

PLAN D'ACCESSIBILITÉ

Le Groupe Investors s'engage à répondre aux besoins de tous. Nous nous engageons aussi à respecter la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.

Le présent plan d'accessibilité décrit la stratégie que nous adoptons pour prévenir et éliminer les difficultés d'accès et, au minimum, pour répondre aux exigences de la *Loi à l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* de 2005 et des normes et règlements similaires ou connexes (LAPHO).

Ce plan s'applique à toutes les personnes qui interagissent avec le public au nom du Groupe Investors en Ontario ainsi qu'à toutes celles se trouvant ailleurs, mais ayant des responsabilités de supervision applicables.

AU SUJET DE LA LAPHO

Reconnaissant qu'il a toujours existé de la discrimination envers les personnes handicapées en Ontario, le gouvernement de cette province a adopté la **LAPHO** dans le but de favoriser tous les Ontariens et Ontariennes en prévoyant entre autres l'élaboration, la mise en œuvre et l'application de normes d'accessibilité.

À ce jour, des normes d'accessibilité ont été élaborées dans les domaines suivants :

- Service à la clientèle
- Information et communication
- Emploi
- Transport
- Milieu bâti

Deux règlements sont liés à la LAPHO :

- *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, Règl. de l'Ont. 429/07 (les « **Normes pour les services à la clientèle** »)
- *Normes d'accessibilité intégrées*, Règl. de l'Ont. 191/11 (les « **Normes intégrées** » et, collectivement avec les Normes pour les services à la clientèle, les « **Règlements** »).

Les exigences de la LAPHO entreront progressivement en vigueur jusqu'en 2021, tel que défini dans les Règlements.

PARTIE A : GÉNÉRALITÉS

En 2011, le Groupe Investors a formé un comité comprenant des membres de divers services de l'entreprise chargé de passer en revue les exigences de la LAPHO et d'élaborer une stratégie coordonnée pour appliquer les normes d'accessibilité en vertu des Règlements. Le Comité directeur des ressources humaines supervise et approuve la politique et le plan d'accessibilité pour s'assurer que nous répondons aux exigences réglementaires.

1. Politique, pratiques et procédures d'accessibilité

Le Groupe Investors s'est doté d'une politique, de pratiques et de procédures afin d'assumer son obligation de respecter la dignité et l'indépendance des personnes handicapées et de leur offrir les mêmes avantages qu'aux personnes non handicapées, notamment :

- des services à la clientèle accessibles répondant aux Normes pour les services à la clientèle; et
- des normes d'accessibilité répondant aux Normes d'accessibilité intégrées.

Notre politique d'accessibilité décrit entre autres comment nous respecterons nos obligations en ce qui concerne les interruptions de service temporaires, les exigences de formation, le traitement des commentaires et doléances des consommateurs, l'aide à l'emploi et la communication de l'information sur l'accessibilité. Notre politique ainsi que nos pratiques et procédures de soutien sont régulièrement révisées et mises à jour au besoin.

2. Formation

Le Groupe Investors offre aux personnes concernées par le présent plan de la formation sur :

- les services à la clientèle accessibles pour l'offre de produits et services financiers aux personnes handicapées; et
- les Normes d'accessibilité intégrées et, lorsque cela est approprié, la législation sur les droits de l'Homme s'appliquant aux personnes handicapées.

De la formation additionnelle sera offerte en cas de modification importante des politiques, pratiques ou procédures d'accessibilité pertinentes.

Un registre de la formation suivie est tenu.

PARTIE B : NORMES POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

En complément de l'information fournie dans la documentation et de la formation décrite à la Partie A, le texte suivant décrit plus en détail comment nous répondons aux Normes pour les services à la clientèle :

1. Animaux d'assistance, personnes de soutien, appareils et accessoires fonctionnels

Les personnes handicapées peuvent entrer dans les locaux du Groupe Investors accompagnées par :

- Une personne de soutien. La personne handicapée aura accès à sa personne de soutien. Il se pourrait que nous exigions le consentement de la personne handicapée pour pouvoir parler de renseignements confidentiels en présence de la personne de soutien.

- Un animal d'assistance. La personne handicapée pourra garder son animal avec elle et sera responsable de s'en occuper et de le maîtriser en tout temps.

Les personnes handicapées peuvent se servir de leurs propres appareils et accessoires fonctionnels. Il appartient à la personne handicapée de s'assurer de manœuvrer son appareil ou accessoire fonctionnel en toute sécurité et d'en avoir la maîtrise en tout temps.

2. Commentaires sur notre prestation de services aux personnes handicapées

Il est possible de nous faire part de commentaires ou de doléances concernant notre manière d'offrir des services aux personnes handicapées en cliquant sur le lien [Pour nous joindre](#).

Nous faisons le suivi de toutes les doléances reçues sur l'accessibilité pour nous assurer qu'elles soient traitées selon notre processus habituel de traitement des doléances des consommateurs. Nous faisons aussi le suivi des commentaires sur l'accessibilité qui ne comprennent aucune doléance spécifique afin de nous assurer de bien répondre aux besoins des personnes handicapées.

3. Avis d'interruption de service temporaire

Si l'accès aux services ou aux installations du Groupe Investors habituellement utilisés par les personnes ayant un handicap est interrompu temporairement, le Groupe Investors en informera les gens. Nous préciserons la raison et la durée prévue de l'interruption, et nous donnerons d'autres options pour accéder à nos produits, services ou locaux, s'il y en a. Cet avis sera donné d'une manière raisonnable.

PARTIE C : NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES

En complément de l'information fournie dans la documentation et de la formation décrite à la Partie A, le texte suivant décrit plus en détail comment nous répondons aux Normes d'accessibilité intégrées :

1. Accessibilité des dispositifs en libre service

Le Groupe Investors n'offre présentement aucun produit ou service financier à l'aide de dispositifs en libre service.

2. Accessibilité des modes de transmission des commentaires/plaintes

Le Groupe Investors offre de nombreux moyens de communication et peut sur demande offrir ou faire offrir des moyens de communication accessibles et de l'aide à la communication.

3. Formats accessibles et aides à la communication

Sur demande, nous consulterons la personne handicapée afin de lui offrir ou faire offrir rapidement des moyens de communication qui lui sont accessibles ou des aides à la communication qui lui conviennent.

4. Accessibilité des sites et contenu Web

- a. Tous nos sites Web actuels respectent les exigences de niveau A des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (les « **règles WCAG** ») 2.0 du consortium W3C.
- b. Le Groupe Investors veillera à ce que tous ses sites Web respectent d'ici le 1^{er} janvier 2021 les exigences de niveau AA des règles WCAG 2.0 du consortium W3C.

NORMES POUR L'EMPLOI

Le Groupe Investors s'engage à offrir un milieu qui favorise l'égalité des chances en répondant sur demande aux besoins des personnes handicapées conformément à la législation pertinente. Un tel milieu sera offert durant le processus de recrutement, évaluation et sélection des candidats et une fois que le candidat choisi sera embauché.

Sur demande, nous travaillerons avec la personne concernée pour lui offrir ou faire offrir l'information dans des formats qui lui sont accessibles et des aides à la communication qui lui conviennent et qui

- sont requises pour qu'elle puisse accomplir son travail; et
- sont généralement mises à la disposition de tous au lieu de travail.

Si des accommodements en milieu de travail sont nécessaires en raison d'un handicap, nous travaillerons avec la personne concernée pour élaborer un plan d'accommodement, et nous faciliterons le retour au travail des employés qui se sont absentés en raison d'une invalidité.

Les besoins d'accessibilité et les plans d'accommodement des employés seront pris en compte dans le cadre de leur perfectionnement professionnel, de la gestion de leur rendement et de leur réaffectation.

Sur demande, de l'information individualisée sur les mesures d'urgence en milieu de travail sera fournie à chaque personne handicapée.

L'information sur le soutien et les accommodements offerts en fonction des besoins des personnes handicapées se trouve dans la documentation décrite à la Partie A et a été communiquée et rendue disponible aux personnes concernées par le présent plan d'accessibilité.

NORMES D'ACCESSIBILITÉ AU MILIEU BÂTI

En ce qui concerne les locaux dont nous sommes propriétaires, que nous construisons ou auxquels nous apportons des changements majeurs, nous nous engageons à répondre d'ici le 1^{er} janvier 2017 aux exigences de conception et d'accessibilité formulées dans la LAPHO visant à éliminer les difficultés d'accès aux lieux publics tels que les zones d'alimentation extérieures, les voies piétonnières et les stationnements sur la rue et ailleurs.