

## ADRBO Politique d'Accessibilité

### Définitions

“**Accessibilité**” désigne la mise en œuvre des services d'ADRBO pour les personnes en situation de handicap;

“**ADRBO**” désigne ADR Chambers Ombuds Inc.

“**Plaignant**” désigne tout Client d'une de nos Banques Participantes qui présente une Plainte à ADRBO;

“**Plainte**” signifie une insatisfaction, justifiée ou non, exprimée à ADRBO à l'égard :

- (a) d'un produit ou d'un service au Canada qui est offert, vendu ou fourni par une Banque Participante;
- (b) de la façon dont un produit ou un service au Canada est offert, vendu ou fourni par une Banque Participante.

“**Handicap**” signifie toute déficience, y compris une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle — ou bien une limitation fonctionnelle — qu'elle soit de nature permanente, temporaire ou épisodique, évidente ou non et qui, au contact d'une barrière, nuit à la participation totale et égalitaire de la personne à la société;

“**Service Financier**” désigne un produit, un service financier, un conseil relatif à un produit ou à un service financier;

“**Enquêteur**” désigne la personne qui procède à une enquête;

“**Banque Participante**” désigne un fournisseur de services financiers qui a recours aux services d'ADRBO à titre d'organisme externe de traitement des Plaintes assujetti à la réglementation fédérale;

“**Services**” désigne la gestion complète d'une Plainte par ADRBO : du contact initial avec le Plaignant à la prise en charge de sa Plainte, l'étude de sa Plainte, la communication avec le Plaignant de la décision suite à l'étude ou de la potentielle enquête et la communication de la recommandation finale au Plaignant.

### Politique

ATTENDU QUE ADRBO s'engage à respecter ses obligations actuelles en vertu de la Loi canadienne sur les droits de la personne en matière de non-discrimination; et  
ATTENDU QUE ADRBO s'est en outre engagé à offrir des services de qualité à tous les Plaignants, y compris aux personnes en situation de handicap;

ADRBO adopte la Politique d'Accessibilité suivante :

Les services d'ADRBO mis à disposition des Plaignants sont conformes aux principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.

**Dignité** signifie qu'ADRBO fournira ses services de manière à permettre à un Plaignant en situation de handicap de préserver leur respect de soi et le respect des autres à leur égard.

**Indépendance** signifie qu'un Plaignant en situation de handicap est autorisé à soumettre une Plainte à ADRBO sans aide superflue et/ou sans l'intervention d'un tiers.

**Intégration** signifie qu'ADRBO fournira ses services de manière à permettre à un Plaignant en situation de handicap de bénéficier des mêmes services de la même manière que les autres plaignants, à moins qu'une autre méthode ne soit nécessaire pour lui permettre d'accéder aux services.

**Égalité des Chances** signifie qu'ADRBO fournira ses services à un Plaignant en situation de handicap de la même manière que ce qui est fourni aux autres Plaignants et à opportunité égale.

En vertu des principes ci-dessus, ADRBO s'engage à assurer une égalité totale dans l'accès et la prise en charge pour les Plaignants en situation de handicap. ADRBO s'engage à considérer les Plaignants en situation de handicap de manière à leur permettre de préserver leur dignité et leur indépendance. ADRBO croit en l'intégration et s'engage à répondre aux besoins des Plaignants en situation de handicap de la manière la plus opportune qui soit. ADRBO le fera en supprimant et en prévenant les obstacles à l'accessibilité. Les principaux obstacles potentiels à l'accessibilité des services fournis par ADRBO ont trait à la communication. ADRBO est disposé à communiquer avec les Plaignants ayant un handicap de manière à prendre en compte ledit handicap.

L'accessibilité est une responsabilité partagée entre ADRBO et un Plaignant. Afin de déterminer leurs besoins, ADRBO collaborera avec les plaignants aux stades de contact initial, de prise en charge, de potentielle enquête et pour communiquer les résultats. Les Plaignants peuvent également contacter l'équipe administrative à tout moment avant, pendant et après la fourniture des services par ADRBO. Bien qu'ADRBO n'ait pas besoin de connaître la nature spécifique du handicap du Plaignant, il serait préférable qu'un Plaignant en situation de handicap informe ADRBO de l'existence de son handicap. Le Plaignant devra faire connaître ses besoins à ADRBO de mieux qu'il ou elle le peut, de préférence par écrit, afin qu'ADRBO puisse prendre les mesures nécessaires. Le Plaignant devra répondre aux questions ou fournir des informations sur ses restrictions ou limitations et devra participer aux discussions sur les solutions d'accommodement possibles.

En retour, ADRBO communiquera avec les Plaignants ayant un handicap de manière à tenir compte de leur handicap. Ceci inclut potentiellement :

### *Communication avec l'équipe administrative*

ADRBO veille à ce que les Plaignants puissent soumettre une Plainte au travers de plusieurs modes de communication. Les Plaignants peuvent envoyer leurs Plaintes par télécopie, voie postale ou courriel à ADRBO. Ces Plaintes peuvent être dactylographiées ou manuscrites. L'équipe administrative d'ADRBO est bilingue en français et en anglais et est disponible pour parler au Plaignant avant, pendant et après la fourniture des services, pour répondre aux questions (par téléphone et par écrit) et pour assister les Plaignants à chaque étape du processus de dépôt de Plainte. Dans certains cas particuliers, si un Plaignant a des difficultés à écrire, un coordinateur d'ADRBO pourra exceptionnellement prendre la Plainte par téléphone et retranscrira la Plainte formulée par le Plaignant. Au besoin, l'équipe administrative d'ADRBO répète, clarifie et reformule les informations.

### *Communication avec l'Enquêteur*

De même, les Enquêteurs choisiront une méthode de communication (généralement par courriel ou par téléphone) qui soit la plus pratique et la plus adéquate pour interroger les Plaignants. Les Enquêteurs répèteront, clarifieront et reformuleront les informations, si nécessaire.

### *Communication des décisions et/ou des recommandations*

Toutes les décisions et/ou recommandations sont communiquées par écrit au Plaignant, par voie postale et par courriel (ou selon la méthode de communication retenue). Les décideurs et les Enquêteurs tiendront compte de la situation particulière du Plaignant dans l'évaluation de leur Plainte. Les préoccupations ultérieures seront dûment prises en compte et traitées par écrit. L'équipe d'administration d'ADRBO expliquera si besoin les réponses écrites aux Plaignants.

### *Recours à un représentant autorisé*

Les Plaignants peuvent avoir recours, s'ils le souhaitent, à un représentant personnel autorisé, à un tuteur ou à un fiduciaire pour aider à soumettre de leur Plainte et pour communiquer les correspondances avec ADRBO relatives à la Plainte. Un représentant personnel autorisé, un tuteur ou un fiduciaire peut être assigné à la Plainte, quelle que soit la situation, à condition de signer également l'Entente de Confidentialité et de Consentement et à condition de fournir ses coordonnées sur le Formulaire de Plainte (de préférence avec la signature du Plaignant principal et ses coordonnées à lui).

ADRBO s'engage à travailler avec les Plaignants en situation de handicap afin de déterminer quelles sont les méthodes de communication qui pourraient le mieux leur convenir. ADRBO encourage les Plaignants ayant un handicap à faire part de leurs commentaires sur la manière dont ADRBO fournit des services accessibles.