

Message de Will McAleer – président, Protection Mondiale de Voyage Canada Inc.

Parler au téléphone, se rendre à une salle de réunion, lire nos écrans d'ordinateur – pour la plupart d'entre nous, tout cela va de soi. Mais pour les personnes handicapées, ces activités peuvent être parsemées d'obstacles – visibles ou invisibles – qui les empêchent de participer aussi pleinement qu'elles le voudraient. Chez Protection Mondiale de Voyage Canada Inc., nous nous efforçons de changer la donne. Nous nous efforçons d'éliminer ces obstacles afin que les personnes handicapées puissent être des participants à part entière de notre entreprise – employés, courtiers, clients, n'importe quelle personne avec qui nous interagissons.

Non seulement est-il important que Protection Mondiale de Voyage Canada Inc. prenne des mesures pour devenir plus accessible, si nous voulons traiter les personnes handicapées avec tout le respect qu'elles méritent, mais c'est aussi une affaire de bon sens. Il est vrai que l'accessibilité améliore la vie des gens, mais elle aide aussi Protection Mondiale de Voyage Canada Inc. à entretenir une culture de grande performance centrée sur le client. En rendant notre milieu de travail plus accessible, nous permettons à nos employés de réaliser beaucoup plus facilement leur potentiel au travail, et aux autres parties prenantes de faire affaire avec nous.

Nous sommes déterminés à faire de Protection Mondiale de Voyage Canada Inc. un milieu de travail accessible, caractérisé par un environnement inclusif, sans obstacle et encourageant la diversité. À cette fin, nous nous efforçons de favoriser une culture exempte de discrimination fondée sur tout problème de santé ou sur tout handicap physique ou mental.



Will McAleer
Président
Protection Mondiale de Voyage

Introduction

Le plan d'accessibilité 2014-2021 définit les mesures que Protection Mondiale de Voyage Canada Inc. (Protection Mondiale de Voyage) prévoit mettre en œuvre en vue d'améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées. Chez Protection Mondiale de Voyage, nous sommes conscients des mesures que nous devons prendre afin de transformer notre organisation en un environnement exempt d'obstacles. Conséquemment, notre plan servira de feuille de route qui permettra de guider les parties prenantes tout au long du processus qui fera de nous une organisation pleinement accessible.

*La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (la « LAPHO ») constitue la feuille de route pour rendre la province accessible d'ici 2025. Des normes d'accessibilité sont élaborées et mises en œuvre en vertu de cette Loi en vue d'éliminer les obstacles qui existent dans les principaux aspects de la vie quotidienne. La LAPHO est désormais la loi provinciale de référence en matière de protection des personnes handicapées en Ontario; elle a remplacé la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (la « LPHO »).*

Ces normes visent à améliorer l'accessibilité aux personnes handicapées dans les secteurs des services à la clientèle, de l'information et des communications, de l'emploi, du transport et du milieu bâti.

Le gouvernement de l'Ontario a pris de nombreuses mesures afin que la province devienne accessible. En 2010, le gouvernement de l'Ontario a été la première organisation du secteur public à se déclarer conforme à la première norme – Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (*Règlement de l'Ontario 429/07*). Le ministère du Développement économique, du Commerce et de l'Emploi continuera d'œuvrer, grâce à ses plans d'accessibilité, à la réalisation de l'objectif qui consiste à rendre la province accessible pour tous les Ontariens.

Déclaration d'engagement

Protection Mondiale de Voyage s'engage à mettre en place un environnement inclusif, exempt d'obstacles et favorisant la diversité, afin d'offrir une organisation accessible pour les employés, les clients et les candidats admissibles. Protection Mondiale de Voyage s'efforce de créer un milieu de travail exempt de discrimination fondée tout problème de santé ou sur tout handicap physique ou mental.

Le plan pluriannuel qui suit présente la stratégie adoptée par Protection Mondiale de Voyage en vue de satisfaire aux exigences de la LAPHO; il explique également comment cette stratégie a été, et continuera d'être, appliquée aux pratiques de Protection Mondiale de Voyage, notamment en matière de recrutement, d'embauche, de formation, de service à la clientèle, mais aussi d'accès aux produits, aux services et aux installations.

Réalisation de nos objectifs

Protection Mondiale de Voyage est fermement convaincue que pour réaliser ses objectifs en matière d'accessibilité, elle doit mettre en place une assise et un cadre solides. Nous avons déterminé que les facteurs suivants étaient indispensables à notre réussite :

1. des leaders formés, informés et engagés envers l'accessibilité;
2. une planification et une coordination en matière d'accessibilité à l'échelle de l'entreprise;
3. une conformité stricte reposant sur la responsabilisation des parties prenantes;
4. une évaluation des mesures et du programme, et la production de rapports en matière d'accessibilité.

Renseignements accessibles sur les plans ou mesures d'urgence

Protection Mondiale de Voyage s'engage à offrir à ses clients, et aux candidats admissibles, des renseignements sur les mesures ou plans d'urgence et à les mettre à la disposition du public dans un format accessible sur demande. Nous nous engageons à offrir aux employés handicapés des renseignements personnalisés sur les plans ou mesures d'urgence, si nécessaire.

Avis

Protection Mondiale de Voyage s'engage à aviser le public et ses employés en cas de perturbations du service. Les avis de perturbations temporaires de produits ou de services sont communiqués, le cas échéant, par les canaux suivants :

- Site Web Internet externe
- Intranet

- Affichages dans des lieux bien en vue dans les établissements de la Compagnie et dans les environs
- Système de notification des employés

Formation

Protection Mondiale de Voyage Canada Inc. assure la formation de ses employés, bénévoles et autres membres du personnel appelés à interagir dans le cours normal de leurs activités avec des parties prenantes dans la province de l'Ontario et ailleurs au Canada, au sujet des lois de l'Ontario en matière d'accessibilité et du *Code des droits de la personne* et de ses incidences sur les personnes handicapées. La formation est présentée de manière à s'adapter le mieux possible aux tâches des employés, des bénévoles et des autres membres du personnel.

Nous prenons les mesures suivantes afin de veiller à ce que les employés reçoivent la formation nécessaire pour respecter les lois de l'Ontario en matière d'accessibilité (mises en œuvre le 1^{er} janvier 2015) :

- inscrire les employés à une formation obligatoire, le plus rapidement possible après leur embauche, afin de leur présenter de l'information sur :
 - o les politiques, les pratiques et les procédures de la Compagnie en matière d'accessibilité
 - o le service à la clientèle, dans la mesure où il concerne les clients et les citoyens en général vivant avec différents types de handicaps;
 - o le service à la clientèle, dans la mesure où il concerne les clients et les citoyens en général ayant recours à un accessoire fonctionnel, à une aide à la mobilité, à un animal d'assistance ou à une personne de confiance;
 - o les droits des employés en vertu des lois sur l'accessibilité, et le motif illicite de discrimination prévu par le Code des droits de la personne de l'Ontario;
 - o les responsabilités du directeur en ce qui concerne l'accessibilité et les personnes handicapées;
 - o le matériel ou les appareils disponibles et qui peuvent aider à la prestation des services aux personnes handicapées;
 - o les modifications apportées aux politiques, aux pratiques et aux procédures qui concernent les personnes handicapées.

Emploi

Protection Mondiale de Voyage s'engage à garantir des pratiques d'emploi justes, exemptes d'obstacles et accessibles. Nous prenons les mesures suivantes afin d'aviser le public et les employés que, sur demande, nous prenons des aménagements pour satisfaire aux besoins particuliers des personnes handicapées lors des processus de recrutement et de sélection, et lorsque ces personnes sont embauchées :

- les politiques, les pratiques et les programmes en matière d'acquisition des talents, de maintien en poste, de perfectionnement professionnel et de réaffectation font l'objet d'un audit d'accessibilité;
- les politiques, les pratiques et les programmes en matière d'emploi font l'objet d'un audit d'accessibilité;
- les documents de référence en matière de handicaps et d'accommodements sont mis à la disposition des employés;
- des aménagements en fonction du handicap sont proposés;
- les politiques et les pratiques en matière d'accommodements et de retour au travail font l'objet d'un audit afin de veiller à ce que des mesures soient prises pour créer des plans personnalisés pour les personnes qui ont été absentes en raison d'une invalidité;
- des renseignements personnalisés sur les plans ou mesures d'urgence sont communiqués aux employés ayant un handicap connu et qui ont besoin d'un aménagement;
- des communications internes seront périodiquement distribuées aux employés afin de renforcer la sensibilisation à l'accessibilité et de les informer au sujet des modifications apportées aux politiques et aux programmes.

Information et communications

Protection Mondiale de Voyage est déterminée à combler les besoins en communication des personnes handicapées. Nous avons pris les mesures suivantes afin de rendre tous les nouveaux sites Web Internet et leur contenu conformes à la norme WCAG 2.0 niveau A au 1^{er} janvier 2014 :

- les sites intranet et Internet ont fait l'objet d'un audit d'accessibilité;
- les services de télécommunications (p. ex., ATS) ont fait l'objet d'un audit d'accessibilité;
- les processus de rétroaction des clients et des employés ont fait l'objet d'un audit d'accessibilité et ont été mis à la disposition des personnes handicapées qui en ont fait la demande;

Plan pluriannuel en matière d'accessibilité : 2019-2021

- les politiques, les pratiques et les programmes ont fait l'objet d'un audit d'accessibilité;
- les documents électroniques transmis aux clients et aux employés étaient disponibles dans un format accessible, sur demande;
- les options relatives à la mise en œuvre d'une technologie accessible ont été attentivement examinées (p. ex., applications, appareils);
- les sites Web Internet et leur contenu seront conformes à la norme WCAG 2.0 niveau AA au 1^{er} janvier 2021; et
- les employés des TI participent à la planification et à la coordination de l'accessibilité, ce qui permet de nous assurer qu'ils ont les connaissances et les outils nécessaires pour réaliser les objectifs en matière de conformité.

Milieu bâti

Protection Mondiale de Voyage s'engage à respecter toutes les exigences de la loi en matière d'accessibilité. À l'heure actuelle, cette norme du *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (RNAI) ne s'applique pas à nos activités principales ni à notre orientation stratégique; cependant, cette norme du RNAI fera l'objet d'une surveillance afin de veiller à ce que la Compagnie s'y conforme dorénavant.

Transport

Protection Mondiale de Voyage s'engage à respecter toutes les exigences de la loi en matière d'accessibilité. À l'heure actuelle, cette norme du RNAI ne s'applique pas à nos activités principales ni à notre orientation stratégique; cependant, cette norme du RNAI fera l'objet d'une surveillance afin de veiller à ce que la Compagnie s'y conforme dorénavant.

Pour en savoir davantage

Vos commentaires sont importants pour nous. N'hésitez pas à envoyer vos questions ou vos commentaires concernant l'accessibilité au Médiateur :

Téléphone : 416 586-6773
Sans frais : 1 800 387-5454, poste 6778
Télécopieur : 416 586-6771
Courriel : ombudsman.zurich.canada@zurich.com
Par courrier ou en personne : Médiateur
100, rue King Ouest, bureau 5500
C.P. 290

Protection Mondiale de Voyage Canada Inc.

Plan pluriannuel en matière d'accessibilité : 2019-2021

Internet : Toronto (Ontario)
M5X 1C9
www.wtp.ca