

## Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)

### Politique d'accessibilité – Prestation de services aux personnes handicapées

#### 1. Objectif

La présente politique vise à assurer le respect des normes de service à la clientèle de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Elle porte sur la fourniture de services en Ontario.

#### 2. Notre mandat

L'OCRCVM a pour mandat d'établir et d'appliquer des normes élevées pour le secteur en matière de réglementation et de placement, de protéger les investisseurs et de renforcer l'intégrité du marché tout en assurant l'efficacité et la compétitivité des marchés financiers.

#### 3. Notre engagement

Dans l'exercice de son mandat, l'OCRCVM s'efforce en tout temps d'offrir ses services d'une façon qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous tenons à offrir à ces personnes les mêmes possibilités d'accès à nos services, et à leur permettre de bénéficier de services identiques à ceux que nous offrons aux autres membres du public, au même endroit et de la même façon.

#### 4. Prestation de services aux personnes handicapées

L'OCRCVM vise l'excellence dans la prestation de services à tous les membres du public, y compris les personnes handicapées, et s'engage à s'acquitter comme suit de ses fonctions et responsabilités :

##### 4.1 Communication

Nous nous engageons à communiquer avec les personnes handicapées d'une façon qui tient compte de leur état. Nous donnerons une formation à nos employés sur la façon de se conduire et de communiquer avec les personnes présentant divers types de handicaps.

##### 4.2 Publications

Dans la mesure du possible, nous nous engageons à fournir nos publications sous d'autres formes, sur demande et rapidement, selon les caractéristiques des documents (longueur, format, etc.).

### **4.3 Services téléphoniques**

Nous nous engageons à fournir un service téléphonique accessible à tous les membres du public. Nous formerons nos employés pour qu'ils sachent la conduite à adopter avec les personnes handicapées, en tête à tête et par téléphone. Nous offrirons à ces personnes de communiquer avec elles en tête à tête, par courriel ou par lettre s'il n'est pas possible de le faire par téléphone ou si ce genre de communication ne répond pas à leurs besoins.

### **4.4 Aides fonctionnelles**

Nous nous engageons à fournir des services aux personnes handicapées qui ont besoin d'aides fonctionnelles pour utiliser nos services ou en bénéficier. Nous nous assurerons par ailleurs que notre personnel connaît bien les diverses aides fonctionnelles que peuvent utiliser les personnes handicapées pour avoir accès à nos services.

Nous nous assurerons aussi que notre personnel sait utiliser les aides fonctionnelles offertes dans nos locaux. Nos locaux de Toronto sont équipés comme suit :

- Toilettes accessibles, à l'étage de la réception de l'OCRCVM (20<sup>e</sup> étage)
- Toilettes publiques accessibles, dans le hall de l'immeuble et aux 14<sup>e</sup> et 15<sup>e</sup> étages
- Écriteaux en braille dans les ascenseurs, les toilettes et les escaliers
- Annonce de l'arrivée des ascenseurs dans le hall – par une sonnerie pour les ascenseurs qui montent et par deux sonneries pour ceux qui descendent
- Poste de sécurité accessible
- Portes automatiques à toutes les entrées de l'immeuble, sauf pour le stationnement P3
- Tables et places adaptées aux personnes en fauteuil roulant dans les salles de conférence

### **5. Animaux d'assistance et personnes de confiance**

Nous nous engageons à accueillir, dans les secteurs de nos locaux ouverts au public et à d'autres tiers, les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

Nous nous engageons aussi à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'une personne de confiance. Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de confiance sera autorisée à entrer dans les locaux de l'OCRCVM avec cette personne. Par ailleurs, elle ne sera à aucun moment privée de l'accès à cette personne pendant qu'elle se trouve dans nos locaux.

## 6. Avis de perturbation temporaire

Nous nous engageons à donner avis de toute perturbation prévue ou imprévue des installations ou des services généralement utilisés par les personnes handicapées. Cet avis inclura la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des autres installations ou services offerts, s'il y a lieu. Il sera placé à toutes les entrées publiques et aux comptoirs de service de nos locaux. Selon la nature de la perturbation, l'avis pourra aussi être transmis par téléphone et affiché sur notre site Internet.

## 7. Formation du personnel

L'OCRCVM s'engage à fournir une formation à tous les employés, s'il y a lieu, notamment sur ce qui suit :

- Objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et exigences de la norme de service à la clientèle
- Comment se conduire et communiquer avec les personnes présentant divers types de handicap
- Comment se conduire avec les personnes handicapées qui utilisent une aide fonctionnelle ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de confiance
- Disponibilité des aides fonctionnelles dans nos locaux
- Façon de procéder lorsqu'une personne handicapée a du mal à accéder aux services de l'OCRCVM
- Politiques, pratiques et procédures de l'OCRCVM sur la norme de service à la clientèle

Cette formation sera fournie aux employés, dès que possible, à leur entrée en fonction. Tous devront confirmer qu'ils ont reçu une formation sur les politiques, les pratiques et les procédures d'accessibilité de l'OCRCVM. Ils recevront aussi une formation sur toute révision de ces politiques, pratiques et procédures.

## 8. Commentaires

Nous voulons que vous puissiez communiquer facilement avec nous, et nous voulons donner à tous le même accès à nos services. Nous apprécions vos commentaires. Si vous n'êtes pas satisfait de notre service, nous vous invitons à communiquer avec nous. Des employés qualifiés de l'OCRCVM sont à votre disposition pour répondre à vos questions, vous fournir des renseignements et vous orienter vers les ressources appropriées, selon la nature de vos questions. Ce service gratuit est offert du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h. **Veillez nous appeler sans frais au 1 877 442-4322** ou remplir notre formulaire de demande de renseignements en ligne sur notre site Internet au [www.ocrcvm.ca](http://www.ocrcvm.ca). Des arrangements peuvent être pris sur demande pour que la transmission des commentaires ou de l'information puisse se faire dans un format accessible ou avec des auxiliaires de communication.

### **9. Modification de la présente politique et d'autres politiques**

Nous nous engageons à élaborer des politiques sur l'accessibilité des services, qui respectent et encouragent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Par conséquent, nous n'apporterons aucun changement à la présente politique sans avoir d'abord évalué ses conséquences pour les personnes handicapées. Toutes les politiques de l'OCRCVM doivent respecter et encourager la dignité et l'indépendance des personnes handicapées, ou être modifiées en conséquence.

### **10. Questions sur cette politique**

Cette politique a pour but d'offrir un excellent service aux personnes handicapées. Si vous désirez en recevoir une copie ou si vous avez des questions, veuillez communiquer avec l'avocat général de l'OCRCVM au 416 364-6133.



## **Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)**

### **Plan d'accessibilité pluriannuel**

Le plan d'accessibilité 2014-2021 énonce les politiques et les mesures que l'OCRCVM mettra en place pour améliorer les perspectives des personnes handicapées et offrir des services inclusifs et accessibles à tous les intéressés.

#### **Énoncé d'engagement**

L'OCRCVM s'engage à traiter chaque personne de manière à lui permettre de préserver sa dignité et son autonomie. Nous croyons à l'intégration et à l'égalité des chances. Nous nous engageons à répondre en temps opportun aux besoins des personnes handicapées, en évitant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité et en nous conformant aux exigences d'accessibilité de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO).

#### **Norme pour les services à la clientèle**

L'OCRCVM s'engage à offrir un excellent service à tous les intéressés, y compris les personnes handicapées. Sa politique d'accessibilité énonce son engagement envers l'accessibilité à l'égard de chaque aspect de la Norme pour les services à la clientèle de la LAPHO. On peut obtenir cette politique en format accessible sur demande.

#### **Accessibilité des renseignements en cas d'urgence**

L'OCRCVM s'engage à fournir les renseignements en cas d'urgence disponibles sous une forme accessible sur demande. De plus, nous fournirons aux employés handicapés des renseignements d'intervention en cas d'urgence personnalisés, si nécessaire.

#### **Formation**

L'OCRCVM dispensera à ses employés, à ses bénévoles et aux autres membres de son personnel une formation sur les lois ontariennes en matière d'accessibilité et les dispositions du Code des droits de la personne qui se rapportent aux personnes handicapées. Cette formation sera adaptée aux tâches des employés, des bénévoles et des autres membres du personnel.

## **Information et communications**

L'OCRCVM s'engage à répondre aux besoins de communication des personnes handicapées. Nos sites Internet, nos solutions technologiques, nos communications téléphoniques et nos interactions personnelles seront fondés sur les meilleures pratiques d'accessibilité.

L'OCRCVM a déjà revu la conception de son site web pour le rendre plus accessible, plus facile à consulter et plus convivial pour tous les intéressés. Nous veillons à rendre le site compatible avec les technologies d'assistance, afin que tous aient un accès égal et approprié à l'information dont ils ont besoin. L'OCRCVM poursuivra la mise en conformité de son contenu web avec les Règles pour l'accessibilité des contenus web du World Wide Web Consortium (WCAG) 2.0, d'abord au niveau A puis au niveau AA.

Nous avons prévu une démarche en cinq temps :

- Phase un : Inventaire : Inventorier les applications/sites web existants qui seront inclus dans l'évaluation;
- Phase deux : Conception détaillée et modification des pages incluses dans le périmètre de conformité à [www.ocrcvm.ca](http://www.ocrcvm.ca);
- Phase trois : Formation : Informer le personnel des exigences du niveau A des WCAG 2.0 et lui donner les outils voulus pour les respecter;
- Phase quatre : Évaluation indépendante et conformité;
- Phase cinq : Partenariat avec le Service des affaires publiques et, en collaboration avec les services opérationnels, fournir des directives à l'ensemble du personnel pour garantir que les médias et documents publics peuvent facilement être obtenus dans des formats accessibles substitués.

Calendrier :

Atteindre le niveau AA des WCAG 2.0 d'ici janvier 2021 pour l'ensemble des nouveaux contenus créés après le 1<sup>er</sup> janvier 2012.

## **Emploi**

L'OCRCVM s'engage à avoir des pratiques d'emploi équitables et accessibles à toutes les étapes du cycle d'emploi. L'OCRCVM continuera d'élaborer et de mettre en œuvre des pratiques d'emploi encourageant la pleine participation des personnes handicapées dans tous les aspects de l'organisation en prenant les mesures suivantes :

- Relever et éliminer les obstacles en milieu de travail;
- Appliquer des processus d'emploi inclusifs pour le recrutement, le maintien en poste et le perfectionnement des employés, afin que les problèmes d'accessibilité soient identifiés, et réglés au besoin;

- Fournir aux cadres une formation sur l'accessibilité, des outils et des modèles facilitant l'adaptation des emplois/du milieu de travail et assurant l'absence de discrimination;
- Étudier, et modifier au besoin, les politiques et processus actuels entourant l'adaptation individuelle et les programmes de retour au travail des employés handicapés, afin de garantir le maintien d'une documentation cohérente et l'élimination des obstacles à l'adaptation;
- Prendre en compte les besoins d'accessibilité des employés handicapés et, le cas échéant, leur plan d'adaptation personnalisé lors de l'évaluation du rendement et de la gestion du parcours de carrière;
- Étudier constamment les normes et les meilleures pratiques ayant trait à l'emploi accessible.

### **Conception des lieux publics**

L'OCRCVM respectera les normes d'accessibilité pour la conception des lieux publics lors de la construction ou de la modification significative de lieux publics. Ces lieux incluent les salles d'attente de nos bureaux de Montréal, Toronto et Vancouver.

En cas de perturbation du service, nous aviserons le public de cette perturbation et des solutions de rechange.

### **Commentaires et questions**

Nous voulons que vous puissiez communiquer facilement avec nous et nous donnons un accès égal à nos services. Nous apprécions vos commentaires. Si vous désirez obtenir copie de ce plan ou si vous avez des questions, veuillez nous *appeler sans frais* au 1-877-442-4322 du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h ou remplir notre demande de renseignements en ligne dans notre site web à [www.ocrcvm.ca](http://www.ocrcvm.ca).

Dernière mise à jour : 22 janvier 2014