

# Accessibilité du service à la clientèle à Manuvie

## Introduction

Manuvie est résolue à offrir aux personnes handicapées des produits et services qui respectent les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances.

La présente politique donne un aperçu des mesures que prend Manuvie pour offrir des biens et services accessibles aux personnes handicapées. Manuvie l'a créée par suite de la mise en application du Règlement de l'Ontario 429/07, *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, et parce qu'elle croit que tout le monde doit être traité avec courtoisie et respect et se sentir le bienvenu.

Il est possible d'obtenir, sur demande, la présente politique sous d'autres formes.

## Notre vision

Être la société de services financiers la plus professionnelle du monde en offrant des solutions solides, fiables, sûres et avant-gardistes pour appuyer nos clients dans leurs décisions financières les plus importantes

## Communication

Manuvie communiquera avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap.

Autrement dit, les employés s'adresseront aux personnes handicapées d'une façon qui leur permettra de communiquer avec efficacité pour utiliser, recevoir et demander des biens et des services et faire usage des installations.

## Appareils fonctionnels

Manuvie est résolue à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels pour obtenir nos biens et services, les utiliser ou en tirer profit.

Manuvie s'assurera que les employés connaissent bien les appareils fonctionnels offerts aux clients souhaitant accéder à nos produits et services et qu'ils peuvent les conseiller à ce sujet.

## Recours à des animaux d'assistance et à des personnes de soutien

Les personnes handicapées peuvent amener leur animal d'assistance dans nos locaux ouverts au public.

Une personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de soutien pourra être accompagnée de cette personne dans les locaux de la Société.

Lorsqu'il faut avoir recours à des personnes de soutien (p. ex. interprètes gestuels, responsables du sous-titrage en temps réel, accompagnateurs) pour des réunions, des consultations ou des activités organisées par l'entreprise, Manuvie, sur demande, paiera directement les personnes de soutien pour leur temps et les frais de déplacement raisonnables qu'elles ont engagés, conformément aux lignes directrices de la Société en matière de déplacements et d'hospitalité.

Les rares fois où Manuvie déterminera que d'autres lois applicables exigent la présence d'une personne de soutien ou interdisent l'entrée d'un animal d'assistance dans ses locaux, nous suggérerons des solutions de rechange appropriées et fournirons l'aide nécessaire.

## Formation du personnel

Manuvie donnera une formation en service à la clientèle à tous les employés qui font affaire avec nos clients et qui participent à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures relatives au service à la clientèle. Une formation sera également dispensée aux nouveaux employés dès leur embauche et aux employés actuels qui acceptent des responsabilités dans le domaine du service à la clientèle.

Voici les composantes de cette formation :

- Un examen des objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et des exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*
- La façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicap
- La façon d'interagir avec des personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
- La façon de se servir des appareils qui se trouvent dans les locaux de Manuvie ou que celle-ci fournit autrement et qui pourraient faciliter la fourniture de biens ou de services à une personne handicapée
- Ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à avoir accès aux biens et services de Manuvie
- Les politiques, pratiques et procédures de Manuvie qui ont trait à la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées

Le personnel recevra une formation continue, y compris lorsque des changements sont apportés aux politiques, pratiques et procédures de Manuvie.

## Processus de rétroaction

Pour continuer d'améliorer notre service à la clientèle, nous vous invitons à nous faire de vos commentaires sur la façon dont nous fournissons les biens et services aux personnes handicapées. Il vous suffit d'envoyer un courriel à l'adresse [accessibilite@manuvie.com](mailto:accessibilite@manuvie.com) ou **1-855-891-8671**.

Nous prendrons connaissance des commentaires et prendrons les mesures qui s'imposent conformément au [protocole de règlement des plaintes de la Société](#) et dans le respect de la confidentialité.

Les clients devraient recevoir un accusé de réception dans un délai de deux jours ouvrables et, dans la plupart des cas, une réponse dans les quinze jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

Manuvie fournit ou fait fournir à toute personne handicapée qui le demande des formats accessibles et des aides à la communication en temps opportun et d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne découlant de son handicap.

## Avis de perturbation temporaire

En cas de perturbation prévue ou imprévue des installations ou des services utilisés par les personnes handicapées, Manuvie en informera les clients. L'avis indiquera la raison de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement, le cas échéant.

L'avis sera placé dans toutes nos entrées publiques et sur tous nos comptoirs de réception. Selon la nature de la perturbation, un avis sera également ajouté dans les enregistrements téléphoniques ou dans les sites Web de l'entreprise.

## Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques

La Financière se fait un devoir d'examiner régulièrement ses politiques, pratiques et procédures.

Toute politique, pratique ou procédure de la Société qui ne respecte ni ne favorise la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou annulée.

Pour obtenir le présent document dans un autre format, veuillez écrire à l'adresse [accessibilite@manuvie.com](mailto:accessibilite@manuvie.com) ou **1-855-891-8671**.

