

SERVICE À LA CLIENTÈLE, COMMUNICATION ET INFORMATION

Communication

Manuvie communiquera avec les personnes handicapées en tenant compte de leurs besoins en matière d'accessibilité.

Autrement dit, les employés s'adresseront aux personnes handicapées 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 handicapées 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.

Nous consulterons 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.

Pour obtenir des formats accessibles ou des aides à la communication, veuillez communiquer avec nous à l'adresse accessibilite@manuvie.com ou au **1 855 891-8671**.

Appareils fonctionnels

Manuvie est résolue à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels pour obtenir nos biens et services, les utiliser ou en tirer profit.

Manuvie 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 handicapées peuvent amener leur animal d'assistance dans nos locaux ouverts au public.

Une personne handicapée 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, Manuvie, 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 Manuvie 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

Manuvie 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 handicapées.

Avis de perturbation temporaire

En cas de perturbation prévue ou imprévue des installations ou des services utilisés par les personnes handicapées, Manuvie 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

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. Une formation sera offerte aux nouveaux employés au moment de leur embauche.

La formation portera notamment sur ce qui suit :

- la définition de handicap;
- les politiques, pratiques et procédures de Manuvie qui ont trait à la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées;
- 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 handicapées;
- Des conseils sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.
- la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes handicapées 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 handicapée.
- Ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à avoir accès aux biens et services de Manuvie.

- les normes d'emploi pour soutenir les employés handicapés.

Une formation sera offerte aux personnes suivantes :

- Tous ses employés et 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

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 handicapées. Nous continuerons de veiller à ce que notre processus de réception et de réponse des commentaires soit accessible aux personnes handicapées 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.