



# Politique, pratique et procédure en matière d'accessibilité au service à la clientèle

Dernière mise à jour : Janvier 2020

*La présente politique est préparée conformément aux responsabilités de Macquarie en vertu de la **Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario**, et s'applique à la prestation de nos services et biens et non aux services ou aux biens eux-mêmes.*

## **Application**

- i. La présente politique s'applique à la fourniture de biens et de services dans les locaux exploités par Macquarie.
- ii. La présente politique s'applique aux employés, agents et entrepreneurs qui traitent avec le public ou d'autres tiers qui agissent au nom de Macquarie.

## **Énoncé de politique**

Macquarie s'engage à respecter la LAPHO et à offrir un service à la clientèle accessible à tous les membres du public, y compris les personnes handicapées.

La fourniture des services et des biens de Macquarie se fera dans le respect des principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances en :

- a) Utilisant d'autres méthodes, lorsque possible, afin de s'assurer que tous les clients, y compris les clients handicapés, ont accès à nos services et à nos biens, au même endroit et de la même manière;
- b) Tenant compte des besoins individuels dans la fourniture de biens et de services; et en
- c) Communiquant efficacement de manière à prendre en considération le handicap du client.

## **Appareils fonctionnels**

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils fonctionnels au besoin pour accéder aux biens ou services fournis par Macquarie.

Les personnes qui agissent au nom de Macquarie seront formées et familiarisées avec les clients qui peuvent utiliser des appareils fonctionnels.

## **Chiens-guides et animaux d'assistance**

Une personne handicapée qui est accompagnée d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance pourra avoir accès à des locaux ouverts au public, sauf exception prévue par la loi. Les politiques « aucun animal de compagnie » ne s'appliquent pas aux chiens-guides, aux animaux d'assistance et/ou aux chiens d'assistance.

Les personnes qui agissent au nom de Macquarie seront formées et familiarisées avec les clients qui peuvent être accompagnés d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance.

## **Personnes de soutien**

Macquarie veillera à ce que les personnes de soutien soient les bienvenues.

Dans les situations où des renseignements confidentiels pourraient être discutés, le consentement du client sera obtenu avant la divulgation de renseignements confidentiels à la personne de soutien.

Les personnes qui agissent au nom de Macquarie seront formées et familiarisées avec les clients qui peuvent être accompagnés d'une personne de soutien.

### **Avis d'interruption de service**

L'accès aux locaux de Macquarie ou autres interruptions de service peut se produire pour des raisons qui relèvent ou non du contrôle ou de la connaissance de Macquarie. Dans le cas de perturbation temporaire des installations ou des services utilisés par les clients handicapés pour accéder ou utiliser les services ou les biens de Macquarie, des efforts raisonnables seront déployés pour fournir un préavis. Dans certaines circonstances, comme dans le cas de perturbations temporaires imprévues, un préavis peut ne pas être possible.

Lorsque des perturbations surviennent, Macquarie émettra un avis par voie de :

- a) Affichage aux endroits appropriés, à l'entrée principale et à l'entrée accessible la plus proche de l'interruption de service et/ou sur le site Web canadien de Macquarie;
- b) Communication avec les clients pour prendre des rendez-vous;
- c) Avis verbal auprès des clients lorsqu'ils font une réservation ou un rendez-vous; ou
- d) Toute autre méthode qui peut être raisonnable dans les circonstances.

### **Processus de rétroaction**

Macquarie donnera aux clients l'occasion de faire des commentaires sur les services offerts aux clients handicapés, y compris sur le processus de rétroaction établi à cette fin.

L'information sur le processus de rétroaction sera disponible pour tous les clients et un avis du processus sera disponible en maintenant un lien de rétroaction sur le site Web canadien de Macquarie et par des formulaires de rétroaction spécialisés disponibles dans les succursales de Macquarie. Les commentaires peuvent également être acheminés au Service des ressources humaines.

Les clients peuvent envoyer leurs commentaires à :

- Ressources humaines
- 416 848-3500
- 181, rue Bay, bureau 3100, Toronto (Ontario) M5J 2T3
- hr servicedesk@macquarie.com

### **Formation**

La formation sera offerte à toutes les personnes visées par la présente politique, pratique et procédure. Comme l'exige la LAPHO, la formation portera sur ce qui suit :

- Un examen de l'objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.
- Un examen des exigences des *Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle*.
- Des directives sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps.

- Des directives sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels, qui ont besoin de l'aide d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance ou qui ont besoin de l'aide d'une personne de soutien.
- Des directives sur ce que vous devez faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder à nos services.
- Les politiques, procédures et pratiques de Macquarie relatives à la prestation de service à la clientèle accessible aux clients handicapés.

Macquarie offrira une formation dès que possible. Une formation sera offerte aux nouveaux employés, bénévoles, agents et/ou entrepreneurs qui traitent avec le public ou agissent en notre nom. Une formation révisée sera offerte dans l'éventualité de modification de la législation, des procédures et/ou des pratiques.

Macquarie tiendra des dossiers de formation conformément aux exigences de la LAPHO.

### **Avis de disponibilité et format des documents**

Macquarie informera les clients que les documents relatifs à la *Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle* sont disponibles sur demande et dans un format qui tient compte du handicap du client. L'avis sera donné en affichant l'information dans un endroit bien en vue appartenant à Macquarie et exploité par elle, le site Web canadien de Macquarie et/ou toute autre méthode raisonnable.