

Introduction

Chez Definity, nous nous efforçons de répondre aux besoins de nos clients, de nos partenaires et de nos employés handicapés et nous travaillons activement à supprimer et à prévenir les barrières à l'accessibilité.

Definity s'engage à s'assurer que les services que nous offrons sont aussi accessibles que possible aux personnes handicapées et conformes aux dispositions législatives applicables en matière d'accessibilité, notamment la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*.

Le présent plan d'accessibilité pluriannuel dicte les mesures prises par Definity, dans le passé et aujourd'hui, pour répondre à ces exigences et fournir des occasions, ou les améliorer, aux personnes handicapées. Notre plan en matière d'accessibilité s'applique à Definity et à ses filiales en propriété exclusive (collectivement « Definity »).

RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE SUPPRESSION ET DE PRÉVENTION DES BARRIÈRES

Ce qui suit est un aperçu des initiatives en matière d'accessibilité prises par Definity en date du 31 décembre 2020.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Definity s'engage à s'assurer que ses politiques et pratiques en matière de service à la clientèle répondent aux normes en matière de service à la clientèle établies par les dispositions législatives applicables en matière d'accessibilité. Elle y est parvenue en effectuant ce qui suit :

- Fournir une formation adéquate et rapide à toutes les personnes nécessaires, qui cadre avec les exigences des normes en matière d'accessibilité mentionnées dans le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées, et continuer d'offrir une formation en matière d'accessibilité en ce qui a trait aux personnes handicapées. Des dossiers de formation ont été conservés.
- Établir des processus pour les clients désirant faire des commentaires ou une demande d'adaptation par n'importe quel moyen, dont le téléphone, le service de relais Bell, le courriel et la poste. Par ce processus, des clients nous ont demandé de fournir des formats de rechange et nous avons travaillé en collaboration avec ces clients afin de leur fournir rapidement des solutions répondant à leurs besoins.

INFORMATION ET COMMUNICATION

Definity s'engage à s'assurer qu'elle répond aux besoins en matière de communication et d'information des personnes handicapées, ou les surpasse. Elle y est parvenue en effectuant ce qui suit :

- Offrant une expérience utilisateur et des mises à jour et consultations en matière d'accessibilité par l'entremise d'une ressource spécialisée, soit un spécialiste principal du marketing numérique de l'équipe de marketing de contenu et numérique confirmant que tous les messages numériques externes et les interfaces client sont testés rigoureusement afin d'assurer leur conformité aux normes WCAG 2.0 Niveau A ou plus élevé, et effectuant des essais approfondis sur les actifs numériques à l'aide de technologies fonctionnelles afin d'en confirmer la conformité.
- Identifier les écarts par rapport aux exigences des normes WCAG 2.0 Niveau A et établir une norme interne dictant que tout le matériel numérique de Definity doit surpasser les attentes en matière de conformité afin d'offrir une expérience accessible à tous les utilisateurs. Pour répondre à ces écarts, nous avons intégré les critères suivants des normes WCAG 2.0 Niveau AA :
 - Exigences relatives aux contrastes de couleurs pour le contenu sur le Web et numérique
 - Position de mise au point identifiée sur tous les contrôles interactifs
 - Agrandissement du texte jusqu'à 200 % sans dérégler la mise en page
 - Images accompagnées de texte alternatif dicté par le lecteur d'écran

- Plusieurs moyens de trouver du contenu sur le matériel numérique (trois façons au lieu des deux moyens exigés par le niveau AA)
- En-têtes et étiquettes descriptives
- Navigation logique
- Prévention des erreurs (juridiques, financières et données)
- Tenir des séances de formation internes au besoin pour les développeurs, les concepteurs et les créateurs de contenu portant sur le respect des normes WCAG 2.0 Niveau A et à nos critères de niveau AA.
- Effectuer des tests d'accessibilités à l'interne et par des tiers et des tests d'utilisateurs sur le matériel numérique externe lorsque de nouveaux sites sont lancés.
- Acquérir des outils automatisés de test d'accessibilité et de production de rapports pour le matériel Web.
- Assembler une vaste bibliothèque d'exigences, d'échantillons et d'outils en matière d'accessibilité que les équipes de développement et de création de contenu peuvent consulter et réviser.
- Tous les employés ont suivi la formation sur la LAPHO et cette dernière fait partie des plans d'accueil des nouveaux employés.
- L'accessibilité aux documents sera intégrée à l'étape de la conception du matériel. -
- La génération automatisée de rapports sur l'accessibilité sera incorporée et intégrée aux processus de développement et de conception. Les membres de l'équipe de marketing de contenu et numérique de Sonnet et d'Economical (maintenant Definity) ont participé à des formations afin d'accroître leurs connaissances en matière d'accessibilité et de mettre à jour les processus pour en assurer la rigueur.
- L'accessibilité aux documents a été intégrée à l'étape de la conception du matériel.

FORMATION

Definity s'engage à s'assurer que les normes en matière de formation accessible répondent aux règlements applicables. Elle y est parvenue en effectuant ce qui suit :

- Formation sur l'accessibilité obligatoire pour tous les nouveaux employés.
- Transition de l'outil permettant l'apprentissage en ligne des employés et des partenaires vers un outil permettant le format HTML et éliminant la dépendance au contenu reposant sur la technologie Flash (tout nouveau contenu d'apprentissage en ligne est créé à l'aide de technologies accessibles).
- Développer un module d'apprentissage pour les postes en contact direct avec les clients afin de répondre aux demandes d'adaptation et aux clients avec des besoins uniques.
- Mise en œuvre de plateformes de formation différentes offrant une meilleure expérience d'accessibilité à tous les employés.

EMBAUCHE

Definity s'engage à être un employeur inclusif et accessible. Elle y est parvenue en effectuant ce qui suit :

- **Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail** — Des plans individualisés concernant les renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail ont été rédigés, documentés et appliqués pour les employés handicapés.
- **Recrutement** — Des postes ont été affichés sur economical.com avec un avis notant la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant le processus de recrutement. De plus, lorsqu'ils

sont appelés aux fins d'entrevue, les candidats sont informés de la possibilité d'adaptation au cours du processus de sélection.

- **Soutien offert aux employés** — Definity informe les employés potentiels du soutien offert au cours du processus d'offre et dans la lettre d'offre d'emploi. Une mise à jour est envoyée aux employés lorsque des changements sont apportés à la politique sur les adaptations.
- **Plans d'adaptation individualisés** — Sur demande, nous travaillerons conjointement avec un employé handicapé afin d'élaborer un plan d'adaptation individualisé pour déterminer quels formats accessibles ou outils de communication l'aideraient à effectuer ses tâches dans le cadre de son poste. Le plan porte sur :
 - le plan d'adaptation individualisé dans le format répondant aux besoins de l'employé;
 - des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail, au besoin;
 - des révisions et mises à jour périodiques des plans d'adaptation individualisés, lorsque nécessaire;
 - un processus de retour au travail permettant la réintégration de son rôle avec succès;
 - des considérations en matière de confidentialité.
- **Gestion du rendement, perfectionnement de carrière, possibilités d'avancement et réaffectation** — Lors de la gestion du rendement et la création d'occasions de perfectionnement de carrière et d'avancement pour les employés handicapés, nous tiendrons compte de leurs besoins en matière d'accessibilité ainsi que des plans d'adaptation individualisés (s'il y a lieu). De plus, nous révisons et mettons à jour périodiquement nos pratiques et procédures internes destinées aux employés.

APPROVISIONNEMENT

Definity s'engage à s'assurer que les processus en matière d'approvisionnement éliminent les barrières à l'accessibilité. Elle y est parvenue en effectuant ce qui suit :

- L'approvisionnement et la sélection d'outils numériques tiers doivent répondre aux exigences en matière d'accessibilité.
- S'assurer que ses processus d'approvisionnement comprennent des points de vérification de l'accessibilité pour tous les produits et services physiques et numériques, lorsqu'il y a lieu.
- L'approvisionnement de solutions numériques tiendra compte des exigences en matière d'accessibilité au cours des processus d'approvisionnement et de sélection.

AUTRE

- Plans en place afin de répondre aux besoins des clients, partenaires et employés handicapés lors des périodes d'interruption du service.
- Plans d'évacuation en cas d'urgence et des plans d'urgence personnalisés en place.
- Lancement d'un groupe de travail en matière d'accessibilité représenté par des membres de différents services se rencontrant chaque trimestre pour mettre en œuvre et mettre à jour notre plan d'accessibilité et pour cibler les principaux risques.
- Création d'un groupe consultatif en matière de diversité et d'inclusion ainsi que de trois groupes-ressources d'employés.
- Mise à jour de la Politique en matière d'accessibilité afin d'assurer que toutes les provinces et tous les territoires du Canada sont représentés dans le plan et la politique.

STRATÉGIES ET MESURES FUTURES

Ce qui suit est un résumé des initiatives en matière d'accessibilité que Definity est déterminée à appliquer en 2021 et après.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Definity s'engage à continuellement offrir un service à la clientèle accessible, et à offrir des biens et services de la même qualité et à la même vitesse aux personnes handicapées qu'aux autres.

- Approvisionnement continu de nouvelles ressources et nouveaux outils pour appuyer les vérifications en matière d'accessibilité.

INFORMATION ET COMMUNICATION

Definity s'engage à rendre ses renseignements et ses communications accessibles aux personnes handicapées.

- Definity est déterminée à fournir un matériel numérique répondant ou surpassant les exigences des normes WCAG 2.0 Niveau A. De plus, tout nouveau changement à notre matériel sur le Web seront conçus et élaborés dans le respect des normes WCAG 2.0 Niveau AA.
- Établir un Centre d'excellence sur l'accessibilité numérique afin de promouvoir la constance dans l'exécution de la conformité en matière d'accessibilité au sein des fonctions de communication et marketing de Definity, et continuer à régler les lacunes en ce qui concerne la formation, la connaissance ou la technologie.

FORMATION

Definity s'engage à offrir une formation sur les exigences en matière d'accessibilité et des droits de la personne en ce qui a trait aux personnes handicapées.

- Tous les employés devront continuer à suivre le module de formation sur l'accessibilité.
- Continuer à offrir un module de formation propre aux représentants du service à la clientèle portant sur l'interaction avec les utilisateurs ayant des besoins divers.
- Finaliser le processus d'examen de l'accessibilité à l'interne pour l'élaboration d'outils d'apprentissage accessibles.
- Nouveau contenu sur l'outil d'apprentissage en ligne créé à l'aide de technologies accessibles.

EMBAUCHE

Definity s'engage à avoir des pratiques d'embauche équitables et accessibles.

APPROVISIONNEMENT

S'assurer que ses processus d'approvisionnement comprennent des points de vérification de l'accessibilité pour tous les produits et services physiques et numériques, lorsqu'il y a lieu.

- L'approvisionnement de solutions numériques tiendra compte des exigences en matière d'accessibilité au cours des processus d'approvisionnement et de sélection.

AMÉNAGEMENT DES LIEUX PUBLICS

Definity continue de respecter les lois en matière d'accessibilité lors de la construction de lieux publics ou de changements importants à ces derniers.

- Les travaux de reconstruction de l'entrée des employés au siège social de Definity sont presque terminés. Des changements seront apportés aux aires de repos et aux chemins extérieurs. Les rénovations seront terminées en 2021 et répondront aux exigences techniques en matière d'aménagement accessible des lieux publics.
- Si approuvés, les plans de rénovation de l'aire de service de la cafétéria de Westmount (qui comprennent baisser les comptoirs, des aires libre-service plus accessibles, etc.) seront inclus dans ce projet. Veuillez noter que ce projet pourrait être reporté en raison de la pandémie.

POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS

Pour plus de renseignements sur ce plan en matière d'accessibilité, veuillez communiquer avec nous :

- Sans frais : 1 800 265-9996
- Service de relais (Ontario) : 1 800 268-9242
- Service de relais (Québec) : 1 800 361-6476
- Courriel : accessibilite@economical.com

Vous pouvez également soumettre vos commentaires en ligne par l'entremise de notre [formulaire de rétroaction sur le service à la clientèle](#), de notre site Web ou de nos réseaux sociaux.

- Site Web : economical.com
- LinkedIn : [linkedin.com/company/14505/](https://www.linkedin.com/company/14505/)
- Twitter : twitter.com/economicalCA

Des formats standards et accessibles de ce document sont offerts sur demande à l'adresse accessibilite@economical.com.