



AIG Canada
Politique d'accessibilité du
service à la clientèle

(Date de publication : décembre 2011)

(Dernière mise à jour : 30 juin 2022)

Table des matières

[1.]	Objectif	3
[2.]	Champ d'application	3
[3.]	Déclaration de politique générale et exigences	3
3.1	Principes de service.....	4
3.2	Dispositifs fonctionnels.....	4
3.3	Communication.....	4
3.4	Utilisation d'un chien-guide, d'un chien d'assistance ou d'un autre animal d'assistance	4
3.5	Personnes de soutien	5
3.6	Avis de perturbation des services.....	5
3.7	Rétroactions des clients.....	6
3.8	Formation.....	6
3.9	Avis de disponibilité et format des documents	7
[4.]	Conformité et exceptions	7
[5.]	Informations de contact.....	7
[6.]	Informations connexes	8
[7.]	Glossaire	8
[8.]	Annexe A – Document externe au site Internet – <i>Aperçu du programme de service à la clientèle accessible d'AIG Canada</i>	10

[1.] OBJECTIF

La présente politique d'accessibilité au service à la clientèle d'AIG Canada (la « Politique ») vise à répondre aux exigences du Règlement de l'Ontario 191/11 : *Normes d'accessibilité intégrées* (les « Normes d'accessibilité ») en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« LAPHO »), ainsi que du *Code des droits de la personne* de l'Ontario concernant la non-discrimination.

Le document en ligne destiné à la clientèle qui décrit les politiques de la Compagnie d'Assurance AIG du Canada (« AIG Canada » ou la « Compagnie »), comme l'exigent les normes d'accessibilité, est disponible à l'annexe A de la présente politique.

Les termes définis dans la présente Politique sont écrits en majuscules et sont définis à la fin du document, voir le [Glossaire](#).

[2.] CHAMP D'APPLICATION

Les exigences de la présente Politique s'appliquent à la prestation de services au public ou à d'autres tiers par AIG Canada. Tous les services fournis par la Compagnie doivent respecter les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances des personnes handicapées.

Cette Politique s'applique à : (i) tous les employés de la Compagnie; et (ii) toutes les autres personnes, y compris les entrepreneurs et leurs employés, qui fournissent des services au nom de la Compagnie, y compris lorsque les services sont fournis en dehors des locaux de la Compagnie.

[3.] DÉCLARATION DE POLITIQUE GÉNÉRALE ET EXIGENCES

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.

3.1 Principes de service

La Compagnie exige que toutes les procédures de service soient conformes aux principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances des personnes handicapées par les moyens suivants :

- en veillant à ce que tous les clients reçoivent la même valeur et la même qualité;
- en permettant aux clients handicapés de faire les choses à leur manière et à leur rythme lorsqu'ils accèdent aux services, pour autant que cela ne présente pas de risque pour la sécurité;
- en utilisant des méthodes alternatives lorsque cela est possible afin de s'assurer que les clients handicapés ont accès aux mêmes services, au même endroit et d'une manière similaire;
- en prenant en compte les besoins individuels lors de la prestation de services; et
- en communiquant d'une manière qui tienne compte du handicap de l'individu une fois qu'il est connu

3.2 Dispositifs fonctionnels

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils fonctionnels, le cas échéant, pour accéder aux services fournis par la Compagnie. Dans les cas où l'appareil fonctionnel présente un problème de sûreté ou de sécurité du système ou lorsque l'accessibilité peut poser des problèmes, d'autres mesures raisonnables seront utilisées pour assurer l'accès aux services. Par exemple, s'il n'y a pas d'ascenseurs et si une personne a besoin d'appareils fonctionnels pour se déplacer, le service sera fourni dans un endroit qui répond aux besoins du client.

3.3 Communication

La compagnie communiquera avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap. Les clients de la compagnie disposent de plusieurs moyens pour donner leur avis. Les rétroactions peuvent être transmises :

- en personne dans nos bureaux
- par téléphone/TTY (en utilisant un service de relais)
- par écrit
- par courriel; ou
- par toute autre technologie de communication, selon les besoins raisonnables

Si les clients handicapés préfèrent faire part de leurs rétroactions et recevoir une réponse en utilisant une autre méthode que celle proposée, ils peuvent en faire la demande et la Compagnie s'efforcera de répondre à cette demande.

3.4 Utilisation d'un chien-guide, d'un chien d'assistance ou d'un autre animal 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 locaux ouverts au public, à moins que la loi ne l'en empêche. Si un animal d'assistance est interdit par la loi dans les locaux, la Compagnie veillera à ce que d'autres

mesures soient disponibles pour permettre à une personne handicapée d'accéder aux produits, services ou installations de la Compagnie. Les politiques d'interdiction des animaux de Compagnie ne s'appliquent pas aux chiens-guides, aux chiens d'assistance ou aux autres animaux d'assistance.

S'il n'est pas évident que l'animal est utilisé par le client pour des raisons liées à son handicap, la Compagnie peut demander une vérification au client.

Cette vérification pourra comprendre :

- une lettre d'un professionnel de santé réglementé compétent 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; ou
- un certificat de formation délivré par une école reconnue de dressage de chiens-guides ou d'animaux d'assistance.

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

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

3.5 Personnes de soutien

Si un client handicapé est accompagné d'une personne de soutien, la Compagnie s'assurera que les deux personnes sont autorisées à entrer ensemble dans les locaux et que le client n'est pas empêché d'avoir accès à la personne de soutien.

La Compagnie permettra au client et à sa personne de soutien de s'asseoir côte à côte.

La Compagnie peut exiger qu'un client handicapé soit accompagné d'une personne de soutien lorsqu'il se trouve sur les lieux, à la seule condition qu'après avoir consulté le client et examiné les preuves disponibles, la Compagnie détermine que : (i) une personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité du client ou la santé ou la sécurité d'autres personnes sur les lieux; et (ii) il n'y a pas d'autres moyens raisonnables de protéger la santé ou la sécurité du client et la santé ou la sécurité d'autres personnes sur les lieux.

Dans les situations où des informations confidentielles pourraient être abordées, le consentement du client sera obtenu avant toute conversation où des informations confidentielles pourraient être abordées **en présence d'une personne de soutien.**

3.6 Avis de perturbation des services

Des perturbations du service à la clientèle peuvent survenir pour des raisons qui pourraient ou non dépendre du contrôle ou de la connaissance de la Compagnie. En cas de perturbation temporaire des installations ou des services sur lesquels les clients handicapés compteraient pour accéder ou utiliser les services de la Compagnie, des efforts raisonnables seraient faits pour émettre un préavis. Dans

certaines circonstances, notamment en cas de perturbations temporaires non planifiées, il se peut qu'un préavis ne puisse être émis.

Dans le cas où une notification devrait être affichée par la Compagnie, les informations suivantes pourraient y être incluses, sauf si elles ne sont pas immédiatement disponibles ou connues :

- les services qui sont perturbés ou indisponibles
- la raison de la perturbation
- la durée prévue
- une description des services ou options de remplacement

En cas de perturbations, la Compagnie en informe le public :

- en affichant des avis dans des endroits bien en vue, notamment au point de perturbation, à l'entrée principale et à l'entrée accessible la plus proche de la perturbation du service et/ou sur le site Internet de la Compagnie;
- en contactant les clients ayant un rendez-vous;
- en informant verbalement les clients lorsqu'ils font une réservation ou prennent un rendez-vous; ou
- par toute autre méthode qui pourrait être raisonnable étant donné les circonstances.

3.7 Rétroactions des clients

La Compagnie doit donner aux clients la possibilité de fournir des rétroactions sur le service fourni aux clients handicapés. L'information sur le processus de rétroaction sera facilement accessible à tous les clients et un avis sur le processus sera affiché sur le site Web de la Compagnie.

La Compagnie doit s'assurer que le processus de rétroaction est accessible aux personnes handicapées en fournissant, ou en prenant des dispositions pour fournir, des formats accessibles et des supports de communication, sur demande.

Les clients qui souhaitent donner leur avis peuvent le faire en s'adressant à n'importe quel employé ou au 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.

3.8 Formation

Une formation concernant les questions abordées par la présente Politique, y compris les objectifs de la LAPHO et les exigences des normes d'accessibilité, sera dispensée (en fonction de leurs fonctions) aux groupes de personnes suivants :

- tous les employés de la Compagnie;
- toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de la Compagnie; et
- toutes les autres personnes, y compris les contractants et leurs employés, qui fournissent des services pour le compte de la Compagnie.

Toutes les personnes auxquelles une formation serait dispensée doivent être formées dès que possible.

Des formations ultérieures seront dispensées si cela est jugé nécessaire ou en cas de modifications importantes de la législation, des procédures et/ou des pratiques.

La Compagnie tiendra un registre de la formation qui comprendra les dates auxquelles la formation est dispensée et le nombre de personnes auxquelles elle est dispensée.

3.9 Avis de disponibilité et format des documents

À la demande d'une personne handicapée et conformément à la loi, la Compagnie doit fournir ou faire fournir des formats accessibles et des supports de communication pour les personnes handicapées.

La fourniture de formats accessibles et/ou de supports de communication doit se faire en temps opportun, en tenant compte des besoins d'accessibilité du client en raison de son handicap et à un coût qui ne dépasse pas le coût normal facturé aux autres personnes (le cas échéant). La Compagnie doit consulter la personne qui fait la demande pour déterminer si un format accessible ou un support de communication est approprié.

[4.] CONFORMITÉ ET EXCEPTIONS

Les demandes d'exception à la présente Politique doivent être envoyées au titulaire du document de la politique. Aucune exception ne sera valable avant la réception d'une approbation écrite de cette exception.

Le non-respect de la présente Politique peut donner lieu à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement.

[5.] INFORMATIONS DE CONTACT

Les questions relatives à cette Politique doivent être adressées à la personne-ressource clé du document de la Politique mentionnée ci-dessous. Les employés peuvent également poser des questions, faire part de leurs préoccupations ou signaler des situations de non-respect potentiel de la présente Politique en contactant l'une des personnes suivantes :

Global Compliance Group d'AIG (Groupe de conformité mondiale d'AIG) au 646-857-1877 ou par courriel à l'adresse suivante : corporatelegalcompliance@aig.com.

AIG Compliance Help Line (Ligne d'assistance sur la conformité d'AIG) au 877-244-2210 ou par Internet : www.aigcompliancehelpline.com. Les communications au service d'assistance téléphonique peuvent être faites de manière anonyme, sous réserve des lois locales.

AIG interdit toute mesure de représailles à l'encontre d'un Employé pour avoir signalé de bonne foi des violations réelles ou présumées des lois, des règlements ou de la présente Politique.

[6.] INFORMATIONS CONNEXES

- **Politiques, normes, procédures ou directives correspondantes**
 - [Code de conduite d'AIG](#)
- **Formulaires/Annexes**
 - [Annexe A – Politique d'accessibilité du service à la clientèle d'AIG Canada \(Externe\)](#)

[7.] GLOSSAIRE

Aux fins de la présente Politique, les définitions suivantes s'appliquent :

American International Group, Inc./AIG/Compagnie – Ces termes désignent American International Group, Inc. et ses filiales consolidées.

Dispositif fonctionnel – est une aide technique, un dispositif de communication ou un autre instrument utilisé pour maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles des personnes handicapées. Les appareils fonctionnels personnels sont généralement des appareils que les clients apportent avec eux, comme un fauteuil roulant, un déambulateur ou une bouteille d'oxygène personnelle, qui peuvent les aider à entendre, voir, communiquer, se déplacer, respirer, se souvenir et/ou lire.

Handicap – est défini dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* comme suit :

- tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement causé par une blessure corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie et, sans limiter la généralité de ce qui précède, inclut le diabète sucré, l'épilepsie, les lésions cérébrales, tout degré de paralysie, l'amputation, le manque de coordination physique, la cécité ou un trouble de la vue, la surdité ou un trouble de l'audition, la mutité ou un trouble de la parole, ou la dépendance physique à l'égard d'un chien-guide ou d'un autre animal, d'un fauteuil roulant ou d'un autre appareil ou dispositif correcteur;
- un état de déficience mentale ou un trouble du développement;
- un trouble de l'apprentissage, ou un dysfonctionnement d'un ou plusieurs des processus impliqués dans la compréhension ou l'utilisation de symboles ou du langage parlé;
- un trouble mental; ou
- une blessure ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues en vertu du régime d'assurance établi conformément à la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Employé – Un employé à temps plein ou à temps partiel, admissible à certains ou à tous les avantages sociaux et rémunéré sur la masse salariale de l'AIG. Cela inclut les agents internes et les stagiaires/apprentis qui sont payés sur la masse salariale de l'AIG.

Chien-guide – Un chien d'utilité hautement qualifié qui a été dressé dans l'un des établissements énumérés dans le règlement 58 de l'Ontario, en vertu de la Loi sur les droits des aveugles, pour assurer la mobilité, la sécurité et une plus grande indépendance aux personnes aveugles.

Lignes directrices – Des orientations ou des pratiques exemplaires recommandées qui : 1) appuient la mise en œuvre ou l'interprétation des exigences de la politique; ou 2) traitent de domaines non couverts par les documents de politique existants.

Politique – Des énoncés formels de principes ou de règles qui expliquent les exigences légales, réglementaires et/ou organisationnelles et qui régissent les actions organisationnelles et la conduite des employés (ce qui peut et ne peut pas être fait, ainsi que les décisions ou activités appropriées).

Procédures – Des étapes (séquence d'actions et d'instructions) nécessaires ou qui aident à mettre en œuvre et/ou à soutenir les exigences de la politique.

Animal d'assistance – est défini dans les *normes d'accessibilité intégrées*, Règlement de l'Ontario 191/11, comme un animal qui remplit l'une des conditions suivantes :

- s'il est évident que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap; ou
- si la personne fournit un document d'un professionnel de la santé compétent et réglementé confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Normes – Des exigences détaillées qui soutiennent une des Politiques, y compris ce qui est requis pour se conformer/suivre les principes ou les règles énoncés dans une des Politiques.

Personne de soutien – Une personne de soutien signifie, par rapport à une personne handicapée, une autre personne qui l'accompagne afin de l'aider dans sa communication, sa mobilité, ses soins personnels, ses besoins médicaux ou son accès aux biens et services.

Informations sur les documents de politique clés :

Propriétaire du document de la Politique :	Dahlia Tessler	
Auteur du document de la Politique :	Dahlia Tessler	
Contact du document de la Politique :	Contact pour la conformité au Canada	Courriel : compliance.canada@aig.com
Version n :	4.0	

[8.] ANNEXE A – DOCUMENT EXTERNE AU SITE INTERNET – APERÇU DU PROGRAMME DE SERVICE À LA CLIENTÈLE ACCESSIBLE D’AIG CANADA

Introduction

La compagnie d’assurance AIG du Canada (« AIG Canada » ou la « Compagnie ») 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. Cela comprend la mise en place d’un environnement diversifié, inclusif et sans obstacles, ce qui aboutit à une organisation accessible aux employés, aux clients et aux candidats admissibles.

Le présent aperçu du programme de service à la clientèle accessible d’AIG Canada donne une vue d’ensemble de haut niveau des politiques et des processus qu’AIG Canada a institués pour réaliser l’accessibilité et respecter ses obligations en vertu de la législation applicable, notamment la *Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario* (la « LAPHO »).

Sur demande, AIG Canada fournira ou prendra les dispositions nécessaires pour fournir ce document dans des formats accessibles et/ou avec des supports de communication pour les personnes handicapées. La compagnie consultera la personne qui en fait la demande pour déterminer la pertinence d’un format accessible ou d’un support de communication.

Principes de service

La Compagnie exige que toutes les procédures de service soient conformes aux principes de dignité, d’indépendance, d’intégration et d’égalité des chances des personnes handicapées.

Appareils fonctionnels

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils fonctionnels lorsqu’elles ont besoin d’accéder aux services fournis par la Compagnie. Dans les cas où le dispositif fonctionnel présenterait un problème de sûreté ou de sécurité du système ou lorsque l’accessibilité pourrait poser des problèmes, d’autres mesures raisonnables seraient utilisées pour garantir l’accès aux services.

Communication

La Compagnie communiquera avec les personnes handicapées d’une manière qui tienne compte de leur handicap. Les clients de la compagnie disposent de plusieurs options pour donner leur avis. Les commentaires peuvent être fournis :

- en personne dans nos bureaux
- par téléphone/TTY (en utilisant un service de relais)
- par écrit
- par courriel; ou
- par toute autre technologie de communication, selon les besoins raisonnables

Si les clients handicapés préfèrent faire part de leurs rétroactions et recevoir une réponse en utilisant une autre méthode que celle proposée, ils peuvent en faire la demande et la Compagnie s’efforcera de répondre à cette demande

Utilisation d'un chien-guide, d'un chien d'assistance ou d'un autre animal 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 locaux ouverts au public, à moins que la loi ne l'en empêche. Si un animal d'assistance est interdit par la loi dans les locaux, la Compagnie veillera à ce que d'autres mesures soient disponibles pour permettre à une personne handicapée d'accéder aux produits, services ou installations de la Compagnie.

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

Personne de soutien

Si un client handicapé est accompagné d'une personne de soutien, la Compagnie s'assurera que les deux personnes sont autorisées à entrer ensemble dans les locaux et que le client n'est pas empêché d'avoir accès à la personne de soutien.

Avis de perturbation des services

Des perturbations du service à la clientèle peuvent survenir pour des raisons qui pourraient ou non dépendre du contrôle ou de la connaissance de la Compagnie. En cas de perturbation temporaire des installations ou des services sur lesquels les clients handicapés compteraient pour accéder ou utiliser les services de la compagnie, des efforts raisonnables seraient faits pour émettre un préavis. Dans certaines circonstances, notamment en cas de perturbations temporaires non planifiées, il se peut qu'un préavis ne puisse être émis.

Dans le cas où une notification devrait être affichée par la compagnie, les informations suivantes pourraient être incluses, sauf si elles ne sont pas immédiatement disponibles ou connues :

- les services qui sont perturbés ou indisponibles
- la raison de la perturbation
- la durée prévue
- une description des services ou options de remplacement

En cas de perturbations, la compagnie en informe le public :

- en affichant des avis dans des endroits bien en vue, notamment au point de perturbation, à l'entrée principale et à l'entrée accessible la plus proche de la perturbation du service et/ou sur le site internet de la Compagnie;
- en contactant les clients ayant un rendez-vous;
- en informant verbalement les clients lorsqu'ils font une réservation ou prennent un rendez-vous; ou
- par toute autre méthode qui pourrait être raisonnable étant donné les circonstances

Rétroactions des clients

AIG Canada considère l'accessibilité comme un effort permanent et évalue continuellement ses politiques, procédures et processus afin de garantir une expérience inclusive pour tous les utilisateurs, quelle que soit leur capacité.

Les clients qui souhaitent faire part de leurs commentaires sur la manière dont la Compagnie fournit ses produits et services d'assurance aux personnes handicapées peuvent contacter le Protecteur du citoyen. Si des plaintes sont reçues, elles seront traitées conformément à la procédure décrite dans la [Politique de résolution des plaintes](#) de la Compagnie. Veuillez-vous référer à la page de [l'accessibilité et satisfaction de la clientèle](#) du site Internet d'AIG Canada pour obtenir de plus amples renseignements sur le processus de rétroaction.

Formats accessibles et supports de communication

Sur demande, la Compagnie fournira ou prendra les dispositions nécessaires pour fournir des formats accessibles et des supports de communication aux personnes handicapées, y compris dans le cadre du processus de rétroaction établi ci-dessus. Ces formats accessibles et/ou supports de communication seront fournis en temps opportun, en tenant compte des besoins d'accessibilité du client en raison de son handicap, et à un coût qui ne sera pas supérieur au coût normal facturé aux autres personnes (le cas échéant). La Compagnie consultera la personne qui en fait la demande pour déterminer si un format accessible ou un support de communication est approprié.

Formation

AIG Canada offre une formation aux employés dès que possible après leur arrivée dans la Compagnie. Des formations ultérieures sont dispensées de manière continue si cela est jugé nécessaire et en cas de changements importants dans la législation, les procédures et/ou les pratiques de la Compagnie.

La formation comprend, entre autres, une révision de la politique de la Compagnie, des objectifs de la LAPHO, des exigences de la réglementation sur les *normes d'accessibilité intégrées* en vertu de la LAPHO, et des instructions sur les sujets suivants :

- interagir et communiquer avec des personnes souffrant de divers types de handicap;
- interagir avec des 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;
- utiliser les équipements ou les dispositifs disponibles dans les locaux de la Compagnie ou autrement fournis par la Compagnie qui peuvent aider à la fourniture de biens, de services ou d'installations à une personne handicapée; et
- ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier de handicap a des difficultés à accéder aux biens, services ou installations du fournisseur.

Une formation est également dispensée aux autres personnes fournissant des services au nom de la Compagnie, en fonction de leurs fonctions et conformément à la législation.