

## TABLE DES MATIÈRES

SERVIR LES CLIENTS HANDICAPÉS	2
Objectif et contexte	2
ENGAGEMENT FORMEL ET RESPONSABILITÉS	3
Engagement	3
Responsabilités	4
OBJECTIFS DE LA POLITIQUE SUR L'ACCESSIBILITÉ	5
DÉFINITIONS	5
NORMES D'ACCESSIBILITÉ	6
Information et communication	6
Embauche	6
Aménagement des lieux publics	8
Service à la clientèle	8
RÉVISION ET GESTION	10

## SERVIR LES CLIENTS HANDICAPÉS

### Objectif et contexte

L'objectif de cette politique sur l'accessibilité (la « politique ») est d'être proactif quant à l'inclusion des personnes handicapées dans votre offre de service et de veiller à ce que Definity se conforme aux exigences réglementaires, notamment la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et les règlements connexes (collectivement les « dispositions législatives en matière d'accessibilité »). L'objectif des dispositions législatives en matière d'accessibilité est d'avantager tous les Canadiens par l'élaboration, la mise en œuvre et l'application de normes d'accessibilité en vue de réaliser l'accessibilité pour les personnes handicapées en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux.

Cette politique s'applique à Definity et à ses filiales en propriété exclusive (collectivement « Definity »).

Definity s'engage à s'assurer que les services que nous offrons sont aussi accessibles que possible aux personnes handicapées et conformes aux dispositions législatives applicables en matière d'accessibilité. Pour respecter cet engagement, Definity a élaboré des politiques et procédures inclusives cadrant avec les normes établies par les dispositions législatives en matière d'accessibilité. Ces politiques et procédures inclusives seront périodiquement gérées et révisées, afin d'assurer un accès et une adaptation pour toutes les personnes handicapées.

L'objectif de cette politique est :

- d'identifier, d'éliminer et de prévenir les obstacles des personnes handicapées à l'accès aux services;
- de sensibiliser la communauté de Definity quant aux droits des personnes handicapées et à notre responsabilité d'offrir un environnement accessible et inclusif;
- d'offrir l'égalité d'accès aux services et aux installations à tous les clients;
- d'offrir une égalité d'accès en matière d'emploi;
- d'effectuer le suivi de l'amélioration continue de l'accès à nos bureaux, installations et services;
- de définir le développement, la publication et la revue du plan annuel d'accessibilité;
- d'assurer la qualité, que ce soit du service en tant que tel ou de la façon dont nous l'offrons à tous les membres de Definity;
- d'assurer la conformité aux dispositions législatives applicables en matière d'accessibilité.

L'objectif de cette politique est de traiter ce qui suit quant à la distribution des services aux personnes handicapées :

- la prestation de biens ou de services;
- l'utilisation d'appareils et d'accessoires fonctionnels;
- l'utilisation de chiens-guides et d'animaux d'assistance;
- l'utilisation de personnes de confiance;
- la réception de commentaires des clients;
- la formation des employés;
- les avis de disponibilité et le format des documents requis.

## ENGAGEMENT FORMEL ET RESPONSABILITÉS

### Engagement

Definity soutient les droits de toutes les personnes handicapées et en fait la promotion. Definity soutient également les droits de toutes les personnes, y compris les personnes handicapées, de bénéficier de l'égalité d'accès en matière d'emploi ou de relations d'affaires avec Definity.

Definity cherche à offrir un environnement accessible à toutes les personnes handicapées qui interagissent avec nous et réitère son engagement à promouvoir les principes suivants dans toutes ses politiques et interactions avec les personnes handicapées.

**Dignité** – Le respect de la dignité d'une personne handicapée signifie la traiter comme un client apprécié et méritant d'un service de haute qualité et en temps opportun comme tout autre client. Les personnes handicapées ne sont pas traitées comme une réflexion après coup ou forcées d'accepter un service de moindre qualité ou commodité. La distribution de biens et services doit tenir compte de la façon dont les personnes handicapées peuvent y accéder et les utiliser efficacement.

**Indépendance** – Dans certains cas, l'indépendance signifie ne pas être sous l'emprise du contrôle ou de l'influence des autres — la liberté de faire ses propres choix. Dans d'autres situations, il peut s'agir de la liberté de faire des affaires à sa façon. Definity doit permettre aux personnes handicapées de prendre le temps dont ils ont besoin, sans presser la personne ou accomplir la tâche à sa place si elle préfère le faire elle-même.

**Intégration** – La prestation de biens et de services aux personnes handicapées et aux autres doit être intégrée afin de permettre aux personnes handicapées de profiter pleinement des mêmes services, au même endroit et de la même façon, ou à peu de chose près, que les autres clients. L'intégration signifie que les politiques, les programmes et les services, y compris les pratiques et les procédures, sont conçus afin d'être accessibles à tous.

**Égalité** — Definity doit offrir aux personnes handicapées les mêmes chances, options, avantages et résultats que les autres à obtenir, utiliser et profiter des biens et services. Les personnes handicapées ne devraient pas avoir à faire plus d'efforts pour avoir accès ou obtenir des services, ni accepter une qualité de services moindre. Elles ne devraient pas avoir à faire plus d'efforts pour avoir accès ou obtenir des services, ni accepter une qualité moindre ou plus d'inconvénients.

## RESPONSABILITÉS

### Responsabilités de Definity

- S'assurer que tous les gestionnaires et les employés prennent connaissance de cette politique et de ses applications.
- Tenir les gestionnaires et les employés responsables de leurs engagements quant aux éléments et aux obligations du programme.
- Encourager et appuyer l'accessibilité en attribuant une responsabilité à l'interne et l'harmonisation des ressources et comportements requis afin de cibler les initiatives, les programmes et les politiques.
- Considérer l'accessibilité des personnes handicapées dans le cadre du développement régulier et de la revue continue des politiques et des pratiques existantes.
- Modifier les politiques existantes au besoin afin de les rendre conformes aux dispositions législatives en matière d'accessibilité.

### *Responsabilités des gestionnaires*

- Communiquer cette politique à tous les employés.
- Informer les employés de leurs obligations et responsabilités à se conformer aux exigences de cette politique comme élément de leur rendement au travail et une condition d'emploi.
- Mettre en œuvre, surveiller et évaluer la conformité à cette politique au sein de leur catégorie d'affaires.
- S'assurer que les employés répondent aux demandes d'adaptation en temps opportun.
- S'assurer que les plaintes ou les risques identifiés concernant l'accessibilité sont traités en temps opportun.

### *Responsabilités des Ressources humaines*

- Identifier, élaborer et offrir la formation requise sur la politique.
- Passer en revue annuellement cette politique et ses procédures relatives à l'accessibilité.
- Surveiller les développements par rapport aux normes d'accessibilité et les communiquer aux catégories d'affaires.

### *Responsabilités des employés*

- Appuyer la mise en œuvre des normes d'accessibilité dans le milieu de travail.
- Participer à la formation requise sur l'accessibilité et aux politiques et procédures de Definity.
- Promouvoir les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances lorsque vient le temps d'offrir un service à la clientèle.
- Transmettre à leur gestionnaire les commentaires des clients à l'égard de l'accessibilité.

## OBJECTIFS DE LA POLITIQUE SUR L'ACCESSIBILITÉ

Cette politique s'applique à la prestation de biens et de services sur les lieux dont Definity est propriétaire ou exerce ses activités, de même qu'à toute interaction avec les employés ou clients par téléphone, courriel, courrier, site Web ou médias sociaux.

Cette politique s'applique aux employés, bénévoles, agents et entrepreneurs faisant affaire avec le public ou autres tiers interagissant avec le public au nom de Definity.

## DÉFINITIONS

Dans le cadre de cette politique, les termes « appareils et accessoires fonctionnels », « obstacles », « clients », « handicap », « chien-guide », « personne de soutien » et « animal d'assistance » ont la signification que leur donne les dispositions législatives en matière d'accessibilité. Dans les juridictions où il n'y a pas de dispositions législatives en matière d'accessibilité, ou si de tels termes ne sont pas définis, ces termes auront les significations suivantes :

**Appareils et accessoires fonctionnels** : tout appareil utilisé par des personnes handicapées pour leur permettre d'accomplir les tâches de la vie quotidienne ou accéder aux services de l'entreprise. Ces appareils incluent des aides techniques, des dispositifs de communication, des soins médicaux et d'autres soutiens, tel un déambulateur.

**Obstacles** : les obstacles sont tout ce qui empêche une personne handicapée de participer pleinement et efficacement à tous les aspects de la société de manière égale en raison de son handicap. Différents types d'obstacles existent, dont :

- un obstacle physique;
- un obstacle architectural;
- un obstacle à la communication ou à la transmission d'information;
- un obstacle comportemental;
- un obstacle technologique;
- un obstacle politique, pratique ou procédural.

**Clients** : comprend les clients directs et les tiers qui représentent Definity (par exemple, les courtiers).

**Handicap** : ce terme englobe :

- tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou la déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité 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; une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- 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;

- un trouble mental;
- 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 législation sur l'indemnisation des travailleurs.

**Chien-guide** : un chien professionnellement formé dans le but d'aider la personne non voyante à se déplacer, à se sentir en sécurité et à être plus indépendante.

**Personne de soutien** : une personne embauchée ou choisie par la personne handicapée pour l'aider à communiquer ou à se déplacer, pour lui prodiguer des soins personnels ou médicaux ou encore pour l'aider à accéder à des biens et services.

**Animal d'assistance** : tout animal utilisé par une personne handicapée pour des raisons se rapportant à son incapacité, lorsque la personne fournit :

- une lettre médicale confirmant que l'animal est requis pour des raisons liées à son handicap;
- une carte d'identité délivrée par le ministère du Procureur général ou un certificat de formation d'une école de formation reconnue pour chien-guide ou animal d'assistance.

## NORMES D'ACCESSIBILITÉ

### Information et communication

Definity communiquera sur demande avec les personnes handicapées en tenant compte des besoins de chaque personne, dans un court délai et sans frais supplémentaires pour la personne.

#### *Sites Web et contenus Web accessibles*

Les sites Web de Definity et leur contenu seront conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 du Consortium World Wide Web, initialement au niveau A, puis au niveau AA, conformément au calendrier établi dans les dispositions législatives lorsqu'elles s'appliquent.

#### *Sécurité publique*

Lors de la préparation des procédures et plans d'urgence ou documents sur la sécurité publique, Definity s'assurera que tous les documents disponibles au public sont fournis sur demande, dans un format accessible ou sur un moyen de communication approprié.

### Embauche

L'objectif de la norme d'accessibilité à l'emploi est d'intégrer l'accessibilité dans le processus habituel du milieu de travail et d'assurer que Definity garantit l'accessibilité à chacune des étapes de l'emploi. La norme d'accessibilité à l'emploi ne s'applique qu'aux employés rémunérés, ce qui inclut, mais sans s'y limiter, les employés à temps plein et partiel, et les employés contractuels. La norme d'accessibilité à l'emploi ne s'applique pas aux bénévoles ou aux autres employés non rémunérés.

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

Definity doit fournir des renseignements personnalisés sur le plan de préparation aux situations d'urgence aux employés handicapés, qu'ils soient permanents ou temporaires, dès qu'il est conscient du besoin d'accommodation de l'employé en raison de son handicap. Definity travaillera en collaboration avec l'employé, son gestionnaire et le comité de santé et sécurité du travail de l'emplacement afin d'assurer qu'un plan est mis en place en cas d'urgence.

Ces renseignements doivent être révisés lorsque l'employé déménage dans un autre emplacement de l'entreprise, l'ensemble des accommodations de l'employé doit être modifié ou Definity révisé sa politique de préparation aux situations d'urgence.

## *Recrutement*

Definity avisera ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant son processus de recrutement.

## *Processus de recrutement, d'évaluation et de sélection*

Definity avisera les candidats à un emploi lorsqu'ils sont sélectionnés pour participer au processus d'évaluation ou au processus de sélection que des mesures d'adaptation soient disponibles sur demande relativement au matériel ou aux processus qui seront utilisés.

Si un candidat sélectionné demande une mesure d'adaptation, Definity consultera le candidat et lui offrira une mesure d'adaptation appropriée d'une manière qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité qui découlent de son handicap.

## *Avis aux candidats retenus*

Lorsque Definity offre un emploi au candidat retenu, elle l'avisera de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés.

## *Renseignements sur les mesures de soutien*

Definity informera ses employés de ses politiques en matière de soutien aux employés handicapés, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap. Ces renseignements seront fournis aux nouveaux employés dès que possible après le début de leur emploi.

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

À la demande d'un employé handicapé, Definity consultera ce dernier afin de fournir ou d'assurer l'offre des formats accessibles et des aides à la communication pour l'information nécessaire pour faire son travail et l'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail.

## *Plans d'adaptation individualisés et documentés*

Definity mettra à jour un processus écrit pour l'élaboration de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les employés handicapés.

Lorsque demandés, des renseignements portant sur les formats accessibles et les aides à la communication seront également compris dans les plans d'adaptation individualisés.

De plus, les plans comprendront des renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail (au besoin), et identifieront toute autre mesure d'adaptation à fournir à l'employé.

Pour de plus amples renseignements sur le processus de création de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les employés handicapés, veuillez consulter notre politique en matière d'adaptation.

## *Retour au travail*

Definity s'engage à appuyer les employés qui ont été absents du travail en raison de maladie, blessure ou invalidité, et qui ont besoin d'une mesure d'adaptation afin de retourner au travail. Definity collaborera avec l'employé et d'autres parties prenantes afin de créer un plan de retour au travail qui permettra le succès de l'intégration de l'employé dans le lieu de travail. Au besoin, Definity créera un plan d'adaptation individualisé, conformément à notre politique en matière d'adaptation.

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

Definity s'engage à offrir une égalité d'accès en matière d'avancement professionnel à tous les employés. Elle tiendra compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés ainsi que leur plan d'adaptation individualisé (s'il y a lieu) lors de la gestion du rendement, du développement de carrière et de l'avancement professionnel. Lors d'initiatives de réaffectation, Definity tiendra également compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés ainsi que leur plan d'adaptation individualisé (s'il y a lieu).

## Aménagement des lieux publics

Definity s'engage à s'assurer que ses immeubles sont accessibles. Definity révisé régulièrement les exigences connexes aux dispositions législatives en matière d'accessibilité.

## Service à la clientèle

### *Appareils et accessoires fonctionnels*

Toute personne avec un handicap qui doit utiliser un appareil ou un accessoire fonctionnel afin d'accéder aux biens et services offerts par Definity est en mesure de le faire. Les appareils et accessoires fonctionnels comprennent l'appareil auditif, le fauteuil roulant, l'agenda électronique, l'appareil de grossissement et le synthétiseur vocal.

Si l'appareil fonctionnel pose un risque pour la sécurité ou l'accessibilité est difficile, d'autres mesures raisonnables devront être prises afin d'assurer l'accès aux biens et services.

### *Chiens-guides et animaux d'assistance*

Les personnes handicapées qui ont besoin de chiens-guides ou d'animaux d'assistance sont autorisées à amener ces animaux avec eux dans les bureaux de Definity afin d'accéder aux biens et aux services offerts, pourvu qu'il ne s'agisse pas d'un animal interdit par la loi.

Si un chien-guide ou animal d'assistance est exclu par la loi, Definity déploiera des efforts raisonnables pour offrir des solutions afin que la personne handicapée ait accès aux biens et services.

## *Reconnaître un chien-guide ou animal d'assistance*

S'il n'est pas évident que l'animal sert d'assistance ou de guide au client en raison de son invalidité, Definity peut demander une preuve de vérification au client, dont :

- une lettre d'un médecin, thérapeute ou infirmier confirmant que l'animal est requis pour des raisons liées à son handicap;
- une carte d'identité valide délivrée par le ministère du Procureur général;
- un certificat de formation d'une école de formation reconnue pour chien-guide ou animal d'assistance.

## *Personnes de soutien*

Si la personne handicapée a besoin d'une personne de soutien pour accéder aux biens et services de Definity, cette dernière peut être aux côtés de la personne handicapée qui interagit avec Definity. Lorsque nécessaire, Definity demandera une autorisation écrite afin de valider que la personne de soutien puisse agir au nom du client.

Definity reconnaît que, dans certains cas, une personne de soutien peut être nécessaire pour la santé et la sécurité de la personne handicapée ou des autres personnes sur les lieux.

Les exigences et pratiques relatives à la confidentialité du client s'appliquent également aux personnes de soutien.

## *Communications*

Definity s'assurera que tous les employés chercheront à communiquer avec une personne handicapée en tenant compte de ce handicap. Tous les employés devront avoir suivi une formation sur l'interaction et la communication avec les clients qui ont des handicaps. Des modes de communication et des formats de documents qui répondent aux besoins des personnes handicapées seront offerts aussi rapidement que possible.

## *Formation*

Une formation sera donnée à tous les employés et bénévoles de Definity. La formation sera offerte dès que possible une fois que les tâches applicables seront assignées à l'employé, puis sur une base continue au fur et à mesure que des modifications sont apportées à la politique, aux processus et aux pratiques de Definity relatifs à la prestation de biens ou de services aux personnes handicapées.

Definity maintiendra une politique de formation et un dossier de suivi des formations incluant un résumé du contenu de la formation, les dates des formations, le nombre d'employés participant et le nom des employés formés.

La formation sera effectuée en ligne et portera sur les objectifs des dispositions législatives en matière d'accessibilité, comment communiquer et interagir avec les personnes handicapées, comment interagir avec un animal d'assistance ou une personne de soutien, comment utiliser les appareils et accessoires fonctionnels sur nos lieux, comment interagir avec une personne handicapée qui utilise un appareil fonctionnel ou qui a besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien, que faire lorsqu'une personne handicapée ne peut accéder aux services ou installations de Definity, ainsi que les politiques, procédures et pratiques ayant trait à l'accessibilité.

Les entrepreneurs et agents offrant des services au public au nom de Definity devront également s'assurer que leurs employés reçoivent la formation appropriée.

## *Interruption de service*

Des interruptions de service peuvent avoir lieu en raison d'événements dont Definity peut avoir ou non connaissance ou sur lesquels elle peut avoir ou non de contrôle. En cas d'interruption des installations ou des services qui sont offerts aux personnes handicapées, des efforts raisonnables doivent être effectués pour envoyer un préavis à ces derniers. Il se peut cependant qu'il soit impossible d'envoyer un préavis, par exemple en cas d'interruption non prévue.

Les préavis seront affichés bien en évidence dans les bureaux de Definity ou sur le site Internet de l'entreprise, ou seront transmis par toute autre méthode raisonnable. S'ils sont connus, les renseignements suivants devront être indiqués sur le préavis :

- biens ou services interrompus ou non disponibles;
- motifs de l'interruption;
- durée prévue de l'interruption;
- description du service ou des options de rechange offerts.

## *Processus de rétroaction*

Les clients seront en mesure de donner leur opinion sur la façon dont Definity offre ses biens et ses services aux personnes handicapées. Cette rétroaction sera transférée au Service des ressources humaines de Definity, puis à la catégorie d'affaires à laquelle elle se rapporte. Definity répondra à tout commentaire, prendra les mesures correctives nécessaires immédiatement et documentera le résultat. Les formulaires de rétroaction ainsi que différentes méthodes d'obtention de la rétroaction, soit verbalement (en personne ou par téléphone) ou par écrit (papier ou électronique) seront offerts sur demande.

## *Disponibilité et format des documents (autres formats)*

Tous les documents requis par les dispositions législatives en matière d'accessibilité, ainsi que les politiques connexes, dont la politique d'accessibilité de Definity, les avis d'interruptions temporaires, les dossiers de formation, les rétroactions écrites et la documentation sur les résultats de la rétroaction sont disponibles sur demande. Definity fera de son mieux pour fournir ces documents dans un format accessible à la personne handicapée.

## RÉVISION ET GESTION

Tous les services de Definity sont responsables de s'assurer que les principes de la présente politique sont respectés. Cependant, le Service des ressources humaines est responsable de réviser la politique aux trois ans ou lorsque nécessaire, afin de s'assurer qu'elle est conforme aux règlements en cours actuellement développés (par exemple, les normes relatives à l'accessibilité).

Pour de plus amples renseignements sur cette politique ou les processus connexes, veuillez communiquer avec Definity :

- Sans frais : 1 800 265-9996
- Service de relais (Ontario) : 1 800 268-9242
- Service de relais (Québec) : 1 800 361-6476
- Adresse courriel : [accessibilité@economical.com](mailto:accessibilité@economical.com)