

Plan d'accessibilité de la Banque Manuvie du Canada :

# Rapport d'état de 2024

# Généralités

Le 1<sup>er</sup> juin 2023, la Banque Manuvie du Canada et la Société de fiducie Manuvie (« Banque Manuvie ») ont lancé le plan d'accessibilité de la Banque Manuvie (le « Plan »), qui témoigne de notre engagement à cerner, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. Le Plan est conforme aux exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (la « Loi ») et soutient une participation inclusive et équitable pour tous. Le **Plan** comprend des mesures à prendre de 2023 à 2026 dans les six volets prioritaires de la Loi applicables à la Banque Manuvie.

Notre approche de l'accessibilité consiste à comprendre l'évolution des besoins de nos collègues, clients et communautés, en s'appuyant sur les commentaires des personnes ayant un handicap et nos consultations auprès d'elles. Nous instaurons également de nouveaux processus et améliorons ceux qui existent afin de faire progresser les mesures à mettre en place dans le cadre du Plan.

Ce rapport d'état 2024 (le « Rapport ») décrit les progrès réalisés entre le 1<sup>er</sup> juin 2023 et le 31 juin 2024 dans la mise en œuvre du plan, sauf indication contraire. Le Rapport ne présente pas les mesures qui n'ont pas encore été prises. Bien que nous ayons avancé sur certains points du Plan, nous continuons à traiter tous les points et fournirons des mises à jour dans ces domaines dans les rapports d'état à venir.

# Généralités

La Banque Manuvie se fait un devoir de revoir régulièrement ses politiques, pratiques et procédures en ce qui concerne le Plan et le Rapport. Tous les commentaires sur ce Rapport et notre démarche pour l'accessibilité nous sont précieux.

## Adresse postale

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

## Pour la Nouvelle-Écosse

Banque Manuvie du Canada  
Bureau d'Halifax  
2727 Joseph Howe Drive  
Poste de livraison H-T2-8  
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3L 4G6

Nous utiliserons les commentaires reçus pour affiner l'amélioration continue de nos engagements, programmes, processus et initiatives en matière d'accessibilité.

## Commentaires anonymes

Pour transmettre des commentaires anonymes sur le contenu du rapport, envoyez un courriel à [accessibilite@manuvie.com](mailto:accessibilite@manuvie.com) ou appelez le **1 855 891-8671**.

Autres formats : les personnes ayant besoin d'autres formats peuvent nous appeler au **1 855 891-8671**.





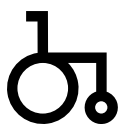
## Vision de la Banque Manuvie

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.

# Le point sur les progrès réalisés en 2024

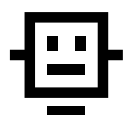
La Loi s'applique à la Banque Manuvie en tant qu'entité assujettie à la réglementation fédérale. La Banque Manuvie peut être assujettie aux exigences provinciales en matière d'accessibilité, le cas échéant.

## Progrès réalisés par rapport aux mesures prises dans les domaines prioritaires



### Bureau de l'accessibilité

Depuis la publication du Plan d'accessibilité en juin 2023, nous avons mis l'accent sur la mise sur pied du Bureau de l'accessibilité et le renforcement de la collaboration dans l'ensemble de l'entreprise. Nous continuons à déterminer les principales parties prenantes pour appuyer les efforts nécessaires et avons mis en œuvre des processus qui soutiennent notre modèle de fonctionnement et de gouvernance, y compris nos mécanismes de communication des commentaires sur les obstacles rencontrés et la consultation publique. Nous avons également l'intention de faire participer les hauts cadres et notre équipe de direction responsable de la diversité, de l'équité et de l'inclusion dans nos engagements en cours.



### Technologies de l'information et de la communication (TIC)

Manuvie veillera 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. Lorsque cela n'est pas possible, la Banque Manuvie s'engage à fournir des mesures d'adaptation appropriées.



### Communications (en dehors des TIC)

La Banque Manuvie s'efforce d'améliorer constamment le service offert à ses clients. Par exemple, les employés communiqueront 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, la personne ayant un handicap en sera informée dans les plus brefs délais.



## Rétroaction

Pour continuer d'améliorer notre service à la clientèle, nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires sur la façon dont nous fournissons les biens et services aux personnes ayant un handicap. Plus récemment, nous avons tiré parti de la recherche sur la validation de la conception axée sur la personne pour évaluer nos services bancaires en ligne et mobiles sur le plan de l'accessibilité. Les points d'intérêt comprennent la navigabilité du site, sa facilité d'utilisation, sa compréhensibilité et les améliorations visuelles. Nous continuerons de veiller à ce que notre processus d'utilisation, de réception, de réponse et d'intégration des commentaires soit accessible aux personnes ayant un handicap en leur fournissant, sur demande, des formats accessibles et des aides à la communication. Nous continuerons aussi à améliorer notre processus de réception de commentaires pour répondre aux besoins en constante évolution de la population. Pour le moment, nous n'avons reçu aucun commentaire sur les processus d'accessibilité de la Banque Manuvie.



## Consultation

La Banque Manuvie continue d'améliorer ses processus de consultation des personnes en situation de handicap. De juin 2023 à juin 2024, elle a inauguré une version améliorée des tests effectués auprès des utilisateurs dans le cadre de la conception de notre interface utilisateur. Ces tests portent sur des aspects tels que la navigabilité, la facilité d'utilisation, la compréhensibilité et l'aspect visuel. La Banque Manuvie s'est engagée à faire croître son modèle de consultation avec l'aide du Bureau de l'accessibilité, comme il est indiqué ci-dessus, et à explorer les modèles de test et d'expérience des utilisateurs.



## Transport

La Banque Manuvie n'exploite ni ne fournit aucun service de transport. Par conséquent, cet aspect n'est pas inclus dans ce plan.

