

POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ

Notre engagement

Croix Bleue Canassurance s'engage à promouvoir un milieu de travail inclusif où chacun peut se reconnaître et s'exprimer librement. Nous avons instauré des politiques visant à assurer l'égalité d'accès et de participation pour tous, grâce à la mise en place de certaines mesures d'adaptation (accommodements) en milieu de travail.

En tant qu'organisation, nous sommes fiers de respecter les exigences de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), du Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (RNAI), du Code des droits de la personne de l'Ontario et de toutes les autres lois pour veiller à ce que nos politiques respectent l'autonomie, l'intégration et l'égalité des chances pour tous.

Conformément aux lois, Croix Bleue Canassurance s'engage à mettre en œuvre un plan d'accessibilité pluriannuel visant à cerner, à prévenir et à surmonter de façon réaliste les obstacles à la prestation d'un service accessible à toute notre clientèle, aux membres de notre personnel et de notre collectivité.

Nos principes directeurs

Afin d'offrir un environnement inclusif et de garantir un accès égal à nos services à notre clientèle et aux membres de notre personnel, Croix Bleue Canassurance a mis en place les principes suivants.

Information et communications

Croix Bleue Canassurance fournit de l'information et du contenu pour sites Web dans des formats accessibles ou avec des aides à la communication. Conformément aux lois sur l'accessibilité de l'Ontario, notre site Web respecte les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 de niveau AA, reconnues à l'échelle internationale.

Lorsque nous communiquons avec des personnes atteintes de handicap, nous tirons parti des meilleurs moyens de transmettre l'information pour nous assurer qu'elle leur est accessible en les consultant et en leur offrant des aides à la communication au besoin. Nous leur fournissons le format accessible en temps opportun et sans frais supplémentaires.

Si l'organisation conclut que l'information ou les communications ne peuvent être converties, elle doit fournir au demandeur :

- a) Les raisons de l'impossibilité de convertir l'information ou les communications ;
- b) Un résumé de l'information ou des communications qui ne peuvent être converties.

Emploi

Croix Bleue Canassurance s'engage à promouvoir un milieu de travail inclusif où chacun peut se reconnaître et s'exprimer librement. Notre déclaration est accessible dans la section Carrières de notre site Web.

Nous avons instauré des politiques visant à assurer l'égalité d'accès et de participation pour tous, grâce à la mise en place de certaines mesures d'adaptation (accommodements) en milieu de travail. Afin de rendre le processus de recrutement le plus accessible possible, tous les candidats sélectionnés pour y participer sont encouragés à informer un membre de l'équipe Acquisition de talents des mesures d'adaptation nécessaires; nous déploierons tous les efforts possibles pour répondre à leurs besoins. S'il y a lieu, les nouveaux employés seront informés de notre politique relative aux mesures d'adaptation en milieu de travail mises à leur disposition.

En plus des nouveaux employés, les membres actuels du personnel qui ont besoin de mesures d'adaptation en milieu de travail peuvent également informer un membre de l'équipe Talents et culture au moment de leur mutation ou promotion ou lors d'un changement de leur condition. Une demande de mesures d'adaptation peut comprendre le recours à un appareil fonctionnel, à une personne de soutien ou à un animal d'assistance. Une fois la demande reçue, un membre de l'équipe Talents et culture effectuera une évaluation, en collaboration avec l'employé, pour mettre en place des mesures d'adaptation raisonnables tenant compte des besoins d'accessibilité de ce dernier. Au besoin, un plan personnalisé d'intervention d'urgence en milieu de travail peut également être mis en place pour l'employé dans le cadre de son plan d'adaptation en cas d'urgence.

Tous les employés qui retournent au travail après une absence liée à un handicap doivent informer un membre de l'équipe Talents et culture s'ils ont besoin de mesures adaptées.

Formation

Nous sommes déterminés à faire en sorte que tous les membres du personnel et les bénévoles qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom de l'organisation, ainsi que ceux qui participent à l'élaboration des politiques de cette dernière, reçoivent une formation adéquate sur la LAPHO adaptée à leurs rôles particuliers. Une formation sur la LAPHO et d'autres lois connexes sera également offerte aux nouveaux employés se joignant à l'organisation.

Les programmes de formation seront tenus à jour par l'équipe Talents et culture afin d'y inclure toute importante modification législative. Tous les dossiers sur les formations suivies seront également conservés par cette équipe.

Avis d'interruption temporaire de service

Des interruptions temporaires des services peuvent survenir pour des raisons qui sont ou non indépendantes de la volonté de Croix Bleue Canassurance et dont elle a ou non connaissance. Nous déploierons tous les efforts possibles pour informer le public à l'avance de l'interruption, y compris des renseignements sur sa raison d'être, sa durée prévue, ainsi qu'une liste des autres services disponibles.

L'avis sera conçu dans un format pour la diffusion de nouvelles et de mises à jour sur les réseaux suivants, selon le cas :

- Site Web de l'entreprise ;
- Enregistrements téléphoniques ;
- Signalisation temporaire (s'il y a lieu).

Processus de rétroaction

Croix Bleue Canassurance accueille favorablement les rétroactions sur la façon dont nous offrons un service à la clientèle accessible, car elles nous permettent de cerner les obstacles et de répondre aux préoccupations.

Conformément à la Politique sur la gestion des plaintes de Croix Bleue Canassurance, disponible sur notre site Web, les clients peuvent envoyer leur rétroaction sur les biens, les services et les installations qui sont mis à la disposition des personnes handicapées.

Il est possible d'envoyer une rétroaction ou de déposer une plainte sur le site Web de Croix Bleue Canassurance. Une fois la rétroaction reçue, Croix Bleue Canassurance déterminera les mesures à prendre pour y répondre.

Lorsqu'une rétroaction est envoyée ou qu'une plainte est déposée, le délai de réponse est de cinq jours ouvrables. Une réponse sera fournie dans un format accessible et des aides à la communication seront offertes sur demande.

Modifications des politiques

Les politiques seront révisées chaque année ou à la suite de toute importante modification législative, mais Croix Bleue Canassurance se réserve le droit de modifier cette politique à tout moment.

Ce document est mis à la disposition du public. D'autres formats accessibles sont offerts sur demande.