Banque Manuvie

Plan d'accessibilité de la Banque Manuvie du Canada :

Rapport d'état de 2025

Général

Le 1er juin 2023, la Banque Manuvie du Canada et la Société de fiducie Manuvie (« Banque Manuvie », « nous », « notre » ou « nos ») 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 en situation de handicap. Le Plan d'accessibilité est conforme aux exigences et aux principes de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (la « Loi ») et soutient 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 Loi applicables à la Banque Manuvie.

Notre approche de l'accessibilité consiste à comprendre l'évolution des besoins de nos employés, clients et communautés. Nous continuons également d'instaurer de nouveaux processus et d'améliorer ceux qui existent afin de faire progresser les mesures à mettre en place dans le cadre du Plan d'accessibilité.

Ce rapport d'état 2025 (le « Rapport d'état ») décrit les progrès réalisés entre le 1er juin 2024 et le 31 mai 2025 (la « période visée ») en vue d'améliorer le Plan d'accessibilité, sauf indication contraire. Bien que nous ayons avancé sur certains points du Plan d'accessibilité, nous continuons à apporter des améliorations et, au fur et à mesure, nous adapterons notre Plan d'accessibilité en conséquence.

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 Rapport d'état. Tous les commentaires sur ce Rapport d'état 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. Vous pouvez choisir de fournir vos commentaires de manière anonyme si vous le souhaitez.

Vous pouvez envoyer vos commentaires par courriel, par téléphone ou par courrier en utilisant les coordonnées indiquées ci-dessous :

Titre du poste de la personne-ressource à la Banque Manuvie chargée de recevoir les commentaires relatifs à l'accessibilité :
Vice-président(e), Exploitation, Banque Manuvie.

Adresse postale

Banque Manuvie du Canada

500, rue King North

Bureau 500-MA

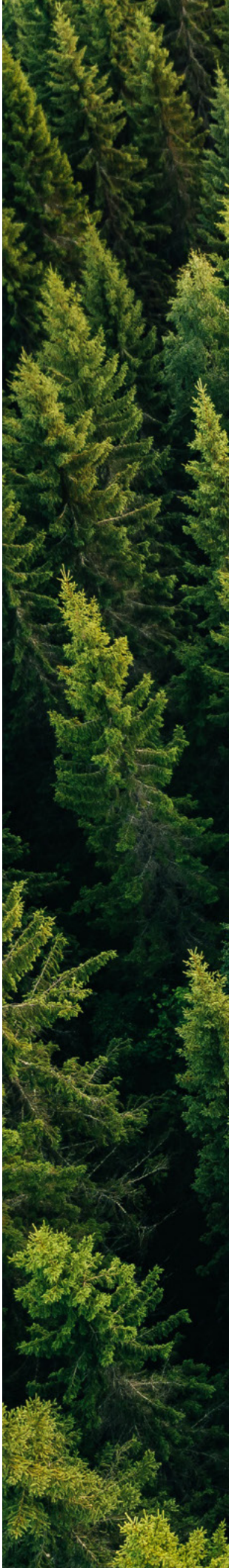
C. P. 1602, succ. Waterloo

Waterloo (Ontario) N2J 4C6

Adresse courriel : **accessibilite@manuvie.com**

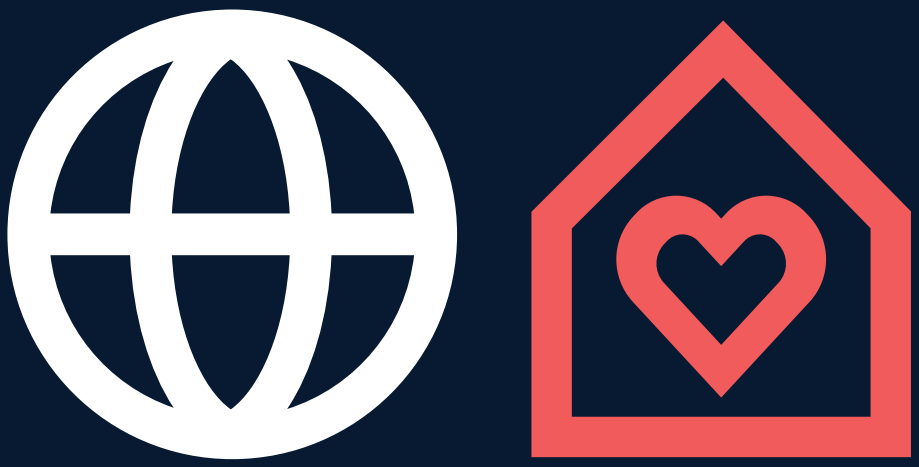
Téléphone : **1 855 891-8671**

Autre format : Vous pouvez également demander un autre format de notre Plan d'accessibilité et de nos Rapports d'état 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.



Le point sur les progrès réalisés en 2025

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.

Accessibilité

Depuis la publication du Plan d'accessibilité en juin 2023, le travail se poursuit pour établir le modèle de gouvernance de l'accessibilité à Manuvie et pour renforcer la collaboration dans l'ensemble de l'entreprise. Les principales parties prenantes ont été identifiées et les prochaines étapes seront déterminées afin soutenir les efforts nécessaires, y compris la création d'un comité directeur.

Progrès réalisés par rapport aux mesures prises dans les domaines prioritaires

Emploi

La Banque Manuvie maintient son engagement à l'égard de son Plan d'accessibilité, favorisant 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 handicapées et les personnes ayant des besoins en matière d'accessibilité, nous fournissons de l'information dans des formats accessibles et une aide à la communication sur demande, et nous offrons de l'information personnalisée sur les mesures d'urgence à prendre sur le lieu de travail. En outre, nous avons des 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 l'emploi sachent qu'ils peuvent demander des mesures d'adaptation dans le cadre du processus de recrutement de Manuvie.

La formation à l'accessibilité est obligatoire pour tous les employés de la Banque Manuvie, les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de Manuvie et celles qui interagissent avec les clients et leur offrent des services. La formation couvre les exigences des lois actuelles sur l'accessibilité et du Code des droits de la personne en ce qui concerne les handicaps. Elle fournit des conseils pour supprimer les obstacles et soutenir les clients et les employés handicapés, conformément aux principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances.

Milieu bâti

La Banque Manuvie n'a pas de succursales.

Les employés de la Banque Manuvie travaillent dans des immeubles appartenant à notre société mère, la Société Financière Manuvie (« SFM »), et exploités par elle. En Ontario, les normes provinciales en matière d'accessibilité prévues par la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (« LAPHO ») ont été intégrées au Code de la construction de l'Ontario en 2015. Toute construction ou amélioration en capital des immeubles de la Banque Manuvie, des espaces communs et des espaces publics en Ontario doit se conformer à ces exigences en matière d'accessibilité. À l'extérieur de l'Ontario, la Banque Manuvie se conforme aux normes provinciales locales en matière d'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, par exemple en prévoyant d'autres entrées accessibles et en construisant des rampes temporaires.

Des avis par courriel concernant les interruptions de service prévues et imprévues sont envoyés à chaque site et des affiches sont placées dans les zones concernées.

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

La Banque Manuvie continuera de veiller à ce que ses sites Web publics et privés et leur contenu soient conformes aux Règles pour 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 de l'accessibilité pour tous les actifs numériques de Manuvie. Les services comprennent la recherche sur la validation de la conception axée sur la personne et des tests d'accessibilité complets effectués par des experts en conception accessible afin d'évaluer nos fonctions bancaires en ligne et mobiles. Les points d'intérêt comprennent la navigabilité du site, sa facilité d'utilisation, sa compréhensibilité et les améliorations visuelles, ainsi que l'assurance que les sites et les pages répondent aux normes des Règles pour l'accessibilité des contenus Web.

Nous examinons de plus près le *nouveau règlement modifiant la Loi canadienne sur l'accessibilité dans le domaine des Technologies de l'information et des communications (« TIC »)* afin de nous assurer que la Banque Manuvie se conformera aux nouvelles exigences législatives en matière de TIC.

Communication (autre que par les TIC)

La Banque Manuvie s'efforce d'améliorer constamment le service offert à ses clients. Par exemple, les employés communiquent 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 en sont informés dans les plus brefs délais.

Au cours de la période visée, la Banque Manuvie a reçu trois demandes de formats alternatifs et d'assistance de la part de ses clients.

Approvisionnement en biens, services et installations

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

Conception et mise en place de programmes et de services

La Banque Manuvie est résolue à fournir aux personnes ayant un handicap des produits et services conformément aux 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 un service 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 pour l'accessibilité des contenus Web, et nous veillons à ce que les personnes qui ont recours à des appareils fonctionnels, des animaux d'assistance ou des personnes de soutien puissent accéder à nos biens et services. En outre, nous tenons compte des besoins en matière d'accessibilité lors de la conception, de l'achat 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 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.

Services de transport

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.

Consultation

La Banque Manuvie continuera d'améliorer ses processus de consultation des personnes en situation de handicap. 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 occasions de consulter de façon significative les personnes en situation de handicap.

Commentaires

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

Banque **Manuvie**

Manuvie, Banque Manuvie, le M stylisé, et Banque Manuvie & M stylisé sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers et sont utilisées par Banque Manuvie du Canada sous licence.

MP 5797542 E 05/25 WCAG 2.1 AA