



## Plan d'accessibilité

### À propos de la London Life

La London Life répond aux besoins des Canadiens en matière de sécurité financière depuis plus de 140 ans. Fondée en 1874 à London, en Ontario, la London Life offre des services de planification et des conseils en matière de sécurité financière par l'entremise de sa division, la Financière Liberté 55MC, qui compte plus de 3 400 membres. La Financière Liberté 55 offre des produits de placement, d'épargne et de revenu de retraite, de rentes, d'assurance-vie et d'hypothèque propres à la London Life.

La London Life, tout comme La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie, est une filiale de La Great-West, compagnie d'assurance-vie. Ensemble, la Great-West, la London Life et la Canada-Vie répondent aux besoins en matière de sécurité financière de plus de 12 millions de personnes dans l'ensemble du Canada (certaines des activités décrites plus bas sont effectuées au nom de la London Life par la Great-West ou par l'une ou plusieurs des filiales de la Great-West).

### Introduction

La London Life s'est engagée à répondre aux exigences de toute législation sur l'accessibilité applicable, y compris la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, 2005, (collectivement, la « **législation sur l'accessibilité** »), de même qu'à satisfaire les besoins de tous nos clients en général. Nous faisons tout notre possible pour fournir nos produits et services d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées.

Le présent document constitue le plan d'accessibilité (le « **Plan d'accessibilité** ») de la London Life et présente les grandes lignes de la stratégie de la London Life en vue de prévenir et de supprimer les entraves à l'accessibilité et de respecter les exigences figurant dans les règlements applicables. Le plan d'accessibilité est passé en revue et mis à jour aux deux ans, ou plus souvent si la législation sur l'accessibilité l'exige, et sera affiché dans le site Web public.

Le Plan d'accessibilité souligne également certaines des réalisations à ce jour de la London Life liées à l'accessibilité. On peut se procurer ce document dans des formats accessibles en communiquant avec l'Ombudsman par courriel à l'adresse [Ombudsman@londonlife.com](mailto:Ombudsman@londonlife.com) ou par téléphone au 1 866 292-7825.

### Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (la «LAPHO»)

La LAPHO a été adoptée par l'Assemblée législative de l'Ontario en vue de reconnaître l'existence de la discrimination envers les personnes handicapées en Ontario et pour favoriser l'intérêt de tous les Ontariens et Ontariennes en prévoyant entre autres, l'élaboration, la mise en œuvre et l'application de normes d'accessibilité.

Jusqu'à maintenant, des normes d'accessibilité ont été établies pour les secteurs suivants et sont consolidées dans le Règlement de l'Ontario 191/11, Normes d'accessibilité intégrées (les « **normes d'accessibilité intégrées** »):

- le service à la clientèle;
- l'information et les communications;
- l'emploi;
- le transport; et
- le milieu bâti.

Certaines exigences aux termes des normes d'accessibilité intégrées ont pris effet le 1<sup>er</sup> janvier 2012, alors que l'entrée en vigueur pour d'autres a été échelonnée jusqu'en 2021 par le gouvernement de l'Ontario. Des précisions sur la date d'échéance pour chaque exigence sont incluses ci-dessous.

## La Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains

Le Règlement sur les normes de service à la clientèle de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains a été mis en œuvre en novembre 2015 et sera applicable aux organisations du secteur privé à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2018.

Les futures mises à jour au présent plan d'accessibilité incluront une discussion des exigences créées par le Règlement pris en application de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains à mesure que ces exigences entrent en vigueur.

## Notre stratégie en matière d'accessibilité

En 2010, la London Life a mis sur pied un comité directeur pour le Plan d'accessibilité incluant des représentants de l'ensemble de notre organisation. Ce comité a pour mandat d'examiner la législation sur l'accessibilité, de faciliter la mise en œuvre d'une stratégie coordonnée pour l'application des exigences de la législation sur l'accessibilité et d'approuver les politiques et procédures en matière d'accessibilité pour contribuer à s'assurer que la London Life satisfait les exigences juridiques. Le comité se rencontre sur une base régulière pour examiner les progrès de la London Life pour se conformer à la législation sur l'accessibilité.

La London Life a également mis sur pied un réseau de coordinateurs, Accessibilité dans divers secteurs d'activité de son organisation. Les coordinateurs sont en mesure de répondre aux questions des membres du personnel portant sur les politiques et procédures de la London Life en matière d'accessibilité.

## Les normes d'accessibilité intégrées

### 1. Généralités

#### 1.1 Établissement des politiques en matière d'accessibilité

##### **Objectifs:**

- Élaborer, mettre en œuvre et soutenir des politiques sur la manière dont nous assurerons l'accessibilité en satisfaisant aux exigences en la matière en vertu des normes d'accessibilité intégrées.

##### **Date de conformité à la LAPHO:**

1<sup>er</sup> janvier 2014

##### **Mesures prises:**

La « **Politique en matière d'accessibilité** » a été mise en œuvre en 2013 afin d'inclure les politiques de la London Life en lien avec la norme pour l'information et les communications en vertu des normes d'accessibilité intégrées.

La Politique en matière d'accessibilité est disponible en ligne à l'adresse: [www.londonlife.com](http://www.londonlife.com) en format PDF amélioré de manière à accroître l'accessibilité aux utilisateurs des technologies d'adaptation. La Politique en matière d'accessibilité est également offerte dans d'autres formats accessibles sur demande.

De plus, nous avons élaboré des politiques sur les pratiques d'emploi à la London Life qui intègrent les normes d'emploi des Normes d'accessibilité intégrées. On peut se procurer ces documents sur demande auprès du bureau de l'ombudsman.

**Statut:**

Les politiques de la compagnie ont été achevées en 2013.

## 1.2 Accessibilité des guichets libre-service

**Objectifs:**

- Tenir compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées lors de la conception, de l'obtention ou de l'acquisition de guichets libre-service. Aux termes des Normes d'accessibilité intégrées, la définition de guichet libre-service est la suivante: un terminal électronique interactif – il peut aussi s'agir d'un dispositif de point de vente – destiné à l'usage public et qui permet aux utilisateurs d'avoir accès à un ou plusieurs services ou produits, ou aux deux.

**Date de conformité à la LAPHO:**

1<sup>er</sup> janvier 2014

**Mesures prises:**

Aux termes de sa politique en matière d'accessibilité, la London Life s'engage à tenir compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées lors de l'obtention ou de l'acquisition de guichets libre-service. Actuellement, il n'y a que quelques secteurs d'activité à la London Life qui utilisent des appareils électroniques pouvant être considérés comme « guichets libre-service » donnant accès aux produits et services financiers de la London Life. Les secteurs susceptibles de faire usage de guichets libre-service tiendront compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées lors de l'obtention ou de l'acquisition de guichets libre-service.

**Statut:**

Les politiques de la compagnie à cet égard ont été achevées en 2012. Les processus des services sont revus sur une base continue afin de contribuer à s'assurer que les processus utilisés par la London Life continuent d'être conformes à la politique d'accessibilité.

## 1.3 Formation (généralités)

**Objectifs:**

- S'assurer qu'une formation portant sur les normes d'accessibilité relevant des Normes d'accessibilité intégrées et du Code des droits de la personne de l'Ontario est donnée à tout employé, tout bénévole et toute autre personne qui participe à l'élaboration des politiques de la London Life ou qui fournit des biens, services ou des installations au nom de la London Life; et
- La formation doit être adaptée aux tâches des employés ou de toute autre personne.

**Date de conformité à la LAPHO:**

1<sup>er</sup> janvier 2015

**Mesures prises:**

Tous nos employés canadiens ont suivi une formation sur les normes d'accessibilité relevant des Normes d'accessibilité intégrées et du Code des droits de la personne de l'Ontario. Nous veillons à ce que les tiers fournisseurs de services qui traitent avec le public ou d'autres tiers en Ontario au nom de la London Life soient au courant des exigences et de nos attentes en matière de formation

sur les normes d'accessibilité. Les tiers fournisseurs de services ont également accès à la Politique en matière d'accessibilité et à la Procédure relative à la rétroaction et aux préoccupations de la clientèle à partir de certains de nos sites Web.

La London Life tient des registres des dates auxquelles la formation a été donnée à nos employés au Canada. Nous demandons aux tiers fournisseurs de services qui traitent avec le public ou d'autres tiers en Ontario au nom de la London Life de tenir un registre de formation, incluant les dates de formation et le nombre de personnes ayant reçu la formation, et de donner accès à ces registres à la London Life, sur demande.

**Statut:**

Terminé en 2014 pour les membres du personnel à ce moment. La formation sur les normes d'accessibilité est donnée aux nouveaux membres du personnel dès que possible, habituellement dans les trois mois suivant leur arrivée à la compagnie. Une formation additionnelle est donnée au besoin advenant des changements aux politiques et procédures en matière d'accessibilité.

## **2. Service à la clientèle**

### **2.1 Politiques, pratiques et procédures**

**Objectifs:**

- Créer, mettre en œuvre et tenir à jour des politiques pour que les produits et services financiers offerts aux personnes handicapées soient compatibles avec les principes suivants:
  - Les produits et services doivent être fournis d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées;
  - L'offre de produits et services doit être intégrée, à moins qu'une mesure de remplacement ne s'impose, soit temporairement ou en permanence, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir les produits et services, de les utiliser ou d'en tirer profit;
  - Les personnes handicapées doivent avoir les mêmes possibilités que les autres d'obtenir les produits ou les services, de les utiliser et d'en tirer profit;
  - Lorsqu'elle communique avec une personne handicapée, la compagnie doit le faire d'une manière qui tient compte du handicap de la personne.

**Date de conformité à la LAPHO:**

1<sup>er</sup> janvier 2012

**Mesures prises:**

La Politique en matière d'accessibilité de la London Life est accessible à tous dans nos sites Web et stipule que des efforts raisonnables seront faits en vue de donner accès à nos produits et services financiers conformément aux principes susmentionnés (la « **Politique en matière d'accessibilité** »).

Notre Politique en matière d'accessibilité comprend des dispositions sur l'utilisation d'appareils ou accessoires fonctionnels par les personnes handicapées et traite de l'accès au moyen de personnes de soutien et d'animaux d'assistance. Elle décrit également nos procédures relatives aux avis de perturbation temporaire de service et la formation au sujet de l'offre de produits et services financiers de la compagnie aux personnes handicapées.

Pour obtenir une copie de la Politique en matière d'accessibilité, rendez-vous à l'adresse [www.londonlife.com](http://www.londonlife.com). Elle est offerte dans un format PDF amélioré afin que les utilisateurs de technologies d'adaptation puissent y accéder plus facilement. La Politique en matière d'adaptation est aussi offerte dans d'autres formats sur demande.

**Statut:**

Les politiques de la compagnie à cet égard ont été achevées en 2012. Les processus utilisés par la London Life des services sont revus sur une base continue afin de s'assurer qu'ils se conforment à la Politique en matière d'accessibilité.

**2.2 Formation sur l'accessibilité (service à la clientèle)****Objectifs:**

- S'assurer que les personnes suivantes ont reçu la formation au sujet de l'offre de produits et services financiers de la London Life aux personnes handicapées:
  - Tous les employés;
  - Toute personne concernée par l'offre de produits et services financiers en notre nom; et
  - Les personnes concernées par l'élaboration de nos politiques, pratiques et procédures régissant l'offre des produits et services financiers au grand public ou à d'autres tiers.
- Cette formation comprend des renseignements sur l'objectif de la LAPHO, la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes atteintes de différents types de handicaps et la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance, ou de l'aide d'une personne de soutien.

**Date de conformité à la LAPHO:**

1<sup>er</sup> janvier 2012

**Mesures prises:**

La London Life dispose de procédures écrites sur la formation sur les normes d'accessibilité incluant un sommaire de la formation et des précisions sur quand la formation doit être donnée. Vous pouvez obtenir sur demande une copie des procédures en vous adressant au bureau de l'ombudsman.

Nous offrons à tous nos employés au Canada une formation sur les questions touchant expressément l'accessibilité. Pour les tiers fournisseurs de services qui traitent avec le public ou d'autres tiers en Ontario au nom de la London Life, nous veillons à ce qu'ils soient au courant des exigences et de nos attentes en matière de formation sur les normes d'accessibilité. Les tiers fournisseurs de services ont également accès à la Politique en matière d'accessibilité et à la Procédure relative à la rétroaction et aux préoccupations de la clientèle à partir de certains de nos sites Web.

La London Life tient des registres des dates auxquelles la formation a été donnée à nos employés au Canada. Pour les tiers fournisseurs de services qui traitent avec le public ou d'autres tiers en Ontario au nom de la London Life, nous leur demandons de tenir un registre de formation, incluant les dates de formation et le nombre de personnes ayant reçu la formation, et de donner accès à ces registres à la London Life, sur demande.

**Statut:**

Terminé en 2012 pour les membres du personnel actuels. La formation sur les normes d'accessibilité est donnée aux nouveaux membres du personnel dès que possible, habituellement dans les trois mois suivant leur arrivée à la compagnie. Une formation additionnelle ou mise à jour est donnée au besoin advenant des changements pertinents aux politiques et procédures en matière d'accessibilité, lorsqu'un employé change d'emploi ou est transféré à un autre secteur de la compagnie, ou comme peut autrement l'exiger la législation sur l'accessibilité.

## 2.3 Processus de rétroaction relativement à la prestation de services aux personnes handicapées

### **Objectifs:**

- Mettre en place un processus accessible pour recevoir des commentaires sur la manière dont nous fournissons les produits et services financiers aux personnes handicapées et y répondre, y compris le processus pour accepter la rétroaction sur l'accessibilité de nos processus de rétroaction et répondre;
- Rendre les renseignements sur le processus de rétroaction facilement accessible au public; et
- Consigner les politiques et procédures décrivant le processus.

### **Date de conformité à la LAPHO:**

1<sup>er</sup> janvier 2012

### **Mesures prises:**

La London Life a adopté une procédure relative à la rétroaction et aux préoccupations de la clientèle conçue expressément pour recevoir des commentaires sur la manière dont nous donnons aux personnes handicapées accès à nos produits et services financiers et y répondre. Pour obtenir une copie de la Procédure relative à la rétroaction et aux préoccupations de la clientèle, consultez l'adresse [www.londonlife.com](http://www.londonlife.com). Elle est offerte dans un format PDF amélioré afin que les utilisateurs de technologies d'adaptation puissent y accéder plus facilement. La Procédure relative à la rétroaction et aux préoccupations de la clientèle est aussi offerte dans d'autres formats sur demande.

Nous assurons le suivi des préoccupations portant sur l'accessibilité que nous recevons et faisons en sorte qu'elles sont traitées conformément à notre processus habituel de résolution des problèmes des clients. Nous effectuons également le suivi des rétroactions concernant l'accessibilité qui ne pose pas problème, pour s'assurer que les besoins des clients handicapés continuent d'être dûment pris en compte.

### **Statut:**

Mise en œuvre des processus terminée en 2012.

## 2.4 Avis de perturbation temporaire de service

### **Objectifs:**

- Émettre un avis de perturbation temporaire des services ou de l'accès aux installations généralement utilisés par les personnes handicapées pour obtenir les produits et services financiers de la London Life, les utiliser et en tirer profit;
- Consigner les étapes à suivre en lien avec la perturbation temporaire de l'accès aux installations ou des services;
- Fournir un avis selon lequel une copie de ce document est fournie sur demande; et
- Établir une politique et des procédures concernant l'émission d'un avis de perturbation temporaire de service.

### **Date de conformité à la LAPHO:**

1<sup>er</sup> janvier 2012

### **Mesures prises:**

La London Life a mis en place une politique consistant à émettre un avis de perturbation temporaire des services ou dans les locaux que possède ou exploite la London Life et qui sont normalement utilisés par les personnes handicapées pour obtenir des produits et services financiers de la compagnie, les utiliser et en tirer profit. Certains des sites Web de la London Life indiquent qu'on peut obtenir sur demande une copie des procédures en s'adressant au bureau de l'ombudsman.

**Statut:**

Mise en œuvre des processus terminée en 2012.

### **3. Normes pour l'information et les communications**

#### **3.1 Processus de rétroaction accessible**

**Objectif:**

- S'assurer que tout processus visant à recevoir des commentaires ou des observations et à y répondre est accessible aux personnes handicapées en fournissant sur demande des formats accessibles ou des aides à la communication.

**Date de conformité à la LAPHO:**

1<sup>er</sup> janvier 2015

**Mesures prises:**

La London Life a mis en place une Procédure relative à la rétroaction et aux préoccupations de la clientèle disponible dans nos sites Web à l'adresse [www.londonlife.com](http://www.londonlife.com) en format PDF amélioré de manière à accroître l'accessibilité. La Procédure relative à la rétroaction et aux préoccupations de la clientèle propose de nombreuses façons pour communiquer avec la London Life.

De plus, la London Life s'emploie à identifier d'autres processus permettant aux particuliers de nous livrer leurs commentaires et nous ferons en sorte de nous assurer que des formats accessibles ou des aides à la communication sont disponibles sur demande.

**Statut:**

Mise en œuvre des processus terminée en 2014.

#### **3.2 Formats accessibles et aides à la communication**

**Objectifs:**

- Fournir à la personne handicapée qui le demande des formats accessibles et des aides à la communication;
- Fournir ces formats accessibles ou aides à la communication en temps opportun et à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes; et
- Consulter l'auteur de la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

**Date de conformité à la LAPHO:**

1<sup>er</sup> janvier 2016

**Mesures prises:**

La London Life a mis en place des processus visant à fournir ou faire fournir des formats ou des aides à la communication de substitution convenables, sur demande. La personne handicapée qui demande un autre format ou une aide à la communication est consultée pour déterminer le format accessible et l'aide à la communication les plus appropriés. Un secteur centralisé a été chargé de traiter toutes les demandes de formats et aides à la communication de substitution pour s'assurer qu'elles fassent l'objet d'une réponse rapide et efficace.

**Statut:**

Terminé.

### 3.3 Sites et contenus Web accessibles

**Objectif:**

- Veiller à ce que tous nos sites Web Internet publics (et le contenu non exempté de ces sites) soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 du Consortium World Wide Web.

**Date de conformité à la LAPHO:**

- 1<sup>er</sup> janvier 2014: Tous les nouveaux sites Web Internet doivent se conformer aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau A); et
- 1<sup>er</sup> janvier 2021: Tous les sites Web Internet doivent se conformer aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA).

Les Normes intégrées définissent « un nouveau site Web Internet » comme un site Web ayant un nouveau nom de domaine ou un site Web ayant déjà un nom de domaine mais qui subit d'importantes modifications.

**Mesures prises et prévues:**

Pour la création de nouveaux sites Web Internet et l'actualisation de sites existants, la London Life tient compte des exigences applicables des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG). Une formation sur la création de sites Web et de documents PDF accessibles a été offerte aux employés spécialisés dans ces secteurs.

**Statut:**

En cours.

## 4. Normes pour l'emploi

### 4.1 Recrutement, processus d'évaluation et de sélection

**Objectifs:**

- Informer ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant son processus de recrutement;
- Durant le processus de recrutement, informer les candidats sélectionnés que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande relativement au matériel ou aux processus qui seront utilisés; et
- Si durant le processus de recrutement un candidat choisi demande une mesure d'adaptation, on doit le consulter et lui fournir une mesure d'adaptation appropriée d'une manière qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité.

**Date de conformité à la LAPHO:**

1<sup>er</sup> janvier 2016

**Mesures prises et prévues:**

Des notifications et une messagerie appropriées ont été ajoutées à l'affichage des postes (à l'interne et à l'externe). Les pages de renvoi aux carrières ont été mises à jour en conséquence dans les sites Web. Des processus ont été mis en place pour répondre aux demandes de mesure d'adaptation présentées durant le processus de recrutement.

**Statut:**

Terminé.



#### 4.2 Avis aux candidats retenus

**Objectif:**

- Lorsqu'une offre d'emploi est faite, informer le candidat retenu de nos politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés.

**Date de conformité à la LAPHO:**

1<sup>er</sup> janvier 2016

**Mesures prises:**

Des processus sont en place pour aviser les candidats retenus de nos politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés. Nos politiques en matière de mesures d'adaptation et notre politique en matière d'accessibilité à l'intention des employés sont incluses dans toutes nos offres d'emploi.

**Statut:**

Terminé.

#### 4.3 Informers les employés des mesures de soutien

**Objectifs:**

- Informer les employés de nos politiques en matière de soutien aux employés handicapés, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail;
- Fournir aux nouveaux employés les renseignements portant sur les mesures de soutien dès que cela est matériellement possible après leur entrée en fonction; et
- Fournir des renseignements à jour lorsque des modifications sont apportées aux politiques existantes.

**Date de conformité à la LAPHO :**

1<sup>er</sup> janvier 2016

**Mesures prises:**

Les lettres d'offre sont accompagnées de copies de nos politiques en matière de mesures d'adaptation et de notre politique en matière d'accessibilité à l'intention des employés. Les mesures d'adaptation pour les besoins des employés en matière d'accessibilité sont intégrées dans le processus de retour au travail et dans les plans d'adaptation individualisés.

**Statut:**

Terminé.

#### 4.4 Formats accessibles et aides à la communication pour les employés

**Objectifs:**

- Consulter l'employé handicapé pour lui fournir ou lui faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication pour l'information dont il a besoin pour faire son travail et l'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail; et
- Consulter l'employé lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

**Date de conformité à la LAPHO:**

1<sup>er</sup> janvier 2016

**Mesures prises:**

Des processus sont en place pour consulter les employés et leur fournir, sur demande, des formats accessibles et aides à la communication appropriés. Les leaders sont tenus de travailler avec les

leaders des Ressources humaines et de consulter l'employé handicapé afin de déterminer le format accessible et l'aide à la communication les plus appropriés.

**Statut:**

Terminé.

4.5 Information sur les interventions d'urgence en milieu de travail

**Objectifs:**

- Fournir des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés si ceux-ci ont besoin de renseignements individualisés en raison de leur handicap et si la London Life est au courant de leur besoin de mesures d'adaptation en raison de leur handicap;
- Au besoin et avec le consentement de l'employé handicapé, fournir des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail à une personne désignée;
- Communiquer les renseignements exigés relatifs aux interventions d'urgence dès que cela est matériellement possible après que la London Life a pris connaissance du besoin de mesures d'adaptation en raison d'un handicap; et
- Revoir au besoin l'information sur l'intervention d'urgence en milieu de travail.

**Date de conformité à la LAPHO:**

1<sup>er</sup> janvier 2012

**Mesures prises:**

Les employés peuvent remplir un questionnaire en ligne, disponible dans le site intranet de la London Life, pour demander un plan d'aide en cas d'urgence personnalisé ou de l'information personnalisée sur l'intervention d'urgence en milieu de travail. Le service Santé et Sécurité de la London Life travaille avec l'employé afin de s'assurer que des mesures d'intervention en cas d'urgence appropriées sont en place pour l'employé en question.

**Statut:**

Terminé.

4.6 Plans d'adaptation individualisés et documentés

**Objectif:**

- Élaborer des processus écrits régissant l'élaboration de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les employés handicapés et répondant aux exigences des Normes intégrées.

**Date de conformité à la LAPHO:**

1<sup>er</sup> janvier 2016

**Mesures prises:**

Les directives et processus d'adaptation ont été mis à jour pour répondre à ces exigences. Un modèle d'adaptation sert à documenter un plan d'adaptation individualisé pour un employé handicapé.

**Statut:**

Terminé.

#### 4.7 Processus de retour au travail

**Objectifs:**

- Élaborer et instaurer un processus de retour au travail à l'intention de ses employés qui sont absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre leur travail; et
- Le processus de retour au travail doit décrire les mesures que la London Life prendra pour faciliter le retour au travail des employés absents en raison de leur handicap et intégrer les plans d'adaptation individualisés et documentés.

**Date de conformité à la LAPHO:**

1<sup>er</sup> janvier 2016

**Mesures prises:**

Le processus de retour au travail souligne qu'il est nécessaire d'élaborer un plan et qu'il est obligatoire de surveiller et d'évaluer le processus de retour au travail jusqu'à son achèvement.

**Statut:**

Terminé.

#### 4.8 Gestion du rendement

**Objectifs:**

- Dans ses processus de gestion du rendement, tenir compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation personnalisé; et
- Dans ce contexte, la gestion du rendement signifie des activités liées à l'évaluation et à l'amélioration du rendement d'un employé, de sa productivité et de son efficacité.

**Date de conformité à la LAPHO:**

1<sup>er</sup> janvier 2016

**Mesures prises:**

Le libellé des formulaires d'évaluation du rendement et des communications internes sur la gestion du rendement a été mis à jour afin que les processus de gestion du rendement prennent en compte les besoins des employés handicapés en matière d'accessibilité et les plans d'adaptation individualisés.

**Statut:**

Terminé.

#### 4.9 Perfectionnement et avancement professionnel

**Objectif:**

- Tenir compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsque l'on fournit des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels.

**Date de conformité à la LAPHO:**

1<sup>er</sup> janvier 2016

**Mesures prises:**

Les politiques ont été passées en revue et mises à jour. Selon les nécessités, les besoins des employés handicapés en matière d'accessibilité et les plans d'adaptation individualisés sont pris en compte durant le recrutement, l'entrevue et l'évaluation des candidats, les notifications aux candidats retenus, la gestion du rendement et la phase de réaffectation. Le libellé des formulaires

d'évaluation du rendement a été mis à jour pour tenir compte des besoins des employés handicapés en matière d'accessibilité.

**Statut:**

Terminé.

#### 4.10 Réaffectation

**Objectif:**

- Tenir compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lors d'une réaffectation au sein de la compagnie par suite de l'élimination d'un poste ou d'un service en particulier.

**Date de conformité à la LAPHO:**

1<sup>er</sup> janvier 2016

**Mesures prises:**

Les politiques et directives des Ressources humaines ont été mises à jour pour tenir compte des besoins des employés handicapés en matière d'accessibilité et des plans d'adaptation individualisés lorsque des employés sont réaffectés en raison de l'élimination d'un poste ou d'un service. Le leader peut essayer de trouver de nouvelles tâches dans son service, compte tenu des besoins existants de l'employé en matière d'adaptation.

S'il est établi qu'il n'y a pas de nouvelles tâches pour l'employé au sein du service, les Ressources humaines travailleront de concert avec l'employé concerné afin de tenter de trouver un poste approprié dans une autre division de la compagnie, compte tenu des besoins existants de l'employé en question en matière d'adaptation.

**Statut:**

Terminé.

## 5. Normes d'accessibilité au milieu bâti

### 5.1 Normes d'accessibilité au milieu bâti

**Objectifs:**

- Les Normes d'accessibilité au milieu bâti des Normes intégrées sont conçues en vue d'éliminer les obstacles à l'accessibilité aux lieux publics comme les comptoirs de services, les aires d'attente, les aires d'alimentation ou de repos publiques en plein air, les allées piétonnières extérieures et les stationnements accessibles sur la voie publique et hors de la voie publique; et
- Les normes pour la conception des espaces publics ne s'appliquent qu'aux nouvelles constructions et aux rénovations majeures d'installations existantes.

**Date de conformité à la LAPHO:**

1<sup>er</sup> janvier 2017

**Mesures prises:**

La London Life a mis en place des normes de conception sans obstacles pour les gestionnaires immobiliers et autres employés responsables de projets touchés par les normes d'accessibilité du cadre bâti. Une formation en ligne sur ces normes a été suivie par les employés concernés. De plus, des procédures liées à l'exploitation des immeubles et à l'entretien ont été mises à jour pour inclure l'entretien préventif et urgent d'éléments accessibles.

**Statut:**

Terminé.