POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ AU SERVICE À LA CLIENTÈLE ET AU LIEU DE TRAVAIL ET ÉNONCÉ D'ENGAGEMENT

Février 2024

Politique d'accessibilité au service à la clientèle et au lieu de travail et énoncé d'engagement d'AGF

Le présent document confirme l'engagement de La Société de Gestion AGF Limitée (« AGF ») à l'égard de l'accessibilité et énonce les mesures qu'elle prendra pour éliminer les obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées, de même que pour améliorer les occasions qui sont offertes à ces personnes, en respectant le règlement en matière d'accessibilité (les « **normes intégrées** »).

Engagement d'AGF

AGF s'engage à fournir et à maintenir un milieu respectueux, dépourvu d'obstacles connus pour les personnes handicapées. Que le handicap soit apparent ou non, AGF est déterminée à offrir à toute personne les mêmes occasions et un accès équitable à ses lieux de travail, à ses occasions d'emploi et à ses services.

Dans le cadre de cet engagement, AGF identifiera et éliminera les obstacles à l'accessibilité pour toute personne handicapée, par la mise en place de politiques, de pratiques et de procédures visant à assurer que toute personne soit traitée d'une manière qui maintient sa dignité et son indépendance. Partisane de l'intégration et de l'égalité, AGF travaille à répondre en temps opportun aux besoins des personnes ayant une incapacité, par la prévention et la suppression de barrières à l'accessibilité et par le respect des exigences d'accessibilité en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« LAPHO »).

AGF s'engage également à procurer aux personnes handicapées le même accès à ses services, sur les mêmes lieux et d'une manière semblable, que tout autre client ou employé.

AGF s'engage à répondre aux exigences énoncées dans la LAPHO et dans tout règlement ou toute norme connexe. Même si la LAPHO s'applique à la province de l'Ontario, AGF tient à adhérer aux normes provinciales les plus rigoureuses, et ce, dans tous les bureaux d'AGF au Canada. Si les dispositions de la présente politique diffèrent de celles de la province pertinente, la législation de la province en question représentera les normes minimales à respecter et à mettre en application.

Définitions

Voici les définitions des termes utilisés dans la présente politique :

« AGF ou Sociétés AGF » La Société de Gestion AGF Limitée comprend ses entités affiliées comme il est indiqué à l'Annexe D (entités dans lesquelles AGF contrôle ou détient, directement ou indirectement, plus de 50 % des actions en circulation ou des participations).

« Animal d'assistance » désigne tout animal auquel une personne handicapée a recours aux fins d'utilité.

« Dispositif d'assistance » désigne tout appareil ou dispositif utilisé par une personne handicapée qui aide celle-ci à se livrer à certaines activités ou à avoir accès aux services d'une autre personne ou d'un organisme.

Les **« employés »** comprennent tous les employés actuels et anciens, les personnes qui postulent pour devenir des employés d'AGF, les employés temporaires, les administrateurs, les dirigeants, les experts-conseils, les apprentis, les bénévoles, les étudiants, les contractuels et les mandataires d'AGF.

« Handicap » ou « Handicaps » désigne

Tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement, dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et 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 animal d'assistance, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;

Un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;

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;

Un trouble mental;

Une lésion ou un handicap pour lesquels 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*.

« Personne de soutien » désigne toute personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider en ce qui concerne la communication, la mobilité, les soins personnels ou les besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou à des services.

Champ d'application de la politique

La présente politique s'applique à toute personne qui travaille à AGF, y compris les employés, les contractuels, les bénévoles (rémunérés ou non rémunérés), les employés occasionnels et à temps partiel. Les personnes qui travaillent à AGF à contrat, par l'entremise d'une agence, doivent également observer la présente politique. Les personnes susmentionnées sont regroupées dans la présente politique sous la désignation « employés ».

La présente politique traite des principaux aspects suivants :

- Rôles et responsabilités;
- Principes;
- Normes d'accessibilité au service à la clientèle;
- Normes d'accessibilité à l'emploi;
- Normes pour la conception des espaces publics;
- Modifications à la présente politique et à d'autres politiques;
- Processus de rétroaction;
- Enquête et production de rapports;
- Examen et approbation.

Rôles et responsabilités

Il incombe à chaque employé de bien comprendre et d'observer la présente politique afin de répondre aux besoins des personnes handicapées en matière d'accessibilité. Chaque employé doit aussi se conformer aux exigences relatives aux examens de la politique et à la formation pertinente.

Principes

AGF veillera à ce que la présente politique et toute pratique ou toute procédure s'y rapportant soient compatibles avec les principes de base suivants :

- *Dignité :* traiter les personnes handicapées comme des clients appréciés qui méritent le même service à la clientèle, complet et efficace que tout autre client.
- *Indépendance :* offrir les services de manière à ce que les personnes handicapées puissent en bénéficier sans l'influence ou l'ingérence des autres et respecter le fait que les personnes handicapées sont libres de prendre leurs propres décisions.
- *Intégration :* voir à ce que les personnes handicapées profitent des services de la même façon ou de façon similaire et au même endroit que les autres clients, dans la mesure du possible.
- *Égalité des chances :* offrir les services aux personnes handicapées de manière à ce qu'elles aient des chances de les obtenir, de les utiliser et d'en profiter, au même titre que toute autre personne.

Normes d'accessibilité au service à la clientèle

À AGF, les employés devraient créer un environnement favorable et procurer des services aux personnes handicapées de manière à permettre à ces personnes d'accéder aux produits et aux services d'AGF avec dignité et respect. AGF s'engage à offrir l'excellence en matière de services à tous ses clients, y compris aux personnes handicapées, et elle respectera son engagement par les moyens suivants :

Information et communication

AGF communiquera avec les personnes handicapées en tenant compte de leurs handicaps particuliers. Son engagement concerne toutes les formes de communication, y compris l'élaboration de procédures et de plans à suivre en cas d'urgence, de même que de renseignements concernant la sécurité publique. De plus, AGF veillera à ce que ses sites Web et leur contenu soient conformes aux normes intégrées.

Les employés participeront aux séances de formation offertes qui traiteront de la meilleure manière d'interagir avec une personne handicapée, en tenant compte de son handicap particulier, de même que de la meilleure manière de communiquer avec un client handicapé.

Dispositif d'assistance

AGF s'engage à servir les personnes handicapées qui utilisent un dispositif d'assistance pour obtenir ou utiliser ses services ou pour en bénéficier. AGF veillera à ce que ses employés soient formés adéquatement et qu'ils connaissent les divers dispositifs d'assistance que les clients handicapés pourraient utiliser lorsqu'ils accèdent à ses services. Parmi ces dispositifs, se trouvent notamment les ascenseurs et les toilettes accessibles, les plans de salles spécialement conçues aux fins de réunions et d'événements, le matériel informatique et les documents imprimés, de même que les accessoires nécessaires à la prise de notes manuscrites aux fins de communication.

AGF est disposée à consulter les clients qui en font la demande au sujet des besoins raisonnables en matière d'accessibilité.

Facturation et production de relevés

AGF s'engage à fournir des factures et des relevés accessibles à toute sa clientèle. Ainsi, elle fournira la documentation sur demande, sous les formes suivantes : copie imprimée, version électronique et message courriel (s'il y a lieu). AGF est disposée à consulter les clients qui en font la demande au sujet des besoins raisonnables en matière d'accessibilité.

AGF répondra à toutes les questions de ses clients au sujet du contenu d'une facture ou d'un relevé, et ce, de vive voix, par téléphone, par courriel, ou par tout autre moyen répondant aux exigences du client en matière d'accessibilité, tout en veillant à la protection de la vie privée et des renseignements personnels.

Recours à un animal d'assistance ou à une personne de soutien

AGF s'engage à accueillir des personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance, dans les locaux qui sont ouverts au public et à d'autres tiers, à moins que l'animal d'assistance soit interdit par la loi. Si l'animal d'assistance est interdit, AGF expliquera au client pourquoi l'exclusion est nécessaire et envisagera des mesures d'adaptation. S'il n'est pas évident qu'un animal procure de l'assistance, AGF pourra demander à la personne handicapée de lui fournir une lettre d'un médecin ou d'une infirmière, afin de confirmer que la personne handicapée a effectivement besoin de l'animal en raison de son handicap.

AGF s'engage aussi à accueillir des personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien. Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à entrer dans les locaux d'AGF qui sont ouverts au public et à d'autres tiers, avec la personne de soutien. En aucun cas une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne sera empêchée d'avoir accès dans les locaux d'AGF à la personne de soutien qui l'accompagne.

AGF veillera également à ce que tout employé, tout bénévole ou toute autre personne ayant affaire au public soit formé adéquatement sur la manière d'interagir avec une personne handicapée qui est accompagnée d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.

Avis d'interruption temporaire de service

AGF avisera ses clients en cas d'interruption prévue ou imprévue de l'accès aux installations ou aux services habituellement utilisés par les personnes handicapées. Cet avis précisera les raisons de l'interruption de service, la durée prévue et la description des installations ou des services de remplacement, s'il y a lieu. Cet avis sera affiché à toutes les entrées publiques et à tous les comptoirs de services dans les locaux d'AGF, ainsi que sur son site Web.

Formation du personnel

AGF fournira de la formation à tous ses employés et à tous ceux qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, des pratiques et des procédures de service à la clientèle. La formation sera pertinente aux tâches de l'employé et sera conforme au *Code des droits de la personne* en ce qui concerne une personne handicapée, de même que la LAPHO (et ses normes intégrées). La formation est donnée annuellement (ou lorsque des modifications ont été apportées à la politique, à la pratique ou aux procédures applicables), ainsi que dans le cadre du processus d'embauche d'AGF, auquel cas, la formation aura lieu aussitôt qu'il sera pratique de le faire, après le début de l'emploi.

La formation couvrira les aspects suivants :

- Les objectifs de la LAPHO et les normes d'accessibilité au service à la clientèle;
- La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
- La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes handicapées qui ont recours à un dispositif d'assistance, à un animal d'assistance ou à une personne de soutien;
- La façon d'utiliser un dispositif d'assistance fourni par AGF;
- Que faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux services d'AGF;
- Les politiques, les pratiques et les procédures d'AGF relativement aux normes d'accessibilité au service à la clientèle.

AGF veillera au maintien de registres à jour et précis sur la formation. Ces registres comprendront les dates de la formation et le nombre de personnes qui auront reçu une telle formation.

Politique et plan d'action

Dispositions générales

AGF veille à procurer de la formation sur les exigences relatives aux normes intégrées et au *Code des droits de la personne* de l'Ontario, en ce qui concerne les personnes handicapées et continuera de le faire. AGF prend les mesures suivantes, et continuera de la faire, afin d'assurer qu'une formation est offerte à tous ses employés, bénévoles et à toute personne qui élaborent ses politiques, fournissent des biens, des services dans ses locaux, par les moyens suivants :

- élaboration et consolidation de documentation de formation portant sur les exigences relatives aux normes intégrées, y compris des renseignements sur les objectifs à atteindre d'ici 2025 en matière d'accessibilité et des règles concernant les obligations à l'égard des personnes handicapées, en vertu du *Code des droits de la personne*;
- révision des obligations des personnes qui ont besoin de formation et des adaptations selon les obligations en question;
- prévision de la formation de façon à ce qu'elle soit fournie annuellement à tous les employés, experts-conseils et bénévoles actuels;

- exécution de la formation requise selon une méthode qui est appropriée aux employés concernés et aux besoins d'AGF;
- maintien d'un registre indiquant quels employés ont reçu la formation et à quel moment ils l'ont reçue;
- prestation de formation aux nouveaux employés aussitôt qu'il est pratique de le faire après leur embauche et chaque fois qu'un changement est apporté à la politique d'AGF en matière d'accessibilité.

Information et communication

AGF s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées en matière de communication.

AGF veille à ce que ses processus existants pour la réception de commentaires et l'émission de réponses soient accessibles aux personnes handicapées et continuera de le faire, sur demande, par les moyens suivants :

- en offrant plusieurs moyens de transmettre une rétroaction, y compris par écrit et par l'envoi de courriels, par téléphone ou en personne; et en tenant compte des autres moyens ou soutiens à la communication disponibles requis conformément aux normes intégrées et en veillant à l'instauration de tels moyens ou soutiens.

AGF veille à procurer ou à faire en sorte de pouvoir procurer sur demande des renseignements d'ordre public concernant ses produits, ses services ou ses locaux dans un format accessible et moyennant un coût qui ne dépasse pas celui qui est imputé à d'autres, et continuera de le faire par les moyens suivants :

- consultation auprès de la personne qui en fait la demande afin de déterminer le format ou le soutien à la communication le plus approprié, selon les besoins de la personne, dans la mesure où le contenu est convertible et en fonction de la capacité d'AGF à cet égard;
- accès au format ou au soutien à la communication requis dans un délai raisonnable et sans frais supplémentaires;
- mention publique de la possibilité d'accès au format ou au soutien à la communication en question.

AGF a établi un processus visant à procurer sur demande à ses clients des procédures et des plans à suivre en cas d'urgence, de même que des renseignements concernant la sécurité publique, et ce, de manière accessible, aussitôt qu'il est pratique de le faire.

AGF s'engage à répondre aux besoins de communication des personnes handicapées, et continuera de le faire, en veillant à ce que tout nouveau site Web et son contenu soient conformes au niveau A des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0, par les moyens suivants :

- liaison avec le service des technologies de l'information afin de déterminer si les sites Web sont conformes;
- évaluation permettant de déterminer si le service des technologies de l'information peut apporter lui-même des améliorations aux sites Web, ou s'il a besoin de l'assistance d'un tiers.

Depuis le 1er janvier 2021, AGF veille à ce que ses sites Web et leur contenu soient conformes au niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0, par les moyens suivants :

- liaison avec le service des technologies de l'information afin de déterminer si les sites Web sont conformes;
- évaluation permettant de déterminer si le service des technologies de l'information peut apporter lui-même des améliorations aux sites Web, ou s'il a besoin de l'assistance d'un tiers.

Emploi

AGF s'engage à observer des pratiques d'emploi justes et accessibles, et a veillé et continuera de veiller à ce que ses pratiques d'emploi soutiennent son engagement en mettant en place les mesures suivantes :

- avis au public et à ses employés pour indiquer qu'AGF peut accueillir les personnes handicapées au cours du processus de recrutement, soit par l'entremise de son site Web, un agent de recrutement ou une annonce d'offre d'emploi, selon le besoin;
- avis aux candidats à un emploi, lorsque ceux-ci sont sélectionnés individuellement pour participer au processus d'évaluation ou de sélection, quant à la possibilité d'adaptation favorisant l'accessibilité, en ce qui concerne la documentation ou les processus à utiliser;
- consultation des candidats à un emploi qui demandent du soutien pour participer au processus de recrutement, de sélection ou d'évaluation, de façon à ce que leurs besoins soient pris en compte et que les mesures prises aux fins d'accessibilité soient efficaces;
- avis au candidat choisi au sujet des politiques d'AGF en matière de mesures d'adaptation prises aux fins d'accessibilité pour les personnes handicapées.

AGF informe ses employés au sujet des politiques permettant d'assister les personnes handicapées, y compris, mais non de façon limitative, les politiques relatives aux mesures d'adaptation aux fins d'accessibilité d'un employé en raison d'un handicap, et continuera de le faire par les moyens suivants :

- consultation de tout employé handicapé pour déterminer le format ou le soutien à la communication le plus susceptible de lui être utile et le moyen par lequel ce format ou soutien peut être mis à sa disposition;
- apport d'informations, dès qu'il est possible de le faire après le début de l'emploi, et communication des mises à jour aux politiques, dès que des changements sont apportés.

AGF fournit individuellement à ses employés handicapés des renseignements au sujet des procédures à suivre en cas d'urgence, dans les cas où le handicap le justifie et dans la mesure où AGF est informée du besoin d'adaptation de sa part.

AGF a élaboré et mis en place un processus visant la création de plans d'adaptation individualisés, pour les employés qui ont été absents en raison d'un handicap. Ce processus a été mis en place par les moyens suivants :

- considération de la façon dont un employé handicapé peut participer à l'élaboration du plan d'adaptation qui le concerne et des mesures qu'un tel plan pourrait prévoir;
- établissement de l'endroit où les plans seront conservés et des mesures qui seront prises pour protéger les renseignements personnels des employés concernés;
- établissement du moment de la révision et de l'actualisation des plans d'adaptation individualisés, de même que des moyens qui seront utilisés pour le faire.

AGF a élaboré et mis en place un processus permettant aux employés qui ont été absents en raison d'un handicap et qui ont besoin que des adaptations soient effectuées afin qu'ils puissent retourner au travail, d'effectivement reprendre leur emploi. Ce processus souligne les mesures qu'AGF prendra pour favoriser le retour au travail de l'employé en question et mettre en pratique un plan d'adaptation individualisé appuyé de documentation.

AGF veille à prendre en compte les besoins des employés handicapés en matière d'accessibilité (de même que le plan d'adaptation individualisé de chacun) lors de l'instauration d'un processus de gestion de rendement, par les moyens suivants :

- révision du plan d'adaptation individualisé de chaque employé handicapé afin de mieux comprendre les besoins de cette personne et de déterminer si le plan de l'employé devrait être modifié pour améliorer le rendement au travail de celui-ci;
- apport de documents se rapportant à la gestion du rendement et présentés dans un format accessible;
- apport formel et informel d'encadrement et de rétroaction d'une manière qui prend en compte le handicap de l'employé.

AGF a tenu compte des besoins des employés handicapés en matière d'accessibilité (de même que le plan d'adaptation individualisé de chacun) dans le cadre du perfectionnement, de l'avancement de carrière ou du redéploiement, et continuera de le faire. Un tel apport peut se produire lors de la considération de la nature des adaptations dont l'employé handicapé peut avoir besoin pour réussir au sein d'AGF, pour assumer de nouvelles responsabilités dans le cadre de son rôle actuel, ou lorsqu'un déploiement s'impose.

Normes d'accessibilité à l'emploi

AGF offre le même soutien aux employés handicapés qu'à ses clients handicapés. En fait, son soutien débute dès qu'une personne handicapée pose sa candidature dans l'optique d'un emploi. AGF veille à informer les candidats que les personnes qui ont des besoins particuliers en raison d'un handicap recevront sur demande de l'assistance au cours du processus de recrutement. AGF consultera toute personne qui fait une telle demande afin de pouvoir procurer l'assistance requise ou faire en sorte que des adaptations adéquates soient effectuées, de manière à tenir compte des besoins du candidat handicapé en matière d'accessibilité.

AGF s'engage à consulter tout employé qui fait une demande d'adaptation en raison d'un handicap. L'adaptation requise peut comprendre ce qui suit :

- Offre, dans un format accessible, de renseignements nécessaires à l'exercice des fonctions dans le cadre de l'emploi ou offerts à tous les employés;
- Soutiens à la communication;
- Renseignements individualisés concernant les procédures à suivre en cas d'urgence sur le lieu de travail;
- Plans d'adaptation individualisés;
- Changements au processus de gestion du rendement ou de développement de carrière aux fins d'adaptation aux besoins de la personne handicapée en matière d'accessibilité.

AGF maintient un document de procédures de « Retour au travail » pour tout employé qui s'est absenté en raison d'un handicap ou qui a besoin que des adaptations soient effectuées avant de pouvoir retourner au travail. Le document « Retour au travail » énonce notamment les directives, les processus, les procédures, les rôles et les responsabilités qui sont requis pour appuyer le retour au travail de l'employé en question.

La présente politique, de même que d'autres documents concernant l'engagement d'AGF à l'égard des personnes handicapées, sont mis à la disponibilité des employés, dès le premier jour d'emploi.

Normes pour la conception des espaces publics

Si AGF agrandit ou réaménage l'un ou l'autre de ses espaces publics, selon la définition qui figure dans la Norme d'accessibilité pour la conception des espaces publics, AGF veillera à ce que l'agrandissement ou le réaménagement soit conforme aux exigences en vigueur et travaillera avec les propriétaires d'immeubles et les entrepreneurs pour s'assurer que les exigences sont respectées.

AGF travaillera en collaboration avec les sous-traitants et les propriétaires d'immeubles afin d'assurer que toute nouvelle construction ou rénovation touchant les employés ou les clients d'AGF soit prévue en tenant compte des exigences de la LAPHO et qu'AGF saisit toutes les occasions d'appuyer les droits de tous à la dignité et à l'indépendance.

Modifications à la présente politique et à d'autres politiques

AGF est déterminée à élaborer des politiques de service à la clientèle qui respectent et font valoir la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à la présente politique sans tenir compte des répercussions sur les personnes handicapées. Toute politique d'AGF qui ne respecte pas ou ne fait pas valoir la dignité et l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée au besoin.

Processus de rétroaction

Clients

L'objectif d'AGF consiste non seulement à répondre aux attentes de sa clientèle, mais à les surpasser. AGF apprécie tous les commentaires au sujet de ses services et de la façon dont elle répond à ces attentes. Les commentaires concernant le service à la clientèle que procure AGF aux personnes handicapées peuvent être communiqués comme suit :

Placements AGF et les filiales d'AGF :

- En personne : au directeur principal des plaintes ou au directeur de la conformité d'AGF, CIBC SQUARE, Tower One, 81, rue Bay, bureau 3900, Toronto (Ontario).
- Par la poste : au directeur principal des plaintes ou au directeur de la conformité d'AGF, CIBC SQUARE, Tower One, 81, rue Bay, bureau 3900, Toronto (Ontario) M5J 0G1.
- Par téléphone : appelez le Service à la clientèle de Placements AGF au 1-800-268-8583.
- Tous les commentaires, peu importe la façon dont ils seront reçus, seront acheminés à : **Placements AGF et filiales d'AGF :** Directeur principal des plaintes ou directeur de la conformité

Employés

AGF encourage ses employés à formuler, auprès de la personne responsable, d'un autre membre de la direction d'une unité opérationnelle ou de la chef des Ressources humaines, toute préoccupation ou toute plainte, et à communiquer leurs commentaires sur la façon dont AGF s'adapte aux employés handicapés. Si un incident semble concerner votre responsable, vous devriez consulter une autre personne parmi celles qui sont énumérées ci-dessus.

Réponse à la rétroaction

La réception de toute rétroaction devrait être confirmée dans les 48 heures ouvrables qui suivent.

Les plaintes seront traitées selon le processus déjà établi dans le cadre des procédures de traitement des plaintes d'AGF.

AGF veillera à ce que les méthodes utilisées, pour procurer ou recevoir de la rétroaction ou pour y répondre, soient accessibles aux personnes handicapées en s'assurant que les formats et les services de communication appropriés sont offerts sur demande.

Documentation

AGF préparera un ou plusieurs documents décrivant les politiques, les pratiques et les procédures relatives à l'accessibilité au service à la clientèle, notamment en ce qui concerne : i) l'utilisation de dispositifs d'assistance personnels, et ceux fournis par AGF; ii) l'accès d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien; iii) les mesures qui seront prises dans le cas d'une interruption temporaire de services ou d'accès aux locaux utilisés par les personnes handicapées; iv) l'offre de formation sur l'accessibilité au service à la clientèle; et v) la réception de rétroaction au sujet de la prestation de biens et de services aux personnes handicapées et les réponses appropriées.

AGF fera en sorte que la documentation soit disponible aux membres du public sur demande, et ce, dans des formats appropriés aux besoins d'une personne handicapée, s'il y a lieu. Un avis signalant que ces documents sont disponibles sera publié sur le site Web de la société, AGF.com, et sur son intranet.

En perspective

AGF considère l'accessibilité sous tous les aspects de ses affaires et de ses activités et continuera de veiller à reconnaître et à éliminer les obstacles dans ce contexte.

Pour de plus amples renseignements

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de la politique et du plan d'action, ou sur les formats offerts aux fins d'accessibilité du présent document, et ce, sans frais et sur demande :

Communiquer par courriel à l'adresse complaints@agf.com ou téléphoner au Service à la clientèle de Placements AGF au 1-800-268-8583.