

# POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ



## **Notre engagement**

Aviva Canada Inc. et ses filiales (Aviva Canada) appuient la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et son objectif d'égalité d'accès aux biens, aux services, aux installations et à l'emploi.

Nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées le plus rapidement possible; à cette fin, nous cherchons à prévenir ou à éliminer les obstacles à l'accessibilité et à satisfaire aux exigences en matière d'accessibilité établies dans la LAPHO.

## **Notre promesse**

À Aviva Canada, nous sommes résolus à déployer tous les efforts raisonnables pour veiller à ce que nos politiques, nos pratiques et nos procédures soient en accord avec les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances. Nous nous acquittons de cette promesse dans les domaines suivants :

## **Les communications**

Nous communiquons d'une manière qui tient compte des besoins des personnes handicapées. Nous prenons toutes les mesures raisonnables pour que notre client handicapé puisse comprendre tant le contenu que l'intention des communications.

## **Les services téléphoniques**

Nous offrons à notre clientèle un service d'accessibilité téléphonique universelle et procurons à notre personnel la formation nécessaire à une communication des plus efficaces. Nous proposons la messagerie électronique et les services de relais comme solutions de rechange aux services téléphoniques.

## **Les services Internet**

Dans le souci d'offrir une expérience Web accessible à notre clientèle, nos sites Internet sont, depuis le 1er janvier 2014, conformes au niveau A des Règles pour l'accessibilité

## **Les appareils et accessoires fonctionnels**

Les personnes handicapées sont autorisées à se servir de leurs appareils et accessoires fonctionnels au besoin dans leurs rapports avec Aviva Canada. Nous veillons à ce que notre personnel ait reçu la formation voulue pour bien connaître les différents appareils et accessoires fonctionnels susceptibles d'être utilisés par une personne handicapée.

## **Les personnes de soutien**

Lorsqu'un client handicapé se présente accompagné d'une personne de soutien, Aviva Canada s'assure que ces deux personnes sont autorisées à accéder aux locaux et que le client n'est pas privé de l'aide de son accompagnateur. Dans le souci de préserver la vie privée du client, il pourrait être exigé de la personne de soutien qu'elle présente certains documents.

## **Les chiens-guides, chiens d'assistance et animaux d'assistance**

Lorsqu'un client handicapé se présente à Aviva Canada accompagné d'un chien-guide, d'un chien d'assistance ou d'un animal d'assistance (animaux d'assistance), tous deux sont autorisés dans les locaux habituellement accessibles au public, à l'exception des lieux où la présence d'animaux est proscrite par la loi.

Dans le cas où la présence de l'animal d'assistance est proscrite par la loi (en Ontario p.ex., la Loi de 2001 sur la qualité et la salubrité des aliments, la Loi sur la protection et la promotion de la santé et la Loi sur la responsabilité des propriétaires de chiens), Aviva Canada propose, lorsque c'est possible, des solutions de rechange permettant à la personne handicapée d'avoir accès aux produits ou aux services.

## **Les avis d'interruption temporaire de service ou d'accès aux installations**

Aviva Canada informe rapidement sa clientèle de toute interruption, planifiée ou non, de ses services ou de l'accès à ses installations adaptées aux personnes handicapées. Un avis affiché bien en évidence indique la cause de la perturbation, sa durée prévue ainsi que les services ou installations offerts en remplacement le cas échéant. L'avis est également diffusé sur notre site Internet, à l'adresse [www.aviva.ca](http://www.aviva.ca) et affiché près des entrées et des comptoirs d'accueil de nos locaux.

## **Les informations d'urgence**

Nous fournissons à nos clients qui en font la demande les informations rendues publiques sur les situations d'urgence dans un format accessible. Nous fournissons également aux employés ayant une incapacité fonctionnelle la documentation sur les procédures d'intervention personnalisées en cas d'urgence lorsque nécessaire.

## **Les factures et contrats**

Nous nous engageons à fournir des factures et des documents contractuels dans un format adapté aux besoins de notre clientèle. Ainsi, sur demande, ces documents peuvent être imprimés en gros caractères ou en braille. Par ailleurs, nous répondons en personne, par téléphone, par service de relais ou par courriel à toutes les questions que le client peut avoir concernant ces documents.

## **Les guichets**

Nous veillons à ce les besoins des personnes handicapées soient pris en compte par nos employés au moment de créer, de mettre en place ou d'acquérir tout guichet libreservice.

## La formation du personnel

Aviva Canada offre à ses employés une formation sur la législation ontarienne en matière d'accessibilité et sur la Charte des droits et libertés de la personne, qui protège les personnes handicapées, conformément au Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario. Cette formation est fournie de la manière qui convient le mieux aux tâches des employés.

La formation relative à l'accessibilité des services à la clientèle est fournie :

- aux employés et aux bénévoles;
- aux collaborateurs participant à l'élaboration de nos politiques;
- aux fournisseurs de biens, de services ou d'installations à notre clientèle en

notre nom. Les employés d'Aviva Canada doivent suivre la formation relative à l'accessibilité des services à la clientèle dans le cadre de leur programme d'orientation dans les deux semaines suivant leur embauche.

### La formation porte sur les éléments suivants :

- Les objectifs de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et les exigences d'accessibilité des services à la clientèle
- Les politiques d'Aviva Canada relatives à l'accessibilité des services à la clientèle
- Le comportement et la communication à adopter avec des personnes aux prises avec différents handicaps
- Le comportement à adopter avec des clients handicapés qui utilisent des appareils ou des accessoires fonctionnels ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien<sup>3</sup>
- Les mesures à prendre pour aider une personne handicapée qui éprouve des difficultés à accéder à des biens, à des services ou à des installations

Dans l'éventualité où des modifications seraient apportées à la législation ou à nos politiques d'accessibilité, les employés d'Aviva Canada recevront une formation supplémentaire

## Le plan d'accessibilité pluriannuel

Aviva Canada a mis en place un plan d'accessibilité pluriannuel qui définit les politiques et les mesures prises en matière d'accessibilité. Ce plan est mis à jour régulièrement et au moins une fois tous les cinq ans.

Nous fournissons notre plan d'accessibilité pluriannuel dans un format accessible sur demande.

## La rétroaction

Notre objectif ultime est de dépasser les attentes de la clientèle handicapée en matière de service. Les observations sur nos services et sur la satisfaction de ces attentes nous sont d'une utilité précieuse.

Les commentaires sur l'accessibilité des produits et des services d'Aviva Canada pour les personnes handicapées peuvent être adressés au bureau de l'Ombudsman :

**Aviva Canada Inc.**

10 Aviva Way, bureau 100

Markham, Ontario L6G 0G1

Courriel: [ombuds.ca@aviva.com](mailto:ombuds.ca@aviva.com)

Toll free: 1-877-689-3634

Fax: 416-615-4239

Il est également possible de remplir le formulaire de rétroaction qui se trouve au bas de la page ayant pour adresse [www.aviva.ca](http://www.aviva.ca).

Les plaintes seront traitées conformément aux règles régissant les diverses catégories définies dans les procédures de gestion des plaintes d'Aviva Canada.

Nous faisons parvenir aux personnes qui nous fournissent une rétroaction formelle un accusé de réception comprenant des renseignements sur toute mesure prise en réaction à leurs plaintes ou préoccupations.

Nous veillons à rendre notre processus de rétroaction accessible aux personnes handicapées qui en font la demande.

**Les modifications aux politiques d'Aviva**

Nous tenons à ce que nos politiques respectent et favorisent la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Conséquemment, aucune modification ne sera apportée à la présente politique avant que n'aient été bien étudiés ses effets potentiels sur notre clientèle handicapée. Toutes les politiques d'Aviva Canada qui ne sont pas en accord avec les principes de dignité et d'autonomie des personnes handicapées seront modifiées, voire supprimées.

**Les questions au sujet de cette politique**

Cette politique vise à nous permettre d'offrir un service hors pair à notre clientèle handicapée. Si vous avez des questions à son sujet ou souhaitez mieux comprendre quel en est l'objet, adressez-vous à l'Ombudsman d'Aviva Canada, qui vous fournira un complément d'information.

## ANNEXE A – DÉFINITIONS

### HANDICAP:

- Tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement 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 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 un autre animal d'assistance, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- Une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- Une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'usage de symboles ou de la parole;
- Un trouble mental; ou
- 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:** Tout appareil ou dispositif utilisé pour maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles des personnes handicapées, notamment les fauteuils roulants, les triporteurs, les marchettes, les bombonnes d'oxygène portatives, les prothèses auditives, etc.

**CHIEN-GUIDE:** Un chien dressé pour servir de guide à un aveugle et qui remplit les conditions prescrites par les règlements (loi de 1990 sur les droits des aveugles).

**CHIEN D'ASSISTANCE:** Selon la définition du Règlement de l'Ontario 562 de la Loi sur la protection et la promotion de la santé, un chien autre qu'un chien-guide pour une personne aveugle est un chien d'assistance si :

- de toute évidence à une personne ordinaire, le chien fonctionne comme chien d'assistance à une personne ayant une invalidité médicale; ou
- la personne peut fournir sur demande une lettre d'un médecin ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

**ANIMAL D'ASSISTANCE :** Selon la définition du Règlement de l'Ontario 191/11 de la LAPHO, un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- l'animal peut facilement être identifié en tant qu'animal utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap grâce à des indicateurs visuels tels que la veste ou le harnais qu'il porte; ou
- la personne fournit des documents d'un des membres d'une profession de la santé réglementée confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

**PERSONNE DE SOUTIEN :** Selon la définition du Règlement de l'Ontario 191/11 de la LAPHO, une personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou services