



Titre :	Plan d'accessibilité pluriannuel en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario dans le cadre du règlement Normes d'accessibilité intégrées		
Type de contenu :	Politique des RH	Lieu : Toronto	(vue d'ensemble)

Objet

1. Portée

Le présent Plan d'accessibilité pour la période de 2012 à 2024 fait état des politiques et des mesures que CNA Canada mettra en œuvre pour améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées conformément aux exigences communiquées dans le cadre du Règlement de l'Ontario 191/11, Normes d'accessibilité intégrées.

2. Définitions

Le Plan d'accessibilité pluriannuel en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario décrit et identifie les politiques, processus et plans que la Compagnie a actuellement en place, qu'elle a déjà entrepris de concevoir ou de mettre en œuvre ou qu'elle compte concevoir ou mettre en œuvre conformément aux exigences imposées par le règlement Normes d'accessibilité intégrées.

3. Rôles et responsabilités : Ressources humaines

4. Énoncé de politique

CNA Canada croit en l'égalité des chances et s'engage à offrir un milieu sans obstacle au sein duquel tout le monde peut préserver son indépendance et sa dignité. En tant qu'entreprise, nous respectons et soutenons les exigences énoncées en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario de 2005 et de ses règlements connexes, et nous nous efforçons de combler avec célérité et efficacité les besoins des personnes handicapées. Notre entreprise exercera ses fonctions de manière à offrir une expérience de service accessible à la clientèle.

CNA Canada s'engage à déployer tous les efforts raisonnables pour répondre en temps utile aux besoins d'accessibilité des personnes handicapées, dans la mesure où cela ne lui cause pas de difficultés excessives. Les politiques affichées sur notre site Web public témoignent de notre position à cet égard et seront offertes dans un format accessible sur demande.





Plan

Exigences générales		
Exigences en matière d'accessibilité :	Établissement de politiques en matière d'accessibilité	Date limite de conformité :
Mesures prises :	<p>CNA a établi et documenté ses politiques en matière d'accessibilité qui régissent la manière dont elle traite les questions d'accessibilité à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise. Ces politiques, établies en janvier 2012, ont été mises à jour en novembre 2023 par le service des Ressources humaines.</p> <p>Le règlement Normes d'accessibilité intégrées est constitué de six parties :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Exigences générales;2. Normes pour l'information et les communications en matière d'accessibilité;3. Normes pour l'emploi;4. Normes pour le service à la clientèle;5. Normes pour le transport;6. Normes pour la conception des espaces publics. <p>Les normes pour le transport ainsi que les normes pour la conception des espaces publics ne s'appliquent pas aux activités de CNA Canada. Pour répondre aux autres normes, la Compagnie a conçu sa propre « Politique sur les normes d'accessibilité intégrées en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario ».</p> <p>CNA Canada a conçu et documenté un plan d'accessibilité pluriannuel exposant sa stratégie afin de prévenir et d'éliminer les obstacles sur ses lieux de travail, d'offrir un lieu de travail accessible à tous ses employés et clients, d'améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées et de répondre aux exigences prescrites par le règlement Normes d'accessibilité intégrées.</p> <p>Le Plan d'accessibilité a été établi pour la première fois le 1^{er} janvier 2012, puis mis à jour le 8 novembre 2023. Il est affiché sur notre site Web et dans un format accessible sur demande.</p>	
Obstacles actuels :	Aucun.	
Plan visant à satisfaire aux exigences :	<p>Réviser et mettre à jour cette politique au moins une fois tous les cinq ans, en sollicitant le point de vue des personnes handicapées.</p> <p>Une révision sera effectuée à une fréquence plus rapprochée si une révision plus précoce se révèle nécessaire en raison de changements à la loi, au travail ou au lieu de travail.</p>	
Autorité responsable :	Ressources humaines	Résultats : Terminé





Exigences en matière d'accessibilité :	Formation sur le règlement Normes d'accessibilité intégrées et sur le <i>Code des droits de la personne de l'Ontario</i>		Date limite de conformité :
Mesures prises :	<p>CNA Canada a mis sur pied, à l'intention de ses employés et bénévoles, une formation sur les parties du règlement Normes d'accessibilité intégrées et du <i>Code des droits de la personne de l'Ontario</i> qui se rapportent aux personnes handicapées le 1^{er} janvier 2012. Une formation est également offerte aux personnes qui ont la responsabilité d'élaborer les politiques de la Compagnie et à toutes les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom de la Compagnie.</p> <p>La formation est offerte régulièrement, en fonction des modifications apportées aux politiques.</p> <p>CNA Canada offre sous forme électronique une formation qui couvre les aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • révision de l'objectif de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario de 2005; • révision des exigences relatives aux normes en matière de service à la clientèle; • directives sur la manière d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant diverses invalidités; • directives sur la manière d'interagir avec des personnes handicapées qui : <ul style="list-style-type: none"> ○ utilisent des dispositifs d'assistance offerts dans les établissements de CNA ou fournis par CNA pour faciliter l'offre de biens et services; ○ ont besoin de l'aide d'un chien guide ou d'un autre animal d'assistance; ou ○ ont besoin d'une personne de soutien; • directives sur la démarche à suivre si une personne handicapée a de la difficulté à accéder à nos services; • politiques, procédures et pratiques de CNA Canada en matière de service accessible aux clients qui ont une invalidité. 		
Obstacles actuels :	Aucun.		
Plan visant à satisfaire aux exigences :	<p>Réviser et mettre à jour cette politique au moins une fois tous les cinq ans.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lorsque des modifications sont apportées à la politique de la Compagnie en matière de formation, la formation dispensée doit être fondée sur la politique mise à jour. • Établissement d'un examen annuel de la formation et des nouvelles occasions de mobiliser les employés par l'entremise de la formation en ligne. 		
Obstacles potentiels :	Temps, ressources, examens.		
Autorité responsable :	Ressources humaines	Résultats :	Terminé





Normes pour l'information et les communications		
Exigences en matière d'accessibilité :	Processus de commentaire	Date limite de conformité :
Mesures prises :	<p>La Politique sur les normes d'accessibilité intégrées en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario de CNA Canada comprend un processus de commentaire afin de s'assurer que les processus de la Compagnie concernant la réception des commentaires et la réponse à ces derniers sont accessibles aux personnes handicapées en offrant ou en mettant à la disposition de celles-ci des formats accessibles et des aides à la communication sur demande.</p> <p>CNA informera le public au sujet de la disponibilité des formats accessibles et des aides à la communication en ce qui a trait au processus de rétroaction.</p> <p>CNA Canada accueille volontiers les commentaires concernant le service offert aux clients handicapés. Les renseignements sur le processus de commentaire seront mis à la disposition immédiate de tous les clients sur demande, et l'avis relatif au processus est déjà accessible sur notre site Web externe à la page Assistance, sans frais supplémentaires par rapport au coût habituel facturé aux autres personnes.</p> <p>Les différents moyens de contacter les bureaux de CNA Canada sont indiqués sur le site Internet de la Compagnie. D'autres moyens de fournir un commentaire oralement (en personne ou par téléphone) ou par écrit (à la main, par livraison, sur le site Web ou par courriel) sont également offerts sur demande et sur notre site Web externe à la page Assistance.</p> <p>Les clients qui fournissent un commentaire officiel recevront un accusé de réception de celui-ci ainsi qu'une description des mesures prises à l'égard des préoccupations soulevées ou des plaintes formulées.</p> <p>Tous les commentaires, y compris les plaintes, feront l'objet d'une réponse dans un délai de 24 heures, conformément aux procédures de règlement des plaintes de CNA Canada.</p>	
Obstacles actuels :	Aucun.	
Plan visant à satisfaire aux exigences :	<ul style="list-style-type: none"> • Réviser et mettre à jour cette politique au moins une fois tous les cinq ans. • Tenir à jour une base de données de tous les commentaires reçus. 	
Obstacles éventuels :	Temps, ressources, examens.	
Autorité responsable :	Ressources humaines	Résultats : Terminé





Exigences en matière d'accessibilité :	Formats accessibles et aides à la communication	Date limite de conformité :	
Mesures prises :	<p>La Politique sur les normes d'accessibilité intégrées en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario de CNA Canada comprend l'engagement de la Compagnie et ses procédures relatives aux moyens de fournir des formats accessibles et des aides à la communication.</p> <p>Sur demande, nous fournirons ou veillerons à ce que soient fournis dans des délais raisonnables d'autres formats et aides à la communication aux personnes handicapées en tenant compte des besoins d'accessibilité que leur invalidité particulière leur impose. Nous consulterons la personne afin de déterminer le caractère approprié du format accessible ou de l'aide à la communication.</p>		
Obstacles actuels :	Aucun.		
Plan visant à satisfaire aux exigences :	Réviser et mettre à jour cette politique au moins une fois tous les cinq ans.		
Obstacles éventuels :	Temps, ressources, examens.		
Autorité responsable :	Ressources humaines	Résultats :	Terminé
Exigences en matière d'accessibilité :	Procédures ou plans d'urgence ou renseignements liés à la sécurité publique	Date limite de conformité :	
Mesures prises :	<p>Les procédures sur les renseignements sur les interventions d'urgence au travail font partie de la Politique sur les normes d'accessibilité intégrées en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.</p> <p>Au besoin, nous préparons des renseignements individualisés sur les interventions d'urgence au travail à l'intention des employés handicapés, si l'invalidité nécessite ce type de renseignements et si le besoin de mesures d'adaptation est porté à notre attention. Nous préparons des renseignements en consultation avec l'employé et tenons compte des circonstances particulières de la personne invalide et des caractéristiques physiques du lieu de travail. Si le plan est mis à la disposition du public, les renseignements seront fournis dans un format accessible dès qu'il sera possible de le faire, sur demande.</p> <p>Ces renseignements feront l'objet d'un examen lorsque :</p> <ul style="list-style-type: none"> l'employé est transféré à un secteur physique différent de l'entreprise; 		





	<ul style="list-style-type: none"> les besoins globaux de l'employé en matière de mesures d'adaptation font l'objet d'un examen; la Compagnie passe en revue ses pratiques générales en matière d'intervention d'urgence. 		
Obstacles actuels :	Aucun.		
Plan visant à satisfaire aux exigences :	Réviser et mettre à jour cette politique au moins une fois tous les cinq ans.		
Obstacles potentiels :	Temps, ressources, examens.		
Autorité responsable :	Ressources humaines	Résultats :	Terminé

Exigences en matière d'accessibilité :	Sites Web accessibles et contenu Web	Date limite de conformité :
Mesures prises :	Les sites Web de CNA Canada et leur contenu sont conformes au Niveau AA des règles sur l'accessibilité des contenus Web (WCAG 2.0) du Consortium World Wide Web, sauf dans les cas où ces exigences sont impraticables.	
Obstacles actuels :	Aucun.	
Plan visant à satisfaire aux exigences :	Réviser et mettre à jour cette politique au moins une fois tous les cinq ans. <ul style="list-style-type: none"> Conception continue des sites Web publics et de l'infrastructure de la technologie de l'information et de la technologie de CNA Canada. Collaboration avec notre service Marketing dans le but de s'assurer que les communications, les documents publics et les supports de données sont offerts dans d'autres formats accessibles. Inclure la conformité à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario dans les critères de sélection des nouvelles technologies pour les nouveaux projets de conception de sites Web. 	
Obstacles potentiels :	Temps, ressources, examens.	
Autorité responsable :	Ressources humaines	Résultats : Terminé





Exigences en matière d'accessibilité :	Processus de recrutement, d'évaluation et de sélection	Date limite de conformité :
Mesures prises :	<p>Dans le cadre de la Politique sur les normes d'accessibilité intégrées en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, nous veillons à informer tous les candidats à un poste interne ou externe invités à une entrevue au sujet des mesures d'adaptation offertes aux candidats qui ont une invalidité.</p> <p>Dans le cadre de notre processus de recrutement, nous informerons nos employés et le public des mesures d'adaptation offertes aux candidats handicapés.</p> <p>Nous informons les candidats que ces mesures d'adaptation sont offertes sur demande pour l'entrevue et pour d'autres modes de sélection des candidats, y compris en ce qui concerne le matériel et les procédés utilisés. Lorsque des mesures d'adaptation sont demandées, nous consultons le candidat et fournissons ou organisons des mesures d'adaptation appropriées qui tiennent compte des besoins d'accessibilité que son invalidité particulière lui impose.</p> <p>Les candidats retenus sont informés des politiques de la Compagnie et des mesures de soutien et d'adaptation qu'elle offre aux personnes handicapées.</p>	
Obstacles actuels :	Aucun.	
Plan visant à satisfaire aux exigences :	Réviser et mettre à jour cette politique au moins une fois tous les cinq ans.	
Obstacles potentiels :	Temps, ressources, examens.	
Autorité responsable :	Ressources humaines	Résultats : Terminé





Exigences en matière d'accessibilité :	Informers les employés de l'existence des aides	Date limite de compliance :
Mesures prises :	CNA Canada s'assure d'informer les employés au sujet des politiques visant les employés handicapés et des modifications apportées à celles-ci au fur et à mesure de leur mise à jour. Nous fournissons les renseignements nécessaires aux nouveaux employés au cours du processus d'orientation et d'intégration après leur entrée en fonction.	
Obstacles actuels :	Aucun.	
Plan visant à satisfaire aux exigences :	Réviser et mettre à jour cette politique au moins une fois tous les cinq ans.	
Obstacles potentiels :	Temps, ressources, examens.	
Autorité responsable :	Ressources humaines	Résultats : Terminé

Exigences en matière d'accessibilité :	Formats accessibles et aides à la communication pour les employés	Date limite de conformité :
Mesures prises :	À la demande d'un employé handicapé, CNA Canada fournit ou organise l'offre de formats accessibles et d'aides à la communication dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none"> • renseignements nécessaires à l'exercice des fonctions de son emploi; • renseignements généralement accessibles à tous les employés du lieu de travail. Nous consultons l'employé qui a présenté la demande afin de déterminer le meilleur moyen de lui fournir le format accessible ou l'aide à la communication.	
Obstacles actuels :	Aucun.	
Plan visant à satisfaire aux exigences :	Réviser et mettre à jour ce processus au moins une fois tous les cinq ans.	
Obstacles potentiels :	Temps, ressources, examens.	
Autorité responsable :	Ressources humaines	Résultats : Terminé
Exigences en matière d'accessibilité :	Renseignements sur les interventions d'urgence au travail	Date limite de conformité :
Mesures prises :	Au besoin, CNA Canada prépare des renseignements individualisés sur les interventions d'urgence au travail à l'intention des employés handicapés, au cas par cas, si l'invalidité nécessite ce type de renseignements et si le besoin de mesures d'adaptation est porté à notre attention.	





	<p>Nous préparons ces renseignements en consultation avec l'employé et tenons compte des circonstances particulières de la personne handicapée et des caractéristiques physiques du lieu de travail. Ces renseignements sont fournis dès que possible une fois que le besoin de mesures d'adaptation est porté à notre attention.</p> <p>Ces renseignements font l'objet d'un examen lorsque :</p> <ul style="list-style-type: none">• l'employé est transféré à un secteur physique différent de l'entreprise;• les besoins globaux de l'employé en matière de mesures d'adaptation font l'objet d'un examen;• la Compagnie passe en revue ses pratiques générales en matière d'intervention d'urgence.		
Obstacles actuels :	Aucun.		
Plan visant à satisfaire aux exigences :	Réviser et mettre à jour ce processus au moins une fois tous les cinq ans.		
Obstacles potentiels :	Temps, ressources, examens.		
Autorité responsable :	Ressources humaines	Résultats :	Terminé

Exigences en matière d'accessibilité :	Documentation des plans d'adaptation individuels	Date limite de conformité :	
Mesures prises :	<p>CNA Canada a rédigé et mis en place des processus dans le cadre de sa Politique sur les normes d'accessibilité intégrées en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario sur la documentation des plans d'adaptation individuels à l'intention des candidats admissibles et des employés handicapés. Les processus d'élaboration des plans seront communiqués aux employés qui demandent des mesures d'adaptation.</p> <p>Les plans d'adaptation individuels comprennent les renseignements se rapportant aux formats accessibles, les aides à la communication (sur demande), les renseignements individualisés sur les interventions d'urgence au travail ainsi que toute autre mesure d'adaptation offerte.</p>		
Obstacles actuels :	Aucun.		
Plan visant à satisfaire aux exigences :	Réviser et mettre à jour ces processus au moins une fois tous les cinq ans.		
Obstacles potentiels :	Temps, ressources, examens.		
Autorité responsable :	Ressources humaines	Résultats :	Terminé





Exigences en matière d'accessibilité :	Processus de retour au travail	Date limite de conformité :	
Mesures prises :	<p>CNA Canada a conçu et mis en œuvre un processus de retour au travail dans le cadre de sa Politique sur les normes d'accessibilité intégrées en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario pour les employés qui ont dû s'absenter du travail en raison d'une invalidité et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur invalidité pour reprendre leur travail.</p> <p>Le processus documenté fait état des mesures que nous prenons pour faciliter un retour au travail en douceur de l'employé. Toutes les mesures ainsi que les plans d'adaptation individuels sont documentés et créés en consultation avec l'employé. Nous documentons le processus de retour au travail de l'employé et consignons tous les détails dans un plan d'adaptation individuel.</p> <p>CNA Canada se conforme à toutes les lois fédérales et provinciales qui garantissent une protection aux personnes handicapées.</p>		
Obstacles actuels :	Aucun.		
Plan visant à satisfaire aux exigences :	Réviser et mettre à jour cette politique au moins une fois tous les cinq ans.		
Obstacles potentiels :	Temps, ressources, examens.		
Autorité responsable :	Ressources humaines	Résultats :	Terminé

Exigences en matière d'accessibilité :	Processus de gestion du rendement	Date limite de conformité :	
Mesures prises :	<p>Dans le cadre de sa Politique sur les normes d'accessibilité intégrées en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, CNA Canada tient compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés, y compris en ce qui concerne les plans d'adaptation individuels documentés, dans le cadre de son processus de gestion du rendement.</p>		
Obstacles actuels :	Aucun.		
Plan visant à satisfaire aux exigences :	Réviser et mettre à jour ce processus au moins une fois tous les cinq ans.		
Obstacles potentiels :	Temps, ressources, examens.		
Autorité responsable :	Ressources humaines	Résultats :	Terminé
Exigences en matière d'accessibilité :	Perfectionnement et avancement professionnels	Date limite de conformité :	





Mesures prises :	Dans le cadre de sa Politique sur les normes d'accessibilité intégrées en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, CNA Canada tient compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés, y compris en ce qui concerne les plans d'adaptation individuels documentés, lorsqu'elle offre des occasions de perfectionnement et d'avancement professionnels.		
Obstacles actuels :	Aucun.		
Plan visant à satisfaire aux exigences :	Réviser et mettre à jour cette politique au moins une fois tous les cinq ans.		
Obstacles potentiels :	Temps, ressources, examens.		
Autorité responsable :	Ressources humaines	Résultats :	Terminé
Exigences en matière d'accessibilité :	Réaffectation	Date limite de conformité :	
Mesures prises :	Dans le cadre de sa Politique sur les normes d'accessibilité intégrées en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, CNA Canada tient compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés, y compris en ce qui concerne les plans d'adaptation individuels documentés, en cas de réaffectation.		
Obstacles actuels :	Aucun.		
Plan visant à satisfaire aux exigences :	Réviser et mettre à jour la politique au moins une fois tous les cinq ans.		
Obstacles potentiels :	Temps, ressources, examens.		
Autorité responsable :	Ressources humaines	Résultats :	Terminé

Normes pour le service à la clientèle		
Exigences en matière d'accessibilité :	Concevoir, mettre en œuvre et tenir à jour des politiques sur l'offre de biens, de services ou d'installations aux personnes handicapées	Date limite de conformité :
Mesures prises :	CNA Canada a conçu et mis en œuvre sa Politique sur les normes d'accessibilité intégrées en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario afin de documenter ses pratiques et procédures et de déployer tous les efforts possibles pour	





	s'assurer qu'elles respectent les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances en : <ul style="list-style-type: none">• s'assurant que tous les clients obtiennent la même valeur et la même qualité de biens, de services ou d'installations;• en permettant aux clients handicapés de faire les choses à leur façon et à leur rythme lorsqu'ils accèdent aux biens et services, du moment que cela ne pose aucun risque pour la santé ou la sécurité;• en utilisant d'autres moyens dans la mesure du possible afin de s'assurer que les clients handicapés ont accès aux mêmes services, au même endroit et de façon similaire;• en tenant compte des besoins d'adaptation individuels dès que l'existence de ces besoins est portée à son attention lors de la fourniture des biens et services;• en tenant compte de l'invalidité du client dans ses communications.		
Obstacles actuels :	Aucun.		
Plan visant à satisfaire aux exigences :	Réviser et mettre à jour cette politique au moins une fois tous les cinq ans.		
Obstacles éventuels :	Temps, ressources, examens.		
Autorité responsable :	Ressources humaines	Résultats :	Terminé

Exigences en matière d'accessibilité :	Préparer un ou plusieurs documents décrivant les politiques en matière de service accessible à la clientèle, les fournir sur demande et indiquer qu'ils sont accessibles sur demande	Date limite de conformité :
--	--	-----------------------------





Mesures prises :	CNA Canada a mis en œuvre et tient à jour des politiques, telles que la Politique sur les normes d'accessibilité intégrées en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, des procédures et des pratiques liées à l'offre d'un service à la clientèle accessible aux personnes handicapées. La politique traite également de l'utilisation de dispositifs d'assistance par des personnes handicapées dans le but d'obtenir, d'utiliser ou de mettre à profit les biens, les services ou les installations, ou d'autres mesures offertes, le cas échéant, leur permettant de le faire.		
Obstacles actuels :	Aucun.		
Plan visant à satisfaire aux exigences :	Réviser et mettre à jour cette politique au moins une fois tous les cinq ans.		
Obstacles potentiels :	Temps, ressources, examens.		
Autorité responsable :	Ressources humaines	Résultats :	Terminé
Exigences en matière d'accessibilité :	S'assurer qu'une personne handicapée est autorisée à pénétrer dans les lieux avec son animal d'assistance et à garder l'animal avec elle, à moins que la loi interdise la présence de cet animal dans les lieux		Date limite de conformité :
Mesures prises :	CNA Canada permet à un client handicapé qui est accompagné d'un chien guide ou d'un animal d'assistance d'accéder à ses lieux qui sont ouverts à la clientèle, à moins que la loi l'interdise. Les politiques d'interdiction des animaux domestiques ne s'appliquent pas aux chiens guides ni aux animaux d'assistance. Si le chien guide ou l'animal d'assistance d'un client est interdit d'accès en vertu de la loi, nous offrons à la personne handicapée d'autres moyens d'accéder aux biens et services, dans la mesure du possible.		
Obstacles actuels :	Aucun.		
Plan visant à satisfaire aux exigences :	Réviser et mettre à jour cette politique au moins une fois tous les cinq ans.		
Obstacles potentiels :	Temps, ressources, examens.		
Autorité responsable :	Ressources humaines	Résultats :	Terminé

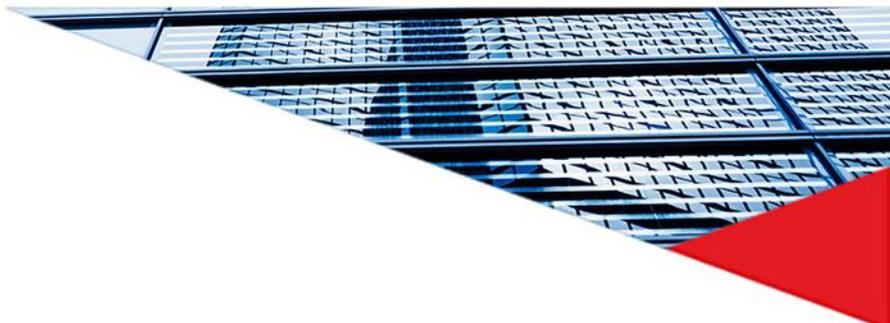
Exigences en matière d'accessibilité :	S'assurer que d'autres mesures sont offertes à une personne handicapée pour lui permettre d'obtenir, d'utiliser ou de mettre à profit les biens,	Date limite de conformité :
--	--	-----------------------------





	services ou installations de CNA Canada si l'animal d'assistance de cette personne est interdit d'accès sur les lieux		
Mesures prises :	<p>Si un problème de santé et de sécurité se présente, sous la forme d'une allergie grave à un animal, par exemple, ou sous une tout autre forme, CNA Canada déploie tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins de toutes les personnes.</p> <p>Conformément à nos obligations en vertu du <i>Code des droits de la personne de l'Ontario</i> et de la Loi sur la santé et la sécurité au travail, les besoins d'adaptation de chacun des clients sont pris en compte au cas par cas, dans la mesure où ils ne nous causent pas de difficultés excessives. Ce sujet est documenté dans la Politique sur les normes d'accessibilité intégrées en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.</p>		
Obstacles actuels :	Aucun.		
Plan visant à satisfaire aux exigences :	Réviser et mettre à jour cette politique au moins une fois tous les cinq ans.		
Obstacles potentiels :	Temps, ressources, examens.		
Autorité responsable :	Ressources humaines	Résultats :	Terminé
Exigences en matière d'accessibilité :	S'assurer qu'une personne handicapée ainsi que sa personne de soutien sont autorisées à pénétrer ensemble dans les lieux et que la personne handicapée n'est pas privée de son accès à la personne de soutien pendant qu'elle se trouve sur les lieux		Date limite de conformité :
Mesures prises :	Dans le cadre de sa Politique sur les normes d'accessibilité intégrées en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, CNA Canada s'assure que, si un client handicapé est accompagné d'une personne de soutien, les deux personnes peuvent pénétrer ensemble dans les lieux et que le client n'est pas privé de son accès à la personne de soutien.		
Obstacles actuels :	Aucun.		
Plan visant à satisfaire aux exigences :	Réviser et mettre à jour cette politique au moins une fois tous les cinq ans.		
Obstacles potentiels :	Temps, ressources, examens.		
Autorité responsable :	Ressources humaines	Résultats :	Terminé





Exigences en matière d'accessibilité :	Exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée de sa personne de soutien uniquement pour une raison de santé et de sécurité valide et après avoir consulté la personne handicapée	Date limite de conformité :
Mesures prises :	La Politique sur les normes d'accessibilité intégrées en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario décrit les étapes que CNA Canada doit suivre lorsqu'une personne handicapée a besoin qu'une personne de soutien l'accompagne.	
Obstacles actuels :	Aucun.	
Plan visant à satisfaire aux exigences :	Réviser et mettre à jour cette politique au moins une fois tous les cinq ans.	
Obstacles potentiels :	Temps, ressources, examens.	
Autorité responsable :	Ressources humaines	Résultats : Terminé
Exigences en matière d'accessibilité :	Communiquer un avis de toute interruption temporaire de services susceptible d'avoir une incidence sur les personnes handicapées	Date limite de conformité :
Mesures prises :	<p>Des interruptions de service peuvent se produire pour des raisons qui peuvent ou non dépendre de la volonté de CNA Canada ou avoir été portées ou non à sa connaissance.</p> <p>En cas d'interruption temporaire des services et des installations, des efforts raisonnables sont déployés pour transmettre un préavis. Dans certaines circonstances, notamment dans le cas d'une interruption temporaire imprévue, la transmission d'un préavis peut ne pas être possible.</p> <p>Si une notification doit être transmise par la poste, les renseignements suivants seront fournis, à moins qu'ils ne soient pas encore disponibles ou connus :</p> <ul style="list-style-type: none"> • raison de l'interruption; • durée prévue de l'interruption; • description des services ou options de rechange. <p>Lorsque survient une interruption, CNA Canada informe ses clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> • en affichant un avis dans un endroit bien en vue, y compris au lieu de l'interruption, à l'entrée principale et à l'entrée la plus rapprochée du lieu de l'interruption de service, ou sur le site Web de CNA Canada; • au moyen de toute autre méthode raisonnable dans les circonstances. 	
Obstacles actuels :	Aucun.	
Plan visant à satisfaire aux exigences :	Réviser et mettre à jour cette politique au moins une fois tous les cinq ans.	
Obstacles potentiels :	Temps, ressources, examens.	
Autorité responsable :	Ressources humaines	Résultats : Terminé





Exigences en matière d'accessibilité :	Préparer un document sur les interruptions temporaires de service, fournir un document sur demande, informer que le document est accessible sur demande	Date limite de conformité :
Mesures prises :	La Politique sur les normes d'accessibilité intégrées en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario décrit les mesures précises que prendra CNA Canada en cas d'interruption temporaire.	
Obstacles actuels :	Aucun.	
Plan visant à satisfaire aux exigences :	Réviser et mettre à jour cette politique au moins une fois tous les cinq ans.	
Obstacles potentiels :	Temps, ressources, examens.	
Autorité responsable :	Ressources humaines	Résultats : Terminé
Exigences en matière d'accessibilité :	Offrir à tout le personnel une formation sur le service à la clientèle accessible	Date limite de conformité :
Mesures prises :	<p>CNA Canada offre à ses employés et bénévoles une formation dans le cadre de laquelle sont passées en revue les exigences prescrites par les normes pour le service à la clientèle, y compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les directives sur la manière d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant diverses invalidités; • les directives sur la manière d'utiliser l'équipement ou les dispositifs disponibles sur les lieux afin de faciliter l'offre des services ou des installations aux personnes handicapées; • les directives sur la manière d'interagir avec des personnes handicapées qui : <ul style="list-style-type: none"> - utilisent des dispositifs d'assistance; - ont besoin de l'aide d'un chien guide ou d'un autre animal d'assistance; - ont besoin d'une personne de soutien; • les directives sur la démarche à suivre si une personne handicapée a de la difficulté à accéder à ses services; • les politiques, procédures et pratiques de CNA Canada en matière de service accessible aux clients qui ont une invalidité. 	
Obstacles actuels :	Aucun.	
Plan visant à satisfaire aux exigences :	Réviser et mettre à jour cette politique au moins une fois tous les cinq ans.	
Obstacles potentiels :	Temps, ressources, examens.	
Autorité responsable :	Ressources humaines	Résultats : Terminé





Exigences en matière d'accessibilité :	Offrir régulièrement au personnel une formation sur les modifications apportées aux politiques et tenir un registre des formations	Date limite de conformité :
Mesures prises :	<p>CNA Canada dispense une formation aux nouveaux employés et à d'autres personnes dès que possible et à mesure que des modifications sont apportées aux politiques de la Compagnie en matière d'accessibilité.</p> <p>Nous tenons à jour des registres sur les formations offertes, les dates auxquelles elles sont offertes et le nombre d'employés qui les ont suivies.</p>	
Obstacles actuels :	Aucun.	
Plan visant à satisfaire aux exigences :	Réviser et mettre à jour cette politique au moins une fois tous les cinq ans.	
Obstacles potentiels :	Temps, ressources, examens.	
Autorité responsable :	Ressources humaines	Résultats : Terminé
Exigences en matière d'accessibilité :	Préparer un document sur la politique en matière de formation, fournir une copie du document sur demande, informer que le document est accessible à toute personne qui en fait la demande	Date limite de conformité :
Mesures prises :	<p>La Politique sur les normes d'accessibilité intégrées en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario propose un résumé du contenu de la formation. Les dates de formation y sont indiquées et le document est régulièrement mis à jour.</p> <p>CNA informe les personnes à qui elle fournit des biens, services ou installations que la politique en matière de formation est accessible sur demande.</p>	
Obstacles actuels :	Aucun.	
Plan visant à satisfaire aux exigences :	Réviser et mettre à jour cette politique au moins une fois tous les cinq ans.	
Obstacles potentiels :	Temps, ressources, examens.	
Autorité responsable :	Ressources humaines	Résultats : Régulièrement





Exigences en matière d'accessibilité :	Établir un processus de commentaire sur la manière dont l'entreprise fournit les biens, services ou installations aux personnes handicapées		Date limite de conformité :
Mesures prises :	<p>CNA Canada s'assure que ses processus concernant la réception des commentaires et la réponse à ces derniers sont accessibles aux personnes qui ont une invalidité en mettant à la disposition de celles-ci des formats accessibles et des aides à la communication sur demande.</p> <p>CNA Canada accueille volontiers les commentaires sur le service fourni aux clients handicapés ainsi que les commentaires sur son propre processus de commentaire. Les renseignements sur le processus de commentaire seront mis à la disposition immédiate de tous les clients sur demande, et l'avis relatif au processus est déjà accessible sur notre site Web externe à la page Assistance.</p> <p>D'autres moyens de fournir un commentaire oralement (en personne ou par téléphone) ou par écrit (à la main, par livraison, sur le site Web ou par courriel) sont également offerts sur demande et sur notre site Web externe à la page Assistance.</p> <p>Les différents moyens de contacter les bureaux de CNA Canada sont indiqués sur le site Internet de la Compagnie. D'autres moyens de fournir un commentaire oralement (en personne ou par téléphone) ou par écrit (à la main, par livraison, sur le site Web ou par courriel) sont également offerts sur demande et sur notre site Web externe à la page Assistance.</p> <p>Les clients qui fournissent un commentaire officiel recevront un accusé de réception de celui-ci ainsi qu'une description des mesures prises à l'égard des préoccupations soulevées ou des plaintes formulées.</p> <p>Tous les commentaires, y compris les plaintes, feront l'objet d'une réponse dans un délai de 24 heures, conformément aux procédures de règlement des plaintes de CNA Canada.</p>		
Obstacles actuels :	Aucun.		
Plan visant à satisfaire aux exigences :	Réviser et mettre à jour cette politique au moins une fois tous les cinq ans.		
Obstacles potentiels :	Temps, ressources, examens.		
Autorité responsable :	Ressources humaines	Résultats :	Terminé
Exigences en matière d'accessibilité :	Préparer un document sur le processus de commentaire, fournir une copie du document sur demande, informer que le document est accessible à toute personne qui en fait la demande		Date limite de conformité :
Mesures prises :	CNA Canada a instauré et tient à jour sa Politique sur les normes d'accessibilité intégrées en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, qui décrit les processus de commentaire. Le document est accessible à toute personne qui en fait la demande.		
Obstacles actuels :	Aucun.		





Plan visant à satisfaire aux exigences :	Réviser et mettre à jour cette politique au moins une fois tous les cinq ans.		
Obstacles potentiels :	Temps, ressources, examens.		
Autorité responsable :	Ressources humaines	Résultats :	Terminé

Exigences en matière d'accessibilité :	S'assurer que les documents ou les renseignements remis à une personne handicapée sont offerts sur demande dans un format accessible ou avec une aide à la communication	Date limite de conformité :
Mesures prises :	Sur demande, CNA Canada fournit ou organise l'offre d'un format de remplacement et d'aides à la communication aux personnes handicapées dans des délais raisonnables et en tenant compte des besoins d'accessibilité que l'invalidité particulière impose à ces personnes, sans frais supplémentaires par rapport au coût habituel facturé aux autres personnes. Nous consulterons les personnes qui présentent la demande afin de déterminer le caractère approprié du format accessible ou de l'aide à la communication, comme le prévoit la Politique sur les normes d'accessibilité intégrées en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario ainsi que la page Assistance de notre site Internet.	
Obstacles actuels :	Aucun.	
Plan visant à satisfaire aux exigences :	Réviser et mettre à jour cette politique au moins une fois tous les cinq ans.	
Obstacles potentiels :	Temps, ressources, examens.	
Autorité responsable :	Ressources humaines	Résultats : Terminé

5. Exceptions

Aucune

6. Conformité et mise en application

Terminé

7. Politiques, procédures et ressources connexes

Politique canadienne en matière d'accessibilité en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

8. Annexes

Aucune

9. Révision et mise à jour

8 novembre 2023

