



## **Politique sur l'accessibilité et plan d'accessibilité pluriannuel de Les Services Financiers Primerica (Canada) Ltée (le « plan d'accessibilité »)**

(Règlement de l'Ontario 191/11) relatif à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, adoptée en 2005* (la « LAPHO »)

### **Introduction**

En vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, les Normes d'accessibilité intégrées exigent que Les Services Financiers Primerica (Canada) Ltée établisse, mette en œuvre, tienne à jour et consigne le plan d'accessibilité, qui énoncera sa stratégie visant à prévenir et à éliminer les obstacles pour les personnes handicapées et à faire respecter les exigences prévues aux Normes d'accessibilité intégrées. Aux fins du présent énoncé de politique, les références à La Compagnie d'Assurance-Vie Primerica du Canada, Les Services à la Clientèle Primerica Inc., Les Services Financiers Primerica (Canada) Ltée, Les Placements PFSL du Canada Ltée et la Gestion des fonds PFSL Ltée.

Le plan d'accessibilité a été publié sur le site Web de Primerica et sera disponible dans un format accessible sur demande. Le plan d'accessibilité sera révisé et mis à jour, s'il y a lieu, au moins tous les cinq ans.

### **Application**

Le plan d'accessibilité s'applique aux employés et aux clients de Primerica, et, lorsque cela est indiqué, aux représentants indépendants de Primerica.

### **Notre engagement**

En nous acquittons de notre missions, Primerica s'efforce de traiter toutes les personnes de manière à préserver leur dignité et leur indépendant. Primerica fait la promotion de l'intégration et l'égalité des chances et s'est engagée à répondre, en temps opportun, aux besoins des personnes handicapées. Nous comptons atteindre cet objectif par la prévention et l'élimination des obstacles liés à l'accessibilité et en respectant les exigences en matière d'accessibilité en vertu de la LAPHO. Le présent plan

d'accessibilité expose la politique de Primerica sur la manière d'assurer l'accessibilité de manière générale, de même qu'en matière d'emploi, d'information et des communications, de service à la clientèle et de conception des espaces publics (milieu bâti).

En vertu des Normes d'accessibilité intégrées, Primerica s'est engagée à respecter les stratégies d'accessibilité suivantes :

1. service à la clientèle;
2. renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail;
3. formation;
4. normes sur l'information et les communications;
5. normes pour l'emploi;
6. milieu bâti – conception des espaces public.

### **Stratégies d'accessibilité**

Les éléments suivants exposent comment Primerica s'est engagée à respecter les Normes d'accessibilité intégrées

#### **1. Services à la clientèle**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012, en vertu des Normes d'accessibilité intégrées, Primerica s'est engagée à observer les normes du service à la clientèle, qui consistent à offrir des produits et des services d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.

#### **Mesures adoptées :**

- communiquer avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap;
- former les représentants indépendants et les employés du siège social de Primerica sur la manière d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant des handicaps et en s'assurer que les tiers qui agissent pour notre compte sont au fait de nos procédures. La formation est fournie à chaque personne dès que possible après que les fonctions concernées lui sont assignées, ou dans le cas des représentants indépendants, dès l'obtention du permis approprié pour vendre l'assurance-vie et les produits de placements de Primerica. Les représentants et les employés existants suivent d'autres formations lorsque des modifications sont apportées aux politiques, aux pratiques ou aux procédures

sur l'accessibilité. Les programmes de formation de Primerica comprennent les éléments suivants :

- un aperçu de la LAPHO et des exigences en vertu des normes du service à la clientèle;
  - la manière d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant des handicaps;
  - la manière d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un chien-guide ou autre animal d'assistance ou d'une personne de soutien et le type d'équipement ou d'appareil qui aide une personnes handicapées à avoir accès à nos services;
  - les mesures à prendre si une personne ayant un type particulier d'handicap a de la difficulté à avoir accès aux produits ou services de Primerica;
  - les politiques, les pratiques et les procédures de Primerica relatives à la Déclaration de la politique sur le service à la clientèle pour la prestation de services et de produits à des personnes handicapées (la « Déclaration de la politique sur le service à la clientèle) et le Formulaire de rétroaction relatif au service de Primerica;
- assurer le suivi et la consignation de l'accomplissement de la formation sur l'accessibilité;
  - fournir un service par téléphone entièrement accessible à nos clients. Nous formons nos employés et nos représentants indépendants à communiquer avec les clients par téléphone dans un langage clair et simple et de parler clairement et doucement;
  - proposer de communiquer avec les clients avec d'autres méthodes appropriées (y compris ATS) si la communication par téléphone n'est pas disponible ou ne permet pas de répondre à leurs besoins;
  - s'assurer d'accommoder les personnes qui visites des établissements de Primerica qui sont ouverts au public si elles sont accompagnées par un chien-guide ou autre animal d'assistance;
  - s'assurer que si une personne de soutien accompagne une personne avec un handicap, elle doit avoir accès aux locaux de Primerica. Si la personne de soutien aide un client participant dans un événement ou un programme de Primerica, mais que cette personne ne participe pas elle-même à cet événement ou programme, elle ne doit pas payer des frais pour assister à l'événement ou au programme;

- aviser les clients et les visiteurs en cas d'interruption prévue ou imprévue dans les installations ou les services que les personnes handicapées utilisent habituellement. L'avis doit comprendre la raison de l'interruption, sa durée prévue et la description d'autres installations ou services disponibles;
  - selon les circonstances, l'avis doit être affiché sur le site Web de Primerica Canada et (ou) à proximité de l'établissement de Primerica ou du service touché;
- continuer à prendre et à apprécier tout commentaire de la part des personnes handicapées reçu par l'entremise des différents moyens de communication;
- accepter les commentaires sur la façon avec laquelle Primerica fournit des biens et services aux personnes handicapées. Les clients peuvent nous faire part de leurs commentaires en remplissant un **Formulaire de rétroaction du service de Primerica**, qui est publié sur le site Web de Primerica Canada à : <http://www.primericacanada.ca/public/canada/french/feedback-form-fr.pdf>. Vous pouvez nous faire part de vos commentaires en personnes, par téléphone, par écrit, par courriel, ou autre;
- ajout en bas de la page principale du site Web de Primerica Canada (<http://www.primericacanada.ca/public/canada/french/index.html>) l'onglet « Accessibilité », pour communiquer l'Énoncé de la politique relative au service à la clientèle et d'autres renseignements sur l'accessibilité;
- rendre compte de la conformité aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle à l'aide de l'outil prévu à cet effet, sur le site Web « InfoCentre pour les entreprises » de Service Ontario.

## **2. Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail**

Dans le cas d'un employé handicapé dont Primerica connaît l'état et qui a besoin de mesures d'adaptation, toute l'information nécessaire à propos des interventions d'urgence sur le lieu de travail sera fournie à cet employé dès que possible dans une version personnalisée selon ce qu'il lui faudra savoir compte tenu de son handicap.

### **Mesures adoptées :**

Primerica applique les mesures suivantes depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012 :

- Primerica s'est dotée de procédures d'information personnalisée à propos des interventions d'urgence sur le lieu de travail, pour répondre aux besoins des employés handicapés si nécessaire;

- des formulaires de demande d'information personnalisée concernant les interventions d'urgence sur le lieu de travail ont été créés à l'intention des employés handicapés ayant déclaré leur état et qui font l'objet de mesures d'adaptation;
- si nécessaire, Primerica aidera un employé handicapé, avec le consentement de ce dernier, à évacuer le lieu de travail dans le cas d'une urgence ou d'un sinistre. Ces plans d'assistance en cas d'urgence ont été établis sur mesure selon les besoins de chaque employé handicapé;
- ces plans d'urgence personnalisés ont été communiqués aux supérieurs respectifs des employés concernés et au personnel responsable de la sécurité, selon les besoins;
- suivant les dispositions applicables des Normes d'accessibilité intégrées, Primerica révisera et évaluera régulièrement ses procédures générales d'intervention d'urgence au travail et les plans d'urgence personnels susmentionnés, afin de continuer à régler tout problème d'accessibilité.

### **3. Formation**

Primerica mettra en place un processus qui lui permettra de s'assurer que tous ses employés, ses représentants indépendants, ses bénévoles et les fournisseurs de services tiers qu'elle engage pour fournir des biens, des services et des installations en son nom, ainsi que les personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation de ses politiques, reçoivent une formation adéquate sur les exigences des Normes d'accessibilité intégrées et sur le Code des droits de la personne de l'Ontario en ce qui concerne les personnes handicapées, et qu'ils suivent cette formation dès que possible.

#### **Mesures adoptées :**

Primerica :

- veille à ce qu'une formation adéquate concernant les exigences des Normes d'accessibilité intégrées et le Code des droits de la personne de l'Ontario en ce qui a trait aux personnes handicapées, et faire en sorte que cette formation soit suivie par tous ses employés, ses bénévoles, ses représentants indépendants, ses bénévoles et les fournisseurs de services tiers qu'elle engage pour fournir des biens, des services et des installations en son nom, ainsi que les personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation de ses politiques;
- veiller à ce que cette formation soit donnée aux personnes susmentionnées dès que possible;

- conserve un registre des formations reçues, qui indiquera notamment les dates de formation et le nombre de participants;
- tenir la formation à jour en veillant à ce qu'elle intègre toute modification aux politiques prescrites.

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

Primerica s'est engagée à rendre ses renseignements et ses communications accessibles aux personnes handicapées. Elle a intégré les exigences des normes liées à l'information et aux communications en matière d'accessibilité, de sorte que ses systèmes et plateformes d'information et de communications soient accessibles et présentés dans des formats répondant aux besoins des personnes handicapées.

##### *a. Processus de rétroaction / formats accessibles, aides à la communication et kiosques libre-service*

#### **Mesures adoptées :**

- Primerica voit à ce que ses processus existants et nouveaux visant à recevoir la rétroaction ainsi qu'à y répondre soient accessibles aux personnes handicapées, en fournissant des formats accessibles ou des aides à la communication ou en prenant des dispositions en ce sens, sur demande et dès que possible;
- lorsque sont demandés des formats accessibles ou des aides à la communication, appliquer le principe général suivant :
  - Primerica fournit le format ou l'aide à la communication demandé(e) ou prend des dispositions à cet effet;
  - Primerica consulte l'auteur de la demande pour s'assurer que le format ou l'aide en question lui convient;
  - Primerica fournit le format ou l'aide à la communication demandé(e) ou prend les dispositions en ce sens dès que possible, afin de bien répondre aux besoins d'accessibilité de la personne handicapée ayant fait la demande, et ce, sans rien lui faire payer de plus qu'à tout autre client;
- Primerica avise le public de la possibilité de demander des formats accessibles ou des aides à la communication;
- Primerica tiendra compte des normes d'accessibilité pour les personnes handicapées lors de la conception, de l'obtention ou de l'acquisition de kiosques libre-service.

##### *b. Sites et contenus Web accessibles*

#### **Mesures adoptées :**

- Primerica s’efforcera de respecter les Règles pour l’accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA), pour les sites Web et contenus Internet sur ces sites à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021, à l’exception de ce qui suit :
  - le critère de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct),
  - le critère de succès 1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée).

## 5. Normes pour l’emploi

### *a. Recrutement*

Primerica garantira des pratiques d’équité et d’accessibilité en matière d’emploi en vue de d’attirer et de conserver des employés handicapés. Cet engagement englobe l’accessibilité à toutes les étapes du cycle du marché du travail.

### Mesures adoptées :

#### **(i) Recrutement : dispositions générales**

Primerica informe les employés et le public que les candidats handicapés pourront se prévaloir de mesures d’adaptation lors du processus de recrutement. Ces mesures comprennent :

- la révision, et, si nécessaire, la modification des politiques, procédures et processus actuels en matière de recrutement;
- la diffusion, sur le site Web de Primerica et dans les avis de postes à pourvoir, de messages informant que les candidats handicapés peuvent bénéficier de mesures d’adaptation.

#### **(ii) Recrutement : processus d’évaluation ou de sélection**

Les candidats retenus pour participer à l’étape d’évaluation et de sélection sont informés par Primerica que des mesures d’adaptation sont disponibles sur demande en ce qui a trait aux documents ou aux processus d’évaluation et de sélection. Ces mesures comprennent :

- la révision, et, si nécessaire, la modification des politiques, procédures et processus actuels en matière de recrutement;
- l’intégration, au programme de l’entrevue ou de l’évaluation, de mesures d’adaptation;

- si un candidat réclame une telle mesure, il sera consulté afin que des dispositions adéquates soient prises pour que la mesure d'adaptation réponde bien à ses besoins.

**(iii) Avis aux candidats retenus**

Lorsqu'elle offrira un emploi, Primerica informe le candidat retenu de ses politiques concernant les mesures d'adaptation destinées aux employés handicapés. Ces mesures comprennent :

- la révision, et, si nécessaire, la modification des politiques, procédures et processus actuels;
- l'inclusion dans les lettres d'offre d'emploi d'un message informant le candidat des politiques de Primerica concernant les mesures d'adaptation pour les employés handicapés.

*b. Informer les employés des mesures de soutien et la mise à leur disposition de formats accessibles ou une aide à la communication*

**Mesures adoptées :**

Primerica informe tout le personnel de ses politiques de soutien des employés handicapés, y compris, mais sans s'y limiter, des politiques concernant les mesures d'adaptation répondant aux besoins de ces employés en matière d'accessibilité. Ces mesures comprennent :

- informer les employés nouveaux et anciens au sujet des politiques de Primerica visant le soutien des employés handicapés, y compris, mais sans s'y limiter, en ce qui concerne les mesures d'adaptation répondant aux besoins particuliers de ces derniers;
- la communication de cette information dès que possible après l'embauche, c'est-à-dire durant le processus d'intégration;
- tenir les employés informés des changements dans les politiques concernant les mesures d'adaptation;
- aux employés handicapés, Primerica fournira sur demande des aides à la communication ou des formats accessibles adéquats, ou prendra des dispositions à cet effet, en ce qui concerne :
  - l'information dont l'employé a besoin pour bien faire son travail;
  - l'information généralement disponible pour les employés au lieu de travail;

- pour remplir ses obligations en matière d'information énoncées au paragraphe qui précède, Primerica consulte l'employé qui demande un format accessible ou une aide à la communication pour voir à ce que le format ou l'aide en question lui convienne.

*c. Plans d'adaptation individualisés et documentés / processus de retour au travail*

**Mesures adoptées :**

- Primerica intègre les exigences en matière d'accessibilité prévues aux Normes d'accessibilité intégrées afin d'éliminer les obstacles touchant les mesures d'adaptation et les processus de retour au travail et, s'il y a lieu, de faire respecter ses politiques en la matière.
- Les politiques existantes au sein de Primerica contiennent les mesures qu'elle prend pour accommoder un employé handicapé et faciliter son retour au travail après une période d'absentéisme en raison d'une invalidité.
- Primerica révisé et évalue cette politique de manière à ce qu'elle prévoient un processus permettant d'élaborer des plans d'adaptation individualisés documentés pour les employés handicapés quand de tels plans sont nécessaires.
- Primerica fait en sorte que le processus d'élaboration de ces plans :
  - comprenne des directives définissant comment l'employé qui demande les mesures d'adaptation peut aider à élaborer le plan;
  - comprenne des ressources permettant d'évaluer l'employé individuellement;
  - comprenne des directives définissant comment Primerica peut demander une évaluation externe par un professionnel de la santé ou autre, aux frais de Primerica, pour aider celle-ci à déterminer si des mesures d'adaptation sont possibles et, le cas échéant, de quelle manière cette aide sera apportée;
  - comprenne des mesures visant à garantir la confidentialité des renseignements personnels de l'employé;
  - comprenne des directives définissant la fréquence à laquelle chaque plan d'adaptation sera révisé et mis à jour ainsi que les modalités de cette révision;
  - comprenne la communication à l'employé des raisons du refus de mettre en place le plan d'adaptation individualisé, le cas échéant;
  - comprenne les ressources pour présenter à l'employé son plan d'adaptation dans un format accessible compte tenu de ses besoins;

- veiller à ce que les plans d'adaptation individualisés établis comprennent :
  - une information personnalisée à propos de tout ce que l'employé doit savoir sur les interventions d'urgence sur le lieu de travail;
  - toute l'information sur les formats accessibles et les aides à la communication qui ont été fournis ou ont fait l'objet de mesures afin que l'employé prenne connaissance :
    - de l'information nécessaire pour bien faire son travail;
    - de toute information généralement disponible pour les employés au lieu de travail;
    - de la définition de toute autre mesure d'adaptation dont l'employé bénéficiera.

Primerica s'assure que dans son processus de retour au travail (tel que décrit dans ses politiques) – soient précisées les mesures qu'elle prend pour faciliter le retour d'un employé après une absence occasionnée par son handicap, ainsi que l'élaboration et la rédaction d'un plan individualisé de retour au travail pour de tels employés. Elle veillera aussi à ce que ce processus exige le recours aux plans d'adaptation individualisés dont il est question ci-dessus.

#### *d. Gestion du rendement / perfectionnement et avancement professionnels / réaffectation*

##### **Mesures adoptées :**

- Primerica tient compte des besoins d'accessibilité de ses employés handicapés et de leurs plans d'adaptation individualisés :
  - dans l'application de son processus de gestion du rendement;
  - en ce qui concerne les possibilités d'avancement et de perfectionnement professionnels;
  - lorsqu'elle procédera à la réaffectation de ces employés.
- Primerica révisé, évalue, et modifie s'il y a lieu, ses politiques, procédures et pratiques actuelles de manière à se conformer aux Normes d'accessibilité intégrées;
- Primerica tient compte des besoins d'accessibilité de ses employés handicapés et, le cas échéant, de leurs plans d'adaptation individualisés lorsqu'elle :
  - évalue leur rendement;

- encadre leur perfectionnement et avancement professionnels;
- procède à une réaffectation nécessaire;
- Primerica revoit et évalue les critères d'accessibilité et, s'il y a lieu, les intègre aux ateliers de gestion du rendement;
- Primerica tient compte des besoins d'accessibilité de ses employés handicapés lorsqu'elle leur offre des possibilités d'avancement et de perfectionnement professionnels, notamment en les informant, dans ses annonces d'emploi internes, de la possibilité qu'ils ont de se prévaloir de mesures d'adaptation;
- Primerica tient compte des besoins d'accessibilité de ses employés handicapés lorsqu'elle réaffecte du personnel, notamment en révisant et en modifiant, s'il y a lieu, sa liste de vérification des employés réaffectés.

## **6. Milieu bâti - Conception des espaces publics**

Conformément aux Normes d'accessibilité intégrées, Primerica s'est engagée à intégrer les principes de conception visant à éliminer les obstacles dans les espaces publics rénovés ou nouvellement construits. Par ailleurs, Primerica prend les mesures qui s'imposent pour que ses représentants indépendants se conforment aux Normes d'accessibilité intégrées.

Pour en savoir plus sur le plan d'accessibilité ou pour obtenir les formats accessibles de ce dernier, veuillez communiquer avec le Service de conformité réglementaire par courriel à [canada\\_compliance@primerica.com](mailto:canada_compliance@primerica.com) ou par téléphone au 905 812-2900.