

Miser sur nos **FORCES**. Investir dans notre **AVENIR**.

# Commentaires des assemblées annuelles

5 mai 2016 | Winnipeg



**Paul Mahon**

Président et chef de la direction

## **Table des matières**

Vue d'ensemble	1
Points saillants de la performance financière	2
Nos exploitations diversifiées :	
• Canada	3
○ Reconnaissance des conseillers en tête	
○ Départ à la retraite de Dave Johnston	
• États-Unis	6
• Europe	7
○ Départ à la retraite de Bill Kyle	
Réforme des régimes de retraite au Canada	8
Remerciements	8

**Paul Mahon**  
**Président et chef de la direction**  
**Commentaires des assemblées annuelles**  
**5 mai 2016**

Membres du conseil d'administration, titulaires de police, actionnaires et distingués invités : je vous salue et vous souhaite la bienvenue à nos assemblées annuelles.

Avant de commencer à prononcer mes commentaires officiels, je souhaite exprimer un commentaire personnel au sujet de Murray Taylor alors qu'il entreprend la transition avant son départ à la retraite.

M. Taylor comptait des antécédents de longue date à la Great-West avant de se joindre à IGM, et j'ai eu l'occasion de travailler en étroite collaboration avec lui.

À mes yeux, il représente un modèle de rôle sur les plans autant professionnel que personnel. L'équilibre qu'il réussit à créer avec brio au chapitre des affaires, de la famille et de la collectivité constitue un modèle à suivre pour tous les dirigeants d'aujourd'hui.

M. Taylor, je vous remercie et vous présente mes félicitations.

Great-West Lifeco regroupe des marques solides et des entreprises diversifiées au Canada, en Europe et aux États-Unis.

Notre objectif central consiste à aider nos clients à atteindre la sécurité financière et le bien-être. Aujourd'hui, ayant à notre actif plus de 28 millions de relations clients dans le monde, nos effectifs de plus de 22 500 employés appuient cet objectif central dans toutes leurs actions.

La force de Great-West Lifeco découle de solides sociétés en exploitation régionales ayant des marques fortement ancrées et très respectées sur leurs marchés, en l'occurrence au Canada, en Europe et aux États-Unis.

Chacune de ces compagnies se consacre à répondre aux besoins particuliers des clients présents sur les marchés où elles exercent leurs activités.

Tout a commencé ici-même à Winnipeg, où notre pierre angulaire initiale, la Great-West, a été fondée en 1891. Cette année, la Great-West célèbre son 125<sup>e</sup> anniversaire.

Un élément clé de notre succès historique réside dans notre accent soutenu sur des principes essentiels que nous considérons comme des forces durables.

- Produits, services et conseils concurrentiels pour nos clients
- Gestion disciplinée des dépenses et des placements
- Critères prudents quant à la tarification et à la conception des produits
- Engagement envers une gouvernance et une surveillance saines.

Bien que ces mêmes principes soient essentiels à notre succès continu, nous reconnaissons le fait que le rythme effréné du changement numérique, l'intensification de la concurrence et la mondialisation de la réglementation transforment les attentes des clients et les structures du marché.

Nous abordons ce changement avec confiance parce que nous savons que l'essentiel de nos activités n'a pas changé : procurer des conseils financiers à nos clients en plus de veiller à leur protection et à leur sécurité.

En outre, nous croyons qu'un tel changement crée des occasions qui nous permettent de développer nos modèles opérationnels en élaborant des capacités qui sauront mieux répondre aux besoins et aux attentes en pleine évolution de nos parties prenantes.

- Pour les **clients**, nous investissons dans des ressources qui nous outilleront pour répondre aux changements démographiques ainsi qu'à l'évolution des mentalités et des comportements
- Pour les **conseillers**, nous effectuons des investissements additionnels en technologie qui aideront ces derniers à être plus performants et à répondre encore mieux aux besoins des clients
- Pour les **employés**, notre accent est axé sur la consolidation de nos équipes par un investissement accru pour attirer, former et perfectionner les talents dont nous avons besoin pour réussir, et
- Pour nos **collectivités**, nous investissons dans des projets qui aideront celles-ci à prospérer et qui amélioreront le bien-être des Canadiens.

### **Points saillants de la performance financière**

Jetons un coup d'œil à la performance financière de Great-West Lifeco en 2015 et au premier trimestre de 2016.

- En 2015, nous avons enregistré une croissance vigoureuse du résultat net, compte tenu du bénéfice d'exploitation de 2,8 milliards de dollars. Cela représente une hausse de 8,5 % d'un exercice à l'autre.
- Cette année en février, pour la deuxième année consécutive, nous avons annoncé une majoration de 6 % du dividende trimestriel payable aux détenteurs d'actions ordinaires.
- L'année 2015 est aussi marquée par une croissance exceptionnelle des résultats bruts pour nos compagnies, vu la hausse de 62 % des souscriptions qui ont atteint 128 milliards de dollars.
- Nous avons également accru notre envergure et notre portée, étant donné le total de l'actif administré qui s'est apprécié de 14 % pour se chiffrer à plus de 1,2 billion de dollars.
- Le rendement des capitaux propres de Great-West Lifeco s'est établi à 14,7 %, prédominant dans l'industrie, et la situation du capital de la Great-West est également demeurée solide.
- Depuis notre dernière assemblée annuelle, les cinq agences de notation ont confirmé nos cotes de crédit avec la mention « perspective stable ». Ces cotes figurent parmi les plus élevées à être octroyées à des assureurs dans le monde.

Plus tôt ce matin, nous avons annoncé nos résultats du premier trimestre de 2016. En voici les grandes lignes :

- Le bénéfice d'exploitation s'est chiffré à 620 millions de dollars.
- Le conseil d'administration a déclaré un dividende trimestriel de 34,60 cents par action ordinaire.
- Les souscriptions ont augmenté de 73 % pour se chiffrer à 48,0 milliards de dollars.
- Le rendement des capitaux propres était de 14,0 % à la fin du premier trimestre.

En dépit du fléchissement du bénéfice de ce trimestre attribuable à la morosité accrue des marchés boursiers et à d'autres éléments de volatilité au cours de la période, notre investissement dans les gens et dans les ressources alimente la forte croissance des souscriptions et des produits qui sont cruciaux pour notre succès à long terme.

Prenons maintenant quelques instants pour réfléchir au chemin que nous avons parcouru.

Avant 2008, la croissance de Great-West Lifeco était stimulée en grande partie par des acquisitions transformatrices.

Pendant la crise financière qui a commencé en 2008, nous avons tourné notre attention des acquisitions vers la santé financière et la préservation du capital.

Cinq ans plus tard, en raison de solides assises, notre accent était de nouveau tourné vers la croissance autant interne que par acquisition, comme l'illustrent parfaitement l'acquisition de Irish Life en 2013 et le lancement de la compagnie Empower Retirement en 2014.

En préparation de l'avenir, fidéliser les clients exigera l'amélioration continue de nos moyens quant aux produits et aux services. Pour y parvenir, nous élargissons nos équipes grâce à des compétences et à des idées nouvelles dans des secteurs qui nous distingueront et nous aideront à répondre au changement.

## **Canada**

Tournons maintenant notre attention vers nos secteurs d'exploitation. À cet égard, je vais donner quelques exemples des façons que nous investissons dans la croissance et comment nous la réalisons.

Dave Johnston, président et chef de l'exploitation, dirige notre **exploitation canadienne**, dont les produits et services rejoignent plus de 12 millions de personnes, soit presque un Canadien sur trois. Nous concentrons nos efforts pour améliorer le bien-être financier, physique et mental des Canadiens.

Nous nous efforçons d'avoir des liens avec nos clients qui ne se résument pas aux produits que nous vendons. À preuve, mentionnons l'attention que nous accordons, d'une part, aux résultats améliorés de mieux-être pour les participants de régime et, d'autre part, au soutien en matière de santé mentale en milieu de travail pour tous les employeurs au Canada.

Le lancement récent de BonjourLaVie signale notre appui à l'égard de la transition vers la retraite des clients individuels en aidant ces derniers à prendre les bonnes décisions pour qu'ils puissent partir

à la retraite en toute confiance. Trois prix internationaux ont récemment permis de reconnaître son approche novatrice à l'égard des communications destinées aux clients. BonjourLaVie comprend des solutions de produits intégrées et des outils de planification en ligne, sans oublier un cadre de travail dont les conseillers peuvent se servir avec leurs clients pour obtenir une meilleure idée de ce que sera la retraite de ces derniers.

L'un des meilleurs investissements que les Canadiens puissent faire dans leur avenir financier consiste à faire appel aux services d'un conseiller. Aujourd'hui, nous avons le plaisir de rendre hommage à trois représentants de nos canaux de distributions canadiens.

**Sterling Rempel** est le fondateur et le conseiller propriétaire du cabinet Future Values Estate & Financial Planning, à Calgary.

Depuis plus de 30 ans, M. Rempel aide les Canadiens à satisfaire leurs besoins en matière d'assurance. Avec l'appui de son centre de ventes et de marketing de la Great-West, il se consacre à seconder des professionnels prospères à atteindre l'autonomie financière et à laisser un héritage à l'intention de leurs familles et de leurs entreprises.

En 2012, M. Rempel a été désigné Fellow du Conseil des normes de planification financière. Membre actif de sa collectivité, M. Rempel a récemment été invité à siéger au conseil de l'Alberta Council for Environmental Education.

**George Sigurdson** est le fondateur et le président du cabinet Sigurdson Financial Group Inc., à Winnipeg.

M. Sigurdson est associé à la London Life depuis 46 ans et il a été membre de la Table ronde des millionnaires tout au long de cette période, exception faite de deux années. M. Sigurdson et les membres de son équipe ont bâti une entreprise prospère en concentrant leurs efforts sur les besoins de clients individuels en matière de planification de l'assurance et de placements. Fier partisan de Winnipeg, il redonne aux autres depuis longtemps grâce à son soutien d'œuvres de bienfaisance et d'organismes communautaires locaux.

**Nelson Hoe** est le président du cabinet Perspective Financial, à Winnipeg.

M. Hoe compte plus de 37 années d'expérience dans le secteur des assurances. Appuyé de son gendre Jonathan et de son fils Marc, M. Hoe s'enorgueillit de la passion qui l'anime pour aider ses clients à prendre des décisions éclairées. Son leadership et sa productivité ont fait de lui un membre bien respecté du canal de distribution de la Canada-Vie. M. Hoe a exercé plusieurs mandats en qualité de membre exécutif du Conseil d'assurance du Manitoba. Il aime apporter sa contribution à sa collectivité, à son église et à ses organismes de bienfaisance préférés.

M. Hoe est accompagné aujourd'hui de sa femme Gina.

Au Canada, nous comptons sur nos plus de 12 000 employés pour appuyer nos clients et nos conseillers, et ce, chaque jour. Un des défis que les employeurs doivent relever de nos jours consiste à répondre aux besoins et aux attentes d'une main-d'œuvre multigénérationnelle.

Nous reconnaissons combien il est important d'offrir des milieux de travail accueillants où tous les segments de notre main-d'œuvre peuvent fournir un rendement optimal. Nos efforts nous ont valu de figurer au palmarès des 100 meilleurs employeurs au Canada et à celui des meilleurs employeurs pour les jeunes.

Au moment où nous envisageons l'importance des personnes de notre organisation, je tiens à prendre quelques instants pour souligner la contribution significative de **Dave Johnston**, président et chef de l'exploitation, Canada. M. Johnston a fait part de son intention de prendre sa retraite en août, au terme d'une carrière de 38 ans au sein de la Compagnie, y compris les trois dernières années à la tête de notre exploitation canadienne.

Conjointement avec la nouvelle du départ à la retraite de M. Johnston, la Compagnie a annoncé aujourd'hui que **Stefan Kristjanson**, actuellement vice-président exécutif, Stratégie et Transformation, sera nommé au poste de président et chef de l'exploitation, Canada.

La carrière de M. Johnston est jalonnée, entre autres, de la direction des activités de la Collective au Canada et d'une affectation au Royaume-Uni où il a dirigé les activités visant à redéfinir les affaires d'assurance collective de la Canada-Vie pour qu'elles figurent parmi celles des meneurs sur le marché en termes d'envergure, de capacités et de rentabilité.

Plus récemment, en tant que président et chef de l'exploitation, Canada, M. Johnston a donné le coup d'envoi à une initiative majeure visant à créer des ressources accrues au chapitre des services numériques, de l'analytique de la clientèle et de l'innovation. L'objectif de cette initiative consiste à protéger et à renforcer notre position dominante sur le marché canadien.

Soutenir les collectivités est l'une de nos valeurs essentielles. Aujourd'hui tout particulièrement, nos pensées vont à toutes les personnes touchées par les feux dévastateurs qui font rage à Fort McMurray, en Alberta. Nous sommes en contact avec la Croix-Rouge pour avoir une meilleure idée des besoins immédiats. Nous ferons un don par l'intermédiaire de la Croix-Rouge afin de venir en aide à ceux et à celles dans le besoin à ce moment des plus difficiles.

Nos secteurs responsables des demandes de règlement travaillent activement pour que leurs pratiques soutiennent nos clients. Nous continuerons à suivre la situation des besoins de la collectivité.

Demandeurs d'emploi et employés sont à la recherche de liens plus étroits avec un employeur : les efforts que nous déployons afin de mobiliser nos employés pour soutenir les collectivités sont donc d'autant plus importants que jamais.

En 2015, nous avons remis plus de 12 millions de dollars à des organisations qui font preuve de leadership en ce qui concerne d'importants enjeux touchant les Canadiens.

En voici quelques exemples :

- Littératie et compétences professionnelles essentielles
- Santé personnelle et environnement, et
- Planification relative aux changements climatiques et à la durabilité.

J'ai également le plaisir de signaler qu'en 2015, la Great-West a figuré une nouvelle fois dans la liste *Canada 200 Climate Disclosure Leadership Index*. Elle a obtenu le meilleur résultat parmi les assureurs au Canada.

Notre Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité donne plus de précisions sur les gestes que nous posons pour consolider les collectivités et pour contribuer à l'amélioration du bien-être des Canadiens.

## États-Unis

Aux **États-Unis**, Robert Reynolds est le président et chef de la direction de Great-West Lifeco U.S. Inc. Notre exploitation américaine sert d'appui à la sécurité financière de millions d'Américains à l'échelle de nos activités d'assurance, de retraite et de gestion d'actifs.

**Great-West Financial** exerce ses activités aux États-Unis depuis plus de 100 ans. En 2015, la compagnie a lancé une nouvelle marque qui l'oriente sur la voie de l'avenir. Cette nouvelle marque renouvelle notre engagement à offrir aux clients des solutions novatrices de produits d'assurance-vie, de rentes et d'avantages à l'intention des cadres.

**Empower Retirement** est entrée en scène en 2014. Aujourd'hui, plus de huit millions de participants lui accordent leur confiance pour les aider à obtenir la meilleure retraite possible, ce qui en fait le deuxième fournisseur de services de retraite en importance aux États-Unis.

Empower propose les meilleurs services de sa catégorie pour aider les Américains à atteindre leurs objectifs financiers. Ses fonctions mobiles et en ligne avant-gardistes visent à orienter et à motiver les participants pour qu'ils obtiennent de meilleurs résultats de retraite.

Notre investissement sur plusieurs années dans Empower porte des fruits, comme le montre les employeurs qui manifestent leur appui envers l'offre inégalée de cette compagnie : en effet, Empower a célébré son premier anniversaire en enregistrant 50 milliards de dollars en nouveaux engagements commerciaux. Plus récemment, la compagnie a été nommée le chef de file de l'année au titre des produits de retraite (« *Retirement Leader of the Year* ») du secteur des fonds communs de placement.

Une autre de nos compagnies américaines, **Putnam Investments**, a été la première à être désignée le chef de file en matière de médias sociaux de l'année (« *Social Media Leader of the Year* ») du secteur des fonds communs de placement. Le programme novateur des médias sociaux de Putnam est devenu une partie intégrante de la culture de l'entreprise et il englobe l'expérience totale vécue par les conseillers et les investisseurs.

À la base, la culture de Putnam se caractérise par la poursuite sans relâche du rendement des placements et par un accent soutenu sur le service à la clientèle, comme en témoignent les marques de reconnaissance de la part d'observateurs respectés de l'industrie. Ainsi, Lipper a récemment accordé des prix à un certain nombre de fonds Putnam en raison d'un solide rendement à long terme, et DALBAR a rendu hommage à la firme en soulignant l'exceptionnelle prestation de service pour la 26<sup>e</sup> année consécutive.

Dans le cadre de ses efforts visant à aider les conseillers en sécurité financière à s'y retrouver en période d'incertitude dans les marchés actuels, Putnam a lancé un nouveau programme nommé « *Maneuver in Markets* ». Celui-ci propose une gamme d'études, d'analyses et d'outils visant à aider les conseillers à orienter leurs clients pour que ces derniers puissent obtenir les meilleurs résultats de placement possibles.

Le savoir-faire et les capacités de nos gens mettent en évidence notre solide position en pleine croissance aux États-Unis, qui tire profit de la collaboration entre Empower, Putnam et Great-West Financial.



## Europe

En Europe, Arshil Jamal, président et chef de l'exploitation, dirige notre exploitation européenne et l'unité Réassurance, lesquelles incluent nos entreprises diversifiées au Royaume-Uni, en Irlande et en Allemagne.

Au **Royaume-Uni**, deux acquisitions – visant la compagnie Legal and General International et les affaires de rentes immédiates de la compagnie Equitable Life Assurance Company – ont permis d'élargir notre gamme de produits d'épargne-retraite et de gestion du patrimoine offerts à nos clients britanniques.

Sur le marché de l'assurance collective du Royaume-Uni, où nous détenons la position dominante, le lancement de notre produit Simply Class en 2015 a raffermi notre engagement à soutenir le réseau des conseillers grâce à des solutions technologiques. Le produit Simply Class met à la disposition des conseillers des processus de soumission et d'inscription automatisés qui peuvent être facilement administrés et communiqués aux clients.

En 2012, Irish Life a investi stratégiquement dans une jeune entreprise innovante nommée GloHealth. Aujourd'hui, GloHealth laisse à ses clients l'entière liberté de choisir la façon dont ils accéderont à ses services : en ligne, par l'entremise d'un conseiller ou par l'intermédiaire de leur employeur.

Cette année en mars, nous avons annoncé que Irish Life Group accroîtra sa position sur le marché irlandais de l'assurance-maladie grâce à deux acquisitions dont la conclusion se fera plus tard cette année : la première concerne la société Aviva Health Insurance Ireland Limited et la seconde, le reste de GloHealth pour ainsi porter notre participation dans celle-ci à 100 pour cent. En réunissant ces deux entreprises, nous créons un chef de file qui compte plus de 400 000 clients détenteurs d'une assurance-maladie en Irlande.

Nos affaires en **Allemagne**, bien que d'envergure moindre, sont celles qui enregistrent la croissance la plus rapide en Europe. Depuis l'ouverture de notre premier bureau local à Cologne en 2000, notre clientèle a augmenté au point où elle dépasse aujourd'hui le cap des 325 000 clients. Cette forte croissance est le fruit d'une stratégie ciblée sur les produits et la distribution qui repose sur un portail pour courtiers, à l'avant-garde de l'industrie.

J'aimerais maintenant prendre quelques instants pour souligner l'importante contribution de **Bill Kyle**, chef de la direction, Irish Life. Nous avons récemment annoncé l'intention de M. Kyle de partir à la retraite au milieu de l'année de même que la nomination de son successeur, David Harney, qui est associé à Irish Life depuis 30 ans.

Sous la direction de M. Kyle, l'équipe de Irish Life a réalisé de grands accomplissements. Elle a réussi à la fois à intégrer les anciennes affaires de la Canada-Vie dans celles de Irish Life et à accroître sa part de marché. Elle a consolidé l'approche de l'entreprise vis-à-vis de la clientèle, notamment en repositionnant la marque Irish Life. Enfin, elle a lancé des produits et services novateurs, tout en réalisant une solide croissance du bénéfice.

J'aimerais profiter de l'occasion pour remercier M. Kyle de sa contribution significative à notre organisation pendant plus de 37 ans, autant en Irlande qu'au Canada.

## **Réforme des régimes de retraite au Canada**

Revenons maintenant au Canada, où la réforme des régimes de retraite est toujours d'actualité à un moment où une grande variété de solutions nationales et provinciales est présentée.

De nombreuses études démontrent que le système d'épargne-retraite du Canada continue de figurer parmi les plus solides dans le monde. Bien que ce système serve convenablement la majorité des Canadiens, ces études font également ressortir que certains pans de notre population active pourraient bénéficier de bonifications ciblées.

La proposition la plus largement débattue concerne le *Régime de retraite de la province de l'Ontario* (ou RRPO) présenté par le gouvernement de l'Ontario. Ce régime ne tient pas compte d'études bien connues et propose une solution passe-partout pour l'ensemble de la population active ontarienne sans égard aux besoins différents des Ontariens.

Les points en cause sont bien compris et contribuent à tracer la voie à suivre. Nous pouvons obtenir de meilleurs résultats de retraite pour l'ensemble des Canadiens à l'aide d'une solution nationale qui prévoit des améliorations ciblées pour protéger les personnes âgées, qui se concentre sur des groupes qui n'économisent pas suffisamment et qui met l'accent sur la responsabilité personnelle.

Le risque lié à des solutions autonomes provinciales distinctes, comme le RRPO, est que le Canada se retrouve avec une approche hétéroclite qui mettra en péril l'efficacité et l'efficacité globales.

Les Canadiens ont le droit de bénéficier d'un système d'épargne-retraite qui maintient les principes de parité et de mobilité quand ils se déplacent d'une province à l'autre.

À Great-West Lifeco, nous investissons dans notre avenir au Canada, en Europe et aux États-Unis en tirant parti de nos forces locales, en adhérant au changement et en profitant d'occasions qui se présentent à nous. Nous tirons aussi profit des connaissances et de l'expérience des personnes de notre organisation grâce à la collaboration, et nous veillons au partage du savoir-faire et des meilleures pratiques dans toutes nos entreprises et régions.

En conclusion, je tiens à présenter mes sincères remerciements pour le dévouement et l'engagement exemplaires dont font preuve nos conseillers et nos partenaires de distribution, ainsi que nos 22 500 employés à l'échelle mondiale qui soutiennent nos clients chaque jour.

Je tiens aussi à exprimer ma sincère appréciation envers nos clients et nos actionnaires qui continuent à nous faire confiance.

Merci.