

## Politique sur l'accessibilité

### Servir les clients handicapés

#### Objectif et contexte

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (la « LAPHO ») est une loi provinciale qui a pour objet l'élaboration, la mise en œuvre et l'application de normes d'accessibilité en vue de réaliser l'accessibilité pour les personnes handicapées en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux. Le Règlement de l'Ontario 429/07, intitulé Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (« le Règlement ») est entré en vigueur en date du 1<sup>er</sup> janvier 2008. Le Règlement établit les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle dans le secteur public qui fournit des biens ou des services aux membres du public ou à d'autres tiers.

Cette politique permet à Assurance Economical d'être aussi accessible que possible aux personnes handicapées et conforme aux règlements exposés par le gouvernement de l'Ontario. À ce titre, la politique reflète les normes qui ont été développées ou qui sont en cours de développement par le gouvernement et ses représentants des comités de développement des normes.

Ces normes réglementaires comprennent :

- la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07);
- la Norme d'accessibilité de l'information et des communications;
- la Norme d'accessibilité à l'emploi (en développement);
- la Norme d'accessibilité pour le transport (en développement);
- la Norme d'accessibilité au milieu bâti (en développement).

Afin de répondre à ses engagements, Economical élaborera les processus appropriés, qui seront gérés et révisés, afin d'assurer un accès à toutes les personnes handicapées.

Les objectifs de la politique sur l'accessibilité sont de :

- sensibiliser la communauté d'Economical quant à ses droits et responsabilités afin d'offrir un environnement accessible et inclusif aux personnes handicapées;
- offrir une égalité d'accès aux services et aux installations;
- offrir une égalité d'accès en matière d'emploi;
- améliorer de façon continue l'accès aux bureaux, aux installations et aux services;
- définir le développement, la publication et la revue de son plan annuel d'accessibilité, y compris la participation des personnes handicapées;
- fournir des services de qualité, que ce soit le service en tant que tel ou la façon dont nous l'offrons à tous les membres d'Economical;
- assurer la conformité à toutes les normes réglementaires imposées par le gouvernement de l'Ontario en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées.

L'objectif de la Norme pour le service à la clientèle est de traiter ce qui suit quant à la distribution des services aux personnes handicapées :

- la prestation de biens ou de services aux personnes handicapées;
- l'utilisation d'appareils et d'accessoires fonctionnels;
- l'utilisation de chiens-guides et d'animaux d'assistance;
- l'utilisation de personnes de soutien;
- la rétroaction des clients;

- la formation;
- les avis de disponibilité et le format des documents requis.

## Engagement formel et responsabilités

### Engagement

Economical croit aux droits de toutes les personnes handicapées et en fait la promotion comme prévu dans le *Code des droits de la personne*, la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (2005)* et ses *Normes d'accessibilité* associées. Economical soutient également les droits de toutes les personnes, y compris les personnes handicapées, de bénéficier de l'égalité d'accès en matière d'emploi ou de relations d'affaires avec Economical.

Economical s'efforce d'offrir un milieu de travail accessible aux personnes handicapées qui interagissent avec Economical.

Economical réitère en plus son engagement à promouvoir les principes suivants dans toutes ses politiques et interactions avec les personnes handicapées :

**Dignité** - Le principe de respect de la dignité d'une personne handicapée signifie la traiter comme un client apprécié et méritant d'un service de haute qualité et en temps opportun comme tout autre client. Les personnes handicapées ne sont pas traitées comme une réflexion après coup ou forcées d'accepter un service de moindre qualité ou commodité. La distribution de biens et services doit tenir compte de la façon dont les personnes handicapées peuvent y accéder et les utiliser efficacement.

**Indépendance** - Dans certains cas, l'indépendance signifie ne pas être sous l'emprise du contrôle ou de l'influence des autres - la liberté de faire ses propres choix. Dans d'autres situations, il peut s'agir de la liberté de faire des affaires à sa façon. Les personnes qui se déplacent ou parlent plus lentement ou différemment ne doivent pas se faire refuser une occasion de participer dans un programme ou un service pour cette raison. Les employés doivent permettre aux personnes handicapées de prendre le temps dont ils ont besoin, sans les presser ou accomplir la tâche à leur place si quelqu'un préfère le faire lui-même à sa façon.

**Intégration** - La prestation de biens et de services aux personnes handicapées et aux autres doit être intégrée afin de permettre aux personnes handicapées de profiter pleinement des mêmes services, au même endroit et de la même façon, ou à peu de chose près, que les autres clients. L'intégration signifie que les politiques, les programmes et les services, y compris les pratiques et les procédures, sont conçus afin d'être accessibles à tous, y compris les personnes handicapées.

**Équité en matière d'emploi** - L'équité en matière d'emploi signifie avoir les mêmes chances, options, avantages et résultats pour tout un chacun. Dans le cas des services, cela signifie que les personnes handicapées ont la même chance que les autres à obtenir, utiliser et profiter de la façon dont les biens et services sont offerts. Elles ne devraient pas avoir à faire plus d'efforts pour avoir accès ou obtenir des services, en plus d'accepter une qualité moindre ou plus d'inconvénients.

### Responsabilités

#### Assurance Economical doit :

- s'assurer que tous les gestionnaires et les employés prennent connaissance de la politique sur l'accessibilité pour les personnes handicapées et ses applications;
- tenir les gestionnaires et les employés responsables de leurs engagements quant aux éléments et aux obligations du programme;
- encourager et appuyer l'accessibilité en attribuant une responsabilité à l'interne et l'harmonisation des ressources et comportements requis afin de cibler les initiatives, les programmes et les politiques;

- considérer l'accessibilité des personnes handicapées dans le cadre du développement régulier et de la revue continue des politiques et des pratiques existantes;
- modifier les politiques existantes au besoin afin d'être conforme aux Normes d'accessibilité une fois que la réglementation pertinente sera élaborée et adoptée comme loi dans le territoire dans lequel Economical œuvre.

**Les gestionnaires doivent :**

- communiquer la politique sur l'accessibilité d'Economical à tous les employés;
- informer les employés de leurs obligations et responsabilités à se conformer aux exigences de la politique comme élément de leur rendement au travail et une condition d'emploi;
- mettre en œuvre, surveiller et évaluer la conformité aux Normes sur l'accessibilité qui s'appliquent à leur entité commerciale;
- s'assurer que les employés répondent aux demandes d'adaptation en temps opportun;
- s'assurer que les plaintes ou les risques identifiés concernant l'accessibilité sont traités en temps opportun.

**Le Service des ressources humaines doit :**

- identifier, élaborer et offrir la formation requise sur la politique;
- passer en revue annuellement la politique et ses procédures relatives aux Normes d'accessibilité;
- surveiller les développements par rapport aux Normes d'accessibilité et les communiquer aux catégories d'affaires.

**Les employés doivent :**

- appuyer la mise en œuvre des Normes d'accessibilité dans le milieu de travail;
- participer à la formation requise relative aux Normes d'accessibilité et à la politique;
- promouvoir les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances lorsque vient le temps d'offrir un service à la clientèle;
- transmettre à leur gestionnaire les commentaires des clients à l'égard des Normes d'accessibilité.

## Étendue

Cette politique s'applique à la prestation de biens et services sur les lieux dont Economical est propriétaire ou exerce ses activités, de même qu'à toute interaction avec les employés et clients par téléphone, courriel ou courrier.

Cette politique s'applique aux employés, bénévoles, agents et entrepreneurs faisant affaire avec le public ou autres tiers agissant au nom d'Economical.

## Définitions

**Handicap** - la définition de handicap utilisée dans la présente politique est la même que celle utilisée dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et le *Code des droits de la personne*. « Handicap » s'entend de ce qui suit, selon le cas :

- (a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou la déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- (b) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;

- (c) une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- (d) un trouble mental;
- (e) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

**Appareils et accessoires fonctionnels** - utilisés par des personnes handicapées pour leur permettre d'accomplir les tâches de la vie quotidienne ou accéder aux services de l'entreprise. Ces appareils incluent des aides techniques, des dispositifs de communication, des soins médicaux et d'autres soutiens, tel un déambulateur.

**Personne de soutien** - une personne embauchée ou choisie par la personne handicapée pour l'aider à communiquer ou à se déplacer, pour lui prodiguer des soins personnels ou médicaux ou encore pour l'aider à accéder à des biens et services.

**Chien-guide** - un chien professionnellement formé dans le but d'aider la personne non voyante à se déplacer, à se sentir en sécurité et à être plus indépendante.

**Animal d'assistance** - le règlement définit un « animal d'assistance » comme un « animal qui fait un travail pour une personne handicapée ». Dans le cadre de ce règlement, l'animal d'assistance est :

- utilisé par une personne handicapée pour des raisons se rapportant à son incapacité;
- lorsque la personne fournit une lettre médicale confirmant que l'animal est requis pour des raisons liées à son handicap;
- lorsque la personne a une carte d'identité délivrée par le ministère du Procureur général ou un certificat de formation d'une école de formation reconnue pour chien-guide ou animal d'assistance.

**Client** - comprend des clients directs et les fournisseurs tiers qui nous représentent (par exemple, les courtiers).

**Obstacle** - en vertu de la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario, tout ce qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à tous les aspects de la société en raison de son handicap, dont :

- un obstacle physique;
- un obstacle architectural;
- des obstacles à la communication ou à la transmission d'informations;
- un obstacle comportemental;
- un obstacle technologique, une politique ou une pratique.

### **Politique de service à la clientèle**

Economical respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées tout en leur donnant une chance égale d'obtenir des services intégrés. Les volets de la politique sont décrits ci-dessous.

## Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Appareils et accessoires fonctionnels

Toute personne avec un handicap qui doit utiliser un appareil ou un accessoire fonctionnel afin d'accéder aux biens et services offerts par Economical est en mesure de le faire. Les appareils et accessoires fonctionnels comprennent l'appareil auditif, le fauteuil roulant, l'agenda électronique, l'appareil de grossissement et le synthétiseur vocal.

Si l'appareil fonctionnel pose un risque pour la sécurité ou l'accessibilité est difficile, d'autres mesures raisonnables devront être prises afin d'assurer l'accès aux biens et services.

### Chiens-guide et animaux d'assistance

Les personnes handicapées qui ont besoin de chiens-guide ou d'animaux d'assistance sont autorisées à amener ces animaux avec eux dans les bureaux d'Economical afin d'accéder aux biens et services offerts, pourvu qu'il ne s'agisse pas d'un animal interdit par la loi.

*Loi sur la responsabilité des propriétaires de chiens de l'Ontario* : en cas de conflit entre les dits de la provision de cette loi ou toute autre loi portant sur les races interdites (comme les pit-bulls) et une disposition d'un règlement municipal relatif à ces races, la disposition la plus restrictive en ce qui a trait à l'interdiction de la race prévaut.

Si un chien-guide ou animal d'assistance est exclu par la loi, Economical fera son possible pour offrir des solutions afin que la personne handicapée ait accès aux biens et services, lorsque possible.

*Comment reconnaître un chien-guide ou animal d'assistance :*

S'il n'est pas évident que l'animal sert d'assistance ou de guide au client en raison de son invalidité, Economical peut demander une preuve de vérification au client.

Cette preuve peut être :

- une lettre médicale confirmant que l'animal est requis pour des raisons liées à son handicap;
- une carte d'identité valide délivrée par le ministère du Procureur général;
- un certificat de formation d'une école de formation reconnue pour chien-guide ou animal d'assistance.

### Personne de soutien

Si la personne handicapée a besoin d'une personne de soutien pour accéder aux biens et services d'Economical, cette dernière peut être aux côtés de la personne handicapée qui interagit avec Economical. Lorsque nécessaire, Economical demandera une autorisation écrite afin de valider que la personne de soutien puisse agir au nom du client.

Les exigences et pratiques relatives à la confidentialité du client s'appliquent également aux personnes de soutien.

### Communication

Economical s'assurera que tous les employés de l'entreprise qui communiquent avec la personne tiendront compte de son handicap. Tous les employés devront avoir suivi une formation sur l'interaction et la communication avec les clients qui ont des handicaps. Des modes de communication et des formats de documents qui répondent aux besoins des personnes handicapées seront offerts aussi rapidement que possible.

### Formation

De la formation sera donnée à tous les employés, bénévoles, agents et entrepreneurs qui traitent avec le public ainsi qu'aux tiers qui agissent au nom d'Economical. De plus, une formation révisée sera donnée advenant des modifications à la loi ou à la politique, aux pratiques et aux processus d'Economical. Economical effectuera un suivi des formations, avec les dates de formation, le nombre de participants et le nom des participants.

La formation sera effectuée en ligne et portera sur les objectifs de la LAPHO, les exigences du règlement, comment communiquer et interagir avec les personnes handicapées, comment interagir avec les animaux d'assistance ou les personnes de soutien, comment utiliser les appareils et accessoires fonctionnels sur nos lieux, que faire lorsqu'une personne ne peut accéder aux services ou installations d'Economical ainsi que les politiques, procédures et pratiques d'Economical en ce qui a trait à l'accessibilité du service aux personnes handicapées.

### Avis de perturbation temporaire

Des interruptions de service peuvent avoir lieu en raison d'événements dont Economical n'a pas connaissance ou sur lesquels il n'a pas de contrôle. Dans la mesure du possible, un préavis sera envoyé aux personnes handicapées en cas d'interruption temporaire des services qui leur sont offerts. Il se peut par contre qu'il soit impossible d'envoyer un préavis, par exemple en cas d'interruption non prévue.

Les préavis seront affichés bien en évidence dans les bureaux d'Economical ou sur le site Internet de l'entreprise, ou envoyés par toute autre méthode raisonnable. S'ils sont connus, les renseignements suivants devront être indiqués sur le préavis :

- biens ou services interrompus ou non disponibles;
- motif de l'interruption;
- durée prévue de l'interruption;
- description des services de rechange offerts.

### Processus de rétroaction

Les clients seront en mesure de donner leur opinion sur les biens et les services qu'Economical offre aux personnes handicapées. Cette rétroaction sera transférée au Service des ressources humaines d'Economical, puis à la catégorie d'affaires à laquelle elle se rapporte. Economical répondra à tout commentaire et prendra les mesures correctives nécessaires immédiatement.

Les formulaires de rétroactions ainsi que différentes méthodes d'obtention de la rétroaction, soit verbalement (en personne ou par téléphone) ou par écrit (note manuscrite ou par courriel) seront offerts sur demande.

### Communication de la politique

Economical affichera cette politique ainsi que toute documentation connexe sur son site Internet.

### Disponibilité et format des documents (autres formats)

Tous les documents requis par les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, dont la politique d'accessibilité d'Economical, les avis d'interruptions temporaires, les dossiers de formation et les rétroactions écrites, doivent être disponibles sur demande, sous réserve de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Economical fera de son mieux pour fournir ces documents dans un format accessible à la personne handicapée.

La disponibilité des documents requis par les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle sera affichée sur le site Web d'Economical à l'adresse :

<http://www.economicalinsurance.com/fr/customercare/accessibility.asp>

Economical devra également préciser que ces documents relatifs aux *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* sont disponibles sur demande et dans un format accessible à la personne handicapée.

## Norme d'accessibilité de l'information et des communications

### Procédures et plans d'urgence ou renseignements sur la sécurité publique

Lors de la préparation des procédures et plans d'urgence ou documents sur la sécurité publique, Economical s'assurera que tous les documents disponibles au public sont fournis sur demande, dans un format accessible ou sur un moyen de communication approprié dès que possible.

Economical s'engage à rendre ses communications et renseignements accessibles. Ce volet de la politique sera élaboré de façon plus détaillée une fois que le règlement connexe est établi et est devenu loi par le gouvernement de l'Ontario.

## **Norme d'accessibilité à l'emploi**

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

Economical doit fournir des renseignements personnalisés sur le plan de préparation aux situations d'urgence aux employés handicapés, qu'ils soient permanents ou temporaires, dès qu'il est conscient du besoin d'accommodation de l'employé en raison de son handicap. Economical s'assura qu'un employé consentant sert d'accompagnateur à la personne handicapée en cas d'urgence.

Veillez noter que les renseignements personnalisés sur la préparation aux situations d'urgence doivent être révisés lorsque :

- l'employé déménage dans un autre emplacement de l'entreprise;
- l'ensemble des accommodations de l'employé doit être modifié;
- l'employeur révisé sa politique de préparation aux situations d'urgence;

Economical s'engage à s'assurer que ses pratiques d'emploi sont accessibles. Ce volet de la politique sera élaboré de façon plus détaillée une fois que le règlement connexe est établi et est devenu loi par le gouvernement de l'Ontario.

## **Norme d'accessibilité pour le transport**

Economical s'engage à s'assurer que ses services de transport sont accessibles. Ce volet de la politique sera élaboré de façon plus détaillée une fois que le règlement connexe est établi et est devenu loi par le gouvernement de l'Ontario.

## **Norme d'accessibilité au milieu bâti**

Economical s'engage à s'assurer que ses immeubles sont accessibles. Ce volet de la politique sera élaboré de façon plus détaillée une fois que le règlement connexe est établi et est devenu loi par le gouvernement de l'Ontario.

### **Révision et gestion**

Tous les services d'Economical sont responsables de s'assurer que les principes de la présente politique sont respectés. Par contre, le Service des ressources humaines est responsable de réviser la politique aux trois ans ou lorsque nécessaire, afin de s'assurer qu'elle est conforme aux règlements en cours actuellement développés (par exemple, les normes relatives à l'accessibilité).

Pour de plus amples renseignements sur cette politique ou les processus connexes, veuillez communiquer avec : *Jeff Desbiens, Vice-président adjoint, Services RH.*

## Formulaire de rétroaction sur le service à la clientèle

Veillez nous indiquer la date et l'heure de votre visite ou de votre interaction avec Assurance Economical :

---

Veillez préciser avec quel service, emplacement ou unité vous avez communiqué :

---

Quel était l'objectif de votre visite ou de votre interaction?

---

Quel était votre degré de satisfaction par rapport au service que vous avez reçu d'Assurance Economical? (Veillez encercler une réponse).

Très satisfait

Satisfait

Insatisfait

Très insatisfait

Notre service vous a-t-il été fourni de façon accessible? (Veillez encercler une réponse.)

Oui

Non

Avez-vous des suggestions pour améliorer notre service ou d'autres commentaires?

---

---

---

---

Souhaitez-vous qu'un représentant d'Assurance Economical effectue un suivi auprès de vous concernant vos commentaires? (Veillez encercler une réponse.)

Oui

Non

Si oui, veuillez indiquer votre méthode de communication préférée ainsi que vos coordonnées.

---