

Plan d'accessibilité pluriannuel

2023–2026



Vision de Manuvie

En tant que groupe mondial et chef de file des 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 consiste à rendre les décisions plus simples et à aider les gens à vivre mieux.

La Banque Manuvie du Canada (BMC), en partenariat avec Manuvie, a élaboré et tiendra à jour un plan d'accessibilité pluriannuel décrivant la stratégie de la Société visant à prévenir et à éliminer les obstacles en milieu de travail et à améliorer les occasions pour les personnes ayant un handicap.

Le plan d'accessibilité pluriannuel est publié sur les sites Web internes et externes de la Société.

Ce plan d'accessibilité pluriannuel décrit les engagements de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie) et de ses sociétés affiliées à cerner et à éliminer les obstacles pour les personnes ayant un handicap et à soutenir les normes et les initiatives en matière d'accessibilité. Ce plan, publié par la BMC, sera révisé tous les trois ans et des rapports d'étape seront produits annuellement et mis à jour à mesure que la BMC satisfait aux exigences du plan ou modifie certains aspects du plan en fonction des besoins de nos clients. Le plan comprend des priorités et des engagements nouveaux et continus qui aideront la BMC à atteindre son objectif de repérer, d'éliminer et de prévenir les obstacles à l'accessibilité.

Le plan d'accessibilité pluriannuel ainsi que nos politiques, procédures et processus visent à promouvoir, pour nos clients, des résultats conformes aux principes énoncés dans la politique de traitement équitable des clients de Manuvie.

Contexte

Notre premier plan couvrait la période de 2012 à 2021. Ce nouveau plan d'accessibilité pluriannuel s'appuie sur ce travail et réaffirme l'engagement de la BMC à l'égard de l'accessibilité dans l'ensemble de ses activités canadiennes.

Les politiques, les procédures et les processus ont été mis en pratique et sont fondés sur des recherches qui ont permis de cerner les meilleures pratiques connexes et les exigences générales énoncées dans les normes d'accessibilité. Ils s'inscrivent dans la certitude de la BMC que toute personne doit être traitée avec respect et courtoisie, et se sentir bien accueillie. Nous restons déterminés à nous conformer à nos politiques et nous les passerons en revue de façon continue pour apporter les changements nécessaires afin de promouvoir l'accessibilité au sein de nos activités.

Engagement à l'égard de l'accessibilité

La Banque Manuvie du Canada (BMC) 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.

Nous adhérons aux principes d'intégration et d'égalité des chances. Nous sommes déterminés à répondre aux besoins des personnes ayant un handicap en temps opportun et nous le ferons en prévenant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité et en respectant les exigences des lois et des normes applicables.

Nous appuyons l'intention des normes d'accessibilité et leur objectif de fournir des biens et des services accessibles aux personnes ayant un handicap. Nous sommes déterminés à assurer l'accessibilité dans l'ensemble de nos activités au Canada. La BMC, en partenariat avec Manuvie Canada, a adopté une approche stratégique en établissant un comité directeur et un groupe de travail qui visent à favoriser et à appuyer la mise en œuvre d'initiatives connexes. Le comité directeur est composé de hauts dirigeants représentant tous les sous-secteurs de notre organisation et est chargé de veiller à ce que les objectifs de notre plan d'accessibilité pluriannuel soient atteints. Le groupe de travail est formé de représentants des sous-secteurs appropriés de la Société et relève du comité directeur.

Le plan d'accessibilité pluriannuel est notre cadre pour cerner et éliminer les obstacles pour les personnes ayant un handicap, et soutenir les exigences et les initiatives en matière d'accessibilité.

Cette section résume les mesures que la BMC prend pour fournir des biens et services accessibles afin d'éliminer les obstacles pour les personnes ayant un handicap, et de consulter ces dernières.



Politique sur l'accessibilité

Cette politique 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 la politique de traitement équitable des clients de Manuvie.

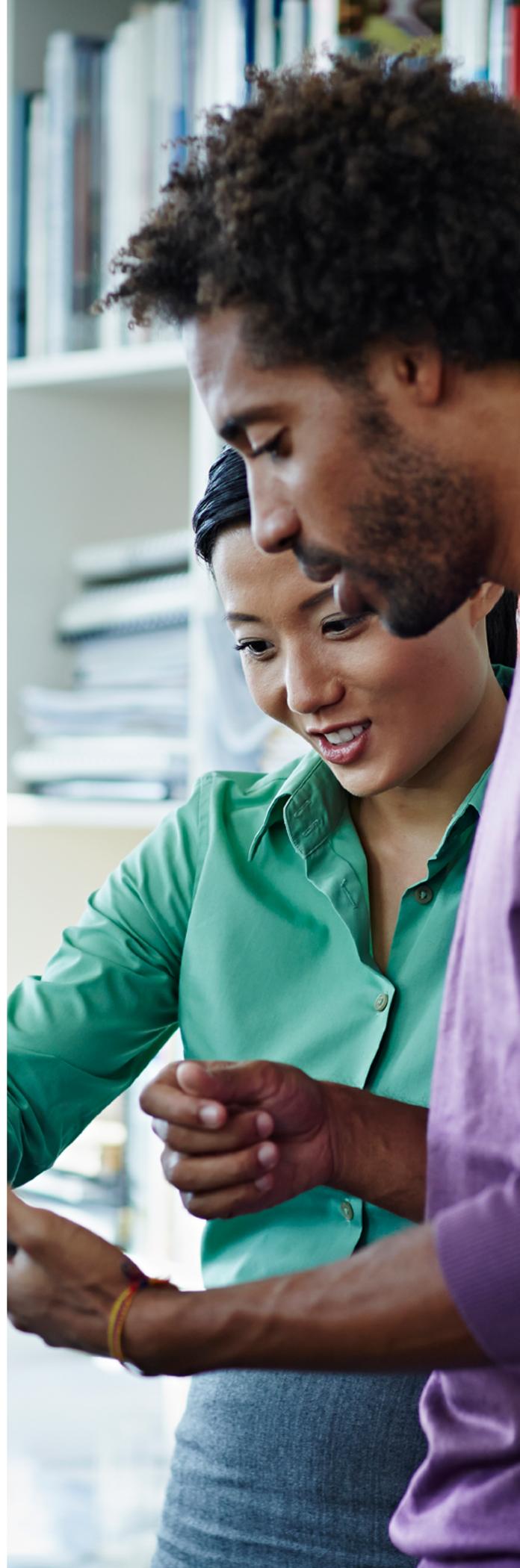
Accessibilité générale

Les normes et la réglementation en matière d'accessibilité exigent que Manuvie ait une déclaration d'engagement, une politique en matière de service à la clientèle et d'accessibilité et un plan d'accessibilité pluriannuel.

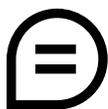
Un énoncé de notre engagement à l'égard de notre politique en matière de service à la clientèle et d'accessibilité a été publié sur notre site Web canadien ([Accessibilité | Manuvie](#)).

Engagements en matière de service à la clientèle

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.



Manuvie a mis en place des politiques, des procédures et des processus pour offrir un service à la clientèle accessible. Les politiques, les procédures et les processus feront l'objet d'un examen périodique et porteront sur les points suivants :



Communication

Comment communiquer avec les personnes ayant un handicap d'une façon qui tient compte de leur handicap. Autrement dit, les employés s'adresseront aux personnes ayant un handicap 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.



Formats accessibles et aides à la communication

Comment veiller à ce qu'une personne ayant un handicap reçoive des formats accessibles et des aides à la communication en temps opportun et d'une manière qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité. Ces documents seront fournis à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes.



Appareils fonctionnels

Le type d'appareil que les clients peuvent utiliser pour accéder à nos biens et services.



Personne de soutien et animal de soutien

- Qu'une personne de soutien soit autorisée à accompagner une personne ayant un handicap dans les locaux de l'entreprise.
- Les personnes ayant un handicap sont autorisées à amener leur animal d'assistance dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public.



Avis de perturbation de service temporaire

Mesures à prendre en cas de perturbation prévue ou imprévue des installations ou des services utilisés par les personnes ayant un handicap.



Rétroaction et consultations

- Nous nous engageons à veiller à ce que le processus de rétroaction soit accessible aux personnes ayant un handicap, et à ce que les commentaires du public soient reçus en temps opportun en tenant compte des personnes ayant un handicap.
- Les plaintes seront traitées par le Bureau de règlement des différends avec les clients de la Banque (anciennement l'Ombudsman).

Formation

- Les employés au Canada ont suivi la formation qui décrit les exigences des normes d'accessibilité, y compris le service à la clientèle, et du Code des droits de la personne en ce qui concerne les personnes ayant un handicap. La formation est offerte aux nouveaux employés dans le cadre du programme pour les nouveaux employés.
- Une formation d'appoint sera offerte en 2024 et sera étendue à tous les employés qui interagissent avec nos clients et qui participent à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de service à la clientèle, peu importe où ils se trouvent.

Nos normes d'emploi

- Manuvie informe les employés et le public des mesures d'adaptation offertes aux candidats ayant un handicap dans le cadre du processus de recrutement et dans le cadre de l'emploi, y compris en rendant les renseignements disponibles dans des formats accessibles.
 - Si un candidat sélectionné demande une mesure d'adaptation, le consulter et lui fournir ou faire fournir une mesure d'adaptation appropriée d'une manière qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité.
 - Manuvie consulte l'employé ayant un handicap pour lui fournir ou lui faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication à l'égard de ce qui suit :
 - a. l'information nécessaire pour faire son travail;
 - b. l'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail.
 - Manuvie tient compte des besoins en matière d'accessibilité des employés ayant un handicap lors de la gestion du rendement, du perfectionnement professionnel et de l'avancement des employés, ou lors du redéploiement des employés.
 - Lorsqu'elle offre un emploi, Manuvie avise le candidat retenu de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés ayant un handicap.
 - Les renseignements exigés sont fournis dès que cela est possible après que nous avons pris connaissance du besoin de mesures d'adaptation en raison de son handicap.
 - Manuvie :
 - a. a un processus de retour au travail à l'intention de ses employés qui sont absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre leur travail; et
 - b. le processus est documenté.
 - Le processus de retour au travail décrit sommairement les mesures à prendre pour faciliter le retour au travail des employés absents en raison de leur handicap. Le plan d'adaptation documenté sera élaboré selon les lignes directrices suivantes :
 - a. Les employés participent à l'élaboration du plan qui les concerne.
 - b. L'employé est évalué de façon individuelle.
 - c. Manuvie peut demander une évaluation, à ses frais, par des experts externes du milieu médical ou d'autres experts.
 - d. L'employé peut demander qu'un représentant du lieu de travail participe à l'élaboration du plan d'adaptation.
 - e. Des mesures sont prises pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels concernant l'employé.
 - f. Le plan indique la fréquence et le mode de réalisation des réexamens et des actualisations du plan.
 - g. Si un plan d'adaptation individuel est refusé, le plan expliquera comment les raisons du refus sont fournies à l'employé, de façon à veiller à ce que la communication soit fournie dans un format accessible.
 - h. Le plan d'adaptation individualisé sera fourni dans un format qui tient compte des besoins de l'employé en matière d'accessibilité.
- Le processus de retour au travail ne remplace ni n'annule aucun autre processus de retour au travail créé ou prévu par une autre loi.

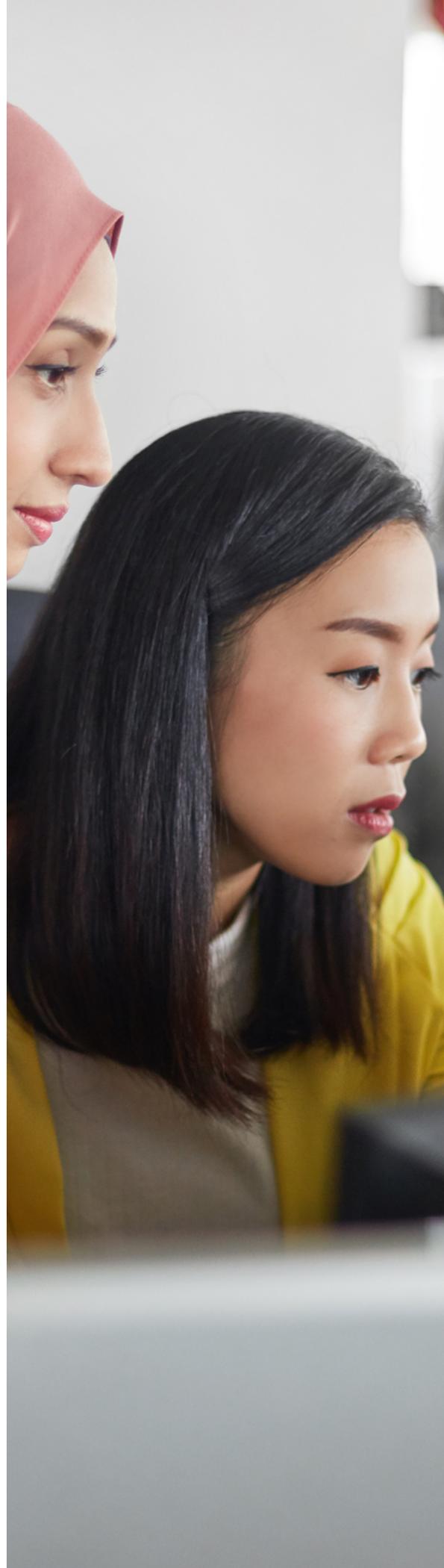
Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail

Manuvie fournit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés ayant un handicap si ceux-ci ont besoin de renseignements individualisés en raison de leur handicap et si Manuvie est au courant de leur besoin de mesures d'adaptation en raison de leur handicap. Manuvie prendra les mesures appropriées pour déterminer si les employés ont besoin de renseignements personnalisés sur les interventions d'urgence.

Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnel, et réaffectation

Manuvie tient compte des besoins en matière d'accessibilité des employés ayant un handicap et des plans d'adaptation individualisés quand elle :

- a. utilise les processus de gestion du rendement pour les employés ayant un handicap;
- b. offre du perfectionnement professionnel et de l'avancement professionnel aux employés ayant un handicap;
- c. réaffecte des employés ayant un handicap.



Conception et mise en place de programmes, de services et d'installations

Sites Web publics

- Manuvie veillera à ce que ses sites Web publics et leur contenu soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA) du Consortium World Wide Web. Veiller à ce que notre contenu Web externe soit conforme aux WCAG 2.0 (Niveau AA) est un processus continu.
- Un site Web Internet est un ensemble, accessible au public, de pages Web, d'images, de vidéos ou d'autres biens numériques hyperliés entre eux et mis en ligne sur un même identificateur de ressources uniformes (URI).

Renseignements accessibles en cas d'urgence

Manuvie fournira aux clients et à d'autres tiers, sur demande, tous les renseignements d'urgence offerts au public de façon accessible.

Conception des espaces publics

- Manuvie mettra l'accent sur l'élimination des obstacles dans nos immeubles et nos espaces publics.
 - Immeubles – À compter du 1^{er} janvier 2015, les nouvelles constructions et les rénovations tiendront compte des nouvelles exigences en

matière d'accessibilité, conformément aux codes de construction. D'autres rénovations achevées en 2020 ont continué d'améliorer l'accessibilité et d'éliminer les obstacles pour tous les employés.

- Espaces publics – La conception des espaces publics sera revue de manière à ce qu'ils répondent aux normes d'accessibilité lorsqu'un nouveau bâtiment est construit ou qu'un bâtiment existant subit des rénovations importantes.
- Manuvie maintiendra les procédures d'entretien préventif et d'urgence des éléments accessibles dans ses espaces publics.
- En cas de perturbation planifiée des installations et des services sur lesquels comptent les personnes ayant un handicap pour accéder aux installations et aux espaces publics de Manuvie, un avis de perturbation sera fourni à l'avance. En cas de perturbation inattendue, un avis sera fourni dans les plus brefs délais.

Sites et contenus Web accessibles

La BMC veillera à ce que nos sites Web publics, y compris le contenu Web, soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 (Niveau AA) du Consortium World Wide Web, sauf lorsque cela n'est pas possible. Lorsque cela n'est pas possible, la BMC s'engage à fournir des mesures d'adaptation appropriées.

Emploi

Nous nous attendons à ce que notre Société soit un endroit où tous se sentent inclus, respectés et libres d'être eux-mêmes. Si nous voulons réellement comprendre les clients et les servir le mieux possible, notre diversité doit refléter la leur.

Nous voulons offrir un milieu de travail où tous les employés se sentent acceptés, appréciés et bienvenus. Nous croyons que la force passe par l'intégration des différences et que la diversité joue un rôle clé dans la stimulation de l'innovation et de la croissance au sein de notre Société.

Dans le cadre de la stratégie d'accessibilité de Manuvie, nos politiques et procédures internes nous permettent de nous assurer que nos employés et candidats sont bien informés de ce qui suit :

- Processus de demande de mesures d'adaptation
- Soutien et plan d'adaptation individualisés pour les employés et les demandeurs ayant un handicap et des besoins en matière d'accessibilité
- Formats accessibles et aides à la communication
- Renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail
- Processus de retour au travail documenté 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
- Gestion du rendement et perfectionnement professionnel

Manuvie avisera ses employés et le public de la possibilité de mettre en place des mesures d'adaptation pour les candidats ayant un handicap durant son processus de recrutement. Nous nous sommes donné comme priorité d'éliminer les obstacles à l'accès égalitaire à l'emploi. Un représentant des Ressources humaines collaborera avec les candidats qui demandent une mesure d'adaptation raisonnable pendant le recrutement. Tous les renseignements communiqués pendant le processus de demande de mesures d'adaptation seront stockés et utilisés conformément aux lois et aux politiques applicables de Manuvie. Pour demander une mesure d'aménagement raisonnable dans le cadre du recrutement, écrivez à recruitment@manulife.com.

Manuvie avisera chaque candidat à un emploi qui est sélectionné pour participer au processus d'évaluation ou au processus de sélection que des mesures d'adaptation peuvent être mises en place sur demande relativement au matériel ou aux processus qui seront utilisés.

Si un candidat sélectionné demande une mesure d'adaptation, Manuvie le consulte et veille à lui fournir des mesures d'adaptation appropriées à ses besoins en matière d'accessibilité en raison de son handicap.

Lorsqu'elle offre un emploi, Manuvie avise le candidat retenu de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés ayant un handicap.

Formation

La BMC offrira de la formation aux employés, aux bénévoles, aux personnes qui participent à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures relatives au service à la clientèle et aux employés, ainsi qu'à toutes les personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom de la Société en vertu de la législation applicable en matière d'accessibilité et du Code des droits de la personne en ce qui concerne les personnes ayant un handicap. Une formation sera offerte aux nouveaux employés au moment de leur embauche. La formation offerte tiendra compte des fonctions des personnes qui reçoivent la formation et y sera adaptée.



Service À La Clientèle, Communication Et Information

Communication

La Banque Manuvie du Canada (BMC) communiquera avec les personnes ayant un handicap en tenant compte de leurs besoins en matière d'accessibilité.

Autrement dit, les employés s'adresseront aux personnes ayant un handicap 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.

Formats accessibles et aides à la communication

Sur demande, nous fournirons ou ferons en sorte de fournir, en temps opportun, des formats accessibles ou des aides à la communication pour les personnes ayant un handicap qui tiennent compte de leurs besoins en matière d'accessibilité découlant de leur handicap, et ce, à un coût qui n'est pas supérieur à celui que paient normalement les autres personnes.

La BMC consultera le client afin de déterminer la pertinence des formats accessibles et des aides à la communication. Lorsqu'il n'est pas possible de fournir le format ou l'aide à la communication demandé, la personne ayant un handicap en sera informée dans les plus brefs délais.

Appareils fonctionnels

La BMC est résolue à servir les personnes ayant un handicap qui utilisent des appareils fonctionnels pour obtenir nos biens et services, les utiliser ou en tirer profit.

La BMC 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 ayant un handicap sont autorisées à amener leur animal d'assistance dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public.

Une personne ayant un handicap 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, la BMC, 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 la BMC 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.

Guichets libre-service

La BMC continuera de tenir compte des besoins en matière d'accessibilité lors de la conception, de l'achat ou de l'acquisition de nos guichets libre-service afin de mieux servir les personnes ayant un handicap.

Avis de perturbation temporaire

En cas de perturbation prévue ou imprévue des installations ou des services utilisés par les personnes ayant un handicap, la BMC 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.

Formation

La BMC offrira de la formation aux employés, aux bénévoles, aux personnes qui participent à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures relatives au service à la clientèle et aux employés, ainsi qu'à toutes les personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom de la Société. Une formation sera offerte aux nouveaux employés au moment de leur embauche.

Le programme couvre notamment les points suivants :

- la définition de handicap;
- les politiques, pratiques et procédures de la BMC qui ont trait à la fourniture de biens et de services aux personnes ayant un handicap;
- l'examen des objectifs des lois sur l'accessibilité, des normes d'accessibilité pour le service à la clientèle;
- les normes d'information et de communication et autres normes applicables qui peuvent être élaborées en vertu des lois sur l'accessibilité;
- les codes des droits de la personne en ce qui concerne les personnes ayant un handicap;
- des conseils sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers handicaps;
- la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant un handicap 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 ayant un handicap;
- ce qu'il faut faire si une personne ayant un handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens et services de Manuvie;
- les normes d'emploi pour soutenir les employés ayant un handicap.

Une formation sera offerte aux personnes suivantes :

- tous les employés de la BMC, les employés contractuels (s'il y a lieu) et les bénévoles;
- toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de Manuvie; toutes les autres personnes qui fournissent des produits, des services ou des installations pour le compte de Manuvie.

La formation sera appropriée et adaptée aux tâches des employés, des bénévoles et des autres personnes. Une formation sera également offerte lorsque des changements seront apportés aux politiques de Manuvie en matière d'accessibilité. Manuvie tiendra un registre de la formation qu'elle offre.

Rétroaction et consultations

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. Nous continuerons de veiller à ce que notre processus 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. Il vous suffit d'envoyer un courriel à l'adresse accessibilite@manuvie.com ou d'appeler au **1 855 891-8671**.

Nous prendrons connaissance des commentaires et prendrons les mesures qui s'imposent conformément aux protocoles de **traitement 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.

Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques

La BMC 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 ayant un handicap sera modifiée ou annulée.

Si vous avez des questions ou souhaitez obtenir des renseignements supplémentaires ou le plan dans un autre format, veuillez communiquer avec nous au **1 855 891-8671**.