



Plan d'accessibilité pluriannuel de la Compagnie d'assurance AIG du Canada

La Compagnie d'assurance AIG du Canada (« AIG Canada ») a établi ce plan d'accessibilité pluriannuel (le « Plan »), et il est révisé au plus tard tous les cinq ans pour s'assurer que les politiques, pratiques et procédures appropriées sont en place pour répondre aux exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Le plan a été établi en janvier 2012 et a été révisé pour la dernière fois en juin 2022. La prochaine révision complète est prévue pour 2027.

1 Introduction

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la « Loi ») vise à atteindre son objectif d'accessibilité en Ontario par la mise en œuvre et l'application de normes d'accessibilité. Les normes d'accessibilité sont les règles que les entreprises et les organisations de l'Ontario doivent suivre pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité. La Loi et ses règlements sous-jacents établissent les normes d'accessibilité suivantes :

- *Normes de service à la clientèle*
- *Normes d'information et de communication*
- *Normes d'emploi*
- *Normes de transport*
- *Normes de conception des espaces publics*

2 Déclaration d'engagement

AIG Canada s'engage à faire tout ce qui est raisonnablement possible pour que les personnes handicapées soient traitées dans le respect de leur dignité et de leur indépendance. Ceci inclut la création d'un environnement diversifié, inclusif et sans obstacles, résultant en une entreprise accessible aux employés, aux clients et aux candidats admissibles par les moyens suivants :

- en donnant aux personnes handicapées les mêmes chances d'accéder aux produits et services d'assurance de la Compagnie et en leur



permettant de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même manière que les autres clients;

- en s'assurant que les membres du personnel sont formés et connaissent bien les divers dispositifs d'assistance qui peuvent être utilisés par les clients handicapés lorsqu'ils accèdent aux produits et services d'assurance d'AIG Canada;
- en rendant disponibles les documents relatifs à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle sur demande adressée au Protecteur du citoyen d'AIG Canada et dans un format qui tienne compte du handicap du client; et
- en communiquant avec les personnes handicapées d'une manière qui tienne compte de leur handicap.

AIG Canada s'efforce également d'offrir à tous ses employés un lieu de travail exempt de toute discrimination fondée sur l'état de santé, le handicap physique ou le handicap mental.

3 Normes de service à la clientèle

AIG Canada a établi des politiques, des pratiques et des procédures pour tenir compte du handicap d'une personne. Les pratiques d'AIG Canada exigent également la formation de tous les employés sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps.

Lorsqu'elle offre des services aux personnes handicapées, AIG Canada accueille les personnes handicapées qui sont accompagnées de leur personne de soutien ou de leur animal d'assistance. AIG Canada offre également la possibilité d'utiliser des appareils fonctionnels, y compris le service de relais et les demandes de documents dans d'autres formats qui conviennent au handicap de la personne. Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils fonctionnels au besoin, lorsqu'elles accèdent aux services fournis par AIG Canada. Dans les cas où l'appareil fonctionnel présente un problème de sûreté ou de sécurité du système ou lorsque l'accessibilité peut poser un problème, d'autres mesures raisonnables sont utilisées pour assurer l'accès aux services.



4 Normes d'information et de communication

La norme d'accessibilité de l'information et des communications améliore l'accès des personnes handicapées aux diverses sources d'information. Les sites Internet d'AIG Canada interagissent avec les appareils fonctionnels et ont la possibilité d'agrandir ou de demander des caractères d'imprimerie ou de police plus grands. AIG Canada a également pris des mesures pour s'assurer que ses sites Internet et le contenu de ces sites sont conformes au WCAG 2.0, niveau AA.

5 Normes d'emploi

La norme d'accessibilité à l'emploi fait de l'accessibilité une composante normale de la recherche, de l'embauche et de la communication avec les employés handicapés. AIG Canada a mis en place des politiques, des pratiques et des programmes liés à l'emploi qui respectent tous les employés handicapés. L'entreprise continuera à identifier les domaines dans lesquels elle pourrait avoir besoin de mettre à jour ces politiques, pratiques et programmes afin d'inclure toute nouvelle exigence à la date de leur entrée en vigueur, notamment en ce qui concerne les domaines suivants :

- recrutement, rétention, développement de carrière et gestion des performances;
- aménagement pour les personnes handicapées et matériel de référence;
- formats accessibles et soutien à la communication pour les employés;
- plans de retour au travail pour les personnes qui ont été absentes en raison d'un handicap; et
- une communication interne sera transmise à tous les employés pour les sensibiliser à l'accessibilité, aux exigences des politiques et/ou aux changements de programmes.



AIG Canada fournit aux employés ayant un handicap connu des informations individualisées sur les mesures d'urgence, adaptées aux besoins de chaque employé, si le handicap l'exige.

6 Normes de transport

Les normes de transport ne s'appliquent pas actuellement à AIG Canada. Cependant, ce point continuera d'être surveillé afin d'être réévalué en cas de changement dans l'activité principale ou l'orientation stratégique de l'entreprise.

7 Normes de conception des espaces publics

Les normes de conception des espaces publics (normes d'accessibilité pour l'environnement bâti) ne s'appliquent pas actuellement à AIG Canada. Cependant, ce point continuera d'être surveillé afin d'être réévalué en cas de changement dans l'activité principale ou l'orientation stratégique de l'entreprise.

8 Avis de perturbations temporaires

AIG Canada informe le public et les employés d'une interruption de services dès qu'elle en a connaissance, par les méthodes suivantes (selon les circonstances) :

- le site Internet de la Compagnie
- les affiches dans et autour des installations de l'entreprise
- le système de notification des employés
- en contactant les clients pour prendre des rendez-vous et les avertir verbalement lorsqu'ils font une réservation ou prennent un rendez-vous



9 Formation

Les employés d'AIG Canada qui interagissent régulièrement avec le public dans la province de l'Ontario et ailleurs au Canada sont formés pour traiter avec des personnes handicapées et sur les lois d'accessibilité de l'Ontario. Cette formation est dispensée périodiquement et concerne tous les nouveaux employés.

10 Rétroaction

Les personnes qui souhaitent faire part de leurs rétroactions sur la manière dont AIG Canada fournit ses produits et services d'assurance aux personnes handicapées peuvent contacter le protecteur du citoyen de la Compagnie. Si des plaintes sont reçues, elles seront traitées conformément à la procédure décrite dans la [politique de résolution des plaintes](#) de la Compagnie.

Le protecteur du citoyen peut être contacté à l'adresse suivante :

Protecteur du citoyen
Compagnie d'assurance AIG du Canada
120, Bremner Boulevard, Suite 2200
Toronto, ON, M5J 0A8
Courriel : AIGCanadaOmbudsman@aig.com
Numéro vert : 1-800-387-4481
Télécopie : (416) 596-3006