

EMPIRE VIE

CIRCULAIRE D'INFORMATION

DATE : Le 19 décembre 2011

N° 2011-34

CATÉGORIE : NORMES RÉGLEMENTAIRES

DESTINATAIRES : Agents généraux administrateurs, agents associés généraux, courtiers, agents généraux, conseillers autonomes et comptes nationaux

OBJET : *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario – Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*

La loi et ses normes Dans le cadre de notre planification en vue de la nouvelle année, nous aimerions attirer votre attention sur les nouvelles normes établies en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* qui s'applique aux secteurs public et privé.

L'objectif de cette loi est de s'assurer que les personnes handicapées de l'Ontario aient un accès complet et égal aux biens et aux services, à l'information, aux communications, à l'emploi et aux bâtiments d'ici janvier 2025. Cet objectif sera atteint par une mise en place et une mise en application par étapes de cinq normes d'accessibilité établies par la province qui, pour le secteur privé, prennent effet à compter du 1^{er} janvier 2012.

Accessibilité pour les services à la clientèle La première norme constitue les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, qui exigent qu'une organisation un (1) employé ou plus qui fournit des biens ou des services au public se conforme aux exigences ci-dessous.

En tant que société, l'Empire Vie a pris des mesures pour s'assurer que nous répondrons à ces normes d'ici le 1^{er} janvier 2012 et que nous sommes en mesure de fournir des services à la clientèle accessibles à la demande de nos clients.

À votre tour, puisque vous êtes nos partenaires de la distribution, nous vous suggérons de vous familiariser avec les éléments des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et des Normes d'accessibilité intégrées qui abordent les questions de l'information, des communications et de l'emploi, que le ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario a publiés.

Vous trouverez sur le site Internet du ministère des liens pour accéder aux normes et à des outils pratiques comme des témoignages véridiques, des vidéos, des listes de vérification et des formulaires. Ces ressources vous aideront à avoir une idée des attentes quant aux diverses normes qui vous concernent en tant que fournisseurs de services.

Foire aux questions Après avoir pris connaissance des documents publiés par le ministère, nous avons anticipé quelques questions que vous pourriez avoir concernant cette loi et/ou ces normes et vous avons préparé une foire aux questions à titre de référence.

Quelle est la définition de handicap?

Selon le *Code des droits de la personne* de l'Ontario, la définition de handicap couvre un large éventail de conditions de divers degrés, certaines visibles, d'autres pas. Un handicap peut exister dès la naissance, être causé par un accident ou apparaître avec le temps. Ainsi, quelqu'un peut

avoir une incapacité sans toutefois être totalement handicapé. Le terme englobe notamment les handicaps physiques, mentaux et d'apprentissage, les troubles mentaux, les troubles visuels ou auditifs, l'épilepsie, la dépendance à la drogue et à l'alcool et les sensibilités environnementales, ainsi que d'autres conditions.

Pourquoi cette législation est-elle importante?

Près de 1,85 million de personnes en Ontario ont un handicap. Il s'agit d'une personne sur sept. Au cours des 20 prochaines années, à mesure que la population vieillit, ce chiffre augmentera pour atteindre une personne sur cinq en Ontario. Le Manitoba et d'autres provinces planifient mettre en place des normes similaires au cours des prochaines années.

Quelles sont les répercussions économiques liées au fait d'offrir des services à la clientèle accessibles?

Nous estimons qu'au Canada, le pouvoir d'achat des personnes vivant avec un handicap est d'environ 25 milliards de dollars – ce chiffre double lorsque nous considérons l'influence de ces personnes sur les décisions d'achat de leurs amis et de leur famille.

Quelles sont les conséquences advenant une non-conformité?

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* prévoit des mécanismes d'inspection et de mise en application. Bien qu'il puisse y avoir des mesures incitatives positives pour la conformité, les mesures incitatives négatives prévoient des amendes maximales de 50 000 \$ par jour pour une personne et de 100 000 \$ par jour pour une entreprise, selon le degré de risque et la gravité de l'infraction.

Quelles sont les obligations en vertu des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle pour toute organisation de un (1) employé ou plus qui fournit des biens ou des services au public?

- Établir un ensemble de politiques et de procédures sur la façon de fournir des biens ou des services aux clients vivant avec un handicap qui reflète les principes de base d'autonomie, de dignité et d'égalité des chances. S'assurer que ces politiques et ces procédures sont accessibles au public.
- Communiquer avec une personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap. Par exemple, offrir la possibilité d'utiliser le Service de relais Bell ou un stylo et du papier pour les personnes vivant avec la perte de la parole ou de l'ouïe; mettre à votre disposition une loupe pour les personnes avec des troubles de la vision ou imprimer un document en gros caractères.
- Permettre aux clients avec un handicap d'utiliser leurs propres appareils et accessoires fonctionnels, d'être accompagnés d'un chien-guide et/ou d'une personne de soutien dans les lieux ouverts au public.
- Fournir un avis si les installations ou les services auxquels les personnes handicapées se fient sont temporairement interrompus.
- Assurer une formation sur les éléments des normes aux membres du personnel qui interagissent avec le public en votre nom ou à ceux qui participent à l'élaboration de vos politiques, de vos pratiques et de vos procédures.

Ressources Le site Internet [Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) comporte plusieurs ressources utiles, dont une trousse d'outils pour les services à la clientèle.

Compétence **Lisa Lawlor**, BA, ACS, AIAA, Gestionnaire, Opérations du réseau et Pratiques commerciales