

BUT

Le Bureau d'assurance du Canada (« BAC ») est résolu à faciliter l'accès des consommateurs à ses installations et à fournir ses services dans le respect de la dignité et de l'indépendance des personnes handicapées. La présente politique vise à assurer la conformité du BAC aux exigences de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario en matière de service à la clientèle (la « LAPHO »).

.....

APPLICATION

La présente politique s'applique à toutes les personnes qui, au nom du BAC, interagissent avec le public, avec d'autres entreprises ou organismes ou avec des tiers. Il peut s'agir d'employés, de bénévoles, de représentants, d'entrepreneurs ou de tiers (désignés ci-après par le terme « personnel »).

.....

PRINCIPES

Le BAC prendra les mesures nécessaires pour assurer la compatibilité de la présente politique et de toute pratique ou procédure connexe aux principes de base suivants :

- (i) **Dignité** : il faut traiter les personnes handicapées comme l'on traite tout autre estimé consommateur qui mérite un service efficace et complet.
- (ii) **Indépendance** : il faut fournir les biens et services aux personnes handicapées sans contrôles ni influences d'autrui et respecter leur liberté de décision.
- (iii) **Intégration** : il faut fournir les produits et services aux personnes handicapées au même endroit et de façon identique sinon similaire par rapport aux autres consommateurs, dans la mesure du possible.
- (iv) **Égalité des chances** : il faut fournir aux personnes handicapées des chances égales à celles de toute autre personne au chapitre de l'obtention et de l'utilisation des services.

FOURNIR DES BIENS ET SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Le BAC est résolu à faire preuve d'excellence en matière de service à l'égard de tous les consommateurs, y compris les personnes handicapées. Voici comment il entend s'y prendre à cet égard :

Communication

Dans nos communications avec les personnes handicapées, nous tiendrons compte de leur handicap. Le BAC a présentement recours aux moyens de communication ci-dessous pour favoriser l'accès à ses services. Pour les personnes ayant une déficience visuelle, le BAC a mis en place un centre d'appels leur permettant de présenter des demandes de renseignements par téléphone. Dans le cas des personnes ayant une déficience auditive, le BAC a aménagé sur son site Web une tribune leur permettant de présenter des demandes de renseignements par Internet. Une formation sera offerte au personnel pour lui apprendre à utiliser les moyens de communication susmentionnés et à interagir et communiquer avec les personnes en fonction de leur handicap particulier.

Appareils fonctionnels

Une formation sera offerte au personnel pour le familiariser aux divers appareils fonctionnels que peuvent utiliser les consommateurs handicapés pour accéder à nos services. Nous veillerons également à former ce personnel dans le but de le familiariser aux appareils fonctionnels suivants offerts aux consommateurs : le logiciel de technologie d'assistance *Essential Accessibility* pouvant être téléchargé à l'intention de toute personne qui a de la difficulté à taper, à manipuler une souris ou à lire une page Web en cliquant sur l'icône située dans le coin supérieur droit de la page d'accueil du site ibc.ca. Ce logiciel propose les fonctions suivantes permettant d'améliorer l'accessibilité : 1) une pléthore de solutions de remplacement du clavier et de la souris permettant aux utilisateurs de surmonter toute limitation physique et d'accéder à un site Web; 2) un système de lecture de page à l'intention des personnes qui ont de la difficulté à lire; et 3) une compatibilité entière avec le système de reconnaissance de la voix *Speech Recognition* de Microsoft, la version 6.1 ou ultérieure.

Recours à des animaux d'assistance ou des personnes de soutien

Les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance sont les bienvenues dans les secteurs de nos bureaux qui sont accessibles au public et à d'autres tiers, à moins que la loi n'interdise autrement l'accès à l'animal d'assistance en question. Si l'animal d'assistance ne peut être autorisé sur les lieux, nous expliquerons au consommateur les raisons motivant cette interdiction et explorerons d'autres mesures d'accommodement. S'il n'est pas évident qu'il s'agit d'un animal d'assistance, nous pouvons demander à la personne handicapée de nous fournir une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant la nécessité de l'animal à des fins liées à son handicap.

Les personnes handicapées qui ont besoin d'une personne de soutien sont autorisées à se présenter dans nos locaux, et jamais nous ne refuserons à l'une d'entre elles d'être en tout temps accompagnée de sa personne de soutien dans nos locaux.

Nous veillerons à former les membres de notre personnel afin qu'ils puissent interagir adéquatement avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.

Avis de perturbation temporaire

Nous avertirons les consommateurs en cas de perturbation prévue ou imprévue des installations ou services habituellement utilisés par les personnes handicapées. Nous afficherons cet avertissement sur notre **site Web**. Cet avertissement fera état des renseignements suivants :

- Nature du service non accessible;
- Raison de la perturbation;
- Durée prévue de la perturbation; et
- Solutions de rechange aux services perturbés, s'il y a lieu.

Formation et tenue de dossier

Nous veillerons à ce que tous les membres du personnel, et tous ceux qui interviennent dans la rédaction des politiques, pratiques et procédures du BAC, reçoivent une formation appropriée.

La formation sera offerte dès que possible après l'embauche, au début de l'acquisition de nouvelles fonctions ou de fonctions supplémentaires exigeant une formation, et régulièrement par la suite lorsque des modifications seront apportées aux politiques, pratiques ou procédures applicables. La formation portera notamment sur les éléments suivants :

- Examen des objectifs de la LAPHO et des exigences relatives aux normes de service à la clientèle;
- Examen de la présente politique;
- Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant un handicap particulier;
- Comment interagir avec des personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- Comment utiliser les appareils fonctionnels fournis par le BAC; et
- Comment aider une personne handicapée qui a de la difficulté à accéder aux locaux ou aux services du BAC.

Le BAC veillera à tenir des dossiers exacts et à jour sur la formation. Ces dossiers renfermeront les dates de la formation et le nombre de personnes à qui elle a été dispensée.

Processus de rétroaction

Nous invitons les membres du grand public à nous faire part de leurs commentaires sur la présente politique et sa mise en œuvre. Vous pouvez nous faire parvenir vos commentaires sur la façon dont le BAC fournit ses services aux personnes handicapées :

- par téléphone au numéro 416 362-2031
- par la poste à l'attention de : **Rétroaction sur l'accessibilité**
777 rue Bay, bureau 2400
C.P. 121
Toronto, ON
M5G 2C8
- par voie électronique à l'adresse accessibilityfeedback@ibc.ca

Tous les commentaires seront transmis au directeur des Ressources humaines du BAC, et les auteurs de ces commentaires pourront s'attendre à recevoir une réponse dans un délai de 30 jours ouvrables.

DOCUMENTATION

Nous préparerons un ou plusieurs documents qui décriront les politiques, pratiques et procédures portant sur l'accessibilité au service à la clientèle, et plus particulièrement sur les sujets suivants : (i) utilisation des appareils fonctionnels personnels, ainsi que ceux qui sont fournis par le BAC; (ii) entrée des animaux d'assistance et des personnes de soutien; (iii) mesures prises en cas de perturbation temporaire des services utilisés par des personnes handicapées; (iv) mise sur pied de sessions de formation sur l'accessibilité au service à la clientèle; et (v) réception de commentaires sur la fourniture des biens et services aux personnes handicapées et réponse à ceux-ci.

Nous mettrons ces documents à la disposition des membres du public, sur demande, et sous une forme qui tient compte du handicap particulier de la personne, s'il y a lieu. L'avis relatif à la disponibilité de ces documents sera affiché sur notre site Web.

MODIFICATIONS

Nous sommes résolus à rédiger des politiques en matière de service à la clientèle qui respectent et encouragent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Par conséquent, nous n'apporterons aucune modification à la présente politique sans évaluer au préalable son incidence sur les personnes handicapées. Toute politique du BAC qui ne respecte et n'encourage pas la dignité des personnes handicapées sera modifiée ou abrogée.

DES QUESTIONS? BESOIN D'ÉCLAIRCISSEMENTS?

La présente politique vise à favoriser l'atteinte de l'excellence en matière de service aux consommateurs handicapés. Prière d'adresser toute question se rapportant à la présente politique, ou aux pratiques ou procédures connexes, au directeur des Ressources humaines du BAC à l'adresse humanresources@ibc.ca