

Politique sur les normes d'accessibilité

La **Politique sur les normes d'accessibilité** (la Politique) vise à répondre aux exigences du *Règlement de l'Ontario 191/11 : Normes d'accessibilité intégrées* (le Règlement).

La Politique établit les normes d'accessibilité applicables aux personnes handicapées dans les secteurs d'activité suivants de la Compagnie : information et communications, emploi et ressources humaines, et installations ouvertes aux membres du public.

La Compagnie est régie par la présente politique, la **Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle** et les autres politiques que la Compagnie peut adopter pour rendre ses produits, services et activités accessibles aux personnes handicapées.

La Politique 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.

Les normes prévues au Règlement, telles qu'illustrées dans la Politique, ne visent pas à remplacer les exigences du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, ni à limiter les obligations à l'endroit des personnes handicapées en Ontario en vertu de toute autre loi.

La Politique sera mise en œuvre conformément aux échéanciers établis par le Règlement. Dans la présente politique, les termes « la Compagnie », « nous », « nos », « notre » se réfèrent à La Capitale assurances et gestion du patrimoine.

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

Notre engagement

La Compagnie s'engage à traiter toute personne d'une manière lui permettant de préserver sa dignité et son indépendance. Nous sommes déterminés à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun, conformément au Règlement et aux dispositions de la Politique.

La compagnie démontre son engagement à servir les personnes handicapées conformément à ce qui suit :

A. Politiques d'accessibilité, guichets libre-service et formation

1. Politique d'accessibilité

Nous élaborerons et tiendrons à jour des politiques qui expliquent de quelle façon la Compagnie respecte ses obligations à l'endroit des personnes handicapées aux termes du Règlement.

2. Guichets libre-service

Si nous utilisons des guichets libre-service pour offrir à nos clients des produits d'assurance et services financiers, nous tiendrons compte de l'accessibilité des guichets pour les personnes handicapées.

« Guichet » signifie un terminal électronique interactif qui permet aux membres du public d'accéder aux produits et services de la Compagnie.

3. Formation

Dès que possible, nous donnerons aux personnes ci-dessous une formation sur la Politique, le Règlement et le *Code des droits de la personne* de l'Ontario (en ce qui concerne les personnes handicapées) :

- tous les employés et bénévoles de la Compagnie;
- toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de la Compagnie;
- toutes les autres personnes qui fournissent des produits et services au nom de la Compagnie.

La formation sera adaptée aux tâches des employés, des bénévoles et des autres personnes. Elle sera donnée à mesure que des modifications sont apportées à la présente politique et à toute autre politique que la Compagnie peut adopter, de temps à autres, pour rendre ses produits, ses services et ses activités accessibles aux personnes handicapées.

B. Normes d'information et de communication

1. *Rétroaction*

Notre processus pour recevoir de la rétroaction des clients et y donner suite sera accessible aux personnes handicapées. Nous fournirons, sur demande, des formats accessibles et des aides à la communication afin de permettre aux personnes handicapées de formuler leurs commentaires sur les produits et services de la Compagnie, y compris la façon dont ceux-ci sont offerts.

Parmi les formats accessibles, mentionnons les documents imprimés en gros caractères, les documents électroniques et autres formats que peuvent utiliser les personnes handicapées.

Les aides à la communication peuvent être des appareils pour les malentendants, le recours à un langage clair ou d'autres aides qui facilitent les communications entre la Compagnie et ses clients.

2. *Formats accessibles et aides à la communication*

Pour aider les personnes handicapées à communiquer avec la Compagnie, nous prendrons, sur demande, les mesures suivantes :

- Fournir des formats accessibles et des aides à la communication aux personnes handicapées;
- Consulter la personne qui présente une demande pour déterminer la pertinence d'un format en particulier ou d'une aide à la communication;
- Informer les membres du public de la disponibilité des formats accessibles et des aides à la communication.

Nous fournirons des formats accessibles et des aides à la communication :

- Dès que possible, en tenant compte des besoins d'accessibilité attribuables au handicap d'une personne;
- À un coût qui n'est pas supérieur au coût habituel demandé par la Compagnie aux autres clients.

C. Normes d'emploi

1. Recrutement – dispositions générales

Nous informerons nos employés et les membres du public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés qui participent au processus de recrutement de la Compagnie.

2. Recrutement, évaluation ou processus de sélection

Nous aviserons chaque candidat à un emploi qui est invité à un processus d'évaluation ou de sélection qu'il peut, sur demande, avoir accès à des mesures d'adaptation pour le matériel et les processus qui seront utilisés. Nous consulterons les candidats sélectionnés qui demandent une mesure d'adaptation et leur fournirons la mesure d'adaptation appropriée en tenant compte de leurs besoins en matière d'accessibilité qui découlent de leur handicap.

3. Avis aux candidats retenus

Lorsque nous offrirons un emploi, nous informerons tous les candidats sélectionnés de la présente Politique et de toutes les autres politiques que la Compagnie pourra adopter, de temps à autre, pour répondre aux besoins des employés handicapés.

4. Renseignements sur les mesures de soutien

Nous informerons tous nos employés de la présente Politique et de toutes les autres politiques que la Compagnie pourra adopter, de temps à autre, pour répondre aux besoins des employés handicapés. Cela inclut les politiques sur les mesures d'adaptation du lieu de travail qui tiennent compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés. Les renseignements seront fournis aux nouveaux employés le plus rapidement possible suivant le début de l'emploi. La formation sera donnée régulièrement de façon à rendre compte des changements apportés aux politiques de la Compagnie.

5. Formats accessibles et aides à la communication pour les employés

À la demande d'un employé handicapé, nous consulterons celui-ci pour lui fournir des formats accessibles et des aides à la communication à l'égard de ce qui suit :

- a) l'information nécessaire pour accomplir les tâches de son poste;
- b) l'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail.

Nous consulterons l'employé qui fait la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

6. Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail

Nous fournirons 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 nous sommes au courant de leur besoin de mesures d'adaptation.

Si un employé a besoin d'aide et donne son consentement à cet effet, nous communiquerons ces renseignements à la personne désignée par la Compagnie pour aider l'employé.

Nous transmettrons des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail dès que possible après avoir pris connaissance du besoin de mesures d'adaptation en raison du handicap de l'employé.

Nous examinerons les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail dans les cas suivants :

- a) l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisation;
- b) les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation pour l'employé font l'objet d'un examen;
- c) l'employeur procède à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.

7. Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnel, et réaffectation

Nous tiendrons compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés, ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé, lorsque nous appliquerons notre processus de gestion du rendement, lorsque nous offrirons des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnel ou lorsque nous réaffecterons des employés.

« Gestion du rendement » signifie le processus pour évaluer et améliorer le rendement des employés, leur productivité et leur efficacité.

« Perfectionnement et avancement professionnel » signifie l'affectation d'un employé à un autre poste au sein de l'organisation entraînant une augmentation de salaire ou de plus grandes responsabilités, ou le passage à un échelon supérieur au sein de l'organisation (ou une combinaison de ces éléments).

« Réaffectation » signifie le fait d'affecter un employé à un autre service ou à un autre poste au sein de l'organisation, lorsque l'organisation a éliminé un service ou un poste.

D. Conception des espaces publics

Lors de la construction de nouveaux espaces dans nos locaux destinés à l'usage du public ou lors de la réorganisation d'espaces existants, nous répondrons aux exigences en matière de conception et d'accessibilité fixées par le Règlement. Les exemples de lieux publics incluent les allées extérieures, le stationnement, les comptoirs de service et les salles d'attente.

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*.

Nous joindre

Pour en savoir davantage sur notre **Politique sur les normes d'accessibilité** n'hésitez pas 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