

Politique d'accessibilité du service à la clientèle

1. Énoncé de politique

AccertaClaim Servicorp Inc. (« Accerta » ou la « société ») offre aux gouvernements et aux entreprises privées de l'Ontario et d'autres marchés canadiens une gestion de pointe des régimes de soins de santé. Conformément aux objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la « LAPHO »), Accerta s'engage à fournir des services d'excellence à tous ses membres et au public, y compris aux personnes handicapées. En outre, la société s'efforce de veiller à ce que sa politique d'accessibilité du service à la clientèle et les pratiques et procédures connexes soient conformes aux principes fondamentaux de dignité, d'égalité des chances, d'intégration et d'autonomie.

L'objectif de la LAPHO est de rendre l'Ontario plus accessible en identifiant et, dans la mesure du possible, en prévenant et en éliminant les obstacles rencontrés par les personnes handicapées. Les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle ont été établies en vertu de la LAPHO afin de garantir que les biens et les services sont, dans la mesure du possible, également accessibles à tous les Ontariens.

2. Champ d'application

Cette politique s'applique à toutes les activités de la société en Ontario et à toutes les personnes qui traitent avec des membres du public ou d'autres tierces parties au nom de la société, ou qui sont responsables de l'élaboration des politiques de la société, y compris les employés, les agents, les bénévoles et les entrepreneurs de la société.

3. Définitions

Aux fins de la présente politique :

Dispositif d'assistance :

Tout dispositif conçu, fabriqué ou adapté pour aider une personne à accomplir une tâche particulière, y compris les aides physiques ou techniques, telles que les dispositifs de communication, les cannes, les béquilles, les appareils auditifs et les fauteuils roulants.

Obstacle :

Tout ce qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à tous les aspects de la société en raison de son handicap. Il peut s'agir d'un obstacle physique ou architectural, d'un obstacle d'information ou de communication, d'un obstacle comportemental ou technologique, d'une politique ou d'une pratique.

Handicap :**Définitions :**

(a) tout degré de handicap physique, d'infirmité, de malformation ou de préjudice esthétique résultant d'une blessure corporelle, d'une déficience ou d'une maladie congénitale et, sans limiter la généralité de ce qui précède, comprenant le diabète sucré, l'épilepsie, une lésion cérébrale, tout degré de paralysie, une amputation, le manque de coordination physique, une cécité ou une déficience visuelle, une surdité ou une déficience auditive, une mutité ou une déficience de la parole, ou une dépendance physique à l'égard d'un chien guide ou d'un autre animal, d'un fauteuil roulant ou d'un autre appareil ou dispositif correctif;

(b) une déficience mentale ou développementale;

(c) un trouble de l'apprentissage ou un dysfonctionnement dans un ou plusieurs des processus impliqués dans la compréhension ou l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;

(d) un trouble mental; ou

(e) une blessure ou un handicap pour lequel des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre des régimes d'assurance établis en vertu de *la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Personne de soutien :

Dans le cas d'une personne handicapée, désigne une autre personne qui l'accompagne pour l'aider à communiquer, à se déplacer, à s'occuper de sa personne ou à répondre à ses besoins médicaux, ou pour l'aider à accéder à des biens, des services ou des installations.

Formats accessibles :

Il peut s'agir, entre autres, de gros caractères, de formats audio et électroniques enregistrés, de braille et d'autres formats utilisables par les personnes handicapées.

Auxiliaire de communication :

Il peut s'agir, entre autres, de sous-titrage, de supports de communication alternative et de suppléance à la communication, de langage clair, de langage des signes et d'autres supports qui facilitent une communication efficace.

Travailleurs :

Toutes les personnes qui traitent avec des membres du public ou d'autres tierces parties au nom de la société, ou qui sont responsables de l'élaboration des politiques de la société, y compris les employés, les agents, les bénévoles et les entrepreneurs de la société.