

An aerial photograph showing a dense green forest on the right side, with a rocky shoreline and a clear blue river flowing along it. The river occupies the left half of the image, and the forest occupies the right half.

Rapport sur le développement durable et Déclaration de contribution à la collectivité 2020



Table des matières



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

À propos de Manuvie

Mot du chef de la direction

Aperçu de la stratégie en matière de développement durable

Gouvernance

Clients

Investissement durable

Environnement et changements climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Annexes sur les données

3

4

8

13

27

35

47

59

72

81

89

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 2020 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.



À propos de Manuvie



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

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*^{MD}, 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'échelonne sur plus de 130 ans au Canada, sur 120 ans en Asie et 155 ans aux États-Unis. Nous comptons plus de 37 000 employés et plus de 118 000 agents au service de plus de 30 millions de clients partout dans le monde. Au fil de plus d'un siècle et demi d'existence, nous avons fourni des produits et des services qui améliorent les résultats et qui procurent une sécurité financière à nos clients et à nos partenaires. Nous sommes axés sur la création de changements positifs, et nous sommes demeurés 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 150 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.

Nos valeurs

Nos valeurs définissent la façon dont nous exerçons nos activités. Elles sous-tendent notre culture, elles orientent nos comportements et nous aident à définir notre collaboration.

Se brancher sur le client

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

Faire ce qui est bien

Nous agissons avec intégrité et faisons ce que nous disons.

Rêver grand

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

Faire les choses ensemble

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

Prendre la situation en main

Nous nous sentons capables de prendre des décisions et d'agir pour réaliser notre mission.

Faire preuve d'humanité

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



Message de Roy Gori, Président et chef de la direction



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Notre engagement envers la promotion de changements positifs

Notre mission « **Rendre les décisions *plus simples*. Vivre *mieux*.** » guide tout ce que nous faisons. Elle inspire notre équipe mondiale à bâtir une entreprise qui profite à toutes les parties prenantes et qui privilégie les retombées sociales et environnementales positives. Parallèlement à nos valeurs, notre mission a influencé notre prise de décisions durant l'une des périodes les plus éprouvantes jamais vécues par bon nombre d'entre nous. La COVID-19 a été une source de pertes et de chagrins partout dans le monde. Mais elle nous a aussi rappelé la force des collectivités et l'importance de se préparer pour l'avenir.

La pandémie a mis en lumière les disparités et les fragilités qui existent dans notre monde. Elle a menacé l'économie, la santé publique et les conditions de vie des collectivités où nous vivons, travaillons et élevons nos familles. Les changements climatiques représentent des menaces tout aussi graves, et les événements de la dernière année ont accru la nécessité pour les entreprises de se concentrer davantage sur la construction d'un avenir plus écologique et meilleur pour tous. Manuvie est déterminée à faire sa part.

En route vers la carboneutralité

Nous avons récemment annoncé notre participation dans la lutte contre les changements climatiques, campant ainsi notre position, qui vise à contribuer activement à la transition vers un monde carboneutre. Ce parcours vers la carboneutralité s'inscrit dans le cadre de notre mission visant à aider les gens à rendre

leurs décisions plus simples et à vivre mieux. L'atteinte de ces objectifs et la réduction de notre empreinte nous permettront de réaliser notre mission et de donner à nos clients la confiance nécessaire pour planifier leur avenir.

Nous nous sommes engagés à l'égard de la Science Based Targets initiative, et nous avons établi des cibles de réduction des émissions à long terme pour nos propres placements ainsi qu'à l'égard de nos activités commerciales, conformément à l'Accord de Paris.

Nous reconnaissons le lien entre la gestion environnementale et la gestion financière. **Nous sommes fiers que nos nombreux avoirs en ressources naturelles nous aient permis de neutraliser nos émissions de carbone de portée 1 et 2 depuis 2019**, de plus, notre position privilégiée au sein de notre secteur nous permettra d'accroître le recours aux solutions naturelles dans la lutte contre les changements climatiques. Nous tenons activement compte des changements climatiques dans toutes nos décisions, y compris dans la façon dont nous gérons nos activités, déterminons nos placements et élaborons nos offres de produits et services financiers.

- 1. Nos activités.** Bien que nous soyons fiers d'avoir neutralisé les émissions de portée 1 et 2 de nos activités, **nous nous sommes aussi engagés à réduire ces émissions de 35 % d'ici 2035.**
- 2. Nos placements.** Nous continuerons de faire croître notre portefeuille de placements verts – qui s'élève actuellement à 39,8 milliards de dollars – afin de soutenir un avenir carboneutre, notamment au moyen des énergies renouvelables et des bâtiments écoénergétiques. Nous nous engageons aussi à



Mot du chef de la direction

À propos de Manuvie

Mot du chef de la direction

Aperçu de la stratégie en matière de développement durable

Gouvernance

Clients

Investissement durable

Environnement et changements climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Annexes sur les données

faire en sorte que notre portefeuille de placements soit carboneutre d'ici 2050. Pour y arriver, nous adoptons une approche qui cible d'abord les industries à fortes émissions, comme la production d'électricité; au cours de la prochaine année, nous établirons également des cibles de réduction des émissions à court terme. Afin d'assurer l'atteinte de résultats tangibles, nos cibles opérationnelles et de placement sont validées par une tierce partie, la Science Based Targets initiative.

3. Nos produits et services. Notre troisième engagement consiste à offrir des solutions axées sur la nature afin d'atténuer les changements climatiques, par l'intermédiaire de nos forêts et de nos fermes gérées dans une optique durable. Nous sommes dans une position unique pour offrir des solutions axées sur la nature et accélérer le développement de produits qui maximisent les avantages des terrains forestiers exploitables et des terres agricoles et captent encore plus de carbone par dollar investi. Les produits et services offerts par Manuvie peuvent donner aux clients les moyens de faire leurs propres choix durables et de renforcer leur résilience face aux changements climatiques.

En tant qu'assureur vie et gestionnaire d'actifs d'envergure mondiale, nous proposons des produits novateurs assortis d'une sécurité financière. En outre, grâce à nos solutions d'assurance comportementale, nous motivons les gens à mener une vie plus saine et plus active. Nous comprenons le lien qui unit l'environnement à la santé humaine; c'est pourquoi le développement durable est la norme dans tous les produits et services que nous offrons à nos clients, et nous analysons la durabilité de tous les placements que nous effectuons en leur nom.

En prenant ces trois engagements concrets à l'égard des changements climatiques, nous nous assurons de toujours agir en leader, en établissant un plan solide pour nos investissements et nos activités, et en nous engageant à fournir des produits et des services qui font partie de la solution globale.

Bâtir sur des fondations solides

Les bases solides que nous avons posées au cours des dernières années nous aideront grandement à progresser vers l'atteinte de ces nouveaux objectifs. En 2020, par exemple, nous avons pris des mesures importantes pour réduire notre empreinte écologique, soutenir la transition vers une économie carboneutre et investir dans l'atténuation des changements climatiques et la résilience. Une de ces mesures a été notre investissement dans des systèmes solaires. En effet, nous avons établi un partenariat avec l'un des principaux installateurs de panneaux solaires résidentiels aux États-Unis, qui a installé 38 000 de ces systèmes en 2020, pour une capacité totale de production d'énergie renouvelable d'environ 272 MW dans ce pays.

L'an dernier, nos investissements continus dans nos activités immobilières nous ont permis d'obtenir des certifications de bâtiments durables pour plus de 80 % de notre portefeuille mondial géré par Gestion de placements Manuvie. À la suite de l'évaluation du Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB), le portefeuille immobilier de Gestion de placements Manuvie a obtenu une note de 5 étoiles, ce qui le classe dans le premier quintile des participants à l'évaluation du GRESB et au deuxième rang parmi ses pairs. Par ailleurs, nos deux fonds immobiliers canadiens ont obtenu la certification des bâtiments durables à 100 % pour l'ensemble de leurs portefeuilles.

Plus important encore, Gestion de placements Manuvie est demeurée un membre actif de Climate Action 100+, un projet d'intervention piloté par des investisseurs qui encourage la réduction des émissions de gaz à effet de serre par les plus grands pollueurs de la planète et qui regroupe maintenant plus de 400 gestionnaires d'actifs de partout dans le monde. Pour soutenir davantage nos efforts, notre équipe mondiale Facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) a dirigé la mise en œuvre de notre programme d'investissement durable, qui comprenait le déploiement d'initiatives de formation sur les ESG et les changements climatiques à l'échelle mondiale, la détermination et l'élaboration de pratiques exemplaires en matière d'investissement durable et le soutien des équipes de placement dans la conception des outils et des méthodologies pour l'intégration des facteurs ESG tout au long du



Mot du chef de la direction

À propos de Manuvie

Mot du chef de la direction

Aperçu de la stratégie en matière de développement durable

Gouvernance

Clients

Investissement durable

Environnement et changements climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Annexes sur les données

cycle de vie des placements. L'organisme Principles for Responsible Investment, le plus important promoteur de l'investissement responsable au monde, a inclus Gestion de placements Manuvie dans son groupe des leaders en 2020,¹ soulignant ainsi les efforts que nous avons déployés pour faire progresser le thème de ce groupe pour 2020 : les rapports sur le climat.

Prendre soin de nos collectivités

Durant une période incroyablement difficile, nous avons renforcé notre engagement envers nos collectivités en continuant d'apporter des changements sociaux positifs et en fournissant de l'aide aux personnes à un moment où elles en avaient le plus besoin. En 2020, les dons de notre société se sont élevés à 21 millions de dollars. Nous avons investi dans nos collectivités, en nous concentrant sur plusieurs aspects essentiels, comme la sécurité alimentaire des personnes les plus vulnérables, le soutien au bien-être des travailleurs de la santé et le soutien en santé mentale au moyen de programmes numériques. Nous avons créé des occasions économiques pour les femmes et les jeunes en les aidant à perfectionner leurs compétences et avons transformé des commandites axées sur le mieux-être, notamment la Randonnée du cœur de Manuvie et le marathon international de Manuvie à Danang, en collectes de fonds virtuelles. Nous nous sommes par ailleurs engagés à investir plus de 3,5 millions de dollars au cours des deux prochaines années pour 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.

Pour la 13^e année consécutive, notre équipe aux États-Unis a soutenu le programme Dr Martin Luther King (MLK) Scholars en investissant plus de 1,5 million de dollars dans l'embauche de jeunes durant l'été ou le financement d'emplois d'été, de forums de perfectionnement en leadership et de formations sur les capacités financières numériques pour plus de 600 adolescents de Boston. En raison de la pandémie, nous avons modifié l'ensemble du programme pour le rendre virtuel et y avons ajouté des ressources en santé mentale, auxquelles ont accédé près de 400 jeunes de la ville de Boston.

¹ <https://www.unpri.org/the-pri-leaders-group/4771.article>

Au Canada, notre commandite du programme Lift Off to Higher Education nous a permis d'aider 2 185 étudiants à acquérir des compétences financières et à découvrir différents parcours de formation. Et pour la troisième année aux Philippines, nous avons offert notre programme Peso Smart, un programme de littératie financière d'une durée d'un an conçu pour enseigner aux élèves des écoles publiques les notions de base de l'épargne, de l'établissement d'un budget et des placements.

Engagement à l'égard du progrès

Nous reconnaissons que la tâche est loin d'être terminée, et nous sommes déterminés à prendre des mesures concrètes pour améliorer les résultats pour toutes nos parties prenantes. Les décisions d'affaires axées sur le développement durable ne se limitent pas à faire ce qui est bien – elles créent de la valeur à long terme pour nos parties prenantes et notre société. Renforcer notre culture axée sur la diversité et l'inclusion, et créer un milieu de travail où tout le monde peut être soi-même sont des éléments essentiels qui nourrissent nos efforts. Nous savons que la diversité s'inscrit au cœur de toutes les solutions centrales aux plus grands enjeux de la société, comme les changements climatiques.

À Manuvie, nous sommes impatients de retrousser nos manches et de soutenir la transition vers une économie carboneutre tout en continuant à stimuler des retombées sociales mesurables dans l'ensemble de nos activités.

Roy Gori

Président et chef de la direction



Méthode de production de rapports

À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Par souci de réduction de notre empreinte environnementale, notre rapport sur le développement durable n'est disponible qu'en format numérique.

Portée

Le rapport sur le développement durable et la Déclaration de contribution à la collectivité décrivent nos approches en matière de gestion, notre rendement et nos réalisations relativement à nos priorités ESG. 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 menée pour Manuvie en 2019.

Public cible

Bien que nous ayons conçu ce rapport de manière à répondre aux besoins de nos nombreux groupes d'intervenants, 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 porte sur l'exercice financier clos le 31 décembre 2020. Toutes les informations et données sont à jour au 31 décembre 2020, à moins d'indication contraire. Il contient des renseignements sur nos activités au Canada, en Asie et en Europe, et sur John Hancock aux États-Unis. À moins d'indication contraire, l'information qui y est présentée est consolidée.

Le présent rapport comprend notre Déclaration de contribution à la collectivité et est publié par la Société Financière Manuvie, La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers et les sociétés affiliées suivantes :

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

La Déclaration de contribution à la collectivité 2020 de la Banque Manuvie, aussi incluse dans ce rapport, est publiée par la Banque Manuvie du Canada et sa société affiliée, la Société de fiducie Manuvie du Canada, tenues de produire une telle déclaration.

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

À propos de ce rapport

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

Société :

- [Rapport annuel 2020](#) de Manuvie
- [Circulaire de sollicitation de procuration 2021](#) de Manuvie



Aperçu de la stratégie en matière de développement durable

À propos de Manuvie

Mot du chef de la direction

Aperçu de la stratégie en matière de développement durable

Gouvernance

Clients

Investissement durable

Environnement et changements climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Annexes sur les données

Faits saillants

En 2020, nous avons dépassé notre objectif nord-américain d'embaucher 25 % de nouveaux diplômés issus des communautés de personnes autochtones, noires et de couleur (PANDC), ce pourcentage s'établissant à

40 % au Canada

et à 37 % aux États-Unis.

39,8
milliards de dollars

du portefeuille de placements
verts de Manuvie

81 % du portefeuille*

de placements immobiliers de Manuvie
consiste d'immeubles certifiés conformes
aux normes de construction écologique

* Comprend les biens immobiliers de sociétés et les actifs de tiers.

21 M\$

donnés directement à des
collectivités de partout dans
le monde

2 nouvelles stratégies d'investissement durable

lancées : la stratégie d'obligations asiatiques durables et le Fonds en gestion commune climat mondial,* qui offrent des options de placement durables à nos clients**

* Élaboré en 2020, mais lancé en février 2021.

** Les produits peuvent ne pas être disponibles dans toutes les régions.

Classement ESG 2020¹

Note	2020
MEMBER OF Dow Jones Sustainability Indices In Collaboration with RobecoSAM	55 73 ^e percentile
MSCI ESG RATINGS 	AA
	B-
	Niveau de risque ESG : Faible

- 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 commande, 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.
- Depuis septembre 2020, 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.
- En mars 2021, la Société Financière Manuvie a reçu la note AA au classement ESG de MSCI.
- En janvier 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.
- Visitez leur site Web pour connaître en détail la méthode de notation utilisée.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Aperçu de la stratégie en matière de développement durable



Gouvernance en matière de développement durable

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.

La surveillance assurée par le Comité à l'égard des facteurs ESG 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, et présidé par notre chef du marketing, Monde. 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 au développement durable. Nous disposons également de comités secondaires qui mettent à exécution les objectifs de développement durable propres aux catégories d'actif.

C'est également lui qui 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.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Gouvernance en matière de développement durable

Conseil d'administration

Comité de gestion des risques

Comité de gouvernance
et des candidatures

Comité de rémunération et de
dotation en personnel-cadre

Comité d'audit



Conseil de direction chargé du développement durable : Surveille les facteurs ESG ainsi que la stratégie et la divulgation des renseignements relatifs au développement durable

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
-------------------	------------------------------	---------------------	-------------------------------	------------------------	--------------------------------	-------------------------------	---------------------	-----------------------------------	---



Centre d'expertise sur le développement durable : Discute et s'aligne sur les questions liées au développement durable

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 (GPM)	Marchés privés de GPM – Immobilier	Marchés privés de GPM – Infrastructures et actions de sociétés fermées	Marchés privés de GPM – Terres agricoles et terrains forestiers
---	------------------------------	--------------------------------	---------------	--	------------------------------------	--	---

En 2019, nous avons mis sur pied le groupe de travail sur les changements climatiques pour mettre en œuvre notre plan d'action climatique.

Groupe de travail sur les changements climatiques : Élabore et met en œuvre un plan d'action climatique

Se réunit une fois par semaine

Développement durable au sein de l'entreprise	Finances, Fonctions communes	Gestion des risques collectifs	Fonds général	Marchés publics, GPM	Marchés privés, GPM
---	------------------------------	--------------------------------	---------------	----------------------	---------------------



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

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

En 2019, nous avons évalué les enjeux prépondérants pour mieux comprendre les attentes des parties prenantes à l'égard de la stratégie et du rendement de Manuvie en matière de développement durable. En 2020, nous avons continué d'évaluer la pertinence de ces sujets d'importance auprès de nos principales parties prenantes. Leurs commentaires confirment que nous sommes sur la bonne voie et continuons de fournir 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
Consommateurs et clients	- Net Promoter System - Séances de travail en personne - Conception axée sur la personne	- Protéger les données et la vie privée des clients - Activités éthiques - Fournir des produits et services conçus dans l'intérêt des clients - Aider les clients à prendre des décisions éclairées - Intégration des facteurs ESG dans les produits
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 » - Comité sur la diversité et l'inclusion - Groupe-ressources d'employés	- Protéger les données et la vie privée des employés - Conduite éthique - Assurer le bien-être et la santé des employés - Respecter les droits de la personne

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 - Diversité et inclusion - Changements climatiques - Investissement responsable
Organismes de réglementation	- Exigences locales et régionales en matière de divulgation - Divulgation volontaire et activités d'engagement à l'égard de thèmes clés - Questionnaires	- 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
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
Fournisseurs	- Déontologie - Protection des données et cybersécurité - Bien-être des employés - Santé et sécurité - Milieu de travail équitable et inclusif - Solvabilité et valeur économique - Innovation et transformation numérique - Programme de diversité des fournisseurs - Rencontres individuelles	- Chaîne d'approvisionnement éthique - Diversité des fournisseurs
Collectivités	- Partenariats philanthropiques - Commandite d'événements communautaires - Bénévolat	- Être une bonne entreprise citoyenne - Répondre aux besoins des collectivités locales



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Piliers de notre stratégie en matière de développement durable

En nous basant sur les renseignements recueillis dans le cadre de notre évaluation des enjeux prépondérants, nous avons élaboré quatre piliers pour notre stratégie en matière de développement durable et avons cerné deux domaines d'intérêt qui recoupent les piliers, à savoir les changements climatiques et la santé et le bien-être :

Nos clients et nos actionnaires

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

Notre environnement

Réduire l'empreinte de nos activités sur l'environnement physique et faciliter la transition vers une économie carboneutre.

Notre personnel

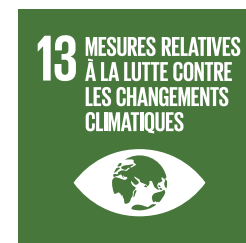
Investir dans la santé et le bien-être de nos employés et poursuivre l'édification d'un milieu de travail diversifié et inclusif.

Nos collectivités

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

Soutenir les objectifs de développement durable

Grâce à notre stratégie et à nos objectifs en matière de développement durable, nous sommes bien placés pour contribuer à l'atteinte de six objectifs de développement durable :





Gouvernance

À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données



Dans cette section :

- Gouvernance et éthique des affaires
- Chaîne d'approvisionnement responsable
- Politique publique

Parmi les trois meilleurs conseils d'administration selon le [palmarès annuel](#) du *Globe and Mail*.

Mise à jour et publication de la [Déclaration mondiale sur les droits de la personne](#) et du [Code de déontologie des fournisseurs](#).



Gouvernance

Gouvernance et éthique des affaires

À propos de Manuvie

Mot du chef de la direction

Aperçu de la stratégie en matière de développement durable

Gouvernance

Clients

Investissement durable

Environnement et changements climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Annexes sur les données

Notre approche

Nous croyons qu'une saine gouvernance d'entreprise est essentielle à la réussite à long terme de notre Société, de nos actionnaires et de nos clients, en favorisant la prise de décisions responsables et la responsabilisation au sein de notre organisation et en contribuant à inspirer confiance au public.

Politiques et pratiques de gouvernance

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, et de nouveaux administrateurs peuvent être nommés entre les assemblées annuelles.
- Le conseil d'administration applique depuis longtemps une politique de diversité qui énonce les caractéristiques liées à la diversité, comme le sexe, l'âge, l'origine ethnique, les handicaps, l'orientation sexuelle et la situation géographique.
- Bien que les administrateurs indépendants rencontrent régulièrement les membres de la haute direction, ils tiennent également des séances à huis clos lors de chaque réunion du conseil d'administration et des comités, sans la présence de la direction, pour pouvoir discuter ouvertement et franchement.

- Chaque année, le Comité de gouvernance et des candidatures examine le mandat du conseil d'administration. Ce mandat, les chartes des comités et les descriptifs de poste du président du conseil, des présidents de comité, des administrateurs individuels et du chef de la direction sont publiés sur le site [manuvie.com](https://www.manuvie.com).

46 %

de nos administrateurs indépendants sont des femmes – nous avons atteint un objectif de 30 % depuis 2013.

Nous voulions également atteindre la parité de genre parmi les administrateurs indépendants – un objectif que nous avons atteint en 2020.

46 %

des administrateurs indépendants désignés sont des femmes.

5 des 7

nouveaux administrateurs nommés au conseil au cours des 4 dernières années étaient des femmes.

8 %

Une des administrateurs indépendants désignés est membre d'un groupe racial ou ethnique.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données



Risque

Notre conseil d'administration est chargé de la surveillance des risques. Il bénéficie principalement du soutien de son comité permanent de gestion des risques, qui supervise la gestion des principaux risques de la Société, ainsi que de ses programmes, politiques et procédures de gestion de ces risques. 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 leur compréhension en la matière.

Le chef de la direction de Manuvie rend compte directement au conseil de nos résultats et de nos activités, ainsi que de toutes les activités de prise de risques et pratiques de gestion des risques nécessaires pour atteindre ces résultats. Le chef de la direction bénéficie du soutien du chef de la gestion des risques et du comité directeur de la gestion du risque. Ensemble, ils définissent notre culture de gestion des risques et en font la promotion, établissent des lignes directrices en matière de prise de risques dans toutes nos activités mondiales, et gèrent notre profil de risque de manière stratégique.

Notre chef de la gestion des risques supervise la mise en œuvre de chacun des programmes de gestion du risque à l'échelle de la Société (p. ex., relativement à la sécurité informatique) et a le pouvoir d'agir de façon indépendante et d'accéder aux ressources et aux renseignements nécessaires. Il est soutenu par le chef de chacune des fonctions de surveillance des risques, ainsi que par les chefs de la gestion des risques des secteurs, qui exercent une surveillance indépendante des risques principaux au sein de leur secteur. 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.



Développement durable

Le Comité de direction sur le développement durable de Manuvie est responsable de la stratégie, de la gestion des risques et des communications sur le climat. Le groupe de travail sur les changements climatiques de Manuvie, composé de représentants de plusieurs unités administratives et fonctionnelles et confié au chef du développement durable, dirige l'élaboration de la stratégie climatique, les activités de gestion des risques liés aux changements climatiques, le suivi du rendement et la communication de renseignements.

Les risques liés aux facteurs ESG peuvent avoir une incidence sur nos placements, notre tarification ou nos activités, et peuvent créer des risques financiers, opérationnels ou juridiques ou des risques liés à la réputation ou à la valeur de la marque pour Manuvie.

Le Comité de gouvernance et des candidatures supervise le cadre ESG de Manuvie. Le Comité de direction sur le développement durable de Manuvie, qui est composé de membres de l'équipe de la haute direction et du chef du développement durable, est responsable de la stratégie et des communications relatives aux facteurs ESG. Il se réunit une fois par mois et fournit des comptes rendus trimestriels au Comité de gouvernance et des candidatures. Il est soutenu par un Centre d'expertise sur le développement durable, qui est composé de représentants de plusieurs unités administratives et fonctionnelles et qui comprend un groupe de travail sur les changements climatiques.

Reportez-vous à la [page 9](#) pour obtenir des précisions sur la gouvernance en matière de développement durable à Manuvie.

Reportez-vous à la [page 50](#) pour obtenir des précisions sur la gestion des risques climatiques à Manuvie.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Principes de rémunération

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.

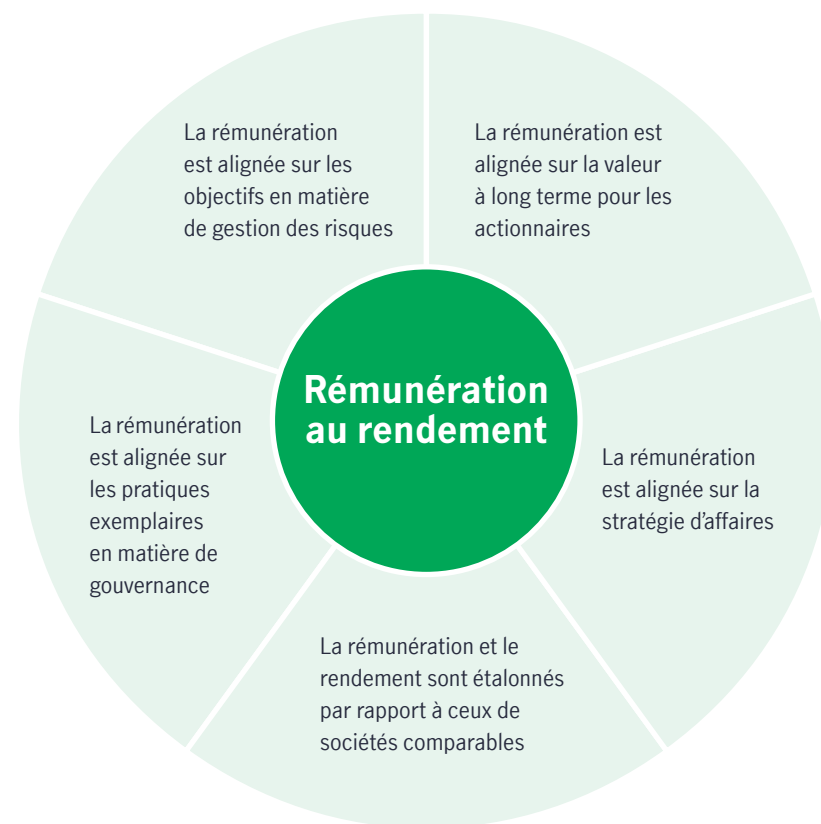
La rémunération au rendement est au cœur de notre approche en matière de rémunération des cadres supérieurs. La rémunération est rattachée à l'atteinte d'objectifs à court, moyen et long terme, de sorte que nos cadres supérieurs perçoivent un revenu dont la majeure partie est variable et non garantie. 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 cadres supérieurs ont également des objectifs de rendement liés aux facteurs ESG comme la diversité, l'équité et l'inclusion, la mobilisation des employés et la responsabilisation des gestionnaires. Les membres de l'équipe de la direction ont actuellement des objectifs de rendement liés à la diversité, à l'équité et à l'inclusion, ainsi qu'à la mobilisation des employés et à la responsabilisation des gestionnaires. À compter de 2021, des objectifs liés au plan d'initiatives climatiques de Manuvie s'ajouteront à ces derniers.

En savoir plus

- Vous trouverez des renseignements détaillés sur notre méthode de rémunération de la haute direction dans notre [circulaire de sollicitation de procurations](#) de 2021.

Chaque décision en matière de rémunération est guidée par cinq principes





À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Culture d'éthique et de conformité

Forte d'une longue tradition d'engagement inébranlable à l'égard des normes les plus élevées en matière de déontologie, Manuvie a une réputation d'intégrité et d'honnêteté qui constitue un de ses plus précieux atouts.

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 la page 21 et 22. 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.

Les employés 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, permet aux personnes qui le souhaitent d'effectuer un signalement anonyme.

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

Bien que le Centre d'éthique soit principalement destiné aux employés, les parties prenantes externes peuvent aussi l'utiliser pour signaler des activités présumées contraires à l'éthique, non professionnelles, illégales ou frauduleuses. Le président du comité d'audit est immédiatement informé de tout problème d'audit ou de comptabilité signalé par l'intermédiaire de la ligne d'assistance directe sur l'éthique de Manuvie. Le chef mondial de la conformité transmet au comité d'audit du conseil d'administration toute préoccupation rattachée à l'audit ou à la comptabilité communiquée par l'intermédiaire du Centre d'éthique.

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



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Gestion des risques

Pour atteindre les objectifs de notre Société, nous devons mener des activités qui comportent une certaine forme de risque. Il nous faut de solides processus de gestion des risques pour trouver le juste équilibre entre la prise de risques appropriés et la protection de nos activités et des intérêts de nos clients.

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. 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. Notre approche comprend un modèle de gouvernance des « trois lignes de défense », qui sépare les fonctions rattachées à la prise de risques, au suivi des risques et à la surveillance des risques, et prévoit les responsabilités respectives des personnes qui assument les risques et de celles qui en assurent la surveillance.

Nous utilisons une approche commune pour déterminer et évaluer les risques auxquels nous sommes exposés, qui peuvent aller des risques macroéconomiques aux risques stratégiques, de marché, de crédit, de produit et opérationnels.

Nous évaluons toutes les nouvelles initiatives commerciales, acquisitions, offres de produits, ententes de réassurance et opérations de placement et de financement potentielles selon des critères comparables et rajustés en fonction du risque. Les secteurs et les groupes fonctionnels sont chargés de définir et d'évaluer périodiquement les principaux risques et les risques émergents. La définition, la mesure, l'évaluation et

la surveillance des risques, et la présentation de l'information liée au risque se fondent sur un inventaire des risques standard.

Gouvernance des risques

Notre conseil d'administration est chargé de la surveillance des risques. Le conseil d'administration bénéficie principalement du soutien du comité de gestion des risques, tandis que le comité directeur de la gestion du risque oriente nos efforts en matière 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.

Notes relatives à la solidité financière

Agence de notation	Note au 31 décembre 2020*
A.M. Best Company	A+
DBRS Morningstar	AA
Fitch Ratings Inc.	AA-
Moody's Investors Service Inc.	A1
S&P Global Ratings	AA-

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



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Gouvernance fiscale

Manuvie exerce ses activités dans de nombreux pays, chacun étant assujéti à son propre régime fiscal et à ses propres taux d'imposition. Bon nombre de ces pays, comme les États-Unis, ont des taux d'imposition inférieurs à ceux du Canada. Par conséquent, le taux d'imposition effectif 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.

Un autre facteur qui réduit le taux d'imposition effectif est que certains types de revenus de placement – essentiels pour soutenir les risques que nous assumons dans le cadre de nos activités d'assurance – sont souvent imposés à des taux effectifs 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.

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 opérations 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.

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.

Notre stratégie fiscale repose sur les principes suivants :

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



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Impôts et taxes payés

Les impôts et taxes payés ou à payer par Manuvie, pour l'ensemble des paliers de gouvernement à l'échelle mondiale, se sont élevés à 2 586 millions de dollars, dont 1 593 millions de dollars en impôts sur le revenu et sur le capital et 993 millions de dollars en autres impôts et taxes.

Période terminée le 31 décembre 2020

(en milliers de dollars canadiens)	Impôt sur le revenu	Impôt sur le capital	Total des impôts sur le revenu et sur le capital
Fédéral	280 174 \$	– \$	280 174 \$
Provinces et territoires :			
Colombie-Britannique	2 587	–	2 587
Alberta	4 438	–	4 438
Saskatchewan	319	91	411
Manitoba	461	–	461
Ontario	46 557	–	46 557
Québec	9 683	640	10 324
Nouveau-Brunswick	340	–	340
Nouvelle-Écosse	1 292	3 085	4 377
Île-du-Prince-Édouard	51	–	51
Terre-Neuve-et-Labrador	255	–	255
Yukon	9	–	9
Nunavut	3	–	3
Territoires du Nord-Ouest	35	–	35
Total – Provinces et territoires	66 032 \$	3 817 \$	69 848
Total – Canada			350 022
Total – États-Unis			994 694
Total – Hong Kong			74 071
Total – Japon			73 908
Total – Reste de l'Asie			100 177
Total des impôts sur le revenu et sur le capital			1 592 872
Autres impôts et taxes ¹			992 648
Total des impôts et taxes			2 585 521 \$

1 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.

Progrès notables

Renforcer nos politiques et nos 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](#).

Améliorer la gouvernance en matière de développement durable

L'année 2020 a été importante pour le développement durable à Manuvie. Nous avons pris plusieurs mesures pour renforcer la gouvernance et soutenir la prise de décisions afin de mieux réaliser nos ambitions. Nous avons notamment embauché notre premier chef mondial du développement durable pour diriger notre mandat en matière de développement durable. Notre chef de la direction s'est officiellement joint au Comité de direction sur le développement durable. Un groupe de travail sur les changements climatiques a également été mis sur pied pour favoriser le renouvellement et la mise en œuvre de nos engagements à l'égard des changements climatiques.

En savoir plus

- [Gouvernance d'entreprise](#)
- [Énoncé des principes de l'entreprise](#)
- [Circulaire d'information de la direction](#)
- [Politique de diversité du conseil d'administration](#)
- [Rapport annuel – Impôts sur le résultat](#)
- [Rapport sur les données statistiques de Manuvie – T4 2020](#)
- [Code de déontologie et d'éthique](#)
- [Code de déontologie des fournisseurs](#)
- [Continuité des activités](#)



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

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

Politique ou énoncé	Sujets couverts
Politique antifraude	- Détermination et évaluation de l'exposition au risque de fraude - Prévention et atténuation du risque de fraude - Détection, documentation, escalade, demande d'informations préliminaire et enquête
Politique de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes	- Bien connaître son client - Acceptation des paiements - Programme d'autoévaluation - Programme documenté de formation continue - Contrôle de la qualité - Processus de signalement des opérations importantes en espèces et des opérations douteuses
Dons de bienfaisance	- Activités de financement - Dons à des organismes de bienfaisance enregistrés - Associations commerciales, groupes d'affaires et engagements en matière de politiques publiques
<u>Code de déontologie et d'éthique</u>	- Importance de l'éthique - Éthique au bureau - Éthique dans vos relations d'affaires - Conflits d'intérêts - Traitement de l'information - Éthique et loi
<u>Principes généraux de protection des renseignements personnels</u>	- Renseignements que nous recueillons - Utilisation des renseignements personnels - Mesures de sécurité - Engagement de confidentialité
Politique en matière de discrimination, de harcèlement et de violence en milieu de travail	- Notre milieu de travail - Discrimination - Harcèlement - Violence en milieu de travail - Signalement - Enquête et résultats - Soutien - Normes locales et instances de signalement
Politique mondiale d'embauche	- Principes directeurs - Responsabilités - Communication et mise en place

Politique ou énoncé	Sujets couverts
Politique générale de gestion des risques	- Intérêt pour le risque - Culture de gestion des risques - Détermination, mesure et évaluation des risques - Stratégies de gestion et contrôles - Risque de réputation - Communication et mise en place
Politique de gestion des risques environnementaux	- Détermination, mesure et évaluation des risques environnementaux - Stratégies de gestion et surveillance - Rôles et responsabilités - Responsabilités en matière de conformité
<u>Déclaration mondiale sur les droits de la personne</u>	- Engagement à respecter et à protéger les droits de la personne - Centre d'éthique
Politique mondiale de gestion des risques liés aux renseignements personnels	- Première ligne de défense – Mécanismes de contrôle de la direction de l'exploitation - Deuxième ligne de défense – Conseils du service de la conformité - Troisième ligne de défense – Services d'audit - Responsabilités en matière de conformité
Politique mondiale d'approvisionnement et de gestion des fournisseurs	- Initiatives d'approvisionnement - Aspects juridiques, mise sous contrat et gestion des documents - Travailleurs occasionnels - Diversité des fournisseurs - Programme mondial de gestion des fournisseurs - Surveillance des fournisseurs à risque élevé et stable - Surveillance et production de rapports
Politique mondiale en matière de santé et de sécurité	- Engagement - Rôles et responsabilités - Normes locales - Responsabilités en matière de conformité
Politique mondiale sur les congés et les absences	- Engagement - Processus - Rôles et responsabilités - Responsabilités en matière de conformité
Politique mondiale sur la gestion des documents d'entreprise et de l'information	- Rôles et responsabilités - Conformité et production de rapports



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Politique ou énoncé	Sujets couverts
Politique relative aux transactions et aux déclarations d'initiés	- Définitions - Restriction relative aux opérations effectuées en connaissance de renseignements importants non publics - Périodes de négociation des initiés - Interdiction des opérations spéculatives - Responsabilité des initiés
<u>Code de déontologie des fournisseurs</u>	- Responsabilités en matière de conformité aux lois et aux règlements - Pratiques commerciales éthiques - Protection des renseignements personnels et sécurité informatique - Droits de la personne et pratiques justes en matière d'emploi et de travail - Lutte contre l'esclavage et la traite de personnes - Milieu de travail sans drogue - Santé et sécurité - Protection et conservation de l'environnement
Stratégie fiscale	- Planification fiscale et gestion des risques fiscaux - Intérêt pour le risque fiscal
Politique mondiale sur les mesures d'adaptation et d'accessibilité	- Engagement - Processus - Normes locales - Responsabilités en matière de conformité
Norme canadienne de gestion des plaintes des clients	- Normes de traitement des plaintes - Première ligne de défense - Deuxième ligne de défense - Troisième ligne de défense - Conformité
Politique de diversité du conseil d'administration	- Détermination des membres du conseil d'administration - Objectif de diversité de genre au sein du conseil d'administration et aspiration à la parité entre les genres - Recours à une agence de recrutement indépendante pour le recrutement d'administrateurs



Gouvernance

Chaîne d'approvisionnement responsable



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Notre approche

Manuvie adhère à des pratiques commerciales éthiques et à des règles de bonne gouvernance; ces deux éléments font partie intégrante de la façon dont nous voulons exercer nos activités et de notre succès à long terme. 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, des membres de la communauté LGBTQ, des vétérans, des personnes handicapées et des Autochtones canadiens 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 doivent respecter les exigences de notre Code de déontologie des fournisseurs, 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.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Amélioration continue de notre chaîne d'approvisionnement responsable

Intégration des facteurs ESG dans les demandes de proposition

Au début de 2021, des questions d'ordre environnemental, social et de gouvernance (ESG) ont été ajoutées aux demandes de propositions de Manuvie à l'échelle mondiale, dans le cadre de nos processus de gestion des fournisseurs et d'intervention auprès de ceux-ci. Les directeurs, Gestion des catégories ont également reçu une formation sur l'importance d'intégrer les facteurs ESG à leur processus de demande de proposition et le type de réponse que nous jugerions acceptable de la part des fournisseurs participant à une demande de proposition.

Mobilisation des fournisseurs

Manuvie a adopté une approche active pour communiquer directement avec nos fournisseurs au sujet des questions de développement durable. Au premier trimestre de 2021, elle a organisé des séances pour intervenir auprès des principaux fournisseurs afin de cerner des problèmes importants en matière de développement durable sur lesquels nous pourrions collaborer.

Diversité des fournisseurs

Nous continuerons d'améliorer notre programme de chaîne d'approvisionnement responsable tout au long de 2021. Pour ce faire, nous comptons élargir 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 principaux indicateurs de rendement. 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.





Gouvernance

Politique publique



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Notre approche

Le dialogue améliore 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.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

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



Clients

À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données



Dans cette section :

- Produits et services
- Orientation client
- Cybersécurité et protection des données

En 2020, nous avons obtenu une **cote NPS relationnel de 12**, ce qui représente une amélioration de 11 points par rapport à 2017 et de **4 points par rapport à 2019**.

30 millions de clients servis dans le monde entier.



Réflexions des employés sur 2020

À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

« À un moment où nos clients avaient vraiment besoin que nous soyons à leur disposition, nous étions là. Et notre note Net Promoter Score comme nos taux de réponse en ont témoigné. »

Mike Dallas, vice-président principal, chef mondial, Expérience employé, Manuvie

Accélération de notre numérisation pour soutenir les clients et les employés pendant la pandémie

On peut dire que notre résolution de rendre les décisions *plus simples* pour nos clients et à les aider à *vivre mieux* s'est concrétisée légèrement différemment en 2020. Sous l'effet de la pandémie, qui a accru les préoccupations des clients à l'égard de leur santé, de leur bien-être et de leur sécurité financière, bon nombre d'entre eux se sont tournés vers nous pour les aider. Et nous n'avons pas manqué d'être là pour eux.

Guidés par nos valeurs, nous nous sommes engagés à veiller à la santé et à la sécurité de nos employés, de nos clients et de nos collectivités, et à nous assurer sans relâche que nos clients demeurent soutenus et informés. Des plans de continuité des activités solides et notre transformation numérique continue nous ont aidés à tenir notre promesse.

« Chaque année, nous passons nos plans de continuité des activités en revue pour les garder à jour, et nous venions tout juste de revoir le dernier lorsque la pandémie a frappé », a déclaré Mike Dallas, vice-président principal, chef mondial, Expérience employé, Manuvie. « Au cours des dernières années, nous avons également effectué des investissements stratégiques clés dans notre réseau, notre matériel et nos outils, ce qui nous a permis de transférer nos activités de soutien à la clientèle de l'Asie à l'Amérique du Nord et inversement à mesure que la pandémie s'est propagée dans différentes régions et de faire passer 95 % de nos employés au télétravail sans difficulté. »

Grâce à ces investissements technologiques, nous avons aussi été en mesure d'accélérer le lancement de nouvelles fonctionnalités numériques. Utilisant les plus récents outils de collaboration en ligne, nos équipes interfonctionnelles ont rapidement uni leurs forces pour s'attaquer aux questions prioritaires. Par exemple, comme les organismes de réglementation ont fait preuve d'une plus grande souplesse en nous donnant la possibilité d'interagir électroniquement avec nos clients, nous avons élaboré, approuvé et mis en œuvre de nouvelles solutions de rencontre en virtuel en un temps record.

Ces avancées signifient que la majorité de nos produits sont maintenant offerts à la vente sans contact physique, près de 81 % des transactions étant effectuées sans intervention humaine et 93 % des demandes de règlement, présentées en ligne.

Assurer la sécurité de nos systèmes informatiques et des données de nos clients est demeuré une priorité absolue. Non seulement nous faisons appel à des technologies de pointe dans le secteur et surveillons nos systèmes et les mettons à jour régulièrement, mais, dans le cadre de nos interventions face à la pandémie de COVID-19, nous avons intensifié les communications destinées à sensibiliser nos employés à la sécurité, leur offrant notamment de la formation sur la façon de protéger leur réseau et leurs appareils à domicile.

« Nous sommes fiers de notre réponse », a déclaré M. Dallas. « À un moment où nos clients avaient vraiment besoin que nous soyons à leur disposition, nous étions là. Notre note Net Promoter Score comme nos taux de réponse en ont témoigné. »



Clients

Produits et services



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

De par le monde, plus de 30 millions de personnes font confiance à Manuvie pour préparer leur avenir financier. Nous sommes un chef de file mondial de la protection financière et de la gestion de patrimoine. Nous offrons une gamme diversifiée de produits et de services afin de répondre aux besoins actuels et futurs des particuliers, des groupes et des institutions.

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

Au Canada

- Rentes
- Fonds ESG*
- 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*
- Programme Offre de service de Chef des placements (OSCP)*
- Services bancaires aux particuliers
- Fonds distincts
- Comptes en gestion distincte (CGD)*

Aux États-Unis

- Rentes
- Fonds à capital fixe*
- Fiducies de placement collectif*
- Régimes d'épargne-études (529)*
- Fonds ESG*
- 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*
- Programme Offre de service de Chef des placements (OSCP)*
- Comptes en gestion distincte (CGD)*
- Fonds axés sur une date cible*

En Asie

- Rentes
- Assurance crédit
- Régimes d'épargne-études
- Fonds ESG*
- Assurance vie et maladie collective
- Régimes d'épargne-retraite collectifs*
- Assurance vie et maladie individuelle
- Régimes d'épargne-retraite individuels*
- Produits de placement
- Fonds communs de placement*
- Mandats de placement distincts*

En Europe

- Fonds de placement non traditionnels
- Fonds ESG*
- Comptes de fonds distincts institutionnels*
- Organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM)*

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*
- Titres de participation et de créance de sociétés fermées*
- Titres de participation et de créance de sociétés ouvertes*
- Titres de participation et de créance immobiliers*
- Terrains forestiers et terres agricoles*

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



Clients

Orientation client



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

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. 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 effectuons également chaque trimestre des sondages et évaluations des cotes NPS relationnel, lesquelles constituent des mesures plus globales de l'intérêt des clients envers Manuvie. 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.

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.

Nous avons pour ambition d'améliorer la cote NPS relationnel de la Société de 30 points par rapport au niveau de base de 2017; nous avons déjà réalisé d'importants progrès en ce sens.

En 2020, nous avons obtenu une note NPS relationnel de

12, ce qui représente une amélioration de 11 points par rapport à 2017 et de 4 points par rapport à 2019.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la directionAperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durableEnvironnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque ManuvieAnnexes sur
les données

Assurance comportementale

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

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 procurant d'autres avantages lorsqu'ils font le choix de vivre sainement. La popularité des appareils portables permet une expérience numérique fluide et une interconnectivité facile pour récompenser les comportements de vie sains.

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).

Les défis présentés par la pandémie de COVID-19 ont confirmé notre conviction quant à l'importance cruciale de l'assurance comportementale. Des recherches ont démontré que l'état de santé de base est un facteur déterminant dans la réaction d'une personne au virus de la COVID-19. Qui plus est, la pandémie a rappelé aux gens la valeur de l'assurance. Dans les sondages menés en 2020 :

- 67 % des Américains ont indiqué que la pandémie leur avait ouvert les yeux et les avait amenés à examiner leurs finances, et 30 % d'entre eux ont indiqué que l'assurance vie était un des principaux sujets d'intérêt.
- 24 % des adultes canadiens qui n'avaient pas d'assurance vie avant la pandémie ont déclaré avoir souscrit ou envisagé de souscrire une couverture après le début de la COVID-19.
- 62 % des clients ayant souscrit un produit d'assurance qui ont participé au sondage de Manuvie sur les soins en Asie en mai 2020 songeaient à augmenter leur couverture au cours des six à 18 prochains mois.

Les sociétés qui parviennent en permanence à satisfaire leurs clients réussissent à devancer leurs concurrents, et notre industrie ne fait pas exception. Nous devons prévoir et prioriser les besoins de nos clients et faire tout notre possible pour les satisfaire afin de créer une valeur durable à long terme.

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 en communiquant avec leur conseiller ou avec l'équipe du Service à la clientèle de notre siège social afin que nous puissions régler la situation dans le cours normal de nos activités;
2. parler à la direction du Service à la clientèle, si leur plainte n'a pas été résolue, en s'adressant au conseiller ou à un représentant du Service à la clientèle;
3. demander à l'équipe Priorité client de procéder à un examen plus approfondi, au besoin;
4. transmettre la plainte au Bureau de l'ombudsman pour qu'il procède à une enquête indépendante, au besoin;
5. entamer un recours externe en cas d'insatisfaction. Le site Web manuvie.ca fournit les coordonnées des organismes de réglementation fédéraux et provinciaux concernés, y compris l'Ombudsman des assurances de personnes.

Résolution des plaintes

Satisfaction de la clientèle et résolution des plaintes ¹	2020	2019	2018
Dossiers examinés par le Bureau de l'ombudsman de Manuvie	307	292	319
Dossiers examinés ² par un organisme de résolution indépendant conforme ou un organisme de réglementation	76	65	28
Dossiers examinés ² ayant donné lieu à une recommandation différente de celle de Manuvie	0	0	0

1 Produits et services d'assurance du Secteur Canada et produits garantis de Gestion de placements Manuvie.

2 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.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Clients

Cybersécurité et protection des données

Notre approche

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.

Sécurité informatique et cybersécurité

La gestion de l'information et des cyberrisques fait l'objet d'un effort coordonné à l'échelle de l'entreprise et est encadrée par les politiques et programmes suivants :

- **Programme de sécurité de l'information 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 et ces normes s'inspirent de la norme ISO 27001, et nous utilisons comme référence le cadre de sécurité du National Institute of Standard and Technology (NIST) et d'autres normes du secteur.

- **Programme de gestion des vulnérabilités.** Notre effectue 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.
- **Politiques et normes en matière de risques informatiques.** Le personnel attitré, qui fait partie de notre fonction de gestion des risques informatiques, 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. Ce 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 avec un système d'alerte permettant de gérer le moment de la révision.
- **Formation, sensibilisation et production de rapports sur les risques informatiques.** Les employés participent à une formation annuelle obligatoire de sensibilisation à la sécurité et peuvent consulter les politiques, normes et procédures connexes en tout temps grâce à un site Web centralisé. Nous menons chaque trimestre des campagnes de communication mondiales sur la protection de l'information. L'évaluation des comportements liés à la gestion des risques fait partie intégrante du processus d'évaluation du rendement des employés. Les employés peuvent transmettre toute préoccupation concernant la sécurité informatique par divers moyens, y compris un outil simple appelé **Signalement**.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Confidentialité des données

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 de leurs renseignements, et nous prenons cette responsabilité très au sérieux.

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.

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 vise à :

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

Dans le cadre de notre programme général de protection des renseignements, 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.

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 au moins une fois par année au moyen d'un processus supervisé par notre chef mondial de la protection des renseignements personnels.

Tous les employés suivent au moins une fois par année une formation sur le traitement et la protection des renseignements personnels. Des campagnes de sensibilisation trimestrielles mettent en évidence les risques liés à la protection de l'information et fournissent aux employés des communications et des vidéos simples et axées sur les mesures à mettre en œuvre. Des courriels ponctuels simulant un hameçonnage apprennent par ailleurs aux employés à reconnaître et à traiter les courriels suspects. 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;
- l'utilisation des renseignements recueillis;
- la possibilité pour eux de décider de la façon dont leurs données personnelles sont recueillies, utilisées, conservées et traitées;
- la durée de conservation des renseignements dans les dossiers de la Société;
- la protection des renseignements;
- notre politique de communication des renseignements à des tiers.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Continuité des activités

Le programme de continuité des activités et de reprise après sinistre de Manuvie garantit que les principales fonctions de l'entreprise puissent poursuivre leurs activités normales en cas de perturbation majeure. Le programme couvre la continuité des systèmes et des processus opérationnels essentiels aux activités (p. ex., les réseaux, les ordinateurs de bureau et les opérations administratives) et la remise en marche des systèmes rapidement après une interruption.

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

Après avoir mené notre exercice sur table annuel de simulation de crise au début de 2020, nous étions bien positionnés pour activer certains aspects de notre programme de continuité des activités lorsque la pandémie de COVID-19 a éclaté. Comme les employés ont travaillé à domicile pendant la majeure partie de 2020, des contrôles techniques et administratifs appropriés ont été mis en place pour protéger la confidentialité des renseignements dont nous avons la garde.

Les capacités et les procédures de télétravail étant déjà établies et suivies par bon nombre de nos employés en Amérique du Nord et en Asie, la transition vers le télétravail de 95 % de nos employés s'est déroulée de manière harmonieuse, même si nous avons dû accélérer les améliorations planifiées de la capacité de l'infrastructure d'accès à distance.

Un centre de communication attitré à la COVID-19 a été créé pour maintenir une communication constante avec les employés. Les mises à jour couvraient des sujets comme la protection des renseignements de la Société et, dans le contexte de l'augmentation des activités en ligne à la maison, la protection contre la fraude informatique. Nous avons également communiqué des renseignements sur la manière de travailler de façon sécuritaire et efficace à partir de la maison, en utilisant divers canaux pour joindre tous les publics.





Investissement durable

À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données



Dans cette section :

- Gestion d'actifs
- Actifs détenus

L'organisme Principles for Responsible Investment des Nations Unies a inclus Gestion de placements Manuvie dans son **groupe des leaders en 2020**, soulignant ainsi les efforts que nous avons déployés pour faire progresser le thème de ce groupe pour 2020 : les rapports sur le climat.¹

Nos forêts et nos fermes **ont éliminé -1,38 mégatonne de CO₂** de l'atmosphère en 2020.²

¹ <https://www.unpri.org/the-pri-leaders-group/4771.article>

² Actif du fonds général de Manuvie seulement.



Réflexions des employés à propos de l'année 2020

À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

« Avec la pandémie de COVID-19, on vit un choc sans précédent. Les répercussions sur les gens et les économies sont énormes, et cela a mis en lumière l'importance de s'attaquer à des problèmes qui semblaient avant trop lointains pour s'en inquiéter. »

Peter Mennie, chef mondial, Recherche et intégration des facteurs ESG, Gestion de placements Manuvie (Marchés publics)

Incidence potentielle de la pandémie de COVID-19 sur l'investissement durable

Bien que l'investissement durable ait suscité un intérêt croissant ces dernières années, la pandémie de COVID-19 devrait accélérer cette tendance.

« Avec la pandémie de COVID-19, on vit un choc sans précédent. Les répercussions sur les gens et les économies sont énormes, et cela a mis en lumière l'importance de s'attaquer à des problèmes qui semblaient avant trop lointains pour s'en inquiéter » a déclaré Peter Mennie, chef mondial, Recherche et intégration des facteurs ESG, Gestion de placements Manuvie (Marchés publics). « Je m'attends à ce que désormais lorsque les investisseurs penseront aux changements climatiques ou aux menaces qui pèsent sur la biodiversité, ils soient plus enclins à les considérer comme des événements qui peuvent se produire et les affecter. »

La pandémie de COVID-19 a non seulement souligné l'interdépendance des gens et de la nature, mais elle a aussi mis en lumière les vulnérabilités et des inégalités sociales partout dans le monde. En conséquence, alors que par le passé l'investissement durable se concentrait principalement sur les enjeux environnementaux, les questions sociales comme la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI), ainsi que la santé et la sécurité des travailleurs ont pris beaucoup d'importance.

Les pratiques de gouvernance ont également attiré l'attention, les investisseurs s'intéressant davantage à ce que font les sociétés pour s'assurer qu'elles seront en mesure de résister aux chocs ou aux perturbations qui pourraient se produire.

La pandémie de COVID-19 a sensibilisé de nombreuses personnes au fait que les enjeux ESG peuvent présenter un risque important en matière d'investissement. Après ce qui s'est passé, comment un investisseur à long terme pourrait-il ne pas tenir compte des facteurs ESG dans son processus d'investissement? Les changements climatiques, en particulier, pourraient avoir des conséquences encore plus graves.

Parallèlement, Gestion de placements Manuvie a constaté un intérêt accru pour les occasions offertes par l'investissement durable. Les clients actuels et potentiels s'interrogent sur le rôle que peuvent jouer les actifs agricoles et forestiers dans l'élimination du dioxyde de carbone de l'atmosphère, la lutte contre la perte des milieux naturels ou le renforcement de la résilience sociétale. De plus en plus d'investisseurs veulent que leur portefeuille ait une incidence sociale et environnementale positive.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Investissement durable



Notre approche

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, que nous gérons les actifs pour nos clients ou nous-mêmes. En tant qu'investisseurs, nous sommes également d'avis qu'un solide programme de gestion est essentiel pour encourager les sociétés dans lesquelles nous investissons à améliorer leur profil de développement durable et à demeurer positionnées pour assurer leur réussite à long terme.

Chaque équipe de placement est responsable de son propre processus d'investissement, de la recherche à la mise en œuvre. Notre équipe ESG travaille en collaboration avec les équipes de placement pour les aider à continuer d'intégrer les facteurs ESG à leur processus de placement de manière optimale compte tenu de leur approche de placement. Dans l'ensemble de la société, les équipes de placement, en collaboration avec les chefs de chaque catégorie d'actif, ont aussi la charge d'améliorer continuellement leur approche en matière d'investissement durable et d'assurer la surveillance des portefeuilles dont elles sont responsables.

Une fois qu'un investissement est effectué, en tant que bons gestionnaires, nous continuons de collaborer avec la société pour encourager les progrès sur les questions de développement durable ainsi que sur d'autres risques. Parallèlement, nous croyons qu'il est important de travailler avec d'autres investisseurs et organisations pour encourager le changement et faire la promotion de normes améliorées et de divulgations plus uniformes.

Gestion d'actifs

Au service des particuliers et des clients institutionnels – **Gestion de placements Manuvie**, la marque mondiale unifiée des activités externes de Gestion de patrimoine et d'actifs, Monde (GPAM) de Manuvie, au service des particuliers et des institutionnels par l'intermédiaire de trois secteurs d'activité : régimes de retraite, services aux particuliers et gestion d'actifs institutionnels (marchés publics et marchés privés).

Actifs détenus

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 de nos obligations envers les titulaires de contrat. Les principales activités liées à notre fonds général comprennent nos investissements dans des projets d'énergie renouvelable et nos engagements en vertu des Principes de l'Équateur.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Facteurs ESG de l'investissement durable

Bien que la portée des facteurs ESG pertinents pour l'investissement durable évolue constamment, nous croyons que les éléments suivants sont les plus pertinents pour les activités d'investissement de Manuvie :



Facteurs environnementaux

- Changements climatiques
- Pollution et déchets
- Utilisation des ressources naturelles
- Biodiversité
- Eau
- Risque climatique



Facteurs sociaux

- Santé et sécurité
- Relations de travail
- Diversité
- Droits de la personne
- Respect de la collectivité
- Changements démographiques
- Respect des peuples autochtones



Facteurs de gouvernance

- Structure, diversité et surveillance du conseil
- Rémunération des dirigeants : structure, paramètres de rendement et surveillance
- Protection des droits des actionnaires minoritaires
- Gestion du capital, versements du dividende et dilution
- Événements de marché (p. ex., fusions et acquisitions) et stratégie d'entreprise
- Surveillance et gestion de la chaîne d'approvisionnement
- Innovations et perturbations technologiques
- Cybersécurité et protection des renseignements personnels
- Résilience des infrastructures
- Importantes controverses liées aux facteurs ESG
- Qualité de la divulgation des renseignements et transparence à l'égard des facteurs ESG





Investissement durable

Gestion d'actifs

À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Au service des particuliers et des clients institutionnels

À Gestion de placements Manuvie, notre Déclaration à l'égard des investissements durables et du risque lié au développement durable oriente notre approche en matière d'investissement durable. Notre Déclaration à l'égard des investissements durables s'aligne sur nos responsabilités fiduciaires à titre de gestionnaire du capital des clients et reflète nos engagements à titre de signataire des Principes pour l'investissement responsable et d'autres codes de gérance en vigueur dans différents territoires. Nous disposons d'un cadre souple qui en soutient la mise en œuvre auprès de diverses catégories d'actif et équipes de placement et s'applique à nos activités tant sur les marchés publics que privés.

À titre de gestionnaires d'actifs financiers dans 17 régions distinctes, nous considérons la gérance comme une condition de base pour être un investisseur responsable et servir le meilleur service qui soit à nos clients. Pour nous, être un bon gestionnaire sur les marchés financiers signifie se concentrer sur le long terme, prioriser la durabilité de nos investissements et de nos activités, et ne pas limiter la définition de ce qui compte à la valeur financière. La valeur financière ne peut exister que dans un réseau de valeurs à l'égard desquelles nous assumons nos responsabilités, comme nous le faisons envers nos clients et les collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons.

Nos équipes de placement mènent nos efforts en matière de gestion responsable en commençant par tenir compte des facteurs ESG dans de nombreuses prises de décisions de placement. Elles interviennent ensuite auprès des sociétés dans lesquelles nous investissons et, dans le cas des actions, tirent parti du vote par procuration pour influencer l'adoption de pratiques exemplaires. Dans certains cas, nous avons recours à d'autres outils comme l'engagement collaboratif ou le vote par procuration lorsque l'engagement collaboratif direct auprès des émetteurs ne donne pas les résultats souhaités.

En savoir plus

- [Rapport sur l'investissement durable et responsable 2020 de Gestion de placements Manuvie](#)
- [Rapport sur le développement durable d'Immobilier Manuvie 2020 de Gestion de placements Manuvie](#)
- [Rapport en matière de gérance 2021 de Gestion de placements Manuvie](#)
- [Rapport sur le climat 2020 de Hancock Natural Resource Group](#)



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Gouvernance en matière d'investissement durable à Gestion de placements Manuvie

Gestion de placements Manuvie a mis en place une structure de gouvernance pour superviser les activités d'investissement durable de ses équipes et soutenir la mise en œuvre de la Déclaration à l'égard des investissements durables et du risque lié au développement durable, conformément à la stratégie globale et aux priorités de la Société.

Comité chargé de l'investissement durable sur les marchés publics

Les chefs des Marchés publics et des Marchés privés président leur comité des investissements durables respectif, ce qui permet une surveillance régulière du processus décisionnel dans le cadre du programme d'investissement durable applicable à des catégories d'actif précises. Ces comités comprennent des experts interservices principaux dans l'ensemble des sous-secteurs de soutien fonctionnel, ainsi que des chefs des catégories d'actif et des représentants de l'équipe ESG.

Spécialistes des facteurs ESG

Ces spécialistes soutiennent la mise en œuvre de la Déclaration à l'égard des investissements durables au moyen d'activités visant notamment à déterminer et à élaborer des pratiques exemplaires d'investissement durable, à aider les équipes de placement dans le cadre de l'élaboration d'outils et de méthodes pour adopter des pratiques exemplaires en matière d'investissement durable tout au long du cycle de vie des investissements, et à mener la participation de la société à des initiatives externes ou à des interventions collectives.

Ils travaillent en étroite collaboration avec les gestionnaires de portefeuille et les analystes des investissements partout dans le monde. Grâce à cette approche coordonnée, les plans d'affaires et les objectifs d'investissement durable sont divulgués à grande échelle, puis l'approche de la société à l'égard des facteurs ESG est affinée par les équipes d'investissement.

Comité chargé de l'investissement durable sur les marchés privés

Les priorités en matière de développement durable sont intégrées aux activités de gestion d'actifs sur les marchés privés, avec des similitudes philosophiques dans la façon dont nous gérons nos investissements dans l'ensemble des catégories d'actif. Par exemple, dans les domaines de l'agriculture, du bois d'œuvre et de l'immobilier :

- En tant que premier gestionnaire de placements institutionnels dans des terrains forestiers exploitables dans le monde et l'un des plus importants gestionnaires d'investissements dans des terres agricoles, nous pouvons, par nos opérations, contribuer directement à la recherche de solutions à divers enjeux de la planète. Les forêts et les fermes sont des puits naturels capables d'éliminer biologiquement le dioxyde de carbone de l'atmosphère. Nous mettons également l'accent sur la protection et l'amélioration de la biodiversité, et sur la création d'occasions d'emploi gratifiantes dans les collectivités rurales.
- Les locataires de nos immeubles veulent des espaces de travail sains et efficaces. Leurs employés se soucient de leur mieux-être et souhaitent de plus en plus s'attaquer aux enjeux pressants auxquels la société fait face. Les investisseurs tournés vers l'avenir recherchent des immeubles conçus et construits pour durer ainsi qu'un gestionnaire qui décèle les risques et les occasions. Pour ces raisons, le développement durable est l'une des pierres angulaires de notre approche dans le cadre de nos activités liées aux actifs réels.

Tout au long du cycle de vie des placements dans ces catégories d'actif, ainsi que dans nos portefeuilles d'infrastructures et d'actions de sociétés fermées et de titres de créance privés, nous interagissons continuellement avec nos coinvestisseurs, les entreprises dans lesquelles nous investissons et nos partenaires d'affaires pour encourager des pratiques exemplaires. Nous surveillons en outre les données connexes aux facteurs ESG dans le but de garantir l'efficacité de notre approche.

Les pratiques de Gestion de placements Manuvie en matière de gestion s'appliquent également aux initiatives qui s'attaquent aux problèmes systémiques. Nous participons à divers groupes visant à assurer la résilience et la solidité des systèmes économiques, réglementaires, environnementaux et sociaux liés à nos investissements.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Terres agricoles et terrains forestiers

Utilisation de nouvelles technologies pour la cartographie du carbone forestier

Depuis 2008, nous établissons des rapports à l'intention des investisseurs sur les émissions de carbone de nos différentes propriétés forestières. L'intérêt croissant des investisseurs et des entreprises pour le carbone, combiné aux progrès importants réalisés dans les technologies de télédétection au cours de la dernière décennie, a permis de mettre au point une méthodologie et un système de comptabilisation du carbone forestier de calibre mondial.

Contrairement au siècle dernier, où on établissait les inventaires forestiers en fonction d'un échantillonnage sur le terrain, le nouveau système utilise la technologie de détection et de télémétrie par ondes lumineuses (LiDAR), qui mesure la réflexion de la lumière par un arbre et permet d'établir des cartes à haute résolution incluant chaque arbre dans plusieurs cas. 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. Alors que nous mettons en place la technologie LiDAR à l'échelle mondiale, nous prévoyons être en mesure de mesurer la séquestration de carbone forestier avec une précision inégalée.

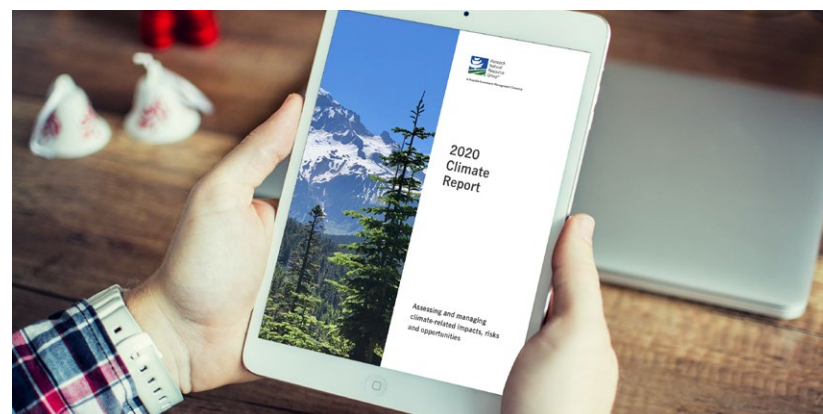
Analyses de scénarios climatiques

Nous sommes fiers de produire des aliments et des fibres de façon durable et, en décembre 2020, nous avons publié notre premier Rapport sur le climat, conformément aux recommandations du GIFCC. Bien que le GIFCC recommande aux sociétés de divulguer des renseignements sur la résilience de leur stratégie d'affaires, les renseignements scientifiques sur la répercussion des changements climatiques sur les actifs biologiques – de même que la répercussion de ces actifs sur les changements climatiques – ont dans le passé accusé un retard par rapport aux informations provenant d'autres secteurs en raison de leur complexité. Nous suivons de près l'évolution de la situation dans ce secteur et prévoyons utiliser des analyses de scénarios climatiques adaptées au secteur à mesure qu'elles seront disponibles.

5,8 millions d'acres de forêts et de
fermes ont été gérés par Hancock Natural Resource Group

Plus de
472 000 acres de forêts et de fermes ont été
protégées par notre programme Sensitive Lands.¹

100 % de nos activités forestières respectaient les normes
de développement durable de tiers, y compris le Forest Stewardship Council (FSC) et le
Programme de reconnaissance des certifications forestières (PEFC).



¹ Les terres vulnérables sont des terres ayant une valeur environnementale ou sociale élevée qui ont été vendues à des organismes publics ou de conservation, ou sur lesquelles nous avons placé des servitudes de conservation dans le but de les conserver à perpétuité.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la directionAperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durableEnvironnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque ManuvieAnnexes sur
les données

Afin d'approfondir notre compréhension des risques et des occasions liés aux changements climatiques en ce qui concerne nos actifs forestiers et agricoles, nous avons effectué notre propre analyse des répercussions potentielles dans le cadre de scénarios prenant pour hypothèses de fortes et de faibles émissions de carbone. Le tableau suivant présente les résultats de notre analyse de scénarios de l'étude de cas sur l'agriculture en Californie comme exemple des types d'analyses poussées que nous effectuons pour comprendre les risques et les occasions que présentent les changements climatiques et les politiques mises en place en réponse à ces changements.

Résultats de l'analyse de scénarios : Agriculture en Californie¹

Scénario d'émissions élevées de CO₂	
Répercussions physiques	Répercussions sur l'entreprise
Hausse des températures moyennes (hausse médiane des températures planétaires de 3,7 °C d'ici 2100)	- Les répercussions des hivers plus cléments sur les colonies d'abeilles doivent faire l'objet d'un suivi. - La principale répercussion potentielle de la hausse des températures moyennes se fait sentir pendant les heures de refroidissement. Le réchauffement accru et la diminution des heures de refroidissement peuvent provoquer des déplacements vers le nord.
Risque accru d'incendies de forêt	- Risque d'altération des vignes par la fumée. - Risque que la fumée fasse écran à la lumière du soleil et compromette la vitesse de séchage des amandes.
Changements dans les aires naturelles et transformation des biomes	Le risque de transformation des biomes devrait se faire sentir dans l'écosystème entourant les terres agricoles plutôt que de toucher directement les actifs. Il faudrait que ces répercussions fassent l'objet d'un suivi.
Changements concernant les précipitations ainsi que la disponibilité et la qualité de l'eau - Variabilité accrue de la disponibilité - Fonte plus hâtive des accumulations de neige - Épuisement des aquifères - Précipitations plus abondantes - Augmentation de l'intensité des pluies	- Les cultures nécessiteront des quantités d'eau plus grandes. L'accumulation de neige est un important réservoir d'eau naturelle qui peut se tarir. - En raison des tempêtes plus fortes, l'eau de ruissellement peut être emportée vers la mer plutôt que de pénétrer dans le sol, ce qui nuit à la recharge des aquifères. - Les facteurs de stress liés à l'eau sont appelés à s'intensifier. Dans les cas graves, les pénuries d'eau peuvent nécessiter le déplacement de certains actifs vers des régions où l'eau est plus abondante.
Élévation mondiale du niveau médian des océans de 0,63 m d'ici 2100.	Répercussions faibles ou nulles sur nos actifs actuels; augmentation possible de la salinisation de certains aquifères. Un suivi s'impose.
Répercussions liées à la transition	Répercussions sur l'entreprise
Probabilité accrue de renforcement de la réglementation relative à la consommation d'eau	La réglementation de l'eau se généralisera probablement en Californie au cours des prochaines décennies. Cela risque de faire augmenter les charges d'exploitation, mais peut également empêcher la constitution de réserves d'eau.
Scénario de faibles émissions de CO₂	
Répercussions liées à la transition	Répercussions sur l'entreprise
Tarification du carbone (100 \$/t CO ₂ d'ici 2030 et 140 \$/t CO ₂ d'ici 2040 dans les pays développés)	- Risque d'augmentation des charges d'exploitation attribuable à la tarification du carbone, qui pourrait être transféré aux consommateurs, selon les pressions exercées sur les prix (p. ex., plafonds de tarifs liés à la substitution). - Occasion de monétiser la séquestration du carbone dans le sol dans un contexte de hausse des prix du carbone.
Énergie renouvelable (déploiement accru, y compris de la bioénergie)	- La hausse de la demande de biocarburants offre des occasions d'expansion par l'exploitation de nouvelles cultures et la pénétration d'un nouveau marché. - La diminution projetée des prix de l'énergie renouvelable pourrait offrir l'occasion d'installer des microréseaux sur place afin de réduire les coûts énergétiques.

1 À titre indicatif seulement. Les scénarios et les répercussions peuvent varier selon les facteurs et variables de l'analyse.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Immobilier

En 2020, lorsque l'Organisation mondiale de la santé (OMS) a déclaré que la COVID-19 constituait une urgence en matière de santé publique, notre équipe mondiale de gestion des actifs immobiliers a rapidement mis sur pied un groupe de travail chargé de revoir nos politiques et procédures. Nous avons ensuite mis en œuvre de nouveaux protocoles harmonisés avec les directives publiques locales et les consignes des autorités de la santé publique.

Avec l'aide de M. Joseph Allen, un expert en bâtiments sains, et de sa société 9Foundations, Inc., nous avons élaboré un manuel de stratégies sur le retour au bureau. Ce manuel définit nos mesures, politiques et procédures recommandées pour assurer le retour sécuritaire et continu des employés, des clients et des partenaires dans nos locaux. M. Allen et son équipe ont fourni des observations et des recommandations pour s'assurer que le contenu de notre manuel est conforme aux pratiques exemplaires du secteur, ainsi qu'aux principes fondamentaux de la santé et de la sécurité au travail.

Actions de sociétés fermées et titres de créance privés

En matière de capital-investissement, nous n'avons pas tardé à réagir à la crise causée par la pandémie de COVID-19 : nous avons immédiatement multiplié les communications avec les commandités et nous avons considéré des occasions de placement qui répondent aux situations créées par la pandémie.

Afin de mieux comprendre l'incidence potentielle sur nos investissements, nous avons effectué une analyse attribuant une couleur à chacun d'eux : rouge (exposition élevée), jaune (exposition modérée) ou vert (faible exposition). L'analyse a également permis de déceler tout changement concernant l'investissement : son état, sa description, sa liquidité ou sa note de crédit.

Dans notre portefeuille de prêts hypothécaires, nous avons trié nos placements pour repérer les secteurs où l'allègement des paiements pourrait être accordé aux emprunteurs. Nous avons cherché à protéger le capital tout en servant nos clients durant une période difficile résultant des répercussions de la pandémie et des mesures prises pour la contrer.

Infrastructure

L'énergie renouvelable est un secteur cible pour notre équipe Infrastructures. En tant qu'investisseurs, nous croyons que ce projet a un potentiel de rendement corrigé du risque attrayant, puisque presque tous les revenus du portefeuille proviennent de contrats à long terme qui permettent aux clients de réaliser des économies sur le coût de l'énergie. Nous y voyons aussi une occasion de soutenir la transition de la société vers une énergie plus propre.

En 2020, nous avons investi dans environ 38 000 systèmes solaires résidentiels, pour une capacité totale de production d'énergie renouvelable d'environ 272 MW, dans le cadre d'un partenariat avec l'un des plus importants installateurs de panneaux solaires résidentiels aux États-Unis. Après avoir établi une relation avec cette entreprise au cours des dernières années, nous avons travaillé directement avec elle pour structurer et investir jusqu'à 125 millions de dollars dans son portefeuille. Les fonds seront déployés tout au long de l'année 2021, à mesure que les systèmes solaires sont installés sur les maisons.



Investissement durable

Actifs détenus

À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

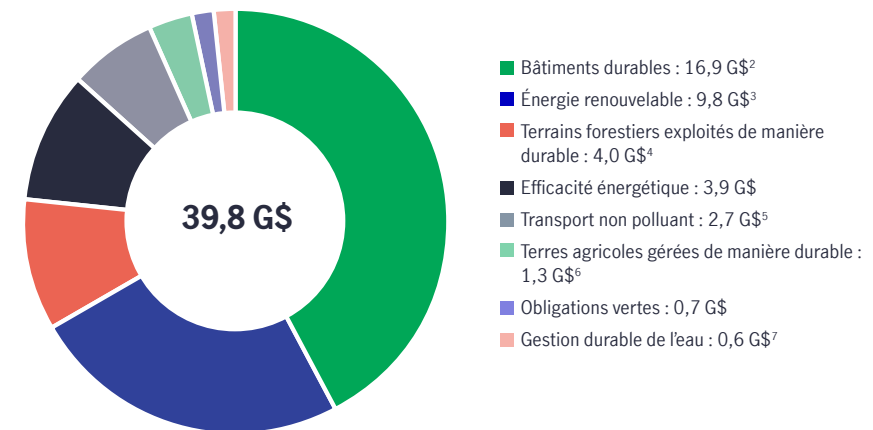
Gestion de notre propre portefeuille

Le fonds général de Manuvie dispose de 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 et des occasions ESG majeurs dans les documents d'examen et d'approbation des investissements.

Manuvie est fière de détenir des investissements verts de 39,8 milliards de dollars qui soutiennent un avenir carboneutre, comme les énergies renouvelables et les bâtiments écoénergétiques – un portefeuille en pleine croissance. Guidés par les principes de l'International Capital Market Association, nous avons ajouté deux nouvelles catégories d'investissement vert cette année : le transport non polluant et la gestion durable de l'eau. Nous avons également ajouté les prêts hypothécaires commerciaux verts à la catégorie des bâtiments durables.

Investissements verts de Manuvie : 39,8 milliards de dollars¹



- 1 Actif du fonds général de Manuvie seulement, aucun investissement de tierce partie. Titres de créance privés et placements en actions. Au 31 décembre 2020.
- 2 Comprend des investissements en capital directs et des prêts hypothécaires commerciaux servant à financer des bâtiments durables certifiés LEED® (Leadership in Energy and Environmental Design), BOMABEST® (Building Owners and Managers Association), ENERGYSTAR® et des prêts hypothécaires commerciaux verts.
- 3 Comprend des sources comme l'énergie éolienne, l'énergie solaire, l'énergie géothermique, l'hydroélectricité et la biomasse.
- 4 Comprend les terrains forestiers gérés de manière durable certifiés Forest Stewardship Council (FSC) et le Programme de reconnaissance des certifications forestières (PEFC).
- 5 Comprend des projets comme les transports électriques et en commun.
- 6 Comprend les terres agricoles gérées de manière durable certifiées conformes à la Leading Harvest Standard.
- 7 Comprend des projets comme le recyclage et la purification de l'eau.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Les Principes d'Équateur sont un cadre de gestion des risques adopté par les institutions financières pour déterminer, évaluer et gérer les risques environnementaux et sociaux des projets, et ils visent principalement à fournir une norme minimale de contrôle diligent et de surveillance permettant de prendre des décisions responsables en matière de gestion des risques. Dans le cadre de notre engagement, nous produisons un rapport au moins une fois par année sur la mise en œuvre des principes, comme l'indique le tableau suivant.

Principes d'Équateur

Nbre de projets examinés par catégorie	Catégorie		
	A Incidence importante	B Incidence limitée	C Aucune incidence ou incidence minimale
Par région			
Amérique	–	3	8
Europe, Moyen-Orient et Afrique	–	–	–
Asie-Pacifique	–	–	–
Autres	–	–	4
Total par région	–	3	12
Par secteur			
Agriculture	–	–	5
Foresterie	–	–	2
Infrastructure	–	–	2
Électricité et services publics	–	3	2
Autres	–	–	1
Total par secteur	–	3	12
Examen indépendant			
Oui	–	3	2
Non	–	–	10
Total par examen	–	3	12
Par pays			
Pays désignés	–	3	12
Pays non désignés	–	–	–
Total par pays	–	3	12

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

Catégorie B – Projets présentant des effets sociaux ou environnementaux négatifs potentiels limités, peu nombreux, généralement spécifiques à un site, largement réversibles et facilement réduits par des mesures.

Catégorie C – Projets ayant des effets sociaux ou environnementaux négatifs minimes ou nuls.

Un examen indépendant doit être effectué par un conseiller en environnement pour les projets de catégorie A et de catégorie B, si jugé approprié. Un examen indépendant consiste en l'examen des documents d'évaluation des facteurs environnementaux et sociaux du projet.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Obligations vertes

Nous avons été la première société d'assurance vie au monde à émettre une obligation verte en 2018. Avec deux émissions à ce jour, la valeur totale de nos obligations vertes en circulation dépasse maintenant 1 milliard de dollars. L'avantage en matière d'environnement des investissements à faible émission de carbone du fonds général sous-jacents à notre émission d'obligations vertes équivaut à éviter l'émission de plus de 150 000 tonnes de CO₂. 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.

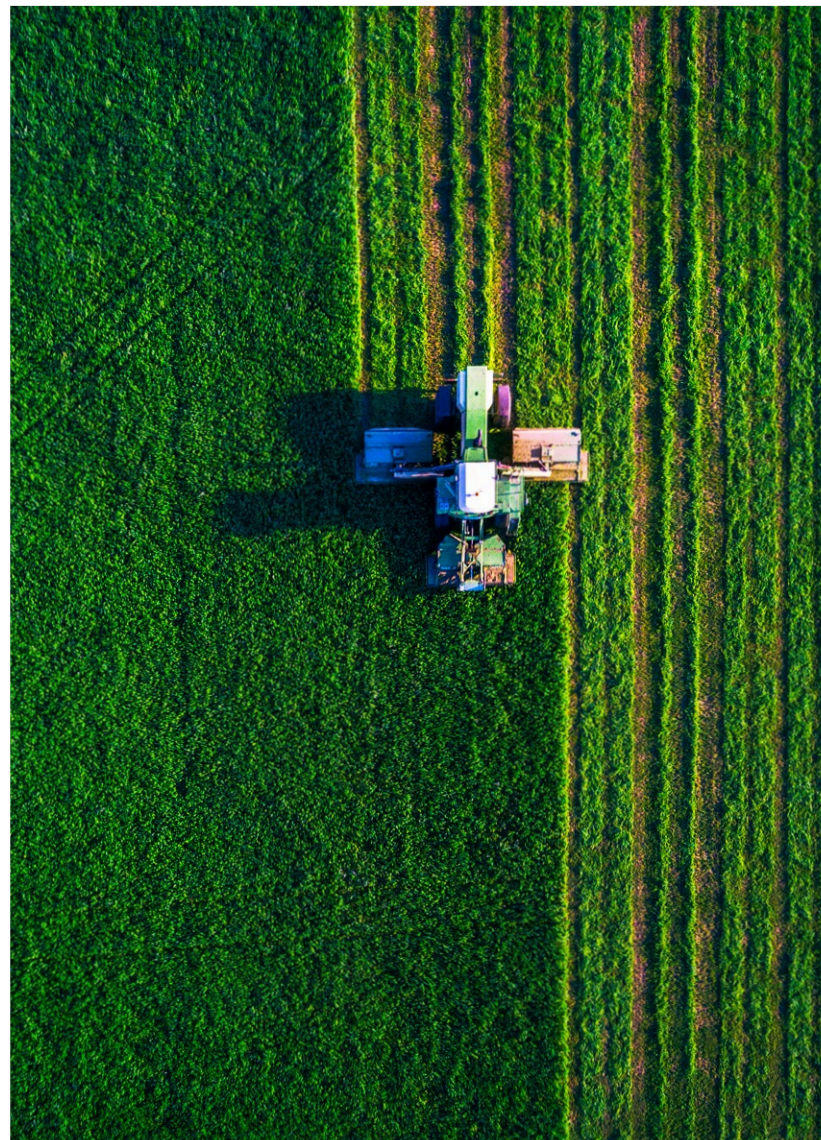
En plus d'être la première société mondiale d'assurance vie à émettre des obligations vertes, Manuvie achète également des obligations vertes pour son fonds général. Au 31 décembre 2019, la valeur marchande des obligations vertes achetées s'élevait à 529 millions de dollars.

Partenariats

En 2020, Manuvie a financé le projet Innavik, une centrale hydroélectrique au fil de l'eau de 7,5 MW située à Inukjuak, au Québec, qui permettra bientôt à une communauté éloignée et hors réseau de ne plus dépendre du diesel.

Nous avons consenti un prêt au partenariat 50/50 qu'une société inuite locale, Pituvik Landholding Corporation, a signé avec Innergex, un producteur canadien indépendant d'énergie renouvelable. Ce partenariat vise à assurer que les Inuits et tous les résidents de la collectivité bénéficient d'avantages économiques et sociaux, puisque les revenus sont réinvestis dans un éventail d'améliorations pour la collectivité.

Entre autres avantages, le projet devrait créer de l'emploi à plus de 200 personnes pendant les années de construction et améliorer la qualité de l'air en éliminant 700 000 tonnes de gaz à effet de serre sur une période de 40 ans.





Environnement et changements climatiques

À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données



Dans cette section :

- Changements climatiques
- Performance en matière d'environnement

Lancement de notre **plan d'action climatique**, qui décrit notre engagement à l'égard des changements climatiques dans l'ensemble de nos activités, de nos investissements et de nos produits et services.

La totalité de nos forêts exploitables est gérée selon des normes de durabilité établies par des tiers.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

« *Nous croyons qu'il est possible de gérer durablement les interactions entre les humains et la nature afin de réduire au minimum les risques.* »

Brian Kernohan, chef du développement durable, Gestion de placements Manuvie, Marchés privés

Intégrer les populations et la planète dans nos assurances et nos placements

Si le monde avait besoin d'un rappel de l'interdépendance entre les humains et la nature, la pandémie de COVID-19 s'en est chargée en 2020.

« La communauté scientifique nous prévenait depuis des années que quelque chose de ce genre s'en venait », a déclaré Maria McGowan, vice-présidente adjointe, Tarification mondiale et Gestion des risques liés aux demandes de règlement à Manuvie. « La croissance de la population, l'expansion des processus industriels et l'empiétement humain sur l'espace faunique ont entraîné une diminution importante de la biodiversité et augmenté le risque que des virus dangereux, comme la COVID-19, se transmettent des animaux aux humains. »

L'escalade des changements climatiques exacerbe le problème, forçant les espèces porteuses de maladies à quitter leurs habitats traditionnels et à se rapprocher des humains.

Selon les experts, si la société continue de repousser les frontières planétaires, pandémies et catastrophes naturelles deviendront plus intenses et plus fréquentes. En tant qu'assureur, Manuvie en tient de plus en plus compte dans ses processus de gestion des risques, y compris la tarification. Nous analysons activement l'incidence potentielle des changements climatiques sur les hypothèses de mortalité et de morbidité de nos activités d'assurance vie et d'assurance maladie.

Grâce aux activités agricoles et forestières de Gestion de placements Manuvie, nous sommes également à l'avant-garde des efforts d'atténuation. Ces activités de base – la gestion durable des forêts et des fermes – offrent des solutions climatiques naturelles. Les forêts et les fermes sont des puits naturels capables d'éliminer biologiquement le dioxyde de carbone de l'atmosphère. Elles pourraient représenter environ 37 % de la réduction du CO₂¹ requise au cours de la prochaine décennie pour stabiliser le réchauffement de la planète à moins de 2 °C.

Étant donné que nos activités agricoles et forestières touchent aussi la nature, nous cherchons à obtenir de tiers des certifications de durabilité et mettons en œuvre des programmes visant à pérenniser nos actifs et à protéger la biodiversité. Qu'il s'agisse, par exemple, de protéger les terres humides, les rivières et les cours d'eau, de créer des habitats pour les pollinisateurs, de collaborer avec des partenaires pour améliorer les habitats des oiseaux migrateurs ou de conserver les habitats de nombreuses espèces prédatrices sur les propriétés de nos clients.

« Nous croyons qu'il est possible de gérer les interactions entre les humains et la nature de façon durable afin de réduire les risques au minimum », estime Brian Kernohan, chef du développement durable, Gestion de placements Manuvie, Marchés privés. « Nous devons agir avec prudence et reconnaître les problèmes que la société a eu tendance à négliger au cours du dernier siècle. La pandémie de COVID-19 nous révèle le coût énorme de cet échec. »

¹ <https://www.pnas.org/content/114/44/11645>



Environnement et changements climatiques

Changements climatiques



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Notre approche

Nous sommes conscients des menaces que représentent les changements climatiques pour nos activités, la santé publique et les moyens de subsistance des collectivités où nous exerçons nos activités. En tant que société mondiale de services financiers, nous prenons des mesures 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. Comme nous détenons également des placements à long terme, nous surveillons de près les risques et les occasions que présentent les changements climatiques. Nous comprenons que le succès de notre société est ultimement lié à la santé et au bien-être à long terme des populations et de la planète.

Notre Déclaration sur les changements climatiques décrit notre approche :

Nos priorités :

- Réduire notre empreinte écologique
- Soutenir la transition vers une économie à faibles émissions de carbone
- Investir dans l'atténuation des changements climatiques et la résilience



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Notre approche en matière de changements climatiques s'appuie sur quatre secteurs harmonisés avec le GIFCC :

Gouvernance – En vertu de la surveillance exercée par le cadre ESG de Manuvie, le Comité de gouvernance et des candidatures examine les questions liées aux changements climatiques. Exerçant une surveillance continue, le Comité de gestion des risques du conseil d'administration examine également les risques et les occasions liés au climat et produit des rapports sur les risques émergents.

Le Comité de direction sur le développement durable de Manuvie est responsable de la stratégie, de la gestion des risques et de la communication des renseignements sur le climat. Le groupe de travail sur les changements climatiques de Manuvie, composé de représentants de plusieurs unités administratives et fonctionnelles et confié au chef du développement durable, dirige l'élaboration de la stratégie climatique, les activités de gestion des risques liées aux changements climatiques, le suivi du rendement et la communication de renseignements.

Stratégie – Manuvie est un tarificateur et un investisseur à long terme. Par conséquent, les risques et les occasions à long terme liés au climat, y compris les changements qui touchent l'environnement physique, les politiques et les technologies et qui sont associés à la transition vers une économie à faibles émissions de carbone, sont stratégiquement pertinents.

Tarifé annuellement, le secteur de la réassurance IARD constitue une plus petite partie de notre portefeuille et est exposé à la fréquence et à l'intensité accrues des catastrophes météorologiques.

Enfin, pour nos activités externes de gestion d'actifs, Gestion de placements Manuvie a testé un outil d'évaluation des risques liés aux scénarios climatiques avec ses pairs du secteur dans le cadre de l'initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (UNEP FI). Nous estimons qu'il s'agit d'une occasion d'affaires qui permet aux clients d'investir dans la décarbonisation, et nous offrons des fonds diversifiés dont les placements misent sur de faibles émissions de carbone.

Gestion des risques – Les risques liés au climat sont déterminés et évalués à la lumière d'une politique mise à jour en 2020 qui balise à l'échelle de l'entreprise la gestion des risques environnementaux dans nos activités commerciales. Les lignes directrices ESG pour les actifs du fonds général et la Politique d'intervention ESG de Gestion de placements Manuvie englobent les facteurs de risque liés aux changements climatiques dans la prise de décisions de placement. Par exemple, l'équipe des marchés publics de Gestion de placements Manuvie mobilise directement certains des plus grands émetteurs du monde au sujet des risques et des occasions liés au climat, ainsi que dans le cadre du programme collaboratif *Climate Action 100+*.

Nous continuons d'améliorer l'intégration des risques liés au climat dans notre cadre de gestion afin de nous assurer qu'ils sont pris en charge conformément à notre approche commune.

Paramètres – Manuvie publie ses émissions de gaz à effet de serre dans son rapport annuel sur le développement durable et dans le cadre du *Carbon Disclosure Project* (CDP), une base de données mondiale. Les renseignements communiqués comprennent les émissions de portée 1 et 2 issues des activités sur lesquelles Manuvie exerce un contrôle opérationnel, les émissions de portée 3 causées par les déplacements d'affaires, les services infonuagiques et les sites d'enfouissement, et l'élimination de carbone dans les activités agricoles et forestières. Les émissions sont calculées selon le *Greenhouse Gas Protocol* et sont examinées par un tiers dans le cadre d'une procédure d'assurance limitée.

Cherchant continuellement à améliorer le cadre ESG de Manuvie, nous évaluons d'autres paramètres et objectifs pertinents liés au risque climatique.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Progrès notables

Simulation de crise climatique

En 2020, nous avons effectué une série de tests pour mieux comprendre l'incidence des risques liés aux changements climatiques sur nos portefeuilles de placements et pour éclairer la gestion du capital. Il y a eu notamment le scénario A de la *Prudential Regulatory Authority*, une simulation climatique qui modélise les répercussions immédiates et soudaines d'une transition économique désordonnée pour limiter la hausse de la température à moins de 2 °C. Après avoir soumis la valeur marchande des actifs du fonds général à des chocs de + 15 % à - 65 % pour divers sous-secteurs industriels, nos niveaux de capital sont demeurés bien supérieurs aux exigences réglementaires minimales.

Participation à des groupes de travail sur la transition

Depuis novembre 2020, Manuvie contribue avec la Banque du Canada et le Bureau du surintendant des institutions financières à mettre sur pied un projet pilote qui déploie des scénarios de changements climatiques afin de comprendre les risques d'une transition vers une économie à faibles émissions de carbone pour le système financier.

Intégration du risque climatique à l'assurance

En 2020, nos équipes de gestion des risques liés aux produits et à l'assurance ont commencé à baliser la recherche et l'analyse des répercussions des changements climatiques sur la morbidité et la mortalité, comme les maladies à transmission vectorielle (p. ex., la malaria), les conditions météorologiques extrêmes et la hausse des températures. La recherche et les données expérientielles éclaireront les décisions relatives aux hypothèses de tarification à long terme.

Évaluer l'empreinte de notre portefeuille

Comprendre le profil complet des émissions de carbone des actions et des obligations de sociétés ouvertes et d'État du portefeuille du fonds général est essentiel pour cerner l'empreinte carbone de nos placements. En 2020, nous avons travaillé avec un fournisseur tiers, Trucost, pour mieux comprendre l'empreinte carbone de notre portefeuille d'actions publiques à partir des données sur le carbone et des estimations disponibles pour 2019 et 2018 pour les titres de participation individuels. L'intensité carbone moyenne pondérée du portefeuille d'actions publiques était de 216 tonnes de dioxyde de carbone équivalent par million de dollars canadiens de revenus.

En savoir plus

En 2020, Gestion de placements Manuvie a publié ses premières déclarations conformes aux recommandations du GIFCC dans son [Rapport sur l'investissement durable et responsable 2019](#) et son [Rapport sur le climat 2020](#) concernant ses activités agricoles et forestières. Manuvie publie également des informations sur le TCFD par le biais de notre [rapport annuel](#).



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Plan d'action climatique : En route vers la carboneutralité

Notre parcours pour neutraliser le carbone est ancré dans notre mission : rendre les décisions plus *simples*. Vivre *mieux*. Nous ne pourrions réaliser cette mission et donner à nos clients la confiance nécessaire pour planifier leur avenir que si nous limitons les conséquences de nos activités sur le climat. Nous reconnaissons le lien inexorable entre la gestion environnementale et la gestion financière. Et, même si nos nombreux avoirs en ressources naturelles nous permettent de neutraliser les émissions de portée 1 et 2 de nos activités depuis 2019, nous estimons pouvoir – et devoir – en faire beaucoup plus.

Il faudra donc tenir compte des changements climatiques dans toutes nos décisions et repenser 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.



Exploitation : Réduire considérablement nos émissions pour diminuer notre empreinte écologique

Pour contribuer activement à la transition vers un monde zéro émissions nettes, nous continuerons à réduire l'empreinte carbone de nos activités.

- Nous sommes fiers de souligner que nos activités sont carboneutres depuis 2019, grâce en particulier au bilan carbone réduit de nos importantes activités forestières et agricoles par rapport aux émissions globales de portée 1 et 2.
- Pour réduire encore davantage ses émissions, Manuvie continuera de réduire les émissions de portée 1 et 2 de 35 % d'ici 2035 par rapport au niveau de 2019.

¹ Tous les produits ne sont pas offerts à tous les investisseurs dans tous les pays.



Placements : Investir activement pour un avenir durable

Nous reconnaissons le rôle important que les progrès continus en matière d'émissions financées auront sur l'incidence climatique de l'entreprise.

- Nous nous engageons à faire en sorte que notre portefeuille de placements soit carboneutre d'ici 2050.
- Nous continuerons d'accroître nos investissements verts de 39,8 milliards de dollars qui soutiennent un avenir carboneutre, comme les énergies renouvelables et les bâtiments écoénergétiques – un portefeuille en pleine croissance.
- Pour réaliser nos ambitions, nous adoptons une approche qui cible d'abord les secteurs à fortes émissions, comme la production d'électricité.
- Nous sommes fiers de notre engagement à l'égard de la *Science Based Targets initiative*, qui nous permettra d'appliquer les meilleures pratiques pour établir des cibles fondées sur la science, les évaluer et rapporter nos progrès.



Produits et services : Contribuer à l'atténuation des changements climatiques et à la résilience

En tant qu'assureur vie mondial et gestionnaire d'actifs, nous comprenons le lien entre notre environnement et la santé humaine. Nous sommes dans une position unique pour offrir des solutions axées sur la nature afin d'atténuer les changements climatiques. C'est pourquoi nous accélérons le rythme de l'innovation afin de mettre au point des produits qui répondent aux besoins des investisseurs et favorisent un avenir plus durable.

- Gestion de placements Manuvie continuera d'offrir aux clients des options de placement durables comme la stratégie d'obligations asiatiques durables et la stratégie en gestion commune climat mondial.¹
- Grâce à nos capacités dans les secteurs de la foresterie et de l'agriculture, nous accélérerons l'élaboration de stratégies de placement pour les personnes qui s'intéressent aux solutions axées sur la nature capables de capter encore plus de carbone par dollar investi.
- Nous consacrons des ressources importantes afin de mieux analyser les répercussions du climat sur la morbidité et la mortalité au profit de nos titulaires de contrat.



Environnement et changements climatiques

Performance en matière d'environnement

À propos de Manuvie

Mot du chef de la direction

Aperçu de la stratégie en matière de développement durable

Gouvernance

Clients

Investissement durable

Environnement et changements climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Annexes sur les données

Notre approche

Nous prenons des mesures pour limiter notre empreinte écologique afin de réduire notre impact environnemental et nos coûts d'exploitation, et de protéger nos activités futures.

Immobilier

La plateforme d'Immobilier de Gestion de placements Manuvie développe et gère des biens immobiliers commerciaux pour des milliers de clients partout dans le monde. Son portefeuille de plus de 64 millions de pieds carrés comprend des immeubles de bureaux, des immeubles industriels, des commerces de détail et des immeubles multirésidentiels stratégiquement situés dans les grands marchés métropolitains. Nos employés, en collaboration avec nos locataires et les collectivités, s'efforcent d'offrir des milieux de travail sains et efficaces – aujourd'hui et pour demain.

Notre approche du développement durable dans le secteur immobilier repose sur des investissements responsables et est conforme aux normes mondiales, y compris l'indice Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB). Nous intégrons les facteurs ESG dans toutes nos pratiques de gestion des investissements et d'exploitation tout au long de la chaîne de valeur immobilière : de la construction et l'acquisition à toutes les facettes de la gestion immobilière. De plus, nous avons défini de façon officielle les pratiques de développement durable applicables aux investissements, à l'exploitation, à la gestion des actifs et à la location. L'application de ces pratiques est facilitée par des ressources comme l'outil Sustainability in Investment and Due Diligence Checklist (en anglais seulement), les clauses de développement durable intégrées dans nos baux standards et nos Normes de durabilité des immeubles. Lorsque des tierces parties

assurent la gestion des immeubles en notre nom, nous exigeons qu'elles adhèrent à nos pratiques opérationnelles standards.

À mesure que la transition vers une économie carboneutre progresse, les investisseurs et les organismes de réglementation cherchent à réduire les émissions de l'environnement bâti afin d'atteindre les objectifs climatiques mondiaux. Dans l'ensemble de notre portefeuille mondial, nous nous sommes fixé pour la consommation d'énergie et d'eau, pour le réacheminement et la production 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 référence.

En savoir plus

- [Rapport 2020 sur le développement durable d'Immobilier Manuvie de Gestion de placements Manuvie](#)



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Établissement d'objectifs par le Service des immeubles

En 2020, notre groupe Service des immeubles a mis au point un modèle exclusif de réduction des émissions de GES pour les immeubles que nous détenons et gérons, afin de soutenir les efforts de Manuvie pour établir des cibles de GES. Le modèle nous permet :

- d'approfondir notre compréhension des émissions de GES actuelles et futures du secteur immobilier;
- de déterminer les occasions de réduction pertinentes pour les immeubles du portefeuille détenus et loués;
- d'établir des scénarios de réduction, notamment des coûts associés;
- de fixer des cibles de réduction des GES;
- de démontrer un solide engagement et un leadership à l'égard de la réduction des émissions de GES et du rendement.

Réduire les émissions de carbone implique également de gérer les locaux que nous louons, en plus d'inciter les autres propriétaires à écologiser *leurs* locaux. En 2020, nous avons intégré le développement durable à notre processus de sélection de locaux loués. Ce changement nous permet de choisir les immeubles les plus performants et d'amorcer un dialogue avec les propriétaires potentiels sur les moyens de collaborer afin d'obtenir de bons résultats sur le plan environnemental. En 2021, nous poursuivons sur cette lancée en mettant à jour nos directives en matière de baux verts afin que les équipes puissent inclure ces ententes de collaboration dans leurs documents de location.

Combinés, ces deux projets du Service des immeubles renforcent notre capacité à atteindre notre objectif de réduction des gaz à effet de serre pour l'ensemble de notre portefeuille.

Réduction de 19 %

des émissions de GES de portée 1 et 2 (en fonction de l'emplacement) du portefeuille immobilier depuis 2019

81 % de notre portefeuille immobilier de 14,3 milliards de dollars

est certifié selon les normes de durabilité des immeubles comme LEED, BOMA et ENERGY STAR.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Forêts et terres agricoles

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 ».

En tant que gestionnaire, nous prenons soin de ce qui nous a été confié. Nous avons une responsabilité envers nos employés et leur famille, les entrepreneurs avec lesquels nous travaillons et les collectivités où nous exerçons nos activités. Nous avons également une responsabilité envers l'environnement – l'eau, le sol, l'air, les plantes et les animaux confiés à nos soins, que nous gérons de façon à préserver et à améliorer leur santé écologique et leur productivité pendant de nombreuses années.

En savoir plus

- [Pratiques de développement durable](#) chez Hancock Natural Resource Group, a Manuvie Société de gestion d'investissement

1,19 milliard

d'arbres ont été plantés par HNRG depuis 1985

-1,38 t éq. CO₂

ont été éliminées par nos forêts et nos fermes

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](#) 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.

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, suivons 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.

Prospérité 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 sans but lucratif et nous soutenons des causes locales.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la directionAperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durableEnvironnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque ManuvieAnnexes sur
les données

Rendement environnemental : Portée et limites des rapports

Les données sur la gérance environnementale publiées par Manuvie comprennent les éléments suivants :

- **Immobilier – Gestion de placements Manuvie.** Nos rapports n'incluent pas les données concernant l'énergie, l'eau, les déchets et les émissions de GES pour les propriétés gérées par des sociétés de gestion immobilière externes, car nous n'exerçons aucun contrôle opérationnel sur ces immeubles. De plus, afin d'éviter les redondances, les données sur la consommation et les émissions des espaces loués utilisés à des fins générales dans les immeubles gérés par Gestion de placements Manuvie ne sont incluses que dans les rapports de Gestion de placements Manuvie et ne font plus partie des données de Service des immeubles publiées dans le présent rapport.
- **Service des immeubles – Immeubles détenus et loués.** Les biens immobiliers de Manuvie sont des immeubles qu'elle loue ou possède spécifiquement à des fins d'exploitation. Les bureaux de la Société occupent plus de 8,3 millions de pieds carrés. Nos données d'entreprise comprennent également les émissions des centres de données hors site.
- **Ressources naturelles gérées (terres agricoles et terrains forestiers).** Les terres agricoles et terrains forestiers comprennent des données environnementales sur les terrains gérés dans le cadre des activités agricoles et forestières de Gestion de placements Manuvie, sur lesquelles nous exerçons un contrôle opérationnel. Nous n'incluons pas les données sur les terrains gérés par des sociétés de gestion immobilière externes.
- **Filiales en propriété exclusive.** La société pétrolière et gazière NAL Resources était l'une des filiales en propriété exclusive de Manuvie, jusqu'à ce qu'elle soit liquidée en janvier 2021. Par le passé, NAL Resources a représenté près de 70 % du total des émissions des domaines 1 et 2 de Manuvie.

Consommation d'énergie – Absolue^{1,2}

Entité	2020 (éq. kWh)	2019 (éq. kWh)	2018 (éq. kWh)
Immeubles ¹	89 457 726	149 509 086	146 972 174
Immobilier ¹	563 737 348	611 532 975	624 256 225
NAL ³	1 720 638 365	1 638 164 195	1 789 350 624
HNRG	156 950 948	199 589 142	108 198 829
Total	2 530 784 387	2 598 795 398	2 668 777 852

- 1 Les fluctuations annuelles peuvent s'expliquer par l'évolution de la taille du portefeuille, le taux d'occupation et l'utilisation des locaux, les variations climatiques, ainsi que par l'amélioration des rapports et l'élargissement de la couverture des données. Les politiques de télétravail adoptées en raison de la pandémie de COVID-19 ont contribué à réduire la consommation d'énergie des immeubles en 2020.
- 2 Des données estimatives sont utilisées pour certains espaces loués (Immeubles et Immobilier) lorsque la consommation réelle n'est pas disponible.
- 3 La révision des méthodes de calcul des émissions en 2020 a entraîné une nouvelle quantification de l'énergie-vapeur, ce qui a contribué à l'augmentation globale en 2020.

Consommation d'énergie – Intensité¹

Entité	Facteur d'intensité	2020	2019	2018
Immeubles ¹ (éq. kWh/pi ²)	Pied carré	18,7	21,1	16,9
Immobilier ¹ (éq. kWh/pi ²)	Pied carré	17,5	20,8	20,5
NAL (éq. kWh/bep/j)	Baril équivalent pétrole par jour	63 727	46 242	45 684

- 1 Les fluctuations annuelles peuvent s'expliquer par l'évolution de la taille du portefeuille, le taux d'occupation et l'utilisation des locaux, les variations climatiques, ainsi que par l'amélioration des rapports et l'élargissement de la couverture des données. Les politiques de télétravail adoptées en raison de la pandémie de COVID-19 ont contribué à réduire la consommation d'énergie des immeubles en 2020.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la directionAperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durableEnvironnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque ManuvieAnnexes sur
les données

Émissions absolues de GES

Source des émissions ¹	2020 (tonnes métriques d'éq. CO ₂)	2019 (tonnes métriques d'éq. CO ₂)	2018 (tonnes métriques d'éq. CO ₂)
Émissions de portée 1	555 933	714 636	705 994
Émissions de portée 2 (en fonction de l'emplacement)	253 387	331 677	338 196
Émissions de portée 2 (en fonction du marché)	241 505	320 941	324 046
Total des émissions de portée 1 et 2 (en fonction de l'emplacement)	809 317²	1 046 313	1 044 191
Total des émissions de portée 1 et 2 (en fonction du marché)	797 434	1 035 577	1 030 040
Émissions de portée 3	479 087	464 091	370 277

- 1 La société pétrolière et gazière NAL Resources, responsable de la majorité des émissions et de la consommation d'énergie, était l'une des filiales en propriété exclusive de Manuvie jusqu'à ce qu'elle soit liquidée en janvier 2021.
- 2 L'amélioration de l'exactitude de la mesure des émissions et de la production de rapports, ainsi que l'achat et la vente d'actifs tout au long de l'année ont contribué à la diminution des émissions en 2020.

Émissions de portée 1 et 2 – Intensité¹

Source des émissions	Facteur d'intensité	2020	2019	2018
Immeubles (kg d'éq. CO ₂ /pi ²)	Pied carré	9,1	7,5	6,0
Immobilier (kg d'éq. CO ₂ /pi ²)	Pied carré	4,0	4,9	5,3
NAL (tonnes d'éq. CO ₂ /bep/j)	Baril équivalent pétrole par jour	22	21	20

- 1 Intensités basées sur les émissions de portée 1 et 2 en fonction de l'emplacement.

Émissions de portée 3 – Répartition

Source	2020 (tonnes d'éq. CO ₂)	2019 (tonnes d'éq. CO ₂)	2018 (tonnes d'éq. CO ₂)
Déplacements d'affaires ¹	8 959	25 835	27 396
Papier	5 427	7 360	9 434
Déchets ^{1,2}	1 365	2 782	2 479
Centres de données	985	3 456	4 029
Propriétés louées	225 981	239 093	176 920
Consommation de carburant de l'entrepreneur ³	236 370	185 565	150 029
Total	479 087	464 091	370 277

- 1 Les politiques de télétravail adoptées en raison de la pandémie de COVID-19 ont contribué à réduire les voyages d'affaires et la consommation de ressources en 2020.
- 2 Les données comprennent les valeurs réelles pour l'Amérique du Nord (sauf pour NAL Resources, HNRG, la Barbade et les Bermudes) et les valeurs estimatives pour les autres pays.
- 3 Données attribuées aux activités agricoles et forestières de Gestion de placements Manuvie.

Élimination du carbone des activités agricoles et forestières de GPM

	2020	2019	2018
Extractions totales de carbone de l'agriculture et Timberland (MtCO ₂ e) ¹	-2,24⁴	-3,14	-5,96
Actifs de Manuvie	-1,38	–	–
Actifs tiers	-0,86	–	–
Émissions totales de Manuvie (MtCO ₂ e) ²	+1,28	–	–
Émissions nettes de Manuvie (MtCO ₂ e) ³	0,10	–	–

- 1 Les absorptions annuelles de CO₂ comprennent l'augmentation annuelle du stock de carbone dans l'inventaire forestier permanent (biogénique croissance) et le carbone stocké dans les produits du bois récoltés au cours de cette année. En raison de la variation annuelle introduites par les méthodologies d'estimation des inventaires forestiers et les calendriers de récolte, nous rapportons une moyenne quinquennale des absorptions de carbone.
- 2 Émissions de portée 1 & 2 (en fonction de l'emplacement), portée 3.
- 3 Moyenne sur cinq ans, excluant les extractions d'actifs par des tiers.
- 4 Les absorptions totales de carbone de l'agriculture et de l'exploitation forestière en 2020 ont été retraitées de 2,87 MtCO₂e à 2,24 MtCO₂e en juin 2021. Un examen supplémentaire de nos valeurs a fait apparaître deux erreurs de calcul liées à : (1) l'ajout de références de volume fixe dans la fiche technique d'une entité australienne et (2) un rapport inexact de l'âge moyen pondéré de certaines plantations aux États-Unis. Les valeurs révisées reflètent ces corrections.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Déchets¹

	2020	2019 ¹	2018
Déchets recyclés (tonnes) ²	4 843	6 912	7 030
Taux de réacheminement	52 %	50 %	52 %

- 1 Comprend tous les immeubles détenus et exploités par Manuvie, y compris les bureaux de la Société. Pour la majorité des déchets, les données déclarées sont les valeurs réelles, et une estimation des déchets a été effectuée pour les pieds carrés supplémentaires pour lesquels les valeurs réelles n'étaient pas disponibles.
- 2 Les politiques de télétravail adoptées en raison de la pandémie de COVID-19 ont contribué à réduire la consommation de déchets en 2020.

Consommation de papier

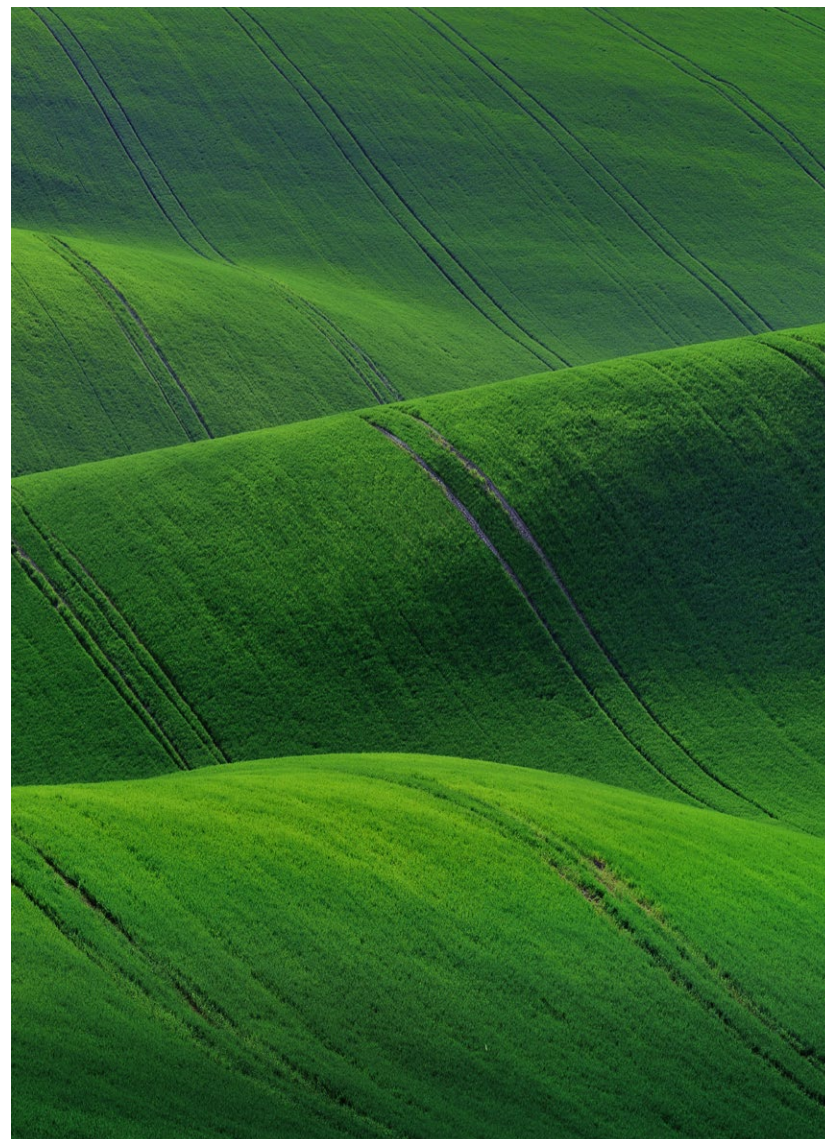
Type de papier	2020	2019	2018
Consommation totale de papier ¹ (tonnes métriques)	2 137	2 898	3 713
Dans les bureaux (tonnes métriques)	76	159	203
Relatif aux transactions (tonnes métriques)	447	451	594
Non relatif aux transactions (tonnes métriques)	474	705	912
% de papier recyclé	10 %	13 %	24 %

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

Consommation d'eau¹

	2020	2019	2018
Consommation d'eau (millions de m ³)	1,46	2,0	2,3
Intensité de la consommation d'eau (m ³ /pi ²)	0,039	0,055	–

- 1 Comprend tous les immeubles détenus et exploités par Manuvie, y compris les bureaux de la Société.





Employés

À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données



Dans cette section :

- Mobilisation et reconnaissance des employés
- Diversité, équité et inclusion
- Santé, sécurité et bien-être des employés
- Formation et perfectionnement

En Asie, les femmes représentent 68 % de l'effectif total de nos agences. Qui plus est, **70 % des agents les plus performants** (membres de la Table ronde des millionnaires) **sont des femmes.**

Nous nous sommes engagés à verser 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.



Réflexions des employés sur 2020

À propos de Manuvie

Mot du chef
de la directionAperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durableEnvironnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque ManuvieAnnexes sur
les données

« Pour les 95 % de nos employés qui ont adopté le travail à domicile, la frontière qui délimite habituellement le travail de la vie personnelle s'est estompée, et de nombreuses personnes ont dû prendre à leur charge de nouvelles responsabilités, comme aider leurs enfants dans leur apprentissage à distance ou s'occuper de leurs parents âgés. »

Lily Koliqi, vice-présidente, responsable des RH, Monde et chef, Stratégie et transformation, RH, Manuvie

Faire preuve d'humanité

La pandémie de COVID-19 a mis en évidence l'importance de se montrer aimables et attentionnés les uns envers les autres – et nous pensons qu'il en va de même pour les entreprises. Dès le début, la réaction de Manuvie à la pandémie a été guidée par ses valeurs et son engagement sincère à protéger la santé et le bien-être de ses employés, de ses clients et de ses collectivités.

« Bien que nous ayons déjà mis en place des programmes d'avantages sociaux complets pour favoriser le bien-être mental, financier et physique de nos employés, nous les avons améliorés en 2020, conscients de la pression exercée par la pandémie sur nos employés », a déclaré Lily Koliqi, vice-présidente, responsable des RH, Monde et chef, Stratégie et transformation, RH, Manuvie.

« Pour les 95 % de nos employés qui ont adopté le travail à domicile, la frontière qui délimite habituellement le travail de la vie personnelle s'est estompée, et de nombreuses personnes ont dû prendre à leur charge de nouvelles responsabilités, comme aider leurs enfants dans leur apprentissage à distance ou s'occuper de leurs parents âgés. »

Nous avons également apporté un soutien financier aux personnes dont le poste ne se prêtait pas au télétravail et accordé un congé supplémentaire à court terme entièrement payé à celles qui ont contracté le virus. Pour favoriser le bien-être physique, financier et mental des employés, nous avons notamment accordé d'autres

congés personnels et invité des conférenciers de divers domaines – des astronautes, des professionnels de la santé mentale et des spécialistes du bonheur (même les entraîneurs des Red Sox de Boston ont animé une séance d'entraînement printanière virtuelle) – qui nous ont proposé des outils et des stratégies pour maintenir l'équilibre dans notre vie et demeurer en bonne santé physique et mentale.

La multiplication des communications et des points de contact avec l'ensemble de notre personnel à l'échelle mondiale a été essentielle pour veiller à ce que nos équipes soient prises en charge, sachent comment trouver des ressources pour les aider et comprennent qu'elles font partie d'une grande communauté à Manuvie.

Selon M^{me} Koliqi, « ces efforts ont été très bien accueillis. Les résultats du sondage réalisé auprès des employés après les séances de discussion ouverte et les séances « Posez-moi vos questions » en direct en compagnie des membres de la haute direction ont été très positifs. Les répondants ont indiqué qu'ils aimaient ce style de communication fréquent, direct et authentique, et qu'ils trouvaient que nos dirigeants étaient plus accessibles. »

De plus, nous avons essayé d'intégrer des moments de plaisir dans nos façons de faire. Des spectacles virtuels d'artistes amateurs, des clubs de lecture et un camp d'été pour les enfants des employés ont aidé nos équipes à s'adapter et à mieux soutenir nos clients.



Employés

Mobilisation et reconnaissance des employés



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Notre approche

Notre succès est largement attribuable aux connaissances, aux compétences et à la passion que nos employés apportent au travail chaque jour. C'est pourquoi former des équipes à haut rendement est l'un des piliers de notre stratégie d'affaires. Nous nous engageons à offrir et à créer un environnement dans lequel nos employés sont mobilisés. Nous les encourageons à apprendre et à se perfectionner tout au long de leur carrière auprès de nous.

Nous recrutons activement des personnes qui souhaitent nous aider à réaliser notre mission. À cette fin, nous sommes présents sur les marchés des talents internes et externes pour présenter l'histoire de notre transformation et les occasions de carrière offertes par Manuvie.

Notre approche stratégique met l'accent sur des éléments qui contribuent à :

- Recruter des talents issus de la diversité afin que notre personnel soit représentatif des clients et des collectivités où nous exerçons nos activités.
- Favoriser un milieu de travail inclusif qui met à profit les forces des différentes cultures et personnes.
- Créer une bonne expérience pour nos employés en mettant en avant leurs différents parcours au sein de la Société.
- Écouter nos employés et comprendre ce qui est important pour eux afin de favoriser leur mobilisation au sein de la Société.
- Reconnaître la contribution de nos employés, ce qui fait partie intégrante de notre culture, de l'expérience employé et de notre marque.

Du début à la fin de leur carrière chez nous, nous nous attachons à améliorer les moments clés qui comptent pour nos collègues, comme l'intégration, les promotions, les événements marquants et les mutations. En élaborant des programmes, des outils et des ressources appropriés et ciblés qui soutiennent le perfectionnement des employés et créent des ambassadeurs de la marque Manuvie, nous favorisons la mobilisation et l'inclusion, et soutenons notre équipe gagnante à l'échelle mondiale.

Écouter nos employés

Nous écoutons nos employés au moyen de divers réseaux et plateformes. Nous menons deux sondages officiels auprès des employés chaque année : un sondage complet à l'automne, qui pose 35 questions directement liées à la mobilisation des employés, et un bref sondage ciblé au printemps. 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. En 2020, nous avons ajouté des questions pour évaluer la confiance des employés à l'égard de la réponse de la Société à la pandémie de COVID-19.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

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.

Reconnaître les réalisations

En 2020, nous avons lancé Podium, une nouvelle 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.

Podium est un complément au programme Élités 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.

Ces efforts ont entraîné une augmentation importante de la mobilisation liée à la reconnaissance dans notre sondage d'automne sur la mobilisation des employés.

Note de mobilisation (échelle de 5 points)

2019

4,04

2020

4,27

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

Reconnaissance des employés

À l'échelle mondiale, environ

90 % de nos employés

ont été reconnus par l'entremise de Podium au cours de l'année; plus de 190 000 marques de reconnaissance ont été distribuées et 140 000 commentaires de félicitations, publiés.

Le 19 juin 2020, nous avons célébré notre

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 collègue se verrait accorder

cinq congés personnels de plus

pour 2021 de façon qu'il puisse prendre du temps pour voir à son bien-être, se reposer et se détendre.



Employés

Diversité, équité et inclusion



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Notre approche

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. 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, afin de leur permettre d'exceller sur les plans personnel et professionnel pour mieux répondre aux besoins de nos clients, de nos partenaires et des 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 de la diversité pilote la stratégie, dont le Comité sur la diversité, l'équité et l'inclusion, Monde, oriente, soutient et facilite la mise en œuvre. Présidé par notre chef de la direction, le Comité est constitué de hauts dirigeants qui sont d'ardents défenseurs de la diversité, 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.

Recruter une main-d'œuvre diversifiée

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.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

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 a dépassé les 118 000 en 2020, soit une hausse de 21 % par rapport à 2019.

Les femmes représentent 68 % de l'effectif total de nos agences. Qui plus est, 70 % des agents les plus performants (membres de la Table ronde des millionnaires) sont des femmes.

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.

L'élimination des obstacles à l'accès égalitaire à l'emploi est une priorité. Un représentant des Ressources humaines communiquera avec les postulants invités à participer à l'une ou l'autre des étapes du processus de recrutement et demandant des mesures d'adaptation. Les renseignements reçus relativement aux besoins d'adaptation des postulants seront 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 2020, 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.

Mobiliser les employés pour renforcer l'inclusion

Investir dans les réseaux et les collectivités

Nous avons 12 groupes-ressources d'employés (GRE) comptant 32 sections et plus de 11 000 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.

Sensibiliser les gens aux préjugés inconscients

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.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Nous nous engageons à faire preuve d'authenticité et de transparence à l'égard de nos défis en matière diversité, d'équité et d'inclusion et des mesures que nous prenons pour y répondre. Bien que nous ayons fait des progrès, nous savons aussi qu'il y a encore du travail à faire et nous déployons beaucoup d'efforts pour comprendre notre réalité actuelle, établir des objectifs progressifs et apporter des changements importants.

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. Les objectifs de ces investissements ciblés se divisent en trois volets : accroître la représentation 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).

Cette approche globale vise à atteindre les objectifs en matière de diversité, d'équité et d'inclusion en misant sur trois piliers :

1. 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. Cela inclut :
 - a. Le recrutement ciblé dans des écoles postsecondaires de milieux diversifiés en Amérique du Nord
 - b. Les partenariats avec Avantage Carrière et l'initiative Onyx au Canada et avec le programme Martin Luther King (MLK) Scholars aux États-Unis met l'accent sur l'embauche des jeunes
 - c. Le Programme d'accélération du perfectionnement professionnel pour les gestionnaires à fort potentiel en milieu de carrière faisant partie des communautés de PANDC
 - d. Divers objectifs d'embauche de gestionnaires grâce à un recrutement ciblé

2. Fournir à tous les employés, en vue de les éduquer et de les former, des programmes qui vont bien au-delà de notre formation obligatoire sur les préjugés inconscients. Ces programmes comprendront notamment des forums d'écoute réguliers pour favoriser les conversations permettant de mieux comprendre l'inclusion et les relations au sein de notre équipe mondiale, des formations sur les alliances et des formations ciblées pour tous les gestionnaires sur le leadership inclusif.

Nous avons lancé deux nouvelles plateformes d'apprentissage pour les gestionnaires en 2020 : Leadership inclusif pour tous les gestionnaires à l'échelle mondiale et 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. Ces plateformes d'apprentissage offrent une expérience d'apprentissage unique qui propose un contenu propre à chaque personne.

3. Soutenir les collectivités au moyen de dons et de bénévolat axés sur la formation financière et le mentorat professionnel. Les organisations que nous soutenions au départ sont les suivantes : NAACP Legal Defense and Educational Fund, Equal Justice Initiative, ICON Talent Partners, Canadian Association of Urban Financial Professionals et la Fondation canadienne des relations raciales.

Parallèlement à ces initiatives, nous nous sommes fixé deux objectifs en matière de leadership et de recrutement pour accroître la représentation des personnes autochtones, noires et de couleur 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



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Répartition des employés¹ par sexe et par région

Région	Femme	Homme
Asie ²	57 %	43 %
Canada	57 %	43 %
Autres ^{3, 4}	35 %	63 %
États-Unis	44 %	56 %
Total	55 %	45 %

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

2 L'Asie comprend le Cambodge, la Chine continentale, Hong Kong, l'Inde, l'Indonésie, le Japon, Macao, la Malaisie, le Myanmar, les Philippines, Singapour, Taïwan, la Thaïlande et le Vietnam.

3 Les autres comprennent l'Australie, les Caraïbes, l'Europe, la Nouvelle-Zélande et l'Amérique du Sud.

4 2 % des personnes des autres régions n'ont pas indiqué leur sexe.

Répartition des employés¹ par sexe et par échelon (à l'échelle mondiale)

Échelon	Femme	Homme
Vice-président ou échelon supérieur	27 %	73 %
Directeur, directeur principal et vice-président adjoint	43 %	57 %

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

Représentation des employés faisant partie des communautés de PANDC¹ par échelon (Amérique du Nord)

	%
Vice-président ou échelon supérieur	10 %
Directeur, directeur principal et vice-président adjoint	17 %
Total (tous les employés)	17 %

1 PANDC désigne les personnes autochtones, noires et de couleur, pour l'Amérique du Nord seulement.

46 %

des membres indépendants de
notre conseil d'administration
sont des femmes

43 %

de tous les directeurs, directeurs principaux
et vice-présidents adjoints à l'échelle
mondiale sont des femmes

En 2020, nous avons dépassé de 25 % notre objectif d'embaucher de
nouveaux diplômés issus des communautés de PANDC,
ce pourcentage s'établissant à et à

37 %
aux États-Unis

40 %
au Canada

Manuvie a signé un engagement de l'initiative BlackNorth au Canada, ainsi que
l'engagement CEO Action for Diversity and Inclusion aux États-Unis.



Manuvie est membre de l'organisation

30 % Club,

un groupe international militant pour la parité
aux postes de direction des entreprises



Employés

Santé, sécurité et bien-être des employés



À propos de Manuvie

Mot du chef de la direction

Aperçu de la stratégie en matière de développement durable

Gouvernance

Clients

Investissement durable

Environnement et changements climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Annexes sur les données

Notre approche

Le soutien de la santé et du bien-être de nos employés nous permet de tirer parti des avantages associés à un effectif en meilleure santé, qui peuvent comprendre une amélioration de la productivité et du moral, une augmentation de la mobilisation et une croissance du rendement de l'entreprise.

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 qui s'appliquent à nous.
- Offrir aux employés des options en matière d'avantages sociaux et de mieux-être.
- Répondre aux besoins changeants des employés.

Hygiène et sécurité au travail

Le Programme de santé et de sécurité au travail de Manuvie vise à protéger les employés contre les blessures et les maladies professionnelles, à promouvoir le mieux-être et à prévenir la violence et le harcèlement au travail, ainsi qu'à assurer la conformité aux prescriptions législatives en matière de santé et de sécurité au travail qui s'appliquent à nous. Ce programme prévoit aussi la sensibilisation, la formation et le suivi des employés, ainsi que des procédures d'application des règles afférentes. Les contractuels, les sous-traitants et leurs employés sont également tenus d'en respecter les dispositions. Notre politique de santé et de sécurité décrit notre « système de responsabilité interne », en vertu duquel tous les employés et les gestionnaires ont des responsabilités en matière de sécurité. Cette politique est révisée et approuvée par le chef mondial, Relations avec les employés au moins une fois par année.

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.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Tenir compte de tous les aspects de la santé et du bien-être de nos employés

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 d'Akira au Canada et de UHC et One Medical aux États-Unis.

En 2020, nous avons bonifié plusieurs prestations liées à la planification familiale pour nos employés au Canada et aux États-Unis.

20 000 \$ par année pour
l'adoption et la maternité de substitution

Au Canada, nous remboursons maintenant les médicaments contre la stérilité jusqu'à concurrence de 20 000 \$ par année et offrons :

20 semaines
de congé de maternité payées

et

12 semaines
de congé parental et d'adoption payées



John Hancock a obtenu

**la certification or aux
prix Best Wellness
Employer 2020**



Employés

Formation et perfectionnement

À propos de Manuvie

Mot du chef de la direction

Aperçu de la stratégie en matière de développement durable

Gouvernance

Clients

Investissement durable

Environnement et changements climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Annexes sur les données

Notre approche

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

Améliorer la résilience de notre personnel en 2020

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 et réaliser leur plein potentiel. La stratégie comprendra 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 vision consiste à permettre à notre personnel de faire l'acquisition de nouvelles compétences pertinentes qui lui permettra de mettre à profit l'innovation et la collaboration, faisant progresser l'ambition de Manuvie d'être la société mondiale la plus numérique et la plus axée sur le client de l'industrie.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

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 diversité, l'équité et l'inclusion (DEI), la réflexion stratégique et l'expertise mondiale. Nous élaborons également un nouveau programme de formation à l'intention des gestionnaires de première ligne, qui couvre les compétences fondamentales en leadership.
- **Compétences dans les nouvelles façons de travailler** – Pour être la société la plus numérique, la plus axée sur la clientèle, la plus concurrentielle et la plus pertinente, nous devons aider nos employés à savoir comment intégrer les nouvelles façons de travailler dans leur perfectionnement professionnel souhaité à l'égard de compétences précises, telles que la méthode agile, l'approche axée sur la personne et l'intelligence artificielle (IA). Ce faisant, nous améliorerons non seulement l'efficacité opérationnelle et la rentabilité, mais aussi les « net promoter scores » – en veillant à ce que le client soit au cœur du développement de solutions et de produits, nous serons plus à même d'offrir une expérience client de calibre mondial.
- **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** – D'ici la fin de 2021, nous investirons dans une plateforme d'apprentissage de pointe, appuyée par des fournisseurs de contenu pertinents et un Système de gestion de l'apprentissage pour améliorer l'expérience d'apprentissage des employés. Entre autres fonctionnalités, cette infrastructure proposera des cours de formation, suggérera des cours à l'intention des employés qui cadreront avec leur plan de perfectionnement, nous aidera 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.

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, particulièrement au sein de nos équipes technologiques mondiales, qui comptent environ 5 000 personnes.

Depuis le lancement au milieu de 2018 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, la réduction du temps nécessaire à la résolution des problèmes et à la sélection des logiciels, et la baisse des coûts liés au recrutement. D'une durée de trois semaines, ce programme de cohorte pratique est exécuté simultanément aux quatre coins du monde et permet, grâce à un encadrement par des pairs, de résoudre de vrais problèmes commerciaux au moyen de compétences de base en ingénierie logicielle.

Compte tenu du succès du programme, nous avons commencé à offrir une formation de haut niveau sur la qualité, le rendement, la fiabilité et l'ingénierie de sécurité en 2020. Une étude quantitative de l'incidence de ces nouveaux modules sera menée en 2021. Toutefois, nous savons que des économies de plus de 1 million de dollars ont déjà été réalisées grâce à ces programmes de haut niveau pour les développeurs existants.

Former la prochaine génération de gestionnaires

En plus de contribuer au perfectionnement continu de tous ses employés, Manuvie continue 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.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Progrès notables

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 en 2020 au moyen de divers outils de formation numérique, de cours virtuels et de petits modules.

Parmi les modules d'apprentissage en ligne les plus populaires, notons SHIFT, un site élaboré à l'interne qui contient des balados, des aide-mémoire, de courts programmes d'apprentissage et des outils que les gestionnaires et les employés peuvent utiliser pour gérer le changement et aider leur équipe à faire de même; getAbstract, un service offert par une société externe, qui trouve, évalue et résume en 10 minutes les principaux livres, articles et vidéos sur les affaires; et Percipio, un outil d'apprentissage numérique axé sur des sujets d'affaires qui répondent aux besoins uniques des employés.

Nous avons condensé et remanié certains de nos programmes de perfectionnement en leadership en classe afin d'offrir une combinaison de tâches d'apprentissage préparatoire à effectuer à son rythme et de séances virtuelles pour favoriser l'interactivité et l'échange de connaissances au moyen d'outils de collaboration en ligne.

Les programmes ont connu beaucoup de succès; par exemple, l'utilisation de Percipio a été presque

trois fois plus élevée qu'en 2019,

12 740
utilisateurs

ayant passé plus de

32 600
heures

à apprendre au moyen de l'outil.

Nous avons également observé une forte amélioration de notre indice de mobilisation liée à l'apprentissage et au perfectionnement.

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. Nous avons également élaboré un guide, 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.



Collectivités



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Dans cette section :

- Investissements communautaires
- Inclusion financière

Le programme Martin Luther King Scholars a pris un virage numérique et nous a permis d'atteindre plus de **600 jeunes**.

Dans le cadre de l'initiative **#GestedeBontéManuvie**, Manuvie a versé un don à chacun de ses 37 000 employés qui accomplissait un acte de gentillesse dans sa collectivité, ce qui a permis d'amasser plus de 1,75 million de dollars.



Réflexions des employés sur 2020

À propos de Manuvie

Mot du chef
de la directionAperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durableEnvironnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque ManuvieAnnexes sur
les données

« *Dès que la COVID-19 a frappé, nous avons communiqué avec des organismes communautaires qui travaillent dans des villes où nous avons des employés, de façon à cerner les besoins les plus urgents.* »

Thomas Crohan, vice-président et chef mondial, Investissement communautaire

Des gestes de bonté dans nos collectivités

Pour clore une année difficile pour les gens partout dans le monde, Manuvie a lancé, lors du *Mardi je donne* de décembre 2020, l'initiative #GestedeBontéManuvie, dans le cadre de laquelle elle allait verser un don à chacun de ses 37 000 employés qui accomplirait un acte de gentillesse dans sa collectivité pendant la période des Fêtes.

Les répercussions ont été immédiates : des employés et leurs familles ont fait don de nourriture, de vêtements, de jouets et d'argent aux organismes de bienfaisance et aux causes de leur choix dans les jours qui ont suivi. Pour la plupart des employés, cela s'est ajouté aux contributions personnelles en temps et en argent faites durant l'année grâce à nos campagnes de générosité des employés ainsi que les programmes.

« Notre programme Geste de bonté de Manuvie, qui a permis d'amasser environ 1,75 million de dollars, s'inscrivait dans notre approche visant à soutenir les collectivités en 2020 et cherchant tout particulièrement à combler les besoins locaux, à mobiliser nos employés et à exprimer notre gratitude aux travailleurs de première ligne », a déclaré Thomas Crohan, vice-président et chef mondial, Investissements communautaires, Manuvie.

« Dès que la COVID-19 a frappé, nous avons communiqué avec des organismes communautaires qui travaillent dans des villes où nous avons des employés, de façon à cerner les besoins les plus urgents. Leur principale préoccupation était de veiller à ce que les personnes les plus vulnérables de leurs collectivités aient accès en toute sécurité à de la nourriture. C'est donc là-dessus que nous avons mis l'accent en premier. »

À la mi-mars 2020, Manuvie avait fait un don de plus de 1 million de dollars pour soutenir les organismes de distribution d'aliments et banques alimentaires canadiens, y compris le Fonds d'accès à la bonne nourriture des Centres communautaires d'alimentation du Canada. Par l'intermédiaire de John Hancock aux États-Unis, nous nous sommes engagés

à verser un autre million de dollars américains au Boston Resiliency Fund, qui met l'accent sur la prestation de services essentiels, y compris la distribution de nourriture, aux résidents dont la santé et le bien-être ont été le plus directement touchés par la COVID-19.

En Asie, l'une des principales priorités était d'assurer l'accès au désinfectant pour les mains et à l'équipement de protection individuelle (EPI). Nos employés ont travaillé avec des partenaires locaux sur le terrain pour répondre à ce besoin. Manuvie a également fait un don important à la Shanghai Charity Foundation, une fondation affiliée à Centraide et l'un des plus importants organismes de bienfaisance en Chine continentale.

« Partout dans le monde, nous avons aussi voulu témoigner notre reconnaissance à nos héros des soins de santé », a déclaré M. Crohan. « Nous avons également fourni des repas santé aux travailleurs hospitaliers de première ligne et mis en place des programmes de dons jumelés pour amasser des fonds pour les organismes de bienfaisance subvenant aux besoins des collectivités qui sont urgents et qui découlent de la pandémie. »

« L'engagement de Manuvie à soutenir les collectivités a permis à l'organisme Centres communautaires d'alimentation du Canada (CCAC) de réagir plus rapidement à la pandémie. »

« La campagne de dons et de dons jumelés de Manuvie a contribué au lancement du Fonds d'accès à la bonne nourriture qui, jusqu'à maintenant, a permis d'amasser un montant considérable de 40 millions de dollars, et a soutenu plus de 800 collectivités partout au Canada en cette période de crise. »

« CCAC a été en mesure d'aider un demi-million de Canadiens souffrant d'insécurité alimentaire à mettre de la nourriture sur la table. »

– Nick Saul, chef de la direction de Centres communautaires d'alimentation du Canada



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Collectivités

Investissements communautaires

Notre approche

Conformément à nos valeurs fondamentales que sont « *Fais ce qui est bien* » et « *Fais preuve d'humanité* », nous travaillons en partenariat avec des organisations aux vues similaires pour apporter des changements significatifs qui aident les gens à vivre en meilleure santé et à jouir d'une meilleure sécurité financière.

Nous cherchons à collaborer avec des organismes de bienfaisance et des programmes réputés qui :

- **donnent aux gens les moyens de réussir**, en adoptant une vision à long terme et en mettant l'accent sur les compétences nécessaires pour susciter un changement de comportement positif et préparer les gens à la réussite;
- **vont à la rencontre des gens là où ils se trouvent**, en soutenant les collectivités mal servies et marginalisées et en fournissant de l'aide là où le besoin existe, souvent au moyen de programmes avec collaboration active;
- **adoptent une approche globale**, en reconnaissant les connexions entre les différents aspects du mieux-être et en offrant un soutien global et complet.

Notre soutien à ces organismes et programmes prend de nombreuses formes, y compris le financement direct, les dons faits par nos employés et les dons jumelés.

Nous encourageons également les employés à faire du bénévolat afin d'augmenter les bienfaits de nos investissements, et nous leur donnons l'occasion de perfectionner leurs compétences, de se bâtir un réseau et de contribuer à des causes qui leur tiennent à cœur. Au Canada, aux États-Unis et dans certains pays d'Asie, les employés de Manuvie

ont droit à un jour de congé payé par année pour faire du bénévolat auprès d'un organisme de bienfaisance enregistré ou d'un organisme sans but lucratif.

Pour la santé des Canadiens

Manuvie est un partenaire fondateur de l'[initiative de promotion de la santé cardiaque des femmes](#), de Cœur + AVC, qui soutient la recherche équitable entre les sexes et les genres depuis 2019 au moyen de campagnes de dons jumelés. L'initiative vise à combler le fossé en matière de recherche et à sauver la vie d'un nombre plus grand de femmes en améliorant le diagnostic et le traitement. En plus de notre don initial, nous avons collaboré avec la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC dans le cadre de deux campagnes en 2020, lors desquelles nous avons égalé le total des dons amassés par l'organisme.

Notre partenariat de trois ans avec la [Fondation de l'Institut de cardiologie de Montréal \(ICM\)](#) soutient la recherche, l'éducation et l'innovation technologique pour le principal hôpital cardiovasculaire du Québec. Manuvie a versé un don égal au montant amassé dans le cadre de la campagne 2020 de l'ICM.

Chaque année, lors d'une journée du mois de juin, les employés de Manuvie et les membres de la collectivité de Kitchener-Waterloo sont invités à porter du rouge pour sensibiliser les gens à la santé cardiaque des femmes et soutenir le Centre régional de soins cardiaques de l'[hôpital général St. Mary's](#). En 2020, ce programme annuel de jumelage de dons de Manuvie a été modifié pour soutenir les efforts de lutte contre la COVID-19 et a été mené avec l'aide de la collectivité de la région de Waterloo.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Faits saillants de cette année

L'année 2020 a été marquée par d'énormes changements. En réaction aux incidents liés à l'injustice raciale qui ont eu lieu au Canada et aux États-Unis en 2020, nous avons renforcé notre soutien aux organisations qui placent l'équité et l'inclusion au cœur de leur travail, qui démontrent une compréhension de la cause fondamentale des problèmes qu'elles tentent de résoudre et qui entretiennent des liens de confiance avec leur collectivité.

Nous avons également pris diverses mesures pour aider les collectivités et les personnes aux prises avec des difficultés en raison de la pandémie de COVID-19.

Manuvie s'est concentrée sur plusieurs aspects essentiels, notamment :

- Aider les banques alimentaires et les centres de distribution locaux à lutter contre l'insécurité alimentaire des personnes les plus vulnérables;
- Soutenir le bien-être des travailleurs de la santé au moyen de programmes de repas sains dans les hôpitaux;
- Offrir du soutien en santé mentale au moyen de programmes numériques;
- Faciliter les dons jumelés et les programmes de bénévolat virtuels pour les employés.

En 2020, le total de nos dons de société directs s'est élevé à 21 millions de dollars. De plus, les dons des employés ont totalisé 4,2 millions de dollars.

Améliorer la santé et le bien-être

Manuvie Canada appuie la plus importante activité de cyclisme d'un jour organisée à des fins caritatives au Canada, la [Randonnée du cœur Manuvie](#), pour aider la recherche sur les maladies du cœur et les accidents vasculaires cérébraux. Après avoir commandité la première Randonnée du cœur en 1988, Manuvie en est de nouveau le commanditaire principal, dans le cadre d'un engagement de trois ans qui a commencé en 2018.

La Fondation des maladies du cœur et de l'AVC est le principal organisme de bienfaisance canadien œuvrant dans la lutte contre les maladies cardiovasculaires et les accidents vasculaires cérébraux au moyen de la recherche, de la promotion de la santé et de politiques publiques. Le travail de l'organisation est encore devenu plus urgent en 2020, de nouvelles données indiquant que les personnes atteintes d'une maladie cardiaque ou ayant subi un accident vasculaire cérébral sont plus susceptibles de développer des problèmes de santé graves si elles sont atteintes de la COVID-19.

La tenue d'une Randonnée du cœur virtuelle a attiré plus de 6 000 participants. Parmi eux, les 360 membres de l'équipe Manuvie (employés, membres de leurs familles et amis) qui se sont rendus dans les rues de leur quartier pour marcher, courir et faire du vélo afin d'amasser des fonds pour soutenir cette cause importante.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Outiller les jeunes

La pandémie a touché de façon disproportionnée les personnes autochtones, noires et de couleur (PANDC) et aggravé les injustices sous-jacentes; c'est pour cette raison que la création d'occasions d'emploi intéressantes pour les jeunes de Boston a continué d'être un travail essentiel pour John Hancock.

Fondé sur les valeurs inspirantes et l'héritage de Martin Luther King Jr. (MLK), le programme MLK Scholars de John Hancock permet à des centaines de jeunes de Boston d'avoir accès à des occasions intéressantes et d'établir des relations enrichissantes. Pendant 13 ans, dans le cadre d'un partenariat intersectoriel entre la ville de Boston, l'Université de Boston, le réseau Mass General Brigham et le *Boston Globe*, nous avons versé plus d'un million de dollars américains à des organismes à but non lucratif locaux pour offrir du travail à plus de 600 adolescents de Boston pendant l'été. Chaque année, nous organisons également une série de Forums de leadership, qui rassemblent tous les participants au programme MLK Scholars pour un perfectionnement personnel essentiel, et qui donnent accès à des formations sur les capacités financières numériques.

Malgré les difficultés causées par la COVID-19, nous avons maintenu notre engagement envers le programme MLK Scholars en 2020. Comme beaucoup d'organisations ont dû le faire, le programme a dû s'adapter et accorder la priorité à la santé et à la sécurité des participants et de leurs sites d'accueil. Par conséquent, nous avons animé les forums à distance et créé un fonds de subventions d'urgence pour que nos partenaires sans but lucratif puissent combler leurs lacunes en matière de technologie et de capacité. Nous avons également offert un accès en ligne à du contenu sur la culture financière et le bien-être mental aux étudiants de Boston par l'intermédiaire de EVERFI.

Ce changement nous a permis de rejoindre plus de 600 jeunes, dont près de 580 étaient inscrits auprès de nos partenaires sans but lucratif dans le cadre du programme MLK Scholars, et nous avons embauché 33 stagiaires d'été supplémentaires pour travailler à distance pour John Hancock. Nous avons également organisé quatre forums

virtuels sur le leadership, qui ont permis à plus de 400 jeunes de Boston de faire la connaissance de dirigeants locaux et d'affaires.

Au total, quelque 750 jeunes de Boston ont eu accès au contenu sur le bien-être financier de EVERFI et 384 jeunes ont eu accès au contenu sur le bien-être mental, qui couvrait les notions de base sur les soins à se donner soi-même et la recherche de soutien. Nombre d'entre eux ont contribué à l'amélioration de leurs collectivités par leur travail, en menant des initiatives d'engagement civique, en éduquant les gens sur la justice raciale et d'autres enjeux, ou en s'attaquant à l'insécurité alimentaire.

Résultat : La grande majorité des participants (77 %) ont convenu qu'ils se sentaient mieux préparés à gérer leur argent maintenant qu'avant le programme. Ils ont convenu qu'à la fois l'emploi et les études les avaient aidés à se sentir prêts : Sept participants sur dix ont convenu que le fait de recevoir un chèque de paie à intervalle régulier a changé leur perception de l'argent, et huit participants sur dix ont convenu que la formation qu'ils ont reçue au John Hancock Well-Being Education Center les a aidés à gérer l'argent qu'ils ont reçu.

Manulife Malaysia a collaboré avec la fondation MyKasih pour organiser le programme de bourses d'études « Love My School ». Ce programme couvre le coût de la nourriture, des livres et d'autres fournitures pendant l'année scolaire pour les enfants de familles autochtones à faible revenu.

En plus d'organiser une cérémonie d'inauguration, des employés de Manulife Malaysia ont généreusement donné de leur temps pour effectuer des visites à l'école et ont fait don de plus de 240 livres à la bibliothèque de l'école. Bon nombre d'entre eux ont aussi fait un don en espèces (#GestedebontéManuvie) à cet organisme de bienfaisance.

En tout, quelque 120 étudiants ont été couverts par le programme de bourses en 2020, tandis que toute l'école a bénéficié d'un système aquaponique payé par Manulife Malaysia et installé sur les lieux.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Relever le défi mondial posé par la COVID-19

Manulife Philippines a offert une assurance gratuite à plus de 85 000 livreurs à deux roues, qui ont continué de braver les rues et permis aux Philippines de rester chez eux en sécurité lors du confinement de la population du pays. L'assurance offrait une protection aux livreurs et à leur famille en cas de blessure ou de décès pendant leur travail.

Manulife Hong Kong a fait don de 23 000 masques et de 2 400 bouteilles de désinfectant pour les mains, ce qui a profité à plus de 1 000 familles en manque de ressources et personnes vulnérables de Hong Kong.

Manulife Indonesia a fait don de fournitures médicales et de 350 nouveaux ordinateurs de bureau à plus de 180 hôpitaux et cliniques de santé partout au pays.

Manulife Vietnam a envoyé des fournitures médicales dans d'importants centres de quarantaine à Hanoi et à Hô Chi Minh-Ville lors de la première vague d'infections au Vietnam, en avril. Cet envoi comprenait 20 000 masques, 12 000 combinaisons de protection, 10 000 litres de désinfectant pour les mains, 15 réfrigérateurs pour l'entreposage des médicaments et 500 ventilateurs électriques. À la fin de juillet, lorsque la deuxième vague a forcé l'annulation de l'édition 2020 du marathon international Manuvie de Da Nang, Manulife Vietnam a encouragé les gens à se joindre à la lutte contre la COVID-19 en prenant part au défi Move for Vietnam. Pour chaque tranche de 50 000 pas effectués, la Société a offert de donner des fonds pour soutenir les héros du secteur de la santé qui travaillent en première ligne dans la province de Quang Nam-Da Nang. L'argent a servi à fournir 1 870 combinaisons de protection aux travailleurs de la santé dans deux hôpitaux de la province de Quang Nam par l'intermédiaire de la Vietnam Young Physician Association.





Collectivités

Inclusion financière



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Notre approche

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 nos programmes d'investissement communautaire et d'un nombre croissant de produits et de services spécialisés qui rendent notre offre plus accessible. Les domaines dans lesquels nous intervenons varient. Nos objectifs pour 2020 comprenaient notamment ce qui suit :

- **Soutenir les groupes vulnérables à l'exclusion financière, comme les jeunes et les femmes.** 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.
- **Améliorer l'accessibilité des produits financiers.** Développer des produits qui facilitent la vie quotidienne et qui aident les familles et les entreprises à tout planifier, des objectifs à long terme aux urgences imprévues.

Culture financière chez les jeunes

Pleins feux sur les Philippines

Conçu par des spécialistes en formation et des employés bénévoles de Manuvie aux Philippines, **Peso Smart** est un programme de littératie financière qui enseigne les notions de base sur l'épargne et les placements aux élèves de sixième année. Comme les séances du programme sont habituellement offertes une fois par semaine et en personne, nous avons dû envisager différentes options en 2020 lorsque nous avons appris que les étudiants suivraient leurs cours à distance en raison des restrictions liées à la COVID-19.

C'est à ce moment que nous avons uni nos forces avec Corazon Sanchez Atayde Memorial Foundation (CSAMF), un organisme sans but lucratif voué à l'éducation et au développement communautaire, pour créer Peso Smart x RecoveREADS. Au lieu d'enseigner en classe, notre équipe a créé des troussees Peso Smart contenant un journal des activités basé sur les modules de littératie financière de Peso Smart, un livre de contes et des fournitures scolaires. Ces troussees ont ensuite été distribuées à plus de 100 élèves de la Francisco Legaspi Memorial School et de la Buting Elementary School de Pasig.

Dans le cadre du programme remanié, nos employés formeront aussi des enseignants bénévoles et des parents afin qu'ils puissent guider les élèves dans leurs apprentissages.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Pleins feux sur le Canada

En 2020, Manuvie s'est associée aux **YMCA de Three Rivers** (anciennement YMCA de Cambridge et de Kitchener-Waterloo) et aux **YMCA du Québec** pour 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. 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 :

- **2 100** élèves 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 acquérir des compétences financières et à découvrir différents parcours de formation.
- **Plus de 70** étudiants ont assisté à l'une des trois séances de formation en littératie financière destinées aux étudiants de l'Université Wilfrid Laurier visant à améliorer leurs compétences et leur confiance en ce qui a trait aux concepts de littératie financière.
- **Plus de 20** écoles participant au programme Lift Off to Higher Education ont reçu de nouveaux ordinateurs pour favoriser un accès égalitaire à l'éducation.

Inclusion des femmes

Pleins feux sur le Canada

Le programme New Beginnings Stepping into Success vise à outiller des femmes défavorisées, afin qu'elles acquièrent les compétences dont elles ont besoin pour devenir confiantes et autonomes sur le plan financier. Manuvie soutient les volets du programme concernant la planification de carrière et le mieux-être. Au cours de la première année de notre parrainage, 30 femmes de la région du Grand Toronto ont assisté à des ateliers animés par nos employés.

Au Canada, Manuvie est également commanditaire du programme Return to Bay Street, qui offre aux professionnelles du secteur des services financiers une voie de formation pour se recycler et retrouver une carrière fructueuse après une émigration ou une longue période de congé (souvent liée à leurs obligations familiales).

Pleins feux sur la Chine

En partenariat avec le Fudan Development Institute (FDDI), important groupe de réflexion établi par l'Université Fudan, Manulife-Sinochem a publié une étude unique en son genre sur les multiples facteurs de risque auxquels font face les femmes chinoises à la retraite.

Cette étude a révélé un manque de préparation à la retraite chez les femmes chinoises, dont seulement 47 % de celles interrogées peuvent compter sur des régimes de retraite. De nombreuses femmes participant à l'étude s'inquiétaient de ne pas arriver à payer des frais médicaux élevés, du manque d'accès aux soins de santé, de ce qui se produirait en cas d'accident et de ne pas savoir si elles auraient un revenu suffisant à la retraite.

L'étude a conclu qu'une plus grande sensibilisation aux défis auxquels sont confrontées les femmes devrait mener à de meilleures solutions, y compris un recours accru à l'assurance pour aider les femmes à atteindre la liberté financière et profiter d'une retraite sans tracas. Près de 300 personnes ont assisté à la publication de l'étude au Forum de Shanghai 2020.

Pleins feux sur le Vietnam

Au Vietnam, nous avons conclu un partenariat avec Cong Dong Bau, une communauté de plus de cinq millions de membres, qui améliore l'accès aux solutions et conseils financiers pour les femmes enceintes et les nouvelles mères.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Accessibilité des produits

Pleins feux sur la Chine

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 \$ US) 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.

Pleins feux sur le Vietnam

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. Pour ce produit, les clients ont en moyenne environ 10 ans de moins que les titulaires de contrats traditionnels de Manulife Vietnam.

Grâce à son processus d'achat numérique, Khởi Đầu Bảo Vệ a répondu à un besoin essentiel durant la période de confinement et de distanciation sociale liée à la COVID-19 au Vietnam. La demande des clients a grimpé en flèche, car de plus en plus d'entre eux s'inquiétaient des répercussions financières que pourrait subir leur famille s'ils tombaient malades. Cette solution simple a aussi permis d'atténuer leurs réticences liées aux déplacements et aux rencontres en personne.





Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie



À propos de Manuvie

Mot du chef de la direction

Aperçu de la stratégie en matière de développement durable

Gouvernance

Clients

Investissement durable

Environnement et changements climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Annexes sur les données

Solutions bancaires souples et novatrices

Depuis sa fondation en 1993, la Banque Manuvie mène ses activités en ayant la certitude que les services bancaires jouent un rôle crucial dans la santé financière des Canadiens. Nous offrons des solutions bancaires novatrices et souples, conçues pour rendre les décisions plus simples pour nos clients et les aider à vivre mieux. Et, comme la situation financière de chaque personne est unique, nous collaborons étroitement avec des professionnels indépendants de la finance qui comprennent les objectifs financiers globaux de nos clients et peuvent les aider à trouver les solutions bancaires qui leur conviennent.

La Banque Manuvie invite les Canadiens à opter pour des services bancaires qui sont plus simples et qui, en faisant fructifier leur argent, leur permettent d'atteindre leurs objectifs financiers. Elle offre des taux concurrentiels sur tous ses produits et aide les Canadiens à gérer plus efficacement leurs finances grâce à des solutions, dont les suivantes :

Manuvie Un permet à nos clients de regrouper efficacement presque toutes leurs opérations bancaires dans un même compte simple et efficace. Ils peuvent ainsi réaliser des économies substantielles par rapport aux solutions bancaires classiques et prendre en main leurs finances. Quant à la solution Manuvie Un pour entreprises, elle offre aux propriétaires de petite entreprise du Canada des options de financement souples pour leurs immeubles commerciaux.

Les titulaires d'un compte **Sélect Banque Manuvie** peuvent personnaliser leur prêt hypothécaire et atténuer le risque de hausse des taux d'intérêt en divisant leur dette en plusieurs options de prêts à taux fixe ou variable.

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

Compte Avantage. Le compte-chèques à intérêt élevé de la Banque Manuvie applique un taux d'intérêt élevé à chaque dollar et permet aux clients d'effectuer des opérations courantes sans frais, pourvu qu'ils maintiennent un solde minimal de 1 000 \$. Le *Globe and Mail* a dit du compte Avantage qu'il pourrait bien être le compte d'épargne le plus utile au Canada.

Forfait bancaire tout inclus. 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.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Services personnalisés de conseillers locaux

La Banque Manuvie tire profit d'un réseau de plus de 29 000 conseillers et courtiers en prêt hypothécaire indépendants qui recommandent ou distribuent ses produits bancaires dans tout le Canada. Ce mode de distribution permet à nos clients d'obtenir des conseils objectifs et personnalisés dans leur collectivité, au moment qui leur convient.

La Banque Manuvie dispose également d'une équipe nationale formée de plus de 145 spécialistes en prêts hypothécaires et conseillers en expansion des affaires qui peuvent aller rencontrer des clients et leurs conseillers et courtiers en prêt hypothécaire afin de les aider.

Nous avons trois bureaux – à Montréal, Toronto et Vancouver –, où les clients peuvent obtenir des services bancaires privés, offerts sur rendez-vous seulement :

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

Accès mobile, en ligne et par téléphone

Grâce à ses services bancaires mobiles, en ligne et par téléphone, la Banque Manuvie fait en sorte que ses clients puissent effectuer leurs opérations courantes plus facilement.

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

Nous poursuivons l'expansion de nos deux centres de service à la clientèle établis à Waterloo, en Ontario, et à Halifax, en Nouvelle-Écosse. Si l'un des deux centres devait

interrompre ses activités, l'autre pourrait ainsi prendre la relève, sans que rien y paraisse. Notre Centre de service à la clientèle est ouvert tous les jours de l'année, ce qui permet aux clients de nous joindre facilement au moment qui leur convient le mieux.

Le système RVI de la Banque Manuvie reconnaît le langage naturel ainsi que la biométrie de la voix, et ce, dans les deux langues officielles. L'expérience des clients est ainsi simplifiée, car, en n'utilisant que la voix, ils peuvent valider leur identité et naviguer dans le système RVI.

Accès aux services bancaires en ligne et mobiles

La Banque Manuvie offre des services bancaires au moyen de son application mobile et de ses sites de services bancaires en ligne. À la fin de 2020, la Banque Manuvie offrait l'application de services bancaires en ligne la mieux notée au Canada pour les appareils iOS et Android. Notre application de services bancaires en ligne est soutenue par Mai, notre assistant virtuel fondé sur l'intelligence artificielle (AI), qui aide les clients à obtenir rapidement des réponses à des questions courantes.

Les clients qui utilisent une carte Visa¹ ManuvieCOMPTANT+^{MC} peuvent ajouter leur carte à leur portefeuille mobile et effectuer des paiements au moyen de leur appareil mobile.

En 2020, la Banque Manuvie a ajouté un nouveau service numérique qui permet aux propriétaires d'entreprise de payer en ligne divers impôts et taxes provinciaux et fédéraux à partir de leur compte d'entreprise de la Banque Manuvie.

La Banque Manuvie tire profit des systèmes de demande en ligne à l'intention des courtiers en prêt hypothécaire, des conseillers indépendants et des spécialistes des prêts aux particuliers. Ainsi, nos clients peuvent obtenir rapidement et efficacement plusieurs des produits de prêt et de dépôt de la Banque Manuvie. Nous offrons également la possibilité de présenter en ligne une demande d'ouverture d'un compte-chèques ou d'un compte d'épargne, ce qui permet aux clients de le faire facilement dans le confort de leur foyer.

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



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Accès aux guichets automatiques bancaires (GAB)

La Banque Manuvie compte 782 GAB accessibles à tous aux quatre coins du Canada. En outre, la Banque Manuvie est membre du réseau THE EXCHANGE^{MD},² l'un des plus importants réseaux de GAB au Canada. Les clients de la Banque Manuvie peuvent ainsi utiliser les GAB de ce réseau sans payer de frais de commodité.

Soutien aux aînés

En 2020, la Banque Manuvie a mis en œuvre un nouveau Code de conduite volontaire qui établit des principes et les dignes directrices pour les banques en ce qui a trait aux produits et aux services fournis aux aînés. Plusieurs mesures ont été prises en 2020 pour mettre en œuvre ce Code, notamment :

- nous avons nommé une personne responsable pour superviser le Code et les programmes conçus à l'appui de celui-ci;
- nous avons interrogé un certain nombre de conseillers pour mieux comprendre les difficultés rencontrées par les personnes âgées avec lesquelles ils travaillent;
- nous avons mis en place un solide programme de formation à l'intention du personnel de première ligne sur les signes pouvant indiquer qu'un aîné est victime d'abus, de fraude ou d'escroquerie, ou qu'une procuration est utilisée de manière abusive;
- nous avons mis à jour les procédures de transmission à un échelon supérieur pour traiter la situation lorsqu'un de ces signes est détecté.

Nous continuerons de mettre des mesures en place pour soutenir les aînés en 2021, notamment :

- formation du personnel sur certains points liés aux aînés;
- création d'une section destinée aux aînés sur le site banquemanuvie.ca.

² La marque THE EXCHANGE^{MD} ainsi que les droits associés sont la propriété de la société Fiserv EFT. La société Fiserv EFT a octroyé à FICANEX^{MD} le droit exclusif d'utiliser, de commercialiser et de donner des licences pour la marque THE EXCHANGE^{MD} et les droits de propriété intellectuelle qui y sont rattachés dans le cadre du fonctionnement du réseau THE EXCHANGE^{MD} au Canada. La Banque Manuvie est un utilisateur autorisé de la marque.

Dons de la société et responsabilité sociale

La Banque Manuvie partage l'engagement de Manuvie envers le bénévolat, le développement de la collectivité et les dons de société décrit dans la Déclaration de contribution à la collectivité 2020 de Manuvie, et les données relatives à la Banque Manuvie sont comprises dans l'information afférente à ces projets. Les employés de la Banque Manuvie contribuent assidûment aux activités philanthropiques de Manuvie.

En 2020, la Banque Manuvie a offert des programmes d'aide aux clients touchés par la COVID-19 et par les inondations printanières en Alberta. Ces programmes ont permis aux clients touchés de reporter les remboursements de leurs prêts et d'avoir accès à des fonds immobilisés. La Banque Manuvie a également soutenu le programme de prêts dans le cadre du Compte d'urgence pour les entreprises canadiennes (CUEC), qui offrait aux clients admissibles des prêts sans intérêt pouvant atteindre 60 000 \$.

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





À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Notre structure organisationnelle

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

Société de fiducie Manuvie

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

La Fiducie Manuvie offre des produits de dépôt simples, accessibles par l'intermédiaire des courtiers en placement. Elle propose aussi des prêts hypothécaires résidentiels à durée déterminée par l'intermédiaire du réseau pancanadien de spécialistes des prêts aux particuliers de la Banque Manuvie. Les données de la Banque Manuvie comprennent celles de la Fiducie Manuvie.

Traitement des plaintes

À la Banque Manuvie, tout comme au sein de la Fiducie Manuvie, sa filiale, nous estimons que les plaintes déposées par nos clients sont importantes et qu'il nous incombe d'y donner suite promptement, adéquatement et dans le plus grand respect. Le Bureau de l'Ombudsman de la Banque Manuvie est, pour les clients, un moyen accessible de déposer les plaintes, et nous faisons de notre mieux pour répondre à celles-ci et les régler. Toutes les plaintes et tous les renseignements personnels recueillis par le Bureau de l'Ombudsman de la Banque Manuvie, oralement ou par écrit, sont traités rapidement, de façon équitable et professionnelle, et en toute confidentialité.

En 2020, le Bureau de l'Ombudsman de la Banque Manuvie a reçu et traité 47 plaintes, dont 18 n'ont pas été transmises à un échelon supérieur selon notre processus habituel de traitement des plaintes et ont été renvoyées aux services compétents aux fins de résolution. Parmi les 29 autres dossiers, 19 ont été réglés par le Bureau de l'Ombudsman de la Banque Manuvie à la satisfaction des plaignants, et huit n'avaient pas été réglés en date du 31 décembre 2020. Le délai moyen de règlement des plaintes a été de 44 jours.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Guichets automatiques bancaires (GAB) ajoutés et retirés en 2020

La Banque Manuvie compte 782 GAB accessibles à tous aux quatre coins du Canada. En outre, la Banque Manuvie est membre du réseau THE EXCHANGE^{MD},¹ l'un des plus importants réseaux de GAB au Canada. Les clients de la Banque Manuvie peuvent ainsi utiliser les GAB de ce réseau sans payer de frais de commodité.

GAB ajoutés par la Banque Manuvie en 2020

Adresse	Ville	Province
5219 48th Street	High Prairie	Alberta
808 Innisfil Beach Road	Alcona Beach	Ontario
106 Humber College Boulevard	Rexdale	Ontario

GAB retirés par la Banque Manuvie en 2020

Adresse	Ville	Province
900 20 Crowfoot Crescent NW	Calgary	Alberta
10162, 82 ^e Avenue	Edmonton	Alberta
1 2077 Pembina Highway	Winnipeg	Manitoba
1 Mill Street	Stirling	Ontario
120 Osgoode Street	Ottawa	Ontario
280 Dunlop Street W	Barrie	Ontario
3000 Charleston Sideroad	Caledon	Ontario
78 St. Clair Avenue W	Toronto	Ontario
96 Gerrard Street	Toronto	Ontario
1688 Albion Road	Rexdale	Ontario
272 Dundas Street	Londres	Ontario
1440 Jalna Boulevard	Londres	Ontario
99 Main Street E	Huntsville	Ontario
78, rue de Martigny Ouest	Saint-Jérôme	Québec

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



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Financement par emprunt pour les entreprises

La Banque Manuvie octroie des prêts aux entreprises et contribue à stimuler leur croissance. La Banque Manuvie n'a pas d'investissements ni de partenariats dans le cadre de programmes de microcrédit.

Financement par emprunt autorisé en 2020 (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	162 \$	2 816 \$	4 697 \$	8 602 \$	12 723 \$	45 301 \$	5 900 \$	80 201 \$
Alberta	22	485	2 271	3 743	5 034	4 353	–	15 908
Saskatchewan et Manitoba*	51	269	1 584	3 116	3 432	21 956	–	30 408
Ontario	167	3 711	8 435	13 289	30 983	90 808	36 615	184 008
Québec	121	3 174	8 821	9 403	8 898	33 382	–	63 799
Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador et Île-du-Prince-Édouard*	48	553	2 017	4 158	4 022	16 854	–	27 652
Total	571 \$	11 008 \$	27 825 \$	42 311 \$	65 092 \$	212 654 \$	42 515 \$	401 976 \$

* Les données pour certaines provinces ont été regroupées afin que soit protégée la confidentialité des emprunteurs qui pourraient être identifiés sans cette précaution.

Remarque : Le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut ne figurent pas dans le tableau ci-dessus, car aucun financement par emprunt n'y a été autorisé en 2020.

Nombre de clients bénéficiaires d'un financement en 2020

	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	12	48	30	25	18	24	1	158
Alberta	1	10	17	11	8	2	–	49
Saskatchewan et Manitoba*	3	6	9	10	5	14	–	47
Ontario	12	61	53	36	48	45	4	259
Québec	8	60	60	27	16	18	–	189
Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador et Île-du-Prince-Édouard*	4	11	14	11	6	8	–	54
Total	40	196	183	120	101	111	5	756

* Les données pour certaines provinces ont été regroupées afin que soit protégée la confidentialité des emprunteurs qui pourraient être identifiés sans cette précaution.

Remarque : Le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut ne figurent pas dans le tableau ci-dessus, car aucun financement par emprunt n'y a été autorisé en 2020.



Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Impôts

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

Banque Manuvie

Provinces et territoires	Impôt sur le capital	Impôt sur le revenu	Total des impôts
Terre-Neuve-et-Labrador	– \$	– \$	– \$
Île-du-Prince-Édouard	–	–	–
Nouvelle-Écosse	3 014 637	726 805	3 741 442
Nouveau-Brunswick	–	–	–
Québec	550 169	593 329	1 143 497
Ontario	–	11 800 595	11 800 595
Manitoba	–	–	–
Saskatchewan	–	–	–
Alberta	–	–	–
Colombie-Britannique	–	–	–
Yukon	–	–	–
Territoires du Nord-Ouest	–	–	–
Nunavut	–	–	–
Provinces et territoires	3 564 806 \$	13 120 728 \$	16 685 534 \$
Fédéral	–	16 903 329	16 903 329
Total des impôts	3 564 806 \$	30 024 057 \$	33 588 863 \$

Fiducie Manuvie

Provinces et territoires	Impôt sur le capital	Impôt sur le revenu	Total des impôts
Terre-Neuve-et-Labrador	– \$	– \$	– \$
Île-du-Prince-Édouard	–	–	–
Nouvelle-Écosse	5 620	43 599	49 219
Nouveau-Brunswick	–	–	–
Québec	–	57 434	57 434
Ontario	–	1 684 037	1 684 037
Manitoba	–	–	–
Saskatchewan	–	–	–
Alberta	–	–	–
Colombie-Britannique	–	–	–
Yukon	–	–	–
Territoires du Nord-Ouest	–	–	–
Nunavut	–	–	–
Provinces et territoires	5 620 \$	1 785 071 \$	1 790 691 \$
Fédéral	–	2 255 944	2 255 944
Total des impôts	5 620 \$	4 041 015 \$	4 046 635 \$

À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données



Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Employés

Province	Type d'emploi		Total
	Plein temps	Temps partiel	
Colombie-Britannique	31	–	31
Alberta	14	–	14
Saskatchewan	4	–	4
Manitoba	9	–	9
Ontario	542	4	546
Québec	109	1	110
Nouveau-Brunswick	4	–	4
Nouvelle-Écosse	198	3	201
Terre-Neuve-et-Labrador	1	–	1
Total	912	8	920



Annexes sur les données

À propos de Manuvie

Mot du chef de la direction

Aperçu de la stratégie en matière de développement durable

Gouvernance

Clients

Investissement durable

Environnement et changements climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Annexes sur les données



Dans cette section :

- Tableaux de données détaillées sur le rendement
- Cadres que nous appuyons
- Indice GRI, SASB et GIFCC



Annexes sur les données

Tableaux de données détaillées sur le rendement

À propos de Manuvie

Mot du chef de la direction

Aperçu de la stratégie en matière de développement durable

Gouvernance

Clients

Investissement durable

Environnement et changements climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Annexes sur les données

Financement par emprunt pour les entreprises

Financement par emprunt autorisé en 2020 (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	162 \$	2 547 \$	5 204 \$	\$9 050 \$	14 863 \$	53 151 \$	613 495 \$	698 472 \$
Alberta	22	665	2 306	4 422	5 340	12 609	182 250	207 614
Saskatchewan	15	144	748	500	694	4 731	8 320	15 152
Manitoba	0	151	736	1 254	1 298	10 599	6 770	20 808
Ontario	201	4 049	8 567	14 769	28 711	102 716	1 058 020	1 217 033
Québec	111	3 227	8 593	9 135	10 717	33 382	330 290	395 455
Nouveau-Brunswick	16	0	636	1 122	727	3 586	7 551	13 638
Nouvelle-Écosse	10	199	836	2 059	2 241	7 918	148 919	162 182
Île-du-Prince-Édouard	12	27	0	0	0	0	42 614	42 653
Terre-Neuve-et-Labrador	22	0	100	0	500	0	116 431	117 053
Yukon	0	0	0	0	0	0	0	0
Nunavut	0	0	0	0	0	0	0	0
Territoires du Nord-Ouest	0	0	100	0	0	0	0	100
Total – Canada	571 \$	11 009 \$	27 826 \$	42 311 \$	65 091 \$	228 692 \$	2 514 660 \$	2 890 160 \$
Total – É.-U.	0	0	0	0	0	34 059	4 449 939	4 483 998
Total – Europe	0	0	0	0	0	0	105 210	105 210
Total – Asie	0	0	0	0	0	0	41 336	41 336
Total	571 \$	11 009 \$	27 826 \$	42 311 \$	65 091 \$	262 751 \$	7 111 145 \$	7 520 704 \$



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Répartition géographique des employés, par type d'emploi

Pays/territoire	Type d'emploi ¹			Total
	Permanent	Temporaire	Contractuel	
Argentine	–	–	–	0
Australie	73	4	–	77
Barbade	18	–	–	18
Belgique	29	–	1	30
Bermudes	10	–	–	10
Brésil	2	–	–	2
Cambodge	643	–	15	658
Canada	11 849	11	982	12 842
Chili	28	–	–	28
Chine continentale	2 691	14	184	2 889
Hong Kong	2 448	43	113	2 604
Inde	1	–	64	65
Indonésie	1 274	24	4	1 302
Irlande	6	–	–	6
Japon	1 388	127	46	1 561
Macao	25	–	–	25
Malaisie	487	7	51	545
Mexique	–	–	–	0
Myanmar	98	–	–	98
Nouvelle-Zélande	99	–	5	104
Philippines	8 494	–	30	8 524
Singapour	766	7	73	846
Suisse	2	–	–	2
Taiwan	61	3	–	64
Thaïlande	97	–	6	103
Royaume-Uni	69	–	2	71
États-Unis d'Amérique	5 542	–	258	5 800
Vietnam	998	29	21	1 048
Total	37 198	269	1 855	39 322

1 Comprend les employés permanents et temporaires actifs, les employés contractuels et les employés en congé payé. Au 31 décembre 2020.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Toutes les informations et données sont à jour au 31 décembre 2020, à moins d'indication contraire. Tous les montants sont en dollars canadiens, à moins d'indication contraire.

Indicateur	Paramètre	2020	2019	2018
Gouvernance				
Composition du conseil d'administration				
	Nombre total de membres	14 ¹	13 ²	13 ³
	Nombre de membres indépendants	13 ¹	12 ²	12 ³
	Nombre de femmes au sein du conseil	6 ¹	6 ²	6 ³
	Nombre de membres de groupes raciaux et ethniques assumant la présidence	1 ¹	— ⁴	—
	Pourcentage de femmes assumant la présidence	50 % ¹	50 % ²	50 % ³
	Durée moyenne du mandat des membres du conseil (années)	8,4 ¹	8,3 ²	7,2 ³
Rendement économique et répercussions				
GRI 102-7	Actif géré (en milliers de milliards de dollars canadiens)	1,3 \$	1,2 \$	1,1 \$
GRI 201-1	Dividendes versés (en milliards de dollars canadiens) ⁵	2,3 \$	2,1 \$	2,0 \$
	Biens et services achetés auprès de fournisseurs (en millions de dollars canadiens)	2,6 \$	3,3 \$	3,2 \$
GRI 201-1, 207-4	Montant total payé en impôts sur le revenu et sur le capital (en milliards de dollars canadiens) ⁶	2,5	2,1	2,3
	Impôts payés au Canada (en milliers de dollars canadiens)	350 022	662 385	621 713
	Fédéral	280 174	432 645	—
	Provinces et territoires	66 032	229 740	—
	Colombie-Britannique	2 587	32 330	—
	Alberta	4 438	21 460	—
	Saskatchewan	411	4 274	—
	Manitoba	461	6 683	—
	Ontario	46 557	131 437	—
	Québec	10 324	6 349	—
	Nouveau-Brunswick	340	6 662	—
	Nouvelle-Écosse	4 377	14 633	—
	Île-du-Prince-Édouard	51	836	—
	Terre-Neuve-et-Labrador	255	4 512	—
	Yukon	9	108	—

1 Les données datent du 28 février 2021.

2 Les données datent du 7 mai 2020.

3 Les données datent du 28 février 2019.

4 Les membres du conseil ont commencé à utiliser l'auto-identification volontaire en 2020.

5 Comprend les actions combinées et privilégiées.

6 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.



Annexes sur les données > Tableaux de données détaillées sur le rendement

À propos de Manuvie

Mot du chef de la direction

Aperçu de la stratégie en matière de développement durable

Gouvernance

Clients

Investissement durable

Environnement et changements climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Annexes sur les données

Indicateur	Paramètre	2020	2019	2018
	Nunavut	3	39	–
	Territoires du Nord-Ouest	35	417	–
	Impôts payés aux États-Unis (en milliers de dollars canadiens)	994 694	168 099	352 132
	Impôts payés en Asie (en milliers de dollars canadiens)	248 156	222 125	294 980
	Hong Kong	74 071	–	–
	Japon	73 908	–	–
	Reste de l'Asie	100 177	–	–
	Marchés émergents ⁷	992 648	1 078 259	–
	Politique publique			
GRI 415-1	Montant dépensé en contributions politiques (en dollars américains)	0 \$	0 \$	25 000 \$ ⁸
Clients				
	Nombre total de clients de Manuvie (en millions)	30	30	28
GRI 201-1	Règlements et autres prestations versées aux clients (en milliards de dollars canadiens)	31,6	29,7	29
GRI 201-1	Financement par emprunt autorisé (en milliards de dollars canadiens)	7,5	8,3	10,2
	Expérience client			
	Cote NPS relationnel des clients à l'échelle mondiale	12 ⁹	8	9
	Résolution des plaintes¹⁰			
	Nombre de dossiers examinés par le Bureau de l'ombudsman de Manuvie	307	292	319
	Nombre de dossiers examinés par un organisme de résolution indépendant conforme ou un organisme de réglementation ¹¹	76	65	28
	Nombre de dossiers examinés ayant donné lieu à une recommandation différente de celle de Manuvie	0	0	0
Investissement durable				
	Investissements verts effectués par Manuvie¹²			
	Total des investissements verts privés (en milliards de dollars canadiens)	39,8 \$	27,6 \$	–
	Énergie renouvelable ¹³	9,8 \$	14,0 \$	–
	Efficacité énergétique	3,9 \$	– ¹⁴	–

⁷ 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.

⁸ Veuillez consulter la section Politique publique pour en savoir plus sur nos normes en matière de contributions politiques. En 2018, John Hancock a contribué au projet Freedom for All Massachusetts, qui visait à faire respecter une loi de non-discrimination dans le cadre d'un référendum d'initiative populaire à l'échelle de l'État et dont l'objectif est de protéger les personnes transgenres contre la discrimination dans les lieux publics.

⁹ Veuillez consulter la section Orientation client pour savoir ce que nous faisons pour améliorer notre cote NPS relationnel.

¹⁰ Dossiers examinés des produits et services d'assurance du Secteur Canada et des produits garantis d'Investissements Manuvie.

¹¹ Dossiers examinés par l'Ombudsman des assurances de personnes, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement ou l'Autorité des marchés financiers.

¹² Actif du fonds général de Manuvie seulement, aucun investissement de tierce partie. Titres de créance privés et placements en actions.

¹³ Comprend des sources comme l'énergie éolienne, l'énergie solaire, l'énergie géothermique, l'hydroélectricité et la biomasse.

¹⁴ Données comprises dans la catégorie de l'énergie renouvelable.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Indicateur	Paramètre	2020	2019	2018
	Bâtiments écologiques ¹⁵	16,9 \$	10,2 \$	–
	Transport écologique ¹⁶	2,7 \$	–	–
	Gestion durable de l'eau ¹⁷	0,6 \$	–	–
	Placements dans des obligations vertes	0,7 \$	– ¹⁸	–
	Terrains forestiers exploitables durables ¹⁹	4,0 \$	3,4 \$	–
	Terres agricoles gérées de manière durable ²⁰	1,3 \$	0 \$	–
	Évaluation des facteurs environnementaux et sociaux des projets financés par Manuvie²¹			
	Nombre de projets examinés en vertu des Principes de l'Équateur, catégorie A ²²	0	0	0
	Nombre de projets examinés en vertu des Principes de l'Équateur, catégorie B ²³	3	0	2
	Nombre de projets examinés en vertu des Principes de l'Équateur, catégorie C ²⁴	12	20	16
	Émission d'obligations vertes (en milliards de dollars canadiens)	1,1 \$	1,1 \$	0,6 \$
Environnement et changements climatiques				
GRI 302-1, 3	Consommation d'énergie²⁵			
	Consommation totale d'énergie (éq. kWh) ²⁶	2 530 784 387	2 598 795 398	2 668 777 852
	Société	89 457 726	149 509 086	146 972 174
	Immobilier	563 737 348	611 532 975	624 256 225
	Énergie verte (%)	7 %	5 %	–
	NAL Resources	1 720 638 365	1 638 164 195	1 789 350 624
	Hancock Natural Resources Group	156 950 948	199 589 142	108 198 829
	Intensité énergétique			
	Société (éq. kWh/pi ²)	18,7	21,1	16,9

15 Bâtiments durables certifiés LEED® (Leadership in Energy and Environmental Design), BOMABEST® (Building Owners and Managers Association), ENERGYSTAR® et prêts hypothécaires commerciaux verts. Les prêts hypothécaires commerciaux de 6,1 milliards de dollars constituent une nouvelle catégorie en 2020.

16 Comprend des projets comme les transports électriques et en commun.

17 Comprend des projets comme le recyclage et la purification de l'eau.

18 Données comprises dans la catégorie de l'énergie renouvelable.

19 Comprend les terrains forestiers gérés de manière durable certifiés Forest Stewardship Council (FSC) et le Programme de reconnaissance des certifications forestières (PEFC). Les placements privés de 0,4 milliard de dollars constituent une nouvelle catégorie et sont inclus cette année.

20 Comprend les terres agricoles gérées de manière durable certifiées conformes à la Leading Harvest Standard. Il s'agit d'une nouvelle catégorie pour cette année.

21 Actif du fonds général de Manuvie seulement, aucun investissement de tierce partie. Titres de créance privés et placements en actions.

22 Opérations financières effectuées dans le cadre de projets ayant fait l'objet d'un examen et présentant des effets sociaux ou environnementaux négatifs potentiels importants, diversifiés, irréversibles ou sans précédent.

23 Opérations financières effectuées dans le cadre de projets ayant fait l'objet d'un examen et présentant des effets sociaux ou environnementaux négatifs potentiels limités, peu nombreux, généralement spécifiques à un site, largement réversibles et facilement réduits par des mesures.

24 Opérations financières effectuées dans le cadre de projets ayant fait l'objet d'un examen et ayant des effets sociaux ou environnementaux négatifs minimes ou nuls.

25 Des données estimatives sont utilisées pour certains espaces loués lorsque la consommation réelle n'est pas disponible. Vous trouverez des précisions dans notre lettre d'assurance.

26 La mise à jour des méthodes de calcul des émissions en 2020 a entraîné une nouvelle quantification de l'énergie-vapeur, ce qui a contribué à l'augmentation globale en 2020.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Indicateur	Paramètre	2020	2019	2018
	Immobilier (éq. kWh/pi ²) ²⁷	17,5	20,8	20,5
	NAL Resources (éq. kWh/bep/j)	63 727	46 242	45 684
GRI 305	Émissions de gaz à effet de serre²⁸			
GRI 305-1	Total des émissions de portée 1 (t. éq. CO ₂)	555 933	714 636	705 994
	Société	1 612	–	–
	Immobilier	28 196	–	–
	NAL Resources ^{29, 30}	489 407	–	–
	Hancock Natural Resources Group	36 715	–	–
GRI 305-2	Total des émissions de portée 2 (t. éq. CO ₂), selon l'emplacement	253 387	331 677	338 196
	Société	41 855	–	–
	Immobilier	99 306	–	–
	NAL Resources ^{29, 30}	101 124	–	–
	Hancock Natural Resources Group	11 102	–	–
GRI 305-2	Total des émissions de portée 2 (t. éq. CO ₂), en fonction du marché	241 505	320 941	324 046
GRI 305-3	Total des émissions de portée 3 (t. éq. CO ₂)	479 087	464 091	370 277
	Déplacements d'affaires ³¹	8 959	25 835	27 386
	Papier	5 427	7 360	9 434
	Matières résiduelles ³²	1 365	2 782	2 479
	Centres de données	985	3 456	4 029
	Propriétés louées ³³	225 981	239 093	176 920
	Consommation de carburant de l'entrepreneur ³³	236 370	185 565	150 029
GRI 305-4	Intensité des émissions (portées 1 et 2) ³⁴	–	–	–
	Société (kg éq. CO ₂ /pi ²)	9,1	7,5	6,0
	Immobilier (kg éq. CO ₂ /pi ²) ³⁵	4,0	4,9	5,3

27 Les politiques de télétravail adoptées en raison de la pandémie de COVID-19 ont contribué à réduire la consommation d'énergie des immeubles en 2020.

28 Les émissions sont calculées conformément au protocole de comptabilisation des GES et comprennent les activités sous contrôle opérationnel. Des données estimatives sont utilisées pour certains espaces loués lorsque la consommation réelle n'est pas disponible. Vous trouverez des précisions dans notre lettre d'assurance.

29 La société pétrolière et gazière NAL Resources – qui compte pour la majorité des émissions et de la consommation d'énergie – était l'une des filiales en propriété exclusive de Manuvie, jusqu'à ce qu'elle soit liquidée en janvier 2021.

30 L'amélioration de l'exactitude de la mesure des émissions et de la production de rapports, ainsi que l'achat et la vente d'actifs tout au long de l'année ont contribué à la diminution des émissions en 2020.

31 Les politiques de télétravail adoptées en raison de la pandémie de COVID-19 ont contribué à réduire les déplacements d'affaires en 2020.

32 Les politiques de télétravail adoptées en raison de la pandémie de COVID-19 ont contribué à réduire la consommation de matières résiduelles en 2020.

33 Les émissions sont attribuables aux activités de HNRG.

34 Selon les émissions des portées 1 et 2, en fonction de l'emplacement.

35 Les politiques de télétravail adoptées en raison de la pandémie de COVID-19 ont contribué à réduire la consommation d'énergie des immeubles en 2020.



Annexes sur les données > Tableaux de données détaillées sur le rendement

À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Indicateur	Paramètre	2020	2019	2018
	NAL Resources (kg éq. CO ₂ /bep/j)	22	21	20
	Élimination du carbone de nos activités agricoles et forestières (en millions de t. éq. CO ₂)	2,24 ³⁶	3,14	5,96
GRI 306-4, 5	Matières résiduelles ³⁷			
	Déchets recyclés (tonnes) ³⁸	4 843	6 912	7 030
	Taux de réacheminement	52 %	50 %	52 %
	Utilisation de papier			
GRI 301-1	Consommation de papier (tonnes) ^{38, 39}	2 137	2 898	3 713
	Utilisation de papier contenant des fibres recyclées (%)	10 %	13 %	24 %
	Consommation d'eau ⁴⁰			
GRI 303-5	Consommation d'eau (millions de m ³)	1,46	2,0	2,3
	Intensité de la consommation d'eau (m ³ /pi ²)	0,039	0,055	–
	Biodiversité			
	Superficie de forêts et de terres agricoles gérées par Natural Resources (millions d'acres)	5,812	5,884	5,928
GRI 304-3	Superficie de terrains protégés par le programme Sensitive Lands de HNRG (millions d'acres)	0,472	0,471	0,47
	Arbres plantés par Natural Resources depuis 1985 (milliards)	1,19	1,16	1,11
	Bâtiments écologiques			
	Bien immobilier certifié dans le cadre d'un programme de certification de durabilité des immeubles (millions de pieds carrés)	48	48	48
	Bien immobilier ayant obtenu une certification dans le cadre d'un programme de certification de durabilité des immeubles	81 %	81 %	80 %
Employés				
GRI 102-8	Nombre d'employés à Manuvie, à l'échelle mondiale ⁴¹	39 322	–	–
	Permanent	37 198	–	–
	Temporaire	269	–	–
	Contractuel	1 855	–	–
	Maintien en poste et avancement			
GRI 401-1	Taux de roulement volontaire ⁴²	7 %	11 %	11 %
	Nombre moyen d'années de service ⁴³	7	7	7

36 Les absorptions totales de carbone de l'agriculture et de l'exploitation forestière en 2020 ont été retraitées de 2,87 MtCO₂e à 2,24 MtCO₂e en juin 2021. Un examen supplémentaire de nos valeurs a fait apparaître deux erreurs de calcul liées à : (1) l'ajout de références de volume fixe dans la fiche technique d'une entité australienne et (2) un rapport inexact de l'âge moyen pondéré de certaines plantations aux États-Unis. Les valeurs révisées reflètent ces corrections.

37 Comprend tous les immeubles détenus et exploités par Manuvie, y compris les bureaux de la Société. Pour la majorité des déchets, les données déclarées sont les valeurs réelles, et une estimation des déchets a été effectuée pour les pieds carrés supplémentaires pour lesquels les valeurs réelles n'étaient pas disponibles.

38 Les politiques de télétravail adoptées en raison de la pandémie de COVID-19 ont contribué à réduire la production de matière résiduelle en 2020.

39 Les données comprennent les valeurs réelles pour l'Amérique du Nord (sauf pour NAL Resources, HNRG, la Barbade et les Bermudes) et les valeurs estimatives pour les autres pays.

40 Comprend tous les immeubles détenus et exploités par Manuvie, y compris les bureaux de la Société.

41 Comprend les employés permanents, temporaires et contractuels et les employés en congé payé.

42 Comprend les employés permanents actifs et les employés en congé payé. Exclut les départs à la retraite et les départs involontaires.

43 Comprend les employés permanents actifs et les employés en congé payé.

Annexes sur
les données



Annexes sur les données > Tableaux de données détaillées sur le rendement

À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Indicateur	Paramètre	2020	2019	2018
	Nombre de postes vacants pourvus par des candidats internes	26 %	26 %	23 %
	Mobilisation des employés			
	Indice de mobilisation des employés (sur une échelle de cinq points)	4,27	4,04	–
	Taux de participation des employés au sondage sur la mobilisation	95 %	91 %	–
	Formation des employés			
	Nombre d'employés utilisant l'outil de formation Percipio	12 740	–	–
	Nombre d'heures consacrées à la formation	32 602	–	–
	Diversité du personnel⁴⁴			
GRI 405-1	Manuvie			
	Hommes	45 %	45 %	44 %
	Femmes	55 %	55 %	56 %
	Minorités visibles et peuples autochtones ⁴⁵	17 %	–	–
GRI 405-1	Asie ⁴⁶			
	Hommes	43 %	42 %	42 %
	Femmes	57 %	58 %	58 %
	Agents d'assurance	68 %	–	–
	Les plus performants	70 %	–	–
GRI 405-1	Canada			
	Hommes	43 %	43 %	42 %
	Femmes	57 %	57 %	58 %
GRI 405-1	États-Unis			
	Hommes	56 %	56 %	57 %
	Femmes	44 %	44 %	43 %
GRI 405-1	Autres régions ⁴⁷			
	Hommes	63 %	65 %	67 %
	Femmes	35 %	35 %	33 %
	N'ont pas indiqué leur sexe	2 %	–	–

44 Données tirées de Workday, au 31 décembre 2020. Comprend les employés permanents actifs et les employés en congé payé.

45 Comprend uniquement les États-Unis et le Canada.

46 Comprend le Cambodge, la Chine continentale, Hong Kong, l'Inde, l'Indonésie, le Japon, Macao, la Malaisie, le Myanmar, les Philippines, Singapour, Taïwan, la Thaïlande et le Vietnam.

47 Comprend l'Australie, les Caraïbes, l'Europe, la Nouvelle-Zélande et l'Amérique du Sud.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Indicateur	Paramètre	2020	2019	2018
GRI 405-1	Diversité dans les postes de direction			
	Vice-président et échelons supérieurs			
	Hommes	73 %	77 %	76 %
	Femmes	27 %	23 %	24 %
	Minorités visibles et peuples autochtones ⁴⁸	10 %	–	–
	Directeur, directeur principal et vice-président adjoint			
	Hommes	57 %	57 %	57 %
	Femmes	43 %	43 %	43 %
	Minorités visibles et peuples autochtones ⁴⁸	17 %	–	–
	Diversité dans l'embauche			
	Taux d'embauche de PANDC nouvellement diplômées ⁴⁹			
	Canada	38 %	–	–
	États-Unis	34 %	–	–
GRI 405-2	Ratio d'équité salariale entre les hommes et les femmes	99 %	98 %	
	Nombre d'employés de Manuvie par pays/territoire⁵⁰	–	–	–
Collectivités				
GRI 201-1	Investissements communautaires directs⁵¹	25,2 \$	27,1 \$	25,0 \$
	Société Manuvie (en millions de dollars canadiens)	21,0 \$	22,7 \$	22,6 \$
	Employés de Manuvie (en millions de dollars canadiens)	4,2 \$	4,4 \$	2,4 \$
	Bénévolat des employés et des agents^{52, 53}			
	Nombre d'heures de bénévolat	31 795	65 978	66 848
	Employés	22 567	–	–
	Bénévolat pendant les heures de travail	9 854	–	–
	Bénévolat en dehors des heures de travail	12 713	–	–
	Agents	9 228	–	–

48 Comprend uniquement l'Amérique du Nord (États-Unis et Canada).

49 Comprend les personnes autochtones, noires et de couleur, pour l'Amérique du Nord seulement.

50 Comprend les employés permanents, temporaires et contractuels et les employés en congé payé.

51 Les investissements communautaires directs ont été reclassés en 2020 pour exclure les fonds à effet de levier externes. Par conséquent, les totaux de 2019 et de 2018 ont été mis à jour.

52 Comprend les employés permanents et les heures supplémentaires (9 228) consacrées au bénévolat par les agents de Manuvie.

53 La pandémie de COVID-19 et les contraintes associées aux activités en personne expliquent la baisse d'heures de bénévolat en 2020.



Annexes

Cadres que nous appuyons

À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

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

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 un des membres fondateurs de la section canadienne du réseau de leadership des chefs des finances.

Principes pour l'investissement responsable (PIR)

Le PIR est un réseau mondial de 1 960 propriétaires et gestionnaires d'actifs institutionnels dont l'actif géré total s'élève à 82 000 milliards de dollars américains qui fait la promotion de pratiques d'investissement responsable. Gestion de placements Manuvie est signataire depuis 2015 et fait partie du groupe consultatif des titres à revenu fixe.

Climate Action 100+

Regroupant 310 investisseurs dont l'actif géré s'établit à 32 000 milliards de dollars américains, ce projet d'intervention d'une durée de cinq ans vise à engager les plus grands émetteurs de gaz à effet de serre de la planète à atteindre les objectifs de l'Accord de Paris. Gestion de placements Manuvie est membre du comité directeur depuis 2017.

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.

Principes de l'Équateur

Les Principes de l'Équateur représentent une série de lignes directrices facultatives en matière de gestion des risques environnementaux et sociaux associés au financement de projets dont le coût en capital est supérieur à 10 millions de dollars américains. Manuvie est signataire depuis 2005.



À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Global Reporting Initiative

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

globalreporting.org

Objectifs en matière de développement durable

En 2015, les États membres des Nations Unies ont adopté le Programme de développement durable à l'horizon 2030 qui s'articule autour de 17 objectifs de développement durable (ODD) et se veut un appel à l'action universel pour éliminer la pauvreté, protéger la planète et assurer la prospérité pour tous d'ici 2030. Nous appuyons divers ODD et avons adapté notre stratégie à ceux sur lesquels nous pensons pouvoir exercer le plus grand impact. sustainabledevelopment.un.org/sdgs

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

Nous soutenons depuis novembre 2017 le Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC), dont nous nous sommes engagés à adopter les recommandations 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 46 de notre [Rapport de gestion de 2020](#). Notre rapport sur le développement durable fournit des renseignements supplémentaires sur la position de Manuvie à l'égard des changements climatiques et sur notre stratégie visant à soutenir la transition vers une économie plus sobre en carbone. fsb-tcfd.org

Sustainability Accounting Standards Board

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



Annexes

Indice GRI, SASB et GIFCC

À propos de Manuvie

Mot du chef
de la direction

Aperçu de la stratégie
en matière de
développement
durable

Gouvernance

Clients

Investissement
durable

Environnement
et changements
climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de
contribution à la
collectivité de la
Banque Manuvie

Annexes sur
les données

Normes GRI	Indicateur	Information
RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX (100)		
GRI 102-1	Nom de l'organisation	Société Financière Manuvie
GRI 102-2	Activités, marques, produits et services	RDD, page 3 , À propos de Manuvie; pages 4 à 6 , Mot du chef de la direction; page 29 , Produits et services
GRI 102-3	Adresse du siège social	Siège social mondial, 200 Bloor Street E, Toronto (Ontario) M4W 1E5
GRI 102-4	Emplacement des activités	RDD, page 3
GRI 102-5	Actionnariat et forme juridique	La Société Financière Manuvie (« SFM ») est une société cotée en bourse, qui détient La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (« Manufacturers »), société canadienne d'assurance vie. Pour obtenir des précisions, consultez la page 116 du rapport annuel : entité présentant les états financiers; Notice annuelle , page 4.
GRI 102-6	Marchés desservis	La SFM et ses filiales (collectivement, « Manuvie » ou la « Société ») forment un important groupe du domaine des services financiers qui exerce ses activités principalement en Asie, au Canada et aux États-Unis. Pour obtenir des précisions, consultez la page 116 du rapport annuel : entité présentant les états financiers; RDD, page 3 ; Notice annuelle , page 4.
GRI 102-7	Taille de l'organisation	RDD, page 3 ; Notice annuelle , pages 5 et 6; rapport annuel
GRI 102-8	Renseignements sur les employés et les autres travailleurs	RDD, Annexes sur les données
GRI 102-9	Chaîne d'approvisionnement	RDD, pages 24 et 25 , Chaîne d'approvisionnement responsable
GRI 102-12	Projets externes	RDD, page 7 , Méthode de production de rapports
GRI 102-13	Adhésion à des associations	RDD, page 26 , Politique publique; pages 39 et 40 , 41 ; page 46 , Partenariats; page 45 , Principes de l'Équateur; page 100 , Cadres que nous appuyons
Stratégie		
GRI 102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	RDD, pages 4 à 6 , Mot du chef de la direction
GRI 102-15	Répercussions, risques et occasions clés	RDD, page 11 , Évaluation des enjeux prépondérants et activités d'engagement auprès des parties prenantes; pages 49 à 52 , Changements climatiques
Déontologie et intégrité		
GRI 102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	RDD, page 3 , Valeurs communes
GRI 102-17	Mécanismes de prestation de conseils et de formulation des préoccupations en matière de déontologie	RDD, page 17 , Éthique et conformité
Gouvernance		
GRI 102-18	Structure de gouvernance	RDD, page 10 , Gouvernance en matière de développement durable; Circulaire de sollicitation de procurations , pages 17 à 31 et 121 et 122



Annexes > Indice GRI, SASB et GIFCC

RA	Rapport annuel 2020
NA	Notice annuelle 2020
CI	Circulaire d'information de la direction de 2021
RDD	Rapport sur le développement durable et Déclaration de contribution à la collectivité

À propos de Manuvie

Mot du chef de la direction

Aperçu de la stratégie en matière de développement durable

Gouvernance

Clients

Investissement durable

Environnement et changements climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Annexes sur les données

Normes GRI	Indicateur	Information
GRI 102-19	Délégation de pouvoirs	RDD, pages 9 et 10 , Gouvernance en matière de développement durable; pages 14 et 15 , Politiques et pratiques de gouvernance; page 18 , Gestion des risques
GRI 102-20	Responsabilité de la haute direction en matière d'économie, d'environnement et de société	RDD, page 10 , Gouvernance en matière de développement durable; Circulaire de sollicitation de procurations , pages 17 à 31 et 121 et 122
GRI 102-22	Composition du plus haut organe de gouvernance et de ses comités	RDD, page 10 , Gouvernance en matière de développement durable; Circulaire de sollicitation de procurations , pages 14 à 17 et 111 à 118 ; Notice annuelle , pages 25 à 27
GRI 102-23	Présidence du plus haut organe de gouvernance	Circulaire de sollicitation de procurations ; rapport annuel ; Notice annuelle
GRI 102-24	Mise en nomination et sélection du plus haut organe de gouvernance	Circulaire de sollicitation de procurations ; Notice annuelle
GRI 102-25	Conflits d'intérêts	Circulaire de sollicitation de procurations ; Notice annuelle
GRI 102-30	Efficacité des processus de gestion des risques	Circulaire de sollicitation de procurations ; Notice annuelle
GRI 102-31	Examen des sujets économiques, environnementaux et sociaux	RDD, page 10 , Gouvernance en matière de développement durable
GRI 102-35	Contrats de rémunération	Circulaire de sollicitation de procurations
GRI 102-36	Processus de détermination de la rémunération	Circulaire de sollicitation de procurations
GRI 102-37	Participation des intervenants à la rémunération	Circulaire de sollicitation de procurations
Mobilisation des intervenants		
GRI 102-40	Liste des groupes d'intervenants	RDD, page 11 , Évaluation des enjeux prépondérants et activités d'engagement auprès des parties prenantes
GRI 102-42	Identifier et sélectionner les intervenants	RDD, page 11 , Évaluation des enjeux prépondérants et activités d'engagement auprès des parties prenantes
GRI 102-43	Approche à l'égard de la mobilisation des intervenants	RDD, page 11 , Évaluation des enjeux prépondérants et activités d'engagement auprès des parties prenantes
GRI 102-44	Principaux sujets et préoccupations soulevées	RDD, page 11 , Évaluation des enjeux prépondérants et activités d'engagement auprès des parties prenantes
Pratiques relatives à l'établissement des rapports		
GRI 102-45	Entités comprises dans les états financiers consolidés	RDD, page 7 , À propos de ce rapport
GRI 102-46	Définir le contenu du rapport et les enjeux	RDD, page 7 , À propos de ce rapport
GRI 102-47	Liste des enjeux majeurs	RDD, page 11 , Évaluation des enjeux prépondérants et activités d'engagement auprès des parties prenantes
GRI 102-48	Retraitement d'information	Aucun retraitement des données de l'année précédente en 2020.
GRI 102-49	Changements dans l'établissement des rapports	Toutes les modifications apportées aux données quantitatives sont indiquées dans les notes de bas de page des tableaux.
GRI 102-50	Période de référence	RDD, page 7 , À propos de ce rapport
GRI 102-51	Date du plus récent rapport	RDD, page 7 , À propos de ce rapport
GRI 102-52	Cycle de publication	RDD, page 7 , À propos de ce rapport
GRI 102-53	Transmission des questions concernant le rapport	Communiquez avec nous à manuvie.com ou johnhancock.com
GRI 102-54	Conformité aux exigences de déclaration selon les normes GRI	RDD, page 100 , Cadres que nous appuyons
GRI 102-55	Indice de contenu GRI	Ce tableau représente l'indice GRI de Manuvie pour 2020.
GRI 102-56	Vérification externe	Les déclarations d'assurance pour SR 2020, lorsqu'elles sont disponibles pour certains indicateurs, peuvent être consultées sur notre site Web .



À propos de Manuvie

Mot du chef de la direction

Aperçu de la stratégie en matière de développement durable

Gouvernance

Clients

Investissement durable

Environnement et changements climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Annexes sur les données

Normes GRI	Indicateur	Information
RENSEIGNEMENTS ÉCONOMIQUES (200)		
GRI 201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	Rapport annuel; RDD, page 20 , Impôts payés; page 74 , Investissements communautaires; pages 86 et 87 , Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie; Annexes sur les données
GRI 201-2	Incidences financières et autres risques et occasions liés aux changements climatiques	RDD, pages 49 à 51 , Changements climatiques; rapport annuel
GRI 201-3	Obligations des régimes à prestations déterminées et autres régimes de retraite	RDD, page 67 , Bien-être des employés
GRI 203-2	Importantes répercussions économiques indirectes	RDD, page 45 , Principes de l'Équateur; page 48 (6 ^e paragraphe), Intégrer les populations et la planète dans nos assurances et nos placements; page 51 , Intégration du risque climatique à l'assurance; page 52 , Plan d'action climatique : En route vers la carboneutralité; pages 78 et 80 , Inclusion financière; page 83 , Soutien aux aînés et Dons de la société et responsabilité sociale
GRI 205-2	Communication et formation sur les politiques et les procédures de lutte contre la corruption	RDD, pages 20 à 22 , Gouvernance et éthique des affaires
GRI 207-1	Approche fiscale	RDD, page 19 , Impôts
GRI 207-2	Gouvernance fiscale, contrôle et gestion des risques	RDD, page 19 , Impôts
GRI 207-4	Rapport par pays	RDD, page 20 , Impôt; Annexes sur les données
RENSEIGNEMENTS ENVIRONNEMENTAUX (300)		
GRI 302-1	Consommation d'énergie au sein de l'organisation	RDD, page 56 , Rendement environnemental; Annexes sur les données
GRI 302-3	Intensité énergétique	RDD, page 56 , Rendement environnemental; Annexes sur les données
GRI 303-5	Consommation d'eau	RDD, page 58 , Rendement environnemental; Annexes sur les données
GRI 304-3	Habitats protégés ou restaurés	RDD, Annexes sur les données
GRI 305-1	Émissions directes de GES (portée 1)	RDD, page 57 , Rendement environnemental; Annexes sur les données
GRI 305-2	Émissions indirectes de GES liées à l'énergie (portée 2)	RDD, page 57 , Rendement environnemental; Annexes sur les données
GRI 305-3	Émissions indirectes de GES liées à l'énergie (portée 3)	RDD, page 57 , Rendement environnemental; Annexes sur les données
GRI 305-4	Intensité des émissions de GES	RDD, page 57 , Rendement environnemental; Annexes sur les données
GRI 306-4	Réacheminement de déchets destinés aux sites d'enfouissement	RDD, page 58 , Rendement environnemental; Annexes sur les données
RENSEIGNEMENTS SOCIAUX (400)		
GRI 401-1	Nouveaux employés embauchés et roulement du personnel	RDD, Annexes sur les données
GRI 401-2	Avantages offerts aux employés à temps plein	RDD, pages 67 et 68 , Bien-être des employés
GRI 403-1	Système de gestion de la santé et de la sécurité au travail	RDD, page 67 , Santé et sécurité des employés
GRI 403-6	Promotion de la santé des travailleurs	RDD, pages 67 et 68 , Bien-être des employés
GRI 404-1	Nombre moyen d'heures de formation par année, par employé	RDD, page 71 , Formation et perfectionnement
GRI 404-2	Programmes de perfectionnement des employés et programmes d'aide à la transition	RDD, pages 69 à 71 , Formation et perfectionnement
GRI 405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	RDD, page 66 , Diversité et inclusion; Annexes sur les données
GRI 405-2	Équité salariale entre les hommes et les femmes	RDD, page 64 , Diversité et inclusion; Annexes sur les données
GRI 415-1	Contributions politiques	RDD, page 26 , Politique publique



À propos de Manuvie

Mot du chef de la direction

Aperçu de la stratégie en matière de développement durable

Gouvernance

Clients

Investissement durable

Environnement et changements climatiques

Employés

Collectivités

Déclaration de contribution à la collectivité de la Banque Manuvie

Annexes sur les données

Normes SASB	Indicator	Information
RENSEIGNEMENTS SELON LE SASB		
FN-IN-410a.2	Description de l'approche d'intégration des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les processus et les stratégies de gestion des placements	RDD, pages 35 à 46 , Investissement durable
FN-IN-410b.2	Discussion sur les produits et les caractéristiques des produits qui encouragent la santé, la sécurité ou les comportements respectueux de l'environnement	RDD, page 31 , Orientation client
FN-AC-330a.1	Pourcentage de la représentation des groupes raciaux et ethniques au sein 1) de la haute direction, 2) des gestionnaires non dirigeants, 3) des professionnels et 4) de tous les autres employés	RDD, page 66 , Diversité et inclusion; Annexes sur les données
FN-IN-410a.1	Actif total investi par secteur et catégorie d'actif	RDD, page 44 , Actifs détenus
FN-AC-410a.2.	Description de l'approche d'intégration des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les processus et les stratégies de gestion des placements et du patrimoine	RDD, pages 35 à 46 , Investissement durable

Recommandations du GIFCC	Indicateur	Information
Gouvernance		RDD, page 50 , Changements climatiques
Gestion des risques		RDD, page 50 , Changements climatiques
Stratégie		RDD, page 50 , Changements climatiques
Critères de mesure		RDD, page 50 , Changements climatiques



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