

ACCESSIBILITÉ À MANUVIE – CANADA

Engagement à l'égard de l'accessibilité

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. Elle croit fermement que toute personne doit être traitée avec respect et courtoisie, et se sentir bien accueillie.

Nous croyons à l'intégration et à l'égalité des chances. Nous sommes déterminés à répondre aux besoins des personnes handicapées 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 handicapées. Nous sommes déterminés à assurer l'accessibilité dans l'ensemble de nos activités au Canada. Nous avons adopté une approche stratégique pour la mise en œuvre en établissant un comité directeur et un groupe de travail. Le comité directeur est composé de hauts dirigeants représentant tous les 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 composé de représentants des secteurs concernés au sein 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 handicapées, et soutenir les exigences et les initiatives en matière d'accessibilité. Le plan est revu par le comité directeur tous les cinq ans et mis à jour à mesure que Manuvie répond aux exigences du plan.

Cette section résume les mesures que Manuvie prend pour fournir des biens et services accessibles aux personnes handicapées.

Notre vision

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.

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.

Elle vise à promouvoir, pour nos clients, des résultats conformes aux principes énoncés dans la politique de traitement équitable des clients de Manuvie.

Si vous souhaitez obtenir de plus amples renseignements sur l'accessibilité à Manuvie, nous vous invitons à consulter les renseignements ci-après ou à communiquer avec nous à l'adresse accessibilite@manuvie.com ou au **1 855 891-8671**.

Service à la clientèle

Manuvie est déterminée à offrir un excellent service à tous ses clients, y compris aux personnes ayant un handicap. Nous avons mis en place une politique de service à la clientèle pour nous conformer à nos obligations en vertu de la législation applicable en matière d'accessibilité.

Sites et contenus Web accessibles

Manuvie 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.

Emploi

Nous voulons 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 aide 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 handicapés durant son processus de recrutement. Aussi s'est-elle 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'adaptation 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 handicapés.

Plan d'accessibilité pluriannuel

Manuvie a élaboré et tiendra à jour un plan d'accessibilité pluriannuel décrivant la stratégie de la Société pour prévenir et éliminer les obstacles en milieu de travail et pour améliorer les occasions pour les personnes handicapées.

Le plan d'accessibilité pluriannuel sera revu et mis à jour au moins une fois tous les cinq ans et est publié sur les sites Web internes et externes de la Société. Sur demande, Manuvie fournira dans les plus brefs délais une copie du plan d'accessibilité pluriannuel dans un format accessible ou veillera à ce que ce soit fait. Écrivez-nous à accessibilite@manuvie.com ou appelez-nous au 1 855 891-8671 pour demander le plan d'accessibilité pluriannuel dans un autre format.

Formation

Manuvie 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 handicapées. La formation sera offerte aux nouveaux employés au moment de l'embauche. Elle tiendra compte des tâches de ceux qui reçoivent la formation et sera adaptée à leurs besoins.

Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques

Manuvie 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 ou appeler au 1 855 891-8671.

La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers

Janvier 2022