

GROUPE FINANCIER MONDIAL DU CANADA INC.

AGENCE D'ASSURANCE GROUPE FINANCIER MONDIAL DU CANADA INC.

WFG VALEURS MOBILIÈRES INC.

***L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES
HANDICAPÉES DE L'ONTARIO***
**POLITIQUE RELATIVE À L'ACCESSIBILITÉ POUR
LES SERVICES À LA CLIENTÈLE**

Introduction

La *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« LAPHO ») est entrée en vigueur en 2005 et vise à établir un processus qui permet d'élaborer, de mettre en œuvre, de réaliser et d'appliquer les normes d'accessibilité obligatoires en Ontario, en vue d'accroître l'accès des personnes handicapées de l'Ontario aux biens, aux services, aux installations, au logement, à l'emploi, aux bâtiments, aux constructions et aux locaux au plus tard le 1^{er} janvier 2025. En vertu de la LAPHO, le gouvernement de l'Ontario a créé des normes obligatoires dans cinq (5) domaines clés, notamment :

1. les services à la clientèle ;
2. les informations et les communications ;
3. l'emploi ;
4. le transport ;
5. l'environnement bâti.

La section *Services à la clientèle* du règlement a été adoptée en 2008 et est traitée dans les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* (Règlement de l'Ontario 429/07). Elle porte sur les aspects du service à la clientèle lié à la fourniture de biens ou de services aux clients qui souffrent de divers handicaps. Toutes les organisations du secteur privé doivent se conformer à la *Norme pour les services à la clientèle* et, ce faisant, elles doivent mettre en œuvre une politique comme celle-ci.

Objectifs

Le Groupe Financier Mondial Du Canada Inc., l'Agence d'Assurance Groupe Financier Mondial Du Canada Inc. et WFG Valeurs Mobilières Inc. (« les compagnies ») s'engagent à fournir des services à la clientèle accessibles aux personnes handicapées. La présente politique a pour objet d'établir la façon dont les compagnies fourniront l'accès aux biens ou aux services au public et à d'autres tiers ayant un handicap qui font des affaires avec elles (« les clients »), conformément aux principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances et en respectant le Règlement de l'Ontario 429/07 (la « *Norme pour les services à la clientèle* ») aux termes de la LAPHO.

Énoncé de politique

Les compagnies reconnaissent l'importance :

- de fournir aux personnes handicapées l'accès aux biens et services;ⁱ
- de communiquer ouvertement et de répondre aux besoins des clients handicapés afin de leur fournir d'excellents services à la clientèle ; et
- de se conformer à la *Norme pour les services à la clientèle* obligatoire traitée dans la LAPHO.

Application

Cette politique s'applique à l'ensemble des employés et des entrepreneurs des compagnies et à d'autres personnes exerçant des activités commerciales au nom de la société WFG canadienne, y compris, mais sans toutefois s'y limiter, les membres de la haute direction, les directeurs, les superviseurs, les employés à temps plein, les employés à temps partiel, le personnel temporaire, les employés extérieurs et les employés de l'assistance téléphonique (« employés et entrepreneurs »).

Communication

Les employés et les entrepreneurs communiqueront avec les clients handicapés de façon à tenir compte de leur handicap. Les employés et les entrepreneurs examineront comment le handicap du client peut influencer sa façon de s'exprimer, de recevoir ou de traiter les communications et, si possible, ils demanderont au client quelle est la meilleure façon de communiquer avec lui. Les clients sont encouragés à identifier les obstaclesⁱⁱ à la communication auxquels ils se heurtent afin d'aider les compagnies à respecter cet engagement.

Appareils et accessoires fonctionnels

Les personnes handicapées qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels sont encouragées à se servir de leurs appareils et accessoires au besoin afin d'utiliser ou de profiter des services fournis par les compagnies. Les appareils et accessoires fonctionnels qui pourraient être utilisés par les personnes handicapées seront autorisés dans les locaux des compagnies ouverts au public ou à d'autres tiers, notamment les cannes, les béquilles, les marchettes, les fauteuils roulants, les quadriporteurs, les bouteilles d'oxygène, les lecteurs d'écran, les appareils d'écoute, les amplificateurs de voix, les dispositifs d'agrandissement, les appareils de prise de notes et les tableaux de communication. Les compagnies prendront des mesures pour s'assurer que les employés et les entrepreneurs sont formés et connaissent les divers appareils et accessoires fonctionnels que les clients pourraient utiliser. Chaque situation sera évaluée au cas par cas et tous les efforts seront déployés pour veiller à ce que les services soient accessibles.

Animaux d'assistance

Les compagnies autorisent les chiens-guidesⁱⁱⁱ ou d'autres animaux qui servent^{iv} les personnes handicapées à entrer dans les endroits des locaux des compagnies ouverts aux clients et permettront aux clients de garder les animaux d'assistance avec eux, à l'exception des animaux qui sont par ailleurs exclus des locaux par la loi. Dans l'éventualité où un animal d'assistance est par ailleurs exclu des locaux par la loi, les compagnies procureront au client concerné un autre moyen d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier de leurs biens et services.

Personnes de soutien

Les compagnies sont heureuses de recevoir les personnes de soutien qui accompagnent les personnes handicapées dans les locaux des compagnies ouverts au public ou à d'autres tiers. Les compagnies veilleront à ce que les clients qui l'exigent aient accès à leurs personnes de soutien lorsqu'ils sont dans les locaux des compagnies. Ces personnes de soutien ne doivent pas nécessairement être payées ou être des travailleurs de soutien professionnels. Elles peuvent être des bénévoles, des membres de la famille ou des amis qui offrent du soutien au client. Les personnes de soutien devront respecter les règles et répondre aux exigences qui sont propres aux biens et aux services fournis par les compagnies. Les compagnies demanderont le consentement du client avant de discuter des renseignements confidentiels en présence de la personne de soutien. Dans certains cas, l'on peut demander aux personnes de soutien de signer un accord de confidentialité. Les compagnies exigeront qu'une personne de soutien accompagne un client pendant qu'il se trouve dans leurs locaux si elles déterminent qu'une telle disposition est nécessaire pour protéger la santé et la sécurité du client ou des autres personnes dans leurs locaux.

Accès aux biens ou aux services temporairement non disponible pour les clients handicapés

Dans l'éventualité où une installation, un service ou un système offerts par les compagnies aux clients handicapés^v devraient être temporairement non disponibles, en totalité ou en partie, les compagnies fourniront un préavis de perturbation à l'entrée de leurs bureaux et, dans la mesure où il est par ailleurs raisonnable dans les circonstances, suffisamment à l'avance de la perturbation et pendant la perturbation. Si la perturbation se produit de façon inattendue, les avis tels qu'ils sont décrits ci-dessus seront communiqués dès que les compagnies auront pris connaissance de la perturbation prévue. Les avis :

- expliqueront la raison et la durée prévue de la perturbation^{vi} ; et
- décriront une autre solution ou service qui est accessible aux personnes handicapées et indiqueront l'emplacement de la solution ou du service, si possible.

Former les employés et les entrepreneurs

Tous les employés et les entrepreneurs qui interagissent avec les clients au nom des compagnies ou qui participent à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures des compagnies relatives à la fourniture de biens et de services :

- recevront un aperçu de la LAPHO, notamment de son objet et de la *Norme pour les services à la clientèle* ainsi que du plan de la compagnie concernant l'accessibilité aux services à la clientèle ;
- seront formés sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes souffrant de divers handicaps et plus particulièrement avec les personnes qui se servent des appareils et accessoires fonctionnels et celles qui ont besoin d'un chien-guide, d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien et seront formés sur la façon de leur prêter assistance ;
- seront informés des politiques et des procédures élaborées par les compagnies conformément à la *Norme pour les services à la clientèle* ; et
- seront formés sur la façon de prêter assistance à une personne handicapée qui éprouve des difficultés à accéder aux biens et aux services des compagnies.

Cette formation sera également offerte régulièrement dans les plus brefs délais possibles :

- aux nouveaux employés et entrepreneurs dans le cadre de leur première séance d'orientation ;
- aux employés et aux entrepreneurs qui se voient attribuer des tâches comprenant des échanges avec les clients au nom des compagnies ou qui participent à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures des compagnies relatives à la fourniture de biens et de services ; et
- chaque fois que les politiques des compagnies au sujet de l'accessibilité aux services à la clientèle pour les personnes handicapées changent, à tous les employés et les entrepreneurs qui interagissent avec les clients au nom des compagnies ou qui participent à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures des compagnies relatives à la fourniture de biens et de services.

Les compagnies tiendront des dossiers sur toutes les formations fournies, en consignant qui a reçu la formation, à quel sujet et à quelle date.

L'accès des clients à cette politique et aux documents connexes

Un avis informant les clients sur la façon dont ils peuvent demander un exemplaire de cette politique, tous les documents connexes et tous les documents exigés par la *Norme pour les services à la clientèle*, sera publié sur le site Web des compagnies. Les compagnies mettront tout en œuvre pour procurer aux clients handicapés qui demandent un exemplaire de cette politique, les documents exigés dans une forme qui tient compte de leur handicap.

Processus de rétroaction

Les compagnies sollicitent des commentaires sur la façon dont elles fournissent des biens et des services aux personnes handicapées. Ceux qui souhaitent formuler et faire parvenir leurs commentaires sont encouragés à le faire :

- en personne ;
- par téléphone ;
- par écrit par courrier, par télécopieur ou par courriel ;
- autrement.

Tous les commentaires seront transmis aux Ressources humaines. Tout commentaire présenté sous forme de réclamation sera traité rapidement. La personne qui a formulé le commentaire recevra une réponse sous la forme requise (ou de la façon la plus appropriée compte tenu de son handicap lorsqu'une demande précise n'a pas été formulée).

Le processus de rétroaction sera publié sur le site Web des compagnies et dans un avis qui sera affiché à l'entrée des locaux des compagnies.

ⁱ « Handicap » est défini dans la LAPHO comme étant

(a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, sans restreindre la portée générale de ce qui précède, comprend notamment le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif ;

(b) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement ;

(c) une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée ;

(d) un trouble mental ; ou

(e) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

ⁱⁱ « obstacle » Toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son handicap. S'entend notamment d'un obstacle physique ou architectural, d'un obstacle au niveau de l'information ou des communications, d'un obstacle comportemental, d'un obstacle technologique, d'une politique ou d'une pratique.

ⁱⁱⁱ La *Norme pour les services à la clientèle* définit un « chien-guide » tel qu'il est décrit dans l'article 1 de la *Loi sur les droits des aveugles*, L.R.O. 1990, Chapitre B.7 (S. III). Un chien-guide est défini comme un chien qui est dressé pour servir de guide à une personne aveugle et qui remplit les conditions prescrites par les règlements.

^{iv} Selon la *Norme pour les services à la clientèle* un animal est un « animal d'assistance » (a) si la personne l'utilise de toute évidence pour des raisons liées à son handicap (b) ou si la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap (S. 4 (9)).

^v Par exemple, une rampe, un escalier roulant, un ascenseur, des toilettes accessibles, un système d'amplification, les services de prise de notes ou d'un appareil de télécommunication pour malentendants (ATME).

^{vi} Par exemple, une réparation ou un entretien programmé pour une durée prévue de deux jours.