



## Politique d'accessibilité de l'OSBI

---

### 1. Objet

Aux termes de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« LAPHO »), toutes les organisations des secteurs public et privé doivent satisfaire aux exigences des normes d'accessibilité établies par les *Normes d'accessibilité intégrées* (les « normes »). Cette politique reflète les exigences en matière d'accessibilité établies par les normes dans les domaines de l'emploi, de l'information et des communications, des transports et des espaces publics pour l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI »).

Cette politique a été rédigée conformément aux normes et traite de la manière dont l'OSBI s'efforce d'atteindre l'accessibilité en respectant les exigences des normes.

### 2. Politique de déclaration d'engagement organisationnel

L'OSBI est engagé et guidé par les quatre principes fondamentaux de la dignité, de l'autonomie, de l'intégration et de l'égalité des chances et soutient la pleine inclusion des personnes, comme énoncé dans le *Code des droits de la personne* de l'Ontario et la LAPHO.

L'OSBI mettra tout en œuvre pour s'assurer que nous nous conformons à nos obligations aux termes des normes en temps opportun.

### 3. Dispositions générales

#### Formation

L'OSBI veillera à ce que tous les employés, les bénévoles et les personnes qui élaborent les politiques de l'OSBI reçoivent une formation sur la LAPHO, les exigences des normes et le *Code des droits de la personne* en ce qui concerne les personnes handicapées et les questions suivantes afin de promouvoir un service à la clientèle accessible :

- le Plan de services pour l'accessibilité de la clientèle de l'OSBI (décrit plus en détail ci-dessous)
- la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types d'handicaps
- la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent une aide fonctionnelle ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien

- ce qu'il faut faire si une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder aux services de l'OSBI

Pour le personnel qui surveille notre appareil ATS, nous leur fournirons une formation sur la façon d'utiliser cet appareil.

La formation sera dispensée dès que possible. Si des modifications sont apportées à la présente politique ou aux exigences, une formation sera fournie. Nous tiendrons un registre des dates auxquelles la formation a été dispensée et du nombre de personnes auxquelles elle a été dispensée. Nous nous assurons que les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom de l'organisation ont suivi une formation.

#### **4. Normes pour l'information et les communications**

L'OSBI s'efforcera de créer, de fournir et de recevoir des informations et des communications d'une manière accessible aux personnes handicapées.

Sur demande, l'OSBI fournira, dans un format accessible ou avec une aide à la communication accessible :

- toutes les informations et toutes les communications organisationnelles mises à la disposition du public, y compris la présente politique
- toute procédure d'urgence, plan ou information de sécurité publique accessible au public
- un accès à tous les processus pour recevoir et répondre aux commentaires

L'OSBI consultera la personne qui fait la demande afin de déterminer la pertinence de tout format accessible ou de tout support de communication fourni. Cette information ou cette assistance seront fournies dès que possible.

Si l'OSBI détermine qu'il n'est pas techniquement possible de convertir les informations ou les communications ou que la technologie permettant de convertir les informations ou les communications n'est pas facilement disponible, nous fournirons, sur demande, à la personne qui a besoin des informations une explication des raisons pour lesquelles les informations ou les communications ne sont pas convertibles et un résumé des informations ou des communications non convertibles.

L'OSBI dispose d'un processus de rétroaction lui permettant de recevoir des observations et d'y répondre (décrit plus en détail ci-dessous) et veille à ce qu'il soit accessible en fournissant, sur demande, des formats accessibles et des aides à la communication. Nous informerons le public de la disponibilité de formats accessibles et des aides à la communication.

#### **5. Normes pour l'emploi**

Les normes pour l'emploi s'appliquent aux employés et ne s'appliquent pas aux bénévoles et autres personnes non rémunérées. Les exigences des normes pour l'emploi doivent être respectées par l'OSBI.

## Recrutement

L'OSBI informera les employés et les candidats de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés pendant le processus de recrutement et lorsque les candidats sont sélectionnés individuellement pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection.

Si un candidat sélectionné demande une mesure d'adaptation, l'OSBI doit consulter le demandeur et prévoir ou prendre des dispositions pour fournir une mesure d'adaptation convenable qui tient compte du handicap du demandeur, sauf si cela causerait des difficultés excessives.

Lorsqu'il fait des offres d'emploi, l'OSBI informera les candidats retenus des politiques de l'OSBI en matière de mesures d'adaptation des employés handicapés.

## Avis aux employés

L'OSBI informera ses employés de ses politiques de soutien aux employés handicapés, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap :

- comme requis aux nouveaux employés dès que possible après leur entrée en fonction
- chaque fois qu'il y a un changement aux politiques existantes sur la prestation de mesures d'adaptation qui tiennent compte des besoins d'accessibilité d'un employé en raison d'un handicap

## Formats accessibles et aides à la communication

De plus, lorsqu'un employé handicapé en fait la demande, l'OSBI consultera l'employé pour lui fournir des formats accessibles et des aides à la communication pour :

- les informations nécessaires pour effectuer le travail de l'employé
- les informations généralement accessibles aux employés sur le lieu de travail

L'OSBI consultera l'employé qui fait la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

## Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnels et réaffectation

L'OSBI tiendra compte des besoins en mesures d'adaptation des employés lorsque :

- il utilise des processus de gestion du rendement
- il fournit des informations sur le perfectionnement et l'avancement professionnels
- il utilise les procédures de réaffectation

## Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail

L'OSBI doit fournir des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés :

- si ceux-ci ont besoin de renseignements individualisés en raison de leur handicap et que l'employeur est au courant de leur besoin d'une mesure d'adaptation en raison de leur handicap
- si l'employé qui reçoit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail a besoin d'aide et donne son consentement à cet effet, l'OSBI communique ces renseignements à la personne désignée par l'OSBI pour aider l'employé
- dès que possible après avoir pris conscience du besoin d'une mesure d'adaptation en raison du handicap de l'employé

L'OSBI examinera les renseignements personnalisés sur le plan d'intervention d'urgence en milieu de travail lorsque l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisation ontarienne, lorsque les besoins ou les plans globaux en matière de mesures d'adaptation font l'objet d'un examen et lorsque ses politiques générales d'intervention d'urgence sont revues.

## 6. Espaces publics

L'OSBI doit intégrer l'accessibilité dans ses espaces publics nouvellement construits ou réaménagés après le 1er janvier 2017. Nous veillerons à respecter les exigences énoncées dans les *Normes pour la conception des espaces publics (Normes d'accessibilité en milieu bâti)*.

## 7. Services pour l'accessibilité de la clientèle

Nous nous engageons toujours à fournir d'excellents services à tous les Canadiens, y compris aux personnes handicapées.

### Aides fonctionnelles

Nous veillerons à ce que tout notre personnel reçoive la formation nécessaire et connaisse les divers types d'aides fonctionnelles qui peuvent être utilisées par des personnes handicapées pour accéder à nos services. Nous nous assurerons que les membres de notre personnel connaissent les divers dispositifs d'assistance qui peuvent être utilisés par les consommateurs qui recourent à nos services, et ils sont formés à les utiliser.

### Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap. Nous examinerons comment le handicap d'une personne peut influencer sur la façon dont elle exprime, reçoit ou traite les communications et, si possible, nous demanderons à la personne comment communiquer au mieux avec elle.

### Animaux d'assistance

Nous accueillons les personnes handicapées accompagnées de leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont admis dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public.

### Personnes de soutien

Toute personne de soutien accompagnant une personne handicapée aura aussi accès à nos locaux. Nos services étant gratuits, aucuns frais ne lui seront imposés.

### Avis d'interruption temporaire

Dans l'éventualité d'une interruption subite ou planifiée des services ou de l'accessibilité des installations offertes aux personnes handicapées, l'OSBI rendra cette information disponible dans les plus brefs délais. Cet avis affiché de façon visible comprendra des renseignements sur les motifs de cette interruption, sa durée prévue et une description des solutions de rechange disponibles, s'il y a lieu.

Cet avis sera affiché sur notre site Web, à nos bureaux et intégré à notre système téléphonique.

### Processus de rétroaction

Les clients qui souhaitent soumettre des commentaires sur la façon dont l'OSBI fournit des services aux personnes handicapées peuvent appeler, écrire, envoyer des courriels ou utiliser [notre formulaire en ligne](#). Toutes les rétroactions seront transmises au gestionnaire des Services à la clientèle. Les clients recevront une réponse dans un délai d'un jour ouvrable.

Vous pouvez également nous joindre à l'adresse suivante :

OSBI

20 rue Queen Ouest,  
Bureau 2400, boîte postale 8,  
Toronto (Ontario) M5H 3R3

Numéro sans frais : 1 888 451-4519

Télé. : 1 888 422-2865

Numéro d'ATS sans frais : 1 855 TTY-OBSI

Courriel : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

En ligne : [www.osbi.ca](http://www.osbi.ca)