

SOCIÉTÉ DE PLACEMENTS SEI CANADA (« SEI »)

POLITIQUE SUR L'ACCESSIBILITÉ (LA « POLITIQUE »)

Dernière modification : octobre 2017

ENGAGEMENT DE SEI EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

SEI s'engage à améliorer l'accessibilité et elle a mis en vigueur les politiques suivantes, conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« LAPHO »).

SEI s'engage à former les membres de son personnel sur les lois ontariennes relatives à l'accessibilité et sur les aspects du Code des droits de la personne de l'Ontario liés à l'accessibilité qui s'appliquent aux personnes handicapées. Une formation générale sera assurée selon les modalités qui s'adaptent le mieux aux tâches des employés.

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

Toute politique de SEI qui ne favorise pas le respect et la promotion de la dignité et de l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

EMPLOI

SEI avisera le public et ses employés du fait que, lorsqu'on lui en fait la demande, elle s'adaptera aux besoins des personnes handicapées dans le cadre des processus de recrutement et d'évaluation de ces personnes et au moment de leur embauche.

Au besoin, SEI fournira aux employés handicapés une formation personnalisée sur les situations d'urgence dans le lieu de travail.

SEI tiendra compte des besoins des employés handicapés en matière d'accessibilité dans le cadre des processus de gestion du rendement, de perfectionnement professionnel et de réaffectation.

ACCESSIBILITÉ DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

SEI s'engage à respecter ses obligations actuelles et à venir en matière de non-discrimination conformément au Code des droits de la personne de l'Ontario.

SEI comprend que ses obligations en matière d'accessibilité en vertu de la LAPHO et de ses normes ne remplacent ni ne limitent ses obligations aux termes du Code des droits de la personne de l'Ontario ni ses obligations à l'égard des personnes handicapées en vertu de toute autre loi.

SEI s'engage à se conformer au *Code des droits de la personne de l'Ontario* et à la LAPHO.

SEI s'engage à offrir un excellent service à tous ses clients, y compris aux personnes handicapées.

Les politiques de SEI relatives à l'accessibilité des services à la clientèle sont conformes aux principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.

APPAREILS FONCTIONNELS

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs appareils fonctionnels personnels lorsqu'elles ont accès aux biens, aux services ou aux installations de SEI.

Lorsqu'un appareil fonctionnel présente une menace importante et inévitable pour la santé ou la sécurité ou qu'il ne peut être utilisé pour toute autre raison, SEI aura recours à d'autres mesures pour s'assurer que la personne handicapée peut avoir accès à ses biens, à ses services ou à ses installations.

SEI veillera à ce que les membres de son personnel reçoivent une formation sur les divers appareils fonctionnels dont nous disposons sur place ou que nous offrons aux clients handicapés pour accéder à nos biens, à nos services ou à nos installations et à ce qu'ils se familiarisent avec ces appareils.

COMMUNICATIONS

SEI communiquera avec les personnes handicapées selon le mode qui leur convient et nous consulterons la personne handicapée pour déterminer quel mode de communication lui convient le mieux.

ANIMAUX D'ASSISTANCE

SEI est heureuse d'accueillir les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont permis dans les parties de nos installations qui sont ouvertes au public.

Lorsqu'il est plus difficile d'évaluer si un animal est un animal d'assistance, les membres du personnel de SEI peuvent demander à la personne concernée de fournir des documents (modèle, lettre ou formule) émanant d'un professionnel de la santé reconnu pour confirmer qu'elle a besoin d'un animal d'assistance pour des raisons liées à son handicap.

Des indicateurs visuels permettent de facilement repérer un animal d'assistance, par exemple le fait qu'il porte un harnais ou une veste ou qu'il aide la personne à effectuer certaines tâches.

Si la présence des animaux d'assistance est interdite en vertu d'une autre loi, SEI prendra les mesures suivantes pour s'assurer que les personnes handicapées peuvent avoir accès à ses biens, à ses services ou à ses installations :

- expliquer pourquoi l'animal est exclu;
- discuter avec le client d'une autre façon de lui donner accès à nos biens, à nos services ou à nos installations.

Une personne handicapée pourra être accompagnée d'une personne de soutien dans nos installations.

Dans certains cas, il peut arriver que SEI exige qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pour protéger la santé ou la sécurité :

- de la personne handicapée; ou
- d'autres personnes se trouvant sur les lieux.

Avant de prendre une décision, SEI s'engage à :

- consulter la personne handicapée pour cerner ses besoins;
- prendre en considération la santé ou la sécurité de la personne de soutien;
- étayer les raisons invoquées par les preuves dont elle dispose;
- déterminer s'il existe un autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne ou d'autrui sur les lieux.

LES AVIS D'INTERRUPTION TEMPORAIRE

SEI avisera promptement les clients handicapés de toute interruption planifiée ou imprévue des services ou de l'accès aux installations prévus à leur intention. Un avis à cet effet affiché de façon visible indiquera le motif de l'interruption du service, sa durée prévue et la description des services de rechange offerts, le cas échéant.

FORMATION

SEI offrira une formation en matière d'accessibilité des services à la clientèle aux personnes suivantes :

- tous ses employés;
- toute personne participant à l'élaboration des politiques de SEI;
- toute personne fournissant à ses clients des biens, des services ou des installations pour le compte de SEI.

Les membres du personnel recevront une formation sur l'accessibilité des services à la clientèle dans les 30 jours suivant leur embauche.

Cette formation portera entre autres sur ce qui suit :

- l'objet de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, 2005 et les exigences de la norme relative aux services à la clientèle;
- les politiques de [nom de l'entreprise] liées à la norme relative aux services à la clientèle;

- comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
- comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui sont accompagnées d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- comment utiliser l'équipement ou les appareils disponibles sur place ou autrement susceptibles de donner à des personnes handicapées accès à des biens, à des services ou à des installations;
- savoir ce qu'il faut faire si la personne handicapée a de la difficulté à accéder aux produits, aux services ou aux installations de SEI.

Les membres du personnel recevront aussi une formation si des changements sont apportés aux politiques de SEI en matière d'accessibilité des services à la clientèle.

PROCESSUS DE RÉTROACTION

SEI vous invite à lui faire part de vos commentaires sur l'accessibilité de ses services à la clientèle. La rétroaction de ses clients aidera SEI à cerner les obstacles et à répondre à leurs préoccupations.

Les clients qui souhaitent transmettre leurs commentaires sur la façon dont SEI donne aux personnes handicapées accès à ses biens, services ou installations peuvent avoir recours au processus habituel de traitement de la rétroaction de SEI, qui consiste à documenter toutes les plaintes reçues et à les acheminer au chef de la conformité de SEI lorsqu'elles ne peuvent pas être résolues. SEI répondra aux commentaires en tenant compte du handicap de la personne qui les a soumis.

Les clients qui souhaitent transmettre leurs commentaires sur la façon dont SEI donne aux personnes handicapées accès à ses biens, services ou installations peuvent le faire par l'une quelconque des méthodes énumérées sur le site Web de SEI à l'adresse suivante : <http://seic.com/frCA/index.htm>

SEI s'assurera que les personnes handicapées ont accès à son processus de rétroaction en leur fournissant, sur demande, des formats accessibles et des aides à la communication ou en prenant les dispositions nécessaires à cet égard.

AVIS DE DISPONIBILITÉ DES DOCUMENTS

SEI avisera le public que les documents liés à l'accessibilité aux services à la clientèle sont disponibles sur demande en publiant un avis à cet effet sur seic.com.

Sur demande, SEI présentera cet avis dans des formats accessibles ou avec des aides à la communication. SEI consultera la personne qui soumet la demande afin de déterminer si le format utilisé ou l'aide à la communication sont appropriés. SEI fournira le format accessible approprié rapidement et sans frais.

MODIFICATION DE LA PRÉSENTE POLITIQUE OU D'AUTRES POLITIQUES

Toute politique de SEI qui ne favorise pas le respect et la promotion des principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

****FIN****