

PLACEMENTS EMPIRE VIE INC.

**LOI SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE
L'ONTARIO**

**POLITIQUE CONCERNANT LES NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES
SERVICES À LA CLIENTÈLE**

Le 9 janvier 2012

LOI DE 2005 SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

POLITIQUE CONCERNANT LES NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

1. OBJECTIF DE LA POLITIQUE

1.1 Placements Empire Vie Inc. (la société) est tenue de mettre en place, à compter du 1^{er} janvier 2012, des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle afin de se conformer aux règlements sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle émis par le ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario dans le cadre de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

1.2 Cette politique :

- a) énonce les responsabilités auxquelles la société est tenue de se conformer selon les règlements sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, comme suit :
 - i. établir des politiques, des pratiques et des procédures régissant la prestation de biens et de services à des personnes vivant avec un handicap;
 - ii. permettre aux personnes vivant avec un handicap qui utilisent un animal d'assistance ou une personne de soutien d'entrer dans les lieux ouverts au public ou autres tiers, où la société fournit des biens ou des services;
 - iii. aviser le public de toute perturbation temporaire, prévue ou non, aux installations ou aux services utilisés par des personnes vivant avec un handicap pour accéder aux produits ou aux services de la société;
 - iv. fournir une formation à toutes les personnes qui interagissent avec le public au nom de la société, ainsi qu'à toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques et des procédures de l'organisation;
 - v. établir un processus de rétroaction par lequel les gens peuvent donner leur rétroaction sur la façon dont la société fournit des biens ou des services aux personnes vivant avec un handicap. Ce processus de rétroaction précisera aussi la façon dont la société répondra à la rétroaction; et
 - vi. conserver des documents renfermant les politiques générales, les processus de rétroaction et les documents de formation créés pour répondre aux exigences ci-dessus et en remettre une copie à quiconque en fait la demande.

2. CHAMP D'APPLICATION

2.1 Cette politique s'applique à tous les membres du personnel, aux bénévoles et aux autres personnes qui traitent avec le public ou autres tiers au nom de la société.

3. POLITIQUE

3.1 Notre engagement

- a) Placements Empire Vie s'efforce en tout temps de fournir ses biens et ses services de manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie de tous les gens.
- b) Nous nous engageons aussi à donner aux personnes vivant avec un handicap les mêmes possibilités que pour tous d'obtenir nos biens et nos services et de leur permettre de profiter des mêmes services, au même endroit et de façon similaire que pour les autres clients.

3.2 Fournir des biens et des services aux personnes vivant avec un handicap

- a) Placements Empire Vie s'engage à atteindre l'excellence en ce qui a trait au service envers tous ses clients. Cet engagement se reflète dans les secteurs suivants :

(i) Appareils et accessoires fonctionnels

Nous nous engageons à fournir un service aux personnes vivant avec un handicap devant utiliser des appareils et des accessoires fonctionnels afin de recevoir ou utiliser nos biens et services ou en bénéficier.

Nous veillons à ce que les membres de notre personnel reçoivent une formation et soient familiers avec les divers appareils et accessoires fonctionnels que pourraient utiliser les clients vivant avec un handicap afin d'accéder à nos biens ou à nos services.

(ii) Communication

Nous communiquerons avec les personnes vivant avec un handicap en tenant compte de leur handicap.

Nous formons les membres de notre personnel en contact avec le public sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicap.

(iii) Services téléphoniques

Nous nous engageons à offrir des services téléphoniques à nos clients en utilisant le service de relais Bell Canada, si requis.

Nous formons les membres de notre personnel sur la façon de communiquer au téléphone avec les gens dans un langage clair et simple.

(iv) Documents écrits

Nous nous engageons à fournir, sur demande, la documentation sur nos politiques et nos procédures concernant nos services à la clientèle à nos clients, aux membres de notre personnel ou à autres personnes vivant avec un handicap.

Nous fournirons nos politiques et nos procédures relatives à nos normes d'accessibilité sur les services à la clientèle sous forme d'un média substitut par suite d'un commun accord entre Placements Empire Vie et la personne vivant avec un handicap.

Nous répondrons à toutes les questions que les clients pourraient avoir sur le contenu de ces politiques et de ces procédures par téléphone, par courriel ou en personne.

3.3 Utilisation d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien

- a) Nous nous engageons à accueillir les personnes vivant avec un handicap qui sont accompagnées d'un animal d'assistance dans les lieux ouverts au public et autres tiers.

Nous veillerons à ce que les membres de notre personnel et autres personnes qui pourraient traiter avec le public reçoivent une formation appropriée sur la façon d'interagir avec les personnes vivant avec un handicap qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

- b) Nous nous engageons à accueillir les personnes vivant avec un handicap qui sont accompagnées d'une personne de soutien. Toute personne vivant avec un handicap qui est accompagnée d'une personne de soutien aura accès aux lieux ouverts au public de même que sa personne de soutien.

En aucun cas, une personne vivant avec un handicap qui est accompagnée d'une personne de soutien ne verra l'accès à sa personne de soutien refusé dans les lieux ouverts au public.

3.4 Avis de perturbation temporaire

- a) Placements Empire Vie fournira un avis au public de toute perturbation temporaire, prévue ou non, à ses installations ou à ses services utilisés habituellement par des personnes vivant avec un handicap.
- b) Cet avis indiquera la raison de la perturbation, la durée prévue et une description des installations ou des services de remplacement, si disponibles. Nous afficherons cet avis dans tous les bureaux de réception de Placements Empire Vie et, selon la nature de la perturbation, nous enregistrons des messages téléphoniques externes et afficherons un message sur le site Internet de la société.

3.5 Formation

- a) Une formation en ce qui concerne les services à la clientèle sera fournie, dans le cadre du programme d'orientation, aux nouveaux membres du personnel de Placements Empire Vie devant interagir avec le public. Cette formation sera donnée dans le premier mois de la date d'embauche.
- b) Placements Empire Vie fournira une formation relative aux services à la clientèle à tous les membres du personnel existant qui interagissent avec le public, ainsi qu'à ceux qui participent à l'élaboration et approbation des politiques, des procédures et des pratiques, et ce, avant le 1^{er} janvier 2012.
- c) Nous fournirons la formation sur l'accessibilité des services à la clientèle requise à tout membre du personnel existant qui est transféré à un nouveau poste demandant d'interagir avec le public.

3.6 Rétroaction

- a) L'objectif de Placements Empire Vie est de répondre aux attentes en ce qui a trait aux services à la clientèle lorsqu'elle sert des clients ayant un handicap. Nous encourageons et apprécions les commentaires sur nos services et sur la façon dont nous répondons à ces attentes.
- b) Les rétroactions concernant la façon dont Placements Empire Vie fournit des biens et des services à des personnes vivant avec un handicap peuvent être communiquées par courriel, par la poste, par téléphone, en personne; ou bien, par le formulaire de rétroaction sur l'accessibilité disponible en ligne ou, sur demande, sur support papier; ou encore par un autre moyen qui répond mieux aux besoins de communication de la personne.
- c) Notre processus de rétroaction spécifie que tous les commentaires seront transmis à l'Ombudsman de l'Empire Vie, pour qu'ils puissent être consignés, traités et répondus dans les délais prévus.

Nous pouvons fournir, sur demande, une copie de cette politique sous forme de média substitut .