

## **Plan d'accessibilité pluriannuel**

**Responsable de la politique commerciale :** Marcia Mendes-d'Abreu, directrice des ressources humaines

**Cycle d'examen et d'approbation du conseil d'administration :** Tous les cinq ans

**Date de la dernière révision :** Décembre 2018

**Date de la prochaine révision :** Décembre 2023

**Référence réglementaire :** *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

**Numéro du document :** 411900 FR (12/18)

La Financière Foresters continuera de se conformer au *Règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle de l'Ontario* et continuera de mettre en œuvre des initiatives qui améliorent l'accessibilité dans d'autres domaines en vertu du *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées*. Ce plan d'accessibilité pluriannuel décrit les politiques et les mesures que la Financière Foresters mettra en place pour améliorer les possibilités pour les personnes handicapées.

### **Déclaration d'engagement**

La société s'engage à traiter toutes les personnes de manière à respecter leur dignité et leur autonomie. Nous croyons à l'intégration et à l'égalité des chances. Nous nous engageons à satisfaire les besoins des personnes handicapées de manière opportune en évitant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité et en respectant les besoins en matière d'accessibilité en vertu du *Règlement sur les normes d'accessibilités intégrées (NAI)* adopté en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

## Service à la clientèle

- La Financière Foresters s'efforcera d'offrir ses produits et ses services d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées en prenant les mesures suivantes :
  - o Les personnes handicapées ont des chances égales d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier des biens et des services de Foresters.
  - o Les produits et les services sont fournis de manière à respecter la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.
  - o Les produits et les services fournis aux personnes handicapées sont intégrés à la prestation générale, à moins qu'une mesure de remplacement ne soit nécessaire pour permettre à une personne handicapée de profiter des produits et des services; la mesure de remplacement peut être temporaire ou permanente.
  - o La communication avec une personne handicapée est effectuée en tenant compte de son handicap.
  - o Les personnes handicapées peuvent utiliser des appareils fonctionnels, des animaux d'assistance, et recourir à des personnes de soutien pour avoir accès aux produits et aux services de Foresters, sauf si une autre loi l'en empêche.
- Elle établit des politiques et des normes pour fournir des biens et des services, et les afficher à l'interne et sur le site Web.
- Elle suscite une prise de conscience grâce à la formation de tous les employés qui interagissent avec des personnes handicapées. Elle offre des mécanismes de rétroaction dans un format accessible.

## Information accessible sur les situations en cas d'urgence

La Financière Foresters fournira à ses membres et à ses clients des informations en cas d'urgence qui sont accessibles au public et sous une forme accessible sur demande. Nous fournirons également à nos employés handicapés des renseignements personnalisés sur l'intervention en cas d'urgence, au besoin.

## Formation

La Financière Foresters prendra les mesures suivantes pour s'assurer que ses employés obtiennent la formation nécessaire au respect des lois ontariennes sur l'accessibilité :

- Continuer à réviser la formation offerte par le gouvernement de l'Ontario et d'autres sources afin d'évaluer son applicabilité. Prendre en compte les options du programme et terminer la formation prévue.
- Former les nouveaux employés lors de leur prise en charge et de leur orientation, ainsi que les employés actuels pour les initier aux modifications apportées aux politiques sur l'accessibilité.
- Offrir une formation en ligne à tous les nouveaux employés et entrepreneurs faisant directement affaire avec la clientèle.
- Continuer de dispenser la formation aux employés et aux entrepreneurs qui participent à l'élaboration de politiques.

## Information et communication

La Financière Foresters s'engagera à rendre les systèmes et les plateformes d'information et de communication accessibles aux personnes handicapées et prendra les mesures suivantes :

- Continuer à créer de nouveaux sites Web et du contenu conformes à la norme WCAG 2.0, niveau A, comme suit :
  - Assurer la conformité continue aux normes.
  - Évaluer régulièrement la conformité en faisant appel aux outils de qualité pour mesurer l'accessibilité.
  - Au besoin, dispenser une formation au personnel.
- Continuer d'intégrer les exigences de niveau AA et de rendre tous les sites Web et leur contenu conformes à la norme WCAG 2.0, niveau AA au plus tard le 1er janvier 2021.
- Veiller à ce que les personnes handicapées puissent avoir accès, sur demande, aux processus de rétroaction actuels comme suit :
  - Mettre régulièrement à jour les formulaires de rétroaction et les formats de remplacement au besoin.
  - Passer en revue tous les processus et les mises à jour au besoin.
  - S'assurer que des options sont offertes pour fournir et recevoir des commentaires.

- Fournir des informations à grande diffusion dans un format accessible sur demande.
- S’assurer que les plans de conformité sont mis à jour ou qu’ils ont été modifiés.

## Emploi

La Financière Foresters prendra les mesures suivantes pour avertir ses employés et le grand public qu’elle prendra les mesures d’adaptation nécessaires pour aider les personnes handicapées pendant les processus de recrutement, d’embauche et d’évaluation :

- Créer des procédures accessibles à l’embauche afin d’intégrer toutes les exigences des Normes d’accessibilité à l’emploi.
- Mettre les procédures en œuvre dans toute l’entreprise.
- Mettre à jour les modèles d’offres d’emploi pour inclure l’énoncé d’accessibilité.
- Assurer la conformité continue.

Nous mettrons au point et en place un processus permettant d’élaborer des plans d’adaptation personnalisés et des politiques de retour au travail pour les employés qui ont dû s’absenter en raison d’une invalidité :

- Examiner, mettre à jour et documenter le processus de retour au travail.
- Mettre à jour le processus actuel au besoin.

Nous veillerons à ce qu’on tienne compte des besoins des employés handicapés en matière d’accessibilité dans les processus de gestion du rendement, de perfectionnement professionnel et de redéploiement :

- Créer des plans d’adaptation personnalisés à l’intention des employés qui ont besoin d’aide.
- S’assurer que les plans d’urgence personnalisés sont mis à jour au besoin.
- Mettre en œuvre des procédures accessibles en matière d’emploi.
- Examen continu des normes et des pratiques exemplaires en matière d’emploi accessible afin d’assurer la conformité continue.

## Transport

Cette norme ne s’applique pas à la Financière Foresters.

## Environnement bâti

La Financière Foresters prendra les mesures suivantes pour créer des espaces et des services accessibles à tous :

- Élaborer des normes et des procédures pour prévenir les interruptions de service dans ses espaces publics.
- Informer le grand public de toute interruption de service et des solutions de rechange disponibles.

- Continuer de se conformer à toutes les exigences prescrites et assurer la conformité continue.

## **Besoin de plus de renseignements?**

Afin d'obtenir de plus amples informations sur ce plan d'accessibilité, contactez-nous par courriel, par téléphone ou par courrier :

- Sans frais : 1 800 828-1540, du lundi au vendredi, de 8 h à 20 (HNE)
- Courriel : [info@foresters.com](mailto:info@foresters.com)
- 789, chemin Don Mills, Toronto, Canada (Ontario) M3C 1T9

Ce document est disponible en format accessible sur demande.