

Politique de service à la clientèle accessible du GCC

Aperçu

Le Groupe de clubs CAA (GCC) s'efforce de dépasser les attentes de ses membres, courtiers et clients, y compris les personnes handicapées. Le GCC s'engage à respecter toutes les lois et exigences réglementaires provinciales applicables en matière d'accessibilité, y compris les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO, 2005), de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* (LAMA, 2013) et de la loi du Québec intitulée *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (2004), entre autres.

Ce politique s'applique au Groupe de clubs CAA (GCC) et à ses sociétés affiliées, notamment CAA Insurance Company, Assurance Voyage Orion, Echelon Assurance, CAA South Central Ontario, CAA Manitoba et CAA Services (South Central Ontario) Inc. Ces sociétés sont collectivement appelées « Groupe de clubs CAA ».

Intention

Le GCC s'engage à fournir des biens et des services à tous ses membres, courtiers et clients de manière inclusive et accessible en éliminant tous les obstacles raisonnablement identifiables ou en proposant d'autres façons d'accéder aux biens et services.

Nos politiques, nos pratiques et nos mesures reflètent les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.

Application

La présente politique s'applique à tous les associés permanents à temps plein et permanents à temps partiel du GCC, aux contrats temporaires, aux étudiants d'été, aux coopératives, aux stagiaires, aux bénévoles, aux fournisseurs tiers et à tous les entrepreneurs exécutant des travaux ou fournissant des services au nom du GCC.

Définitions

Handicap :

- a) *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 ;*
- b) *une déficience intellectuelle ou un trouble du développement ;*
- c) *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 ;*
- d) *un trouble mental ;*
- e) *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.*

Date de prise d'effet : 1^{er} janvier 2012

Date de la dernière révision : 21 Juillet 2023

Accessible : Facile à approcher, à atteindre, à entrer, à parler ou à utiliser.

Obstacle : Toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son handicap. S'entend notamment d'un obstacle physique ou architectural, d'un obstacle au niveau de l'information ou des communications, d'un obstacle comportemental, d'un obstacle technologique, d'une politique ou d'une pratique.

Appareil fonctionnel : Il s'agit d'un outil, d'une technologie ou d'un autre mécanisme qui permet à une personne handicapée d'accomplir des tâches et des activités quotidiennes, comme se déplacer, communiquer ou soulever des objets. Les appareils fonctionnels personnels peuvent comprendre, sans s'y limiter, des choses comme des fauteuils roulants, des appareils auditifs, des cannes blanches ou des appareils d'amplification de la parole.

Personne de soutien : Il peut s'agir d'un préposé aux services de soutien à la personne (PSSP) rémunéré, d'un bénévole, d'un membre de la famille ou d'un ami. Les PSSP sont des professionnels formés.

Animal d'assistance (AODA) : Un animal est un animal d'assistance s'il « animal peut être facilement identifié comme étant un animal utilisé par une personne pour des raisons liées au handicap de cette personne, y compris lorsque l'animal est confirmé comme tel par une lettre d'un « professionnel de la santé réglementé » qualifié.

Animal d'assistance (Code des droits de la personne du Manitoba) : "un animal qui a été dressé pour fournir une assistance à une personne ayant un handicap lié au handicap de cette personne"

Besoins en matière de communication :

LE GCC communiquera avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap. Nous formerons les associés ou toute autre partie qui, pour le compte du GCC, communique au nom des membres, des courtiers et des clients sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps. Les personnes handicapées qui ont besoin d'une communication dans un format particulier bénéficieront de mesures d'adaptation qui répondent à leurs besoins.

Pour répondre aux besoins de communication, nous offrons les services suivants, le cas échéant :

- Communiquer de différentes façons, par exemple en écrivant les choses, en les lisant à haute voix et en prenant plus de temps pour les expliquer.
- Offrir une chaise lorsque de plus longues conversations sont nécessaires
- Offrir un espace plus calme
- S'asseoir pour dialoguer avec une personne en fauteuil roulant
- Fournir des renseignements dans un autre format sur demande
- Nous rédigeons des documents en langage clair et nous utilisons des panneaux et des documents faciles à lire, entre autres.

Pour demander des renseignements dans un autre format, rendez-vous sur le site Web de notre entreprise, téléchargez, remplissez et soumettez le « formulaire de demande de documents dans un autre format ». Veuillez l'envoyer à :

Date de prise d'effet : 1^{er} janvier 2012

Date de la dernière révision : 21 Juillet 2023

- Les membres et les clients doivent soumettre le formulaire à l'adresse courriel suivante accessibility@caasco.ca
- Les associés doivent soumettre le formulaire à accessibility@caasco.ca ainsi qu'à leur supérieur et à leur directeur.

Appareils fonctionnels

Nous nous adaptons à l'utilisation d'appareils fonctionnels lorsque des associés, des membres, des courtiers ou des clients accèdent à nos biens, à nos services ou à nos installations.

Pour permettre l'utilisation d'appareils fonctionnels, LE GCC doit :

- former les associés ou quiconque fournit des produits ou des services au nom du GCC sur la façon d'utiliser les appareils fonctionnels. Exemples : fauteuils roulants, sonnettes, portes automatiques et plus encore.
- Nous veillerons à ce que les appareils fonctionnels ne soient pas touchés ou déplacés sans permission.
- Dans les cas où l'appareil fonctionnel pose des problèmes de santé ou de sécurité importants et inévitables, nous tentons de prendre d'autres mesures pour nous assurer que la personne handicapée peut accéder à nos biens, à nos services ou à nos installations.

Personnes de soutien

Le GCC s'engage à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien. Tout membre, courtier ou client handicapé qui est accompagné d'une personne de soutien sera autorisé à entrer dans les locaux du GCC avec sa personne de soutien. Si une personne doit payer une somme pour être admise dans les lieux ou en lien avec sa présence sur les lieux, le fournisseur des services veillera à ce qu'un préavis soit donné au sujet de la somme éventuelle à payer pour la personne de soutien.

Le GCC procédera comme suit en ce qui concerne les personnes de soutien :

- Nous nous adressons au participant, au courtier ou au client et non à la personne de soutien, à moins que la personne handicapée nous demande de faire autrement.
- Nous faisons de la place pour les personnes de soutien sur les lieux et nous nous assurons que la personne handicapée a toujours accès à la personne de soutien.
- Nous communiquons à l'avance les renseignements sur les admissions des personnes de soutien, s'il y a lieu.

Animaux d'assistance

Le GCC s'engage à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties de ses locaux qui sont ouvertes au public et à d'autres tiers. Nous veillerons également à ce que tous les associés ou quiconque effectue du travail pour le compte du GCC soient formés sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

Le GCC procédera comme suit en ce qui concerne les animaux d'assistance :

- Nous traitons l'animal d'assistance comme un animal qui travaille

Date de prise d'effet : 1^{er} janvier 2012

Date de la dernière révision : 21 Juillet 2023

- Ne le distrayez pas de son travail en le caressant, en le nourrissant ou en jouant avec lui, à moins que la personne qui l'accompagne ne lui en donne la permission.
- Sachez comment identifier un animal d'assistance au moyen de son harnais ou de sa veste et de l'aide qu'il fournit.
- En cas de doute, nous pouvons demander si l'animal a été dressé pour aider une personne ayant un handicap.
- Nous ne posons pas de question sur le handicap.
- Nous nous attendons à ce que la personne qui s'occupe de l'animal d'assistance en garde le contrôle physiquement ou par la voix, un signal ou d'autres moyens.
- Si l'animal d'assistance montre des signes qu'il n'est pas contrôlé (c.-à-d. en aboyant, en gémissant ou en errant), nous pouvons avertir son maître qu'il doit contrôler l'animal ou lui demander de partir.
- Si une autre loi interdit les animaux d'assistance, nous expliquons pourquoi l'animal ne peut pas entrer dans les lieux et discutons avec la personne d'une autre façon de fournir des biens ou des services.

Maintenir les caractéristiques d'accessibilité

Pour assurer un accès sans obstacle à nos biens, services ou installations, nous maintenons nos caractéristiques d'accessibilité afin qu'elles puissent être utilisées comme prévu.

Les pratiques suivantes reflètent certaines des mesures prises :

- Nous organisons notre espace de manière à ce qu'il y ait de la place pour les personnes en fauteuil roulant,
- avec des déambulateurs ou d'autres appareils fonctionnels.
- Nos sièges sont adaptés aux personnes de tailles et de capacités variées.
- Nous gardons les couloirs, les allées, les entrées et les aires de réception, les salles d'attente et
- les salles de réunion dégagés.
- Nous veillons à ce que l'entrée de nos installations dégagée de glace et de neige.
- Nous plaçons les panneaux de signalisation en retrait afin d'éviter les risques de trébuchement.
- Nous utilisons des indices sonores et visuels pour informer les clients que c'est à leur tour d'être
- servis.
- Nous apportons nos biens et services au membre, au courtier ou au client lorsque nos locaux et nos structures ne sont pas accessibles.

Avis de rupture de stocks ou d'interruption temporaire du service

Le GCC informera le public du moment et de la raison pour laquelle une caractéristique d'accessibilité, un produit ou un service est temporairement indisponible, de la durée de son indisponibilité et d'autres façons d'accéder à nos biens et services. Modèle d'avis de rupture de stocks ou d'interruption temporaire du service disponible sur le site intranet de l'entreprise.

Les interruptions temporaires de service seront communiquées comme suit :

- affichage sur le site Web, dans les médias sociaux ou dans des bulletins

Date de prise d'effet : 1^{er} janvier 2012

Date de la dernière révision : 21 Juillet 2023

- affichage à l'entrée de notre immeuble, à la billetterie ou au bureau de réception du service, ou dans les zones à forte affluence ;
- par l'intermédiaire des employés, des bénévoles ou de la direction (en personne, par téléphone ou au moyen de messages d'accueil enregistrés)
- Sur demande, nous travaillons avec le client pour trouver d'autres façons de fournir des biens et services.

Rétroaction des clients

Nous accueillons favorablement les commentaires que nous recevons sur l'accessibilité de nos biens et services et y répondons rapidement. Nous documentons les mesures que nous prenons pour répondre aux commentaires que nous recevons, et ces renseignements sont disponibles sur demande dans un format qui répond aux besoins de communication de la personne.

Pour fournir des commentaires

- Visitez nos sites Web, téléchargez, remplissez et soumettez un formulaire de rétroaction sur le service à la clientèle.
 - Les membres et les clients doivent soumettre le formulaire à la personne-ressource du magasin et l'adresse courriel suivante accessibility@caasco.ca
 - Les associés doivent soumettre le formulaire aux Ressources humaines ainsi qu'à accessibility@caasco.ca et à leur supérieur ou leur directeur
- Poste : À l'attention des Ressources humaines/LAPHO. 60 Commerce Valley Dr E. Thornhill Ontario L3T 7P9
- Courriel : accessibility@caasco.ca ou HR@caasco.ca ou hr@echeloninsurance.ca

Tous les commentaires seront acheminés au magasin et aux Ressources humaines et une réponse sera fournie dans un délai de cinq jours ouvrables. Le processus de rétroaction est accessible à toute personne qui en fait la demande.

Le formulaire de rétroaction sur le service à la clientèle et la demande de document dans un format différent sont disponibles sur les sites intranet et Internet de l'entreprise et sont accessibles aux associés et au public.

Pratiques et mesures :

- Tous les commentaires sont acheminés au magasin. Après examen, la direction et le personnel du magasin détermineront les mesures à prendre, le cas échéant.
- Dans le cas d'un associé, les commentaires sont acheminés aux Ressources humaines.
- Si la rétroaction nous oblige à faire un suivi, l'associé, le participant, le courtier ou le client est avisé que la demande est en cours d'examen et à quel moment il peut s'attendre à recevoir une réponse.
- L'associé, le membre, le courtier ou le client sera informé des mesures que nous prendrons pour donner suite aux commentaires, le cas échéant.
- Nous donnerons suite aux commentaires d'une manière qui répond aux besoins de communication de la personne.

Date de prise d'effet : 1^{er} janvier 2012

Date de la dernière révision : 21 Juillet 2023

Formation

Le GCC offre la formation requise sur le service à la clientèle accessible aux employés, aux bénévoles, à la direction ou à tout autre tiers travaillant pour le compte du GCC.

La formation abordera les sujets suivants :

- L'objet des exigences et des normes législatives en matière d'accessibilité
- Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
- Comment utiliser divers équipements ou appareils
- Que faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens et services du GCC
- Politiques, pratiques et procédures du GCC concernant la norme de service à la clientèle

Une formation sera également dispensée de façon continue en ce qui a trait aux modifications apportées aux lois, aux pratiques, aux procédures et aux usages applicables liés à la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées.

- Nous tenons un registre écrit de nos politiques en matière d'accessibilité et de formation.
- Nos rapports fournissent un registre du matériel de formation et du moment où la formation a été offerte.
- Nous informons le public que nos politiques écrites sont disponibles sur demande.

Références

[Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario \(LAPHO\)](#)

[Customer Service Standard \(aoda.ca\)](#)

[C.P.L.M. c. A1.7 \(gov.mb.ca\)](#)

[Règlement sur les normes de service à la clientèle, R.M. 171/2015 \(gov.mb.ca\)](#)

[Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale \(Québec\)](#)

Responsable de la politique :

Chef des ressources humaines

Administration et coordonnées

Ressources humaines — accessibility@caasco.ca ou HR@caasco.ca ou hr@echeloninsurance.ca

Date de prise d'effet : 1^{er} janvier 2012

Date de la dernière révision : 21 Juillet 2023