

## Introduction et énoncé d'engagement organisationnel

La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie et ses filiales ( la « **compagnie** ») s'engagent à donner aux personnes handicapées accès à leurs produits et services financiers en temps opportun, conformément aux exigences de la législation sur l'accessibilité applicable, y compris la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains (collectivement, la « **législation sur l'accessibilité** »).

Conçue spécialement dans le but de respecter les exigences de la législation sur l'accessibilité, cette politique en matière d'accessibilité ( la « **politique** ») décrit comment la compagnie va s'y prendre pour y parvenir et à quoi les clients peuvent s'attendre d'elle. La législation sur l'accessibilité ne remplace pas, ne limite pas les exigences déjà établies en vertu des lois sur les droits de la personne ou d'autres lois qui sont applicables à la compagnie, qui s'engage également à respecter ces exigences.

La politique a été rédigée dans l'intérêt de personnes présentant divers handicaps, tels qu'ils sont définis ci-après. Que son handicap soit apparent ou non, toute personne doit être traitée avec courtoisie et ses besoins en matière d'installations doivent être respectés chaque fois qu'elle interagit avec la compagnie.

Dans la présente politique, « **personne handicapée** » s'entend d'une personne présentant tout degré d'incapacité physique, d'infirmité ou de défiguration, un trouble mental, une difficulté d'apprentissage, une déficience intellectuelle ou un trouble du développement. Pour la définition complète du terme handicap, et d'autres définitions, reportez-vous à la Annexe A de la politique.

## Généralités

La compagnie fera des efforts raisonnables pour s'assurer que les personnes handicapées ont les mêmes possibilités que les autres membres du public d'obtenir les produits et services financiers de la compagnie, et ce, au même endroit et de la même manière.

La compagnie fera des efforts raisonnables pour que les politiques en matière d'accessibilité qu'elle élabore, met en œuvre et tient à jour respectent les principes suivants :

- Les produits et services financiers, ainsi que l'accès aux locaux possédés et gérés par la compagnie, doivent être fournis d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées.
- Les produits et services financiers, ainsi que l'accès aux locaux possédés et gérés par la compagnie, seront fournis à toute personne handicapée d'une manière qui est intégrée à celle utilisée pour offrir ces mêmes produits et services financiers aux autres membres du public, à moins qu'il ne soit nécessaire de recourir, temporairement ou en permanence, à une solution de rechange pour permettre à la personne handicapée de se procurer, d'utiliser ou de bénéficier des produits et services financiers de la compagnie.
- Les personnes handicapées doivent avoir les mêmes possibilités que les autres d'obtenir les produits et services financiers de la compagnie, de les utiliser et d'en tirer profit et d'accéder aux locaux possédés et gérés par la compagnie.
- Lorsqu'elle communique avec une personne se déclarant handicapée, la compagnie doit le faire d'une manière qui tient compte du handicap de la personne.

- La compagnie reconnaîtra et supprimera les barrières qui pourraient nuire à la capacité d'une personne à accéder aux produits et services financiers offerts par la compagnie ainsi qu'aux bureaux dont elle est propriétaire et assure la gestion, dans la mesure du possible. Elle cherchera également à prévenir la création d'autres barrières.

### Appareils et accessoires fonctionnels

Une personne peut utiliser ses propres appareils ou accessoires fonctionnels pour accéder aux locaux de la compagnie ou à ses produits et services financiers, à moins qu'ils ne posent un risque pour la sécurité ou pour la santé de la personne qui les utilise ou des autres. Un appareil ou accessoire fonctionnel est un outil conçu, fabriqué ou adapté pour qu'une personne handicapée puisse mener ses activités.

Si l'utilisation d'un appareil ou accessoire fonctionnel posait un risque pour la sécurité ou pour la santé de la personne qui les utilise ou des autres, la compagnie pourrait prendre d'autres mesures raisonnables pour aider la personne handicapée à accéder aux locaux ou à obtenir les produits et services financiers de la compagnie, à les utiliser ou à en tirer profit. La personne handicapée a la responsabilité de s'assurer que son appareil ou accessoire fonctionnel est utilisé d'une manière sécuritaire et contrôlée en tout temps.

### Personnes de soutien

Une personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à entrer dans les locaux de la compagnie qui sont ouverts au public ou à d'autres tiers avec cette personne de soutien.

Il ne sera jamais interdit à une personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de soutien d'avoir accès à sa personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans les locaux de la compagnie, sauf si la sécurité ou la santé de la personne handicapée ou des autres personnes présentes sur les lieux pourrait être menacée.

La compagnie peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans les locaux de la compagnie, mais uniquement si, après avoir consulté la personne handicapée et étudié les preuves disponibles, la compagnie détermine :

- Que la présence d'une telle personne dans les locaux est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée elle-même ou d'autres personnes qui s'y trouvent
- Qu'il n'y a pas d'autre façon raisonnable de protéger la sécurité ou la santé de la personne handicapée elle-même ou d'autres personnes qui se trouvent dans les locaux

Compte tenu de la nature des questions qui peuvent être abordées en présence de la personne de soutien qui accompagne ou aide la personne handicapée, la compagnie peut exiger que la personne handicapée lui donne son consentement pour discuter de renseignements confidentiels en présence de la personne de soutien. Si la personne handicapée ne souhaite pas que des renseignements confidentiels soient divulgués en présence de la personne de soutien, elle peut demander à cette dernière de quitter la pièce.

## Animal d'assistance

Une personne handicapée accompagnée d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance sera généralement autorisée à entrer dans les locaux dont la compagnie est propriétaire qui sont ouverts au public ou aux autres tiers avec le chien-guide ou l'autre animal d'assistance, selon le cas, et à le garder avec elle. Si la loi exclut un animal d'assistance des lieux, la compagnie fera les efforts raisonnables afin que d'autres mesures soient prévues pour permettre à la personne handicapée d'obtenir les produits et services financiers de la compagnie, de les utiliser ou d'en tirer profit.

La personne handicapée est responsable des soins et de la supervision de son chien-guide ou autre animal d'assistance en tout temps.

## Information et communications

Lorsqu'elle communiquera avec une personne se déclarant handicapée, la compagnie tiendra compte du handicap de la personne. La compagnie fournira ou s'arrangera pour fournir des formats accessibles et des aides à la communication à une personne handicapée afin qu'elle ait facilement accès à ses produits et services financiers. La compagnie consultera la personne handicapée à cet effet et agira en temps opportun et d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne qui découlent de son handicap et moyennant un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes.

La compagnie prépare des renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou sur la sécurité publique à l'intention du public et les fournit sur demande, le cas échéant, dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées, et ce dès que cela est matériellement possible.

Sauf si ce n'est pas pratique, la compagnie veillera à ce que ses sites Web Internet soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 du Consortium World Wide Web aux dates stipulées dans la législation sur l'accessibilité au plus tard.

## Plan d'accessibilité

La compagnie établira, mettra en œuvre, tiendra à jour et consignera un plan d'accessibilité pluriannuel pour décrire la stratégie qu'elle utilise, d'une part, pour prévenir et éliminer les obstacles et, d'autre part, pour se conformer aux exigences imposées par certaines normes de la législation sur l'accessibilité. Le plan d'accessibilité sera examiné et actualisé tous les deux ans ou plus souvent, lorsque la législation sur l'accessibilité l'exige, et sera affiché dans le site Web de la compagnie. La compagnie fournira sur demande une copie du plan d'accessibilité dans un format accessible.

## Avis de perturbation de service

La compagnie émettra, s'il y a lieu, un avis de perturbation des installations ou services particuliers offerts dans les locaux qu'elle possède ou exploite et qui sont normalement utilisés par les personnes handicapées pour accéder aux produits et services financiers de la compagnie, les utiliser et en tirer profit. Des renseignements sur les étapes que la compagnie suivra pour donner un avis de perturbation de service peuvent être obtenus de celle-ci sur demande. Veuillez envoyer un courriel à l'adresse [bureaudesplaintes@canadavie.com](mailto:bureaudesplaintes@canadavie.com) ou appeler au 1 866 292-7825.

## Formation

La compagnie offrira aux employés travaillant dans ses locaux au Canada une formation périodique appropriée au sujet de cette politique, des exigences applicables de la législation sur l'accessibilité et, s'il y a lieu, sur les lois sur les droits de la personne qui s'appliquent aux personnes handicapées. Cette formation englobe :

- Comment interagir et communiquer avec les personnes atteintes de différents types de handicaps
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance ou de l'aide d'une personne de soutien
- Comment utiliser l'équipement ou les appareils fonctionnels qui pourraient être fournis par la compagnie et qui peuvent contribuer à fournir les produits et services financiers offerts par la compagnie à une personne handicapée
- Que faire si une personne atteinte d'un type particulier de handicap a de la difficulté à accéder aux produits ou services financiers de la compagnie

La compagnie veillera également à ce que toutes les autres personnes qui ont besoin d'une formation conforme à la législation applicable la reçoivent d'une manière appropriée.

Le cas échéant, une formation mise à jour sera fournie si un employé change d'emploi ou est transféré à un secteur différent de l'organisation, ou comme l'exige la législation sur l'accessibilité.

## Guichet libre-service

Si la compagnie fait l'acquisition de guichets libre-service qui permettent aux utilisateurs publics d'avoir accès à ses produits et services financiers, y compris les machines de paiement par carte de crédit / débit, une attention particulière sera accordée aux fonctions d'accessibilité de ces guichets libre-service. La préférence sera donnée à ceux qui sont accessibles.

## Rétroaction et préoccupations

La rétroaction sur la manière dont la compagnie donne aux personnes handicapées accès à ses produits et services financiers doit être fournie, dans la mesure du possible, par écrit. La rétroaction peut également être fournie par courriel, par la poste, par téléphone, en personne ou par tout autre moyen de communication qui convient le mieux à la personne qui la donne.

La compagnie veillera à ce que chaque processus de rétroaction lui permettant de recevoir des observations et d'y répondre soit accessible aux personnes handicapées, en fournissant ou en faisant fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication et en acceptant de la rétroaction sur l'accessibilité de ses processus de rétroaction en général.

De plus amples renseignements sur la manière de fournir de la rétroaction et sur les mesures prises par la compagnie lorsqu'une personne lui fait part de ses préoccupations se trouvent au [www.canadavie.com](http://www.canadavie.com). Ces renseignements peuvent aussi être obtenus en envoyant une demande à l'adresse [bureaudesplaintes@canadavie.com](mailto:bureaudesplaintes@canadavie.com).

## Espaces publics

Si la compagnie possède des biens immobiliers comportant des espaces publics et qu'elle décide d'ériger de nouvelles structures ou d'apporter des changements importants aux caractéristiques structurelles existantes, elle se doit de respecter les exigences de la législation sur l'accessibilité en matière de conception et d'accessibilité dans les délais prescrits par celle-ci. La compagnie fera les efforts raisonnables pour s'assurer que toutes les caractéristiques structurelles de ses bureaux visant à faciliter un accès sans barrières peuvent être utilisées de la manière prévue.

## Événements publics

Lorsque la compagnie tient un événement public, elle mettra tout en œuvre pour atteindre les objectifs suivants :

- Donner avis de l'événement d'une manière qui tient compte des besoins des personnes handicapées
- Organiser l'événement dans un lieu accessible
- Travailler avec les personnes handicapées sur demande pour leur fournir l'aide dont elles ont besoin tout en tenant compte de leurs besoins physiques et de leurs besoins en matière de communication, de façon à faciliter leur accès à l'événement
- Émettre un avis indiquant que les personnes handicapées peuvent demander l'aide dont elles ont besoin

## Processus d'examen

La politique fera l'objet d'examens périodiques et, s'il y a lieu, elle sera modifiée. Lorsque de nouvelles normes seront ajoutées à la législation sur l'accessibilité ou que des normes existantes seront révisées, la politique sera, au besoin, passée en revue et actualisée pour garantir qu'elle respecte ces normes.

## Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec :

Bureau des plaintes, La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie

Courriel : [bureaudesplaintes@canadavie.com](mailto:bureaudesplaintes@canadavie.com)

Courrier : Bureau des plaintes – Bureau T262, 255 avenue Dufferin, London ON, Canada N6A 4K1

Télécopieur : 1 855-317-9241

Téléphone : 1 866-292-7825

## ANNEXE A: Définitions

Les définitions qui suivent s'appliquent à la présente politique:

Terme	Définition
barrière	S'entend tout ce qui fait obstacle à la possibilité pour une personne handicapée de participer d'égal à égal et d'une façon complète et efficace à la vie en société.
handicap	<ul style="list-style-type: none"> <li>(a) 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 un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;</li> <li>(b) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;</li> <li>(c) 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;</li> <li>(d) un trouble mental; ou</li> <li>(e) toute autre définition donnée dans la législation sur l'accessibilité.</li> </ul>
animal d'assistance	<p>S'entend, pour une personne handicapée, d'un animal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) qui peut facilement être identifié à titre d'animal utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap, grâce à des indicateurs visuels comme la veste ou le harnais portés par l'animal; ou</li> <li>b) pour lequel la personne fournit un document d'un membre d'une profession de la santé réglementée précisé dans la législation sur l'accessibilité confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap; ou</li> <li>c) toute autre définition donnée dans la législation sur l'accessibilité.</li> </ul>
personne de soutien	S'entend, relativement à une personne handicapée, d'une personne qui l'accompagne pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels ou des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens, des services ou des locaux.