

Plan d'accessibilité pluriannuel – 2021-2026

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 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) à cerner et à éliminer les obstacles pour les personnes handicapées et à soutenir les normes et les initiatives en matière d'accessibilité. Le plan sera revu tous les cinq ans et mis à jour à mesure que Manuvie répond à ses exigences. Ce plan comprend des priorités et des engagements nouveaux et continus qui aideront Manuvie 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.

Si vous souhaitez obtenir ce document dans un autre format, veuillez communiquer avec nous à l'adresse accessibilite@manuvie.com ou au **1 855 891-8671**.

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 Manuvie 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 la recherche en matière de pratiques exemplaires et les exigences générales des normes d'accessibilité. Ils s'inscrivent dans la certitude de Manuvie 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.

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 handicapées d'une façon qui tient compte de leur invalidité. 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

- Comment veiller à ce qu'une personne handicapée reçoive des formats accessibles et des aides à la communication en temps opportun et d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne. 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 handicapée dans les locaux de l'entreprise.
- Les personnes handicapées peuvent amener leur animal d'assistance dans nos locaux ouverts 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 handicapées.

Rétroaction

- Nous nous engageons à veiller à ce que le processus de rétroaction soit accessible aux personnes handicapées, et à ce que les commentaires du public soient reçus en temps opportun en tenant compte des personnes handicapées.
- Les plaintes seront traitées par l'ombudsman.

Formation

- Les employés de l'Ontario et du Manitoba 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 handicapées. La formation est offerte aux nouveaux employés dans le cadre du programme pour les nouveaux employés.
- Une formation d'appoint sera offerte en 2021 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 handicapés 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 handicapé 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 handicapés 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 handicapés.
- 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;
 - 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) L'employé participe à l'élaboration du plan qui le 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.

Ce 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 handicapés 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 professionnel et avancement, et redéploiement

- Manuvie tient compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés et des plans d'adaptation individualisés quand elle :
 - a) utilise les processus de gestion du rendement pour les employés handicapés;
 - b) offre du perfectionnement professionnel et de l'avancement professionnel aux employés handicapés;
 - c) réaffecte des employés handicapés.

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 A) 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 barrières dans nos immeubles et nos espaces publics.
 - Immeubles – Depuis le 1^{er} janvier 2015, les nouvelles constructions et les rénovations doivent être conformes aux nouveaux critères d'accessibilité définis dans les codes du bâtiment.
 - 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 handicapées 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.

Nous joindre

Si vous avez des questions ou souhaitez obtenir le plan dans un autre format, veuillez communiquer avec nous à l'adresse accessibilite@manuvie.com ou au **1 855 891-8671**.

La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers

Janvier 2022