

Politique d'accessibilité pour le service à la clientèle

Politique

La raison d'être de Foresters est d'améliorer le bien-être des familles. Notre héritage à titre de société de secours mutuel – une compagnie d'assurance fondée sur ses membres pour les familles de tous les jours – est la pierre angulaire sur laquelle reposent nos principes de base : enrichir la vie de nos membres, de leurs familles et des communautés où ils vivent.

Pour remplir notre mission, nous nous efforçons en tout temps d'offrir nos produits et nos services d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Nous nous engageons également à offrir aux personnes handicapées des chances égales d'accéder à nos produits et à nos services en leur permettant de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même manière que nos autres clients.

Nous nous engageons à entreprendre les efforts raisonnablement nécessaires pour assurer que :

- Les personnes handicapées bénéficient de chances égales d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier des produits et des services de Foresters;
- Les produits et les services sont fournis de manière à respecter la dignité et l'indépendance des personnes handicapées;
- 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;
- La communication avec une personne handicapée est effectuée en tenant compte de son handicap;
- 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 services de Foresters, sauf si une autre loi l'en empêche.

Définitions

Animaux d'assistance – Les animaux dressés individuellement dans le but de travailler ou d'effectuer des tâches au bénéfice d'une personne handicapée.

Appareils et accessoires fonctionnels – Toute aide auxiliaire, notamment des aides de communication, des aides cognitives, des aides de mobilité personnelle et des aides médicales (p.ex., des cannes, des béquilles, des fauteuils roulants ou des appareils auditifs).

Employés – Toute personne qui traite avec des membres du public ou d'autres tierces parties au nom de Foresters, que la personne concernée le fasse en tant qu'employé, agent, bénévole ou autre.

Handicap – Le terme est défini comme suit par le *Code des droits de la personne de l'Ontario* :

- Tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- Un état d'affaiblissement mental ou un trouble du développement;
- Une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- Un trouble mental; ou
- Une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Personne handicapée – Toute personne à mobilité réduite telle que définie plus haut.

Personnes de soutien – Toutes les personnes, qu'il s'agisse d'un professionnel rémunéré, d'un bénévole, d'un membre de la famille ou d'un ami, qui accompagnent une personne handicapée afin de l'aider avec les communications, des soins personnels ou des besoins médicaux ou avec l'accès à des biens ou des services.

Procédures

Nous élaborerons et tiendrons à jour des procédures et des pratiques afin d'offrir des produits et des services aux personnes handicapées. Ces procédures et ces pratiques peuvent porter sur les domaines suivants :

- Communication
- Services téléphoniques
- Appareils et accessoires fonctionnels
- Facturation
- Animaux d'assistance et personnes de soutien
- Avis de perturbation temporaire
- Formation pour le personnel
- Processus de rétroaction
- Changement apporté à cette politique et à d'autres
- Tenue des dossiers
- Avis d'interruption temporaire des services

Formation

Nous offrirons à nos employés une formation portant sur les connaissances, les compétences et les outils dont ils ont besoin pour parvenir à l'accessibilité. La formation se conformera aux normes d'accessibilité applicables, et peut comprendre les sujets suivants :

- Comment interagir et communiquer avec les clients ayant différents handicaps;
- Comment interagir avec les clients handicapés qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui comptent sur l'assistance d'une personne de soutien ou d'un animal d'assistance;
- Comment utiliser les appareils et dispositifs qui peuvent aider à la fourniture de produits ou de services à des clients ayant un handicap;
- Que faire si un client ayant un handicap a de la difficulté à accéder à nos produits et à nos services;
- Nos politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture de produits ou de services à des clients ayant un handicap;
- Un examen de l'objet et des exigences des lois, des règlements ou des normes applicables, y compris celles relatives à l'accessibilité et aux droits de la personne.

Information sur l'accessibilité en cas d'urgence

Nous fournirons à nos clients des renseignements accessibles au public sous une forme accessible, sur demande ou tel qu'exigé par la loi. Nous fournirons également à nos employés handicapés des renseignements personnalisés sur l'intervention en cas d'urgence, au besoin.

Interruption de service

En cas de perturbation prévue ou imprévue des services ou des installations pour les clients handicapés, Foresters fournira généralement un avis de perturbation. L'avis sera affiché dans un endroit bien en vue, ce qui peut comprendre notre site Web, et inclura des renseignements sur la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services de remplacement, le cas échéant.

Processus de rétroaction

Foresters établira un processus de rétroaction sur notre site Web afin de recevoir des commentaires sur la façon dont nous pouvons nous subvenir aux besoins en matière d'accessibilité.

Les clients et les membres du public peuvent visiter notre page [Pour nous joindre](#), nous écrire par courrier ou par voie électronique, ou nous joindre par téléphone ou ATS. Nous ferons de notre mieux pour répondre à vos commentaires immédiatement. Cependant, il pourrait s'avérer nécessaire d'acheminer vos commentaires à un autre représentant de Foresters pour qu'une réponse y soit apportée, ou pour qu'ils soient traités selon nos procédures régulières de traitement des plaintes.

Besoin de plus amples renseignements?

Veillez communiquer avec nous par l'une des voies suivantes :

Par courrier :	Au Canada : 789, ch. Don Mills, Toronto (Ontario) M3C 1T9 Aux É-U : P.O. 179, Buffalo NY 14201 Au Royaume-Uni : Foresters House, 2 Cromwell Avenue, Bromley Kent BR2 9BF
Par téléphone ou service ATS :	Au Canada et aux É-U : 800 828 1540 Au Royaume-Uni : 0333 600 0333
Par courriel :	Au Canada et aux É-U : service@foresters.com Au Royaume-Uni : services@foresters.co.uk
En ligne :	foresters.com/contact