

Politique d'accessibilité pour le service à la clientèle

Responsable de la politique commerciale : Marcia Mendes-d'Abreu, directrice des ressources humaines

Cycle d'examen et d'approbation : Tous les cinq ans

Date de la dernière révision : Décembre 2023

Date de la prochaine révision : Décembre 2028

Référence réglementaire : *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

Numéro du document : 411896 FR (12/23)

But et portée

La présente politique décrit les mesures qui seront mises en place par la Financière Foresters afin d'améliorer les possibilités pour les personnes handicapées.

La raison d'être de la Financière Foresters est d'améliorer le bien-être des familles. Notre héritage à titre de société de secours mutuel – une compagnie d'assurance fondée sur ses membres pour les familles de tous les jours – est la pierre angulaire sur laquelle reposent nos principes de base. Nous nous efforçons d'enrichir la vie de nos membres, de leurs familles et des communautés où ils vivent.

Nous nous efforçons en tout temps d'offrir nos produits et nos services d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées.

Énoncé de politique

La Financière Foresters s'engage également à offrir aux personnes handicapées des chances égales d'accéder à nos produits et à nos services en leur permettant de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même manière que nos autres clients.

Principes

La Financière Foresters s'engage à traiter toutes les personnes de manière à respecter leur dignité et leur autonomie.

Nous croyons à l'intégration et à l'égalité des chances.

Nous nous engageons à satisfaire les besoins des personnes handicapées de manière opportune en évitant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité et en respectant les exigences relatives à l'accessibilité en vertu du *Règlement sur les normes d'accessibilités intégrées (NAI)* adopté en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*.

Nos engagements

Information sur l'accessibilité en cas d'urgence

La Financière Foresters s'engage à fournir à ses membres et à ses clients des informations en cas d'urgence qui sont accessibles au public et sous une forme accessible sur demande. Nous fournirons également à nos employés handicapés des renseignements personnalisés sur l'intervention en cas d'urgence, au besoin.

Formation

La Financière Foresters offrira une formation aux employés, aux bénévoles et à d'autres membres du personnel sur le *Code des droits de la personne* et les lois concernant l'accessibilité qui s'appliquent aux personnes handicapées. La formation dispensée aux employés, aux bénévoles et aux autres membres du personnel sera adaptée de la façon qui convient le mieux à leurs tâches respectives.

Information et communications

La Financière Foresters s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées en ce qui concerne la communication. Nous consulterons les personnes handicapées afin de déterminer leurs besoins en matière d'information et de communication. L'information que nous fournissons et les moyens par lesquels nous communiquons sont essentiels à la fourniture des produits, des programmes et des services que nous offrons à nos clients, à nos membres et à notre public.

Nous continuerons d'améliorer notre site Web et son contenu afin qu'il soit conforme aux lignes directrices pour l'accessibilité aux contenus Web du Consortium W3C (WCAG) 2.0, soit en le prenant au niveau A pour l'amener au niveau AA. Nos sites Web Internet et Intranet, nos solutions technologiques, nos documents de communication, nos communications téléphoniques et nos interactions en personne seront basés sur les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité.

Emploi

La Financière Foresters s'engage à adopter des pratiques équitables et accessibles en matière d'emploi.

Environnement bâti

La Financière Foresters s'engage à faire de l'accessibilité une réalité dans l'ensemble de l'organisme. Nous allons continuer de détecter les obstacles et de les éliminer afin de créer des espaces et des services accessibles à tous.

Interruption de service

En cas de perturbation prévue ou imprévue des services ou des installations pour les clients handicapés, Foresters donnera habituellement un avis de perturbation. L'avis sera affiché dans un endroit bien en vue, ce qui peut comprendre notre site Web, et inclura des renseignements sur la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services de remplacement, le cas échéant.

Glossaire

Dispositifs d'assistance – Des appareils fonctionnels comme les aides à la communication, à l'apprentissage, à la mobilité personnelle et des dispositifs médicaux (cannes, béquilles, fauteuils roulants, appareils auditifs, etc.).

Invalidité – Le terme est défini comme suit par le *Code des droits de la personne de l'Ontario*:

- Tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, à une anomalie congénitale ou à une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une 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;
- Un état d'affaiblissement mental ou un trouble du développement;
- Une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs 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 *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Employé – Toute personne qui traite avec des membres du public, d'autres tiers ou toute autre personne au nom de Foresters, peu importe si la personne concernée le fait en tant qu'employé, agent, bénévole ou autre.

Personne handicapée – Toute personne atteinte d’une invalidité comme il a été défini ci-dessus.

Animaux d’assistance – Des animaux ayant chacun été formé pour accomplir des tâches ou réaliser un travail pour une personne handicapée.

Personnes de soutien – Toutes les personnes, qu’il s’agisse d’un professionnel rémunéré, bénévole, membre de la famille ou d’un ami, qui accompagnent une personne handicapée afin de l’aider avec les communications, ses soins personnels ou ses besoins médicaux, ou avec l’accès à des biens ou services.

Documents connexes

- Plan d’accessibilité pluriannuel
- Annexe de la présente politique sur l’énoncé des engagements envers les normes d’accessibilité

Processus de rétroaction

Foresters établira un processus de rétroaction sur notre site Web afin de recevoir des commentaires sur la façon dont nous pouvons nous subvenir aux besoins en matière d’accessibilité.

Les clients et les membres du public peuvent visiter notre page [Pour nous joindre](#), nous écrire par courrier ou par voie électronique, ou nous joindre par téléphone, ATS ou encore utiliser tout autre moyen accessible sur demande. Nous ferons de notre mieux pour répondre à vos commentaires immédiatement. Cependant, il pourrait s’avérer nécessaire d’acheminer vos commentaires à un autre représentant de Foresters pour qu’une réponse y soit apportée, ou pour qu’ils soient traités selon nos procédures régulières de traitement des plaintes.

Besoin de plus de renseignements?

Veuillez communiquer avec nous par l’une des voies suivantes :

Par courrier :	Au Canada : 789, chemin Don Mills, Toronto (Ontario) M3C 1T9 Aux États-Unis : Box 179, Buffalo NY 14201 Au Royaume-Uni : Foresters House, 2 Cromwell Avenue, Bromley Kent BR2 9BF
Par téléphone ou service ATS :	Au Canada et aux É-U : 800 828-1540 Au Royaume-Uni : 0333 600 0333
Par courriel :	Au Canada et aux É-U : service@foresters.com Au Royaume-Uni : services@foresters.co.uk
En ligne :	foresters.com/contact

Annexe : Énoncés des engagements envers les normes d'accessibilité

Normes d'accessibilité intégrées

Engagements

En vertu de la *LAPHO*, le *Règlement de l'Ontario 191/11* intitulé *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (le *Règlement intégré*), est entré en vigueur le 1^{er} juillet 2011. En date de juillet 2016, c'était le seul règlement adopté en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Il intègre la norme pour les services à la clientèle en plus des normes d'accessibilité pour l'information et les communications, l'emploi, la formation et l'environnement bâti.

La Financière Foresters s'est engagée à œuvrer pour être conforme à toutes les normes de la *LAPHO* et à d'autres lois similaires qui peuvent s'appliquer dans les territoires où Foresters exerce ses activités. Pour ce faire, elle procédera de la manière suivante :

- En s'engageant envers les principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances, tels que décrits dans la *LAPHO*.
- En prenant l'engagement d'établir, de maintenir et de mettre en œuvre des politiques et des normes pour se conformer au *Règlement intégré*, plus précisément dans les domaines de l'information, des communications, de l'emploi et du service à la clientèle afin de satisfaire aux besoins en matière d'accessibilité des personnes handicapées.
- En fournissant des renseignements, ou en communiquant avec une personne ayant un handicap, nous fournirons l'information et la communication d'une manière qui tient compte du handicap de la personne.
- En s'engageant envers l'amélioration continue de l'accessibilité de ses locaux et de ses installations, conformément à la loi, ainsi qu'aux services offerts aux clients, aux employés, aux bénévoles et aux membres du grand public.
- En prenant l'engagement de promouvoir les valeurs qui soutiennent ses relations avec les personnes handicapées.
- Foresters établira, mettra en œuvre, maintiendra et documentera un plan d'accessibilité pluriannuel, décrivant la stratégie de l'organisation visant à prévenir et à éliminer les obstacles ainsi qu'à répondre à ses exigences dans le cadre du *Règlement intégré*.
- En prenant l'engagement de faire preuve de respect en matière d'accessibilité des personnes handicapées lors de la conception, de l'obtention ou de l'acquisition de kiosques libre-service, au besoin.
- En s'engageant envers la formation de tous les employés, les bénévoles et les personnes qui traitent avec les clients et le public au nom de Foresters, ainsi que des personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, des pratiques et des procédures de Foresters portant sur les exigences du *Règlement intégré* et du *Code des droits de la personne*, ou de lois applicables similaires, si elles ont trait aux personnes handicapées.

Objectif

Cette déclaration d'engagement fournit un cadre au sein duquel des plans et des initiatives en matière d'accessibilité doivent être créés afin de faire progresser la Financière Foresters vers son objectif d'une accessibilité accrue pour les personnes handicapées. La Financière Foresters s'efforcera de fournir l'accessibilité et les installations appropriées, tel que prescrit par la loi applicable.

Les engagements visent à assurer que l'accessibilité reste une priorité dans le processus décisionnel de la Financière Foresters. Ils serviront également à assurer que les décisions améliorent l'accessibilité et qu'elles ne créent pas d'obstacles par inadvertance.

Portée

Cette déclaration d'engagement s'applique aux parties prenantes suivantes :

- clients
- employés
- bénévoles
- candidats à l'emploi chez la Financière Foresters qui pourraient avoir besoin de mesures d'adaptation à l'emploi dans le cadre de l'évaluation de l'embauche, de la sélection et du processus de recrutement
- visiteurs
- entrepreneurs et sous-traitants engagés par Foresters
- tout tiers qui fournit des biens, des services ou des installations au nom de la Financière Foresters.

Responsabilité

La Financière Foresters établira un Comité consultatif sur l'accessibilité. Celui-ci sera l'organe administratif chargé de l'administration de la présente politique et il sera tenu d'assurer l'application des présents engagements, de garantir que l'organisme veille à sa conformité avec les lois applicables et crée un environnement qui offre la plus large échelle réalisable en matière d'accessibilité, qui est le droit ou l'opportunité d'atteindre les systèmes, les équipements et les services de l'organisme, de les utiliser ou d'y participer.

Les gestionnaires, les superviseurs immédiats et les chefs de service doivent faire en sorte que tous les employés suivent les directives établies.

Chaque gestionnaire, superviseur immédiat et chef de service doit veiller à ce que tous les employés soient formés en vertu des lois, des règlements et des normes applicables en matière d'accessibilité et de droits de la personne, et de toutes les politiques, les pratiques et les procédures connexes.

Tous les employés, les bénévoles, les entrepreneurs et les sous-traitants, et toute autre personne agissant au nom de la Financière Foresters, ainsi que les personnes participant à l'élaboration de ses politiques, sont tenues de respecter les engagements énoncés dans la présente politique et d'y adhérer.

Définitions

Aides à la communication – S’entend notamment du sous-titrage, des formes de communication alternative et améliorée, du langage clair, du langage gestuel et d’autres aides qui facilitent une communication efficace.

Communications – S’entend de l’interaction entre deux ou plusieurs personnes ou entités, ou toute combinaison de celles-ci, lorsque de l’information est fournie, envoyée ou reçue.

Dignité – Signifie que le service est fourni d’une manière qui permet à l’individu de maintenir le respect de soi et le respect des autres personnes.

Égalité des chances – Signifie que le service est offert aux personnes de manière à ce qu’elles aient la possibilité d’accéder à des biens ou des services égaux à ceux offerts aux autres.

Formats accessibles – S’entend notamment des gros caractères, des modes de support électronique et d’enregistrement audio, du braille et d’autres formats que les personnes handicapées peuvent utiliser.

Indépendance – Lorsqu’une personne est capable de faire des choses par ses propres moyens, sans aide inutile ou ingérence des autres.

Information – S’entend notamment de données, de faits et de connaissances qui existent dans divers formats, y compris en format texte, en format audio, en format numérique ou en format d’image, et qui transmettent une signification.

Intégration – Signifie que le service est fourni d’une manière qui permet à l’individu de bénéficier, au même endroit et de la même façon – ou d’une façon similaire, de services égaux à ceux que les autres personnes reçoivent, à moins qu’une autre mesure soit nécessaire pour permettre à l’individu d’accéder aux biens ou services.

Mesures d’adaptation – S’entend des dispositions spéciales prises ou de l’aide fournie pour que les personnes handicapées puissent participer aux expériences offertes aux personnes non handicapées. Les mesures d’adaptation varient en fonction des besoins particuliers de la personne.

Mesures raisonnables – Signifie d’adopter des approches qui répondent aux besoins nécessaires de l’individu.

Procédures

La Financière Foresters, par l’entremise de son Comité consultatif sur l’accessibilité, surveillera et évaluera les initiatives et les modifications apportées à la loi ou à la réglementation applicables en matière d’accessibilité telles que celles apportées aux politiques, aux plans et aux initiatives qui seront intégrées au besoin. La Financière Foresters dressera également des rapports de rendement en fonction des buts et des objectifs d’accessibilité établis.

Si vous avez des questions sur cette politique, des commentaires ou des plaintes, contactez service@foresters.com ou composez le 800 828-1540 au Canada et aux États-Unis et le 0333 600-0333 au Royaume-Uni.

Site(s) Web

L'accessibilité signifie communiquer avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap. En cas de besoin, nous consulterons les personnes handicapées afin de déterminer leurs besoins en matière d'information et de communication. Nous nous efforcerons de communiquer d'une manière qui permet aux personnes handicapées de communiquer efficacement ou d'utiliser et de recevoir de l'information sur nos produits et nos services.

La Financière Foresters s'efforcera de fournir un ou des site(s) Web accessible(s) au plus large public possible, ce qui signifie qu'il sera ou qu'ils seront conforme(s) aux normes des lignes directrices sur l'accessibilité des contenus, (« WCAG ») 2.0, niveau AA d'ici 2021. La Financière Foresters a pris des mesures pour que tous les nouveaux sites Web et leur contenu soient conformes à la norme WCAG 2.0, niveau A, dans la mesure du possible. Ceci peut inclure :

- Assurer la conformité avec les Directives pour l'accessibilité aux contenus Web (WCAG) stipulés dans la partie portant sur l'information et les communications du *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (NAI)* dont l'objet est d'assurer l'accessibilité des sites Web pour tous.
- Élaborer des lignes directrices et des pratiques exemplaires en vue de créer des documents accessibles avec les applications bureautiques courantes, notamment MS Word, Excel, PowerPoint et Adobe Acrobat.
- Veiller à ce que l'information, y compris les mesures et les plans d'urgence pour la sécurité publique, soit disponible en différents formats de substitution, p. ex. gros caractères, HTML et PDF balisés.
- Élaborer une stratégie de formation visant à donner au personnel les connaissances, les outils et les conseils techniques qui leur permettront de produire du matériel accessible.
- Continuer à diffuser les connaissances et l'emploi d'appareils et d'accessoires fonctionnels.

Normes d'emploi (Ontario)

Cette déclaration d'engagement énonce l'engagement et la stratégie qu'adopte la Financière Foresters pour éliminer les obstacles à l'emploi et encourage la pleine intégration des personnes handicapées à la Financière Foresters.

Format accessible

Cette déclaration d'engagement est disponible dans un format accessible sur demande.

Recrutement

La Financière Foresters s'engage à s'assurer que des mesures d'adaptation raisonnables sont mises à la disposition des personnes handicapées pendant les processus de recrutement, d'évaluation et de sélection, et, en consultation avec les candidats concernés, à fournir des mesures d'adaptation raisonnables sur demande. En particulier, la Financière Foresters :

- avise les candidats à un emploi de la disponibilité de mesures d'adaptation à leur égard pendant les processus de recrutement, d'évaluation et de sélection;

- consulte les candidats à un emploi pour s’assurer que des mesures d’adaptation raisonnables sont fournies, en fonction des besoins d’accessibilité de chaque individu;
- avise les candidats retenus de ses politiques en soutien des employés handicapés (y compris les politiques sur les mesures d’adaptation du lieu de travail pour les employés handicapés).

Emploi

La Financière Foresters s’assurera que des mesures d’adaptation raisonnables sont mises à la disposition des employés handicapés tout au long de la relation de la relation de travail. En particulier, la Financière Foresters :

- informe les employés de ses politiques en soutien des employés handicapés (y compris les politiques sur les mesures d’adaptation du lieu de travail pour les employés handicapés) aussitôt que possible après le début de l’emploi;
- avise les employés de tout changement aux politiques existantes en soutien des employés handicapés (y compris les politiques sur les mesures d’adaptation du lieu de travail pour les employés handicapés);
- fournit des formats accessibles et des aides à la communication aux employés, sur demande;
- consulte les employés pour déterminer la pertinence d’un format accessible et d’un soutien en communication;
- fournit des renseignements individualisés sur le plan d’intervention d’urgence aux employés (ou à toute personne désignée pour procurer une aide à un employé) le cas échéant, et révisera ces renseignements au besoin;
- élabore et documente des plans pour des mesures d’adaptation individuelles pour les employés handicapés;
- établit des processus de retour au travail pour les employés qui ont été absents du travail pour cause d’incapacité, et qui ont besoin de mesures d’adaptation raisonnables pour leur retour au travail;
- prend en compte les besoins d’accessibilité des employés handicapés, et tout plan d’adaptation individuel, tout au long de l’évaluation du rendement, de l’avancement professionnel et des processus de réaffectation.

Formation

La Financière Foresters veillera à ce que tous les employés, les bénévoles et les personnes qui, en fonction de leur rôle, traitent avec les clients et le public au nom de Foresters, ainsi que les personnes qui participent à l’élaboration et à l’approbation des politiques, des pratiques et des procédures, aient reçu une formation sur les exigences du *Règlement* et sur le *Code des droits de la personne* en ce qui touche les personnes handicapées.

Norme pour l’information et les communications

La Financière Foresters s’engagera à rendre les systèmes et les plateformes d’information et de communication accessibles aux personnes handicapées et à déterminer la manière de réaliser cet objectif. Nous établirons des politiques et des normes pour fournir de

l'information et des communications accessibles qui tiennent compte du handicap d'une personne lors de la communication ou de la transmission d'information. Ceci peut inclure :

- Afficher la politique dans un endroit visible, dans les locaux de l'entreprise et sur son site Web;
- Présenter la politique, sur demande, dans un autre format;
- Veiller à ce que le coût de la prestation de la politique dans un format accessible ne soit pas plus élevé que le coût régulier facturé à d'autres personnes;
- Revoir la politique sur une base périodique, y compris quand des changements sont apportés à la loi ou aux pratiques et aux procédures, ou lorsqu'un incident ou une violation se produit.

Offrir l'information et la communication dans des formats accessibles et par des aides à la communication

La Financière Foresters, sur demande, fournira – ou prendra les dispositions nécessaires pour fournir – des formats accessibles et des aides à la communication pour les personnes handicapées, dans les meilleurs délais qui tiennent compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne en raison d'un handicap. Ceci peut inclure :

- Évaluer et revoir les besoins en matière de communication des personnes atteintes de déficience visuelle, auditive, cognitive ou de troubles d'apprentissage et les obstacles à la communication qui peuvent exister au sein de l'organisation;
- Expliquer comment nous prévoyons produire et livrer, sous d'autres formats, du matériel essentiel à notre organisation et à nos clients, et en quoi consiste ce matériel;
- Informer le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication;
- Discuter avec les personnes ayant un handicap lorsqu'elles font une demande de formats accessibles de substitution et d'aides de communication;
- Mettre en place un processus qui permet aux clients de demander et d'obtenir des informations et de la communication dans un format accessible, et expliquer quand un format accessible n'est pas possible;
- Publier cette information sur le site Web;
- Si l'information ou la communication est inconvertible, l'entreprise fournira sur demande une explication de la raison pour laquelle il en est ainsi et offrira un résumé de l'information ou de la communication non convertible.

Plan pluriannuel

La Financière Foresters inclura dans son plan pluriannuel des exigences en vertu de la norme pour l'information et la communication, lesquelles définiront la stratégie de l'organisation visant à fournir de l'information et des communications accessibles. Ceci peut inclure :

- Évaluer les obstacles des systèmes/plateformes d'information et de communication;
- Déterminer l'accessibilité des composants et des systèmes d'information de l'entreprise;
- Établir une pratique de création des documents dans un format électronique structuré permettant la conversion facile vers des formats accessibles;

- Établir une norme organisationnelle pour les documents qui seront aussi accessibles que possible sans la nécessité de prévoir des formats accessibles (p. ex., une norme pour le style et la taille des polices, le contraste des couleurs, la clarté du langage);
- Publier le plan pluriannuel sur le site Web de l'entreprise et le proposer sur demande dans un format accessible;
- Revoir et actualiser le plan au moins une fois tous les cinq (5) ans.

La création d'un Comité consultatif sur l'accessibilité favorise le partage des initiatives et contribue à développer une culture d'accessibilité et d'inclusion. La Financière Foresters créera un Comité consultatif sur l'accessibilité qui sera chargé du suivi de l'avancement du plan, et, si nécessaire, rappellera aux parties responsables leurs rôles dans la mise en œuvre de ce plan. Le comité se réunira périodiquement, au besoin, pour examiner la mise en œuvre, éliminer et prévenir les obstacles, et atteindre l'accessibilité en vertu de la *LAPHO* et d'autres lois applicables similaires.

Rétroaction

La Financière Foresters s'assurera que ses processus de rétroaction sont accessibles aux personnes handicapées, en fournissant – ou en prenant des dispositions pour fournir – des formats accessibles et des aides de communication, sur demande. Ceci peut inclure :

- Lorsqu'un format accessible est demandé, la personne qui fait la demande est consultée afin de déterminer l'adéquation d'un format;
- Le public est informé de la disponibilité des formats accessibles et des aides à la communication.