



Compagnie d'assurance Combined d'Amérique Énoncé de la Politique relative à l'accessibilité au Service à la clientèle

À la Compagnie d'assurance Combined d'Amérique (« Combined Assurances » ou « la Compagnie »), l'accessibilité au Service à la clientèle est importante. La Compagnie s'efforce de fournir des services d'une façon qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées.

La Compagnie veille à s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures sont cohérentes avec les principaux principes suivants tel qu'ils sont décrits dans les lois en matière d'accessibilité.

Dignité – Le service est fourni d'une manière respectueuse et compatible avec les besoins de la personne.

Autonomie – Les services fournis aux personnes handicapées doivent soutenir leur autonomie tout en respectant leur droit à la sécurité et à la confidentialité.

Intégration – Permet à la personne handicapée de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même façon ou d'une façon similaire que le reste de la clientèle.

Égalité des chances – Le service est fourni aux personnes handicapées de la même façon ou d'une façon similaire à celle utilisée pour les personnes sans handicap.

Politique, plan et programme

Conformément aux lois en matière d'accessibilité et au Règlement des normes d'accessibilité intégrées, Combined Assurances s'engage à servir tous les clients incluant les personnes handicapées de la façon suivante :

Communications

Combined Assurances communique avec les personnes handicapées d'une façon qui tient compte de leur handicap. La Compagnie forme ses employés et ses représentants des ventes (qui sont des entrepreneurs indépendants) sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.

Combined Assurances s'engage à fournir aux clients un service téléphonique entièrement accessible. La Compagnie forme ses employés à utiliser un langage clair et simple au téléphone, ainsi qu'à parler clairement et lentement. La Compagnie offre de communiquer par courriel avec les clients si la communication téléphonique ne convient pas à leurs besoins ou n'est pas disponible.

Appareils et accessoires fonctionnels

Combined Assurances s'engage à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils ou des accessoires fonctionnels afin qu'elles puissent obtenir, utiliser et profiter de nos services.

La Compagnie veille à s'assurer que les employés savent comment se servir du service de relais (téléscripteur ou ATS), et informe les clients de la disponibilité de ce service.

Avis d'interruptions temporaires

Dans la mesure du possible, Combined Assurances fait des efforts raisonnables pour aviser le public, par l'intermédiaire du site Internet de la Compagnie, d'une interruption de service prévue. Cet avis comprend les motifs de l'interruption, la durée prévue et le cas échéant, la description des moyens ou services de remplacement disponibles. Si Combined Assurances est avisée d'une interruption imprévue dont la résolution peut demander un certain temps, Combined Assurances déploie des efforts raisonnables pour émettre un avis sur les motifs de l'interruption, la durée prévue et une description des moyens ou services de remplacement disponibles, le cas échéant. Il ne sera pas possible d'émettre un avis à l'avance en cas d'interruption temporaire imprévue.

Formation

Combined Assurances donne de la formation à tous les employés et représentants des ventes qui communiquent avec les clients.

La formation couvre les points suivants :

- Les objectifs des lois en matière d'accessibilité, des lois sur les personnes handicapées et les exigences des Normes pour les services à la clientèle en vertu du Règlement des normes d'accessibilité intégrées.
- Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.
- Les politiques, pratiques et procédures de la Compagnie relativement aux normes pour les services à la clientèle.

Une formation complémentaire sera donnée advenant des changements dans les politiques, pratiques et procédures de la Compagnie.

Processus de rétroaction

Les commentaires sur les services de Combined Assurances sont acceptés et appréciés. Veuillez contacter un représentant du Service à la clientèle au 1 888 234-4466, du lundi au vendredi, entre 8 h et 19 h, heure de l'est, pour exprimer vos commentaires. Si vous désirez communiquer avec la Compagnie par écrit, veuillez faire parvenir vos commentaires à l'adresse ci-dessous. Vous pouvez également faire parvenir vos commentaires à la Compagnie par l'intermédiaire de notre site Internet, au www.combined.ca ou par télécopieur au (905) 305-8600.

Compagnie d'assurance Combined d'Amérique
Boîte postale 3720, MIP
Markham, ON L3R 0X5
Attention: Service à la clientèle

Accessibilité aux documents

Tous les documents requis en vertu des Normes pour les services à la clientèle en vertu du Règlement des normes d'accessibilité intégrées, incluant la politique relative à l'accessibilité au Service à la clientèle de Combined Assurances, les avis concernant les interruptions de service temporaires, les registres de formation, et le processus de rétroaction écrit sont disponibles sur demande, conformément à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.