

## **Société de portefeuille canadienne Zurich Limitée**

### **Plan pluriannuel en matière d'accessibilité (2023 – 2028)**

#### **Message de Saad Mered, Chef de la Direction et Agent principal, Zurich Canada**

Parler au téléphone, accéder à une salle de réunion, lire l'écran de son ordinateur – la plupart d'entre nous tiennent ces activités pour acquises. Mais des obstacles visibles et invisibles risquent d'empêcher les personnes handicapées de s'y investir comme elles le voudraient. Chez Zurich, nous œuvrons à changer cette réalité. Nous nous efforçons d'éliminer les obstacles afin de permettre aux personnes handicapées de participer pleinement aux activités de notre entreprise, qu'il s'agisse d'employés, de courtiers, de clients – en fait, de toutes les personnes avec lesquelles nous interagissons.

Le fait de rendre Zurich plus accessible est plus qu'une étape importante pour en arriver à traiter les personnes handicapées avec le respect qu'elles méritent. Cela relève également du bon sens commercial. Non seulement l'accessibilité améliore-t-elle la vie des gens, mais elle aide Zurich à favoriser une culture d'approche client de haut rendement. En rendant notre milieu de travail plus accessible, nous facilitons d'autant le travail de nos gens et leur permettons d'atteindre leur plein potentiel, tout en facilitant aussi le travail des autres personnes appelées à faire affaire avec nous.

Nous nous engageons à rendre Zurich accessible, à faire de notre milieu de travail un environnement diversifié, inclusif et libre d'obstacles et, ce faisant, à promouvoir une culture exempte de toute discrimination fondée sur l'état de santé, le handicap physique ou le handicap mental.



Saad Mered  
Chef de la direction et agent principal  
Zurich Canada

## Introduction

Le plan d'accessibilité qui suit présente les mesures mises en œuvre par la Société de portefeuille canadienne Zurich Limitée (« Zurich ») pour accroître les possibilités des personnes handicapées. Chez Zurich, nous reconnaissons ce qu'il nous faut faire pour transformer notre organisation en un environnement exempt d'obstacles. Par conséquent, notre plan servira de feuille de route pour guider les intervenants au fil de notre cheminement vers un statut d'organisation pleinement accessible.

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) définit la feuille de route visant à faire de l'Ontario un milieu accessible d'ici 2025. En vertu de cette loi, des normes en matière d'accessibilité sont élaborées et mises en œuvre pour faire tomber des obstacles liés à des aspects fondamentaux de la vie quotidienne. La LAPHO guide maintenant les lois provinciales en Ontario, venant ainsi remplacer la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO).

Ces normes visent à accroître l'accessibilité pour les personnes handicapées dans les secteurs des services à la clientèle, de l'information et de la communication, de l'emploi, du transport et de l'environnement bâti.

Le gouvernement de l'Ontario a pris de nombreuses mesures afin que la province devienne accessible. En 2010, le gouvernement de l'Ontario fut le premier organisme du secteur public à se déclarer conforme aux premières Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (règlement de l'Ontario 429/07). Les plans du ministère du Développement économique, du Commerce et de l'Emploi continueront de migrer vers l'objectif d'une province accessible à tous les Ontariens.

## Déclaration d'engagement

Zurich s'engage à mettre en place un environnement inclusif, exempt d'obstacles et favorisant la diversité, afin d'offrir aux employés, aux clients et aux candidats qualifiés une organisation accessible. Zurich s'efforce de créer un milieu de travail exempt de discrimination fondée sur tout problème de santé, tout handicap physique ou mental.

Le plan pluriannuel qui suit présente la stratégie de Zurich en matière de conformité avec la LAPHO et la façon dont cette stratégie s'appliquera dans les pratiques de Zurich, y compris, sans s'y limiter : le recrutement, l'embauche, la formation, le service à la clientèle, de même que l'accès aux produits, aux services et aux locaux.

## **Atteindre nos objectifs**

Zurich croit fermement que l'atteinte de nos objectifs en matière d'accessibilité repose sur la mise en place d'un cadre et de fondements solides. Nous avons établi que les facteurs suivants joueront un rôle déterminant dans notre réussite :

1. des dirigeants formés, avisés et engagés en matière d'accessibilité;
2. une planification et une coordination de l'accessibilité à l'échelle de la compagnie;
3. une conformité indéfectible reposant sur la responsabilisation des intervenants;
4. des mécanismes de mesure, d'évaluation de programme et de présentation de rapports en matière de conformité.

## **Accessibilité de l'information ayant trait aux urgences**

Sur demande, Zurich s'engage à transmettre à ses clients et aux candidats qualifiés ses renseignements disponibles pour le public en cas d'urgence dans un format accessible. Nous communiquons également aux employés atteints d'un handicap des renseignements individualisés en matière d'intervention d'urgence, au besoin.

## **Avis**

Zurich s'engage à aviser le public et ses employés en cas d'interruption de service. Des avis d'interruption temporaire de produits et/ou de services seront transmis au besoin, par l'entremise des canaux appropriés :

- Site Internet externe
- Intranet
- Affichages bien en vue dans les installations de la compagnie et aux abords de celles-ci
- Système de notification des employés

## **Formation**

Zurich assure la formation des employés, des bénévoles et des autres membres du personnel qui interagissent régulièrement avec des tiers dans la

province de l'Ontario et au Canada sur les dispositions des lois en matière d'accessibilité en Ontario et du Code des droits de la personne se rapportant aux personnes atteintes d'un handicap. La formation est élaborée de façon à cadrer du mieux possible avec les tâches des employés, des bénévoles et des autres membres du personnel.

Nous prenons les mesures suivantes pour veiller à ce que les employés reçoivent la formation nécessaire pour se conformer aux lois ontariennes en matière d'accessibilité (mises en œuvre le 1<sup>er</sup> janvier 2015) :

- Inscrire les employés à une formation obligatoire, dès qu'il devient raisonnablement possible de le faire après leur embauche, afin de les orienter en ce qui a trait :
  - o aux politiques, aux pratiques et aux procédures de la compagnie en matière d'accessibilité;
  - o au service à la clientèle, aux clients et aux membres de la population atteints de divers handicaps;
  - o au service à la clientèle auprès des membres de la population et des clients qui utilisent des accessoires fonctionnels/des aides à la mobilité, des animaux de service ou une personne de confiance;
  - o aux droits des employés en vertu des lois sur l'accessibilité et au motif interdit de discrimination que constitue le handicap en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario;
  - o aux responsabilités des gestionnaires en matière d'accessibilité et de handicap;
  - o à l'équipement ou aux accessoires disponibles pouvant aider à offrir des services aux personnes atteintes d'un handicap;
  - o aux changements de politiques, de pratiques et de procédures en lien avec les personnes atteintes d'un handicap.

## **Emploi**

Zurich s'engage à utiliser des pratiques équitables, exemptes d'obstacles et accessibles en matière d'emploi. Nous prenons les mesures suivantes pour faire savoir à la population et aux employés que nous sommes disposés à prévoir, sur demande, des aménagements pour les personnes atteintes d'un handicap durant les processus de recrutement et de sélection et au moment de l'embauche de ces personnes :

- Nos politiques, nos pratiques et nos programmes en matière d'acquisition et de conservation des talents, de promotion

professionnelle, de gestion du rendement et de réaffectation subiront un diagnostic d'accessibilité;

- Nos politiques, nos pratiques et nos programmes en matière d'emploi subiront un diagnostic d'accessibilité;
- Du matériel de référence sur les handicaps et les aménagements sera mis à la disposition des employés;
- Des aménagements seront offerts aux personnes atteintes d'un handicap;
- Les politiques et les pratiques d'aménagements et de retour au travail feront l'objet d'une vérification pour assurer la mise en place de mesures d'élaboration de plans individualisés pour les personnes qui se sont absentes du travail en raison d'un handicap;
- Des renseignements personnalisés en matière d'intervention d'urgence seront fournis aux employés atteints d'un handicap connu et nécessitant des aménagements;
- Des communications internes seront distribuées régulièrement à tout le personnel pour sensibiliser celui-ci aux questions d'accessibilité, de même qu'aux changements de politiques et/ou de programmes.

## **Information et communications**

Zurich s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées en matière de communication. Nous avons pris les mesures suivantes pour rendre tous les nouveaux sites Internet et de tous les nouveaux contenus qui y figureront conformes aux règles pour l'accessibilité WCAG 2.0 de niveau A au 1<sup>er</sup> janvier 2014 :

- Les sites intranet/Internet ont subi un diagnostic d'accessibilité;
- Les services de télécommunication (p. ex., TTY) ont subi un diagnostic d'accessibilité;
- Les processus de rétroaction des clients et des employés ont subi un diagnostic d'accessibilité et ont été mis à la disposition des personnes handicapées, sur demande;
- Les politiques, les pratiques et les programmes ont subi un diagnostic d'accessibilité;
- Le matériel électronique fourni aux clients et aux employés a été mis à leur disposition dans des formats accessibles, sur demande;
- Des options de technologies en matière d'accessibilité ont été examinées à des fins de mise en œuvre (p. ex., applications, accessoires);
- Les sites et les contenus Internet seront conformes aux règles pour l'accessibilité WCAG 2.0 de niveau AA d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2021;

- Les employés des TI participent à la planification et à la coordination des mesures d’accessibilité, pour faire en sorte qu’ils aient les connaissances et les outils nécessaires pour répondre aux objectifs en matière de conformité.

## **Environnement bâti**

Zurich s’engage à répondre à toutes les exigences prévues par la loi en matière d’accessibilité. Actuellement, cette norme du *Règlement sur les normes d’accessibilité intégrées* (RNAI) ne s’applique pas à nos activités essentielles ni à nos orientations stratégiques. Cependant, l’observation des dispositions qu’il prévoit fera l’objet d’un encadrement.

## **Transport**

Zurich s’engage à répondre à toutes les exigences prévues par la loi en matière d’accessibilité. Actuellement, cette norme du *RNAI* ne s’applique pas à nos activités essentielles ni à nos orientations stratégiques. Cependant, l’observation des dispositions qu’il prévoit fera l’objet d’un encadrement.

## **Pour en savoir davantage**

Vos commentaires ont de l’importance pour nous. Veuillez expédier vos questions ou vos commentaires en matière d’accessibilité à l’ombudsman :

Téléphone :	416 586-6773
Sans frais :	1 800 387-5454, poste 6773
Courriel :	ombudsman.zurich.canada@zurich.com
Par la poste/en personne :	Ombudsman 100, rue King Ouest, bureau 5500 C.P. 290 Toronto (Ontario) M5X 1C9
Internet :	<a href="http://www.zurichcanada.com">www.zurichcanada.com</a>