

# Politique : NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES (ONTARIO)

---

DATE : 1<sup>er</sup> janvier 2014

---

## **PORTÉE :**

La présente politique régit La Compagnie d'assurance générale Dominion du Canada, La Compagnie d'Assurance Travelers du Canada et La Compagnie d'Assurance Saint-Paul (collectivement « Travelers Canada » ou la « Compagnie »). Elle énonce la façon dont Travelers Canada s'acquitte (ou s'acquittera, dans le cas d'obligations futures) de ses obligations afin d'assurer l'accessibilité pour les personnes handicapées en Ontario, comme le décrit le *Règlement de l'Ontario 191/11 : Normes d'accessibilité intégrées* (NAI) en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (Ontario)* (la « Loi »).

## **POLITIQUE POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE :**

La présente politique est en sus de la Politique visant les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle de la Compagnie, formulée aux termes du *Règlement de l'Ontario 429/07 : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* en vertu de la Loi, mais ne remplace pas celle-ci.

## **ENGAGEMENT :**

Travelers Canada s'engage à traiter toutes les personnes de manière à respecter leur dignité et leur indépendance. Travelers Canada croit en l'intégration et en l'équité, et s'engage à satisfaire aux besoins des personnes handicapées en temps opportun.

## **MISE EN ŒUVRE :**

La présente politique sera mise en œuvre conformément aux délais établis par les NAI.

## **PLAN D'ACCESSIBILITÉ :**

Travelers Canada a établi et mis en œuvre un plan d'accessibilité, et s'assurera de le tenir à jour. Le plan d'accessibilité décrit la stratégie que la Compagnie applique afin d'éviter et de supprimer les obstacles à l'accessibilité sur le lieu de travail, et de veiller au respect de ses obligations au titre des NAI. Le plan d'accessibilité sera revu et mis à jour au moins une fois tous les cinq ans. De plus, il sera affiché (avec la présente politique) sur le ou les sites Web de Travelers Canada. Sur demande d'une personne handicapée, Travelers Canada fournira, dès que possible, le plan d'accessibilité (ou la présente politique selon la demande) dans un format accessible.

## **FORMATION :**

Travelers Canada s'assurera qu'une formation est donnée, au besoin, conformément aux exigences d'accessibilité décrites dans les NAI et continuera à donner une formation aux personnes handicapées conformément aux exigences décrites dans le *Code des droits de la personne de l'Ontario*. Une telle formation sera offerte aux personnes suivantes en fonction de leurs tâches :

- tous les employés et les bénévoles;
- toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de Travelers Canada; et

- toutes autres personnes qui fournissent des biens, des services ou l'accès à des installations au nom de Travelers Canada.

Une formation sera également offerte advenant le cas où des modifications seraient apportées à la présente politique. Elle sera donnée dès que possible. Par exemple, il est prévu que les nouveaux employés recevront une formation dans le cadre du processus d'accueil (habituellement au cours des premières semaines de travail). Travelers Canada conservera un registre de la formation offerte et notera notamment les dates des séances de formation, ainsi que le nombre de personnes qui ont pris part à ces séances.

#### **DILIGENCE :**

Dans le cadre de l'offre et de la prestation des services d'accessibilité ci-dessous prévus au titre des NAI à une personne en particulier, Travelers Canada se doit d'agir dans tous les cas dès que possible (à moins d'indications contraires précises à ce sujet ci-dessous).

### **NORMES RELATIVES AUX RENSEIGNEMENTS ET AUX COMMUNICATIONS**

#### **Commentaires**

Travelers Canada continuera de s'assurer que son processus visant à recevoir des commentaires et à y répondre est accessible aux personnes handicapées. Pour ce faire, Travelers Canada fournira sur demande (ou prendra des dispositions en ce sens) des formats accessibles et des aides à la communication.

#### **Formats accessibles et aides à la communication**

Travelers Canada fournira sur demande (ou prendra des dispositions en ce sens) des formats accessibles et des aides à la communication aux personnes handicapées. Ce faisant, Travelers Canada tiendra compte des besoins d'accessibilité de la personne, après l'avoir consultée, et du caractère approprié du format ou de l'aide à la communication en fonction de son handicap.

#### **Sites Web et contenu accessibles**

Travelers Canada s'assurera que les sites Web de la Compagnie, y compris leur contenu, sont conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 du Consortium World Wide Web et respectent les délais et les exigences des NAI.

### **NORMES RELATIVES À L'EMPLOI**

#### **Recrutement, évaluation et sélection**

Travelers Canada offrira des mesures d'adaptation aux candidats handicapés dans le cadre du processus de recrutement. Travelers Canada avisera les candidats, au moment où ils seront choisis pour prendre part à un processus d'évaluation ou de sélection, que des mesures d'adaptation peuvent leur être offertes sur demande en ce qui concerne les documents ou les processus à utiliser. Si un candidat sélectionné demande une adaptation, Travelers Canada consultera ce dernier et lui offrira (ou prendra des dispositions en ce sens) une adaptation appropriée en tenant compte de ses besoins en matière d'accessibilité.

#### **Avis aux candidats ayant obtenu le poste**

Au moment de faire une offre d'embauche, Travelers Canada informera le candidat ayant obtenu le poste des politiques visant à offrir des mesures d'adaptation aux employés handicapés.

#### **Renseignements relatifs au soutien aux employés**

Travelers Canada continuera à aviser ses employés de ses politiques visant à aider les employés handicapés (y compris les politiques visant à offrir des mesures d'adaptation en tenant compte des

besoins en matière d'accessibilité de l'employé) et des modifications apportées à celles-ci. Ces renseignements seront donnés aux nouveaux employés dès que possible à la suite de leur embauche.

#### **Formats accessibles et aides à la communication pour les employés**

À la demande d'un employé handicapé, Travelers Canada consultera ce dernier afin de lui offrir (ou de prendre des dispositions en ce sens) des formats accessibles et des aides à la communication pour qu'il puisse accéder aux renseignements nécessaires à son travail et à ceux auxquels ont généralement accès les autres employés. Travelers Canada consultera également l'employé ayant demandé une adaptation afin de déterminer quel format ou quelles aides à la communication lui conviendrait le mieux.

#### **Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail**

Dès que possible après que Travelers Canada ait été avisée du besoin en mesures d'adaptation d'un employé handicapé, la Compagnie fournira des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail à l'employé (dans le cas où le handicap est tel que des renseignements individualisés sont nécessaires). De plus, si l'employé a besoin d'aide, Travelers Canada fera parvenir, avec le consentement de l'employé, des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail à la personne désignée par la Compagnie qui aura la responsabilité d'aider l'employé handicapé. Travelers Canada passera en revue les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail si l'employé handicapé doit travailler dans un emplacement différent au sein de la Compagnie, si ses besoins ou plans globaux d'adaptation sont revus et si Travelers Canada révisé ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.

#### **Plans d'adaptation individualisés et documentés**

Travelers Canada instaurera un processus écrit régissant l'élaboration, pour les employés handicapés, de plans d'adaptation individualisés et documentés qui contiennent les éléments précisés dans les NAI. Travelers Canada se chargera d'indiquer, dans les plans d'adaptation individualisés et documentés, toute autre mesure d'adaptation devant être fournie, les renseignements concernant les formats accessibles et les aides à la communication (si demandés) et les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail (s'il y a lieu).

#### **Processus de retour au travail**

Travelers Canada tient à jour un processus consigné de retour au travail pour ses employés qui se sont absentes en raison d'un handicap et qui ont besoin d'adaptation pour retourner au travail. Ce processus décrit les étapes que la Compagnie suivra pour faciliter le retour au travail de l'employé et se base sur les plans d'adaptation individualisés et documentés.

#### **Gestion du rendement, perfectionnement professionnel, avancement et réaffectation**

Travelers Canada prendra en considération les besoins d'accessibilité des employés handicapés, ainsi que les plans d'adaptation individualisés, au moment de gérer leur rendement, de leur offrir des cours de perfectionnement et de l'avancement, et de les réaffecter à un autre poste.

### **NORMES DE CONSTRUCTION**

#### **Chemins extérieurs**

Travelers Canada veillera à ce que les chemins extérieurs qui sont construits ou reconstruits respectent les exigences des NAI.

#### **Comptoirs de services et aires d'attente**

Travelers Canada s'assurera que les aires d'attente ou les comptoirs de services nouvellement construits, ainsi que les aires d'attente reconstruites, respectent les exigences des NAI.

#### **Entretien**

Travelers Canada effectuera des travaux d'entretien préventifs et d'urgence sur toutes les parties accessibles des chemins extérieurs, des comptoirs de services et des aires d'attente mentionnés ci-

dessus et remédiera aux problèmes temporaires affectant les parties accessibles des chemins extérieurs, des comptoirs de services et des aires d'attente mentionnés ci-dessus, comme l'exigent les NAI.

**QUESTIONS ET COMMENTAIRES :**

Si vous avez des questions et des commentaires sur la présente politique, veuillez communiquer avec un représentant du Bureau de l'accessibilité. Vous trouverez ci-dessous ses coordonnées :

Bureau de l'accessibilité  
Travelers Canada  
165, avenue University  
Toronto (Ontario) M5H 3B9

Tél. : 416-362-7231  
Tél. (sans frais) : 1-800-268-8447  
Courriel : [AccessibilityOffice@travelers.com](mailto:AccessibilityOffice@travelers.com)