



**Service à la clientèle accessible  
Politiques, pratiques et  
procédures**

**Assurance LAWPRO<sup>MD1</sup>** s'engage à assurer l'excellence du service pour tous ses clients, y compris les personnes handicapées.

**Dispositifs d'assistance**

Nous nous assurerons que les personnes qui traitent avec le public dans nos locaux et en notre nom reçoivent une formation en ce qui concerne tout dispositif d'assistance qui se trouve dans nos locaux et que peuvent utiliser des clients handicapés au moment d'accéder à nos biens, services, ou installations.

**Communication**

Nous communiquerons avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap.

**Animaux d'assistance**

L'animal d'assistance qui accompagne une personne handicapée pourra l'accompagner dans nos locaux.

**Personnes de soutien**

La personne de soutien qui accompagne une personne handicapée pourra l'accompagner dans nos locaux.

**Avis d'interruption temporaire**

Assurance LAWPRO avisera les clients handicapés dans les plus brefs délais de toute interruption temporaire au niveau des services ou installations qu'ils utilisent habituellement. L'avis sera clairement affiché et comprendra des renseignements sur la raison et la durée prévue de l'interruption, ainsi qu'une description de toute installation ou de tout service de rechange disponible.

L'avis sera affiché au 250, rue Yonge, bureau 3101, à Toronto, ainsi que sur les sites web applicables d'Assurance LAWPRO ou à tout autre endroit raisonnable dans les circonstances.

## Formation pour le personnel

Assurance LAWPRO offrira une formation à tous nos employés et bénévoles, ainsi qu'à nos tiers, le cas échéant, qui fournissent des biens, des services ou des installations en notre nom<sup>2</sup>. Cette formation sera fournie aux personnes touchées dès que possible.

La formation comprendra ce qui suit :

- un aperçu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- les politiques, pratiques et procédures d'Assurance LAWPRO en matière de service à la clientèle accessible;
- des renseignements sur la façon de traiter et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicap;
- des renseignements sur la façon de traiter avec les personnes handicapées qui utilisent un dispositif d'assistance ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- des renseignements sur ce qu'il faut faire si une personne handicapée a une difficulté ou veut fournir des commentaires au sujet de l'accès aux biens et services d'Assurance LAWPRO.

Les personnes touchées recevront aussi une formation à propos de tous changements qui sont apportés au présent plan de service à la clientèle accessible.

## Processus de rétroaction

Les clients qui veulent formuler des commentaires sur la façon dont Assurance LAWPRO fournit des produits, services et installations aux personnes handicapées, ou aviser si notre processus fournit ou permet correctement les formats accessibles et les supports pour la communication peuvent communiquer avec nous en personne ou par téléphone, télécopieur, courrier ordinaire ou courriel. Toute rétroaction sera transmise à Stephen R. Freedman, vice-président exécutif & avocat général. Les clients qui en font la demande peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans un délai de 30 jours. Les plaintes seront traitées conformément aux procédures normales de gestion des plaintes de notre organisation.

## Modifications apportées à la présente politique ou à d'autres politiques

Toute politique d'Assurance LAWPRO régissant la fourniture de ses produits, services, ou installations aux personnes handicapées qui ne respecte pas la dignité et l'autonomie de ces personnes sera modifiée ou supprimée.

**REMARQUE :** Les documents requis par la norme de service à la clientèle en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (à savoir le ci-dessus) sont disponibles sur demande.

<sup>1</sup> Assurance LAWPRO est un nom enregistré et employé au Québec par Lawyers' Professional Indemnity Company.

<sup>2</sup> Cette formation ne comprend pas celle qui est fournie aux employés d'une autre organisation régie par les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle établies en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

<sup>MD</sup> Marque déposée de Lawyers' Professional Indemnity Company.