

Plan d'accessibilité de la Banque Manuvie du Canada :

Plan d'accessibilité 2026

Renseignements généraux

Le 1^{er} juin 2023, la Banque Manuvie du Canada et la Société de fiducie Manuvie (« Banque Manuvie », « nous » ou « notre ») ont lancé le Plan d'accessibilité de la Banque Manuvie (le « Plan d'accessibilité »), qui témoigne de notre engagement à cerner, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité pour les personnes ayant un handicap. Conforme aux exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (la « LCA »), le Plan d'accessibilité favorise une participation inclusive et équitable pour tous. Le Plan d'accessibilité comprend des mesures à prendre de 2023 à 2026 dans les six volets prioritaires de la LCA applicables à la Banque Manuvie.

Notre approche en matière d'accessibilité repose sur la compréhension des besoins en constante évolution de nos employés, de nos clients et de nos collectivités. Nous nous affairons aussi continuellement à instaurer de nouveaux processus et à améliorer ceux qui existent dans le but de faire progresser les mesures à mettre en place dans le cadre du Plan d'accessibilité.

Le Plan d'accessibilité 2026 décrit le programme d'accessibilité actuellement en vigueur à la Banque Manuvie. Nous nous engageons à revoir et à perfectionner continuellement notre plan d'accessibilité afin d'y apporter les améliorations possibles. À mesure que ces améliorations seront apportées, nous mettrons à jour notre Plan d'accessibilité en conséquence.

Renseignements généraux

Comment fournir des commentaires

La Banque Manuvie se fait un devoir de revoir régulièrement ses politiques, pratiques et procédures en ce qui concerne le Plan d'accessibilité et le présent rapport d'étape. Vos commentaires sur le présent rapport d'étape et notre démarche pour l'accessibilité nous sont précieux. Nous utiliserons les commentaires reçus pour affiner l'amélioration continue de nos engagements, programmes, processus et initiatives en matière d'accessibilité. Si vous le souhaitez, vous pouvez choisir de donner votre avis de façon anonyme.

Vous pouvez nous faire part de vos commentaires par courriel, par téléphone ou par la poste en utilisant les coordonnées indiquées ci-dessous :

Titre du poste de la personne-ressource de la Banque Manuvie responsable de recevoir les commentaires sur l'accessibilité : vice-présidente ou vice-président, Opérations, Banque Manuvie.

Adresse postale

Banque Manuvie du Canada
500, rue King North
Bureau 500-MA
C. P. 1602, succ. Waterloo
Waterloo (Ontario) N2J 4C6

Courriel : accessibilite@manuvie.com

Téléphone :1-855-891-8671

Autre format : Vous pouvez également demander une version dans un autre format de notre Plan d'accessibilité et de nos rapports d'étape en utilisant les coordonnées indiquées ci-dessus.

Vision de la Banque Manuvie

En tant que groupe mondial et chef de file en services financiers, nous sommes dans la position privilégiée d'aider des millions de clients à vivre plus longtemps et en meilleure santé, à protéger ce qu'ils ont de plus important, à gérer leur patrimoine et à épargner en prévision de la retraite. Nous croyons qu'une société de services financiers professionnelle et socialement responsable se doit d'offrir des produits et services accessibles. Notre mission est de rendre les décisions plus simples et d'aider les gens à vivre mieux.

Politique de la Banque Manuvie sur les normes d'accessibilité intégrées (politique sur l'accessibilité)

La politique sur l'accessibilité de la Banque Manuvie vise à éliminer les obstacles et à accroître l'accessibilité pour les personnes ayant un handicap dans les domaines du service à la clientèle, de l'information, des communications et de l'emploi, ainsi qu'à intégrer la rétroaction issue de consultations auprès des populations touchées.

La politique vise à promouvoir, pour nos clients et employés, des résultats conformes aux principes énoncés dans le Règlement sur le régime de protection des consommateurs en matière financière de la Banque Manuvie.

Accessibilité générale

La politique sur l'accessibilité de la Banque Manuvie, qui comprend notre déclaration d'engagement à répondre en temps opportun aux besoins d'accessibilité des personnes ayant un handicap, notre politique en matière de service à la clientèle, ainsi que nos Plans d'accessibilité et nos rapports d'étape, a été publiée sur notre site Web [Renseignements sur l'accessibilité | Banque Manuvie](#).

Engagements en matière de service à la clientèle

La Banque Manuvie est résolue à offrir aux personnes ayant un handicap des produits et services qui respectent les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances. Elle croit fermement que toute personne doit être traitée avec respect et courtoisie, et se sentir bien accueillie.

La LCA s'applique à la Banque Manuvie en tant qu'entité assujettie à la réglementation fédérale. La Banque Manuvie peut être assujettie aux exigences provinciales en matière d'accessibilité, le cas échéant.

Accessibilité

Depuis la publication du Plan d'accessibilité de la Banque Manuvie en juin 2023, ainsi que des rapports d'étape qui ont suivi, les travaux se poursuivent afin de mettre en place le modèle de gouvernance en matière d'accessibilité au sein de Manuvie et de renforcer la collaboration à tous les niveaux de l'entreprise.

Emploi

Présentation

La Banque Manuvie reste fidèle à son Plan d'accessibilité, qui vise à favoriser un milieu de travail inclusif où tous les employés se sentent acceptés et valorisés. Nous mettons en œuvre des plans d'adaptation personnalisés pour les personnes ayant un handicap ou des besoins en matière d'accessibilité, nous fournissons de l'information dans des formats à leur portée ainsi qu'un soutien à la communication sur demande. Nous offrons aussi des renseignements sur les mesures d'urgence adaptées en milieu de travail. De plus, nous disposons de processus de retour au travail documentés à l'intention des employés qui sont absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap. Nous veillons à ce que les candidats à des postes sachent qu'ils peuvent demander des mesures d'adaptation dans le cadre du processus de recrutement de Manuvie.

La formation sur l'accessibilité est obligatoire pour tous les employés de la Banque Manuvie, pour les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de Manuvie, ainsi que pour celles qui interagissent avec les clients et leur fournissent des services. Cette formation porte sur les exigences prévues par les lois en vigueur en matière d'accessibilité et par le Code des droits de la personne en ce qui concerne les handicaps. Elle fournit des conseils sur la manière d'éliminer les obstacles et d'appuyer les clients et les employés ayant un handicap, conformément aux principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances.

Obstacles

À l'heure actuelle, aucun obstacle n'a été signalé en ce qui concerne l'accessibilité à l'emploi à la Banque Manuvie.

Mesures

La Banque Manuvie maintient son engagement à offrir et à améliorer la formation en matière d'accessibilité afin de demeurer conforme aux règlements mis à jour des autorités fédérales et provinciales. De plus, la Banque Manuvie reste fidèle à son Plan d'accessibilité pour favoriser un milieu de travail inclusif où tous les employés se sentent acceptés et valorisés.

Échéancier

Les mises à jour pertinentes seront présentées dans le cadre du rapport d'étape sur l'accessibilité de 2027.

Environnement bâti

Présentation

La Banque Manuvie ne dispose d'aucune succursale.

Les employés de la Banque Manuvie travaillent dans des immeubles dont notre société mère, la Société Financière Manuvie (« SFM »), est propriétaire et gestionnaire. En Ontario, les normes provinciales d'accessibilité prévues par la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (« LAPHO ») ont été intégrées au Code du bâtiment de l'Ontario en 2015. Tout projet de construction ou de rénovation majeure visant les immeubles de la Banque Manuvie, les aires communes et les espaces publics en Ontario doit respecter ces exigences en matière d'accessibilité. À l'extérieur de l'Ontario, la Banque Manuvie respecte les normes provinciales locales relatives à l'accessibilité.

Les travaux d'entretien d'urgence dans les espaces publics sont évalués au cas par cas afin de garantir le maintien de l'accessibilité, notamment en mettant à disposition d'autres entrées accessibles et en installant des rampes d'accès temporaires.

Des avis par courriel concernant les interruptions de service prévues et imprévues sont envoyés à chaque emplacement, et des affiches sont mises en place dans les zones touchées.

Obstacles

À l'heure actuelle, aucun obstacle n'a été signalé en ce qui concerne l'environnement bâti de la Banque Manuvie.

Mesures

La Banque Manuvie maintient son engagement à améliorer son environnement bâti afin de se conformer aux normes en vigueur et aux exigences réglementaires fédérales et provinciales.

Échéancier

Les mises à jour pertinentes seront présentées dans le cadre du rapport d'étape sur l'accessibilité de 2027.

Technologies de l'information et de la communication (« TIC »)

Présentation

La Banque Manuvie continuera à veiller à ce que ses sites Web publics et privés et leur contenu soient conformes aux Règles sur l'accessibilité des contenus du Consortium World Wide Web en fonction des lois applicables. L'équipe Conception axée sur la personne de Manuvie assure la gouvernance globale en matière d'accessibilité pour l'ensemble des propriétés numériques de Manuvie. Ces services comprennent des études de validation de la conception axée sur la personne ainsi que des tests d'accessibilité complets menés par des experts en conception accessible afin d'évaluer nos fonctionnalités bancaires en ligne et mobiles. Les domaines d'intervention précis comprennent, sans s'y limiter, la navigabilité, la convivialité, la clarté et les améliorations visuelles des sites, ainsi que la conformité des sites et des pages aux normes des Règles sur l'accessibilité des contenus du Consortium World Wide Web.

Nous continuons d'étudier le nouveau *Règlement modifiant le Règlement canadien sur l'accessibilité (Technologies de l'information et des communications [« TIC »])* et de consulter nos équipes chargées de l'accessibilité ainsi que nos partenaires d'affaires de première ligne afin de nous assurer que la Banque Manuvie se conformera aux nouvelles exigences législatives en matière de TIC.

Obstacles

À l'heure actuelle, aucun obstacle n'a été signalé en ce qui concerne les services relatifs aux technologies de l'information et des communications de la Banque Manuvie.

Mesures

La Banque Manuvie poursuit son examen du nouveau *Règlement modifiant le Règlement canadien sur l'accessibilité (Technologies de l'information et des communications [« TIC »])* afin d'évaluer la conformité de la Banque Manuvie et les améliorations nécessaires à apporter avant sa mise en œuvre.

Échéancier

Les mises à jour pertinentes seront fournies dans le cadre du rapport d'étape sur l'accessibilité de 2027

--

Communication (autre que les TIC)

Présentation
La Banque Manuvie s'efforce d'améliorer constamment le service offert à ses clients. Par exemple, les employés doivent communiquer efficacement avec les personnes ayant un handicap pour qu'elles puissent utiliser, recevoir et demander des biens et des services, et faire usage des installations. La Banque Manuvie continuera de consulter les clients afin de déterminer la pertinence des formats accessibles ou des aides à la communication. Lorsqu'il n'est pas possible de fournir le format ou le type d'aide à la communication demandé, les clients seront informés dans les plus brefs délais. Depuis le dernier cycle de rapport, la Banque Manuvie a reçu trois demandes de formats alternatifs et d'aide de la part de ses clients.
Obstacles
À l'heure actuelle, aucun obstacle n'a été signalé en ce qui concerne les communications autres que les TIC.
Mesures
Échéancier
Les mises à jour pertinentes seront présentées dans le cadre du rapport d'étape sur l'accessibilité de 2027.

Approvisionnement en biens, services et installations

Présentation
La Banque Manuvie s'engage à revoir ses politiques et ses processus d'approvisionnement afin de s'assurer que les exigences et les normes en matière d'accessibilité sont intégrées dans l'approvisionnement en biens et en services.

Conception et mise en œuvre des programmes et des services

Présentation

Manuvie est résolue à fournir aux personnes ayant un handicap des produits et services qui respectent les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances. Cet engagement comprend des politiques, des procédures et des processus visant à offrir des services d'assistance à la clientèle et des formats alternatifs sur demande. Nos sites Web et nos applications mobiles respectent les normes d'accessibilité des Règles sur l'accessibilité des contenus du Consortium World Wide Web, et nous veillons à ce que les personnes qui utilisent des appareils fonctionnels, des animaux d'assistance ou des accompagnateurs puissent avoir accès à nos produits et services. Par ailleurs, nous tenons compte des besoins en matière d'accessibilité lors de la conception, de l'approvisionnement ou de l'acquisition de guichets libre-service afin de mieux servir les personnes ayant un handicap.

La Banque Manuvie continuera d'examiner ses programmes et ses services dans le cadre de son processus de consultation afin de s'assurer que les exigences et les normes en matière d'accessibilité sont systématiquement prises en compte dans leur conception et leur mise en œuvre.

Obstacles

À l'heure actuelle, aucun obstacle n'a été signalé en ce qui concerne la conception et la mise en œuvre des programmes et des services de la Banque Manuvie.

Mesures

Échéancier

Les mises à jour pertinentes seront présentées dans le cadre du rapport d'étape sur l'accessibilité de 2027.

Transport

Présentation
La Banque Manuvie n'exploite ni ne fournit aucun service de transport. Par conséquent, cet aspect n'est pas inclus dans ce Plan d'accessibilité.
Obstacles : Sans objet
Mesures : Sans objet
Échéancier : Sans objet

Consultation

La Banque Manuvie continuera d'améliorer ses processus de consultation des personnes ayant un handicap. La Banque Manuvie a mis sur pied un groupe de consultation à l'interne afin de recueillir les commentaires tant des personnes ayant un handicap que de celles qui subviennent aux besoins de personnes à charge ayant un handicap. La Banque Manuvie s'engage à poursuivre le développement de son modèle de consultation grâce aux mesures mentionnées ci-dessus, à la collaboration avec des cabinets externes et à la recherche d'occasions de mener des consultations constructives avec des personnes ayant un handicap.

Commentaires

Pour le moment, nous n'avons reçu aucun commentaire sur les processus d'accessibilité de la Banque Manuvie.