

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

# Politique d'accessibilité au lieu de travail et au service à la clientèle

## 1.0 Engagement d'AGF

La société AGF (« AGF ») s'est engagée à fournir et à maintenir un milieu respectueux, dépourvu d'obstacles connus des 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, en élaborant et en instaurant des politiques et des procédures visant à assurer que toute personne soit traitée d'une manière qui maintient sa dignité et son indépendance.

AGF s'est engagée 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'est engagée à répondre aux exigences énoncées dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« LAPHO ») et dans tout règlement ou toute norme connexe. Quoique 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.

## 2.0 Définitions

Voici les définitions des termes utilisés dans la présente politique :

« **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.

« **Handicap** » désigne

- 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 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;
- b) Un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- 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;

- 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.

« **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.

### 3.0 Champ d'application de la politique

La présente politique s'applique à toute personne qui travaille à AGF, notamment les employés, les sous-traitants, les bénévoles (rémunérés ou non rémunérés), les employés occasionnels et à mi-temps. Les personnes qui travaillent à AGF à contrat, par l'entremise d'une agence, devraient également observer cette 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.

### 4.0 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 devrait aussi se conformer aux exigences relatives aux examens de la politique et à la formation pertinente. La liste de responsabilités ci-dessous ne devrait pas être considérée comme exhaustive :

### 5.0 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 à respecter le fait que les personnes handicapées sont libres de prendre leurs propres décisions.
- *Intégration* : offrir les services de manière 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.

## 6.0 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'est engagée 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 :

### 6.1 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 en cas d'urgence, de même que de renseignements concernant la sécurité publique, et AGF veillera à ce que ses sites Web et le contenu de ses sites Web soient conformes aux normes d'accessibilité 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.

### 6.2 Dispositif d'assistance

AGF s'est engagée à servir les personnes handicapées qui utilisent un dispositif d'assistance pour obtenir ou utiliser ses services ou pour en bénéficier. Elle 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 un client sur demande, afin de prendre connaissance des besoins de celui-ci en matière d'accessibilité, dans la mesure où la demande est raisonnable.

### 6.3 Facturation et production de relevés

AGF s'est engagée 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, imprimé en gros caractères et message courriel (s'il y a lieu). AGF répondra aux besoins d'accès, sur demande et dans des délais raisonnables.

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 ou 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.

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

AGF s'est engagée 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'est engagée 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 formée adéquatement sur la manière d'interagir avec une personne handicapée qui est accompagnée d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.

#### **6.5 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.

#### **6.6 Avis concernant la disponibilité de documents et les formats offerts**

AGF dispose d'un certain nombre de documents pré-transcrits et couramment utilisés, et ce, dans des formats divers et peut fournir de tels documents sur demande, moyennant un préavis de trois jours ouvrables. Dans le cas de formats particuliers, selon la nature de la demande, les délais de livraison de documents peuvent varier jusqu'à trois semaines.

#### **6.7 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 les règlements d'accessibilité intégrés). 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 en ce qui concerne le 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 de La Société de Gestion AGF Limitée relativement aux normes en matière 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.

## 7.0 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'est engagée 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 ou sous une forme accessible, de renseignements nécessaires à l'exercice des fonctions dans le cadre de l'emploi ou généralement offerts à tous les employés;
- Services de 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.

## 8.0 Normes pour la conception des espaces publics

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.

## 9.0 Modifications de la présente politique et 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 ou supprimée.

## 10.0 Processus de rétroaction

### 10.1 Clients

L'objectif d'AGF consiste non seulement à répondre aux attentes de sa clientèle, mais de 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 Inc. et filiales d'AGF :**

- En personne, s'adresser à la personne responsable des plaintes ou de la conformité à AGF, au 66, rue Wellington Ouest, 31<sup>e</sup> étage, Toronto (Ontario) M5K 1E9, ou
- Par courriel, à l'adresse [complaints@agf.com](mailto:complaints@agf.com), ou
- Par courrier, aux soins de la personne responsable des plaintes ou de la conformité, au 66, rue Wellington Ouest, 31<sup>e</sup> étage, Toronto (Ontario) M5K 1E9, ou
- Par téléphone, en appelant le service à la clientèle de Placements AGF Inc., au 1-800-268-8583.

Tous les commentaires reçus, peu importe par quel moyen, seront acheminés comme suit :

**La société Placements AGF Inc. et les filiales d'AGF :** au responsable des plaintes ou au responsable de la conformité

### 10.2 Employés

AGF encourage ses employés à formuler, auprès de la personne responsable, d'un autre membre de la direction d'une unité d'entreprise ou de la vice-présidente principale des Ressources humaines (VPP

RH), toute préoccupation ou toute plainte, quelle qu'elle soit, 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. Si l'incident concerne la VPP RH, vous devriez dans ce cas faire état de l'incident à la vice-présidente directrice ou au chef de l'exploitation.

### 10.3 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 supports de communication appropriés sont offerts sur demande.

## 11.0 Documentation

AGF préparera un ou plusieurs documents décrivant les politiques, les pratiques et les procédures relatives à l'accessibilité au service à la clientèle, plus particulièrement 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.

## 12.0 Examen et approbation

La présente politique fait l'objet d'au moins un examen annuel et de l'approbation de la VPP RH d'AGF.

Date d'entrée en vigueur : le 1<sup>er</sup> janvier 2018