

POLITIQUE ET PLAN EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

Cette politique et ce plan en matière d'accessibilité décrivent brièvement les politiques et les mesures mises en place actuellement chez Combined Assurances pour améliorer les opportunités offertes aux personnes ayant un handicap.

DÉCLARATION D'ENGAGEMENT

Combined Assurances s'engage à faire tous les efforts raisonnables pour veiller à ce que les personnes ayant un handicap soient traitées avec dignité et respect, et d'une manière respectant leur autonomie. Nous nous engageons à répondre, en temps opportun, aux besoins des personnes ayant un handicap et nous le ferons en empêchant et en supprimant les obstacles liés à l'accessibilité et en respectant les exigences en matière d'accessibilité en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

Tous les efforts raisonnables sont déployés par Combined Assurances pour assurer l'accessibilité aux personnes handicapées et mettre en place des procédures visant à faciliter l'accessibilité. Cela peut nécessiter l'utilisation d'autres formats et des approches plus souples.

ACCOMPLISSEMENTS EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

Politique relative à l'accessibilité au Service à la clientèle

Nous avons élaboré et mis en place une politique relative à l'accessibilité au Service à la clientèle qui aborde les Normes pour les services à la clientèle en vertu du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (Règl. de l'Ont. 191/11).

Formation sur l'accessibilité

Nous avons élaboré et donné de la formation sur les Normes pour les services à la clientèle en vertu du Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (Règl. de l'Ont. 191/11) et les dispositions du Code des droits de la personne de l'Ontario qui concernent les personnes handicapées. Cette formation est obligatoire pour tous les employés et représentants des ventes qui communiquent avec les clients.

Processus de rétroaction

Combined Assurances a mis en place une procédure lui permettant de recevoir et de répondre aux commentaires sur l'accessibilité.

Emploi

Nous avons élaboré et mis en place un processus par écrit qui sert de ligne directrice pour accommoder un employé ayant un handicap ainsi qu'à faciliter le retour au travail d'un employé après une absence attribuable à une invalidité.

Nous nous engageons à continuer à procurer aux employés ayant un handicap des documents personnalisés sur les mesures d'urgence, dans un format accessible le cas échéant.

Informations et communications

Combined Assurances s'engage à satisfaire aux besoins en communication des personnes ayant un handicap. Nous avons pris des mesures pour garantir que tous les nouveaux sites Internet et leurs contenus soient conformes aux règles pour l'accessibilité des contenus web WCAG 2.0, niveau AA.

PLAN EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

Actuellement, Combined Assurances a mis en place les mesures suivantes pour augmenter les opportunités offertes aux personnes ayant un handicap. Nous continuons à suivre de près les lois et réglementations visant l'accessibilité et révisons ce plan en matière d'accessibilité si nécessaire.

Service à la clientèle

Combined Assurances s'est engagé à fournir un Service à la clientèle accessible aux personnes ayant un handicap. Nous surveillons régulièrement les normes pour les services à la clientèle pour nous assurer qu'elles reflètent les pratiques actuelles de Combined Assurances ainsi que les exigences législatives.

Formation

Nous donnerons de la formation aux employés sur les lois de l'Ontario relatives à l'accessibilité qui intègre les exigences liées aux Normes d'accessibilité intégrées et le Code des droits de la personne touchant les personnes ayant un handicap.

Informations et communications

Nous nous engageons à satisfaire les besoins en matière d'information et de communication des personnes ayant un handicap. Nous consultons des personnes handicapées pour identifier leurs besoins en matière d'information et de communication, et nous fournissons sur demande des documents dans des formats accessibles ou accompagné d'auxiliaires de communication. Cela est fait en temps opportun tout en tenant compte des besoins d'accessibilité de la personne et à un coût qui n'est pas plus élevé que le coût régulier facturé aux autres personnes.

Emploi

Nous nous engageons à appliquer des pratiques équitables et favorisant l'accessibilité en matière d'emploi.

Nous prenons des mesures pour informer le public que, le cas échéant, Combined Assurances tient compte des besoins des personnes ayant un handicap lors des processus de recrutement, d'évaluation et de sélection.

Nous informons nos employés actuels et les nouveaux employés de nos pratiques favorisant l'accessibilité en matière d'emploi et nous apportons du soutien ou des mesures d'adaptation aux employés ayant un handicap. Combined Assurances élaborera et mettra en place un processus pour documenter les plans d'adaptation individuels et les accommodements en vue du retour au travail pour les employés qui se sont absentés à cause d'une invalidité.

POUR DE PLUS AMPLES INFORMATIONS

Nous accueillons et apprécions les commentaires que vous pouvez avoir sur les plans, politiques et pratiques de Combined Assurances en matière d'accessibilité. Veuillez contacter un représentant du Service à la clientèle au 1 888 234-4466, de 8 h à 19 h (heure de l'est), du lundi au vendredi, pour lui faire part de vos commentaires. Si vous désirez communiquer par écrit avec la Compagnie, veuillez envoyer vos commentaires à l'adresse ci-dessous. Vous pouvez également faire parvenir vos commentaires à la Compagnie au moyen de notre site Internet au www.combined.ca ou par télécopieur au 905 305-8600.

Compagnie d'assurance Combined d'Amérique
Boîte postale 7320, MIP
Markham, ON L3R 0X5
Attention : Service de la conformité