



Compagnie d'assurance Combined d'Amérique Énoncé de la Politique relative à l'accessibilité au Service à la clientèle

À la Compagnie d'assurance Combined d'Amérique (« Combined Assurances » ou « la Compagnie »), l'accessibilité au Service à la clientèle est importante. La Compagnie s'efforce de fournir des services d'une façon qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées.

La Compagnie veillera à s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures sont cohérentes avec les principaux principes suivants tels que soulignés dans la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

Dignité – Le service est fourni d'une manière respectueuse et compatible avec les besoins de la personne.

Autonomie – Les services fournis aux personnes handicapées doivent soutenir leur autonomie tout en respectant leur droit à la sécurité et à la confidentialité.

Intégration – Permet à la personne handicapée de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même façon ou d'une façon similaire que le reste de la clientèle.

Égalité des chances – Le service est fourni aux personnes handicapées de la même façon ou d'une façon similaire à celle utilisée pour les personnes sans handicap.

Politique, plan et programme

Conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, le règlement de l'Ontario 429/07 intitulé Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Combined Assurances s'engage à servir tous les clients incluant les personnes handicapées de la façon suivante :

Communications

Combined Assurances communiquera avec les personnes handicapées de façon à tenir compte de leur handicap. La Compagnie formera les employés et les entrepreneurs indépendants sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.

Combined Assurances s'engage à fournir aux clients un service téléphonique entièrement accessible. La Compagnie forme ses employés à utiliser un langage clair et simple au téléphone, ainsi qu'à parler clairement et lentement. La Compagnie offrira de communiquer par courriel avec les clients si la communication téléphonique ne convient pas à leurs besoins ou n'est pas disponible.

Appareils et accessoires fonctionnels

Combined Assurances s'engage à servir les personnes handicapées qui se servent d'appareils ou d'accessoires fonctionnels afin qu'elles puissent obtenir, utiliser et profiter de nos services.

La Compagnie veillera à s'assurer que les employés savent comment se servir du service de relais (téléscripteur ou ATS), et informera les clients de la disponibilité de ce service.

Avis d'interruptions temporaires

Lorsque ce sera possible, Combined Assurances avisera le public en utilisant le site Internet de la Compagnie d'une interruption temporaire des services. Cet avis inclura les motifs de l'interruption, sa durée prévue et le cas échéant, la description des moyens ou services de remplacement disponibles. Il ne sera pas possible d'émettre un avis préalable en cas d'interruption temporaire imprévue.

Formation des employés

Combined Assurances donne de la formation à tous les employés qui communiquent avec les clients.

La formation couvre les points suivants :

- Les objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.
- Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.
- Les politiques, pratiques et procédures relativement aux normes pour les services à la clientèle.

Une formation complémentaire sera donnée advenant des changements dans les politiques, pratiques et procédures de la Compagnie.

Processus de rétroaction

Les commentaires sur les services de Combined Assurances sont acceptés et appréciés. Veuillez contacter un représentant du Service à la clientèle au 1-888-234-4466, du lundi au vendredi, entre 8 h et 19 h, heure normale de l'Est, pour exprimer vos commentaires. Si vous désirez communiquer avec la Compagnie par écrit, veuillez faire parvenir vos commentaires à l'adresse ci-dessous. Vous pouvez également faire parvenir vos commentaires à la Compagnie par notre site Internet, au www.combined.ca ou par télécopieur au (905) 305-8600.

Compagnie d'assurance Combined d'Amérique
Boîte postale 3720, MIP
Markham, ON L3R 0X5
Attention: Service à la clientèle

Accessibilité aux documents

Tous les documents requis en vertu des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, incluant la politique de Combined Assurances relative à l'accessibilité au Service à la clientèle, les avis concernant les interruptions de service prévues, les dossiers de formation, et le processus de rétroaction écrit sont disponibles sur demande, conformément à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.