



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 tient 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 règlement de 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.