

Plan d'accessibilité pluriannuel et politique relative au service à la clientèle (2023)

Introduction

Le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (« RNAI ») pris en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (« LAPHO ») exige qu'à compter du 1^{er} janvier 2014, AZGA Service Canada Inc. (exerçant ses activités sous le nom d'« Allianz Global Assistance », désignée ci-après la « Société » ou « Allianz ») établisse, mette en œuvre, tienne à jour et documente ses politiques d'accessibilité et son plan d'accessibilité pluriannuel (le « plan d'accessibilité ») décrivant la stratégie de la Société pour prévenir et éliminer les obstacles auxquels font face les personnes handicapées.

Ce plan d'accessibilité sera publié sur le site Web d'Allianz Global Assistance et sera accessible sur demande. Le plan d'accessibilité doit faire l'objet d'un réexamen et, le cas échéant, d'une mise à jour, au moins une fois tous les cinq ans.

Champ d'application

Le plan d'accessibilité s'applique à l'ensemble des employés, entrepreneurs indépendants et clients d'Allianz Global Assistance.

Déclaration d'engagement

Allianz Global Assistance s'engage à atteindre le plus haut niveau d'accessibilité en ayant recours à ses produits et services. Notre objectif consiste à fournir de manière constante un service à la clientèle en veillant avec la plus grande attention à préserver la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Nous nous engageons à veiller à ce que nos politiques et nos pratiques, en ce qui concerne la fourniture de nos biens et services aux personnes handicapées, visent invariablement à instaurer l'égalité des chances.

Allianz Global Assistance s'engage fermement à offrir un environnement dépourvu d'entraves et à satisfaire aux exigences de toutes les lois en vigueur ainsi qu'à ses propres politiques et objectifs relatifs au repérage, à l'élimination et à la prévention des obstacles susceptibles d'entraver la capacité des personnes handicapées à tirer pleinement profit des services offerts.

En tant qu'entreprise, nous nous engageons à veiller au respect des objectifs énoncés dans le RNAI, conformément aux exigences prescrites par la loi.

Politique relative à un service à la clientèle accessible

Objet

Cette politique vise à répondre aux exigences du Règlement de l'Ontario 429/07 (Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle) pris en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et s'étend à la façon de fournir des biens et des services au public ou à des tiers, sans considération pour les biens en eux-mêmes.

AZGA Canada Service Inc. (exerçant ses activités sous le nom d'« Allianz Global Assistance ») s'engage à respecter les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances dans l'ensemble de ses biens et services.

Portée

Cette politique s'étend à l'ensemble des associés d'Allianz ainsi qu'aux sous-traitants, aux tiers ou à toute autre personne qui interagit avec le public ou d'autres entités tierces, lorsque ceux-ci représentent Allianz ou agissent en son nom de quelque manière que ce soit.

Définitions

Appareil ou accessoire fonctionnel de mobilité. Dispositif technique ou de communication ou autre instrument utilisé pour maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles des personnes handicapées. Les dispositifs d'assistance technique sont généralement des appareils que les clients apportent, par exemple, un fauteuil roulant, un déambulateur ou une bouteille d'oxygène personnelle. Ces appareils les aident à entendre, à voir, à communiquer, à se déplacer, à respirer, à se souvenir ou à lire.

Obstacle. Toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à la société en raison de son handicap, notamment :

- un obstacle physique (par exemple, une marche à l'entrée d'un bâtiment, une porte trop lourde pour être ouverte par une personne dont la force ou la mobilité du haut du corps est limitée);
- un obstacle architectural (par exemple, un couloir ou une porte trop étroite pour un fauteuil roulant ou un fauteuil tricycle);
- un obstacle touchant l'information ou les communications (par exemple, une publication en petits caractères);
- un obstacle comportemental (par exemple, supposer que les personnes handicapées ne peuvent pas effectuer une certaine tâche alors qu'en réalité, elles en sont capables);
- un obstacle technologique (par exemple, un site Web dans un format inaccessible);
- un obstacle découlant d'une politique ou d'une pratique (par exemple, ne pas autoriser les animaux d'assistance dans les locaux).

Handicap. Ce terme 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 désigne :

- 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;

- un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- 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 lesquelles 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.

Chien-guide. Chien d'assistance soumis à un dressage de pointe à l'une des installations énumérées dans le Règlement de l'Ontario 58 pris en vertu de la Loi sur les droits des aveugles, en vue d'assurer la mobilité, la sécurité et l'indépendance accrue des personnes aveugles.

Animal d'assistance. Conformément au Règlement de l'Ontario 429/07, un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée :

- s'il est tout à fait évident que la personne l'utilise pour des raisons liées à son handicap;
- si la personne fournit une lettre d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Chien d'assistance. Conformément au Règlement 562 de l'Ontario pris en vertu de la Loi sur la protection et la promotion de la santé, un chien autre qu'un chien-guide pour aveugle est un chien d'assistance :

- s'il est tout à fait évident pour une personne ordinaire que l'animal sert d'animal d'assistance pour une personne qui a un handicap d'ordre médical;
- si la personne qui a besoin d'un chien peut fournir sur demande une lettre d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin d'un chien d'assistance.

Personne de soutien. Conformément au Règlement de l'Ontario 429/07, relativement à une personne handicapée, une personne de soutien est 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 au Règlement de l'Ontario 429/07 (Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle) pris en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, la présente politique traite des aspects suivants :

- la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées;
- l'utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels;
- l'utilisation de chiens-guides, d'animaux d'assistance et de chiens d'assistance;
- le recours aux personnes de soutien;
- les avis d'interruption de service;
- la rétroaction des clients;
- la formation;
- les avis concernant la disponibilité et le format des documents.

A. La fourniture de biens et de services aux personnes handicapées

Allianz s'engage à déployer tous les efforts raisonnables pour que ses politiques, pratiques et procédures soient compatibles avec les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances :

- en veillant à ce que tous les clients reçoivent des biens et services de même valeur et de même qualité;
- en permettant aux clients handicapés de faire les choses à leur manière et à leur propre rythme

lorsqu'ils accèdent à des biens ou à des services, pourvu que cela ne présente pas un risque pour leur sécurité;

- en recourant à des solutions de rechange, dans la mesure du possible, afin de s'assurer que les clients handicapés ont accès aux mêmes services, dans les mêmes lieux et d'une façon similaire;
- en tenant compte des besoins individuels dans la fourniture des biens et services;
- en communiquant d'une manière qui tient compte du handicap d'un client.

B. Utilisation d'appareils et d'accessoires fonctionnels

Appareils et accessoires fonctionnels du client :

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils et accessoires fonctionnels, au besoin, pour accéder aux biens ou aux services fournis par Allianz.

Dans les cas où de tels appareils ou accessoires constituent un risque pour la sécurité ou lorsque les mesures d'accessibilité risquent de poser un problème, d'autres mesures raisonnables seront prises pour garantir l'accès aux biens et aux services. Par exemple, il est impératif d'éviter que des flammes nues et des réserves d'oxygène ne se trouvent à proximité l'un de l'autre. Ainsi, les mesures d'adaptation à l'intention d'un client qui utilise une réserve portable d'oxygène pourraient nécessiter de veiller à ce que ce dernier soit dans un lieu sûr à la fois pour le client et pour l'établissement. Par ailleurs, en l'absence d'ascenseurs et lorsqu'une personne a besoin d'appareils ou d'accessoires fonctionnels pour sa mobilité, le service doit être fourni à un emplacement qui répond aux besoins du client.

C. Utilisation de chiens-guides, d'animaux d'assistance et de chiens d'assistance

Un client handicapé accompagné d'un chien-guide, d'un chien d'assistance ou d'un autre animal d'assistance sera autorisé à accéder aux lieux publics, sauf si la loi l'interdit. Les politiques d'interdiction des animaux ne s'appliquent pas aux chiens-guides, aux animaux d'assistance, ni aux chiens d'assistance.

Aires de service alimentaire

Un client handicapé accompagné d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance sera autorisé à accéder aux aires de service alimentaire qui sont ouvertes au public, sauf si la loi l'interdit.

Les autres types d'animaux d'assistance ne seront pas autorisés à accéder aux aires de service alimentaire en application de l'article 60 du Règlement 562 pris en vertu de la Loi sur la protection et la promotion de la santé de l'Ontario.

Critères d'exclusion

Si un chien-guide, un chien d'assistance ou un autre animal d'assistance est exclu par la loi, Allianz s'engage à proposer des méthodes de remplacement pour permettre à la personne handicapée d'accéder aux biens et services, lorsque cela est possible (par exemple, en mettant l'animal dans un endroit sûr et en offrant le soutien d'un employé).

Reconnaître un chien-guide, un chien d'assistance ou un animal d'assistance

S'il n'est pas tout à fait évident que le client utilise l'animal pour des raisons liées à son handicap, Allianz se réserve le droit de procéder à une vérification auprès du client, notamment sous l'une des formes suivantes :

- une lettre d'un médecin, d'une infirmière 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 délivré par une école reconnue de dressage de chiens-guides ou d'animaux d'assistance.

Soins et contrôle de l'animal

Le client accompagné d'un chien-guide, d'un chien d'assistance ou d'un animal d'assistance est en tout temps responsable des soins et de la maîtrise de l'animal.

Allergies

Si un problème de santé et de sécurité se présente, par exemple, sous la forme d'une allergie grave à l'animal, Allianz s'engage à déployer tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins de tous.

D. Personnes de soutien

Si une personne de soutien accompagne une personne handicapée en situation de handicap, Allianz s'engage à veiller à ce que les deux personnes puissent entrer ensemble dans les locaux et à ce que la personne handicapée ne soit pas empêchée d'avoir accès à la personne de soutien qui l'accompagne.

Il se pourrait que le nombre de sièges ou leur disponibilité empêchent le client et la personne de soutien de s'asseoir côte à côte. Dans ces cas, Allianz s'engage à déployer tous les efforts raisonnables pour remédier à la situation.

Dans les cas d'une conversation comportant des renseignements confidentiels, le client doit donner son consentement avant la tenue de cette conversation.

Si des frais doivent être facturés pour des biens et des services, Allianz s'engage à veiller à ce que la personne de soutien en soit informée à l'avance.

E. Avis de perturbation de service

Des perturbations de service pourraient avoir lieu pour des motifs qui sont ou non indépendants de la volonté d'Allianz ou dont elle a connaissance ou non. Advenant une perturbation temporaire des installations ou services sur lesquels les personnes handicapées comptent pour accéder aux biens et services d'Allianz ou les utiliser, cette dernière s'engage à déployer des efforts raisonnables pour transmettre un avis préalable. Dans certaines circonstances, notamment en cas de perturbation temporaire imprévue, la transmission d'un avis préalable pourrait ne pas être possible.

Les avis de perturbations doivent comporter les renseignements présentés ci-dessous

Tout avis de perturbation doit comporter les renseignements suivants, sauf si ceux-ci ne sont pas disponibles ou connus :

- les biens ou les services qui font l'objet d'une perturbation ou qui ne sont pas disponibles;
- la raison de la perturbation;
- la durée prévue;
- une description des services ou des choix de remplacement

Modes de transmission des avis

Lorsque des perturbations surviennent, Allianz s'engage à transmettre un avis en procédant de la manière suivante :

- en affichant des avis dans des endroits bien visibles, notamment à l'endroit où a lieu la perturbation, à l'entrée principale et à l'entrée la plus proche de la perturbation du service ou sur le site Web d'Allianz;
- en communiquant avec les clients qui ont déjà des rendez-vous;
- en ayant recours à toute autre méthode jugée raisonnable dans les circonstances.

F. Processus de rétroaction

Allianz s'engage à donner à ses clients l'occasion de transmettre une rétroaction sur les biens ou les services fournis à la clientèle en situation de handicap. Les clients seront informés du processus de rétroaction et des formulaires mis à disposition des personnes handicapées. Les commentaires sont toujours accueillis favorablement, car ils permettent de relever les points à modifier et incitent à l'amélioration constante des services.

La rétroaction peut être transmise sous plusieurs formes (verbalement, par téléphone, par écrit, par télécopieur ou par voie électronique, y compris par courriel) et tous les commentaires sont consignés à des fins d'établissement de rapports. Les formulaires de rétroaction sont disponibles sur demande.

Tous les commentaires seront traités dans la plus stricte confidentialité et utilisés à des fins d'amélioration du service à la clientèle. Répondre aux commentaires n'est pas obligatoire. Toutefois, dans certaines situations, il peut être pertinent de répondre au client.

Si une réponse est jugée pertinente et que le client a fourni ses coordonnées, cette personne recevra une réponse.

Tous les clients peuvent facilement obtenir des renseignements sur le processus de rétroaction et un avis concernant ce processus est publié sur le site Web d'Allianz ou à d'autres endroits pertinents.

G. Formation

Allianz s'engage à offrir une formation aux personnes suivantes :

- a) les employés, bénévoles, agents ou sous-traitants qui traitent avec le public ou d'autres tiers qui agissent en son nom;
- b) les personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures en matière de service à la clientèle.

Dispositions relatives à la formation

Comme le prévoit le Règlement de l'Ontario 429/07, quel qu'en soit le format, la formation doit comporter :

- un examen de l'objet la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario;
- un examen des exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle prévues dans le Règlement de l'Ontario 429/07;
- les instructions sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes présentant divers types de handicaps;
- les instructions sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées :
 - qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel;
 - qui ont besoin d'un chien-guide, d'un chien d'assistance ou d'un autre animal d'assistance;
 - qui ont besoin d'une personne de soutien (y compris la façon de traiter les droits d'entrée);
- les instructions sur la façon d'utiliser les appareils ou accessoires qui sont disponibles dans nos locaux ou que nous fournissons et qui peuvent aider les personnes handicapées;

- les instructions sur la procédure à suivre si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux services;
- les politiques, les procédures et les pratiques d'Allianz relatives à la fourniture d'un service à la clientèle accessible à la clientèle en situation de handicap.

Échéancier de la formation

Allianz s'engage à fournir la formation dès que possible. Cette formation sera offerte aux nouveaux employés, bénévoles, agents et sous-traitants qui sont en contact avec le public ou qui agissent au nom d'Allianz. Une formation actualisée sera également offerte à l'égard des modifications apportées aux lois, aux procédures ou aux pratiques.

Dossier des formations

Allianz s'engage à consigner dans ses dossiers des renseignements détaillés sur les formations fournies.

H. Avis sur la disponibilité et le format des documents

Allianz s'engage à informer ses clients que les documents relatifs aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle sont disponibles sur demande et dans un format qui tient compte du handicap du client. Un avis sera émis en affichant l'information dans un lieu bien visible appartenant à Allianz, sur son site Web ou au moyen de toute autre méthode raisonnable.

Si vous avez des questions ou préoccupations à propos de la présente politique ou au sujet des procédures à suivre, veuillez communiquer avec nous à l'adresse suivante :

Allianz Global Assistance
À l'attention de :
Service des ressources humaines
700 Jamieson Parkway
Cambridge (Ontario) N3C 4N6
CANADA

Numéro sans frais : 1 800 461-1079
Télécopieur : 519 742-2581
Courriel : infocanada@allianz-assistance.ca

La présente politique et les procédures qui s'y rattachent feront l'objet d'une révision, si nécessaire, en cas de modification des lois.

Politique relative à l'emploi

Allianz Global Assistance s'engage à adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles. Allianz Global Assistance s'engage à informer le public que, sur demande, elle mettra en place des mesures d'adaptation à l'intention des personnes handicapées au cours du processus de recrutement et d'évaluation lors de l'embauche :

- Publier la présente politique sur notre site Web à l'adresse suivante : www.allianz-assistance.ca.
- Ajouter notre engagement à l'égard de l'accessibilité et des mesures d'adaptation dans les offres d'emploi.
- Informer les candidats retenus pour un entretien que des mesures d'adaptation sont possibles, sur demande.

Allianz Global Assistance s'engage à prendre les mesures suivantes pour l'élaboration et l'instauration d'un plan d'adaptation individualisé et d'un processus de retour au travail à l'intention des employés qui ont été absents en raison d'un handicap :

- Programme de retour progressif au travail à la suite d'une invalidité de courte ou de longue durée;
- Conformément à la politique d'adaptation du lieu de travail d'Allianz Global Assistance, engagement à tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé et à travailler avec cette personne pour élaborer un plan d'adaptation individualisé.

Allianz Global Assistance s'engage à prendre les mesures suivantes pour prendre en compte les besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap dans les processus de gestion du rendement, de perfectionnement et d'avancement professionnels et de réaffectation :

- Conformément à la politique d'adaptation du lieu de travail d'Allianz Global Assistance, engagement à tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé et à travailler avec cette personne pour élaborer un plan d'adaptation individualisé.

Politique d'intervention d'urgence sur le lieu de travail

Lorsqu'Allianz Global Assistance est au courant qu'un employé a un handicap et qu'il a besoin de mesures d'adaptation, les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail lui seront transmis dès que possible si ceux-ci sont nécessaires en raison de la nature de son handicap.

Politique de conception des espaces publics

Allianz Global Assistance s'engage à se conformer au RNAI relativement à la conception des espaces publics lors de leur construction ou de toute modification importante de ceux-ci.

Politique relative à l'information et aux communications

Conformément aux dispositions du RNAI, Allianz Global Assistance s'engage à veiller à ce que ses sites Web et ainsi que leur contenu soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA) du Consortium World Wide Web.

Veillez acheminer toute question relative à la présente politique à l'adresse suivante : Allianz Global Assistance
À l'attention de :

Service des ressources humaines
700 Jamieson Parkway
Cambridge (Ontario) N3C 4N6

Téléphone : 519 742-2800
Télécopieur : 519 742-2581
Courriel : infocanada@allianz-assistance.ca