

Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle

La **Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle** (la Politique) établit les normes d'accessibilité adoptées par la Compagnie pour la fourniture des produits d'assurance et services financiers aux personnes handicapées.

La Politique vise à répondre aux exigences du *Règlement de l'Ontario 429/07 : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* adopté en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et s'applique à tous les employés, bénévoles, mandataires ou entrepreneurs qui traitent avec les membres du public ou d'autres parties en Ontario pour le compte de la Compagnie.

Dans la présente politique, les termes « la Compagnie », « nous », « nos », « notre » s'entendent de La Capitale assurances et gestion du patrimoine.

Pour la définition des termes utilisés dans la Politique, veuillez vous reporter à la section 8.

1. Notre engagement

Nous nous engageons à offrir nos produits et services au public d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes présentant un handicap.

Nous sommes déterminés à donner aux personnes handicapées la possibilité d'avoir accès à nos produits et services et d'en bénéficier au même endroit et d'une façon similaire à celle utilisée pour les autres clients.

Nous déploierons tous les efforts nécessaires pour que nos politiques, pratiques et procédures soient conformes aux principes suivants :

- Nous intégrerons notre façon d'offrir nos produits d'assurance et services financiers aux personnes handicapées à celle utilisée pour les autres clients, à moins qu'une solution de rechange ne soit nécessaire, à titre temporaire ou permanent, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir, d'utiliser ou de tirer profit d'un produit ou d'un service en particulier.
- Les personnes handicapées auront la possibilité, au même titre que tous les autres membres du public, d'obtenir ou d'utiliser nos produits et services ou d'en tirer profit.

2. Offrir des produits et services aux personnes handicapées

Nous démontrons notre engagement à servir les personnes handicapées conformément à ce qui suit :

2.1 Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées d'une façon qui tient compte de leur handicap.

Nous veillerons à assurer la formation des membres du personnel qui communiquent avec les clients ou de tiers qui agissent en notre nom sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant différents types de handicap.

2.2 Services téléphoniques

Nous donnerons aux membres du personnel une formation sur la façon de communiquer par téléphone avec des personnes handicapées d'une façon claire, en utilisant un langage simple et en parlant clairement et lentement.

Nous proposerons aux personnes handicapées de communiquer avec elles au moyen d'appareils pour malentendants (lorsque disponibles) ou par courriel.

2.3 Appareils d'assistance

Nous permettrons aux personnes handicapées d'utiliser leurs propres appareils d'assistance pour obtenir ou utiliser nos produits et services, sauf si l'utilisation de ces appareils peut présenter un risque pour la santé ou la sécurité de ces personnes, de la Compagnie ou de tiers. Le cas échéant, nous prendrons tout autre arrangement raisonnable pour permettre aux personnes handicapées d'obtenir ou d'utiliser nos produits et services ou d'en tirer profit.

Les appareils d'assistance peuvent être notamment des aides à la communication, à la compréhension et à la mobilité.

Les personnes qui utilisent leur propre appareil d'assistance dans les locaux de la Compagnie doivent avoir en tout temps la maîtrise de leur appareil.

2.4 Facturation

Nous fournirons des factures accessibles à tous nos clients. Sur demande, celles-ci seront fournies en format imprimé, en gros caractères ou par courriel.

Nous répondrons en personne, par téléphone ou par courriel à toutes les questions des clients au sujet du contenu de leurs factures.

3. Recours à des animaux d'assistance et à des personnes de soutien

Nous veillerons à ce que les personnes handicapées accompagnées d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance puissent garder leur animal dans les endroits de nos locaux ouverts au public et aux tiers, sauf si la loi l'interdit.

Si un animal d'assistance est exclu de nos locaux en vertu de la loi, nous prendrons toutes les mesures raisonnables pour permettre à la personne handicapée d'obtenir ou d'utiliser nos produits et services, ou d'en tirer profit.

Les personnes accompagnées d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance doivent en tout temps avoir la maîtrise de leur animal.

Les personnes handicapées seront autorisées à entrer dans nos locaux avec une personne de soutien. Les personnes handicapées accompagnées d'une personne de

soutien ne seront jamais empêchées d'avoir accès à leur personne de soutien lorsqu'elles se trouvent dans nos locaux.

Nous pouvons exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien dans nos locaux, mais seulement si la présence de cette dernière est nécessaire pour assurer la santé et la sécurité de la personne handicapée ou la santé et la sécurité des autres personnes dans nos locaux.

Dans les circonstances appropriées, nous pouvons exiger que les personnes handicapées consentent au préalable à la divulgation de renseignements confidentiels à leur sujet en présence d'une personne de soutien.

4. Avis de perturbation temporaire

Nous aviserons le public en cas de perturbation temporaire de nos installations ou des services habituellement utilisés par des personnes handicapées. L'avis précisera la raison de la perturbation et sa durée prévue, et donnera une description des installations ou services de rechange offerts.

L'avis sera affiché à toutes les entrées publiques et aux comptoirs de service dans nos locaux ou sera communiqué en utilisant une autre méthode jugée raisonnable dans les circonstances.

5. Formation

Nous assurerons la formation :

a) de tous les employés, mandataires, bénévoles ou autres personnes qui traitent avec le public ou avec d'autres parties en notre nom

et

b) de toutes les personnes qui participent à l'élaboration de nos politiques, pratiques et procédures pour les services à la clientèle sur les pratiques et procédures que nous suivons pour fournir nos produits et services aux personnes handicapées.

Nous veillerons à assurer la formation de chaque personne le plus rapidement possible après leur avoir assigné leurs tâches.

La formation portera notamment sur les sujets suivants :

- Un examen de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences du *Règlement de l'Ontario 429/07 : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*.
- La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicap.
- La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un chien-guide ou autre animal d'assistance ou d'une personne de soutien.

- La façon de se servir des appareils ou dispositifs fournis par la Compagnie qui peuvent faciliter la fourniture de produits ou services à une personne handicapée.
- Ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à accéder à nos produits ou services.

Une formation sera donnée sur une base continue pour tenir compte des modifications apportées aux politiques, pratiques et procédures régissant la façon d'offrir les produits ou services aux personnes handicapées.

6. Processus de rétroaction

Notre but ultime est de satisfaire et de dépasser les attentes de nos clients ayant un handicap.

Vos commentaires sur la façon dont nous avons atteint ce but sont les bienvenus. Vous pouvez nous en faire part en utilisant les coordonnées fournies à la section **Nous joindre** de la Politique.

Les clients peuvent également remplir le formulaire de commentaires qui se trouve sur le site web lacapitale.com.

Les commentaires et les plaintes seront acheminés à notre Comité d'accessibilité. Nous accuserons réception par écrit de toutes les plaintes et de tous les commentaires reçus. Notre temps de réponse variera en fonction de la nature du commentaire ou de la plainte. Cependant, nous nous efforcerons de donner suite rapidement à tous les commentaires et à toutes les plaintes. Si notre réponse n'est pas satisfaisante, les clients pourront demander par écrit que leur dossier soit acheminé à la direction pour une décision finale.

7. Modifications de la Politique

Nous nous engageons à élaborer des politiques de services à la clientèle qui respectent et encouragent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Par conséquent, aucun changement ne sera apporté à la présente politique sans tenir compte des répercussions sur les personnes handicapées.

8. Définitions

Aux fins de la présente Politique, les termes suivants ont les significations indiquées.

« Handicap » signifie ce qui suit :

a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement attribuable à une lésion corporelle, à une anomalie congénitale ou à une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une 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 tout autre animal, à un fauteuil roulant ou à tout 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 associés à la compréhension ou à 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 en application de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

« Chien-guide » s'entend d'un chien-guide comme défini à l'article 1 de la *Loi sur les droits des aveugles (Ontario)*.

« Animal d'assistance » pour les personnes handicapées signifie un animal :

a) s'il est tout à fait évident que la personne l'utilise pour des raisons liées à son handicap, ou

b) si la personne a une lettre d'un médecin ou d'un infirmier attestant que l'animal est requis pour des raisons liées à son handicap.

« Personne de soutien » dans le cas des personnes handicapées, signifie une personne qui accompagne la personne handicapée pour l'aider dans les domaines suivants : communication, mobilité, soins personnels, besoins médicaux ou accès à des biens ou services.

Nous joindre

Pour nous faire part de vos commentaires ou en savoir davantage sur notre **Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle**, vous êtes invité à communiquer avec nous :

Comité d'accessibilité

La Capitale assurances et gestion du patrimoine inc.

7150, Derrycrest Drive, Mississauga (Ontario) L5W OE5

Courriel : comiteaccessibilite@lacapitale.com

Téléphone : 1 866 816-9874

Télécopieur : 905 795-2313