

## 1.0 Contexte

En 2005, le gouvernement de l'Ontario a adopté la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* pour rendre l'Ontario plus accessible d'ici 2025. Cette loi vise à venir en aide aux Ontariens en élaborant, en mettant en œuvre et en appliquant des normes d'accessibilité pour des personnes handicapées de l'Ontario aux plans des biens, des services, des installations, du logement, de l'emploi, des immeubles, des structures et des lieux au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2025. Bien que l'Institut reconnaisse qu'il doit se conformer à la *Loi*, sa politique précise que tous les services offerts à la clientèle à divers endroits (siège social et événements associés au perfectionnement professionnel continu (PPC)) doivent être équitables, accessibles et de grande qualité. L'ICA s'efforcera de fournir, en personne et par voie électronique, des services qui respectent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.

Des normes d'accessibilité ont été créées en tenant compte des dispositions de la *Loi*. Au total, on dénombre quatre normes qui sont appliquées ou le seront d'ici 2017 :

- La Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- La Norme d'accessibilité à l'emploi;
- La Norme d'accessibilité de l'information et des communications;
- La Norme d'accessibilité pour le transport.

Les trois dernières normes ont été groupées et forment le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées*.

## 2.0 Objectifs

- 2.1 Respecter la dignité des personnes handicapées en traitant ces dernières comme des clients importants qui ont droit à des services efficaces et complets, comme tous les autres clients.
- 2.2 Promouvoir l'indépendance des personnes handicapées. Ces personnes ont le droit d'agir de façon indépendante, si elles le désirent.
- 2.3 Promouvoir le principe de l'intégration. Les services intégrés permettent aux personnes handicapées de profiter pleinement des mêmes services, qui sont offerts au même endroit et de la même façon, ou d'une façon semblable à ceux mis à la disposition des autres clients.
- 2.4 Promouvoir le principe d'égalité, c'est-à-dire permettre aux personnes handicapées de bénéficier des mêmes possibilités, options, avantages et résultats que les autres personnes.

### 3.0 Énoncé de la politique

L'Institut s'engage à appliquer le principe de l'excellence dans la prestation des services qu'il offre aux divers groupes qui composent sa clientèle. Aux fins de la présente politique, le terme *clientèle* s'entend des membres, non-membres, entrepreneurs, fournisseurs, experts-conseils, intervenants et tous autres tiers, y compris les personnes handicapées.

#### 3.1 Service à la clientèle :

- 3.1.1 **Communication** : L'ICA communiquera avec les personnes handicapées de manière à tenir compte de leur situation. Nous formerons notre personnel pour qu'il interagisse et communique avec notre clientèle diversifiée, y compris les personnes atteintes de diverses formes d'handicap.
- 3.1.2 **Services téléphoniques** : L'ICA s'engage à donner l'accès illimité aux services téléphoniques à tous ses clients. Le personnel communiquera par téléphone avec les clients dans un langage simple et il s'exprimera de façon claire et précise.
- 3.1.3 **Appareils fonctionnels** : L'ICA s'engage à permettre aux personnes atteintes de diverses formes d'handicap et qui utilisent des appareils fonctionnels d'obtenir et d'utiliser nos documents et services, ou d'en profiter. L'Institut accueille peu d'invités au siège social. Nous ne disposons donc d'aucun appareil fonctionnel sur place, mais nous accueillons nos invités qui ont leurs propres appareils fonctionnels.
- 3.1.4 **Documents imprimés** : L'ICA s'engage à donner accès à des documents imprimés à toute sa clientèle. Pour cette raison, nous fournirons des documents imprimés dans un autre format sur demande.
- 3.1.5 **Animaux d'assistance** : Nous accueillons les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance dans nos locaux et aux événements de PPC. Les animaux d'assistance sont autorisés dans les aires publiques de nos locaux et ceux des événements de PPC, de même qu'à tous les autres endroits non interdits par la loi. La personne handicapée accompagnée de son animal d'assistance doit toujours le contrôler et le garder près d'elle.
- 3.1.6 **Aidants** : Un aidant est autorisé à accompagner une personne handicapée dans nos locaux et aux événements de PPC. Dans ce dernier cas, le droit d'inscription exigé à un aidant se limite au coût des repas et boissons offerts à l'événement, taxes en sus. Nous aviserons les clients du coût relié à un aidant dans le formulaire d'inscription à l'événement, qui est affiché sur le site Web de l'ICA.
- 3.1.7 **Avis d'interruption temporaire** : L'Institut avisera rapidement sa clientèle de l'interruption prévue ou imprévue de l'accès aux services ou aux locaux pour les personnes handicapées. L'avis affiché comprendra le motif de l'interruption, sa durée prévue ainsi qu'une description des installations ou des services de rechange, le cas échéant. L'avis sera également publié sur le site Web de l'ICA.

**3.1.8 Formation :** L'ICA veillera à ce que tous les membres du personnel reçoivent la formation nécessaire en vertu de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle. En outre, une formation sera offerte aux employés de l'Institut dans le cadre des séances d'orientation destinées aux nouveaux employés et de façon continue au besoin. La fiche de formation reçue par le personnel de l'Institut sera versée au dossier de l'employé. La formation comprendra :

- Le but de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*;
- Les exigences du la *Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle* (Règlement de l'Ontario 429/07);
- L'interaction et la communication avec des personnes atteintes de diverses formes d'handicap;
- L'interaction avec des personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'un aidant.

**3.1.9 Processus de rétroaction :** Les clients qui souhaitent fournir des commentaires sur la façon dont l'Institut offre des biens et des services aux personnes handicapées peuvent le faire en communiquant par les trois façons suivantes :

Par la poste : 1740-360, rue Albert, Ottawa, ON K1R 7X7

Par courriel : [access2cia@cia-ica.ca](mailto:access2cia@cia-ica.ca)

Par téléphone : (613) 236-8196, poste 103

Nous répondons à toutes les demandes dans un délai de cinq jours ouvrables.

**3.1.10 Avis de disponibilité :** L'Institut avisera le public que ses documents ayant trait à l'accessibilité aux services à la clientèle sont disponibles sur son site Web.

### **3.2 Information et communication :**

L'Institut s'engage à satisfaire aux besoins des personnes handicapées en matière de communication. Sur demande, l'ICA fournira des renseignements et des documents de communication en formats accessibles. Le cas échéant, il consultera des personnes handicapées pour préciser les besoins en information et en communication.

### **3.3 Emploi :**

L'ICA avisera le public et les membres du personnel qu'au besoin, il viendra en aide aux personnes handicapées tout au long du processus de recrutement et d'évaluation des candidats ainsi qu'à l'embauche des candidats retenus. Le cas échéant, nous fournirons aux employés handicapés des renseignements adaptés sur les urgences en milieu de travail. Dans le cadre des processus de gestion du rendement, de développement de carrière et de réaffectation, nous tiendrons compte des besoins d'accès des employés handicapés.

**3.4 Conception des espaces publics :**

L'ICA respectera la Norme d'accessibilité pour la conception des espaces publics dans le cadre de la construction ou de modifications importantes apportées à ses espaces publics.

**3.5 Modification de la présente politique, entre autres choses :**

Les politiques, pratiques ou procédures de l'Institut qui ne respectent pas ou ne préconisent pas les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité pour les personnes handicapées seront modifiées ou éliminées.

**4.0 Questions au sujet de la politique**

La présente politique a pour but d'établir un cadre qui permette à l'ICA de valoriser l'excellence des services offerts aux personnes handicapées. Si vous avez des questions au sujet de la politique, veuillez communiquer avec :

Jacques Leduc, CPA, CMA  
Directeur, opérations, finances et administration  
Institut canadien des actuaires  
1740-360, rue Albert  
Ottawa, ON  
K1R 7X7  
Courriel : [access2cia@cia-ica.ca](mailto:access2cia@cia-ica.ca)  
Téléphone : (613) 236-8196, poste 103

*Document 214123*