



PLAN D'ACCESSIBILITÉ

À propos de SécurIndemnité

Depuis plus de 40 ans, SécurIndemnité administre des régimes d'assurance-médicaments, de soins de santé et de soins dentaires pour des entreprises et des syndicats partout au Canada. Notre équipe de professionnels des avantages sociaux accorde la priorité aux besoins de nos clients. Nous mettons à profit notre expertise en gestion des réclamations, en administration de plans, en programmation clinique et en solutions technologiques avancées pour produire des résultats qui font la différence.

Introduction

SécurIndemnité s'engage à répondre aux exigences de toutes les lois applicables en matière d'accessibilité ainsi qu'à répondre aux besoins de tous nos clients en général. Nous nous efforçons de fournir des produits et des services d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.

Ce document constitue le plan d'accessibilité (le « **plan d'accessibilité** ») de SécurIndemnité et décrit la stratégie de SécurIndemnité en vue de prévenir et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité ainsi que de répondre aux exigences énoncées dans les réglementations applicables. Le plan d'accessibilité est examiné et mis à jour tous les deux ans ou plus fréquemment lorsque la législation sur l'accessibilité l'exige et sera publié sur le site Web public.

Le plan d'accessibilité met également en évidence certaines des réalisations de SécurIndemnité à ce jour en matière d'accessibilité. Ce document est fourni sur demande dans des formats accessibles en communiquant avec le service de la conformité par courriel à l'adresse compliance@claimsecure.com ou par téléphone au 1 888 513-4464.

Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (« LAPHO »)

La LAPHO a été adoptée par l'Assemblée législative de l'Ontario dans le but de reconnaître l'histoire de la discrimination contre les personnes handicapées en Ontario et de bénéficier à

tous les Ontariens, entre autres objectifs, en élaborant certaines normes d'accessibilité, en les mettant en œuvre et en les appliquant.

À ce jour, des normes d'accessibilité ont été élaborées dans les domaines suivants et regroupées dans le Règlement de l'Ontario 191/11 *Normes d'accessibilité intégrées* (les « **normes intégrées de la LAPHO** ») :

- Service à la clientèle
- Information et communications
- Emploi
- Transport
- Environnement bâti

Vous trouverez ci-dessous des renseignements détaillés pour chaque exigence.

Normes d'accessibilité

1. Général

1.1 Établissement de politiques d'accessibilité

Objectifs :

Élaborer, mettre en œuvre et tenir à jour des politiques sur la façon dont nous réaliserons l'accessibilité en respectant les exigences applicables en vertu des normes intégrées de la LAPHO.

Date de conformité :

Janvier 2014

Mesures prises :

La « **politique d'accessibilité** » a été mise en œuvre pour inclure les politiques de Sécurité liées à la norme sur l'information et la communication en vertu des normes intégrées de la LAPHO.

La politique d'accessibilité est accessible en ligne à l'adresse

https://www.claimsecure.com/wp-content/uploads/2023/07/Accessibility-Policy_May-2023_Final_Fr.pdf dans un format PDF qui a été amélioré pour offrir une meilleure accessibilité aux utilisateurs de technologies adaptatives. La politique d'accessibilité est également fournie dans d'autres formats accessibles sur demande.

De plus, nous avons élaboré des politiques sur les pratiques d'emploi chez Sécurité qui répondent aux exigences des normes d'emploi en vertu des

règlements de la LAPHO et sont fournies sur demande auprès du Bureau de la conformité.

Statut :

Terminé

1.2 Formation (général)

Objectifs :

Veiller à ce qu'une formation sur l'accessibilité soit offerte à chaque employé, bénévole et autre personne qui participe à l'élaboration des politiques de Sécurité. La formation doit être adaptée aux fonctions de l'employé ou de l'autre personne.

Date de conformité :

Janvier 2015

Mesures prises :

Tous les employés de Sécurité suivent la formation sur la LAPHO, les normes d'accessibilité établies en vertu du *Code des droits de la personne de l'Ontario*.

Sécurité conserve directement les enregistrements des dates de formation fournies à nos employés.

Statut :

Terminé

Tout le personnel a été formé sur les exigences de la LAPHO. Une formation sur l'accessibilité est dispensée aux nouveaux employés dans le cadre du processus d'intégration. Elle est achevée dès que possible, généralement dans les trois mois suivant l'entrée en poste de chaque nouvel employé dans l'entreprise.

2. Service à la clientèle

2.1 Politiques, pratiques et procédures

Objectifs :

Élaborer, mettre en œuvre et maintenir des politiques sur la fourniture de produits et de services aux personnes handicapées d'une manière conforme aux principes suivants :

- Respect de la dignité et de l'indépendance
- Fourniture intégrée de produits et de services, à moins qu'une autre mesure ne soit nécessaire, de manière temporaire ou permanente, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier des produits ou des services

- Égalité des chances d’obtenir, d’utiliser et de bénéficier des biens et services
- Lorsqu’elle communique avec une personne handicapée, l’entreprise doit le faire d’une manière qui tient compte du handicap de la personne

Date de conformité :

Septembre 2013

Mesures prises :

La politique d’accessibilité de SécurIndemnité est accessible au public sur notre site Web et prévoit généralement que des efforts raisonnables seront faits pour fournir l’accès à nos produits et services conformément aux principes ci-dessus (la « **politique d’accessibilité** »).

Notre politique d’accessibilité comprend des dispositions relatives à l’utilisation d’appareils fonctionnels par les personnes handicapées et traite de l’accès des personnes de soutien et des animaux d’assistance. La politique d’accessibilité décrit également de manière générale notre politique en matière de notification des interruptions temporaires de service et de formation sur la fourniture de nos produits et services aux personnes handicapées.

La politique d’accessibilité peut être consultée à l’adresse

https://www.claimsecure.com/wp-content/uploads/2023/07/Accessibility-Policy_May-2023_Final_Fr.pdf dans un format PDF qui a été amélioré pour offrir une plus grande accessibilité aux utilisateurs de technologies adaptatives. La politique d’accessibilité est également fournie dans d’autres formats accessibles sur demande.

Statut :

Terminé

2.2 **Formation sur l’accessibilité (service à la clientèle)**

Objectifs :

S’assurer que les personnes suivantes ont reçu une formation sur la fourniture des produits et services de SécurIndemnité aux personnes handicapées :

- Tous les employés
- Les personnes participant à l’élaboration de nos politiques

Cette formation comprend des instructions sur l’objectif de la LAPHO, sur la façon d’interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps ainsi

que sur la manière d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance, ou de l'aide d'une personne de soutien.

Date de conformité :

Janvier 2012

Mesures prises :

SécurIndemnité dispose de procédures écrites pour fournir une formation sur les normes d'accessibilité, qui comprennent un résumé de la formation et des détails à propos du moment où la formation doit être dispensée. Un exemplaire de la procédure peut être fourni sur demande par le service de la conformité.

Nous offrons des formations à tous nos employés à propos des questions liées à l'accessibilité en particulier.

SécurIndemnité conserve directement les enregistrements des dates auxquelles la formation a été dispensée à nos employés.

Statut :

Complet

Tout le personnel a été formé sur les exigences de la LAPHO. Une formation sur l'accessibilité est dispensée aux nouveaux employés dans le cadre du processus d'intégration. Elle est achevée dès que possible, généralement dans les trois mois suivant l'entrée en poste de chaque nouvel employé dans l'entreprise.

2.3 Procédure de rétroaction concernant la prestation de services aux personnes handicapées

Objectifs :

- Établir une procédure accessible pour recevoir des commentaires et des préoccupations concernant la manière dont nous fournissons des produits et des services aux personnes handicapées et y répondre, y compris la procédure visant à recueillir des commentaires sur l'accessibilité et à y répondre
- Faire en sorte que les renseignements sur la procédure de rétroaction soient facilement accessibles au public
- Documenter les politiques et procédures détaillant la procédure

Date de conformité :

Janvier 2012

Mesures prises :

SécurIndemnité dispose d'une procédure de soumission de commentaires et de préoccupations des clients spécialement pour recevoir des commentaires sur la manière dont nous fournissons des produits et des services aux personnes handicapées et y répondre. La procédure de soumission de commentaires et de préoccupations des clients est accessible à l'adresse https://www.claimsecure.com/wp-content/uploads/2023/07/Accessibility-Feedback-Procedure_June-2023_Fr.pdf dans un format PDF qui a été amélioré pour offrir une plus grande accessibilité aux utilisateurs de technologies adaptatives. La procédure de soumission de commentaires et de préoccupations des clients est également offerte dans d'autres formats accessibles sur demande.

Nous effectuons le suivi de toutes les préoccupations en matière d'accessibilité que nous recevons et nous veillons à ce qu'elles soient traitées conformément à notre procédure habituelle de résolution des préoccupations des clients.

Statut :

Complet

2.4 Avis d'interruption temporaire de service**Objectifs :**

- Fournir un avis de toute interruption temporaire des installations ou des services que les personnes handicapées utilisent habituellement pour obtenir, utiliser ou bénéficier des produits et services de SécurIndemnité
- Documenter les mesures à prendre en cas d'interruption temporaire des installations ou des services
- Fournir un avis indiquant qu'un exemplaire de ce document peut être remis sur demande
- Établir une politique et des procédures concernant la fourniture d'avis en cas d'interruption temporaire de service

Date de conformité :

Janvier 2012

Mesures prises :

SécurIndemnité a mis en place une politique visant à informer en cas d'interruption temporaire des installations ou des services détenus ou contrôlés par SécurIndemnité

qui sont généralement utilisés par les personnes handicapées pour obtenir, utiliser ou bénéficier des produits et services de l'entreprise.

Statut :

Terminé

3. Information et communication

3.1 Procédures de rétroaction et de réclamation accessibles

Objectifs :

Veiller à ce que toute procédure de réception ou de réponse aux commentaires soit accessible aux personnes handicapées en fournissant des formats accessibles ou des aides à la communication sur demande.

Date de conformité :

Janvier 2015

Mesures prises :

SécurIndemnité a mis en place une procédure de soumission de commentaires et de préoccupations des clients qui est accessible sur notre site Web https://www.claimsecure.com/wp-content/uploads/2023/07/Accessibility-Feedback-Procedure_June-2023_Fr.pdf dans un format PDF amélioré pour permettre une plus grande accessibilité. La procédure de soumission de commentaires et de préoccupations des clients prévoit un certain nombre de manières de communiquer avec SécurIndemnité.

De plus, SécurIndemnité détermine d'autres processus dont nous disposons pour permettre aux personnes de nous fournir des commentaires et veillera à ce que des formats accessibles ou des aides à la communication soient offerts sur demande.

Statut :

Terminé

3.2 Formats accessibles et aides à la communication

Objectifs :

- Fournir d'autres formats ou aides à la communication aux personnes handicapées, sur demande
- Fournir ces autres formats ou aides à la communication en temps opportun et au même coût que celui facturé aux autres personnes

– Consulter la personne qui dépose la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication

Date de conformité :

Janvier 2016

Mesures prises :

SécurIndemnité a mis en place des processus permettant de fournir ou d'organiser d'autres formats ou aides à la communication appropriés sur demande. La personne handicapée qui demande un autre format ou une autre aide à la communication est consultée pour déterminer le format et l'aide à la communication accessibles les plus appropriés. Un service centralisé a été chargé de gérer toutes les demandes d'autres formats et aides à la communication afin de garantir que la demande puisse être traitée de manière rapide et efficace.

Statut :

Terminé

3.3 Sites Web et contenus Web accessibles

Objectifs :

Faire en sorte que tous nos sites Internet publics (et tout contenu non exempté sur ces sites Web) soient conformes à certaines sections des normes d'accessibilité numérique du World Wide Web Consortium.

Dates de conformité :

- 1er janvier 2014 : tous les nouveaux sites Internet doivent être conformes aux normes WCAG 2.0 de niveau A
- 1er janvier 2021 : tous les nouveaux sites Internet doivent être conformes aux normes WCAG 2.0 de niveau AA

Les normes intégrées de la LAPHO définissent un « nouveau site Web Internet » comme étant soit un site Web Internet ayant un nouveau nom de domaine, soit un site Web Internet ayant un nom de domaine existant qui subit une mise à jour importante.

Mesures prises :

Lors du développement de nouveaux sites Internet et de la mise à jour de sites Internet existants, Sécurité prend en compte les normes d'accessibilité numérique applicables. Des formations sur le développement de sites Web accessibles et la création de PDF accessibles ont été dispensées aux employés spécialisés dans ces domaines. Une

norme d'accessibilité numérique a été mise en œuvre pour promouvoir une expérience client cohérente et accessible des sites Web publics de SécurIndemnité.

Le site Web de SécurIndemnité est conforme à la norme WCAG AA 2.1.

Statut :

Terminé

4. Emploi

4.1 Processus de recrutement, d'évaluation et de sélection

Objectifs :

- Informer les employés et le public des adaptations à la disposition des candidats handicapés dans les processus de recrutement
- Informer les candidats sélectionnés au cours du processus de recrutement que des adaptations sont à leur disposition sur demande en ce qui concerne les matériaux ou les procédures à utiliser
- Si, au cours du processus de recrutement, un candidat sélectionné demande une adaptation, consulter le candidat et fournir ou faire fournir une adaptation appropriée qui tienne compte des besoins du candidat en matière d'accessibilité

Date de conformité :

Août 2023

Mesures prises :

Des notifications et des messages appropriés ont été ajoutés aux offres d'emploi (internes et externes). Les pages de destination des carrières sur les sites Web seront mises à jour en conséquence. Des processus seront mis en place pour répondre à toutes les demandes d'adaptation formulées au cours du processus de recrutement.

Statut :

Terminé

4.2 Avis aux candidats retenus

Objectifs :

Lorsque vous faites une offre d'emploi, informez le candidat retenu de nos politiques d'adaptation pour les employés handicapés.

Date de conformité :

Janvier 2023

Mesures prises :

Des processus ont été mis en place pour informer les candidats retenus de nos politiques d'adaptation pour les employés handicapés. La politique d'adaptation et la politique d'accessibilité sont incluses dans notre manuel de l'employé et l'examen du manuel fait partie du processus d'intégration.

Statut :

Terminé

4.3 Informer les employés du soutien**Objectifs :**

- Informer les employés de nos politiques visant à soutenir les employés handicapés, y compris les politiques relatives à la fourniture d'adaptations pour le travail
- Fournir ces renseignements aux nouveaux employés dès que possible après leur entrée en fonction
- Fournir des renseignements mis à jour chaque fois qu'une modification est apportée à la politique

Date de conformité :

Août 2023

Mesures prises :

La politique d'adaptation et la politique d'accessibilité sont incluses dans notre manuel de l'employé et l'examen du manuel fait partie du processus d'intégration. Des mesures d'adaptation pour répondre aux besoins des employés en matière d'accessibilité seront intégrées au processus de retour au travail et aux plans d'adaptation individuels.

Statut :

Terminé

4.4 Formats accessibles et aides à la communication pour les employés**Objectifs :**

À la demande d'un employé handicapé, consulter cet employé pour lui fournir des formats accessibles et des aides à la communication qui lui permettront d'obtenir les renseignements nécessaires à l'accomplissement de son travail et les renseignements

qui sont généralement accessibles aux employés sur le lieu de travail. Déterminer avec l'employé la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

Date de conformité :

Décembre 2023

Mesures prises :

Des processus sont en place pour consulter les employés et fournir des formats accessibles et des aides de communication appropriés sur demande. Les responsables doivent travailler avec les responsables des RH et consulter l'employé handicapé pour déterminer le format accessible et l'aide à la communication les plus appropriés.

Statut :

Terminé

4.5 Renseignements sur les interventions d'urgence en milieu de travail

Objectifs :

- Fournir des renseignements individualisés sur les interventions d'urgence en milieu de travail à chaque employé handicapé si cet employé en a besoin et si SecurIndemnité est au courant du besoin d'adaptation en raison du handicap de cet employé
- Lorsque cela est nécessaire et avec le consentement de l'employé handicapé, fournir les renseignements individualisés sur les interventions d'urgence en milieu de travail à une personne désignée
- Fournir les renseignements requis sur les interventions d'urgence dès que possible après que SecurIndemnité a pris connaissance du besoin d'adaptation en raison du handicap d'un employé
- Examiner les renseignements individualisés sur les interventions d'urgence en milieu de travail lorsque cela est nécessaire

Date de conformité :

Janvier 2012

Mesures prises :

Les employés peuvent s'adresser à leur responsable pour demander une assistance ou des renseignements personnalisés en matière d'intervention d'urgence sur le lieu de travail. Le comité de santé et de sécurité de SecurIndemnité travaille avec l'employé pour garantir que des mesures d'intervention d'urgence appropriées sont en place pour

cet employé.

Statut :

Terminé

4.6 Plans d'adaptation individuels documentés

Objectifs :

Établir des processus écrits en vue de l'élaboration d'un plan d'adaptation individuel documenté pour les employés handicapés qui répond aux exigences décrites dans les normes d'intégration de la LAPHO.

Date de conformité :

Décembre 2023

Mesures prises :

Des lignes directrices et des processus d'adaptation ont été élaborés pour répondre à cette exigence. Un modèle d'adaptation est utilisé pour documenter le plan d'adaptation individuel pour les employés handicapés.

Statut :

Terminé

4.7 Processus de retour au travail

Objectifs :

- Élaborer et mettre en place un processus de retour au travail documenté pour les employés qui ont été absents du travail en raison d'un handicap et qui ont besoin d'adaptations liées à leur handicap pour retourner au travail
- Le processus de retour au travail doit décrire les étapes que Sécurité-Indemnité prendra pour faciliter le retour au travail de ces employés et utiliser des plans d'adaptation individuels documentés

Date de conformité :

Décembre 2023

Mesures prises :

Le processus de retour au travail souligne la nécessité d'élaborer un plan et l'obligation

de surveiller et d'évaluer le processus de retour au travail jusqu'à son achèvement.

Statut :

Terminé

4.8 **Gestion du rendement**

Objectifs :

Dans les processus de gestion du rendement, tenir compte des besoins des employés handicapés en matière d'accessibilité ainsi que des plans d'adaptation individuels.

Dans ce contexte, la gestion du rendement désigne les activités liées à l'évaluation et à l'amélioration du rendement, de la productivité et de l'efficacité des employés.

Date de conformité :

Décembre 2023

Mesures prises :

Le libellé des formulaires d'évaluation du rendement et les communications internes sur la gestion du rendement ont été mis à jour pour garantir que les processus de gestion du rendement tiennent compte des besoins des employés handicapés en matière d'accessibilité et des plans d'adaptation individuels.

Statut :

Terminé

4.9 **Développement et avancement de carrière**

Objectifs :

Tenir compte des besoins des employés handicapés en matière d'accessibilité et de tout plan d'adaptation individuel lors de l'offre de possibilités de développement et d'avancement de carrière aux employés.

Date de conformité :

Décembre 2023

Mesures prises :

Les besoins des employés handicapés en matière d'accessibilité et les plans d'adaptation individuels, selon les besoins, sont pris en considération lors du recrutement, des entrevues et de l'évaluation, de la notification aux candidats retenus, de la gestion du

rendement et de la phase de réaffectation. Le libellé des formulaires d'évaluation du rendement a été mis à jour pour tenir compte des besoins des employés handicapés en matière d'accessibilité.

Statut :

Terminé

4.10 Réaffectation

Objectifs :

Prendre en compte les besoins des employés handicapés en matière d'accessibilité ainsi que les plans d'adaptation individuels lors de la réaffectation des employés au sein de l'entreprise à la suite de la suppression d'un poste ou d'un service particulier.

Date de conformité :

Décembre 2023

Mesures prises :

Les politiques et lignes directrices des RH reflètent les besoins des employés handicapés en matière d'accessibilité et les plans d'adaptation individuels lors de la réaffectation des employés à la suite de la suppression d'un poste ou d'un service. Le responsable peut tenter de déterminer de nouvelles tâches au sein de son service, en tenant compte des besoins d'adaptation existants du membre du personnel.

S'il est établi qu'il n'y a plus de travail pour le membre du personnel au sein du service, le service des ressources humaines collaborera avec l'employé concerné pour faire tout ce qui est en son pouvoir afin de trouver un poste approprié dans une autre division de l'entreprise, en tenant compte des besoins d'adaptation existants du membre du personnel.

Statut :

Terminé

5 Environnement bâti

5.1 Environnement bâti

Objectifs :

Les normes relatives à l'environnement bâti des normes intégrées de la LAPHO sont conçues

pour éliminer les obstacles dans les espaces publics, comme les comptoirs de service et les aires d'attente, les aires de restauration ou de repos publiques extérieures, les allées piétonnières extérieures et le stationnement hors rue accessible.

Ces normes de conception des espaces publics s'appliquent aux nouvelles constructions et aux modifications importantes apportées aux éléments existants.

Date de conformité :

Janvier 2017

Mesure prise :

SécurIndemnité respectera les lignes directrices sur les normes de conception d'accessibilité pour les projets concernés par les normes relatives à l'environnement bâti.

Statut :

Terminé