

POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ

Objectif

L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie et Placements Empire Vie Inc. ont mis en œuvre la présente politique afin de se conformer :

- Aux normes d'accessibilité intégrées en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, et
- Aux règlements sur les normes de service à la clientèle et d'accessibilité à l'emploi, ainsi qu'au règlement sur les normes relatives à l'information et aux communications accessibles émises en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*.

Portée

La présente politique s'applique à L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie et à Placements Empire Vie Inc. (« Empire Vie »).

Notre engagement

L'Empire Vie s'est engagée à respecter la dignité et l'autonomie des personnes handicapées en prévenant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité.

Définitions

Le terme « **format accessible** » s'entend d'une solution de rechange à l'impression standard, comme des polices à gros caractères, un enregistrement sonore ou un document en Braille.

Le terme « **obstacle** » s'entend de tout ce qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à la société en raison de son handicap. Un obstacle peut être :

- physique (p. ex., une marche à l'entrée d'un édifice);
- architectural (p. ex., l'absence d'ascenseurs dans un édifice de plus d'un étage);
- au niveau de l'information ou des communications (p. ex., une publication non offerte en gros caractères);
- comportemental (p. ex., supposer qu'une personne handicapée est incapable d'accomplir une certaine tâche);
- technologique (p. ex., un site web qui ne permet pas l'utilisation d'un logiciel de lecture à l'écran);
- une politique ou une pratique (p. ex., un processus de recrutement qui ne prévoit aucun accommodement).

Le terme « **aide à la communication** » s'entend d'un moyen qui favorise la communication efficace avec les personnes handicapées, notamment :

- un logiciel de lecture à l'écran;
- une explication verbale d'un document écrit;
- un sous-titrage et transcription de vidéos;
- une utilisation de termes simples ou du langage gestuel.

Le terme « **handicap** » s'entend de ce qui suit :

- tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, à une anomalie congénitale ou à une maladie, notamment le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, une paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un animal d'assistance, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement;
- un trouble mental; ou
- une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Le terme « **information** » s'entend des données, des faits et des connaissances, quel qu'en soit le format (texte, audio, numérique ou image).

Politique

Plan d'accessibilité

L'Empire Vie établira, mettra en œuvre et documentera un plan d'accessibilité sur plusieurs années, qui décrit sa stratégie pour prévenir et éliminer les obstacles et respecter ses obligations en vertu de cette politique; elle publiera le plan d'accessibilité sur son site Web et fournira le plan dans un format accessible sur demande.

Le plan d'accessibilité de l'Empire Vie (le « plan ») est présenté à l'annexe A.

L'Empire Vie :

- (i) publiera le plan sur son site web et le fournira dans un format accessible, sur demande;
- (ii) révisera le plan et en fera la mise à jour au moins tous les cinq ans; et
- (iii) fournira le plan dans un format accessible sur demande.

Formation en matière d'accessibilité

L'Empire Vie offrira une formation sur l'accessibilité à :

- (i) tous les membres de son personnel; et
- (ii) toute autre personne qui fournit des produits ou des services au nom de l'Empire Vie et qui n'est pas tenue d'être formée par une autre organisation.

La formation sur l'accessibilité traitera des éléments suivants :

- (i) Comment rendre les occasions d'emploi accessibles aux personnes vivant avec un handicap;
- (ii) Comment interagir et communiquer avec des candidats ou des membres du personnel qui composent avec des obstacles, utilisent des appareils d'assistance ou reçoivent l'aide d'une personne de soutien ou d'un animal de soutien;
- (iii) Comment appliquer les standards d'accessibilité pour le service à la clientèle;
- (iv) Un aperçu de la législation sur l'accessibilité, des Codes des droits de la personne applicables et les normes d'accessibilité applicables;

- (v) Les politiques et procédures de l'Empire Vie, y compris les mises à jour ou les changements; et
- (vi) La façon d'accommoder les membres du personnel ayant une incapacité au personnel ayant les responsabilités suivantes :
 - (1) Recruter, sélectionner ou former les membres du personnel;
 - (2) Superviser, gérer ou coordonner le travail des membres du personnel;
 - (3) Promouvoir, réaffecter ou renvoyer des membres du personnel; et
 - (4) Élaborer et mettre en œuvre des politiques et des pratiques en matière d'emploi.

L'Empire Vie conservera un registre de la formation sur l'accessibilité qui a été fournie, comprenant le nom des personnes formées ainsi que la date de la formation.

Normes d'accessibilité

1. Normes relatives à l'information et aux communications

Cette section présente la façon dont l'Empire Vie rendra l'information accessible aux personnes handicapées.

1.1 Processus de rétroaction

L'Empire Vie :

- (i) fournira des formats accessibles et des aides à la communication pour ses processus permettant de recevoir de la rétroaction et d'y répondre sur demande; et
- (ii) avisera le public de la disponibilité de ces formats et aides.

1.2 Demande de format accessible et d'aide à la communication

L'Empire Vie avisera le public de la disponibilité des formats accessibles et des aides à la communication.

Sur demande, l'Empire Vie :

- (i) consultera le demandeur afin de déterminer ses besoins en matière d'accessibilité;
- (ii) fournira l'information demandée dans un format accessible, avec les aides nécessaires à la communication, en tenant compte des besoins de cette personne en raison de son handicap; et
- (iii) fournira ces formats accessibles et ces aides à la communication en temps opportun et à un coût n'étant pas supérieur à celui exigé des autres personnes.

1.3 Accessibilité des sites web

L'Empire Vie fera en sorte que ses sites web externes et leur contenu soient accessibles aux personnes handicapées et conformes au document *Règles pour l'accessibilité des contenus web (WCAG) 2.0* aux dates suivantes :

- (i) Le 1^{er} janvier 2014, tout nouveau site web et son contenu ainsi que tout site web subissant un rafraîchissement important seront conformes au document WCAG 2.0, niveau A.
- (ii) Le 1^{er} janvier 2021, tous les sites web, nouveaux ou existants, et leur contenu seront conformes au document WCAG 2.0, niveau AA.
- (iii) D'ici le 1^{er} mai 2025, tous les sites Web existants et les nouveaux sites Web ainsi que leurs contenus respecteront les règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1, niveau AA.

1.4 Exceptions aux normes relatives à l'information et aux communications

Les exigences énoncées aux sections 1.1, 1.2 et 1.3 ne s'appliquent pas :

- (i) aux produits;
- (ii) à l'information que l'Empire Vie ne contrôle pas, de façon directe ou indirecte par un contrat; ou
- (iii) à l'information ou aux communications qui ne peuvent être converties parce qu'il est impossible de le faire ou parce que la technologie nécessaire n'est pas aisément disponible.

Si on détermine que l'information ou les communications ne peuvent être converties, l'Empire Vie fournira ce qui suit à la personne en ayant fait la demande :

- (i) les raisons pour lesquelles il est impossible de convertir l'information ou les communications; et
- (ii) un sommaire de l'information ou des communications.

2. Normes relatives à l'emploi

Cette section présente la façon dont l'Empire Vie intégrera l'accessibilité à son processus de recrutement et appuiera les membres de son personnel handicapés. Ces normes ne s'appliquent qu'aux membres de son personnel actuels et potentiels. Elles ne s'appliquent pas aux personnes non rémunérées.

2.1 Recrutement

L'Empire Vie avisera les membres de son personnel et le public de l'offre d'accommodements pour les candidats handicapés lorsqu'elle publiera des offres d'emploi.

Lorsqu'elle invitera un candidat à passer une entrevue, l'Empire Vie :

- (i) informera le candidat que des accommodements sont offerts sur demande; et
- (ii) consultera le candidat ayant demandé un accommodement et comblera adéquatement ses besoins en matière d'accessibilité.

L'Empire Vie informera tout candidat retenu de ses politiques d'accommodement pour les membres de son personnel handicapés.

2.2 Formats accessibles et aides à la communication offerts aux membres du personnel

L'Empire Vie :

- (i) informera les membres de son personnel de ses politiques en matière d'emploi accessible;
- (ii) présentera ces politiques aux nouveaux membres de son personnel à leur entrée en fonction; et
- (iii) fournira à tous les membres de son personnel l'information mise à jour lors d'un changement apporté à ces politiques.

Si un membre de son personnel handicapé fait une demande en ce sens, l'Empire Vie :

- (i) consultera le membre du personnel afin de déterminer ses besoins en matière d'accessibilité; et
- (ii) fournira l'information dont le membre du personnel de l'Empire Vie dispose généralement pour effectuer son travail dans un format accessible, avec les aides nécessaires à la communication, en fonction des besoins d'accessibilité du membre du personnel causé par son handicap.

2.3 Information sur les interventions d'urgence en milieu de travail

L'Empire Vie fournira aux membres de son personnel handicapés une information personnalisée sur les interventions d'urgence en milieu de travail :

- (i) si leur handicap rend nécessaire l'information sur les interventions d'urgence;

- (ii) si l'Empire Vie est au courant de leur besoin d'accommodement; et
- (iii) dès que possible.

Avec le consentement du membre du personnel, l'Empire Vie fournira également l'information sur les interventions d'urgence à toute personne désignée pour assister le membre du personnel.

L'Empire Vie révisera l'information sur les interventions d'urgence lorsque :

- (i) le membre du personnel sera affecté à un autre service de l'Empire Vie;
- (ii) les besoins ou les plans d'accommodement du membre du personnel seront revus; et
- (iii) l'Empire Vie révisera ses politiques générales d'intervention d'urgence.

2.4 Accommodements personnalisés

L'Empire Vie établira un processus par écrit pour élaborer un plan d'accommodement personnalisé de tout membre du personnel handicapé et pour en évaluer la demande.

Ce processus déterminera notamment la façon dont :

- (i) les besoins du membre du personnel seront évalués;
- (ii) les renseignements personnels du membre du personnel seront protégés;
- (iii) le membre du personnel pourra participer à l'élaboration du plan d'accommodement;
- (iv) le membre du personnel pourra demander qu'un représentant de son milieu de travail participe à l'élaboration du plan d'accommodement;
- (v) les raisons motivant le refus d'élaborer ce plan seront communiquées au membre du personnel;
- (vi) le plan d'accommodement deviendra accessible; et
- (vii) le plan d'accommodement sera révisé et mis à jour.

2.5 Processus de retour au travail

L'Empire Vie établira un processus par écrit visant le retour au travail du membre de son personnel s'étant absenté à cause d'un handicap qui nécessite des accommodements.

Le processus de retour au travail inclura l'élaboration d'un plan d'accommodement.

2.6 Gestion du rendement, perfectionnement de carrière et réaffectation

L'Empire Vie tiendra compte des besoins d'accessibilité des membres de son personnel handicapés lorsqu'elle :

- (i) offrira des occasions de perfectionnement de carrière;
- (ii) discutera de la gestion du rendement; et
- (iii) songera à réaffecter un membre de son personnel.

3. Normes pour le service à la clientèle

Cette section présente les responsabilités assumées par l'Empire Vie en ce qui concerne la réglementation des Normes pour le service à la clientèle.

3.1 Fournir des biens et des services aux personnes vivant avec un handicap

L'Empire Vie s'engage à atteindre l'excellence en ce qui a trait au service envers tous ses clients. Cet engagement se reflète dans les secteurs suivants :

(i) Appareils et accessoires fonctionnels

Nous nous engageons à fournir un service aux personnes vivant avec un handicap devant utiliser des appareils et des accessoires fonctionnels afin de recevoir ou utiliser nos biens et services ou en bénéficier.

Nous veillons à ce que les membres de notre personnel reçoivent une formation et soient familiers avec les divers appareils et accessoires fonctionnels que pourraient utiliser les clients vivant avec un handicap afin d'accéder à nos biens ou à nos services.

(ii) Communication

Nous communiquerons avec les personnes vivant avec un handicap en tenant compte de leur handicap.

Nous formons les membres de notre personnel en contact avec le public sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicap.

(iii) Services téléphoniques

Nous nous engageons à offrir des services téléphoniques à nos clients au moyen du service de relais Bell Canada, au besoin.

Nous formons les membres de notre personnel sur la façon de communiquer au téléphone avec les gens dans un langage clair et simple.

(iv) Documents écrits

Nous nous engageons à fournir, sur demande, la documentation sur nos politiques et nos procédures concernant nos services à la clientèle à nos clients, aux membres de notre personnel ou à d'autres personnes vivant avec un handicap.

Nous fournirons nos politiques et nos procédures relatives à nos normes d'accessibilité sur les services à la clientèle sous forme d'un média substitut par suite d'un commun accord entre l'Empire Vie et la personne vivant avec un handicap.

Nous répondrons à toutes les questions que les clients pourraient avoir sur le contenu de ces politiques et de ces procédures par téléphone, par courriel ou en personne.

3.2 Utilisation d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien

(i) L'Empire Vie s'engage à accueillir les personnes vivant avec un handicap qui sont accompagnées d'un animal d'assistance dans les lieux ouverts au public et autres tiers.

Nous veillerons à ce que les membres de notre personnel et autres personnes qui pourraient traiter avec le public reçoivent une formation appropriée sur la façon d'interagir avec les personnes vivant avec un handicap qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

(ii) Nous nous engageons à accueillir les personnes vivant avec un handicap qui sont accompagnées d'une personne de soutien. Toute personne vivant avec un handicap qui est accompagnée d'une personne de soutien aura accès aux lieux ouverts au public, de même que sa personne de soutien.

En aucun cas, une personne vivant avec un handicap qui est accompagnée d'une personne de soutien ne verra l'accès à sa personne de soutien refusé dans les lieux ouverts au public.

3.3 Avis de perturbation temporaire

- (i) L'Empire Vie fournira un avis au public de toute perturbation temporaire, prévue ou non, à ses installations ou à ses services utilisés habituellement par des personnes vivant avec un handicap.
- (ii) Cet avis indiquera la raison de la perturbation, la durée prévue et une description des installations ou des services de remplacement, s'il y a lieu. Nous afficherons cet avis dans tous les bureaux de réception de l'Empire Vie et, selon la nature de la perturbation, nous enregistrerons des messages téléphoniques externes et afficherons un message sur le site Web de l'Empire Vie.

3.4 Formation

- (i) Nous fournirons, dans le cadre du programme d'orientation, une formation relative au service à la clientèle aux membres du personnel de l'Empire Vie devant interagir avec le public. Cette formation aura lieu dans le premier mois de la date d'embauche.
- (ii) L'Empire Vie fournit une formation relative aux services à la clientèle à tous les membres du personnel qui interagissent avec le public, ainsi qu'à ceux qui participent à l'élaboration et l'approbation des politiques, des procédures et des pratiques des services à la clientèle.
- (iii) L'Empire Vie fournira la formation requise sur l'accessibilité relative aux services à la clientèle à tout membre du personnel existant qui est muté à un nouveau poste demandant d'interagir avec le public.

3.5 Rétroaction

- (i) L'objectif de l'Empire Vie est de répondre aux attentes relatives aux services à la clientèle lorsqu'elle sert des clients ayant un handicap. Nous encourageons et apprécions les commentaires sur nos services et sur la façon dont nous répondons à ces attentes.
- (ii) Les rétroactions concernant la façon dont l'Empire Vie fournit des biens et des services à des personnes vivant avec un handicap peuvent être communiquées par courriel, par la poste, par téléphone, en personne; ou bien, par le formulaire de rétroaction sur l'accessibilité accessible en ligne ou, sur demande, sur support papier; ou encore par un autre moyen qui répond mieux aux besoins de communication de la personne.
- (iii) Notre processus de rétroaction spécifie que tous les commentaires seront transmis à l'Ombudsman de l'Empire Vie qui les consignera, les traitera et y répondra dans les délais prévus.

Nous pouvons fournir, sur demande, une copie de cette politique sous forme de média substitut.

ANNEXE A PLAN D'ACCESSIBILITÉ SUR PLUSIEURS ANNÉES (2022-2027)

Le présent plan expose la stratégie progressive par laquelle l'Empire Vie souhaite prévenir et supprimer les obstacles à l'accessibilité.

Déclaration d'engagement

L'Empire Vie s'engage à garantir l'égalité d'accès et de participation des personnes vivant avec un handicap. Nous nous engageons à traiter les gens ayant un handicap de manière à leur permettre de conserver leur dignité et leur autonomie. Nous croyons en l'intégration et l'inclusion, et nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes vivant avec un handicap en temps opportun. Nous y arriverons en éliminant et en prévenant les obstacles à l'accessibilité et en respectant les exigences en matière d'accessibilité en vertu des lois sur l'accessibilité.

Ce plan précise les initiatives visant à assurer l'accessibilité des clients, des membres du personnel, des candidats ayant un handicap. La mise en œuvre de ces initiatives commencera au plus tard à la date indiquée ci-dessous.

Initiatives du plan sur plusieurs années (2022 à 2027)

Les initiatives sur plusieurs années de ce plan représentent des stratégies pour aider à éliminer les obstacles et les préjugés en matière d'accessibilité.

1. Examiner et mettre à jour notre processus et nos systèmes de recrutement afin de retirer les obstacles et les préjugés dans le processus d'embauche, et contribuer à accroître l'accessibilité aux occasions d'emploi pour les personnes vivant avec un handicap.
2. Améliorer nos produits et nos services en santé mentale, y compris pour les membres du personnel de l'Empire Vie ayant un handicap.
3. Concevoir et mettre en œuvre des stratégies pour aider les membres du personnel du service à la clientèle de l'Empire Vie à fournir un service à la clientèle accessible.
4. Revoir, mettre à jour et fournir une formation sur les normes d'accessibilité, au besoin.
5. Tous les sites Web externes et leur contenu intégreront les exigences en matière d'accessibilité des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1, niveau AA d'ici le 1^{er} mai 2025 ou à cette date.