

Politique de l'ACCAP sur les normes d'accessibilité du service à la clientèle

L'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP) est résolue à offrir un environnement sans obstacles à ses clients et au public en général (ci-après, les « clients ») ainsi qu'à fournir ses services dans le respect de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées.

La présente politique énonce nos attentes relativement aux exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la « Loi ») concernant le service à la clientèle. Elle s'applique à notre personnel, à nos sous-traitants et à tout autre tiers intervenant au nom de l'ACCAP auprès de ses clients (ci-après, le « personnel »).

PRINCIPES

L'ACCAP prendra les mesures nécessaires pour assurer la compatibilité de la présente politique et de toute politique, pratique ou procédure connexe avec les principes suivants :

- *Dignité* : Les personnes handicapées doivent être traitées comme des clients estimés méritant le même service complet et efficace que les autres clients.
- *Autonomie* : Les services doivent être fournis aux personnes handicapées sans contrôle ni influence d'autrui, et en respectant leur liberté de décision.
- *Intégration* : Les services doivent, dans la mesure du possible, être fournis aux personnes handicapées au même endroit et de façon identique ou similaire à ceux offerts aux autres clients.
- *Égalité des chances* : Les personnes handicapées doivent jouir de chances égales à celles de toute autre personne pour ce qui est d'obtenir et d'utiliser les services de l'ACCAP ainsi que d'en bénéficier.

FOURNIR DES SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Communication

Dans nos communications avec les personnes handicapées, nous tiendrons compte de leur handicap. L'ACCAP s'engage à mettre à la disposition de ces personnes un site Web accessible.

Appareils fonctionnels

Nous veillerons à ce que les membres du personnel se familiarisent avec divers appareils fonctionnels que peuvent utiliser les personnes handicapées accédant à nos services.

Personnes de soutien et animaux d'assistance

Les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien ou d'un animal d'assistance sont les bienvenues dans les secteurs de nos bureaux qui sont ouverts au public.

Advenant que des frais s'appliquent à une personne de soutien accompagnant un client qui assiste à une rencontre dans nos bureaux, nous en aviserons à l'avance la personne handicapée.

Quand un animal d'assistance peut être exclu par la loi, l'ACCAP déploiera des efforts raisonnables pour offrir à la personne handicapée une solution de rechange lui permettant d'obtenir et d'utiliser nos services et d'en bénéficier.

Avis de perturbation temporaire des services

En cas de perturbation prévue ou imprévue des installations ou des services habituellement utilisés par les personnes handicapées, l'ACCAP avisera sur-le-champ le public au moyen d'un avis clair précisant la nature du service non accessible, la durée prévue de la perturbation, et des solutions de rechange si possible. L'avis sera affiché sur notre site Web et à nos bureaux et enregistré sur nos lignes téléphoniques, s'il y a lieu.

Formation

Nous veillerons à ce que tous les membres du personnel reçoivent une formation appropriée relativement à notre politique sur l'accessibilité pour les personnes handicapées.

La formation sera offerte dès que possible après l'embauche d'un employé ou la conclusion d'un contrat avec un tiers, lorsque l'intéressé acquiert des fonctions nouvelles ou supplémentaires exigeant une formation, et régulièrement par la suite lorsque des modifications seront apportées aux politiques, pratiques ou procédures applicables.

La formation couvrira notamment :

- la Loi et les exigences relatives aux normes de service à la clientèle;
- la présente politique;
- l'interaction et la communication avec des personnes présentant divers types de handicaps;
- l'interaction avec des personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou ont recours à une personne de soutien ou à un animal d'assistance;
- l'aide à fournir à une personne handicapée qui a de la difficulté à accéder aux bureaux ou aux services de l'ACCAP.

Commentaires ou plaintes

Les clients qui souhaitent émettre un commentaire ou formuler une plainte concernant la façon dont l'ACCAP fournit ses services aux personnes handicapées peuvent le faire de différentes façons :

Site Web : www.accap.ca
(À la page d'accueil, cliquer sur « Accessibilité »)

Courriel : clhia-accap_notification@clhia.ca

Téléphone : 416-777-2221

Par la poste : Vice-président, Finances et administration
Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes
79, rue Wellington Ouest, bureau 2300
CP 99, TD South Tower
Toronto (Ontario) M5K 1G8

DOCUMENTATION

Notre politique sur l'accessibilité est affichée sur notre site Web et disponible sur demande.

Nous veillerons à ce que notre processus de commentaire ou de plainte et notre politique sur l'accessibilité soient accessibles aux personnes handicapées. Sur demande, nous ferons le nécessaire pour présenter l'information sous une forme qui tienne compte du handicap du client concerné et au moyen d'aides à la communication pertinentes.