et avec le programme MLK Scholars aux États-Unis pour embaucher des jeunes;
- un programme d’accélération du perfectionnement professionnel pour les gestionnaires à fort potentiel en milieu de carrière faisant partie des communautés de PANDC;
- divers objectifs d’embauche de gestionnaires grâce à un recrutement ciblé.

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Culture

Lorsque les gens ont un sentiment d'appartenance, ils donnent le meilleur d'eux-mêmes au travail, ce qui transparaît dans nos processus, nos produits et nos services.

Pour nous, la diversité, l'équité et l'inclusion sont des principes personnels; il ne s'agit pas de cases à cocher ou d'une liste à puces sur une diapositive. En fait, il s'agit plutôt de permettre aux gens d'être eux-mêmes, de faire preuve d'humanité et de mettre à contribution leurs talents; c'est un moyen de favoriser le progrès et le changement qui profitent aux autres et à notre entreprise.

Nous sommes déterminés à bâtir une culture dans laquelle tout le monde s'épanouit, et nous sommes pleinement conscients du rôle que chaque personne peut jouer en étant des alliés et en favorisant une plus grande inclusion. Cet engagement commence par notre chef de la direction, qui pilote notre Comité sur la diversité, l'équité et l'inclusion et rencontre chaque trimestre les leaders des GRE de différentes régions pour écouter, apprendre et soutenir. Tous les hauts dirigeants de Manuvie participent activement à la formation et aux activités de DEI.

Créer un sentiment d'appartenance

Prévoir des espaces sécuritaires où les gens peuvent raconter leurs histoires personnelles et tenir des conversations nécessaires – mais parfois désagréables – sur la race et les expériences vécues est un élément important de la façon dont nous créons un sentiment d'appartenance et d'esprit communautaire.

À tous les échelons de notre organisation, les employés racontent leur histoire lors de causeries et d'événements organisés par les GRE ainsi que sur notre microsite DEI interne et notre réseau Yammer. En octobre 2021, notre chef des ressources humaines et notre chef mondiale de la diversité, de l'équité et de l'inclusion ont animé une séance virtuelle Posez-moi vos questions durant laquelle les chefs de DEI de chaque segment ont répondu à des questions difficiles sur nos efforts en matière de DEI. Plus de 4 300 employés de partout dans le monde y ont participé.

La formation obligatoire sur les préjugés inconscients est essentielle pour comprendre les principes de DEI, mais il y a plus encore. Nos équipes DEI et les GRE régionaux organisent des séries de conférences, des clubs de lecture, des tables rondes et des webinaires. Nous avons également conçu des guides de conversation antiracisme et des outils de soutien pour les alliés.

En 2021, nous avons tenu la première édition de l'Après-midi mondial de réflexion et d'apprentissage au cours de laquelle toute notre équipe mondiale a participé à des conférences, des causeries et des webinaires animés par les dirigeants de Manuvie et les GRE. Cet événement nous a permis de faire le point sur les progrès réalisés en matière de DEI et de consacrer du temps à mieux cibler les nombreuses dimensions de la diversité à Manuvie.

Encourager l'apprentissage

Nous avons lancé la plateforme Leadership inclusif pour tous les gestionnaires à l'échelle mondiale ainsi que la plateforme Tous contre le racisme pour les gestionnaires en Amérique du Nord, pour aider les dirigeants à favoriser le changement et à créer un milieu de travail réfléchi, respectueux et inclusif. Plus de 3 500 apprenants ont accédé aux plateformes à l'échelle mondiale, et plus de 340 gestionnaires ont participé aux séances interactives connexes. Ces plateformes d'apprentissage offrent une expérience d'apprentissage unique qui propose un contenu propre à chaque personne.

L'inclusion commence par vous est notre programme de formation obligatoire sur les préjugés inconscients, qui vise à donner aux employés les moyens d'identifier, de remettre en question et de discuter ouvertement des préjugés – et, ce faisant, de faire preuve d'humanité et d'incarner nos valeurs.

Initiative sur le langage inclusif

Au départ une initiative interne locale, nous avons entrepris d'analyser, de comprendre et d'informer notre équipe mondiale sur l'utilisation du langage et de la terminologie dans les documents et les politiques, et ce, à l'échelle de l'organisation. En créant un cadre interfonctionnel, nous nous assurons d'utiliser un langage inclusif partout au sein de Manuvie.



Langage non inclusif	Langage inclusif
Étranger illégal	Sans papier
Fils/fille et femme/mari	Enfant et partenaire
Bonjour à tous!	Bonjour tout le monde/ Bonjour
Fichier maître	Fichier principal
Liste noire et liste blanche	Liste de refus et liste d'autorisation
Pow Wow	Rencontre
Je deviens fou/folle!	Je suis tellement dépassé(e)
Tomber dans l'oreille d'un sourd	Être ignoré(e)

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client



Collectivité

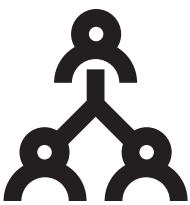
Nous collaborons avec des entreprises et des organismes communautaires pour nous assurer que les personnes mal desservies ont accès à des occasions. Nos investissements communautaires sont une preuve tangible de la façon dont nous incarnons nos valeurs fondamentales qui consistent à *faire ce qui est bien* et à *faire preuve d'humanité*. Nous travaillons avec des partenaires depuis des années afin d'aider les collectivités mal desservies et marginalisées, et nous avons l'intention de faire de la DEI une priorité de notre stratégie mondiale axée sur les retombées à l'avenir. Les trois piliers de la nouvelle stratégie sont les suivants : promouvoir le maintien de la santé et du mieux-être, créer des occasions inclusives et favoriser un avenir durable.

Nous avons décrit certains des partenariats établis durant la dernière année. Cependant, nous avons noué des relations avec de nombreux autres partenaires au fil des ans. Ceux-ci ont contribué à l'orientation de notre stratégie, ils nous ont permis de renforcer le travail de transformation auquel nous cherchons à nous attaquer et de contribuer à faire progresser le programme de DEI au sein des collectivités que nous servons.

Soutenir des fournisseurs issus de la diversité

En 2021, le National Business Inclusion Consortium a décerné à Manuvie le prix « Best-of-the-Best Corporations for Inclusion ». Cette reconnaissance souligne d'importants progrès réalisés au cours des 18 derniers mois lors de la mise en œuvre de notre programme de diversité des fournisseurs, notamment :

- Nommer un spécialiste, Diversité des fournisseurs attiré et une équipe principale Diversité des fournisseurs.
- Transposer au Canada ce programme d'origine américaine.
- Renforcer nos capacités en matière de données et d'analyses.
- Établir des partenariats avec des organisations comme [supplier.io](#) et neuf organismes axés sur la diversification des fournisseurs, le Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council, qui nous donne notamment accès à ses bases de données de fournisseurs issus de la diversité.



Un fournisseur répondant aux critères de diversité est une entreprise détenue et exploitée dans une proportion de **51 %** par une ou plusieurs personnes représentant une communauté traditionnellement *sous-représentée* ou mal desservie. La plupart des fournisseurs avec lesquels nous travaillons et qui répondent à ces critères sont certifiés par un organisme tiers.

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Soutenir les jeunes dans nos collectivités

- En 2021, nous avons lancé le #DiversityChampion Summer Internship Program à Hong Kong en collaboration avec Herbert Smith Freehills et Hyatt Hotels Corporation. Premier partenariat intersectoriel du genre à Hong Kong, le programme a permis à six étudiants de découvrir différents secteurs et parcours professionnels, tout en faisant la promotion des principes de DEI en milieu de travail. Pendant un mois, les étudiants ont occupé divers emplois dans chacune des sociétés participantes.
- Au Canada, nous avons établi deux partenariats communautaires pour accroître la représentation des PANDC dans le processus d'embauche des nouveaux diplômés : ICON Talent Partners se consacre à l'éducation, à la formation, au mentorat et à l'exposition des meilleurs talents aux secteurs à forte incidence, où ils sont souvent sous-représentés; ONYX Initiative vise à combler l'écart systémique dans le recrutement et la sélection d'étudiants noirs de niveau collégial et universitaire ainsi que de nouveaux diplômés pour des postes au sein de sociétés canadiennes.
- Nous avons également lancé des programmes de bourses à l'intention des étudiants autochtones de l'Université Wilfrid Laurier et du Seneca College of Applied Arts and Technology.

Placer la diversité, l'équité et l'inclusion au cœur des priorités des gestionnaires

Nous suivons différents indicateurs de la diversité dans différents marchés, selon les exigences et les cadres législatifs régionaux. Pour renforcer l'obligation qu'ont les dirigeants et l'entreprise de rendre des comptes en matière de diversité, nous avons instauré des tableaux de bord personnalisés sur la diversité, l'équité 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. Tous les secteurs et unités fonctionnelles élaborent également leurs propres plans d'action pour améliorer la diversité et l'inclusion selon leurs défis particuliers.

Au niveau de l'entreprise, nous avons actualisé notre cadre de tolérance au risque en 2021 pour tenir compte des facteurs liés à la DEI. Non seulement nous avons adopté de nouvelles politiques et normes internes relatives au langage inclusif (p. ex., l'utilisation de pronoms pour la communauté LGBTQ2+), mais nous avons aussi atteint notre objectif de 2021 sur le plan de la diversité de genre et de la représentation de PANDC en Amérique du Nord.

Renforcer le pouvoir des femmes dans le secteur des finances en Asie

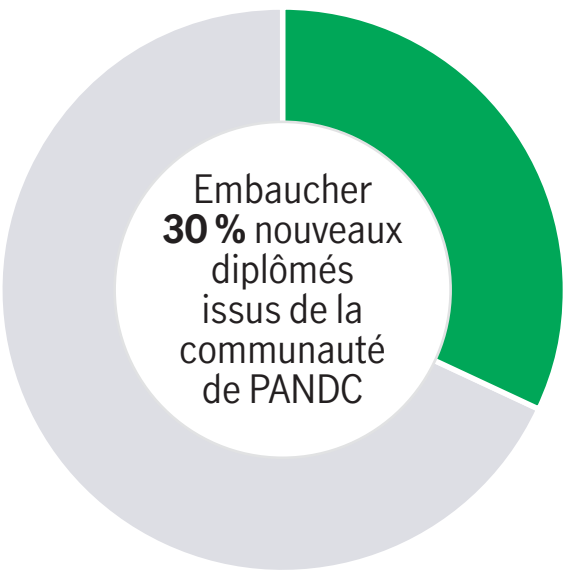
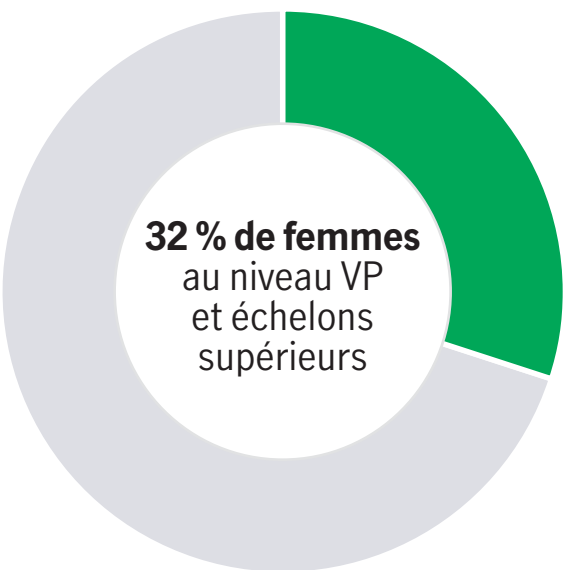
Conformément à notre priorité stratégique d'accélérer la croissance de nos activités à très fort potentiel, nous avons augmenté le nombre d'agents dans nos agences d'assurance en Asie, qui est passé à plus de 119 000.

Les femmes représentent 71 % de l'effectif total de nos agences. Qui plus est, 68 % des agents les plus performants (membres de la Table ronde des millionnaires) sont des femmes.

Investir dans les réseaux et les collectivités

Nous avons 13 GRE comptant 39 sections et plus de 13 000 membres. Ouverts à tous les employés, les GRE soutiennent la mobilisation des employés locaux, font la promotion de nos initiatives plus vastes liées à la diversité, l'équité et l'inclusion et offrent des occasions de perfectionnement personnel et professionnel. Ces GRE profitent également du soutien d'un réseau de comités sur la DEI locaux et fonctionnels partout dans le monde qui élaborent des stratégies, des politiques et des initiatives propres aux unités fonctionnelles afin d'intégrer davantage les principes de DEI dans l'ensemble de Manuvie.

Objectifs de diversité 2022



Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Facteurs de gouvernance

Rendement



Ouvrir la voie aux personnes handicapées

Tout au long de 2021, nous avons travaillé en étroite collaboration avec les sections des GRE Ability de Manuvie afin d’élaborer des programmes de soutien pour les employés qui se sont identifiés comme ayant un handicap, d’encourager l’embauche d’employés handicapés et de travailler avec les organisations non gouvernementales locales. Manuvie a aussi organisé avec fierté la Journée internationale des personnes handicapées en décembre 2021, en compagnie de Haben Girma, première personne sourde-aveugle diplômée de la Harvard Law School. Ces programmes fondamentaux nous ont permis d’établir une cible d’embauche de personnes handicapées de 1 % en Asie pour 2022 et d’ajouter une option d’autodéclaration en matière de handicap dans Workday, notre plateforme d’information des Ressources humaines.

Pour obtenir des précisions sur notre stratégie et notre rendement en matière de diversité, d’équité et d’inclusion, consultez notre page [Diversité, équité et inclusion](#) sur le site Manuvie.com.

Nous avons donné une formation sur la sensibilisation aux handicaps à toutes les équipes de recrutement en Asie afin de les aider à repérer les talents issus des communautés de personnes handicapées. En 2022, nous élaborons un programme de formation plus complet à l’intention des recruteurs et des gestionnaires embaucheurs à l’échelle mondiale. Nous avons collaboré activement avec des organismes qui soutiennent les personnes handicapées – notamment, Springboard Consulting, SENSational Foundation, CareER Hong Kong, Philippines Autism Society et Leonard Cheshire Foundation –, qui nous soutiennent collectivement par l’intermédiaire de formations, d’un bassin de candidats handicapés et de l’accès à des ressources qui nous permettront d’élaborer nos propres guides sur l’accessibilité et la responsabilisation.

Soutenir la communauté LGBTQ+

Nous croyons fermement que tout le monde doit être traité sur un pied d’égalité, peu importe son orientation sexuelle. C’est pourquoi nous soutenons nos collègues et la communauté LGBTQ+ à l’échelle mondiale au moyen de diverses initiatives, notamment en commanditant divers événements et en y participant activement, comme les défilés de la Fierté de Toronto et de Hong Kong et l’événement Pink Dot à Hong Kong.

En juin 2021, nous avons célébré le Mois de la Fierté pour la première fois à l’échelle mondiale avec plus de 20 événements et activités organisés dans les différents marchés. Nous avons également lancé une nouvelle section du GRE PROUD aux Philippines et ajouté un pilier LGBTQ+ au sein du Comité sur la diversité, l’équité et l’inclusion de Singapour. Tous nos employés à l’échelle mondiale bénéficient d’avantages sociaux pour les conjoints de même sexe (lorsque la réglementation le permet) et nous avons également ajouté des avantages concernant l’affirmation de genre en Amérique du Nord et à Hong Kong. À Hong Kong, Manuvie est fière de parrainer, pour une deuxième année consécutive, le programme de mentorat LGBTQ+ conçu par Community Business. Elle est aussi membre de longue date du groupe HK Interbank pour les communautés LGBTQ+ et leurs alliés.



Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Assurer 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.

En 2021, nous avons poursuivi notre mission visant à éliminer les obstacles à l'accès égalitaire à l'emploi en faisant appel à des spécialistes des Ressources humaines tout au long du processus d'embauche. Lorsque nous recevons une demande de renseignements sur les talents, un représentant des Ressources humaines consulte le candidat et assure la liaison entre ce dernier et le responsable du poste qui l'intéresse. Les renseignements reçus relativement aux besoins d'adaptation des postulants sont traités en toute confidentialité.

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 2021, la rémunération des femmes était supérieure à 99 % de celle des hommes en Amérique du Nord, et à 99 % de celle des hommes à l'échelle mondiale, en tenant compte de facteurs comme le rôle, le rendement, l'ancienneté et la situation géographique.

Comparaison en pourcentage du salaire des femmes et des hommes

Échelon (ou équivalent)	2021
Vice-président et vice-président principal	95 %
Vice-président adjoint	99 %
Gestionnaires et spécialistes	99 %
Employé sans subordonnés	100 %

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Diversité des fournisseurs

Des pratiques commerciales éthiques et des règles de bonne gouvernance qui font partie intégrante de notre façon de faire et de notre succès à long terme. Pour atteindre ces objectifs, il faut que nos partenaires, incluant nos fournisseurs, soient *engagés* à l'égard de l'intégrité et de normes cohérentes élevées.

Nous soutenons les entreprises détenues par des femmes, des membres des minorités raciales et ethniques, des membres de la communauté LGBTQ+, des vétérans, des personnes handicapées et des peuples autochtones pour tenir compte de la diversité des collectivités où nous exerçons nos activités.

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. John Hancock a une [page Web](#) consacrée à la diversité des fournisseurs afin d'encourager les fournisseurs issus de la diversité à faire affaire avec nous.

Les fournisseurs qui offrent des services ou des produits à Manuvie reçoivent notre Code de déontologie des fournisseurs et doivent respecter les exigences qu'il contient, c'est-à-dire :

- se conformer 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.

Diversité des fournisseurs

Nous continuerons d'améliorer notre programme de chaîne d'approvisionnement responsable. Pour ce faire, nous comptons élargir encore plus nos programmes de diversité au Canada, intégrer la diversité des fournisseurs à notre processus d'achat, renforcer nos capacités en matière de données, et intégrer la diversité à nos indicateurs clés de performance. Nous planifions également des campagnes internes et externes pour faire connaître notre orientation en matière de diversité des fournisseurs et tisser des liens avec diverses communautés de fournisseurs.

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

■ Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Attraction et fidélisation des talents

Afin de trouver les talents qui nous permettront d’atteindre nos objectifs stratégiques, Manuvie a mis en œuvre une approche de base axée sur l’établissement de *bassins améliorés* pour attirer les meilleurs candidats sur le marché.

Il y a eu des mouvements de personnel sans précédent en 2021 dans l’ensemble du marché, ainsi que des occasions et une souplesse importantes pour les candidats. Nous nous efforçons de proposer des façons novatrices d’engager les candidats au moyen d’une expérience personnalisée. Nous avons à cœur de montrer aux candidats que nous sommes déterminés à faire en sorte qu’ils puissent être eux-mêmes au travail et à les aider à imaginer ce qu’ils peuvent accomplir en tant qu’employés de Manuvie.

Constituer un bassin de talents diversifié

Nous voulons constituer un bassin diversifié de candidats pour nous assurer que notre effectif reflète la diversité des marchés dans lesquels nous exerçons nos activités. Nous avons pris l’engagement d’accroître la diversité au sein des candidats potentiels en tirant parti des partenariats avec les groupes de réseautage et les écoles ayant des populations très diversifiées, et en explorant la souplesse du marché là où se trouvent nos occasions d’emploi.

Nous travaillons à éliminer les obstacles à la diversité des candidats en prenant des mesures, notamment en utilisant la technologie pour éliminer le langage genré de nos offres d’emploi et en veillant à ce que notre équipe de recruteurs et d’intervieweurs soit elle-même diversifiée. Nous collaborons avec nos partenaires externes pour accroître la diversité de notre bassin de candidats en exigeant des listes officielles de candidats issus de la diversité. Afin de créer des réseaux durables de talents dans les collectivités où nous exerçons nos activités et de consolider notre position en tant qu’employeur de choix, nous avons mis sur pied une équipe

de recrutement qui a pour objectif d’instaurer de solides relations avec les établissements d’enseignement supérieur. Nous mettons à profit l’intelligence artificielle et l’apprentissage automatique pour repérer d’autres occasions de diversifier les candidats ainsi que des occasions d’automatiser les évaluations afin de réduire l’incidence des préjugés humains sur nos processus de sélection.

Équipe axée sur les données

Nous plaçons les données au cœur de tout ce que nous faisons, y compris la mise à niveau de notre équipe Connaissance, Recrutement de talents. Nous concevons aussi des technologies et des outils qui nous permettront de mieux comprendre le marché, de repérer les talents dont nous avons besoin et de déterminer comment nous pouvons répondre aux besoins de nos candidats et partager l’expérience numérique de Manuvie.

Nous avons reçu des prix et des reconnaissances dans divers marchés, notamment :

- L’équipe des Services de traitement des opérations de Manille a remporté le prix **Best Virtual Career Fair** dans le cadre des Global Business Processing Outsourcing Talent Acquisition Awards. Cette reconnaissance appuie notre capacité à répondre aux besoins des candidats là où ils se trouvent et à nous adapter à leurs besoins. De plus, nous avons été classés parmi les **200 principales multinationales de Singapour** et parmi les **100 meilleurs employeurs au Canada**.
- Nous avons été **finalistes des Talent Awards de LinkedIn** dans la catégorie Talent Insights Pioneer. Cette reconnaissance appuie notre volonté de comprendre les marchés dans lesquels nous exerçons nos activités et d’attirer une main-d’œuvre diversifiée.

Production de rapport active

Nous faisons un suivi régulier de nos engagements au moyen de rapports mensuels sur les indicateurs clés de performance de l’entreprise, y compris les listes de candidats issus de la diversité, la représentation de PANDC et la mixité des sexes.

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

■ Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client



Formation et perfectionnement

Nous sommes déterminés à créer un milieu de travail qui offre aux employés un *nombre illimité d'occasions* de réaliser leurs objectifs de carrière.

Les gens veulent travailler pour une organisation qui se soucie de leur bien-être, qui accorde de l'importance à leur point de vue et à leur contribution, qui investit dans sa main-d'œuvre et qui offre la souplesse nécessaire pour accomplir un excellent travail.

Nous souhaitons formuler une proposition de valeur aux employés axée davantage sur la personne qui met l'accent sur ce qui suit :

- Des liens plus profonds
- L'autonomie et le travail flexible
- La croissance personnelle
- Le bien-être des employés
- Un objectif commun

Nous aidons nos employés à atteindre leur plein potentiel en leur permettant, par exemple, de travailler à l'étranger, de suivre un nouveau parcours de carrière ou simplement de se perfectionner dans leur domaine et en leur offrant des programmes de perfectionnement ciblés et des ressources en ligne. Nous offrons aux employés des occasions de formation et de perfectionnement à tous les stades de leur carrière. 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, Manuvie prend souvent à sa charge les frais de formation continue et d'examen à mesure que les employés élaborent leur propre plan de formation et de perfectionnement.

31,8 M\$
investis dans la formation
et le perfectionnement

**19,8 heures
consacrées
en moyenne**
à la formation,
par employé

847,43 \$
investis
dans la formation et
le perfectionnement,
par employé

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

■ Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Améliorer la résilience de notre personnel

Au cours des dernières années, nous avons pris en compte les perturbations technologiques, politiques et naturelles à grande échelle auxquelles fait face le secteur des services financiers ainsi que l'évolution des besoins de notre personnel pour nous assurer que Manuvie est prête à affronter tout ce qui se présente aujourd'hui ou se présentera demain. Dans le cadre de ces efforts, nous avons révisé notre stratégie de formation en 2020.

Il sera essentiel que nous fassions progresser la formation en perfectionnant nos employés pour être en mesure de relever les défis externes et créer des équipes à haut rendement. Grâce à notre stratégie d'apprentissage avancée, les employés pourront prendre en main leur carrière, acquérir des compétences axées sur l'avenir et réaliser tout leur potentiel. La stratégie comprend des programmes internes qui renforcent les compétences des employés, ainsi qu'un soutien qui les aide dans leurs plans de formation, afin qu'ils puissent avancer dans leur carrière.

Notre objectif consiste à offrir une expérience d'apprentissage de qualité supérieure qui permet à nos employés d'apprendre en tout temps et en tout lieu. Manuvie propose des occasions d'apprentissage qui permettent aux employés de mettre à profit l'innovation et la collaboration, faisant progresser notre ambition d'être la société mondiale la plus numérique et la plus axée sur le client de notre industrie.

Au cours des cinq prochaines années, nos formations seront axées sur les points suivants :

- **Compétences en leadership** – Nous demeurons déterminés à assurer le perfectionnement de nos gestionnaires afin qu'ils puissent diriger dans un nouveau contexte, et nous reconnaissons l'importance de renforcer leur leadership. Nous mettrons l'accent sur la création de parcours de formation fondés sur les compétences et sur le perfectionnement de nos gestionnaires de personnel à tous les échelons de la Société. Les principaux aspects comprennent l'encadrement et le perfectionnement, la communication, la DEI, la réflexion stratégique et l'expertise mondiale. En 2021, nous avons conçu un nouveau programme d'apprentissage pour nos gestionnaires de première ligne qui couvre les compétences fondamentales en leadership. En 2022, nous nous concentrerons sur l'élaboration d'un programme de leadership pour nos directeurs principaux et vice-présidents adjoints.
- **Compétences dans les nouvelles façons de travailler** – Pour devenir la société la plus numérique, la plus axée sur le client, la plus concurrentielle et la plus pertinente, nous devons aider nos employés à comprendre comment intégrer les compétences axées sur l'avenir et à se perfectionner selon le niveau de maîtrise approprié pour acquérir des compétences précises axées sur l'avenir, notamment la conception axée sur la personne et l'intelligence artificielle et l'analyse avancée.

- **Compétences fonctionnelles** – Pendant que notre organisation développera sa culture en matière de formation, nous veillerons à ce que chaque fonction soit dotée d'un parcours de formation intégré fondé sur le leadership, les nouvelles façons de travailler et les compétences fonctionnelles.
- **Infrastructure technologique d'apprentissage** – À la fin de 2021, nous avons investi dans la plateforme d'apprentissage de pointe Pursuit, basée sur l'intelligence artificielle. Celle-ci est appuyée par des fournisseurs de contenu pertinents et un Système de gestion de l'apprentissage et est intégrée à notre système des RH. Cette plateforme novatrice axée sur l'utilisateur est conçue pour rehausser l'expérience d'apprentissage de nos employés. Entre autres fonctionnalités, cette infrastructure comprend actuellement des cours de formation, propose des cours à l'intention des employés qui cadrent avec leur plan de perfectionnement, nous aide à répondre à nos exigences en matière de conformité, en plus de générer des données nous permettant de mesurer les compétences organisationnelles et individuelles, l'efficacité de l'apprentissage et le rendement du capital investi. L'infrastructure technologique d'apprentissage sera essentielle pour offrir une expérience d'apprentissage optimale aux employés.



Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

■ Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Facteurs de gouvernance

Rendement



Perfectionnement de notre savoir-faire technique

Dans le cadre de la transformation de notre organisation, nous mettons l'accent sur l'acquisition d'un solide savoir-faire numérique et technique, y compris au sein de nos équipes technologiques mondiales, qui comptent environ 5 500 personnes.

Depuis le lancement d'une pépinière mondiale d'ingénierie logicielle pour mettre à niveau les compétences des technologues de Manuvie afin qu'ils maîtrisent notre nouvel écosystème technique, nous avons vu des avantages clairs pour la Société, notamment l'accélération de la prise de décision au moyen d'exercices de validation de principe, la réduction du temps nécessaire à la résolution des problèmes et à la sélection des logiciels, et la baisse des coûts liés à l'intégration des employés. Ce microprogramme pratique, en mode virtuel, s'adresse à des cohortes et est dirigé par un instructeur. Il 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.

Compte tenu du succès du programme, nous avons continué d'offrir, en mode virtuel, une microformation de haut niveau sur la qualité, le rendement, la fiabilité, la sécurité et l'ingénierie de plateformes. Par suite d'une étude quantitative de l'incidence, nous avons mis en place des mesures sur la productivité de l'ingénierie afin d'évaluer et de quantifier l'incidence de l'acquisition de nouvelles

compétences et de l'apprentissage continu, ciblant les obstacles à l'obtention d'une valeur accrue par l'apprentissage continu et l'acquisition de compétences. Les mesures sur la productivité de l'ingénierie et les qualifications, lorsqu'elles sont combinées à un leadership efficace soutenu par des données, mènent à un avancement professionnel marquant, à des conversations sur le perfectionnement des compétences et à des plans concrets entre les gestionnaires et les employés.

Nous avons pour objectif d'accroître la mobilisation des employés, la satisfaction au travail et la pertinence des habiletés technologiques. Pour ce faire, nous investissons dans des outils d'apprentissage en ligne internes et externes en temps réel qui génèrent une plus grande valeur pour nos clients.

Former la prochaine génération de gestionnaires

En plus de contribuer au perfectionnement continu de tous nos employés, nous continuons d'offrir des programmes de formation en leadership axés sur la constitution d'équipes très performantes. Ces programmes de formation et de perfectionnement multidimensionnels sont conçus pour tenir compte de situations réelles, préparer nos employés les plus talentueux à assumer des rôles plus importants et renforcer notre bassin de gestionnaires de personnel potentiels. Les employés qui suivent ces formations obtiennent les outils et le soutien dont ils ont besoin pour diriger, motiver et améliorer l'efficacité et la productivité au fil du temps.

Au printemps 2021, nous avons lancé l'ADN de leadership, qui énonce simplement ce que signifie être un gestionnaire à Manuvie. Cet outil a été conçu selon la méthode agile : des prototypes ont été créés en fonction de recherches externes et de sources internes, puis ils ont été exécutés plusieurs fois par notre groupe consultatif, composé de dirigeants de divers secteurs et diverses fonctions et régions.

L'ADN de leadership nous permet de promouvoir une culture mondiale de leadership grâce à une compréhension commune des principales aptitudes de Manuvie à ce chapitre. Cet outil nous a permis d'établir un contexte de leadership; il nous aide à repérer et à embaucher les bons gestionnaires, à concentrer nos efforts internes de sélection et de perfectionnement pour nous permettre d'avoir des gestionnaires plus solides à tous les échelons. Il communique également des attentes claires aux candidats potentiels et à notre équipe interne concernant nos exigences en matière de leadership; ainsi, l'ensemble de l'organisation fait preuve de transparence. Nous croyons qu'il accroîtra l'efficacité des aptitudes de leadership parmi nos gestionnaires, améliorant par le fait même la mobilisation, la fidélisation, le rendement et la prise de décisions des employés et bonifiant la valeur pour l'entreprise.

L'ADN de leadership est ancré dans nos valeurs et, pour qu'un gestionnaire puisse véritablement les incarner, il doit posséder des aptitudes essentielles.

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

■ Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Facteurs de gouvernance

Rendement



Ces aptitudes démontrent ce que signifie un excellent leadership à tous les niveaux. Bien que nous puissions être très différents en tant que gestionnaires, nous partageons des aptitudes qui font de nous d'excellents gestionnaires à Manuvie.

Notre ADN de leadership se résume à trois aptitudes simples qui aideront à accroître l'incidence de nos gestionnaires sur leurs équipes : stimuler, entrer en relation et exceller.

- **Stimuler** – Cette aptitude consiste à inspirer les autres et à favoriser le changement; à établir des stratégies et des objectifs, à guider les autres vers une vision définie. Par exemple, intégrer de nouveaux marchés, concevoir des produits novateurs et améliorer des processus pour devenir encore plus axé sur le client. Les gestionnaires aptes à stimuler aident notre entreprise à être prête pour l'avenir.
- **Entrer en relation** – Ce qui compte avant tout, ce sont les gens. Les gestionnaires aptes à entrer en relation établissent un climat de confiance, qui favorise l'échange d'idées et l'accomplissement des tâches. Ils créent un environnement où tout le monde se sent à sa place. Ils accordent également la priorité au perfectionnement, d'autrui et le leur en tant que gestionnaires.
- **Exceller** – Consiste en l'excellence de l'exécution et en la production de résultats durables.

Les aptitudes « Stimuler, Entrer en relation et Exceller » forment une perspective globale de nos attentes à l'égard d'excellents gestionnaires. Elles sont interreliées de façon à nous assurer que nous stimulons le changement, que nous entrons en relation, que nous nous sentons à notre place et que nous excellons dans nos stratégies d'affaires. Nous avons arimé l'ADN de leadership à tous les aspects des RH. Le fait de sélectionner et de soutenir le perfectionnement de nos dirigeants de façon uniforme à l'échelle mondiale améliorera notre précision dans nos efforts de sélection, d'apprentissage et de perfectionnement.

Favoriser l'autonomie grâce à de nouvelles façons de travailler

Afin de devenir la société la plus numérique, la plus axée sur le client, la plus concurrentielle et la plus pertinente dans un environnement en constante évolution, nous avons accru notre accent sur le perfectionnement de nos collègues à l'égard de compétences axées sur l'avenir, comme la méthode agile, la conception axée sur la personne, l'intelligence artificielle et l'analyse avancée. Ce faisant, nous améliorons non seulement notre efficacité opérationnelle et économique, mais aussi nos cibles NPS. En veillant à ce que le client soit au cœur du développement de solutions et de produits, nous avons pour objectif d'être plus à même d'offrir une expérience client de calibre mondial.

Bien que la pandémie de COVID-19 ait limité les occasions de formation en personne, les employés de Manuvie ont pu continuer d'acquérir de nouvelles compétences et connaissances au moyen de divers outils de formation numérique, de cours virtuels et de petits modules. Les programmes d'apprentissage ont connu beaucoup de succès. Par exemple, LinkedIn Learning a enregistré un taux d'activation de plus de 64 % en seulement 9 mois; plus de 23 000 utilisateurs ont ouvert une session, pour un total de plus de 100 000 heures d'apprentissage. De plus, le nombre moyen d'heures d'apprentissage par employé est passé de 9,33 en 2020 à plus de 19 en 2021. Nous avons également observé une forte amélioration de notre indice de mobilisation liée à l'apprentissage et au perfectionnement.

Consigner nos progrès

Nous disposons d'une méthodologie robuste pour mesurer les indicateurs clés de performance (ICP) et le rendement du capital investi (RCI). Nous évaluons et mettons en œuvre continuellement des mesures et des ICP pour estimer l'efficacité de l'apprentissage et du RCI. Le premier volet portera sur les paramètres axés sur les indicateurs d'utilisation, comme le nombre d'utilisateurs inscrits, d'utilisateurs actifs, de cours commencés et de cours terminés. Le second volet mettra l'accent sur les paramètres indirects, comme l'incidence sur le rendement de l'entreprise, la satisfaction de la clientèle, les économies de coûts et la mobilisation des employés.



Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

■ Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Facteurs de gouvernance

Rendement

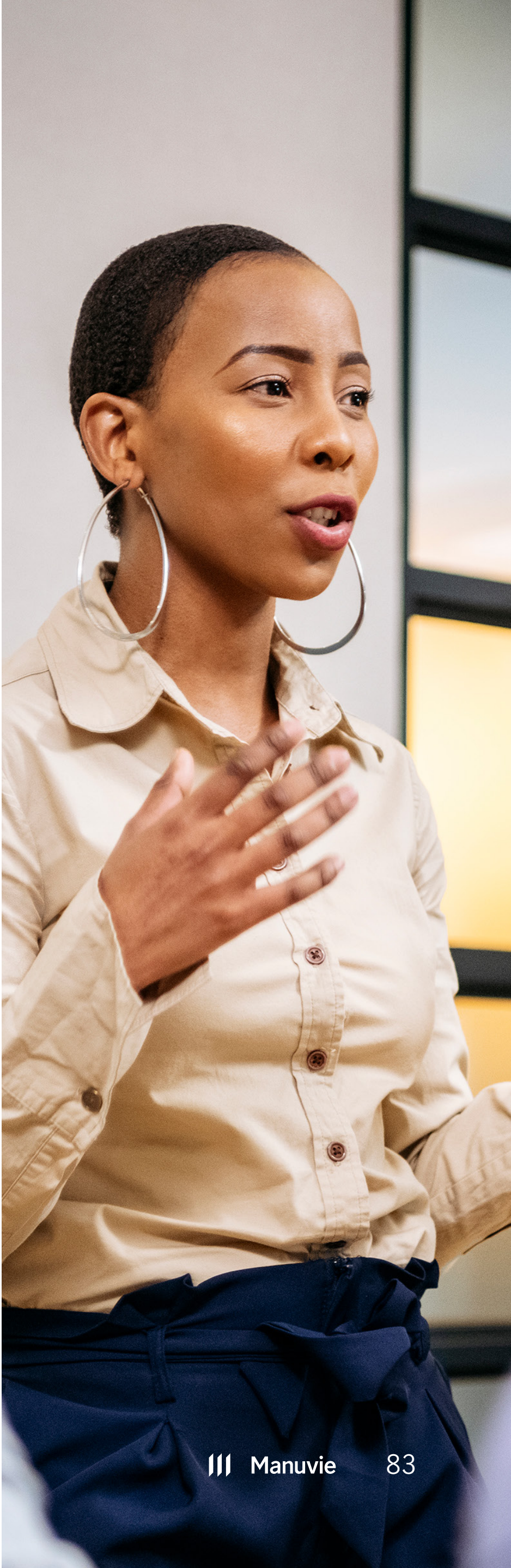


Favoriser une culture d'apprentissage continu

Manuvie trouve constamment des moyens d'encourager l'apprentissage auprès des membres de son équipe. Au printemps 2021, nous avons lancé un site de contenu d'apprentissage, puis nous avons considérablement bonifié l'expérience employé et les aptitudes avec la plateforme d'apprentissage Pursuit. Cette nouvelle expérience d'apprentissage numérique regroupe toutes nos ressources d'apprentissage en un seul site convivial. Pursuit renforce l'importance que nous accordons à la croissance personnelle et aux efforts déployés pour nous mettre au défi d'acquérir de nouvelles compétences, de chercher à comprendre différents concepts et de développer nos aptitudes. Le programme favorise l'apprentissage dans tous les aspects du contenu qui sont importants pour notre organisation, à savoir les nouvelles façons de travailler, l'orientation client, les données et analyses, la collaboration, la communication et l'encadrement. Nous invitons régulièrement des conférenciers et des experts dans le cadre de notre série de conférences, qui est accessible à tous les membres de l'équipe, afin de favoriser la DEI et le bien-être.

Nous offrons également un accès à LinkedIn Learning, y compris à des milliers de vidéos, de cours et de résumés de livres pertinents dans plusieurs langues. Bon nombre de cours permettent en plus d'obtenir des unités et des certificats de formation continue à la fin du cours.

- **Après-midi mondial de réflexion et d'apprentissage sur la diversité, l'équité et l'inclusion :** Le 17 juin, nous avons consacré l'après-midi à nous imprégner des principes de DEI au moyen d'activités et de ressources d'apprentissage conçues spécialement à cet effet et provenant de partout dans le monde. Le programme a été élaboré sous les conseils d'experts internationaux et locaux et tient compte de nos différentes priorités de DEI régionales et culturelles. L'événement a profité de l'appui massif des groupes-ressources d'employés à l'échelle mondiale et a été partagé à plusieurs reprises sur les médias sociaux.
- **Lancement des vendredis de ravitaillement :** En septembre 2021, nous avons lancé les vendredis de ravitaillement afin de favoriser le bien-être des membres de notre équipe. La matinée est consacrée à l'apprentissage et au développement de nouvelles compétences, et l'après-midi, chaque personne se repose et refait le plein d'énergie d'une façon qui lui tient à cœur. Cet après-midi s'est ajouté aux cinq jours de congé payé supplémentaires offerts à tous les membres de l'équipe en 2021. En 2022, l'événement a été prolongé à un après-midi consacré à l'apprentissage, un vendredi sur deux.
- **Élaboration de modules d'apprentissage mixtes :** Nous avons condensé et remanié certains de nos programmes de perfectionnement en leadership en classe afin de proposer des modules d'apprentissage mixtes qui combinent les tâches d'apprentissage à effectuer à son rythme et les séances de formation virtuelles. Compte tenu des investissements considérables que nous avons faits dans notre infrastructure technologique avant la pandémie de COVID-19, nos systèmes basés sur le Web et autres technologies d'accès à distance ont permis à nos employés de travailler avec les mêmes accès, outils et lignes de communication qu'au bureau. Tout au long de 2021, nous avons donné des séances d'apprentissage en direct au moyen de plateformes virtuelles, de formations en classe (dans la mesure du possible) et de petits modules par LinkedIn Learning et Pluralsight afin d'offrir une expérience d'apprentissage pertinente, en tout temps et en tout lieu.



Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Mobilisation et reconnaissance

Notre capacité à *recruter* les meilleurs talents est essentielle au maintien en poste. Comme les personnes souhaitent travailler pour des entreprises qui cadrent avec leurs valeurs, nous croyons que notre culture nous donne un avantage concurrentiel.

Écouter nos employés

Nous écoutons nos employés au moyen d'un ensemble de réseaux et de plateformes. Nous menons deux sondages officiels auprès des employés chaque année : un sondage complet à l'automne, qui pose 37 questions directement liées à la mobilisation des employés, et un bref sondage ciblé au printemps. En 2021, nous avons ajouté des questions pour évaluer la confiance des employés à l'égard du bien-être et des mesures prises concernant la pandémie

de COVID-19. Les résultats du sondage et les mesures de suivi sont communiqués et traités au sein des équipes afin que tout le monde participe à la création d'un milieu de travail plus mobilisateur. Nous avons également mis à l'essai des sondages de fin d'emploi pour obtenir les commentaires des employés qui choisissent de quitter Manuvie.

En plus des sondages officiels, nous utilisons des outils et des technologies en ligne pour sonder les employés de façon informelle tout au long de l'année. Par exemple, VOTE est un groupe d'employés qui ont donné de leur temps pour valider des idées, fournir une rétroaction en temps opportun sur les initiatives importantes et contribuer à éclairer la prise de décisions et le développement des produits à l'échelle mondiale. Nous faisons le suivi des progrès réalisés à l'égard des plans d'action tout au long de l'année et communiquons les résultats à l'équipe de la haute direction tous les trimestres.

Prêcher par l'exemple

Les recherches montrent qu'il existe une corrélation directe entre l'incidence des gestionnaires et la mobilisation des employés et des équipes et la fidélisation de la clientèle. Pour obtenir une équipe hautement performante, nous devons absolument pouvoir compter sur des gestionnaires à même d'incarner nos valeurs, de bâtir des équipes solides et de stimuler et de mobiliser leurs équipes pour produire des résultats. Dans les dernières années, nous avons actualisé nos valeurs. Nous savions qu'il était important de revoir notre définition d'un chef de file efficace et prospère à Manuvie. En 2021, nous nous sommes concentrés sur le renforcement du leadership dans l'ensemble de l'organisation en rédigeant un nouveau cadre de compétences en leadership.

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Reconnaître les réalisations

Nous utilisons Podium, une plateforme mondiale de reconnaissance qui permet aux employés de tous les échelons de manifester et de recevoir, fréquemment et immédiatement, des marques de reconnaissance. Ce programme comporte six niveaux de marques de reconnaissance, les points qui y sont associés pouvant être échangés contre de la marchandise ou des cartes-cadeaux, afin de souligner les différents niveaux de contribution. En 2021, nous avons étoffé notre programme en y ajoutant un volet permettant de souligner les anniversaires de service après 1 an et 5 ans et par tranche de 5 ans par la suite.

Podium est un complément au programme Élites de la Compagnie, notre principal programme de reconnaissance des employés. Chaque année, nous honorons nos employés les plus performants de partout dans le monde – les employés dont la contribution et les efforts soutenus nous ont permis d’aller de l’avant alors que nous travaillons à dépasser les attentes de nos clients, à créer un milieu de travail dynamique et inclusif, et à générer de la valeur pour nos actionnaires. En 2021, nous avons célébré les Élites de la Compagnie de 2019 et de 2020 au moyen d’un événement numérique hautement distingué. 72 personnes et 6 équipes ont été reconnues en tant qu’Élites de la Compagnie.

En 2021, plus de 629 000 messages de reconnaissance ont été envoyés à l’échelle mondiale par l’intermédiaire de Podium, conformément à nos valeurs, ce qui correspond à 17 messages par collègue. Le 18 juin 2021, nous avons célébré notre deuxième Journée de remerciement mondiale – une journée de congé payée pour souligner le travail acharné de tous les employés durant une année difficile.

Conscients des répercussions que la pandémie engendrait – et continuerait d’engendrer – pour nos collègues à l’échelle mondiale, nous avons annoncé que chaque personne se verrait accorder cinq jours de congé personnel payé supplémentaires en 2021 et en 2022 de façon qu’elle puisse prendre du temps pour voir à son bien-être, se reposer et se détendre. Jumelés à Podium et à notre programme Élites de la Compagnie, ces efforts ont entraîné une augmentation importante de la mobilisation liée à la reconnaissance dans notre sondage d’automne sur la mobilisation des employés.

Indice de mobilisation des employés (échelle de 5 points)



Cela nous place dans le 86° centile selon l’indice de référence de Gallup pour les sociétés d’assurance et de services financiers.



Cela nous place dans le 80° centile selon l’indice de référence de Gallup pour les sociétés d’assurance et de services financiers.



Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Facteurs de gouvernance

Rendement



Avantages sociaux et mieux-être des employés

L’une des grandes priorités de Manuvie est de soutenir la santé et le bien-être de chacun de ses 38 000 employés partout dans le monde.

Nous nous efforçons de créer une culture du bien-être qui favorise la diversité de notre effectif. Favoriser la santé, la sécurité et le bien-être de nos employés signifie :

- Protéger la santé, la sécurité et le bien-être de nos employés, de même que respecter les exigences prévues par la loi.
- Proposer aux employés des options flexibles en matière d’avantages sociaux et de mieux-être.
- Soutenir les besoins changeants de nos employés.

Avantages sociaux

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.

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

Soutenir les employés atteints d’un cancer

En 2021, l’accès à des soins contre le cancer et à un soutien de pointe a été ajouté aux avantages sociaux des employés aux États-Unis par l’intermédiaire d’AccessHope pour l’année de couverture 2022. Cela comprend des traitements contre le cancer, un soutien et une expertise basés sur le génotype en partenariat avec des instituts de recherche sur le cancer de premier plan afin d’aider les oncologues traitants à poser un diagnostic et à peaufiner les plans de traitement des patients pour obtenir les meilleurs résultats possible.

Offrir aux employés des jours de congé personnels supplémentaires

En 2021 – et de nouveau en 2022 –, tous les employés de Manuvie à l’échelle mondiale ont eu droit à cinq jours de congé personnel supplémentaires à utiliser durant cette année civile afin de souligner tout le travail qu’ils ont accompli pour rendre les décisions plus simples et aider les gens à vivre mieux. Au cours des deux dernières années, Manuvie a aussi accordé une « Journée de remerciement » aux employés, à la mi-juin.

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Facteurs de gouvernance

Rendement



Congés payés pour les rendez-vous de vaccination

En 2021, nous avons commencé à accorder un maximum de quatre heures de congé rémunéré pour les rendez-vous de vaccination contre la COVID-19 pendant les heures d’ouverture, pour un total de huit heures si la vaccination nécessitait deux doses distinctes.

Soutien en santé mentale de premier ordre

Nos avantages sociaux ont continué d’évoluer et de susciter des changements sur le marché depuis 2017, lorsque nous avons offert à nos employés canadiens et aux personnes à leur charge une couverture de 10 000 \$ pour des soins professionnels en santé mentale. Nous avons aussi éliminé les obstacles financiers qui empêchaient les employés aux États-Unis d’avoir accès à du soutien en matière de santé mentale en couvrant le coût des services en santé comportementale et en toxicomanie. Nous avons également étendu les services de santé mentale virtuels par l’intermédiaire de MindBeacon au Canada et de One Medical, Talkspace et Sanvello Virtual Care aux États-Unis. De plus, les soins de santé en ligne sont accessibles en tout temps par l’intermédiaire du service Soins Virtuels TELUS Santé au Canada et de UnitedHealthcare (UHC) et One Medical aux États-Unis. À Hong Kong, les soins en santé mentale couverts par le régime de l’employé s’appliquent maintenant aux personnes à charge.

En 2021, nous avons amélioré les avantages sociaux des employés aux États-Unis, en raison de l’accent accru mis sur des soins en santé mentale répondant aux critères de DEI pour les groupes sous-représentés, y compris les communautés LGBTQ2+ et les PANDC :

- **Plateforme de soins de santé incluse :** Soutien, défense des intérêts et navigation dans la plateforme de soins de santé pour les collègues LGBTQ2+, les PANDC et les membres de leur famille. Il s’agit de la première plateforme complète pour les communautés LGBTQ2+ et les PANDC qui a pour objectif de mettre en relation les assurés et leurs personnes à charge avec les fournisseurs, d’offrir un soutien à l’égard des garanties et des couvertures, de la navigation pour les collègues transgenres et plus encore.
- **Plateforme Hurdle :** Soins en santé mentale par un fournisseur qui reflète le contexte culturel des personnes et qui peut mieux comprendre leurs besoins individuels.

Avantages pour toute la famille

Nous avons récemment amélioré plusieurs garanties visant la planification familiale et le soutien de tous les types de familles, notamment :

- 20 000 \$ par année pour les dépenses associées à l’adoption, aux médicaments contre la stérilité et à la maternité de substitution – pour les employés au Canada et aux États-Unis.

- 20 semaines de congé de maternité payées et 12 semaines de congé parental et d’adoption payées – pour les employés au Canada et aux États-Unis.
- Subventions pour les soins aux aînés et les services de garde d’urgence – pour les employés au Canada et aux États-Unis.
- Possibilité de payer les frais de garde d’enfants au moyen d’un compte Mieux-être souple, dans le cadre du régime d’avantages sociaux de l’employé, jusqu’à concurrence du maximum disponible – pour les employés au Canada et aux États-Unis.
- À Hong Kong, notre régime d’avantages sociaux couvre les procédures d’affirmation de genre, une étape clé dans la promotion de notre programme de DEI, qui est considéré comme un pionnier sur le marché local.
- Les congés de maternité et de paternité dans tous les bureaux de Manuvie en Asie sont conformes ou supérieurs aux exigences réglementaires. Dans certains endroits (comme au Cambodge, à Hong Kong et en Indonésie), notre offre est supérieure aux pratiques légales et commerciales.
- Compte tenu de l’accent que nous mettons sur la DEI dans la structure des garanties en Asie, nous encourageons la couverture des partenaires domestiques à titre de personnes à charge admissibles au titre de la garantie de soins médicaux et d’assurance vie, dans la mesure du possible.
- Bon nombre de nos bureaux ont des espaces réservés pour l’allaitement.



« Nous savons ce que signifie pour beaucoup de nos collègues d’avoir une famille, et nous sommes fiers de leur offrir ce soutien précieux pour les aider à réaliser ce rêve important. Nous sommes *déterminés* à améliorer le quotidien de nos clients et de nos collègues. Nous cherchons donc constamment des occasions d’offrir des programmes de premier ordre qui *favorisent la santé* et le *mieux-être*, et ce, d’une façon qui leur convient. »

Pam Kimmert
Chef des ressources humaines

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Facteurs de gouvernance

Rendement



Programme de travail flexible

Le contexte de télétravail imposé par la pandémie nous a beaucoup appris sur la collaboration en tant qu'équipe mondiale. En 2021, nous avons revu notre façon de travailler et de collaborer dans le cadre d'un nouveau programme de travail flexible. Cette nouvelle approche oriente la façon dont nous gérons nos horaires et communiquons les uns avec les autres pour accroître notre efficacité. Axée sur la personne, elle a été conçue en tenant compte de ce qui suit :

- Assurer le bien-être global de nos employés en faisant en sorte qu'ils disposent de la souplesse nécessaire pour concilier les exigences de l'entreprise et leurs besoins personnels, dans un cadre personnalisé.
- Pouvoir collaborer et établir des relations de confiance avec les collègues permet à chaque personne de donner le meilleur d'elle-même.
- Promouvoir un esprit d'équipe qui démontre notre fierté à être présents pour nos clients lorsqu'ils comptent sur nous.

Les 38 000 employés à l'échelle mondiale auront la possibilité d'équilibrer leur temps selon un modèle hybride qui leur permettra de travailler à distance deux fois par semaine s'ils le souhaitent. Nous avons également élaboré un ensemble de lignes directrices pour la gestion des horaires qui aideront nos employés à tirer le maximum de chaque journée. Ces lignes directrices comprennent ce qui suit :

- Toutes les réunions doivent commencer 15 minutes après l'heure et durer au plus 45 minutes, à moins qu'il s'agisse d'assemblées extraordinaires prolongées, comme les séances de discussion ouverte.
- Toute réunion de plus de deux heures devrait comprendre une pause d'étirements de 15 minutes.
- Les réunions dans la même région (en Asie, en Amérique du Nord ou en Europe) ne doivent avoir lieu que pendant les heures de travail normales. Il s'agit généralement de 9 h à 17 h, heure locale, pour la plupart des équipes, mais cela peut varier pour certains groupes.
- Les employés ont une certaine latitude concernant leur horaire de travail lorsque des réunions dépassent les heures de travail normales.
- Nous encourageons tout le monde à se réserver un peu de temps chaque semaine, pendant sa journée de travail, pour lire, réviser, apprendre et réfléchir.

Bien-être financier

Conscients du fait que la situation financière peut compromettre le bien-être, nous avons intégré le bien-être financier à notre vision globale. Travailler à Manuvie comporte un avantage unique, soit l'accès à une expertise de premier plan et à des produits financiers conçus pour aider les employés à optimiser leur propre planification financière. Qu'il s'agisse de webinaires, de séances de planification de la retraite, de séminaires, de régimes d'achat d'actions, de comptes d'épargne libre d'impôt ou de divers autres programmes de retraite, les employés de Manuvie profitent de conseils de qualité, de taux préférentiels et de tout ce dont ils ont besoin pour épargner pour leur avenir dès leur entrée en service.

Un outil d'évaluation du bien-être financier permet aux participants au régime de se faire une idée claire de leur situation financière globale, et génère un plan d'action personnalisé pour les aider à maîtriser et à améliorer leur santé financière. De plus, des séances d'information sur la littératie financière sont organisées régulièrement. Ces ateliers interactifs présentent des façons concrètes de gérer différentes priorités pour aider les employés à améliorer leur situation financière globale. Ils s'adressent aux employés au Canada et sont animés par un conseiller BienPlanifier^{MD} de Manuvie. De plus, nous publions des conseils sur le bien-être financier BienPlanifier dans notre bulletin mensuel sur le mieux-être afin d'aider les employés à acquérir petit à petit des connaissances financières.

Milieux de travail sains

Dans nos bureaux, nous continuons de collaborer avec nos fournisseurs de services alimentaires pour nous assurer que nos cafétérias proposent des aliments sains. Nous avons également amélioré nos aires de détente pour favoriser le mieux-être à plusieurs endroits, dont Boston, Halifax et Waterloo.

En raison de la pandémie, nous avons élaboré des modules d'apprentissage pour aider les employés à s'adapter à de nouvelles façons de travailler et à gérer les défis tout en demeurant vigilants, positifs et forts en 2021. Nous avons publié un guide et conçu un site Web et un module d'apprentissage en ligne pour aider les employés à se préparer au retour au bureau et à comprendre les nouveaux protocoles en matière de santé et de sécurité qu'ils devront suivre à leur retour au bureau.

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Hygiène et sécurité au travail

Le programme mondial 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 physique et mental et à prévenir la violence et le harcèlement au travail, ainsi qu'à aider à assurer la conformité aux prescriptions législatives en matière de santé et de sécurité au travail qui s'appliquent à nous.

Chaque employé est responsable de favoriser un milieu de travail sain et sécuritaire :

- Il incombe à la haute direction de mettre en œuvre cette politique mondiale de Manuvie sur la santé et la sécurité [politique sur la sécurité](#) et de veiller à ce que des comités de la santé et de la sécurité soient mis sur pied, comme la loi l'exige. Tous les membres du personnel de direction sont tenus responsables de la sécurité des employés qu'ils dirigent. Par conséquent, ils doivent s'assurer que l'équipement est sécuritaire et que les employés travaillent conformément aux pratiques et procédés reconnus en matière de sécurité.
- Les employés doivent assumer la responsabilité de leur propre sécurité et sont encouragés et habilités à signaler toute préoccupation. Chaque employé doit protéger sa santé et sa sécurité en se conformant aux

méthodes de travail de la Société. De même, les entrepreneurs, les sous-traitants et leurs travailleurs doivent respecter les exigences du Programme de santé et de sécurité de la Compagnie.

Nos politiques et programmes en matière de santé et sécurité au travail priorisent la prévention, la formation et la surveillance de nos procédures en matière de santé et de sécurité. Nous donnons de la formation aux employés afin de créer une culture dans laquelle ils accordent de l'importance à leur santé et sécurité et à celles d'autrui. Cette formation porte notamment sur la santé et la sécurité, les premiers soins à l'intention des membres du Comité de politiques, et la prévention de la discrimination, du harcèlement et de la violence en milieu de travail.

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Facteurs de gouvernance

Rendement

Notre Politique mondiale en matière de santé et de sécurité décrit notre système de responsabilité interne. Celui-ci reconnaît que tous les membres du personnel ont des responsabilités précises concernant la santé et la sécurité au travail, et que ces responsabilités font partie intégrante de leurs fonctions. Le système de responsabilité interne, qui réduit effectivement les risques en milieu de travail, est conçu pour encourager les employés, les superviseurs et la haute direction à signaler et à résoudre les problèmes de santé et de sécurité dans le cadre de leurs tâches quotidiennes, à encourager le superviseur ou le directeur de service à transmettre le problème à la haute direction s’il est incapable de le corriger et à faire appel au Comité mixte de santé et de sécurité et à l’équipe Relations avec les employés si le ou les problèmes ne sont pas résolus.

L’engagement en ce qui concerne la santé et la sécurité fait partie intégrante des activités de Manuvie et nécessite la collaboration et le soutien de chacun au sein de la Compagnie.

Nous mettons l’accent sur le bien-être des occupants de nos immeubles, particulièrement à la lumière des préoccupations concernant la COVID-19. Nous continuons de travailler avec nos partenaires, y compris les propriétaires tiers et les directeurs immobiliers, pour nous assurer que les systèmes de CVC des immeubles sont conformes aux directives de l’ASHRAE et que la qualité de l’air à l’intérieur reste excellente. Nous nous sommes associés à des chefs de file de l’industrie du nettoyage pour préciser nos normes de nettoyage que nous mettrons en œuvre en parallèle de notre retour au bureau; des vérifications doivent maintenant être réalisées dans certains emplacements. Plusieurs de nos immeubles ont obtenu des certifications en matière de santé et de sécurité, et Gestion de placements Manuvie a obtenu la certification Viral Response de Fitwell, au niveau de l’organisation en 2021.

Blessures graves

Année	Nombre de cas
2021	0
2020	0
2019	0

Par blessure grave, on entend une blessure qui met la vie en danger. Elle comprend un employé inconscient, qui a subi une importante perte de sang, une fracture aiguë ou une amputation d'un membre, des brûlures sur des parties importantes du corps, la perte de la vue ou d'autres pertes importantes qui nécessitent des soins médicaux immédiats en milieu hospitalier. Elle englobe également les crimes violents graves (entraînant une blessure ou un décès ou un événement évité de justesse) commis lors d'un événement organisé par la société ou lors de voyages pour le compte de la société.

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client



Expérience client

Pour offrir une expérience client exceptionnelle, il faut d’abord écouter attentivement ce que nos clients ont à dire, relever les signaux et les indices, et agir rapidement.

Les résultats de notre NPS relationnel pour le quatrième trimestre de l’exercice 2021 étaient de +21, une amélioration de 9 points par rapport à 2020.



Nous avons adopté plusieurs nouvelles méthodologies et pratiques qui favorisent le dialogue avec les clients et nous permettent d’obtenir des renseignements utiles et d’agir en conséquence. D’excellents postes d’écoute et de bons processus de gestion des actions nous aident à nous concentrer sur l’expérience client et, idéalement, à convertir les clients en ambassadeurs de Manuvie.

Grâce à notre système Net Promoter Score (NPS), intégré à toutes nos activités à l’échelle mondiale, nous recueillons en temps réel des commentaires des clients à tous les moments clés de leurs interactions avec nous. Ces commentaires sur les transactions parviennent directement aux équipes habilitées à prendre des mesures pour corriger ou modifier l’expérience client. Nous perfectionnons continuellement notre système NPS en nous assurant d’avoir la meilleure couverture des principaux contacts et les bonnes personnes en place pour donner suite à la rétroaction en temps réel. Nous restons déterminés à atteindre notre objectif ambitieux de +31 points d’ici la fin de 2022 et de +37 points d’ici 2025.

Afin d’accélérer le NPS relationnel, nous concentrons les ressources et les efforts des équipes aux initiatives aux principaux facteurs favorables, notamment l’adoption de canaux numériques, l’amélioration de l’interface et de la navigation numériques, la présentation de l’information et du contenu,

l’authentification numérique et l’amélioration des communications. Nous avons récemment constitué une équipe et un centre de données d’analyse centralisés pour le sondage « Le point de vue du client ». Nous avons regroupé 26 millions d’interactions avec les clients, y compris l’ensemble des sondages NPS et des transcriptions des centres d’appels en Amérique du Nord, qui font l’objet d’une analyse approfondie en vue de recueillir des renseignements pour alimenter notre système de gestion des actions (boucles interne et externe).

Nous avons déjà réalisé d’importants progrès. Les résultats de notre NPS relationnel pour le quatrième trimestre de l’exercice 2021 étaient de +21, une amélioration de 9 points par rapport à 2020. Nous effectuons chaque trimestre des sondages et évaluations des cotes NPS relationnel, lesquelles constituent des mesures plus globales de l’intérêt des clients envers Manuvie.

Nous examinons attentivement ces cotes, ainsi que la cote NPS résultant des interactions et les autres données provenant des postes d’écoute, puis nous en servons pour orienter les investissements visant à améliorer l’expérience client. Ces renseignements peuvent, par exemple, nous pousser à modifier un produit ou à ajouter un service.

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client



Conception axée sur la personne

Lorsque nous concevons de nouveaux produits, services ou expériences client, nous utilisons une approche agile et axée sur la dimension humaine, qui tient compte de la rétroaction des clients tout au long des processus de conception, de développement et de livraison. Ainsi, chaque fois qu’un nouveau produit ou service est mis en marché, il aura été testé, itéré et validé par les utilisateurs finaux, ce qui permet de nous assurer qu’il répond le mieux possible à leurs besoins. Nous sommes en train d’étendre nos méthodes de travail agiles et axées sur la dimension humaine à l’ensemble de nos organisations de prestation de services.

Grâce à notre méthodologie NPS, nous avons condensé en six éléments ce que les clients attendent d’une excellente expérience.

Les clients s’attendent à ce que nous :

- prenions les choses en main pour résoudre leurs problèmes;
- soyons une entreprise avec laquelle il est facile de traiter;
- fassions preuve d’empathie, de compréhension et de professionnalisme;
- soyons clairs et transparents dans toutes nos communications;
- ajoutions de la valeur au-delà de leurs besoins immédiats;
- donnions les moyens à nos conseillers d’offrir une expérience de grande qualité.

Expériences bancaires supérieures

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, 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.

En 2021, nous avons pris les mesures suivantes pour améliorer notre approche :

- **Nous avons fait appel à l’intelligence artificielle pour l’analyse des interactions avec les clients.** Nous avons considérablement élargi notre portée dans la surveillance de l’expérience client en faisant appel à l’intelligence artificielle pour analyser nos interactions avec les clients, même lorsqu’ils n’ont pas répondu à un sondage NPS. Depuis le 31 décembre 2021, ce service est utilisé pour tous les appels aux centres d’appels en Amérique du Nord et sera élargi en 2022 et en 2023 pour inclure les appels en Asie, les transcriptions de clavardage, les données sur le parcours des plateformes Web et mobiles, les plaintes et les médias sociaux. L’inclusion de tous les appels augmentera le volume de rétroaction, qui passera de 500 000 sondages NPS à plus de 11 millions d’appels par année, soit 22 fois plus. Cela nous permettra d’obtenir des renseignements plus précis afin d’orienter les améliorations que nous devons apporter à nos services et à nos produits.

- **Nous avons amélioré l’expérience concernant l’anniversaire contractuel.** À Hong Kong, l’anniversaire contractuel est un autre événement clé pour les clients. Notre équipe à Hong Kong a remodelé le relevé anniversaire sous l’angle du client. Le nouveau relevé utilise une structure simple, comprenant des messages simplifiés qui mettent en évidence les mesures les plus importantes à prendre par les clients. Cette refonte a entraîné une réduction de 13 % du nombre de demandes de renseignements adressées au centre d’appels et a contribué à la hausse de 26 points du NPS transactionnel.



Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Transformation numérique

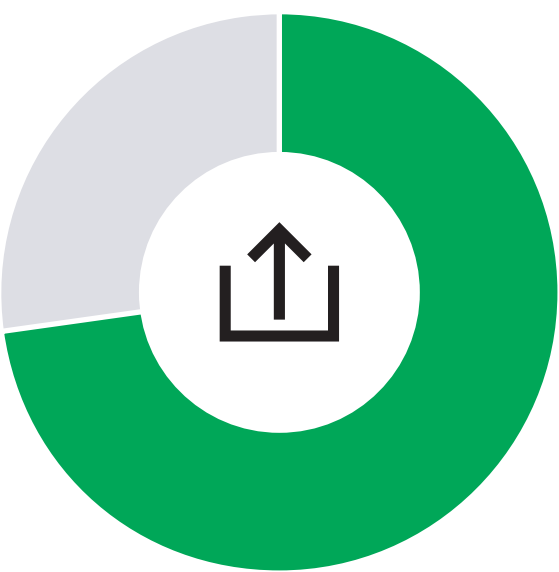
Au cours des trois dernières années, nous avons réalisé des progrès importants dans le cadre de notre transformation numérique, créant une valeur considérable pour les clients, les actionnaires et Manuvie. Notre stratégie client et numérique propose un cadre précis et rigoureux qui guide notre façon de prioriser et de classer nos choix de placement afin d’offrir un maximum d’avantages. Voici les moyens employés à cette fin :

- Utiliser le sondage « Le point de vue du client » pour veiller à résoudre les problèmes les plus pressants des clients.
- Créer des expériences client distinctives et de premier ordre en redoublant d’efforts à l’égard des interactions les plus cruciales qui auront la plus grande incidence sur notre marque.
- Approfondir les relations dans l’écosystème de la santé et du mieux-être pour servir nos clients de nouvelles façons.

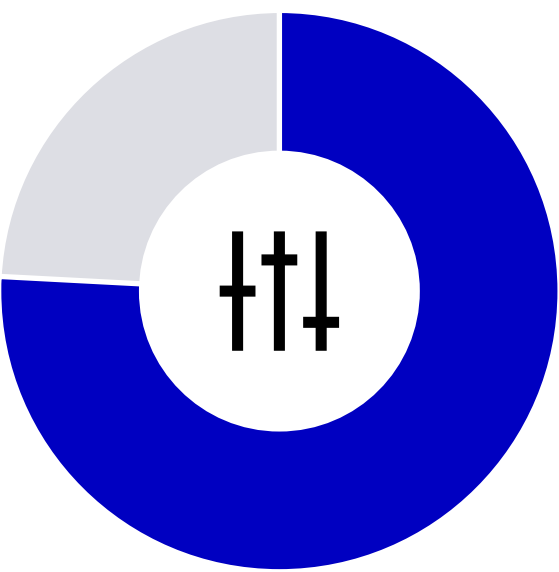
Nous avons réalisé d’énormes progrès et il est encore possible d’obtenir beaucoup de valeur. Soixante-treize pour cent des affaires nouvelles à Manuvie sont maintenant soumises en ligne, 76 % d’entre elles font l’objet d’une tarification automatique. C’est tout un exploit lorsque l’on considère qu’il y a un peu plus de deux ans, le processus était entièrement papier.

Améliorer la productivité et la qualité

La méthode agile de Manuvie fait partie intégrante de chacune de nos activités et constitue notre principale façon de travailler. En fait, plus de 5 000 personnes l’utilisent dans plus de 500 escouades à l’échelle mondiale, travaillant de façon interfonctionnelle et mettant à profit leurs connaissances du domaine et des clients. Nos aptitudes agiles nous permettent de prioriser en tout temps les dossiers ayant la valeur la plus élevée, ce qui accélère la mise en marché et augmente la productivité et la qualité.



73 % des affaires nouvelles à Manuvie sont maintenant soumises **en ligne**



76 % d’entre elles font l’objet d’une tarification automatique

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Facteurs de gouvernance

Rendement



Mettre la science des données au service de nos clients

L'analyse avancée est une compétence de base bien établie à Manuvie dans le cadre de laquelle nous utilisons les données et l'intelligence artificielle, de pair avec nos unités administratives et fonctionnelles, pour faciliter les interactions avec les clients, apporter des améliorations opérationnelles et réduire la fraude. Nos 160 scientifiques de données hautement qualifiés sont des catalyseurs essentiels de notre transformation numérique axée sur le client. Ils utilisent les plus récentes techniques d'intelligence artificielle – dont l'apprentissage automatique, l'apprentissage profond et l'apprentissage par renforcement – pour générer une valeur ajoutée par rapport aux techniques statistiques traditionnelles. Depuis 2018, l'analyse avancée a généré une valeur de plus de 450 millions de dollars grâce à l'intelligence artificielle, et 300 millions de dollars supplémentaires en 2021 seulement.

Expériences bancaires axées sur le numérique

La Banque Manuvie place la technologie à l'avant-garde de l'expérience client en tirant 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 également la possibilité de présenter en ligne des demandes 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.

Le système de réponse vocale interactive (RVI) de la Banque Manuvie reconnaît le langage naturel ainsi que la biométrie de la voix, et ce, tant en anglais qu'en français. 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. Notre application de services bancaires en ligne est soutenue par Mai, notre assistant virtuel fondé sur l'AI, qui aide les clients à obtenir rapidement des réponses à des questions courantes. Les clients qui utilisent une carte Visa[®] ManuvieCOMPTANT+^{MD} peuvent également ajouter leur carte à leur portefeuille mobile et effectuer des paiements au moyen de leur appareil mobile.

Outiller nos agents

[Manulife Singapore](#) a lancé la plateforme Digital Stars, qui propose à ses agents un site Web personnalisé et sécuritaire où les clients peuvent communiquer avec eux. La plateforme comporte des fonctions de clavardage en temps réel et permet aux clients de sélectionner l'agent avec lequel ils veulent travailler en fonction des renseignements que les agents affichent sur leur site Web. Elle fait à la fois office de centre de distribution et de plateforme d'activités numériques, permettant à nos conseillers de communiquer rapidement et efficacement avec les clients et de répondre à leurs besoins financiers.

* Marque de commerce de Visa Int. utilisée sous licence.

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

■ **Expérience client**

Bien-être du client

Facteurs de gouvernance

Rendement



Établir des partenariats pour l'innovation numérique

La stratégie d'innovation mondiale de Manuvie met l'accent sur deux grands aspects :

- 1. Réinventer les expériences pour créer des expériences client prioritaires qui se distinguent et qui nous permettront d'être des chefs de file du marché.
- 2. Axer la croissance à venir sur la détermination de nouvelles sources de revenus et approfondir les relations avec la clientèle dans l'écosystème de la santé et du mieux-être.

En 2021, nous avons pris des mesures à l'égard de deux programmes d'entreprises en démarrage établis par des partenaires : Manulife BOOST, en collaboration avec BRINC en Asie, et MassChallenge FinTech en Amérique du Nord. Ces deux partenariats nous ont donné accès à un bassin de 498 entreprises en démarrage à évaluer, ciblées pour leur conformité à des thèmes précis liés aux défis opérationnels. Quelques entreprises en démarrage ont commencé à travailler avec nous pour tester des technologies et des produits novateurs précis.

Par exemple, nous mettons à l'essai une validation de principe au moyen de kiosques intelligents sur la santé. Ces kiosques réalisent des analyses biométriques, relevant plus de 21 indicateurs de santé et générant un rapport

de santé personnalisé; à la fin du parcours de kiosques, le client reçoit également des recommandations. La validation de principe a pour objectif d'améliorer l'offre numérique de la société en matière de santé et de mieux-être, d'accroître l'accès aux tests de dépistage et d'évaluer le potentiel de simplification de la tarification en Asie.

Nous travaillons également en partenariat avec d'autres chefs de file du domaine de l'analyse avancée, comme le Waterloo Artificial Intelligence Institute pour profiter du savoir-faire des visionnaires de l'intelligence artificielle et concevoir conjointement des solutions utilisant les techniques de pointe.

En 2021, nous avons pris les mesures suivantes pour améliorer notre approche quant à la transformation numérique dans l'ensemble de Manuvie :

- **Nous avons mis au point une plateforme entièrement numérique d'intégration des produits en Asie.** Nous avons réalisé l'intégration de 80 000 de nos agents au moyen d'une plateforme entièrement numérique qui veille à l'analyse, aux projets informatisés, à la soumission, à la tarification et à la délivrance du contrat, le tout compatible avec la signature électronique.

- **Nous avons lancé l'identifiant Manuvie** – un nom d'utilisateur et un mot de passe uniques. Nos clients peuvent maintenant accéder facilement à leurs produits de Manuvie et de la Banque Manuvie. L'identifiant Manuvie est aussi compatible avec l'authentification multifacteur, ce qui rehausse la sécurité des services bancaires en ligne et mobiles. Nous avons profité du lancement de l'identifiant Manuvie pour revoir entièrement notre site des services bancaires en ligne; celui-ci propose maintenant une nouvelle apparence et une navigation plus conviviale.
- **Nous avons accéléré l'expérience de vente pour les clients du groupe Assurance aux États-Unis.** Les clients accordent une grande valeur à une expérience de vente rapide et fluide. C'est pourquoi le groupe Assurance aux États-Unis a repensé l'expérience et a éliminé l'examen médical et mis en place la tarification automatique pour les contrats admissibles, ce qui a permis de réduire de 80 % les délais d'exécution.

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Résolution des plaintes des clients

Nous nous engageons à fournir des produits et services de grande qualité pour aider les Canadiens à prendre de meilleures décisions financières. Si les clients ont des questions ou des préoccupations, nous considérons qu’il nous incombe d’y donner suite rapidement, adéquatement et dans le plus grand respect. Nos sites Web décrivent les processus de résolution des plaintes dans chaque région. Chaque année, le comité d’audit examine les procédures de traitement des plaintes des clients.

Par exemple, pour nos produits et services d’assurance au Canada, nous avons un **processus en cinq étapes** qui invite les clients à :

- 1. nous informer puisque la plupart des problèmes peuvent être réglés rapidement et facilement par leur conseiller ou l’un des spécialistes du Service à la clientèle.
- 2. demander à parler à un responsable du Service à la clientèle si la situation n’est pas résolue à la satisfaction des clients après l’étape 1

- 3. demander à l’équipe Priorité client de procéder à un examen plus approfondi si la situation n’est pas résolue à la satisfaction des clients après l’étape 2
- 4. communiquer avec notre Bureau de l’ombudsman pour un dernier examen si la situation n’est toujours pas résolue après les étapes 1, 2 et 3
- 5. entamer un recours externe en cas d’insatisfaction. Le site Web manuvie.ca fournit les coordonnées des services d’ombudsman par secteur, comme l’Ombudsman des assurances de personnes (OAP) et l’Ombudsman des services bancaires et d’investissement (OSBI). On y trouve également les coordonnées des organismes de réglementation fédéral et provinciaux concernés.

Satisfaction de la clientèle et résolution des plaintes²³

	2021	2020	2019	2018
Dossiers examinés par le Bureau de l’ombudsman de Manuvie	289	307	292	319
Dossiers examinés ²⁴ par un organisme de résolution indépendant conforme ou un organisme de réglementation	78	76	65	28
Dossiers examinés à l’externe ayant donné lieu à une recommandation différente de celle de Manuvie	0	0	0	0

²³ Produits et services d’assurance du Secteur Canada et produits garantis de Gestion de placements Manuvie.
²⁴ Dossiers examinés à l’externe par 1) l’Ombudsman des assurances de personnes; 2) l’Ombudsman des services bancaires et d’investissement; ou 3) l’Autorité des marchés financiers.

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Bien-être du client

Manuvie est à la fine pointe de l’assurance comportementale, une approche axée sur des valeurs communes de l’assurance vie qui encourage les clients à faire de petits gestes chaque jour pour vivre plus longtemps et en meilleure santé.

Lorsque les clients vivent plus longtemps et en meilleure santé, c’est bon pour eux et pour leurs assureurs vie, et la société dans son ensemble en profite – voilà un exemple qui décrit bien l’application des principes de valeurs communes.

Alors que la tarification des contrats d’assurance traditionnels repose sur un aperçu limité des données sur les clients (p. ex., âge, statut de fumeur, sexe, indicateurs de base de la santé) au moment de la souscription, ce nouveau type d’assurance procure une protection financière et récompense les clients en réduisant leur prime et en leur offrant d’autres avantages lorsqu’ils font le choix de vivre sainement.

La popularité des appareils portables permet une expérience numérique fluide qui, à son tour, peut être utilisée pour favoriser la mobilisation des clients et les récompenser lorsqu’ils participent à des activités saines (p. ex., l’exercice, la nutrition, le sommeil, les dépistages préventifs et la pleine conscience).

Nous offrons cinq produits d’assurance comportementale : Manuvie *Vitalité* et le programme Manuvie *Vitalité* au Canada; John Hancock Vitality et John Hancock Aspire aux États-Unis; ainsi que ManulifeMOVE, offert au moyen de l’application MOVE, dans six marchés en Asie (Cambodge, Chine continentale, Hong Kong, Philippines, Singapour et Vietnam).

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Des précisions sur ManulifeMOVE

ManulifeMOVE intègre des solutions d'assurance et de suivi des activités conçues pour motiver nos clients à adopter de saines habitudes. Le programme phare, accessible par l'application exclusive MOVE, donne la priorité au mieux-être. Il donne accès à un ensemble de services qui aident nos clients à faire un pas de plus vers une meilleure santé. Conçu pour récompenser chaque mouvement, le programme aide nos clients à faire des choix plus sains à court et à long terme. Les avantages pour nos clients vont de partenariats en soins de santé qui leur donnent accès à des renseignements utiles sur la santé, à des défis réguliers qui encouragent l'amélioration de la santé au moyen de récompenses liées aux mieux-être, au divertissement et au mode de vie. En ayant comme vision stratégique de devenir l'outil de mobilisation par excellence pour tous, ManulifeMOVE a été lancé en premier lieu sur le marché de Hong Kong en 2015 et visait particulièrement les titulaires de contrats.

Approche axée sur la recherche et les données

Notre approche sur l'élaboration de produits d'assurance comportementale repose sur les données. Une [étude menée en 2018 par RAND Europe](#) auprès de plus de 400 000 personnes aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Afrique du Sud – la plus importante étude au monde portant sur la technologie comportementale et fondée sur des données vérifiées – a conclu que les personnes qui portaient une montre Apple Watch et qui participaient au programme Récompenses activité Vitalité avaient, en moyenne, augmenté de 34 % leur niveau d'activité physique soutenue par rapport aux personnes qui n'avaient de montre Apple Watch. Cela équivaut à 4,8 jours d'activité de plus par mois. Par ailleurs, une [étude de 2021](#) commandée par Vitality quantifie l'écart grandissant entre l'espérance de vie et l'espérance de vie en santé à l'échelle mondiale, reflétant une diminution de la qualité de vie au fil des ans. Parallèlement à cette recherche, Vitality et RAND Europe ont mis au point un algorithme novateur qui permettra aux gens, pour la première fois, de comprendre l'incidence de leur mode de vie sur leur espérance de vie et leur qualité de vie. Ils pourront ainsi prendre des mesures pour maximiser le nombre d'années qu'ils passeront en bonne santé.

John Hancock Aspire^{MD}

Lancée en 2019 en collaboration avec Verily et Onduo, John Hancock Aspire est la première et la seule assurance vie conçue spécialement pour les personnes diabétiques. Environ 20 millions d'Américains souffrent de diabète de type 1 ou 2, et la moitié d'entre eux n'ont pas d'assurance vie ou leur couverture est insuffisante.

John Hancock Aspire vient en aide à une population historiquement mal desservie en lui permettant d'*assurer* son avenir financier grâce à un programme de prise en charge complet du diabète.

Facteurs sociaux

Investissements communautaires

Bénévolat et dons

Inclusion financière

Diversité, équité et inclusion

Diversité des fournisseurs

Attraction et fidélisation des talents

Formation et perfectionnement

Mobilisation et reconnaissance

Avantages sociaux et mieux-être des employés

Hygiène et sécurité au travail

Expérience client

Bien-être du client

Réponse à la pandémie

Tout au long de la pandémie de COVID-19, nous avons apporté plusieurs modifications proactives au programme John Hancock Vitality afin de mieux soutenir le bien-être global de nos clients. Nous avons entre autres effectué ce qui suit :

- Nous avons augmenté le soutien pour atténuer le stress, y compris un programme de méditation propre à la COVID-19 dans le cadre de notre partenariat avec Headspace.
- Nous avons offert des tests de dépistage biométrique à domicile pour les personnes qui n'étaient pas à l'aise de consulter leur médecin en personne.
- Nous avons collaboré avec la Tufts Friedman School of Nutrition and Science à l'organisation d'un webinaire sur l'importance de la nutrition et de l'alimentation dans l'état de santé de base pendant la pandémie.
- Nous avons récompensé les clients titulaires d'une assurance vie qui participent au programme John Hancock Vitality et au programme Manuvie Vitalité (assurance collective et assurance vie) en leur accordant 400 points Vitalité pour avoir reçu leurs vaccins contre la COVID-19.

Afin d'assurer la viabilité technologique du programme et la compatibilité avec les plus récents dispositifs portables sur le marché, John Hancock et Assurance Manuvie ont élargi le programme Apple Watch pour offrir la montre Apple Watch Series 7 aux clients titulaires d'une assurance vie qui participent au programme.

En 12 mois, les participants au programme John Hancock Vitality ont amélioré leur état de santé :

- 80 % ont déclaré que leur état de santé est demeuré stable ou s'est amélioré sur 12 mois;
- 71 % ont maintenu un poids santé ou s'en sont rapproché;
- 34 % des répondants affichant un taux de cholestérol élevé ont indiqué l'avoir ramené dans les valeurs normales.

Plus de 100 000

clients de l'Assurance aux États-Unis participent à John Hancock Vitality

Plus de 1,3 million

de clients de l'Assurance et de l'Assurance collective au Canada participent à Manuvie Vitalité

Plus de 1,2 million

de clients participent à ManulifeMOVE en Asie

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Politiques et pratiques

Gestion des risques

Culture d'éthique et de conformité

Transparence fiscale

Sécurité des données et protection
des renseignements personnels

Pratiques en matière de
rémunération des dirigeants

Marketing responsable

Politique publique

Rendement

Politiques et pratiques de gouvernance

Nous croyons qu'une excellente gouvernance d'entreprise est essentielle à notre réussite à long terme – pour nous, nos actionnaires et nos clients.

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

■ Politiques et pratiques

Gestion des risques

Culture d'éthique et de conformité

Transparence fiscale

Sécurité des données et protection des renseignements personnels

Pratiques en matière de rémunération des dirigeants

Marketing responsable

Politique publique

Rendement



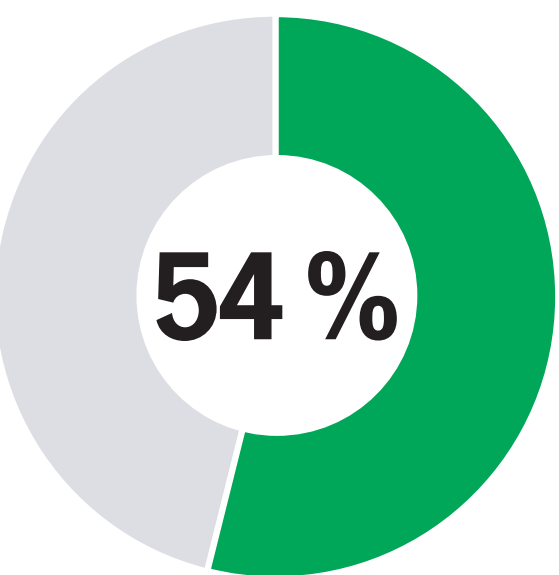
Notre conseil d'administration donne le ton aux échelons supérieurs par la promotion d'une solide culture d'intégrité et d'un comportement éthique dans l'ensemble de notre organisation.

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.

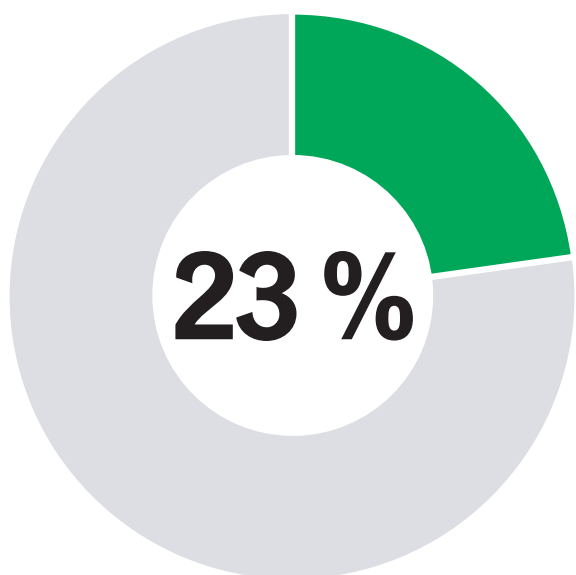
- Mis à part le chef de la direction, tous nos administrateurs sont indépendants, à l'instar de tous les membres des comités permanents du conseil d'administration.
- Les compétences, l'expérience et les qualités personnelles combinées des administrateurs permettent au conseil d'assurer une supervision 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.
- Le conseil d'administration applique depuis longtemps une politique de diversité qui énonce les caractéristiques liées à la diversité, notamment le sexe, l'âge, la race, l'origine ethnique, la culture, les handicaps, l'orientation sexuelle et la situation géographique ainsi que toute autre caractéristique pouvant être établie de temps à autre.

- En ce qui concerne le sexe en particulier, le conseil d'administration s'efforce de maintenir la parité entre les hommes et les femmes au sein des administrateurs indépendants. Il a donc établi un objectif précis selon lequel au moins 40 % des administrateurs indépendants doivent être des femmes, reconnaissant toutefois que la composition peut varier de temps à autre pendant les périodes de transition.
- Engagement accru selon lequel les femmes représenteront au moins 40 % des administrateurs indépendants (sous réserve de variations pendant les périodes de transition).
- Sept des administrateurs indépendants désignés (54 %) sont des femmes.
- Trois des administrateurs indépendants désignés (23 %) sont membres d'un groupe racial ou ethnique.
- Bien que les administrateurs indépendants rencontrent régulièrement les membres de la haute direction, ils tiennent également des séances sans leur présence lors des réunions du conseil d'administration et des comités afin de 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 disponibles sur le site manuvie.com.

Diversité au sein du conseil d'administration



7 des administrateurs indépendants (54 %) sont des femmes.



23 % des administrateurs indépendants sont membres d'un groupe racial ou ethniques.

Pour obtenir des précisions, consultez la [Circulaire de sollicitation de procurations 2022](#).

Gestion des risques

Atténuer les dangers et gérer les risques font partie intégrante de nos interactions quotidiennes avec nos clients et nos activités commerciales. Notre stratégie de gestion des risques englobe jusqu'à la direction de la Société; en effet, notre conseil d'administration et notre comité de gestion des risques supervisent la gestion de nos principaux risques ainsi que nos programmes, politiques et procédures de gestion de ces risques.

Prendre des risques de manière responsable consiste à trouver le bon équilibre entre la prise de risques nécessaires et la protection de nos activités et des intérêts des clients. Il s'agit d'une démarche réfléchie qui exige la participation de nombreux membres de l'équipe dans de nombreux services. En matière de gestion des risques, notre approche est régie par notre cadre de gestion des risques d'entreprise, qui prévoit une démarche structurée 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.

Gestion des risques efficace

La gestion des risques exige une grande communication interne. Notre cadre de gestion des risques d'entreprise est communiqué au moyen de politiques et de normes qui permettent la conception et la mise en œuvre cohérentes des stratégies dans l'ensemble de l'organisation. La direction est responsable de la gestion des risques en fonction de l'appétit 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, et a mis au point des stratégies de gestion des risques et des pratiques de surveillance.

Gouvernance des risques responsable

Notre conseil d'administration est chargé de la surveillance des risques. Cette surveillance est principalement exercée par le comité de gestion des risques du conseil d'administration, tandis que le comité directeur de gestion du risque dirige nos efforts de gestion des risques. Le comité de gestion des risques du conseil d'administration et le comité directeur de la gestion du risque examinent une fois par trimestre des rapports sur les risques qui présentent un aperçu de notre profil de risque global et des expositions à nos 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 la fonction mondiale de gestion des risques, laquelle établit et tient à jour notre cadre de gestion des risques d'entreprise et supervise la mise en œuvre de chacun des programmes de gestion du risque à l'échelle de la Société. 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.

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Politiques et pratiques

Gestion des risques

Culture d'éthique et de conformité

Transparence fiscale

Sécurité des données et protection des renseignements personnels

Pratiques en matière de rémunération des dirigeants

Marketing responsable

Politique publique

Rendement

Notes relatives à la solidité financière

Agence de notation	Note*
A.M. Best Company	A+
DBRS Morningstar	AA
Fitch Ratings Inc.	AA-
Moody's Investors Service Inc. S&P Global Ratings	A1
S&P Global Ratings	AA-

* Au 31 décembre 2021 – 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.

En 2021, nous avons pris les mesures suivantes pour améliorer notre approche de gestion des risques ESG :

- Améliorer l'intégration des changements climatiques dans la gestion des risques d'entreprise. En 2021, les changements climatiques ont été présentés comme un sujet stratégique pour Gestion des risques, Monde, et la direction a reconnu la nécessité d'accroître la sensibilisation et l'expertise au sein de la fonction afin de mieux soutenir la gestion des risques climatiques dans l'ensemble de l'organisation. Un groupe de travail a été mis sur pied pour accélérer les efforts de perfectionnement de notre personnel, évaluer et mettre en œuvre les pratiques pertinentes du secteur et la nouvelle réglementation potentielle. Le groupe de travail est également chargé d'améliorer notre Cadre de gestion des risques d'entreprise existant en intégrant les facteurs de risque climatique dans les activités de gestion des risques à l'échelle de l'entreprise.

Par ailleurs, nous avons amélioré les pratiques de tarification en intégrant le risque climatique comme facteur clé pour la classification des pays étrangers. Nous avons également inclus le risque climatique dans la façon dont nous établissons les paramètres de risque dans le cadre de notre politique de concentration géographique du risque.

Il s'agissait d'une initiative à l'échelle de la société qui a également inclus une série de présentations et de séances de formation par les comités de gestion des risques et des experts internes.

Nous avons également ciblé quatre secteurs prioritaires pour la stratégie et l'exploitation :

- **Risque lié au produit** – Déterminer l'incidence des risques climatiques sur les caractéristiques de nos produits, les garanties, le soutien en matière de réassurance, la sélection des risques, la tarification et la retarification, et l'analyse des scénarios.
- **Risque opérationnel** – Déterminer l'incidence des risques climatiques sur la taxonomie des risques, les contrôles clés et l'analyse de scénarios.
- **Risque de marché** – Déterminer la façon de prendre en compte le risque climatique dans la modélisation du capital économique et l'évaluation interne des risques et de la solvabilité à long terme.
- **Politiques et normes en matière de risque** – Déterminer la façon dont notre cadre actuel peut – au moyen de politiques et de normes en matière de risque – prendre en compte les éventuelles répercussions des facteurs de risque liés aux changements climatiques.

Facteurs de gouvernance

Politiques et pratiques

Gestion des risques

Culture d'éthique et de conformité

Transparence fiscale

Sécurité des données et protection des renseignements personnels

Pratiques en matière de rémunération des dirigeants

Marketing responsable

Politique publique

Culture d'éthique et de conformité

Manuvie est fière de son honnêteté, de son intégrité et de son engagement inébranlable à respecter les normes les plus élevées en matière de conduite professionnelle. Nous sommes réputés au sein du secteur pour notre sens moral et notre professionnalisme en ce qui a trait à notre culture d'éthique et de conformité.

Notre Code de déontologie et d'éthique (le « Code ») témoigne de l'importance qu'accorde la Société à l'éthique et de sa détermination à observer la loi et à tout mettre en œuvre pour éviter les conflits d'intérêts réels ou potentiels. Le conseil d'administration, appuyé par le comité d'audit, assure la conformité au Code et examine et approuve ce dernier chaque année.

Nos employés et tous les membres du conseil d'administration de Manuvie reçoivent une formation et doivent attester chaque année qu'ils se conforment au Code, qu'ils en connaissent bien les dispositions et qu'ils se conduisent conformément à la lettre et à l'esprit de ces dispositions. Ils sont également tenus de se conformer à toutes les lois et à tous les règlements pertinents, ainsi qu'aux politiques, normes et lignes directrices internes, notamment ceux énumérés dans le [tableau de survol des politiques sur le site manuvie.com](#). En plus d'offrir une formation obligatoire et supplémentaire qui

comprend une formation annuelle obligatoire sur le Code, nous menons des campagnes de communication spécialisées à l'intention des employés pour renforcer notre culture de conformité bien établie. Ces campagnes couvrent des sujets comme la fraude, la cybersécurité, la sensibilisation aux risques, la protection des données et la sécurité.

Nous favorisons un environnement où les employés de tous les échelons peuvent faire part de leurs préoccupations concernant la conformité à leurs gestionnaires, au chef de la conformité de leur secteur, à un membre du service juridique, à l'équipe Conformité, Fonctions communes ou à un membre des Ressources humaines.

Ils peuvent également signaler tout comportement contraire à l'éthique, non professionnel, illégal, frauduleux ou autrement problématique, ainsi que toute préoccupation liée à des questions d'audit et de comptabilité, en utilisant en toute confidentialité le Centre d'éthique de Manuvie ou en visitant le site [manulifeethics.com](#). Cette ligne d'assistance sans frais, gérée par un fournisseur de services tiers renommé, 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.

La Société interdit formellement tout type de représailles contre quiconque signale de bonne foi un comportement illégal ou contraire à l'éthique.

En 2021, nous avons pris les mesures suivantes pour améliorer notre approche :

- **Renforcement de nos politiques et engagements.** Nous revoyons régulièrement certaines politiques et certains engagements pour nous assurer que les normes et les attentes établies tiennent compte de l'importance de questions comme les droits de la personne dans nos activités. Cela comprend notre Déclaration des droits de la personne et la mise à jour de notre Code de déontologie des fournisseurs.

Facteurs de gouvernance

Politiques et pratiques

Gestion des risques

Culture d'éthique et de conformité

■ **Transparence fiscale**

Sécurité des données et protection des renseignements personnels

Pratiques en matière de rémunération des dirigeants

Marketing responsable

Politique publique

Transparence fiscale

Notre stratégie fiscale repose sur les principes suivants :

- Honnêteté et intégrité totales;
- Conformité à l'ensemble des lois et règlements applicables, y compris les lignes directrices en matière de prix de transfert;
- 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;
- Efficience et efficacité opérationnelles;
- Ouverture et coopération avec les autorités fiscales.

Les questions fiscales relèvent du chef des finances. 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 à l'équipe Fiscalité, Monde.

Manuvie a mis sur pied des comités officiels pour examiner et approuver les transactions et les structures importantes. Ces comités relèvent de l'équipe de la haute direction ou du conseil d'administration de Manuvie, selon ce qui est jugé approprié. L'équipe Fiscalité, Monde de Manuvie

participe à ces comités, et son approbation est requise pour les transactions et les structures ayant des incidences fiscales importantes.

Manuvie a une présence à l'échelle mondiale et exerce ses activités dans de nombreux pays, chacun étant assujéti à son propre régime fiscal et à ses propres taux d'imposition. Manuvie se conforme à la législation et aux lignes directrices en matière de prix de transfert dans les pays où elle exerce ses activités, ainsi qu'aux lignes directrices de l'OCDE en matière de prix de transfert, afin de s'assurer que le principe de « pleine concurrence » est respecté pour la tarification des transactions transfrontalières entre les entités de Manuvie. De plus, conformément à l'initiative de l'OCDE sur l'érosion de la base d'imposition et le transfert de bénéfices (BEPS) visant à améliorer la transparence fiscale, Manuvie produit des rapports sur ses activités mondiales dans chaque pays afin de faciliter le travail d'audit des autorités fiscales partout dans le monde.

Étant donné que de nombreux pays, comme les États-Unis, ont des taux d'imposition inférieurs à ceux du Canada, le taux d'imposition réel de la société est habituellement inférieur au taux d'imposition canadien prévu par la loi de 26,5 %, et il varie d'une année à l'autre selon notre niveau de rentabilité dans chaque pays.

Les différents types de revenus de placement – essentiels pour soutenir les risques que nous assumons dans le cadre de nos activités d'assurance – sont un autre facteur qui réduit le taux d'imposition réel, car ils sont souvent imposés à des taux réels beaucoup plus bas que ceux des revenus d'entreprise ordinaires. Les gouvernements peuvent adopter de telles politiques fiscales pour des raisons techniques, comme éviter la double imposition des bénéfices des sociétés ou encourager certains types de placements.

Les impôts et taxes payés ou à payer par Manuvie cette année, pour l'ensemble des paliers de gouvernement à l'échelle mondiale, se sont élevés à XX millions de dollars, dont 1,9 milliard de dollars en impôts sur le revenu et sur le capital et 1,1 million de dollars en autres impôts et taxes.

En 2021, nous avons pris les mesures suivantes pour améliorer notre approche :

- Réviser et officialiser notre norme de gestion des risques fiscaux et notre Stratégie fiscale mondiale.

Renseignements supplémentaires

- [Stratégie fiscale mondiale](#)
- [Gouvernance de l'entreprise](#)
- [Énoncé des principes de gouvernance de l'entreprise](#)
- [Circulaire d'information de la direction](#)
- [Politique de diversité du conseil d'administration](#)
- [Rapport annuel – Impôts sur le résultat](#)
- [Statistical Information Package](#)
- [Code de déontologie et d'éthique](#)
- [Code de déontologie des fournisseurs](#)

Facteurs de gouvernance

Politiques et pratiques

Gestion des risques

Culture d'éthique et de conformité

Transparence fiscale

Sécurité des données et protection des renseignements personnels

Pratiques en matière de rémunération des dirigeants

Marketing responsable

Politique publique

Sécurité des données et protection des renseignements personnels

Le risque informatique est au cœur de nos préoccupations en matière de gestion des risques d'entreprise, à l'instar du risque financier ou du risque de crédit. Nous nous attachons à *protéger* nos données et celles de nos clients.

C'est pourquoi le risque informatique demeure l'une des priorités lors des réunions du comité de gestion des risques du conseil d'administration; au moins une fois par trimestre, les questions de stratégies, d'objectifs ainsi que d'autres sujets

ponctuels rattachés aux risques informatiques, y compris les tendances sectorielles, sont discutés avec le chef de la gestion des risques informatiques.

Plus de 30 millions de clients font grandement confiance à Manuvie pour assurer la sécurité de leur argent, de leurs renseignements et de leurs données, et le maintien de cette confiance est primordial. En plus de nos clients, il est essentiel de protéger les renseignements de nos collègues. Grâce à ses compétences en matière de renseignements sur les cybermenaces, Manuvie peut détecter les tendances dans les activités liées aux menaces et transformer son analyse en mesures stratégiques et tactiques pour protéger nos activités contre les pertes potentielles.

Facteurs de gouvernance

Politiques et pratiques

Gestion des risques

Culture d'éthique et de conformité

Transparence fiscale

Sécurité des données et protection des renseignements personnels

Pratiques en matière de rémunération des dirigeants

Marketing responsable

Politique publique

Gouvernance en matière de sécurité informatique et de cybersécurité

La gestion de l'information et des cyberrisques fait l'objet d'un effort coordonné à l'échelle de l'entreprise.

Programme de gestion des risques informatiques à l'échelle de l'entreprise. Supervisé par notre chef de la gestion des risques informatiques, le programme 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.

Ces politiques s'inspirent de la norme ISO 27001 et utilisent comme référence le cadre de sécurité du National Institute of Standard and Technology (NIST) et d'autres normes du secteur. Le personnel attitré élabore et tient à jour nos politiques et nos normes en matière de risques informatiques. Il suit un processus d'examen et de mise à jour rigoureux pour s'assurer que les politiques et les normes demeurent à jour et adaptés aux plus récents changements technologiques. Le processus tient compte des besoins et des attentes de nos clients et d'autres parties prenantes externes. Les documents sont conservés dans une base de données en ligne comportant un système d'alerte qui permet de gérer le moment de la révision.

Notre cadre de gestion des risques liés à la cybersécurité décrit les éléments suivants :

- les pratiques de gestion des risques de Manuvie liés à la cybersécurité;
- la structure de gouvernance en place pour assurer une bonne gestion des risques liés à la cybersécurité au sein de l'organisation;
- les processus de détection, de mesure, de surveillance, d'intervention et de signalement des risques liés à la cybersécurité;
- l'harmonisation de nos pratiques de gestion des risques liés à la cybersécurité avec les normes du secteur et les attentes réglementaires.

Renseignements sur les menaces et gestion des vulnérabilités. Manuvie investit sans cesse dans la trousse d'outils de cybersécurité de notre société et y apporte constamment des améliorations. Elle se tient également au courant des dernières menaces. Grâce à nos compétences en matière de renseignements sur les cybermenaces, nous pouvons détecter les tendances et transformer notre analyse en mesures stratégiques et tactiques pour protéger nos activités contre les pertes potentielles. Afin de protéger notre infrastructure informatique, nous effectuons 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. Ces mesures soutiennent la création d'une expérience numérique sécuritaire pour nos collègues et nos clients. En plus des mécanismes de protection, de détection et d'intervention, la Société a une assurance contre les cyberrisques.

Exercices sur les cyberincidents. Ces exercices sont réalisés au niveau de la direction. Ils contribuent ainsi à l'état de préparation en cas d'incident et facilitent l'utilisation de processus uniformes et répétables qui sont maîtrisés avant tout incident.



En 2021, plus de 99 % des employés admissibles *ont suivi* une *formation* sur la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information.

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Politiques et pratiques

Gestion des risques

Culture d'éthique et de conformité

Transparence fiscale

Sécurité des données et protection des renseignements personnels

Pratiques en matière de rémunération des dirigeants

Marketing responsable

Politique publique

Rendement



Gestion des risques informatiques

Formation et sensibilisation aux risques informatiques. Chaque année, le personnel de Manuvie participe à une formation obligatoire sur la sécurité et la protection des renseignements personnels. Celle-ci vise à s'assurer que nos employés connaissent leurs responsabilités en matière de protection des renseignements de la société et des clients. Ils peuvent consulter les politiques, normes et procédures connexes en tout temps sur un site Web centralisé. En 2021, plus de 99 % des employés admissibles ont suivi une formation sur la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information. Des campagnes de communication mondiales sont menées chaque trimestre à cet égard, traitant de sujets liés à la protection des renseignements et fournissant des messages simples et axés sur les mesures à mettre en œuvre. Des courriels simulant un hameçonnage apprennent par ailleurs aux employés à reconnaître et à traiter les courriels suspects. En 2021, nous avons réalisé 336 129 simulations auprès des employés et des entrepreneurs de Manuvie. L'évaluation des comportements liés à la gestion des risques fait partie intégrante du processus d'évaluation annuelle du rendement des employés. Les employés peuvent facilement transmettre toute préoccupation concernant la sécurité informatique par divers moyens, y compris par des outils simples et faciles d'accès.

Mois de la sensibilisation à la cybersécurité

En octobre, à l'occasion du Mois de la sensibilisation à la cybersécurité, nous avons publié une série d'articles traitant entre autres de l'hameçonnage et de la sécurité sur les médias sociaux qui ont permis d'accroître la sensibilisation à la cybersécurité à l'échelle de la société. Nous avons également organisé un forum mondial sur la cybersécurité à l'intention de tous les employés.

Protection des données de nos clients

Comme nous offrons des produits et des services financiers, nous recueillons et utilisons des données personnelles dans le cours normal de nos activités. Nos clients nous font confiance pour protéger la confidentialité des renseignements dont nous avons la garde, et nous prenons cette responsabilité très au sérieux.

Nous avons mis en place un cadre mondial pour la gestion des risques liés aux renseignements personnels, dont la supervision est assurée par notre chef mondial de la protection des renseignements personnels, qui relève du chef mondial de la conformité. Ce cadre est appuyé par notre Politique mondiale de gestion des risques liés aux renseignements personnels et conçu pour :

- assurer la conformité aux exigences légales et réglementaires régissant la protection des renseignements personnels dans tous les pays et territoires où Manuvie exerce ses activités, tout en promouvant l'uniformité des pratiques de gestion des renseignements personnels dans l'ensemble de la Société;
- préserver et favoriser la confiance des clients et des employés;
- réduire au minimum le nombre d'incidents liés à la protection des renseignements personnels et leurs répercussions.



Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Politiques et pratiques

Gestion des risques

Culture d'éthique et de conformité

Transparence fiscale

Sécurité des données et protection des renseignements personnels

Pratiques en matière de rémunération des dirigeants

Marketing responsable

Politique publique

Rendement



Notre cadre établit des normes pour :

- veiller à ce que les lois et les règlements applicables en matière de protection des renseignements personnels soient compris et à ce que les exigences soient prises en compte dans les processus opérationnels, les contrôles et les divulgations pertinentes;
- cerner et gérer les risques liés à la protection des renseignements personnels, y compris ceux qui peuvent découler de l’instauration ou de la modification d’initiatives;
- recueillir et traiter des renseignements personnels, notamment en limitant leur collecte et en n’utilisant que des moyens honnêtes et licites;
- traiter les demandes de particuliers, y compris les plaintes et les préoccupations liées à la protection des renseignements personnels ainsi que les retraits de consentement;
- gérer les incidents liés à la protection des renseignements personnels, y compris l’analyse des causes profondes et les mesures correctives;
- communiquer des renseignements personnels à des tiers. Nous avons inclus des clauses sur la protection des renseignements personnels et la sécurité dans nos contrats avec des tiers qui traitent des renseignements personnels en notre nom, exigeant d’eux qu’ils respectent notre cadre interne;
- protéger les renseignements personnels;
- surveiller la conformité au cadre;
- former les employés.

Les Principes généraux de protection des renseignements personnels de Manuvie définissent les principes qui guident notre approche en matière de traitement des renseignements personnels. Dans de nombreux pays où nous exerçons nos activités, nos politiques de protection des renseignements personnels sont complétées par des politiques plus détaillées qui reflètent les exigences de ces pays et qui sont publiées sur le site Web de la Société. Le cas échéant, ces politiques comprennent des dispositions claires concernant la collecte, l’utilisation, la divulgation et la conservation des renseignements personnels, le traitement des renseignements personnels par des tiers, la transparence à l’égard des changements de politiques ainsi que les coordonnées pour communiquer toute préoccupation au sujet de nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels.

Notre Politique mondiale de gestion des risques liés aux renseignements personnels s’applique à tous les renseignements personnels sous la responsabilité de Manuvie, y compris lorsqu’ils sont transmis à des tiers aux fins de traitement en notre nom. Nous faisons le suivi des plaintes liées à la protection des renseignements personnels, y compris pour déterminer si elles sont fondées.

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. Nous collaborons également avec des organisations externes pour nous assurer que notre programme s’appuie sur les meilleures pratiques actuelles en matière de protection des renseignements.

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. Tous les trimestres, nous rendons compte de la protection des renseignements personnels à la haute direction et au conseil d’administration.

Le Code de déontologie et d’éthique, 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.

Les renseignements donnés aux clients sur la façon dont nous traitons les renseignements personnels incluent :

- la nature des renseignements recueillis, la raison pour laquelle ils sont recueillis et la façon dont ils sont recueillis;
- l’utilisation des renseignements recueillis;
- les options qu’ils ont concernant la façon dont leurs données personnelles sont recueillies, utilisées, conservées et traitées;
- la durée de conservation des renseignements dans les dossiers de la Société;
- les mesures de sécurité en place pour protéger les renseignements;
- la participation des fournisseurs de services;
- la façon de communiquer avec nous pour toute question ou préoccupation.

Facteurs de gouvernance

Politiques et pratiques

Gestion des risques

Culture d'éthique et de conformité

Transparence fiscale

Sécurité des données et protection des renseignements personnels

Pratiques en matière de rémunération des dirigeants

Marketing responsable

Politique publique

Pratiques en matière de rémunération des dirigeants

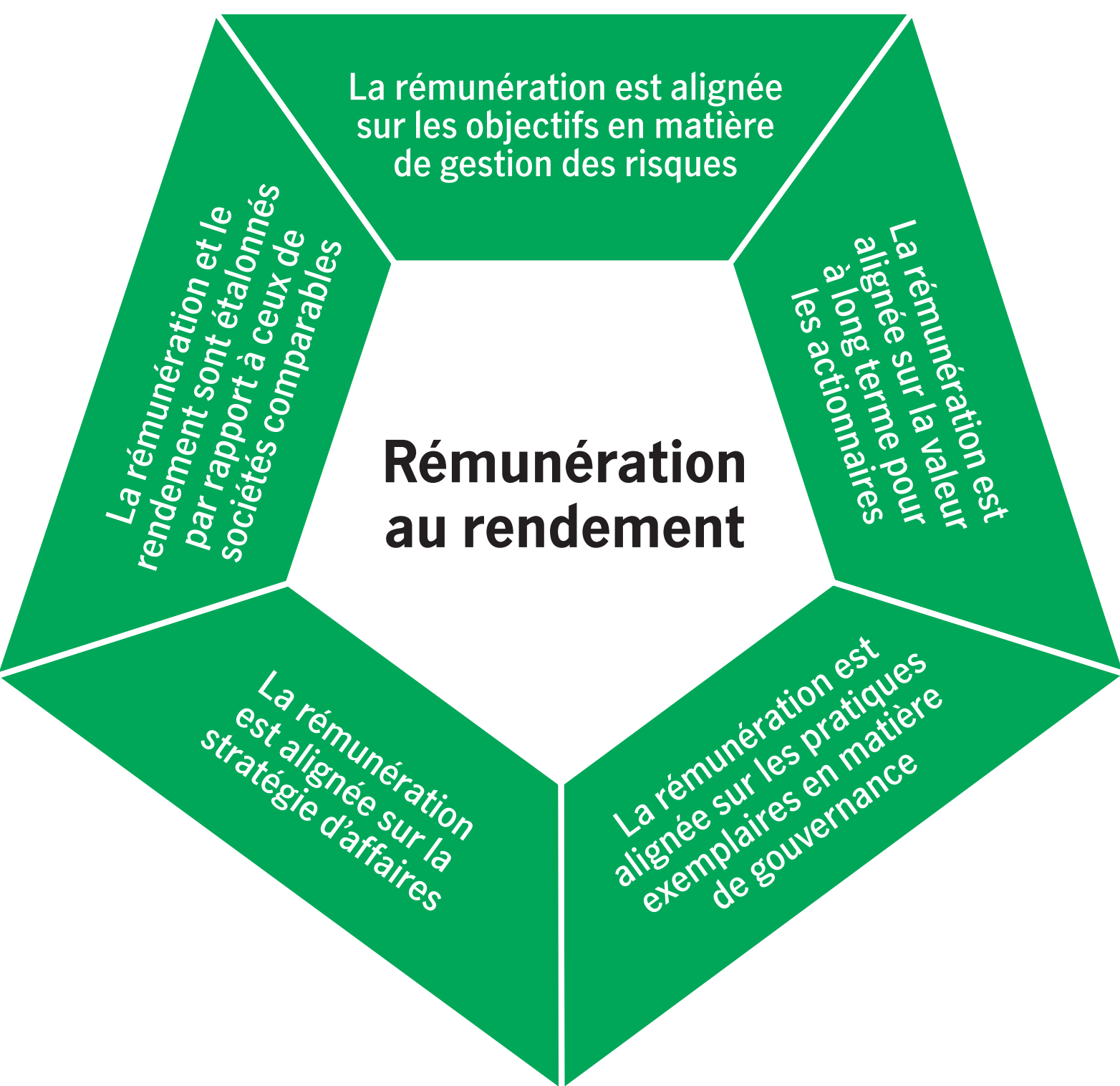
Nous nous attendons à ce que les cadres supérieurs prennent des décisions qui sont dans l'intérêt à long terme de la Société. La rémunération des cadres supérieurs a pour but de favoriser notre croissance soutenue à long terme en récompensant les cadres pour leur excellente performance dans la mise en œuvre de notre stratégie d'affaires.

La rémunération au rendement est au cœur de notre approche en matière de rémunération des cadres supérieurs. 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 direction ont actuellement des objectifs de rendement liés aux principes de DEI ainsi qu'à la mobilisation des employés et à la responsabilisation des gestionnaires. Depuis 2021, les objectifs liés au plan d'initiatives climatiques de Manuvie se sont ajoutés à ces derniers.

Renseignements supplémentaires

Vous trouverez des renseignements détaillés sur notre méthode de rémunération de la haute direction dans notre [circulaire de sollicitation de procurations de 2022](#).



Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Politiques et pratiques

Gestion des risques

Culture d'éthique et de conformité

Transparence fiscale

Sécurité des données et protection des renseignements personnels

Pratiques en matière de rémunération des dirigeants

Marketing responsable

Politique publique

Rendement

Marketing responsable

Notre stratégie de marketing vise à combler les besoins de nos clients tout en répondant à ceux des générations futures. En tant qu'entreprise figurant au palmarès Fortune 500, nous sommes conscients de notre influence sur le monde et de la grande responsabilité qui en découle.

Manuvie a mis en place bon nombre de pratiques et de processus conformes au traitement équitable des clients (protection complète des renseignements personnels, langage clair dans les communications avec les clients, service à la clientèle réactif et processus de traitement des plaintes). Nous veillons à décrire clairement nos produits et à les commercialiser de façon honnête afin que nos clients puissent prendre des décisions éclairées et choisir les produits et services qui leur conviennent le mieux.

Manuvie s'investit activement auprès des organismes de réglementation et des associations du secteur afin de formuler des commentaires sur d'éventuels règlements et d'en apprendre davantage sur les attentes en matière de réglementation.

Nous utilisons la publicité et le marketing pour communiquer avec les consommateurs sur des sujets qui leur tiennent à cœur. Ces deux vecteurs nous permettent d'informer les gens sur nos plus récents produits et services et nos dernières solutions. Nous avons pris l'engagement d'appliquer les principes de DEI dans l'ensemble de nos activités de

publicité et de marketing, en veillant à ce que nos documents représentent pleinement nos consommateurs, nos employés et nos collectivités et qu'elles soient facilement accessibles à tous.

Nous nous sommes également engagés à instaurer un climat de confiance au moyen de pratiques responsables et de communications transparentes, à la fois directement auprès des consommateurs, et indirectement par l'intermédiaire d'autres parties prenantes et leaders éclairés clés.

Marketing responsable à l'égard des placements ESG

Gestion de placements Manuvie a un programme de conformité qui s'appuie sur un ensemble de tests et d'évaluations internes pour assurer le respect de ses politiques, procédures et exigences correspondantes. Notre équipe de spécialistes de la conformité fournit également des conseils et des directives pour améliorer nos processus en matière de facteurs ESG, afin d'assurer le respect des différents environnements réglementaires dans lesquels nous exerçons nos activités. Nous mettons également à profit l'expertise de consultants externes en matière de facteurs ESG qui examinent nos politiques et processus ESG afin d'apporter une perspective objective supplémentaire à nos évaluations internes

et de formuler des conseils sur les meilleures pratiques du marché. Comme ce domaine est fluide et continue de se développer, nous examinons nos activités d'essai et cherchons à les adapter en conséquence.

En 2021, l'équipe Conformité a examiné les documents de marketing liés aux facteurs ESG et d'autres publications qu'utilise Gestion de placements Manuvie, elle a effectué la surveillance du respect des lignes directrices et des mandats des portefeuilles, ainsi que l'examen du processus de prise de décision quant aux catégories d'actif sélectionnées afin de s'assurer qu'il est conforme à l'information publiée. Nous avons également confronté nos pratiques et nos dossiers à notre politique de vote par procuration afin d'évaluer la conformité et la conception de cette dernière. En conséquence, nous avons ajouté des mesures de contrôle pour assurer un examen élargi des propositions par les analystes, modifié les procédures de réunion de notre groupe de travail interne sur le vote par procuration pour assurer une prise de décision plus efficace et plus rapide, et donné de la formation aux analystes sur l'examen des dossiers de vote par procuration et la documentation de ces examens.

Facteurs de gouvernance

Politiques et pratiques

Gestion des risques

Culture d'éthique et de conformité

Transparence fiscale

Sécurité des données et protection des renseignements personnels

Pratiques en matière de rémunération des dirigeants

Marketing responsable

■ Politique publique

Politique publique

Le dialogue et la participation améliorent notre capacité à comprendre et à résoudre les enjeux critiques et à prendre des décisions stratégiques qui profitent à nos parties prenantes. Les discussions sur les politiques publiques peuvent aussi avoir une incidence directe sur l'évolution de la législation et des exigences réglementaires qui régissent Manuvie et nos produits et services financiers.

Échanges directs

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, comme le Code de déontologie et d'éthique, afin de préserver la confiance de nos clients, de nos investisseurs et des autres parties prenantes à l'égard de cet engagement. Par exemple, nos politiques stipulent que toute activité de lobbying sur des questions touchant nos activités doit être menée conformément aux règlements locaux en matière de lobbying, y compris la Loi sur la corruption d'agents publics étrangers et la Loi sur le lobbying du Canada, ainsi qu'à toutes les exigences en matière de déclaration à l'échelle locale.

Nous sommes conscients que nous devons veiller à utiliser nos fonctions au sein de la société de manière responsable lorsque nous traitons avec des organismes gouvernementaux et des représentants du gouvernement. À moins qu'il s'agisse d'une interaction régulière avec un organisme de réglementation ou des représentants du gouvernement (p. ex., examen régulier, dépôt de documents réglementaires ou réponse à une demande de renseignements), toute communication avec un représentant du gouvernement doit être approuvée par le chef du contentieux du secteur et par le chef mondial, Affaires réglementaires et relations publiques. Les employés ne doivent pas se livrer à des activités de lobbying au nom de la Société, à moins d'obtenir une autorisation particulière.

Contributions politiques

La politique générale de la Société est de ne pas contribuer à la caisse des partis politiques. Aux États-Unis, la loi fédérale interdit aux sociétés de verser des cotisations aux candidats; en revanche, elle les autorise à créer des comités d'action politique (« political action committee » ou « PAC »), financés par les contributions volontaires d'employés admissibles. Le John Hancock Political Action Committee (JHPAC) est organisé par les employés de John Hancock et de ses filiales. Cette union volontaire de personnes est formée dans le but de faire

entendre la voix collective des membres dans le processus politique. Comme les sociétés sont autorisées à payer les frais d'administration d'un comité d'action politique, chaque dollar versé au JHPAC est remis aux candidats à une élection officielle. Vous trouverez un aperçu du JHPAC sur le site Web du comité électoral fédéral. John Hancock ne dirige aucun « Super PAC » pas plus qu'il n'y participe, et ne dirige aucun comité d'action politique au niveau étatique.

Adhésion à des organismes du secteur

Certaines organisations 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 adhère ou est rattachée Manuvie, qui peuvent faire du lobbying 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
- Global Business Alliance
- Investment Company Institute
- Institute of International Finance
- The Business Council (États-Unis)
- Toronto Finance International

Tableaux de données détaillées sur le rendement

Financement par emprunt pour les entreprises

Financement par emprunt autorisé en 2021

(en milliers de dollars canadiens)	0 \$ à 24 999 \$	25 000 \$ à 99 999 \$	100 000 \$ à 249 999 \$	250 000 \$ à 499 999 \$	500 000 \$ à 999 999 \$	1 000 000 \$ à 4 999 999 \$	5 000 000 \$ et plus	Total
Colombie-Britannique	99	2 135	5 667	8 308	23 148	96 862	618 479	754 698
Alberta	34	515	1 189	4 475	5 826	32 226	846 228	890 493
Saskatchewan	–	258	444	1 727	–	1 368	–	3 797
Manitoba	–	273	614	896	2 040	2 903	–	6 726
Ontario	164	3 091	9 149	19 978	35 991	73 437	1 465 714	1 607 524
Québec	114	3 352	8 385	12 728	13 729	44 950	533 327	616 585
Nouveau-Brunswick	–	193	338	–	–	–	51 067	51 598
Nouvelle-Écosse	48	127	314	2 217	3 306	3 200	109 848	119 060
Île-du-Prince-Édouard	–	50	–	–	–	4 396	21 000	25 446
Terre-Neuve-et-Labrador	–	–	–	670	519	3 898	5 000	10 087
Yukon	–	–	–	–	–	–	–	–
Nunavut	–	–	–	–	–	–	–	–
Territoires du Nord-Ouest	–	–	–	–	–	–	–	–
Total – Canada	459	9 994	26 100	50 999	84 559	263 240	3 650 663	4 086 014
Total – États-Unis	–	–	–	–	–	15 858	3 418 799	3 434 656
Total – Europe	–	–	–	–	–	–	–	–
Total – Asie	–	–	–	–	–	–	–	–
Total	459	9 994	26 100	50 999	84 559	279 098	7 069 462	7 520 671

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement

Disposition des éléments	2021	2020	2019	Notes de bas de page	Correspon- dance GRI
Facteurs de gouvernance					
Composition du conseil d'administration				Données en date du 28 février 2022, du 28 février 2021 et du 7 mai 2020.	
Nombre total de membres	15	14	13		
Nombre de membres indépendants	14	13	12		
Nombre de femmes au sein du conseil	7	6	6		
Nombre de membres de groupes raciaux et ethniques	3	1	–		
Durée moyenne du mandat des administrateurs (années)	7,75	8,4	8,3		
Rendement économique et répercussions					
Actif géré et administré (en milliards de dollars)	1,4 \$	1,3 \$	1,2 \$		
Dividendes versés (en milliards de dollars)	2,5 \$	2,3 \$	2,1 \$	Comprend les dividendes sur actions ordinaires et privilégiées et les autres distributions aux actionnaires.	
Biens et services achetés auprès de fournisseurs (en millions de dollars)	2,4 \$	2,6 \$	3,3 \$		
Montant total payé en impôts sur le revenu et sur le capital (en milliards de dollars)	0,8 \$	1,6 \$	1,1 \$	La fluctuation de l'impôt payé d'une année à l'autre s'explique principalement par la variation de la rentabilité par pays. Les modifications apportées aux lois fiscales locales dans les pays et les régions où nous exerçons nos activités sont également un facteur.	
Impôts payés au Canada (en milliers de dollars)	303 142 \$	350 022 \$	662 385 \$		
Fédéral	212 563 \$	280 174 \$	432 645 \$		
Provinces et territoires	90 579 \$	66 032 \$	229 740 \$		
Impôts payés aux États-Unis (en milliers de dollars)	261 984 \$	994 694 \$	168 099 \$		
Impôts payés en Asie (en milliers de dollars)	228 909 \$	248 156 \$	222 125 \$		
Hong Kong	46 615 \$	74 071 \$	–		
Japon	63 615 \$	73 908 \$	–		
Reste de l'Asie	118 678 \$	100 177 \$	–		
Autres impôts (en milliers de dollars)	1 144 043 \$	992 648 \$	1 078 259 \$	Les autres impôts et taxes comprennent l'impôt foncier, la taxe professionnelle, les cotisations sociales, l'impôt sur les primes, l'impôt sur le revenu de placement et la taxe à la consommation.	
Politique publique					
Montant dépensé en contributions politiques (en dollars américains)	0	0	0		
Clients					
Nombre total de clients de Manuvie (en millions)	33	30	30		
Règlements et autres prestations versées aux clients (en milliards de dollars)	32 \$	32 \$	30 \$		
Financement par emprunt autorisé (en milliards de dollars)	8 \$	8 \$	8 \$		
Expérience client					
Cote Net Promoter Score (NPS) relationnel des clients à l'échelle mondiale	21	12	8		
Résolution des plaintes					
Nombre de dossiers examinés par le Bureau de l'ombudsman de Manuvie	289	307	292	Produits et services d'assurance du Secteur Canada et produits garantis de Gestion de placements Manuvie	
Nombre de dossiers examinés par un organisme de résolution indépendant conforme ou un organisme de réglementation	78	76	65	Dossiers examinés par l'Ombudsman des assurances de personnes, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement ou l'Autorité des marchés financiers.	
Nombre de dossiers examinés ayant donné lieu à une recommandation différente de celle de Manuvie	0	0	0		

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement



Disposition des éléments	2021	2020	2019	Notes de bas de page	Correspon- dance GRI
Clients (suite)					
Sécurité des données et protection des renseignements personnels					
Nombre de plaintes fondées en matière de protection des renseignements personnels déposées par un organisme de réglementation	0	0	0		
Pourcentage des employés admissibles qui ont suivi une formation sur la protection des renseignements personnels et la sécurité de l’information	99,4 %	99,6 %	99,6 %		
Nombre de tests de simulation d’hameçonnage qui ont été effectués à l’échelle mondiale avec des employés et des entrepreneurs de Manuvie	336 129	337 138	280 975		
Investissements durables et axés sur les facteurs ESG de Manuvie					
Total des investissements durables de la Société	67,4 \$			Les investissements durables comprennent les investissements verts (investissements privés du fonds général et de tiers de GPM) et les investissements sociaux (investissements privés du fonds général), selon le Cadre de référence applicable aux obligations vertes de Manuvie et les principes 2017 de l’International Capital Market Association gouvernant les obligations vertes. Les données excluent les titres publics, à l’exception des obligations vertes. Les données antérieures à l’exercice 2021 ne tiennent pas compte des placements de tiers.	
Total des investissements verts (en milliards de dollars)	64,5 \$	39,8 \$	27,6 \$	Crédit et placement privés, titres de sociétés cotées exclus, à l’exception de plusieurs obligations vertes. Données de 2019 : Les rapports de Manuvie sur les investissements verts par catégorie ont subi une refonte en 2020, et les répartitions par catégorie sont comparables pour les années précédentes.	
Bâtiments écologiques	26,2 \$	16,9 \$	10,2 \$	Placements en capitaux propres directs et créances hypothécaires commerciales adossées à des certifications de bâtiments durables Leadership in Energy and Environmental Design (LEED), Buildings Owners and Managers Association (BOMA Best) et Energy Star. Les prêts hypothécaires résidentiels ne sont pas pertinents pour Manuvie à l’heure actuelle et sont exclus.	
Terrains forestiers gérés de façon durable	15,8 \$	4,0 \$	3,4 \$	Actifs privés exploités par Agriculture et terrains forrestiers Gestion de placements Manuvie, filiale de Manuvie, et investissements privés certifiés selon les normes du Forest Stewardship Council (FSC) et du Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC).	
Énergies renouvelables	10,7 \$	9,8 \$	14,0 \$	Crédit privé et financement par capitaux propres de sources d’énergie renouvelables (énergie solaire, éolienne, géothermie, biomasse résiduelle, hydroénergie) et stockage d’énergie dans des batteries (pour les investissements privés de tiers de GPM seulement).	
Agriculture gérée de façon durable	4,1 \$	1,3 \$	0,0 \$	Investissements privés exploités par Agriculture et terrains forestiers Gestion de placements Manuvie, filiale de Manuvie, et certifiés conformes à la norme de Leading Harvest.	
Transport écologique	3,0 \$	2,7 \$	—	Financement par emprunt privé de projets de transport électrifié et de transport en commun.	
Efficacité énergétique	3,4 \$	3,9 \$	—	Financement par emprunt privé de projets d’amélioration de l’efficacité énergétique sur les sites du gouvernement américain.	
Gestion durable de l’eau	0,7 \$	0,6 \$	—	Financement par emprunt privé d’activités de recyclage et de purification de l’eau.	
Placements dans des obligations vertes	0,6 \$	0,7 \$	—	Placements dans des obligations vertes d’État et de sociétés dans les secteurs de l’énergie renouvelable, de l’efficacité énergétique, du transport écologique et des terrains forestiers gérés de façon durable.	
Total des investissements sociaux (en milliards de dollars)	2,9 \$	—	—		
Accès à des soins de santé abordables	2,4 \$	—	—	Établissements gratuits ou largement subventionnés, ou organismes sans but lucratif, qui offrent des services accessibles et abordables liés aux soins de santé. Ces services sont offerts aux populations mal desservies, sans égard à leur capacité de payer, comme les minorités, les jeunes vulnérables, les personnes vivant sous le seuil de la pauvreté ou les ménages dont le revenu est inférieur à 80 % du revenu médian de la région. Les investissements correspondent i) aux investissements privés du fonds général liés à la construction d’établissements de soins de santé au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni, et ii) aux investissements privés du fonds général dans des hôpitaux et des établissements de soins de longue durée sans but lucratif au Canada.	
Accès à une éducation abordable	0,3 \$	—	—	Établissements et institutions gratuits ou largement subventionnés, ou organismes sans but lucratif, qui offrent des services accessibles et abordables liés à l’éducation. Ces services sont offerts aux populations mal desservies, sans égard à leur capacité de payer, comme les minorités, les jeunes vulnérables, les personnes vivant sous le seuil de la pauvreté ou les ménages dont le revenu est inférieur à 80 % du revenu médian de la région. Les investissements correspondent aux investissements privés du fonds général dans des conseils scolaires sans but lucratif (de la maternelle au secondaire) au Canada et aux États-Unis.	
Accès à un logement abordable	0,2 \$	—	—	Logement dont le loyer est égal ou inférieur à 80 % du loyer moyen du marché ou qui répond aux définitions de logement abordable à l’échelle nationale ou régionale. Les investissements correspondent à des investissements privés du fonds général dans des immeubles multirésidentiels abordables aux États-Unis, conformément aux normes locales/régionales (montant calculé au prorata pour la portion abordable).	
Total des obligations vertes en circulation (en milliards de dollars)	2,0 \$	1,0 \$	1,0 \$	Données au 31 mars 2022.	
Actif géré dans des produits destinés aux clients (en milliards de dollars)	21,9 \$	—	—	Données au 31 décembre 2021. Les données comprennent les produits des marchés publics et privés.	
Actif géré dans des produits axés sur les facteurs ESG	20,1 \$	—	—	Les produits axés sur les facteurs ESG comprennent 1) les fonds axés sur les facteurs ESG en général et 2) les stratégies thématiques offertes aux clients de Manuvie. Exclut les produits axés sur les facteurs ESG à architecture ouverte et non exclusifs appartenant à des clients de Manuvie, compte tenu du pouvoir discrétionnaire limité à l’égard de ces produits.	
Actif géré dans des produits axés sur le filtrage	1,8 \$	—	—	Les produits axés sur le filtrage comprennent 1) les stratégies de filtrage négatif et 2) les stratégies de filtrage positif ou axé sur l’excellence (et fondé sur des normes). Le filtrage négatif exclut des secteurs ou des sociétés pour éviter certains risques ou pour mieux tenir compte de certaines valeurs. Le filtrage positif cible les sociétés ou les secteurs affichant une meilleure performance en ce qui concerne les facteurs ESG.	
Actif géré avec intégration des facteurs ESG (en milliards de dollars)	429,8 \$	—	—	Manuvie définit l’intégration des facteurs ESG comme l’examen et l’analyse des facteurs ESG dans le cadre de la prise de décisions de placement visant à améliorer les rendements corrigés du risque.	
Marchés privés, Gestion de placements Manuvie	74,7 \$	—	—		
Gestion de placements Manuvie – marchés publics	355,1 \$	—	—	L’évaluation repose sur les niveaux de progression de l’intégration exclusifs à Gestion de placements Manuvie, qui mesurent les progrès réalisés par l’équipe de placement dans l’intégration des facteurs ESG. Les données comprennent les stratégies d’actions et de titres à revenu fixe de sociétés ouvertes.	

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement

Disposition des éléments	2021	2020	2019	Notes de bas de page	Correspon- dance GRI
Facteurs environnementaux					
Consommation d'énergie				Manuvie examine et améliore régulièrement ses protocoles de comptabilisation de la consommation d'énergie et des émissions de GES à l'échelle de l'entreprise. Manuvie a revu les données à compter de l'exercice 2019 en raison de la liquidation de la filiale en propriété exclusive NAL Resources en janvier 2021, qui représentait auparavant la majorité de notre consommation d'énergie et de nos émissions. Nous avons peaufiné notre liste de propriétés pour lesquelles il existe un contrôle opérationnel pour l'immobilier.	
Consommation totale d'énergie (éq. kWh)	1 381 304 361	854 970 743	935 028 240		
Société	4 083 391	2 575 440	1 037 598		
Immobilier	650 198 066	695 444 355	734 401 500		
Énergie verte (%)	7 %	7 %	5 %		
Gestion de placements Manuvie Agriculture et terrains forestiers	727 022 904	156 950 948	199 589 142		
Intensité énergétique					
Société (éq. kWh/pi²)	14,0	15,3	16,9		
Immobilier (éq. kWh/pi²)	155,5	–	–		
Émissions de gaz à effet de serre				Manuvie examine et améliore régulièrement ses protocoles de comptabilisation de la consommation d'énergie et des émissions de GES à l'échelle de l'entreprise. Au cours de l'exercice 2021, Manuvie a rééquilibré les données des exercices 2019 et 2020 en raison a) du dessaisissement en janvier 2021 de la filiale en propriété exclusive NAL Resources, qui représentait auparavant la majorité de la consommation d'énergie et des émissions de Manuvie et b) d'améliorations à sa liste de propriétés où un contrôle opérationnel est exercé sur les biens immobiliers et les biens immobiliers de la Société.	
Total des émissions de portée 1 (t. éq. CO ₂)	162 749	150 672	102 739		
Société	167	–	–		
Immobilier	35 475	37 285	38 054		
Gestion de placements Manuvie Agriculture et terrains forestiers	127 107	113 387	64 685		
Terrains forestiers	80 035	76 753	–		
Agriculture	47 072	36 634	–		
Total des émissions de portée 2 (t. éq. CO ₂), selon l'emplacement	124 076	128 155	193 776		
Société	1 376	1 557	702		
Immobilier	104 778	116 421	151 945		
Gestion de placements Manuvie Agriculture et terrains forestiers	17 922	10 177	41 128		
Terrains forestiers	–	–	–		
Agriculture	17 922	10 177	–		
Total des émissions de portée 2 (t. éq. CO ₂), selon le marché	109 442	113 249	183 611		
Société	1 376	1 557	702		
Immobilier	90 144	101 515	141 781		
Gestion de placements Manuvie Agriculture et terrains forestiers	17 922	10 177	41 128		
Terrains forestiers	–	–	–		
Agriculture	17 922	10 177	–		
Total des émissions de portée 3 (t. éq. CO ₂)				Manuvie continue de faire évoluer ses méthodes de comptabilisation des émissions de portée 3 et pourrait avoir d'autres sources d'émissions de portée 3.	
Gestion de placements Manuvie Agriculture et terrains forestiers	391 014	359 186	424 658		
Propriétés occupées par des locataires	195 684	199 569	239 093	Les émissions sont attribuables aux propriétés forestières et agricoles louées à des tiers. Ne tient pas compte des immeubles loués à Manuvie et des biens immobiliers loués à des tiers, car les processus de collecte et de gestion des données sont toujours en cours d'élaboration.	
Consommation de carburant de l'entrepreneur	195 330	159 617	185 565		Les émissions sont attribuables à l'équipement des entrepreneurs utilisé sur les propriétés forestières et agricoles de Manuvie.
Société	10 171	16 240	39 442	Ne tient pas compte des déchets et du recyclage gérés directement par les locataires et les déchets provenant des activités forestières et agricoles.	
Achat de biens et services	6 626	8 445	10 765		
Papier	5 705	5 696	7 309		
Centres de données	921	2 749	3 456		
Déchets	1 560	1 751	3 018		
Déplacements d'affaires	1 985	6 044	25 660		

Introduction

Les facteurs ESG à Manuvie

Facteurs environnementaux

Facteurs sociaux

Facteurs de gouvernance

Rendement

Disposition des éléments	2021	2020	2019	Notes de bas de page	Correspon- dance GRI
Environnement (suite)					
Émissions de gaz à effet de serre (suite)					
Intensité des émissions (portées 1 et 2)					
Immobilier (kg éq. CO ₂ /pi²)	3,1	3,4	4,4		
Gestion de placements Manuvie Agriculture et terrains forestiers					
Terrains forestiers (MtCO ₂ e/acre nette)	0,019	–	–		
Agriculture (MtCO ₂ e/acre nette)	0,17	–	–		
Élimination du carbone de nos activités agricoles et forestières (MtCO ₂ e)	-1,51	-1,38		– L'élimination annuelle de CO ₂ 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 de la variation annuelle induite par les méthodologies d'estimation des inventaires forestiers et les calendriers de récolte, nous rapportons une moyenne quinquennale des absorptions de carbone. Les extractions de CO ₂ peuvent fluctuer au fil du temps en raison des cycles de plantation et de récolte et de l'utilisation d'une moyenne sur cinq ans. Comme la demande de produits forestiers récoltés s'est renforcée par rapport à l'offre au cours des cinq dernières années en réaction à la pénurie de logements et aux besoins liés à la pandémie, la récolte a augmenté pour tirer parti de la vigueur des marchés du bois.	
Empreinte carbone du portefeuille					
Estimation des émissions du portefeuille (MtCO ₂ e)	–	38,3		– Aux fins de la production de rapports, Manuvie a utilisé une méthodologie de Trucost pour compiler les données accessibles au public et, par conséquent, intègre les émissions de portée 1, 2 et 3 – émissions en amont (lorsqu'elles sont importantes pour le secteur). Les émissions sont déclarées conformément à la Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), en utilisant la Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry. Données au 31 décembre 2020. Comme les renseignements sur les émissions sont des documents rendus publics dans tous les secteurs, les données accusent un retard d'un exercice financier. Au cours de l'exercice 2020, Trucost a adopté la répartition par valeur de la société pour tous les instruments, conformément au PCAF. Au cours de l'exercice 2020, Trucost a adopté la répartition par valeur de la société pour tous les instruments, conformément au PCAF – les données de l'année précédente étaient fondées sur la capitalisation, ce qui limitait la comparabilité des données.	
Électricité et services publics	–	22,5		– Manuvie suit un processus d'établissement de cibles fondé sur des données scientifiques, en priorisant l'établissement de cibles dans les secteurs présentant un fort potentiel de décarbonation, y compris la production d'électricité et les services publics. Manuvie a l'intention de divulguer les paramètres sur l'intensité conformément aux exigences de Science-Based Targets (SBTi).	
Énergie, y compris le pétrole et le gaz	–	5,7		– Comprend les sociétés dont l'activité principale est la production, le transport ou le traitement de matières premières, dont le principal objectif ultime est la production d'énergie, soit le charbon, le pétrole, le gaz, l'uranium et les biocarburants.	
Matières premières	–	3,4		–	
Produits industriels	–	2,0		–	
Biens de consommation	–	2,2		– Comprend les sociétés principalement actives dans les secteurs des biens de consommation de base et des biens discrétionnaires.	
Soins de santé	–	0,2		–	
Services financiers	–	1,6		–	
TI	–	0,5		–	
Services de communications	–	0,2		–	
Immobilier	–	0,1		–	
Intensité de carbone moyenne pondérée (WACI) (tCO ₂ e/mCAD)	–	677		– Indique l'intensité de carbone des sommes investies, ce qui fournit une mesure de la responsabilité à l'égard des émissions et de la contribution aux changements climatiques. En raison des forces du marché et de l'évolution de la capitalisation boursière, il peut être difficile de comparer le rendement sur 12 mois.	
Actions cotés en bourse	–	255	216		
Revenu fixe	–	740	673		
Couverture totale du portefeuille déclarée (%)	–	73.1 %		– Bien que nous ayons quantifié les émissions de 86 % de nos placements en portefeuille, les placements dont les émissions sont entièrement estimées au moyen de moyennes ou de substituts sont exclus de ces données (actuellement, 27 % de notre portefeuille d'actions cotées en bourse et d'obligations). Manuvie établit ses objectifs en fonction des données scientifiques et améliore ses méthodologies internes de compilation et d'analyse des données, notamment en peaufinant les paramètres d'intensité décisionnelle utiles pour la gestion de portefeuille. Nous nous réjouissons à l'idée d'apporter des améliorations à nos rapports afin de continuer de démontrer que nous nous efforçons de remplir nos engagements dans le cadre de notre Plan d'action climatique.	
Déchets					
Déchets recyclés (tonnes)	4 036	5 757	7 839	Basé sur les rapports de détournement des déchets et les audits de déchets, couvrant 67 % des propriétés d'entreprise et immobilières. Exclut les déchets et le recyclage gérés directement par les locataires et les déchets provenant des opérations forestières et agricoles.	
Taux de réacheminement	47 %	50 %	51 %		

Disposition des éléments	2021	2020	2019	Notes de bas de page	Correspon- dance GRI
Environnement (suite)					
Consommation de papier					
Consommation de papier (tonnes)	2 224	2 242	2 898		
Utilisation de papier contenant des fibres recyclées (%)	7 %	10 %	13 %		
Consommation d'eau				Basé sur les services publics des biens immobiliers par Manuvie, qui a le contrôle opérationnel . Ne comprend pas des titres de sociétés forestières et agricoles.	
Consommation d'eau (millions de m³)	2,36	2,14	2,50		
Intensité de la consommation d'eau (m³/pi²)	0,05	0,04	0,05		
Longueur des cours d'eau selon nos pratiques pour maintenir la qualité de l'eau (en milles)	20 000	–	–		
Biodiversité					
Superficie de forêts et de terres agricoles gérées par Natural Resources (millions d'acres)	6,32	5,81	5,88		
Superficie de terrains protégés par le programme Sensitive Lands de HNRG (millions d'acres)	0,479	0,472	0,471		
Pourcentage de forêt ayant une désignation de conservation (%)	25 %	–	–		
Pourcentage de fermes qui ont des pratiques de régénération (%)	61 %	–	–		
Pourcentage de la surface totale des fermes qui ont des pratiques de régénération (%)	46 %	–	–		
Arbres plantés par Natural Resources depuis 1985 (milliards)	1,25	1,19	1,16		
Bâtiments écologiques					
Bien immobilier certifié dans le cadre d'un programme de certification de durabilité des immeubles (millions de pieds carrés)	55	48	48		
Bien immobilier ayant obtenu une certification dans le cadre d'un programme de certification de durabilité des immeubles (%)	81,9 %	81 %	81 %		
Collègues					
Nombre d'employés à Manuvie, à l'échelle mondiale	38 137	39 322	–	Comprend les employés permanents, temporaires et contractuels et les employés en congé payé.	
Permanent	36 404	37 198	–		
Temporaire	220	269	–		
Contractuel	1 513	1 855	–		
Âge des employés					
Moins de 30 ans	23 %	–	–		
Entre 30 et 50 ans	62 %	–	–		
Plus de 50 ans	16 %	–	–		
Coûts liés aux employés					
Total des coûts liés aux employés (en millions de dollars)	4 675 \$	4 401 \$	–	Selon les PCGR. Comprend le personnel permanent à l'échelle mondiale. Les données incluent les salaires, les heures supplémentaires, les bonis, les avantages sociaux, les options et les unités d'actions.	

Disposition des éléments	2021	2020	2019	Notes de bas de page	Correspon- dance GRI
Collègues (suite)					
Maintien en poste, années de service et avancement					
Rotation du portefeuille					
Taux de roulement volontaire (%)	12 %	7 %	11 %	Comprend les employés permanents actifs et les employés en congé payé. Exclut les départs à la retraite et les départs involontaires.	
Taux de roulement involontaire (%)	5 %	–	–		
Taux de roulement total (volontaire et involontaire) (%)	17 %	–	–		
Hommes	20 %	–	–		
Femmes	15 %	–	–		
Moins de 30 ans	22 %	–	–		
Entre 30 et 50 ans	16 %	–	–		
Plus de 50 ans	15 %	–	–		
Années de service					
Nombre moyen d'années de service	7	7	7	Comprend les employés permanents actifs et les employés en congé payé.	
Avancement					
Postes vacants pourvus par des candidats internes (%)	39 %	26 %	26 %		
Nombre de postes vacants pourvus par des candidats internes	2 533	–	–		
Mobilisation des employés					
Indice de mobilisation des employés (sur une échelle de cinq points)	4,34	4,27	4,04		
Taux de participation des employés au sondage sur la mobilisation	95 %	95 %	91 %		
Formation des employés					
Investissement dans la formation (\$/employé)	847 \$	–	–		
Investissement dans la formation (dépenses totales)	31 759 058 \$	–	–		
Nombre d'heures consacrées à la formation (par employé)	19,8	9,33	–		
Diversité en milieu de travail				Données tirées de Workday, au 31 décembre 2021. Comprend les employés permanents actifs et les employés en congé payé.	
Répartition selon le sexe					
Homme (%)	44 %	45 %	45 %		
Femme (%)	56 %	55 %	55 %		
Autres	0,1 %	0 %	–		
Je ne souhaite pas divulguer cette information (%)	0,2 %	0 %	–		
Asie				Comprend le Cambodge, la Chine continentale, Hong Kong, l'Inde, l'Indonésie, le Japon, Macao, la Malaisie, le Myanmar, les Philippines, Singapour, Taiwan et le Vietnam.	
Homme (%)	42 %	43 %	42 %		
Femme (%)	58 %	57 %	58 %		
Autres	0,05 %	–	–		
Je ne souhaite pas divulguer cette information (%)	0,06 %	–	–		
Agentes d'assurance (%)	71 %	68 %	–		
Agentes d'assurance les plus performantes (%)	68 %	70 %	–		
Canada					
Homme (%)	42 %	43 %	43 %		
Femme (%)	58 %	57 %	57 %		
Autres	0,10 %	–	–		
Je ne souhaite pas divulguer cette information (%)	0,20 %	–	–		

Disposition des éléments	2021	2020	2019	Notes de bas de page	Correspon- dance GRI
Collègues (suite)					
Diversité du personnel (suite)					
États-Unis					
Homme (%)	55 %	56 %	56 %		
Femme (%)	45 %	44 %	44 %		
Autres	0 %	–	–		
Je ne souhaite pas divulguer cette information (%)	0,4 %	–	–		
Autres régions				Comprend l'Australie, les Caraïbes, l'Europe, la Nouvelle-Zélande et l'Amérique du Sud.	
Homme (%)	61 %	63 %	65 %		
Femme (%)	34 %	35 %	35 %		
Autres	0 %	–	–		
Je ne souhaite pas divulguer cette information (%)	4 %	2 %	–		
Orientation sexuelle diversifiée (% du nombre total d'employés)	1 %	–	–	Comprend les lesbiennes, les gais, les bisexuels ou toute autre orientation sexuelle.	
Canada	2 %	–	–		
États-Unis	2 %	–	–		
Invalidité (% du nombre total d'employés)	1 %	–	–		
Canada	1 %	–	–		
États-Unis	3 %	–	–		
Minorités visibles et peuples autochtones (ensemble de l'Amérique du Nord) (%)	19 %	17 %	–	Comprend uniquement les États-Unis et le Canada.	
Canada (au total)	19 %	–	–		
Noirs	2 %	–	–		
Peuples autochtones	0,6 %	–	–		
Asiatiques	9 %	–	–	Comprend l'Asie de l'Est, l'Asie occidentale non blanche, l'Afrique du Nord et le Moyen-Orient, l'Asie du Sud et l'Asie du Sud-Est.	
États-Unis (au total)	21 %	–	–		
Noirs/Afro-Américains	5 %	–	–		
Amérindiens ou Autochtones de l'Alaska	0,2 %	–	–		
Hispaniques ou Latino-Américains	4 %	–	–		
Asiatiques	11 %	–	–		
Diversité dans les postes de direction					
Vice-président et échelons supérieurs (%)					
Homme (%)	68 %	73 %	77 %		
Femme (%)	31 %	27 %	23 %		
Autres	0 %	–	–		
Je ne souhaite pas divulguer cette information (%)	1 %	–	–		
Minorités visibles et peuples autochtones (ensemble de l'Amérique du Nord) (%)	11 %	10 %	—		
Canada	12 %	–	–		
Noirs	1 %	–	–		
Peuples autochtones	0 %	–	–		
Latino-Américains non blancs	0 %	–	–		
Asiatiques	7 %	–	–	Comprend l'Asie de l'Est, l'Asie occidentale non blanche, l'Afrique du Nord et le Moyen-Orient, l'Asie du Sud et l'Asie du Sud-Est.	



Disposition des éléments	2021	2020	2019	Notes de bas de page	Correspon- dance GRI
Collègues (suite)					
Diversité dans les postes de direction (suite)					
Vice-président adjoint (%) (suite)					
Minorités visibles et peuples autochtones (suite)					
États-Unis	9 %	–	–		
Noirs/Afro-Américains	1 %	–	–		
Amérindiens ou Autochtones de l'Alaska	0 %	–	–		
Hispaniques ou Latino-Américains	2 %	–	–		
Asiatiques	6 %	–	–		
Vice-président adjoint (%)					
Homme (%)	62 %	–	–		
Femme (%)	38 %	–	–		
Autres	0 %	–	–		
Je ne souhaite pas divulguer cette information (%)	1 %	–	–		
Minorités visibles et peuples autochtones (ensemble de l'Amérique du Nord) (%)	16 %	–	–		
Canada	18 %	–	–		
Noirs	1 %	–	–		
Peuples autochtones	1 %	–	–		
Latino-Américains non blancs	0 %	–	–		
Asiatiques	10 %	–	–	Comprend l'Asie de l'Est, l'Asie occidentale non blanche, l'Afrique du Nord et le Moyen-Orient, l'Asie du Sud et l'Asie du Sud-Est.	
États-Unis	14 %	–	–		
Noirs/Afro-Américains	1 %	–	–		
Amérindiens ou Autochtones de l'Alaska	0 %	–	–		
Hispaniques ou Latino-Américains	2 %	–	–		
Asiatiques	10 %	–	–		
Directeur, directeur principal et vice-président adjoint (%)					
Homme (%)	57 %	57 %	57 %		
Femme (%)	43 %	43 %	43 %		
Autres	0,1 %	–	–		
Je ne souhaite pas divulguer cette information (%)	0,3 %	–	–		
Minorités visibles et peuples autochtones (ensemble de l'Amérique du Nord) (%)	19 %	17 %	–		
Canada	18 %	–	–		
Noirs	1,4 %	–	–		
Peuples autochtones	0,5 %	–	–		
Latino-Américains non blancs	0,4 %	–	–		
Asiatiques	10,9 %	–	–	Comprend l'Asie de l'Est, l'Asie occidentale non blanche, l'Afrique du Nord et le Moyen-Orient, l'Asie du Sud et l'Asie du Sud-Est.	
États-Unis	19,5 %	–	–		
Noirs/Afro-Américains	2,9 %	–	–		
Amérindiens ou Autochtones de l'Alaska	0,2 %	–	–		
Hispaniques ou Latino-Américains	3,1 %	–	–		
Asiatiques	12,5 %	–	–		

Disposition des éléments	2021	2020	2019	Notes de bas de page	Correspon- dance GRI
Collègues (suite)					
Diversité dans l'embauche				Au 31 décembre 2021.	
Taux d'embauche de PANDC nouvellement diplômées	50 %	–	–		
Canada	59 %	38 %	–		
États-Unis	40 %	34 %	–		
Rémunération des femmes en pourcentage des hommes	99 %	99 %	98 %		
Vice-président et vice-président principal	95 %	–	–		
Vice-président adjoint	99 %	–	–		
Gestionnaires et spécialistes	99 %	–	–		
Employés sans subordonnés	100 %	–	–		
Taux d'absentéisme (Amérique du Nord) (%)	1 %	1 %	1 %	Les taux d'absentéisme en Amérique du Nord couvrent 45 % des employés. Les absences comprennent les congés de maladie, les congés pour obligations familiales, les congés pour soins à un enfant gravement malade et les congés pour aidants familiaux au Canada, et excluent les jours fériés, les congés personnels acquis, les congés personnels supplémentaires et les jours de vacances.	
Nombre de blessures graves	0	0	0	Par blessure grave, on entend une blessure qui met la vie en danger. Elle comprend un employé inconscient, qui a subi une importante perte de sang, une fracture aiguë ou une amputation d'un membre, des brûlures sur des parties importantes du corps, la perte de la vue ou d'autres pertes importantes qui nécessitent des soins médicaux immédiats en milieu hospitalier. Elle englobe également les crimes violents graves (entraînant une blessure ou un décès ou un événement évité de justesse) commis lors d'un événement organisé par la Société ou lors de voyages pour le compte de la Société.	
Liberté d'association					
Pourcentage d'employés représentés par un syndicat indépendant ou couverts par une convention collective	2 %	–	–		
Investissements communautaires					
Contributions en espèces (en millions de dollars)	21,7 \$	21,0 \$	22,7 \$	Comprend toutes les contributions en espèces facultatives versées par Manuvie à des organismes ou à des projets de bienfaisance	
Dons des employés (millions de dollars)	3,7 \$	4,2 \$	4,4 \$	Comprend les dons par retenues salariales et les dons directs des employés de Manuvie.	
Gestion des coûts	1,90 \$	–	–	Nous faisons état en 2021, pour la première fois de coûts de gestion liés à l'investissement communautaire.	
Bénévolat				Les difficultés et les restrictions persistantes liées à la pandémie de COVID-19 ont contribué à la diminution du nombre d'heures de bénévolat en 2021. Cela s'explique principalement par la diminution des activités de bénévolat en personne et des initiatives de bénévolat des agents.	
Nombre d'heures de bénévolat	17 704	31 795	65 978		
Heures de bénévolat des employés	17 704	22 567	–		
Bénévolat pendant les heures de travail	8 510	9 854	–		
Bénévolat en dehors des heures de travail	9 194	12 713	–		

- Introduction
- Les facteurs ESG à Manuvie
- Facteurs environnementaux
- Facteurs sociaux
- Facteurs de gouvernance

Rendement

Répartition géographique des employés, par type d'emploi

Comprend les employés permanents et temporaires actifs, les employés contractuels et les employés en congé payé. Au 31 décembre 2021.

Pays/Territoire	2021			
	Total	Permanent	Temporaire	Contractuel
Australie	89	86	2	1
Barbade	18	18	–	–
Belgique	30	30	–	–
Bermudes	13	13	–	–
Brésil	9	9	–	–
Cambodge	678	659	–	19
Canada	11 977	11 263	2	712
Chili	32	32	–	–
Chine	3 130	2 861	11	258
Allemagne	1	1	–	–
Hong Kong	2 516	2 351	45	120
Inde	5	1	–	4
Indonésie	1 234	1 212	18	4
Irlande	9	9	–	–
Japon	1 482	1 286	109	87
Macao	31	28	3	–
Malaisie	509	485	11	13
Mexique	–	–	–	–
Myanmar	103	100	–	3
Nouvelle-Zélande	101	93	–	8
Philippines	8 961	8 895	–	66
Singapour	828	762	3	63
Suisse	3	3	–	–
Taïwan	66	61	5	–
Thaïlande	1	–	–	1
Royaume-Uni	70	69	–	1
États-Unis d'Amérique	5 199	5 050	–	149
Vietnam	1 042	1 027	11	4
Total	38 137	36 404	220	1 513

- Introduction
- Les facteurs ESG à Manuvie
- Facteurs environnementaux
- Facteurs sociaux
- Facteurs de gouvernance
- Rendement

Acronymes et abréviations

A4S	Accounting4Sustainability	DP	Demandes de propositions	IF du PNU	Initiative financière du Programme des Nations Unies	PANDC	Personnes autochtones, noires et de couleur
AA	Analyse avancée	MLK	Dr Martin Luther King Jr.	IGP	Investissement guidé par le passif	PH	Personnes handicapées
BAA	Boston Athletic Association	ECC	Engagement climatique Canada	ITA	Infrastructure technologique d'apprentissage	PRI	Principes pour l'investissement responsable
BEPS	Initiative sur l'érosion de la base d'imposition et le transfert de bénéfices	ESG	Environnemental, social et de gouvernance	JHPAC	John Hancock Political Action Committee	RCI	Rendement du capital investi
BSIF	Bureau du surintendant des institutions financières	FEM	Forum économique mondial	JHSC	Comité mixte de santé et de sécurité	SASB	Sustainability Accounting Standards Board
CAP	Comités d'action politique	FNB	Fonds négociés en bourse	LiDAR	Technologie de détection et de télémétrie par ondes lumineuses	SBTi	Science Based Targets initiative
CAP	Conception axée sur la personne	FPA	Fonds de placement alternatif	LXP	Plateforme d'apprentissage de pointe	SCN	Solutions climatiques naturelles
CDCDD	Conseil de direction chargé du développement durable	FSC^{MD}	Forest Stewardship Council ^{MD}	MCFT	MassChallenge FinTech	SFI[®]	Sustainable Forestry Initiative [®]
CDD	Chef du développement durable	FTA	Forêts, terres et agriculture	NFT	Nouvelles façons de travailler	SGA	Système de gestion de l'apprentissage
CERI	Comptes d'épargne-retraite individuels	GES	Gaz à effet de serre	NIST	National Institute of Standard and Technology	SRI	Système de responsabilité interne
CGC	Comité de gouvernance et des candidatures	GIFCC	Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques	NPS	Net Promoter Score	TCF	Test de la condition financière
CGD	Comptes en gestion distincte	GRE	Gestion des risques d'entreprise	NPS relationnel	Cote Net Promoter Score relationnel	TCRFR	Tests de cyberrésilience fondés sur le renseignement
CIFAR	Institut canadien de recherches avancées	GRE	Groupes-ressources d'employés	OAP	Ombudsman des assurances de personnes	TLI	The Life Initiative
CISL	Cambridge Institute for Sustainability Leadership	GRESB	Global Real Estate Sustainability Benchmark	OCM	Ordonnance sur le contrôle des mouvements	TSVCM	Taskforce for Scaling Voluntary Carbon Markets
CM	Commandités	GRI	Global Reporting Initiative	ODD	Objectifs de développement durable des Nations Unies	UHC	UnitedHealthcare
CPG	Certificats de placement garanti	GTCCFG	Groupe de travail sur les changements climatiques du fonds général	ONG	Organisations non gouvernementales	UWL	Université Wilfrid Laurier
CSAMF	Corazon Sanchez Atayde Memorial Foundation	GTIFRN	Groupe de travail sur l'information financière relative à la nature	OSBI	Ombudsman des services bancaires et d'investissement	VOTE	Voice of the Employee
CUHN	Collèges et universités traditionnellement noirs	IA	Intelligence artificielle	OSCP	Offre de service de Chef des placements		
DEI	Diversité, équité et inclusion	ICP	Indicateur clé de performance				
		IFDC	Institution financière de développement communautaire				



Pour communiquer avec nous :
manuvie.com
johnhancock.com

Manuvie

À l'attention de : Développement
durable au sein de l'entreprise
200 Bloor Street East
Toronto (Ontario) M4W 1E5
Canada

