

PLAN D'ACCESSIBILITÉ

PARTIE 1 : INTRODUCTION ET ÉNONCÉ D'ENGAGEMENT

En 2005, le gouvernement de l'Ontario a adopté la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (« LAPHO »). L'objectif du gouvernement de l'Ontario est de rendre la province accessible d'ici 2025.

En tant qu'organisation, nous respectons et appuyons les exigences énoncées dans la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (2005), et ses normes et règlements connexes.

SécurIndemnité s'engage à fournir un accès et une participation égaux à toutes les personnes, y compris nos clients, employés, fournisseurs, candidats à un emploi et toute autre personne susceptible d'entrer dans nos locaux ou d'utiliser nos services.

Nous comprenons que nous avons la responsabilité d'assurer un environnement sûr, digne et accueillant pour toutes les personnes.

PARTIE 2 : NORMES D'ACCESSIBILITÉ DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Engagement :

SécurIndemnité s'est conformée au Règlement sur l'accessibilité des services à la clientèle en vertu de la LAPHO et continuera de se conformer

au règlement jusqu'à ce que toutes les obligations requises aient été remplies.

SécurIndemnité s'engage à offrir un service d'excellence à tous les clients, y compris les personnes handicapées, et s'acquittera de ses fonctions d'une manière qui offre une expérience de service à la clientèle accessible.

SécurIndemnité s'engage à traiter toutes les personnes d'une manière qui leur permet de conserver leur dignité et leur indépendance. Nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées sans tarder et nous le ferons en empêchant et en supprimant les obstacles à l'accessibilité et en respectant les exigences d'accessibilité aux termes de la LAPHO.

Mesures prises :

Les mesures suivantes ont été mises en œuvre par SécurIndemnité.

- Veiller à ce que tous les employés soient formés pour communiquer et fournir le meilleur service à la clientèle possible à tous les clients, y compris les personnes handicapées.
- S'assurer que l'achèvement de la formation sur l'accessibilité est suivi et consigné.
- Veiller à ce que les clients accompagnés d'un chien-guide ou d'une personne de soutien soient logés.
- Encourager les commentaires des personnes handicapées au moyen de plusieurs voies de communication.

PARTIE 3 : RÈGLEMENT SUR LES NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES (RNAI)

Renseignements sur les situations d'urgence accessibles

Engagement :

SécurIndemnité s'engage à fournir à ses clients des renseignements sur les situations d'urgence accessibles au public de manière accessible sur demande. Nous fournirons également aux employés handicapés des renseignements personnalisés sur les interventions d'urgence, au besoin.

Mesures prises :

Les mesures suivantes ont été mises en œuvre par SécurIndemnité.

- Des procédures personnalisées d'information sur les interventions d'urgence en milieu de travail ont été élaborées pour les employés dont les handicaps ont été divulgués, au besoin.
- Des formulaires d'information sur les interventions d'urgence en milieu de travail ont été produits pour les employés qui ont divulgué un handicap ou qui bénéficient de mesures d'adaptation en fonction de leur handicap.
- Au besoin, SécurIndemnité offre une assistance à certains employés handicapés, avec leur consentement préalable, pour les aider à évacuer le lieu de travail en cas d'urgence. Ces plans d'assistance ont été définis dans des plans d'urgence individualisés pour ces employés.

- De façon continue et régulière, SécurIndemnité examinera et évaluera les procédures générales d'intervention d'urgence sur le

lieu de travail et les plans d'urgence individualisés pour s'assurer que les problèmes d'accessibilité sont résolus.

Formation

Engagement :

SécurIndemnité s'engage à offrir une formation adéquate à ses employés sur les exigences du RNAI et sur le Code des droits de la personne de l'Ontario en ce qui concerne les personnes handicapées.

Mesures prises :

Conformément au RNAI, nous prenons les mesures suivantes pour nous assurer que les employés suivent la formation nécessaire pour respecter les lois ontariennes sur l'accessibilité depuis le 1er janvier 2015 :

- S'assurer que nos modules de formation en ligne actuels comprennent les éléments du Code des droits de la personne en ce qui concerne les personnes handicapées.
- Mettre en œuvre un plan de formation qui permet à tous les employés de SécurIndemnité dans la province de l'Ontario de suivre le module ***en ligne*** depuis le 1er janvier 2020.
- Offrir une formation continue aux employés existants afin de traduire tout changement dans les lois sur l'accessibilité qui se rapportent à la prestation de biens ou de services au public.

- Rendre obligatoire la formation en ligne sur les lois sur l'accessibilité pour les nouveaux employés depuis le 1er janvier 2020.
- Tenir des registres des formations offertes, y compris les dates ainsi que le nombre d'employés formés.

Normes d'information et de communication

Engagement :

SécurIndemnité s'engage à répondre aux besoins de communication des personnes handicapées. SécurIndemnité intégrera de nouvelles exigences d'accessibilité aux termes de la Norme d'information et de communication pour s'assurer que ses systèmes et plateformes d'information et de communication sont accessibles et sont fournis dans des formats accessibles qui répondent aux besoins des personnes handicapées. Nous consulterons les personnes handicapées pour déterminer leurs besoins en matière d'information et de communication.

Mesures prises :

1. Rétroaction :

SécurIndemnité prend les mesures suivantes pour s'assurer que les processus de rétroaction existants sont accessibles aux personnes handicapées sur demande depuis le 1er janvier 2015.

- S'assurer que tous nos clients connaissent les différentes plateformes par lesquelles SécurIndemnité accepte les commentaires comme suit :
 - En personne à l'un de nos deux bureaux.

- Par la poste, à l'attention de notre directeur des ressources humaines.

SécurIndemnité
40 rue Elm, bureau 225
Sudbury, ON
P3C 0A2

- Par téléphone au 1-705-669-2601
- Par courriel à c.marcon@claimsecure.com

- Veiller à ce que notre processus de rétroaction soit aligné sur les obligations prévues dans le RNAI.
- S'assurer que nos employés savent conseiller aux clients handicapés de communiquer avec nos ressources humaines pour tout problème, que ce soit sur le Web, par téléphone ou par courriel.
- S'assurer que notre site Web SécurIndemnité.com comporte un contenu accessible au public qui décrit notre engagement envers la LAPHO et la meilleure façon d'envoyer des commentaires.
- S'assurer que notre processus de rétroaction est mis à disposition sur demande d'une manière qui s'adapte au handicap du client.

2. Formats accessibles et soutien à la communication

SécurIndemnité prendra les mesures suivantes pour s'assurer que tous les renseignements accessibles au public sont rendus accessibles.

- Fournir tous les renseignements accessibles au public dans divers formats pour répondre aux besoins particuliers des clients handicapés, comme suit : En version imprimée, dans

différentes tailles de police et sur notre site Web SécurIndemnité.com, par l'intermédiaire de notre service des ressources humaines et par l'intermédiaire de nos employés par voie de communication verbale.

- En plus de ce qui précède, SécurIndemnité s'engage à encourager les commentaires de ces clients handicapés afin de comprendre la meilleure façon de répondre à leurs besoins particuliers.

3. Sites Web et contenu Web accessibles

- En mai 2021, SécurIndemnité a mis en place un logiciel pour s'assurer que notre site SécurIndemnité.com était conforme.

Normes d'emploi

Engagement :

SécurIndemnité s'engage à mettre en œuvre des pratiques d'emploi justes et accessibles dans tous les domaines de l'emploi. Cela comprend l'accessibilité à toutes les étapes du cycle de recrutement, la garantie que les obstacles aux processus d'adaptation et de retour au travail sont éliminés et que les politiques de l'entreprise concernant l'accommodement et le retour au travail sont respectés, le cas échéant. SécurIndemnité s'engage également à prendre en considération les besoins d'accessibilité et tout plan d'adaptation de ses employés aux fins de gestion du rendement, de perfectionnement et d'avancement de carrière, et de redéploiement.

Mesures prises :

1. Recrutement :

SécurIndemnité prendra les mesures suivantes pour aviser le public et le personnel que, sur demande, l'entreprise accommodera les personnes handicapées pendant le processus de recrutement et d'évaluation et lorsque les personnes seront embauchées :

- Avoir à disposition les documents pour informer les candidats de nos pratiques en matière d'accommodement.
- S'assurer que le gestionnaire recruteur consulte le candidat avant une entrevue officielle afin de déterminer ses besoins en matière d'accommodement.

2. Plans d'adaptation et de retour au travail individualisés

SécurIndemnité a ensuite pris les mesures suivantes pour élaborer et mettre en œuvre un processus d'élaboration de plans d'adaptation individuels et de politiques de retour au travail pour les employés qui ont été absents en raison d'un handicap:

- Création d'une politique d'assiduité qui décrit les obligations des employés et de l'entreprise en ce qui concerne les absences (pour cause de maladie, d'invalidité ou autre) du lieu de travail.
- S'assurer que des mesures sont en place pour protéger la confidentialité des renseignements personnels de l'employé.
- S'assurer que toutes les absences importantes et les demandes d'accommodement sont référées au service des ressources humaines pour élaborer, en collaboration avec le médecin de l'employé et son gestionnaire immédiat, un plan de retour au travail ou d'accommodement adéquat.

- Veiller à ce que nos employés soient au courant de nos processus et procédures pour les tâches modifiées envers les personnes qui tombent malades ou sont handicapées, temporairement ou autrement.
 - Si des plans d'adaptation individualisés sont établis, s'assurer qu'ils comprennent les renseignements d'intervention d'urgence sur le lieu de travail individualisés qui sont exigés.
3. Gestion du rendement, perfectionnement professionnel et redéploiement
- Conformément au RNAI, nous devons prendre les mesures suivantes :
- Examiner, évaluer et, au besoin, modifier les politiques, procédures et pratiques existantes pour assurer la conformité avec le RNAI.
 - Tenir compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés et, le cas échéant, de leurs plans d'adaptation individualisés, lors de l'évaluation du rendement, de la gestion du perfectionnement professionnel et de l'avancement de carrière ou lorsqu'un redéploiement est exigé.
 - Tenir compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés lorsque l'entreprise offre des occasions de perfectionnement professionnel et d'avancement de carrière à ses employés handicapés.

PARTIE 4 : NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LA CONCEPTION DES ESPACES PUBLICS

Engagement :

SécurIndemnité respectera les Normes d'accessibilité pour la conception d'espaces publics lors de la construction ou de modifications majeures d'espaces publics. Les espaces publics comprennent ce qui suit :

- Aires d'accueil
- Aires d'attente et salles de réunion privées
- Aires de stationnement
- Toilettes

Mesures prises :

SécurIndemnité prend les mesures suivantes pour s'assurer que tous les nouveaux espaces publics sont conçus de manière à respecter les Normes d'accessibilité pour la conception des espaces publics depuis le 1er janvier 2017 :

- Faire connaître les Normes d'accessibilité pour la conception des espaces publics.
- Veiller à ce que les normes d'accessibilité soient intégrées à tout nouveau bureau établi après le 1er janvier 2017.

PARTIE 5 : ANIMAUX D'ASSISTANCE

Conformément aux règlements provinciaux et fédéraux, seul le recours à des animaux d'assistance est autorisé dans les bureaux de SécurIndemnité. Ces animaux sont indispensables à la vie quotidienne de nombreuses personnes et la loi autorise les propriétaires à avoir leur animal d'assistance avec eux. Les propriétaires doivent avoir un certificat prouvant que leur animal d'assistance est dressé. La plupart des animaux d'assistance porteront des gilets ou des harnais pour les identifier. Cet accommodement n'inclut pas les animaux de soutien émotionnel ou d'autres animaux de compagnie.