

LES NORMES D'ACCESSIBILITÉ DE LA PERSONNELLE

L'ACCESSIBILITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES: UNE PRIORITÉ!

La Personnelle* s'engage à fournir d'excellents services à sa clientèle, incluant celle des personnes handicapées.

- Des politiques et pratiques ont été mises en place;
- Les employés qui fournissent des biens et services aux personnes handicapées ont été formés, le cas échéant;
- Des documents d'information sur ces politiques et pratiques sont disponibles sur demande.

APPAREILS ET ACCESSOIRES FONCTIONNELS



Soyez assurés que notre personnel aura suivi la formation nécessaire et connaîtra les divers appareils et accessoires fonctionnels qui peuvent être utilisés par des personnes handicapées pour accéder aux biens et services de notre organisation.

SITE WEB

Un site Web pleinement accessible sera graduellement mis en place (d'ici 2021) pour permettre aux personnes présentant des handicaps d'y naviguer plus facilement. Ce développement se fera par le biais d'un programme d'amélioration continu.

COMMUNICATION



Le personnel tiendra compte des types de handicaps dans leurs communications avec cette clientèle.

ANIMAUX D'ASSISTANCE



Il est possible pour les personnes handicapées accompagnées de leurs animaux d'assistance d'utiliser nos services dans les aires de services ouvertes au public et/ou aux tiers.

PERSONNES DE SOUTIEN

Une personne handicapée a le droit d'avoir recours à la personne de soutien qui l'accompagne sur les lieux de notre organisation. Lorsque les renseignements personnels au dossier sont jugés de nature confidentielle, le personnel se réserve le droit de demander le consentement de la personne présentant un handicap avant de discuter de son dossier en présence de la personne de soutien qui l'accompagne. S'il est jugé nécessaire, le personnel peut, le cas échéant, faire signer une entente de confidentialité à la personne de soutien.

AVIS DE PERTURBATION TEMPORAIRE

Les personnes atteintes d'un handicap seront informées dans les plus brefs délais en cas de perturbation temporaire des services. Un avis sera affiché, de façon visible, dans les locaux situés en Ontario et/ou sur le Web afin de vous informer de :

- la raison de la perturbation temporaire;
- la durée prévue de celle-ci;
- et des options disponibles, le cas échéant, avant que la situation revienne à la normale.

FORMATION DU PERSONNEL

Les employés, représentants de notre organisation qui traitent avec des personnes handicapées, sont sensibilisés à l'accessibilité des personnes handicapées à nos services grâce à une formation.

Les personnes qui élaborent les politiques en matière d'accessibilité ont également pris connaissance des principales exigences liées à la Loi.

Cette formation sera également dispensée aux nouveaux employés au moment de leur entrée en fonction.

La formation portera sur les éléments suivants :

- un aperçu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et des exigences de la norme des services à la clientèle;
- un aperçu de notre politique sur l'accessibilité des services aux personnes handicapées;
- comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
- comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens ou services offerts par notre organisation.

Cette formation se fera en continu en cas de modifications notables apportées à la politique.

POUR MIEUX VOUS SERVIR

Pour toute question, toute demande ou tout commentaire lié à l'accessibilité de nos solutions Internet et mobile, communiquez avec nous :

- Par téléphone : 1 866 944-4762

Pour obtenir des renseignements ou nous faire part de ce que vous pensez de l'accessibilité La Personnelle :

- Par Internet : www.lapersonnelle.com/p-on/fr/apropos/accessibilite/pages/accessibilite.aspx
- Par téléphone : 1 866 688-5888, poste 5527658
- Par courrier :
La Personnelle, compagnie d'assurances
Comité sur l'accessibilité
Case postale 7065, succursale A
Mississauga (Ontario) L5A 4K7



laPersonnelle

* La Personnelle désigne La Personnelle, compagnie d'assurances