



## **PLAN D'ACCESSIBILITÉ PLURIANNUEL**

Le plan d'accessibilité pluriannuel d'Assurance LAWPRO<sup>MD</sup><sup>1</sup> décrit les politiques et mesures qu'Assurance LAWPRO mettra en œuvre pour offrir des services inclusifs et accessibles à toutes les personnes handicapées, ainsi que pour améliorer leurs perspectives.

Assurance LAWPRO s'engage à traiter tous les gens d'une manière qui leur permet de conserver leur dignité et leur autonomie. Nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps utile et nous le ferons en prévenant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité et en satisfaisant aux exigences en matière d'accessibilité prévues par le *Règlement sur les normes d'accès intégrées* (« RNAI ») pris en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« LAPHO »).

Pour que la conformité soit atteinte et maintenue, de nouvelles mesures intégreront l'accessibilité aux politiques existantes et nouvelles.

Nous examinerons le plan et le mettrons à jour tous les cinq ans.

L'information sera disponible dans un format accessible sur demande.

Le plan d'accessibilité pluriannuel met l'accent sur les mesures que prendra Assurance LAWPRO pour se conformer aux lois ontariennes en matière d'accessibilité. Les initiatives connexes, en plus de favoriser la conformité avec les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle existantes, nous aideront à améliorer l'accessibilité dans d'autres domaines :

- l'information et les communications;
- les normes d'emploi;
- la formation.

### **Notre engagement global**

Assurance LAWPRO s'engage à offrir ses services d'une façon qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Nous nous engageons aussi à prévenir, identifier et éliminer les obstacles qui empêchent les personnes handicapées d'avoir accès à nos services. Assurance LAWPRO remplira ces engagements dans toute la mesure du possible et veillera à ce que les personnes handicapées profitent des mêmes services, et ce, aux mêmes endroits que tous les autres clients et d'une façon similaire.

Assurance LAWPRO s'engage à veiller à ce que chaque employé et chaque client reçoivent un traitement équitable en ce qui a trait à l'emploi et aux services, sans discrimination, et à ce qu'ils puissent bénéficier de mesures d'adaptation au besoin, conformément aux dispositions du Code ainsi que de la LAPHO et de ses règlements d'application. Assurance LAWPRO répondra aux besoins en matière d'accessibilité des personnes handicapées en temps utile.

## Service à la clientèle

Assurance LAWPRO s'engage à assurer l'excellence du service pour tous ses clients, y compris les personnes handicapées. Assurance LAWPRO mènera donc ses activités de façon à offrir une expérience de service à la clientèle accessible.

Assurance LAWPRO s'engage à fournir ses services d'une façon qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées.

Nous continuerons de veiller à la conformité avec les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle établies en vertu de la LAPHO.

## Information et communications

Assurance LAWPRO s'engage à rendre l'information et les communications de l'entreprise accessibles aux personnes handicapées. Assurance LAWPRO intégrera les nouvelles exigences d'accessibilité des normes pour l'information et les communications afin de garantir que ses systèmes et plates-formes d'information et de communications soient accessibles et présentés dans des formats adaptés aux besoins des personnes handicapées.

### 1. Rétroaction

Les mesures suivantes seront mises en œuvre d'ici au 1<sup>er</sup> janvier 2015, conformément au RNAI :

Assurance LAWPRO veillera à ce que les processus existants et nouveaux lui permettant de recevoir la rétroaction et d'y répondre soient accessibles aux personnes handicapées, en fournissant ou en faisant fournir sur demande et en temps opportun des formats accessibles et des aides à la communication.

### 2. Formats accessibles et aides à la communication

Les mesures suivantes seront mises en œuvre d'ici au 1<sup>er</sup> janvier 2016, conformément au RNAI :

Assurance LAWPRO adoptera les mesures suivantes :

- lorsque sont demandés des formats accessibles ou des aides à la communication pour une personne handicapée, appliquer le principe général suivant :
  - o fournir les formats accessibles ou les aides à la communication demandés ou prendre des dispositions en ce sens en temps utile et en tenant compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne handicapée, et ce, à des frais ne dépassant pas les frais habituellement exigés à d'autres personnes;
  - o consulter la personne ayant présenté la demande pour déterminer si le format accessible ou l'aide à la communication lui convient;
  - o informer le public de la disponibilité des formats accessibles et des aides à la communication.

### 3. Sites web accessibles et contenu web accessible

Assurance LAWPRO veillera à ce que tous ses nouveaux sites Web et leur contenu soient conformes aux *Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0* (« WCAG 2.0 »), niveau A d'ici au 1<sup>er</sup> janvier 2014.

Assurance LAWPRO veillera à ce que tous ses sites Web et leur contenu soient conformes aux WCAG 2.0, niveau AA d'ici au 1<sup>er</sup> janvier 2021.

## Normes d'emploi

Assurance LAWPRO s'engage à adopter des pratiques équitables et accessibles en matière d'emploi de façon à attirer et retenir des employés handicapés. Cet engagement comprend l'identification et l'élimination d'obstacles et englobe l'accessibilité à toutes les étapes du cycle du marché du travail.

Les mesures suivantes seront mises en œuvre d'ici au 1<sup>er</sup> janvier 2016, conformément au RNAI :

### 1. Recrutement

#### Recrutement : dispositions générales

Assurance LAWPRO informera les employés et le public que les candidats handicapés pourront se prévaloir de mesures d'adaptation lors du processus de recrutement. Cela comprendra :

- l'examen et, au besoin, la modification des politiques, procédures et processus de recrutement existants;
- la diffusion, sur le site Web d'Assurance LAWPRO et dans les avis de postes à pourvoir, de messages précisant que des mesures d'adaptation sont disponibles pour les candidats handicapés.

#### Recrutement : évaluation et sélection

Lors du processus de recrutement, Assurance LAWPRO informera chaque candidat retenu pour participer au processus d'évaluation ou de sélection que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande en ce qui a trait aux documents ou aux processus d'évaluation/de sélection. Cela comprendra :

- l'examen et, au besoin, la modification des politiques, procédures et processus de recrutement existants;
- l'intégration, au programme de l'entrevue ou de l'évaluation, d'un avis informant le candidat que des mesures d'adaptation sont disponibles;
- la consultation du candidat qui réclame de telles mesures, afin que des dispositions soient prises pour lui fournir des mesures d'adaptation appropriées qui tiennent compte de ses besoins en matière d'accessibilité découlant de son handicap.

### **Avis aux candidats retenus**

Au moment de présenter une offre d'emploi, Assurance LAWPRO avisera le candidat retenu de ses politiques concernant les mesures d'adaptation destinées aux employés handicapés. Cela comprendra :

- l'examen et, au besoin, la modification des politiques, procédures et processus de recrutement existants;
- l'inclusion, dans les lettres d'offre d'emploi, d'un avis informant le candidat des politiques d'Assurance LAWPRO concernant les mesures d'adaptation destinées aux employés handicapés.

### **2. Informer les employés des mesures de soutien**

Assurance LAWPRO informera tous les employés de ses politiques de soutien des employés handicapés, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé découlant de son handicap. Cela comprendra :

- la communication des renseignements qu'exige le présent article dans les plus brefs délais possibles après l'entrée en fonction du nouvel employé;
- des dispositions pour tenir les employés au courant des modifications apportées aux politiques existantes sur les adaptations du lieu de travail fondées sur un handicap;
- à l'employé handicapé qui le demande, la fourniture de formats accessibles et d'aides à la communication appropriés à l'égard de ce qui suit :
  - o les renseignements dont l'employé a besoin pour faire son travail;
  - o les renseignements généralement mis à la disposition des employés au lieu de travail.
- pour s'acquitter de l'obligation de fournir les renseignements décrits dans le paragraphe ci-dessus, la consultation de l'employé qui demande un format accessible ou une aide à la communication pour voir à ce que le format ou l'aide en question lui convienne.

### **3. Plans d'adaptation individualisés**

Assurance LAWPRO établira et mettra en place un processus écrit d'élaboration de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les employés handicapés, si de tels plans sont nécessaires.

Assurance LAWPRO veillera à ce que le processus d'élaboration de plans d'adaptation individualisés et documentés prévoie ce qui suit :

- la manière dont l'employé qui demande des mesures d'adaptation peut participer à l'élaboration du plan d'adaptation individualisé;
- les moyens permettant d'évaluer l'employé individuellement;
- la manière dont l'employeur peut, à ses frais, demander une évaluation externe par un expert en médecine ou un autre expert qui l'aidera à déterminer si et comment des mesures d'adaptation peuvent être mises en œuvre;
- la manière dont l'employé peut demander qu'un représentant de son agent négociateur, s'il est représenté par un tel agent, ou un autre représentant du lieu de travail, dans le cas contraire, participe à l'élaboration du plan d'adaptation;
- les mesures prises pour protéger la confidentialité des renseignements personnels de l'employé;

- la fréquence et les modalités des examens et des mises à jour du plan d'adaptation individualisé;
- si Assurance LAWPRO refuse de mettre en place un plan d'adaptation individualisé, la manière dont les motifs du refus seront fournis à l'employé;
- les moyens de fournir le plan d'adaptation individualisé dans un format qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de l'employé découlant de son handicap;
- l'inclusion, dans tout plan d'adaptation individualisé établi, des éléments suivants :
  - au besoin, des renseignements individualisés sur les interventions d'urgence en milieu de travail;
  - tout renseignement sur les formats accessibles et les aides à la communication qui ont été prévus ou organisés pour fournir à l'employé :
    - les renseignements dont celui-ci a besoin pour faire son travail;
    - les renseignements généralement mis à la disposition des employés dans le lieu de travail;
- l'identification de toute autre mesure d'adaptation qui doit être fournie à l'employé.

#### **4. Processus de retour au travail**

Assurance LAWPRO s'assurera d'avoir un processus de retour au travail documenté pour ses employés qui ont été absents du travail en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation se rapportant à leur handicap afin de retourner au travail. Ce processus décrira les mesures que Assurance LAWPRO prendra pour faciliter le retour au travail des employés absents en raison d'un handicap, ainsi que l'élaboration de plans de retour au travail individualisés écrits pour de tels employés, et exigera l'utilisation de plans d'adaptation individualisés.

#### **5. Gestion du rendement, développement de carrière et réaffectation**

Assurance LAWPRO adoptera les mesures suivantes :

- tenir compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés et, s'il y a lieu, de leurs plans d'adaptation individualisés :
  - dans la gestion du rendement;
  - dans la gestion des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels; et
  - lorsqu'une réaffectation est nécessaire.

### **Formation**

Assurance LAWPRO s'engage à mettre en œuvre un processus pour s'assurer que tous les employés et les bénévoles, les personnes qui fournissent des services et des installations en son nom, ainsi que les personnes qui participent à l'élaboration et l'approbation de ses politiques, reçoivent une formation adéquate sur les exigences du RNAI et sur les dispositions du Code des droits de la personne de l'Ontario qui s'appliquent aux personnes handicapées, et ce, dans les plus brefs délais possibles.

Les mesures suivantes seront mises en œuvre d'ici au 1<sup>er</sup> janvier 2015, conformément au RNAI :

Assurance LAWPRO adoptera les mesures suivantes :

- décider de la formation appropriée sur les exigences du RNAI et du Code des droits de la personne de l'Ontario en ce qui concerne les personnes handicapées, et s'assurer que cette formation est offerte à tous les employés d'Assurance LAWPRO, tous les bénévoles, toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques d'Assurance LAWPRO et toutes les personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom d'Assurance LAWPRO;
- veiller à ce que cette formation soit offerte aux personnes susmentionnées dès que possible;
- tenir un registre de la formation fournie, lequel indiquera notamment les dates des séances de formation et le nombre de participants;
- assurer sur une base continue une formation sur toute modification apportée aux politiques visées.

### **Pour de plus amples renseignements**

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le plan d'accessibilité et pour le recevoir dans un format accessible, veuillez communiquer avec :

Stephen R. Freedman  
Avocat général et chef de la protection des renseignements personnels  
Lawyers' Professional Indemnity Company (Assurance LAWPRO<sup>MD</sup>)  
250, rue Yonge, bureau 3101, C.P. 3  
Toronto (Ontario) M5B 2L7  
Tél. : 416-596-4624  
Télec. : 416-599-8341  
Courriel : [stephen.freedman@lawpro.ca](mailto:stephen.freedman@lawpro.ca)

<sup>1</sup> Assurance LAWPRO est un nom enregistré et employé au Québec par Lawyers' Professional Indemnity Company.

<sup>MD</sup> Marque déposée de Lawyers' Professional Indemnity Company.