



Objet	1
Portée	1
I. Définitions	2
II. Rôles et responsabilités	2
III. Communications	2
IV. Utilisation d'animaux d'assistance et de personnes de soutien	3
V. Rétroaction	3
VI. Avis de perturbation temporaire	3
VII. Formation	3
VIII. Application	3
IX. Exceptions	3
X. Conservation des dossiers	3
XI. Règlements ayant une incidence	4

OBJET

Décrire la manière dont Gestion financière MD inc. et ses filiales¹, collectivement appelées Gestion financière MD, offrent leurs produits et services aux personnes handicapées dans le respect de leur dignité, de leur autonomie, de leur intégration et du principe d'égalité des chances.

Gestion financière MD inc. (GFMDI) préconise sur les lieux de travail une ambiance empreinte de confiance mutuelle et de respect de la part de toutes les personnes intéressées. Ce choix est fondé sur la conviction qu'une ambiance de cette nature favorise une augmentation du rendement personnel et collectif, et permet au bout du compte d'obtenir de meilleurs résultats pour la clientèle. Nos valeurs sont conformes aux principes énoncés dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (aussi appelée la *LAPHO*) et visent à offrir efficacement nos services aux personnes handicapées. Conformément à ses valeurs fondamentales, GFMDI vise en tout temps à offrir ses produits et services aux personnes handicapées dans le respect de leur dignité et de leur autonomie.

Nous respectons la dignité des personnes, peu importe leur niveau d'habileté, en nous assurant de toujours offrir des services d'un niveau, d'une qualité et d'une commodité équivalents.

Nous respectons la volonté d'autonomie des personnes en respectant les choix des clients et en intégrant nos services pour que les personnes handicapées bénéficient exactement des mêmes services que les autres clients, au même endroit et de la même manière ou d'une manière similaire.

Nous déployons des efforts pour nous assurer que les personnes handicapées aient les mêmes chances, les mêmes possibilités, les mêmes avantages et les mêmes résultats que les autres. Nous offrons tout un éventail de moyens pour accéder à nos services afin que les personnes handicapées n'aient pas à déployer d'efforts sensiblement plus importants pour accéder à un service ou pour l'obtenir.

PORTÉE

Comme le stipule notre *Code de conduite*, nous préconisons une ambiance empreinte de respect mutuel et de confiance. La présente politique témoigne de la manière dont nous y arrivons tout en répondant aux exigences des normes de service à la clientèle². La présente politique relève du *Code de conduite* et s'applique à tous les employés traitant directement avec nos clients (actuels, anciens ou éventuels) afin de leur proposer des produits et services.

I. DÉFINITIONS

- a) Accessoires fonctionnels : Se dit d'un large éventail de produits qui englobe les fauteuils roulants, marchettes, cannes blanches, réservoirs à oxygène, tableaux portatifs et autres appareils de communication électroniques que certaines personnes peuvent apporter avec elles dans nos locaux.
- b) Handicap : Comprend les handicaps physiques et mentaux, et les problèmes de développement qui peuvent ou non être visibles ou permanents³.
- c) Rétroaction : Commentaires des clients au sujet de notre manière de proposer nos produits et services aux personnes handicapées.

II. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

- a) Il incombe au vice-président directeur, Expérience des membres ou à son remplaçant, de s'assurer que tous les clients sont traités d'une manière conforme à la présente politique. Il lui incombe notamment :
 - 1. d'offrir de la formation à tous les employés visés;
 - 2. de s'assurer que les bureaux sont situés dans des endroits accessibles ou que des locaux de remplacement sont proposés aux clients afin de pouvoir les rencontrer;
 - 3. de passer en revue tous les commentaires de rétroaction exprimés par les clients sur la manière dont nous offrons nos produits et services;
 - 4. de signifier les avis de perturbation temporaire du service.
- b) Il incombe au vice-président, Conformité, services juridiques et inscriptions, ou à son remplaçant, d'établir la présente politique, de la mettre à jour et de diffuser de l'information sur son application.
- c) Il incombe au vice-président directeur, Solutions aux membres, ou à son remplaçant, de s'assurer que les documents produits par l'entreprise sont conformes aux exigences de la présente politique.

III. COMMUNICATIONS

Gestion financière MD offre ses produits et services par quatre canaux de communication : le téléphone, la poste, les rencontres face à face et les moyens électroniques. Lorsque nous devons communiquer avec une personne handicapée, nous le faisons d'une manière qui tient compte de son handicap. Nous offrons notamment de communiquer avec les clients par la méthode qui convient le mieux à leurs besoins.

a) Publicité

- 1. Au moment de créer ou de mettre à jour des documents visant à communiquer aux clients une offre de produits ou de services, Solutions aux membres doit documenter la manière dont les exigences de la présente politique ont été respectées.
- 2. Il arrive que le format sous lequel ces documents sont produits limite la souplesse des communications. Lorsqu'il est impossible d'adapter les communications, Solutions aux membres documente la manière dont le client peut obtenir l'information par un autre canal.

b) Service téléphonique

Aux clients qui ne peuvent recourir aux services offerts par téléphone, nous offrons des canaux de remplacement, par exemple, un téléscripneur, une rencontre virtuelle sur le Web, ou encore une rencontre face à face.

c) Accessoires fonctionnels

Dans la mesure où la technologie le permet, les personnes handicapées peuvent utiliser des accessoires fonctionnels pour obtenir ou utiliser nos services ou pour en bénéficier. Lorsqu'une personne handicapée n'est pas en mesure d'accéder à nos services en utilisant son propre accessoire fonctionnel, nous évaluons nos modes de prestation des services et les options possibles pour répondre aux besoins de ce client à titre individuel.

d) Facturation et relevés

1. Dans la mesure du possible, les documents servant à la gestion du compte d'un client sont fournis, à la demande du client, sur un support de remplacement.
2. Les explications nécessaires sont fournies au moyen de l'un des quatre canaux de communication, à la demande du client.

IV. UTILISATION D'ANIMAUX D'ASSISTANCE ET DE PERSONNES DE SOUTIEN

- a) Les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance sont autorisées à pénétrer dans les zones communes de nos locaux en compagnie de leur animal, sauf si une loi interdit par ailleurs d'admettre les animaux dans ces lieux ou si pour quelque autre raison (santé des occupants) il est nécessaire d'interdire l'accès de l'animal. Si l'animal est légalement exclu de certaines parties des locaux, des mesures de remplacement seront prises afin de permettre à la personne d'obtenir ou d'utiliser nos services ou d'en bénéficier.
- b) Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien est autorisée à pénétrer dans les locaux de GFMDI avec l'aide de cette personne et elle n'est pas empêchée de quelque manière d'avoir accès à cette personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans nos locaux.

V. RÉTROACTION

- a) Des commentaires de rétroaction concernant la manière dont GFMDI offre ses produits et services aux personnes handicapées peuvent être formulés sur tous les médias où Gestion financière MD est présente.
- b) Tous les commentaires faisant état de problèmes ou de préoccupations sont traités comme des plaintes et sont donc gérés conformément aux procédures standard de gestion des plaintes.
- c) Tous les sites Web de l'entreprise affichent de l'information sur la manière pour les clients d'exprimer des commentaires de rétroaction.

VI. AVIS DE PERTURBATION TEMPORAIRE

- a) En cas de perturbation planifiée ou non du service ou de l'utilisation des installations habituellement destinées aux personnes handicapées, GFMDI en avise les clients. Cet avis doit faire état du motif et de la durée prévue de la perturbation et donner une description des établissements ou services de remplacement, le cas échéant. L'avis est affiché dans les locaux, lorsque les circonstances l'exigent.
- b) En cas de panne du site Web, un avis est affiché sur ce site Web aussitôt que possible.
- c) En cas de panne de lignes téléphoniques, les appels sont redirigés vers d'autres lignes téléphoniques ou vers un message enregistré informant les personnes qui appellent de la perturbation du service.

VII. FORMATION

- a) Tous les membres du personnel qui offrent des services et tous ceux qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques relatives aux services à la clientèle, aux pratiques et aux procédures reçoivent une formation sur la prestation des services aux personnes handicapées. La formation est mise à jour selon les besoins.
- b) La formation consiste, entre autres, à informer les employés de leurs responsabilités de répondre aux attentes énoncées dans la présente politique.

VIII. APPLICATION

Toute violation de la présente politique est considérée comme une violation du *Code de conduite* de MD.

IX. EXCEPTIONS

Seul le vice-président directeur, Expérience des membres, ou son remplaçant, peut autoriser des exceptions à la présente politique.

X. CONSERVATION DES DOSSIERS

Sauf mention contraire, les dossiers sont conservés pendant sept ans à partir de la date de publication.

XI. RÈGLEMENTS APPLICABLES

Loi canadienne sur les droits de la personne (L.R.C, 1985, ch. H-6)

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, 2005

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07

¹ À la date de publication, les filiales étaient Gestion MD limitée, la Société de fiducie privée MD, la Société d'assurance vie MD et l'Agence d'assurance MD limitée.

² Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07.

³ 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 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;
e) La définition inclut les handicaps de différents niveaux de gravité, visibles ou non, ainsi que les handicaps dont les effets peuvent être intermittents.