

# Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle

## Intention

Le but de la présente politique est de respecter les exigences *des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, Règlement de l'Ontario 429/07 en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Elle s'applique à la fourniture de biens et de services au public et à de tierces parties, non aux biens en soi.

Tous les biens et services fournis par AZGA Canada Service Inc. (faisant affaire sous le nom d'« Allianz Global Assistance ») doivent respecter les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité d'accès à l'emploi.

## Portée

Cette politique s'appliquera à tous les associés d'Allianz ainsi qu'aux entrepreneurs, aux tierces parties ou à toute autre personne qui interagit avec le public ou avec d'autres parties qui représentent ou agissent au nom d'Allianz de quelque manière que ce soit.

## Définitions

**Appareils ou accessoires fonctionnels** – Il s'agit d'une aide technique, d'un appareil de communication ou d'un autre instrument qui est utilisé pour maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles des personnes handicapées. Les appareils fonctionnels personnels sont habituellement des appareils que les personnes apportent, comme des fauteuils roulants, des ambulateurs ou des bouteilles d'oxygène, et qui peuvent les aider à entendre, à voir, à communiquer, à se déplacer, à respirer, à se souvenir ou à lire.

**Handicap** – Le terme « handicap » est défini par la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et le *Code des droits de la personne de l'Ontario*, comme suit :

- tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou 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 tout autre animal, à un fauteuil roulant ou à tout autre appareil ou dispositif correctif;
- une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des 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 en application de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

**Chien-guide** – Il s'agit d'un chien spécialisé dressé à l'un des établissements énumérés dans le Règlement de l'Ontario 58 de la *Loi sur les droits des aveugles* destiné à garantir la mobilité et la sécurité des personnes atteintes de cécité tout en leur donnant une autonomie accrue.

**Animal d'assistance** – En vertu du *Règlement de l'Ontario 429/07*, un animal est un « animal d'assistance » pour une personne handicapée dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap; ou
- la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Chien de service – Conformément au *Règlement 562 de la Loi sur la protection et la promotion de la santé*, un chien autre qu'un chien-guide pour une personne aveugle est un chien d'assistance si :

- il est tout à fait évident que la personne l'utilise pour des raisons liées à son handicap;
- ou si la personne a une lettre d'un médecin ou bien d'une infirmière ou d'un infirmier pour confirmer que l'animal est requis pour des raisons liées à son handicap.

Personne de soutien – Conformément au *Règlement 429/07 de l'Ontario*, relativement à une personne handicapée, une personne qui l'accompagne pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou services.

## Principes généraux

Conformément à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, Règlement de l'Ontario 429/07, la politique porte sur ce qui suit :

- A. Fourniture de biens et services aux personnes handicapées;
- B. Utilisation d'appareils ou accessoires fonctionnels;
- C. Recours à des chiens-guides, des animaux d'assistance et des chiens d'assistance;
- D. Recours à des personnes de soutien;
- E. Avis de perturbation temporaire;
- F. Processus de rétroaction;
- G. Formation;
- H. Avis de disponibilité et format des documents requis.

## Fourniture de biens et de services aux personnes handicapées

Allianz fera tout en son pouvoir pour s'assurer que ses politiques, ses pratiques et ses procédures sont conformes aux principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité d'accès à l'emploi en faisant ce qui suit :

- veiller à ce que toute personne reçoive des services de même valeur et de même qualité;
- permettre aux clients handicapés de faire les choses à leur façon, à leur propre rythme, lorsqu'ils accèdent à des biens et des services pour autant que cela ne représente pas un risque pour la sécurité;
- utiliser des méthodes de rechange, si possible, pour s'assurer que les personnes handicapées ont accès aux mêmes services que les autres, au même endroit et d'une manière semblable;
- tenir compte des besoins individuels lorsqu'elle offre des services;
- communiquer si possible d'une manière qui tient compte du handicap de la personne.

## Appareils ou accessoires fonctionnels

Appareils ou accessoires fonctionnels du client :

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils ou accessoires fonctionnels au besoin lorsqu'ils accèdent à des biens ou des services fournis par Allianz.

Lorsque ces appareils ou accessoires fonctionnels présentent une préoccupation liée à la sécurité ou pourraient entraver l'accessibilité, d'autres mesures raisonnables sont prises pour assurer l'accès de la personne handicapée. Par exemple, les flammes nues et les bouteilles d'oxygène ne peuvent se trouver à proximité l'une de l'autre. Par conséquent, dans le cas d'un client avec une bouteille d'oxygène, il est possible de devoir s'assurer que le client est à un endroit qui est sans risque pour lui et l'entreprise. En outre, lorsqu'il n'y a pas d'ascenseur et que la personne a besoin d'appareils ou d'accessoires fonctionnels aux fins de mobilité, le service sera offert à un endroit qui répond aux besoins du client.

## Chiens-guides, animaux de service et chiens de service

Un client handicapé accompagné d'un chien-guide, d'un animal de service ou d'un chien de service aura accès à des endroits ouverts au public à moins que la présence d'animaux soit proscrite par la loi. Les politiques interdisant les animaux ne s'appliquent pas aux chiens-guides, aux animaux de services et aux chiens de service.

### Aires de restauration :

Un client handicapé accompagné d'un chien-guide ou d'un chien de service aura accès aux aires de restauration qui sont ouvertes au public à moins que la présence d'animaux soit proscrite par la loi.

Autres types d'animaux de service ne sont pas autorisés dans les aires de restauration en vertu du

*Règlement 562 de la Loi sur la protection et la promotion de la santé, article 60.*

### Directives liées aux exclusions :

Si un chien-guide, un animal de service ou un chien de service est interdit par la loi, Allianz offrira d'autres méthodes pour permettre à la personne handicapée d'accéder aux biens et services, dans la mesure du possible (par exemple, garder l'animal dans un endroit sûr et offrir qu'un employé guide la personne en question).

### Confirmation qu'il s'agit d'un chien-guide, d'un chien de service ou d'un animal de service :

S'il n'est pas évident que l'animal est utilisé par le client pour des raisons liées à son handicap, Allianz peut demander une preuve au client. Il peut s'agir de l'un des documents suivants :

- Une lettre de médecin ou d'un infirmier confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap;
- Une carte d'identité valide signée par le procureur général du Canada;
- Un certificat de formation émis par une école de formation reconnue de chiens-guides ou d'animaux de service.

### Contrôle et soins des animaux :

Le client qui est accompagné par un chien-guide, un chien de service ou un animal de service est responsable du contrôle et des soins de l'animal en tout temps.

### Allergies :

Si, par exemple, une allergie à l'animal pose un risque pour la santé ou la sécurité, Allianz fera tout en son pouvoir pour répondre aux besoins de tous les intervenants.

## Personnes de soutien

Si un client handicapé est accompagné par une personne de soutien, Allianz s'assure que les deux personnes sont autorisées sur les lieux ensemble et que le client peut avoir la personne de soutien avec elle.

Il peut arriver, pour des raisons d'espace, que le client et la personne de soutien ne puissent pas s'asseoir l'une à côté de l'autre. Le cas échéant, Allianz fera tout en son pouvoir pour régler cette situation.

Dans les situations où des renseignements confidentiels peuvent être soulevés durant la discussion, le consentement du client sera obtenu au préalable.

Lorsqu'il y a des frais pour les biens et services, Allianz veillera à faire connaître le montant à l'avance, dans le cas où des frais s'appliqueraient à la personne de soutien.

## Avis de perturbation

Des interruptions de service peuvent se produire pour des raisons indépendantes ou non de la volonté d'Allianz. En cas de perturbations temporaires liées aux établissements ou aux services sur lesquels compte le client handicapé pour accéder ou utiliser les biens et services d'Allianz, tous les efforts raisonnables seront déployés pour qu'un préavis soit donné. Dans certaines circonstances comme des perturbations temporaires imprévues, un avis préalable pourrait ne pas être possible.

### Contenu des avis :

Dans le cas où un avis doit être affiché, celui-ci comprendra les renseignements suivants, à moins qu'ils ne soient pas disponibles :

- Biens ou services touchés par l'interruption ou non disponibles;
- Raison de la perturbation;
- Durée prévue;
- Description d'autres services offerts ou d'autres possibilités.

### Communication des avis :

En cas de perturbation, Allianz communiquera les avis des façons suivantes :

- En affichant des avis dans des endroits bien en vue, y compris où a lieu la perturbation, à l'entrée principale et à l'entrée accessible la plus près du lieu de la perturbation ou sur le site Web d'Allianz;
- En communiquant avec les clients pour prendre un rendez-vous;
- En ayant recours à une autre méthode pouvant être raisonnable dans les circonstances

## Processus de rétroaction

Allianz donnera aux clients la possibilité de faire des commentaires sur le service fourni à ces clients handicapés. Allianz maintiendra un processus de rétroaction pour permettre aux clients de donner leur opinion sur la fourniture de biens et de services à des personnes handicapées. Les commentaires sont les bienvenus puisqu'ils sont nécessaires pour faire des changements et encourager l'amélioration des services.

La rétroaction peut être reçue sous toute forme (p. ex. en personne, par téléphone, par écrit, par télécopieur ou par voie électronique, notamment par courriel) et tous ses commentaires seront consignés aux fins d'établissement de rapports.

Tous les commentaires seront conservés en toute confidentialité et utilisés pour améliorer le service à la clientèle. Une réponse aux commentaires n'est pas obligatoire mais, selon la situation, il pourrait être approprié de répondre au client. Le cas échéant, si le client a indiqué ses coordonnées, il recevra une réponse.

Le public pourra facilement accéder aux renseignements au sujet du processus de rétroaction et un avis concernant ce dernier sera fourni sur le site Web d'Allianz ou à d'autres endroits appropriés.

## Formation

De la formation sera offerte aux personnes suivantes :

- A. Toute personne qui traite avec les membres du public ou d'autres tiers pour le compte du fournisseur, notamment en qualité d'employé, de mandataire ou de bénévole, au nom d'Allianz;
- B. Toute personne qui participe à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures en matière de services à la clientèle.

### Dispositions en matière de formation :

Conformément au *Règlement de l'Ontario 429/07*, peu importe le format, la formation comprendra ce qui suit :

- Un examen de l'objectif de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*;
- Un examen des exigences de la *Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07*;
- La façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps;
- Des instructions sur la façon d'interagir avec des personnes handicapées qui :
  - o Utilisent des appareils ou des accessoires fonctionnels;
  - o Ont besoin de l'aide d'un chien-guide, d'un chien de service ou d'un autre animal de service;
  - o Ont besoin de l'aide d'une personne de soutien (y compris les frais d'admission).
- La façon d'utiliser l'équipement ou les appareils qui sont disponibles sur les lieux ou que nous fournissons qui peuvent être une aide pour les personnes handicapées;
- Des instructions sur ce qui doit être fait si une personne handicapée a de la difficulté à accéder à vos services;
- Les politiques, procédures et pratiques d'Allianz concernant la fourniture d'un service aux clients handicapés.

### Calendrier de formation :

Allianz offrira de la formation aussitôt qu'elle sera requise. La formation sera fournie aux nouveaux employés, aux bénévoles, aux agents ou aux entrepreneurs qui font affaire avec le public ou agissent en notre nom. Une nouvelle formation sera donnée si des changements sont apportés aux lois, aux procédures ou aux pratiques.

### Consignation de la formation :

Allianz tiendra des dossiers détaillés de la formation offerte aux fins d'établissement de rapports.

## **Avis de disponibilité et format des documents**

Allianz doit aviser les clients que les documents liés à la *norme d'accessibilité en matière de service à la clientèle* sont disponibles sur demande et dans un format tenant compte du handicap du client. L'avis sera communiqué au moyen de renseignements affichés dans un endroit bien en vue qui est la propriété d'Allianz et qui est exploité par cette dernière, le site Web d'Allianz ou par toute autre méthode raisonnable.

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant la politique ou ses procédures connexes, veuillez communiquer avec :

Allianz Global Assistance, à l'attention des Ressources humaines  
4273 King Street E,  
Kitchener, Ontario, Canada  
N2P 2E9

Tél. 519-742-2800

Télec. 519-742-2581

Adresse électronique : [infocanada@allianz-assistance.ca](mailto:infocanada@allianz-assistance.ca)

La politique et les procédures connexes seront examinées au besoin en cas de changements législatifs.