



Plan d'accessibilité d'assurance Sonnet

Introduction

Chez Sonnet, 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.

Nous nous sommes engagés à répondre à nos exigences aux termes de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la « LAPHO »). Le présent plan d'accessibilité pluriannuel dicte les mesures prises par Sonnet, dans le passé et aujourd'hui, pour répondre à ces exigences et fournir des occasions, ou les améliorer, aux personnes handicapées.

Réalisations en matière de suppression et de prévention des barrières

Ce qui suit est un aperçu des initiatives en matière d'accessibilité prises par Sonnet en date du 31 décembre 2017.

Service à la clientèle

Sonnet s'est engagée 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 la LAPHO, ou les surpassent. 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 cette formation sur la LAPHO 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

Sonnet s'est engagée 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 :

- Créer un poste de spécialiste en matière d'accessibilité numérique responsable de s'assurer que les messages numériques externes sont testés rigoureusement afin de respecter les normes WCAG 2.0 Niveau A ou plus élevé.
- Effectuer des tests continus et poussés à l'aide d'appareils d'assistance sur tout le matériel numérique 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 du Sonnet 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 :
 - 2016 — Exigences relatives aux contrastes de couleurs pour le contenu sur le Web et numérique
 - 2016 — Position de mise au point identifiée sur tous les contrôles interactifs
 - 2016 — Agrandissement du texte jusqu'à 200 % sans dérégler la mise en page
 - 2016 — Images accompagnées de texte alternatif dicté par le lecteur d'écran
 - 2016 — Plusieurs moyens de trouver du contenu sur le matériel numérique (trois façons au lieu des deux moyens exigés par le niveau AA)
 - 2016 — En-têtes et étiquettes descriptives
 - 2016 — Navigation logique
 - 2016 — 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 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.

Formation

Sonnet s'est engagée 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 la LAPHO 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).
- Documenter les barrières dans notre plateforme et notre matériel de formation actuels par rapport aux exigences en matière d'accessibilité et élaborer un calendrier pour y remédier.
- Développer un module d'apprentissage pour les postes en contact direct avec les clients afin de répondre aux demandes d'adaptation.

Embauche

Sonnet s'est engagée 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 — Sonnet 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 nécessaires;
- un processus de retour au travail permettant la réintégration de son rôle avec succès;
- **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 réviserons et mettrons à jour périodiquement nos pratiques et procédures internes destinées aux employés.

Approvisionnement

Sonnet s'est engagée 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 :

- 2017 — L'approvisionnement et la sélection d'outils numériques tiers doivent répondre aux exigences en matière d'accessibilité.

Autre

- 2017 et ultérieurement — Des plans de continuité des activités et de reprise après sinistre sont en place afin de répondre aux besoins des clients, partenaires et employés handicapés lors des périodes d'interruption du service.
- 2017 — Création d'un comité consultatif en matière d'accessibilité afin d'examiner nos efforts en matière de conformité à l'accessibilité.
- 2017 — Création d'un groupe consultatif en matière de diversité et d'inclusion ainsi que de deux groupes-ressources d'employés.

Stratégies et mesures futures

Ce qui suit est un résumé des initiatives en matière d'accessibilité que Sonnet est déterminée à appliquer en 2018 et après.

Service à la clientèle

Sonnet s'est engagée 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.

- 2018 — Tous les nouveaux employés doivent suivre la formation sur la LAPHO au cours de leur premier mois d'emploi.
- 2018 — Sonnet lancera une formation propre aux représentants du service à la clientèle, qui portera sur les interactions avec des clients handicapés.

Information et communication

Sonnet s'est engagée à rendre ses renseignements et ses communications accessibles aux personnes handicapées.

- 2018 et après — Sonnet 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 avant l'échéance de janvier 2021.
- 2018 — L'accessibilité aux documents sera intégrée à l'étape de la conception du matériel.
- 2018 — La fonction automatisée de production de rapports sera intégrée au flux de travail du développement et de la conception.

Formation

Sonnet s'est engagée à offrir une formation sur les exigences des lois de l'Ontario sur l'accessibilité et du Code des droits de la personne de l'Ontario en ce qui a trait aux personnes handicapées.

- 2018 et après — Tous les employés devront continuer à suivre le module de formation sur la LAPHO.
- 2018 — Révision du portail de formation des employés actuel afin de confirmer qu'il répond aux normes en matière d'accessibilité.

- 2018 — Ajout d'un module de formation propre aux représentants du service à la clientèle portant sur l'interaction avec les utilisateurs ayant des besoins divers.
- 2018 — Fin du processus d'examen de l'accessibilité à l'interne pour l'élaboration d'outils d'apprentissage accessibles.
- 2018 — Sélection de plateformes de formation différentes offrant une meilleure expérience d'accessibilité à tous les employés.
- 2018 et après — Nouveau contenu sur l'outil d'apprentissage en ligne créé à l'aide de technologies accessibles.

Embauche

Sonnet s'est engagée à avoir des pratiques d'embauche équitables et accessibles.

Approvisionnement

Sonnet s'est engagée à 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.

- 2018 et après — 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

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

- 2017 — Des travaux sont en cours pour la reconstruction de l'entrée des employés au siège social du Sonnet. Des changements seront apportés aux aires de repos et aux chemins extérieurs. Les rénovations seront terminées à la mi-2018 et répondront aux exigences techniques en matière d'aménagement accessible des lieux publics.
- 2017 — Des processus sont en cours d'élaboration pour prévenir les interruptions de service aux endroits accessibles des lieux publics.

Renseignements supplémentaires

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

- Sans frais : 1 844 766-6384
- Service de relais Bell (Ontario) : 1 800 268-9242
- Service de relais Bell (Québec) : 1 800 361-6476
- Courriel : accessibilite@sonnet.ca

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 : sonnet.ca
- LinkedIn : [linkedin.com/company/sonnet-insurance](https://www.linkedin.com/company/sonnet-insurance)
- Twitter : twitter.com/sonnetassurance

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