



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* (la « LAPHO »), les Normes d'accessibilité intégrées exigent que Les Services Financiers Primerica (Canada) Ltée (« Primerica ») 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 de la présente politique, les références à Primerica incluent La Compagnie d'Assurance-Vie Primerica du Canada, Les Services à la Clientèle Primerica inc., Les Services Financiers Primerica 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 acquittant de notre mission, Primerica s'efforce de traiter toutes les personnes de manière à préserver leur dignité et leur indépendance. Primerica favorise 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 publics.

Stratégies d'accessibilité

Les éléments suivants présentent l'engagement de Primerica à respecter les Normes d'accessibilité intégrées.

1. Service à la clientèle

Depuis le 1^{er} janvier 2012, en vertu des Normes d'accessibilité intégrées, Primerica s'est engagée à observer les normes de service à la clientèle, qui consistent à offrir des produits et des services de manière à respecter 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 s'assurer que les tiers qui agissent pour notre compte sont au fait de nos procédures. La formation est dispensée à chaque personne dès que possible après que ses fonctions lui sont assignées, ou dans le cas des représentants indépendants, dès l'obtention du permis approprié pour vendre les produits d'assurance-vie et 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 de 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 fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien et le type d'équipement ou d'appareil qui aide les personnes handicapées à avoir accès à nos services;
 - les mesures à prendre si une personne ayant un handicap quelconque a de la difficulté à bénéficier des 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 du suivi 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 à parler clairement et posément;
 - proposer de communiquer avec les clients par 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 que les personnes accompagnées par un chien-guide ou un autre animal d'assistance puissent accéder aux établissements de Primerica qui sont ouverts au public.
 - s'assurer que lorsqu'une personne de soutien accompagne une personne avec un handicap, elle doit avoir accès aux locaux de Primerica. Si la personne de soutien aide une personne participant à un événement ou un programme de Primerica, mais que cette personne ne participe pas elle-même à cet événement ou programme en son nom propre, 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 indiquera les raisons de l'interruption, sa durée prévue

ainsi qu'une description d'autres installations ou des services de remplacement, le cas échéant;

- selon les circonstances, l'avis sera affiché sur le site Web de Primerica Canada et (ou) à proximité de l'établissement de Primerica ou du service touché;
- continuer à recueillir et à apprécier tout commentaire de la part des personnes handicapées reçu par l'entremise des différents moyens de communication;
- accepter la rétroaction sur la façon dont 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 personne, 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 la Déclaration de la politique sur le service à la clientèle et d'autres renseignements sur l'accessibilité;
- rendre compte de la conformité aux normes de service à la clientèle relatives à l'accessibilité 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 où Primerica sait qu'un employé est handicapé et que ce dernier a besoin de mesures d'adaptation, des renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail lui seront fournis dès que possible dans une version personnalisée en fonction de la nature de son handicap.

Mesures adoptées :

Primerica applique les mesures suivantes depuis le 1^{er} janvier 2012 :

- Primerica s'est dotée de procédures de renseignements personnalisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail, pour répondre aux besoins des employés handicapés si nécessaire;
- des formulaires de demande de renseignements personnalisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail ont été créés à l'intention des

employés ayant déclaré avoir un handicap et qui font l'objet de mesures d'adaptation en raison de leur handicap;

- si nécessaire, Primerica aidera un employé handicapé, avec le consentement de ce dernier, à évacuer le lieu de travail en cas d'une urgence ou de 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 sur le lieu de travail et les plans d'urgence du personnel susmentionné, 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, soit suivie par 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;
- veille 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;
- tient 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 communication 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 veille 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 dépasser le coût normal facturé à d'autres personnes ;
- 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^{er} 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 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 les candidats handicapés qu'ils 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 informera 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 l'ensemble de son personnel de ses politiques de soutien en faveur 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 :

- renseigner les employés, nouveaux et anciens, sur les politiques de soutien de Primerica en faveur des employés handicapés, y compris, mais sans s'y limiter, en ce qui concerne les mesures d'adaptation qui prennent en compte les besoins particuliers de ces derniers;
- communiquer ce renseignement dès que possible après le recrutement du nouvel employé, c'est-à-dire durant le processus d'intégration;
- tenir les employés au courant des changements apportés sur les politiques existantes relatives aux mesures d'adaptation;
- lorsqu'un employé handicapé en fait la demande, Primerica fournira ou fera en sorte que lui soient fournis des formats accessibles adéquats et des aides à la communication appropriés pour :
 - les renseignements nécessaires dont l'employé a besoin pour bien faire son travail;
 - les renseignements généralement mis à la disposition des employés sur le lieu de travail;
- pour remplir ses obligations de fournir les renseignements énoncés au paragraphe qui précède, Primerica consulte l'employé qui demande un format accessible ou une aide à la communication afin de s'assurer 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 prises pour s'adapter aux besoins des employés handicapés et faciliter leur retour au travail après une période d'absence pour cause d'invalidité.
- Primerica révisé et évalue cette politique de manière à prévoir un processus permettant d'élaborer des plans d'adaptation individualisés et 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 contribuer à l'élaboration du 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;
- Si des plans d'adaptation individualisés sont établis, veiller à ce qu'ils comprennent :
 - des renseignements personnalisés à propos de tout ce que l'employé doit savoir sur les interventions d'urgence sur le lieu de travail;

- des renseignements 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 :
 - des renseignements nécessaires pour bien faire son travail;
 - de tout renseignement généralement mis à la disposition des employés sur le 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 existantes, soient précisées les mesures prises pour faciliter le retour d'un employé après une absence occasionnée par un 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 ou par téléphone au 905 812-2900.