

# Plan d'accessibilité pluriannuel d'Aviva Canada



Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de  
l'Ontario (LAPHO)

Règlement de l'Ontario 191/11 : Normes d'accessibilité intégrées

Mise à jour : Mai 2017

# Plan d'accessibilité pluriannuel



## Introduction

Le plan d'accessibilité pluriannuel d'Aviva Canada définit la stratégie adoptée par Aviva Canada pour prévenir et supprimer les obstacles à l'accessibilité et satisfaire aux exigences de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07 ) et des Normes d'accessibilité intégrées (Règlement de l'Ontario 191/11).

S'échelonnant de 2017 à 2020, ce plan décrit les politiques et les mesures qu'Aviva Canada mettra en œuvre pour améliorer les chances offertes aux personnes handicapées.

Il sera révisé et mis à jour périodiquement de sorte que notre organisation soit pleinement accessible pour les personnes handicapées d'ici 2025.

## Notre engagement en matière d'accessibilité

### Énoncé de politique

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 supprimer les obstacles à l'accessibilité et à satisfaire aux exigences en matière d'accessibilité établies dans la LAPHO.

Ce plan d'accessibilité décrit les mesures qu'Aviva Canada mettra en œuvre pour améliorer les chances offertes aux personnes handicapées.

# Calendrier de mise en conformité avec la réglementation et les normes ontariennes en matière d'accessibilité



2011

**Normes pour les services à la clientèle**  
**Règl. de l'Ont. 429/07**

- Recours aux animaux d'assistance et aux personnes de soutien
- Avis de perturbation temporaire
- Formation
- Processus de rétroaction
- Avis de disponibilité des documents

2012

**Normes pour l'information et les communications**  
**Règl. de l'Ont. 191/11**

- Mesures ou plan d'urgence

2014

**Dispositions générales**  
**Règl. de l'Ont. 191/11**

- Politiques
- Plan d'accessibilité
- Kiosques libre-service

**Normes pour l'information et les communications**  
**Règl. de l'Ont. 191/11**

- Sites et contenus Web accessibles (WCAG 2.0, niveau A)

2015

**Dispositions générales**  
**Règl. de l'Ont. 191/11**

- Formation

**Normes pour l'information et les communications**  
**Règl. de l'Ont. 191/11**

- Processus de rétroaction

2016

**Normes pour l'emploi**  
**Règl. de l'Ont. 191/11**

- Recrutement : processus d'évaluation ou de sélection
- Formats accessibles et aides à la communication pour les employés
- Plans d'adaptation individualisés et documentés
- Processus de retour au travail
- Gestion du rendement
- Perfectionnement et avancement professionnels
- Réaffectation

2017

**Normes pour le milieu bâti**  
**Règl. de l'Ont. 191/11**

- Aires de restauration extérieures
- Voies de déplacement extérieures
- Stationnement accessible
- Obtention de services
  - Guides de file d'attente fixes
  - Comptoirs de service
  - Aires d'attente
- Entretien

2021

**Normes pour l'information et les communications**  
**Règl. de l'Ont. 191/11**

- Sites et contenus Web accessibles (WCAG 2.0, niveau AA)

**Date de mise en conformité : 1<sup>er</sup> janvier 2014**

Norme	Exigence (en vertu du Règl. de l'Ont. 191/11)	État / Mise en œuvre	Responsabilité
Dispositions générales (PARTIE I)	Établissement de politiques en matière d'accessibilité – 3.	Une politique sera élaborée afin de régir la façon dont nous atteindrons l'objectif d'accessibilité en satisfaisant aux exigences énoncées dans le règlement. Les documents décrivant la politique seront mis à la disposition du public et seront fournis sur demande dans un format accessible.	Risque
	Plans d'accessibilité – 4.	Un plan pluriannuel sera établi pour décrire notre stratégie visant à prévenir et supprimer les obstacles et, d'autre part, à satisfaire aux exigences que nous impose la Loi et les règlements en matière d'accessibilité. Un calendrier d'examen et d'actualisation du plan sera établi.	Risque
	Guichets libre-service – 6.	Un protocole sera mis en place afin que l'accessibilité soit tenue en compte dans le processus d'approvisionnement lors de l'acquisition de nouveaux guichets libre-service.	Installations
Information et communications (PARTIE II)	Sites et contenus Web accessibles – 14.	Les nouveaux sites et contenus Web seront conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus web (WCAG) 2.0 (Niveau A).	Marketing

**Date de mise en conformité : 1<sup>er</sup> janvier 2015**

Norme	Exigence (en vertu du Règl. de l'Ont. 191/11)	État / Mise en œuvre	Responsabilité
Dispositions générales (PARTIE I)	Formation – 7.	Une politique en matière de formation et un programme de formation sur la réglementation en matière d'accessibilité et sur les dispositions du Code des droits de la personne seront établis. Tous les employés concernés recevront la formation et un registre des séances et des participants sera conservé.	Ressources humaines
Information et communications (PARTIE II)	Processus de rétroaction – 11.	Une stratégie de communications visant à ce que le processus de rétroaction soit accessible sera adoptée. Ce processus fait en sorte que des formats accessibles ou des aides à la communication puissent être fournis à qui les demande.	Communications d'entreprise

**Date de mise en conformité : 1<sup>er</sup> janvier 2016**

Norme	Exigence (en vertu du Règl. de l'Ont. 191/11)	État / Mise en œuvre	Responsabilité
Norme pour l'emploi (PARTIE III)	<p><b>Recrutement et sélection</b>            Recrutement – 22.            Recrutement : processus d'évaluation ou de sélection – 23.            Avis aux candidats retenus – 24.</p> <p><b>Processus d'adaptation</b>            Renseignements sur les mesures de soutien – 25.            Formats accessibles et aides à la communication pour les employés – 26.            Plans d'adaptation individualisés et documentés – 28.</p> <p><b>Retour au travail</b>            Processus de retour au travail – 29.</p> <p><b>Maintien au travail</b>            Gestion du rendement – 30.            Perfectionnement et avancement professionnels – 31.            Réaffectation – 32.</p>	<p>Les politiques et les procédés des Ressources humaines seront passés en revue et mis à jour de sorte qu'y soient intégrées les exigences de la Norme pour l'emploi.</p>	<p>Ressources humaines</p>

**Date de mise en conformité : 1<sup>er</sup> janvier 2017**

Norme	Exigence (en vertu du Règl. de l'Ont. 191/11)	État / Mise en œuvre	Responsabilité
<b>Milieu bâti (PARTIE IV.1)</b>	<p><b>Espaces publics</b> Aires de restauration extérieures destinées à l'usage du public – 80.17 Voies de déplacement extérieures – 80.21 à 80.31 Stationnement accessible – 80.32 à 80.39</p> <p><b>Obtention de services</b> Comptoirs de service – 80.40 et 80.41 Guides de file d'attente fixes – 80.42 Aires d'attente – 80.43</p> <p><b>Entretien</b> Entretien des éléments accessibles - 80.44</p>	<p>Les politiques et les procédés des Installations seront passés en revue et mis à jour de manière à assurer la conformité avec les Normes d'accessibilité au milieu bâti.</p> <p>Tous les nouveaux projets de construction seront conformes à ces normes.</p>	Installations

**Date de mise en conformité : 1<sup>er</sup> janvier 2021**

Norme	Exigence (en vertu du Règl. de l'Ont. 191/11)	État / Mise en œuvre	Responsabilité
Information et communications (PARTIE II)	Sites et contenus Web accessibles – 14.	Les nouveaux sites et contenus Web seront conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus web (WCAG) 2.0 (Niveau AA).	Marketing

# Renseignements supplémentaires



Pour obtenir d'autres renseignements sur le plan d'accessibilité pluriannuel, veuillez vous adresser à Lori DeAcetis :

- Téléphone : 1 877 689-3634
- Courriel : [ombuds.ca@aviva.com](mailto:ombuds.ca@aviva.com)

