

Accessibilité

Table des matières

- **Admissibilité**
- **Aperçu**
- **Formation**
- **Définitions**
- **Notre engagement**
- **Processus relatif aux commentaires**
- **Non-respect de la politique**
- **Coordonnées**

Admissibilité

La présente politique s'applique aux employés, aux clients, aux membres du grand public, aux bénévoles et aux autres parties (collectivement, les « personnes ») qui interagissent avec la Société de portefeuille canadienne Zurich Limitée et Protection Mondiale Voyage Canada Inc. (collectivement, la « Compagnie »).

Aperçu

La Compagnie s'engage à garantir aux personnes handicapées l'égalité d'accès et de participation. Nous nous engageons à traiter les personnes handicapées d'une manière qui leur permet de conserver leur dignité et leur indépendance. Nous croyons en l'intégration et nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun. Nous y parviendrons en supprimant et en prévenant les obstacles à l'accessibilité et en respectant nos obligations en matière d'accessibilité en vertu de la *Loi sur l'accessibilité des personnes handicapées de l'Ontario* et des lois sur l'accessibilité de la province.

La Compagnie s'engage à respecter ses obligations actuelles et continues en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario en ce qui concerne la non-discrimination.

La Compagnie comprend que les obligations découlant de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et de ses normes d'accessibilité ne remplacent ni ne limitent ses obligations en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario ou ses obligations à l'égard des personnes handicapées en vertu de toute autre loi.

La Compagnie vise l'excellence en matière de service et d'offre de biens, de services et d'installations à tous les clients, y compris les personnes handicapées.

Nos politiques d'accessibilité du service à la clientèle sont conformes aux principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.

La Compagnie s'engage à mettre en place un processus interactif de bonne foi avec les personnes qui demandent un accommodement raisonnable ; les demandes sont évaluées au cas par cas.

[Plan pluriannuel en matière d'accessibilité — Zurich](#)

[Plan pluriannuel en matière d'accessibilité — Protection Mondiale de Voyage Canada Inc.](#)

Formation

La société s'engage à former tous ses employés et bénévoles à l'accessibilité des services à la clientèle, aux autres normes d'accessibilité de l'Ontario et aux aspects du Code des droits de la personne de l'Ontario qui concernent les personnes handicapées.

De plus, la Compagnie formera :

- a) toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de la Compagnie ; et
- b) toutes les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou s'occupent d'installations au nom de la Compagnie.

La formation de nos employés et bénévoles en matière d'accessibilité est liée à leur poste spécifique.

La formation porte sur les points suivants :

- le but de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, et les exigences des normes de service à la clientèle ;
- nos politiques relatives aux normes de service à la clientèle ;
- comment interagir et communiquer avec les personnes souffrant de divers types de handicaps ;
- comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un dispositif d'assistance ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
- comment utiliser l'équipement ou les dispositifs disponibles sur place ou ailleurs qui peuvent aider à fournir des biens, des services ou des installations aux personnes handicapées
- ce qu'il faut faire si une personne handicapée a des difficultés à accéder aux biens, aux services ou aux installations de notre Compagnie.

La Compagnie forme chaque personne dès que possible après son embauche et lui offre une formation à propos de toute modification des politiques.

La Compagnie tient des registres de la formation dispensée, y compris les dates auxquelles la formation a été dispensée et le nombre de personnes à qui elle a été dispensée.

Définitions

Accessoire fonctionnel désigne tout dispositif destiné à aider une personne à faire quelque chose qu'elle n'arriverait peut-être pas à faire ou à bien faire en l'absence d'un tel dispositif. Ce terme est couramment utilisé pour désigner les appareils ou les accessoires permettant de pallier un handicap lié à une perte de motricité, de vision, de dextérité ou d'ouïe.

Obstacle désigne toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à tous les aspects de la société en raison de son handicap, y compris les barrières physiques, architecturales, attitudinales, technologiques, informationnelles ou de communication, ou une politique ou une pratique.

Handicap s'entend de :

- a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie y compris, sans restreindre la portée générale de ce qui précède, 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 mutilation ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un 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 de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée ;
- d) un trouble mental ; ou
- e) 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*.

Chien-guide désigne un chien d'aveugle conformément à la définition qui en est faite au chapitre 1 de la *Loi sur les droits des aveugles*.

Animal d'assistance désigne un animal qu'utilise une personne handicapée pour des motifs liés à son handicap, dans la mesure où :

- a) il est manifeste que l'animal sert à la personne pour des raisons liées à son handicap ; ou
- b) la personne présente une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'elle a besoin de cet animal pour des motifs liés à son handicap.

Personne de soutien désigne, en lien avec une personne handicapée, une personne accompagnant celle-ci afin de l'aider à communiquer, à se déplacer, à veiller à ses soins personnels ou à ses besoins médicaux, ou à l'aider à accéder à des biens ou à des services.

Notre engagement

La Compagnie démontre son engagement des façons suivantes :

Information et communication

Nous communiquons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap. Il peut s'agir de ce qui suit :

- Les employés sont formés pour interagir et communiquer avec les personnes handicapées en utilisant un langage clair et simple, tout en parlant clairement.
- Les interactions et les communications avec les personnes handicapées tiennent compte de leurs besoins.
- Le site Web est conforme aux exigences du WCAG 2,0 niveau AA.
- Si la communication téléphonique ne convient pas ou n'est pas disponible, des solutions de rechange, notamment le courrier électronique, l'ATS et les services de relais, peuvent être proposées.
- Des services d'interprétation gestuelle, de sous-titrage ou d'autres services de communication liés au handicap peuvent être proposés pour les réunions et les événements publics, à l'avance ou sur demande, selon les besoins de l'auditoire.

La Compagnie travaillera avec la personne handicapée pour déterminer le mode de communication qui lui convient le mieux.

La Compagnie a mis en place un processus pour recevoir les commentaires et y répondre, et ce processus est accessible aux personnes handicapées qui en font la demande.

La Compagnie communique avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap. Sur demande, la Compagnie fournit des informations à propos de l'organisation et de ses services, y compris des informations sur la sécurité publique, dans des formats accessibles ou avec des aides à la communication :

- i. en temps utile, en tenant compte des besoins d'accessibilité de la personne en raison de son handicap ; et
- ii. à un coût qui n'est pas supérieur au coût normal facturé aux autres personnes.

La Compagnie consultera la personne qui en fait la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'un support de communication. Si la Compagnie détermine que les informations ou les communications ne sont pas convertibles, elle fournit au demandeur :

- i. une explication des raisons pour lesquelles les informations ou les communications ne sont pas convertibles ; et
- ii. un résumé des informations ou communications non convertibles.

La Compagnie ne fournit généralement pas de services directement au public, mais elle informe ses clients de la disponibilité de formats accessibles et de supports de communication sur demande.

La Compagnie répondra également aux exigences internationalement reconnues du WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) 2.0 niveau AA pour les sites Web, conformément à la loi ontarienne sur l'accessibilité.

Appareils fonctionnels

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs appareils d'assistance personnels lorsqu'elles accèdent à nos biens, nos services et nos installations.

Dans le cas où le dispositif d'assistance pose un problème important et inévitable de santé ou de sécurité ou n'est pas autorisé pour d'autres raisons, d'autres mesures seront prises pour veiller à ce que la personne handicapée puisse accéder à nos biens, services et installations.

La Compagnie veille à ce que ses employés soient formés et familiarisés avec les divers dispositifs d'assistance dont elle dispose sur place ou qu'elle fournit et qui peuvent être utilisés par les clients handicapés lorsqu'ils accèdent à ses biens, services ou installations.

Accessibilité des documents

Les documents créés par la société sont disponibles dans d'autres formats sur demande.

Recours aux animaux d'assistance et aux personnes de confiance

La Compagnie accueille les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont autorisés dans les parties de nos locaux ouvertes au public et aux tiers.

Lorsque la Compagnie ne peut pas facilement identifier qu'un animal est un animal d'assistance, nos employés peuvent demander un document (modèle, lettre ou formulaire) d'un professionnel de la santé réglementé qui confirme que la personne a besoin de l'animal d'assistance pour des raisons liées à son handicap.

Un animal d'assistance peut être facilement identifié par des indicateurs visuels, par exemple lorsqu'il porte un harnais ou un gilet, ou lorsqu'il aide la personne à effectuer certaines tâches.

Un professionnel de la santé réglementé est défini comme un membre de l'un des ordres suivants :

- Ordre des audiologistes et orthophonistes de l'Ontario
- Ordre des chiropraticiens de l'Ontario
- Ordre des infirmières et des infirmiers de l'Ontario
- Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario
- Ordre des optométristes de l'Ontario
- Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario
- Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario
- Ordre des psychologues de l'Ontario
- Ordre des psychothérapeutes autorisés et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario

Si les animaux d'assistance sont interdits par une autre loi, la Compagnie prendra les mesures suivantes pour s'assurer que les personnes handicapées peuvent accéder à ses biens, services ou installations :

- expliquer pourquoi l'animal est exclu
- discuter avec le client d'une autre façon de fournir les biens, les services ou de donner accès aux installations

Personnes de soutien

Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à se faire accompagner dans nos locaux. La Compagnie ne facture pas de frais pour l'accès aux biens, services ou installations.

Dans certains cas, la Compagnie peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pour des raisons de santé ou de sécurité pour :

- la personne handicapée
- d'autres personnes sur les lieux

Avant de prendre la décision, la Compagnie :

- consultera la personne handicapée pour comprendre ses besoins ;
- tiendra compte des raisons de santé ou de sécurité en se basant sur les preuves disponibles ;
- déterminera s'il n'y a pas d'autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne ou des autres personnes présentes sur les lieux.

Avis d'interruption temporaire

En règle générale, la Compagnie n'offre pas de services directement au public. En cas d'interruption prévue ou imprévue des services ou des installations destinés aux clients handicapés, la Compagnie informera rapidement et directement les clients. Cette notification clairement affichée comprendra des informations sur la raison de l'interruption, sa durée prévue et une description des installations ou services de remplacement, le cas échéant. La société de gestion immobilière qui gère les installations affichera un avis aux entrées et électroniquement sur le site Web.

Avis de disponibilité des documents

La Compagnie informe le public que les documents relatifs à l'accessibilité du service à la clientèle sont disponibles sur demande en publiant un avis à la page d'accessibilité de son site Web ([EN](#) | [FR](#)).

La Compagnie fournira ces documents dans un format accessible ou avec une aide à la communication, sur demande. Nous consulterons la personne qui en fait la demande pour déterminer si le format ou l'aide à la communication est approprié. Nous offrirons le format accessible en temps utile et sans frais supplémentaires.

Kiosques en libre-service

La Compagnie ne fournit généralement pas de services directement au public et ne dispose donc pas de kiosques en libre-service.

Emploi

La Compagnie informe les employés, les candidats à l'emploi et le public que des accommodements peuvent être apportés lors du recrutement et de l'embauche.

La Compagnie informe les candidats, lorsqu'ils présentent leur candidature à une offre d'emploi et qu'ils sont sélectionnés individuellement pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection, que des accommodements sont offerts sur demande. La Compagnie consulte les candidats et met en place ou fait mettre en place les accommodements nécessaires.

La Compagnie informe les candidats retenus des politiques d'accommodement pour les employés handicapés lorsqu'elle leur fait une offre d'emploi et au cours de leur parcours d'intégration.

La Compagnie informe les employés que des aides sont offertes pour les personnes handicapées dès que possible après leur entrée en fonction. Des informations mises à jour sont offertes aux employés chaque fois qu'une modification est apportée aux politiques existantes en matière d'accommodements de postes qui tiennent compte des besoins d'accessibilité d'un salarié en raison d'un handicap.

La Compagnie consultera les employés lorsqu'elle organisera la mise à disposition de mesures d'accommodement appropriées d'une manière qui tienne compte des besoins d'accessibilité liés au handicap. Nous consulterons la personne qui en fait la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou de supports de communication spécifiquement pour :

- i. les informations nécessaires à l'accomplissement du travail de l'employé ; et
- ii. les informations généralement mises à la disposition des employés sur le lieu de travail.

Si nécessaire, la Compagnie fournira également des informations d'urgence personnalisées pour aider un employé handicapé en cas d'urgence. Avec le consentement de l'employé, les informations d'urgence

sur le lieu de travail seront fournies à une personne désignée pour aider l'employé en cas d'urgence. Les employés peuvent informer la Compagnie de leur besoin d'un plan d'intervention personnalisé et de leur consentement en soumettant un [Formulaire d'avis d'assistance à un employé](#).

La Compagnie fournira les informations dès que possible après avoir pris connaissance de la nécessité d'une accommodation en raison du handicap de l'employé.

La Compagnie passera en revue les informations relatives aux mesures d'urgence individualisées sur le lieu de travail ;

- i. lorsque l'employé change de lieu de travail au sein de la Compagnie ;
- ii. lorsque les besoins ou les plans d'accommodement généraux de l'employé sont réexaminés ; et
- iii. lorsque l'employeur revoit ses politiques générales d'intervention en cas d'urgence.

La Compagnie a en place un processus écrit pour élaborer des plans d'accommodement individuels pour les employés. La Compagnie a en place un processus écrit pour les employés qui ont été absents du travail en raison d'un handicap et qui ont besoin d'accommodements liés à leur handicap pour reprendre le travail.

Les processus de gestion des performances, de développement de carrière et de redéploiement de la Compagnie tiennent compte des besoins d'accessibilité de tous les employés.

Conception des espaces publics

La Compagnie ne conçoit pas d'espaces publics.

Transport

La Compagnie ne fournit pas de services de transport.

Modifications des politiques

Les politiques, procédures et pratiques de la Compagnie sont élaborées et mises à jour de manière à respecter et à promouvoir la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.

Toute politique de la Compagnie qui ne respecte pas et ne promeut pas les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

Ce document est accessible au public. Des formats accessibles sont disponibles sur demande.

Processus relatif aux commentaires

Vos commentaires sont les bienvenus. Les commentaires des clients nous aideront à identifier les obstacles et à répondre aux préoccupations. Veuillez utiliser les coordonnées suivantes pour nous faire part de vos commentaires ou pour demander des informations sur notre programme d'accessibilité :

[Formulaire de commentaires sur l'accessibilité des employés](#)

Téléphone : 416 586-6773

Sans frais : 1 800 387-5454 x6773

Courriel : ombudsman.zurich.canada@zurich.com

Par courrier ou en personne : 100, rue King Ouest, bureau 5500, Toronto (Ontario) M5X 1C9

L'ombudsman examinera les commentaires et vous fournira une réponse dans les quinze (15) jours ouvrables. La Compagnie veille à ce que son processus de commentaires soit accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en organisant des formats accessibles et des supports de communication, sur demande.

Non-respect de la politique

Le non-respect de la présente politique peut donner lieu à une sanction disciplinaire pouvant aller jusqu'au congédiement. Vous devez immédiatement signaler le non-respect d'une politique à :

- votre gestionnaire ;
- un représentant du service des ressources humaines ; ou
- la ligne téléphonique de North America Ethics & Compliance au 1 800 448-1426, qui permet de faire des déclarations anonymes.

Coordonnées

Les employés qui ont des questions ou qui ont besoin d'aide doivent communiquer avec le Centre de service des RH aux coordonnées suivantes :

Demande en ligne : [Demande de service des RH](#)