

Tribunal des services financiers

Politique relative à l'accessibilité et aux mesures d'adaptation

Introduction

Constitué en vertu de la *Loi de 2017 sur le Tribunal des services financiers* (la Loi), le Tribunal des services financiers (le Tribunal) est un organisme d'arbitrage spécialisé indépendant. Le Tribunal s'engage à respecter les principes d'accessibilité et d'adaptation.

Conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, le Tribunal a établi la présente politique pour gouverner les dispositions de ses services aux personnes handicapées.

Déclaration d'engagement

Le Tribunal s'engage à traiter toutes les personnes avec respect et d'une manière qui favorise leur indépendance. Les mesures d'adaptation seront axées sur la personne et seront fournies conformément aux principes de la dignité, de l'individualisation et de l'inclusion.

Le tribunal s'engage à ménager un environnement inclusif et accessible où tous auront un accès égal à ses services, et à respecter ses obligations en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* dans les meilleurs délais.

Dans la mesure du possible, le Tribunal adoptera d'autres formes d'audience, comme les audiences écrites, électroniques (téléphoniques et vidéo) et en personne conformément aux Règles de pratique et de procédure pour les instances devant le Tribunal des services financiers et ses Directions de pratique.

Le Tribunal s'engage à prendre des mesures d'adaptation conformément au *Code des droits de la personne*, reconnaissant que toute personne a droit à un traitement égal en matière de services, de biens ou d'installations, sans discrimination fondée sur la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, le sexe (y compris la grossesse), l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle, l'expression de genre, l'âge, l'état matrimonial, l'état familial ou un handicap.

Le Tribunal travaillera en collaboration et dans le respect avec tous ses partenaires dans l'établissement du processus d'adaptation.

Service à la clientèle

Le Tribunal s'engage à fournir un excellent service à la clientèle aux parties, aux représentants, aux témoins et aux autres personnes qui utilisent ses services.

Il assurera l'accès à toutes les personnes, afin qu'elles puissent participer pleinement et équitablement à ses procédures.

Les principes suivants guideront le Tribunal dans ses efforts en vue de rendre ses procédures accessibles :

- Les services doivent être fournis dans le respect de la dignité et de l'indépendance de chacun.
- Les services doivent être fournis d'une manière qui favorise l'accès physique et fonctionnel aux procédures du Tribunal, et encourage l'inclusion et la pleine participation de chacun.
- Chacun doit jouir de possibilités égales d'obtenir et d'utiliser les services du Tribunal. Dans les situations visées par le *Code des droits de la personne*, des mesures d'adaptation individualisées seront adoptées, à moins que cela ne cause un préjudice injustifié.
- Les mesures d'adaptation sont une responsabilité partagée et un processus collaboratif. Le Tribunal s'engage à s'assurer qu'il peut collaborer avec les parties, les représentants, les fournisseurs de services et d'autres personnes afin d'adopter des mesures d'adaptation adéquates pour répondre à tous les besoins liés au *Code des droits de la personne*.

Appareils fonctionnels et services de soutien

Le Tribunal collaborera avec toute personne qui nécessite des services de soutien à des fins de communication, de mobilité ou de soins personnels, ou pour répondre à ses besoins médicaux. Prière de noter qu'il ne peut obtenir ces services. La personne qui nécessite un appareil fonctionnel pour participer à une audience ou à une séance de médiation devrait en faire part à l'avance au Tribunal.

Personne ou animal de soutien

Les personnes ou animaux de soutien qui accompagnent une personne handicapée auront droit dans les bureaux du Tribunal, et ce dernier s'assurera que la personne handicapée a accès à sa personne ou son animal de soutien lorsqu'elle est dans les bureaux du Tribunal.

Demandes de mesures d'adaptation

Les mesures d'adaptation sont des dispositions adoptées pour permettre à chaque personne, peu importe leur capacité, de participer pleinement aux procédures du Tribunal. Le Tribunal dispose de membres du personnel qui connaissent bien la présente politique et sont chargés de répondre aux demandes de renseignements et de mesures d'adaptation ou d'accessibilité. Toute personne ayant besoin de mesures

d'adaptation doit communiquer avec le Bureau du greffier à contact@fstontario.ca ou au 416-590-7294.

Avis d'interruption de services

Dans la mesure du possible, le Tribunal avisera ses clients en cas d'interruption des services fournis dans l'un de ses bureaux ou auxquels ont généralement recours les personnes handicapées. Le motif de l'interruption sera fourni, de même que sa durée prévue et la disponibilité éventuelle d'établissements ou services de remplacement. Il se peut que le Tribunal ne puisse donner un préavis de l'interruption si elle est imprévue ou attribuable à une situation d'urgence.

Information et communications

Le Tribunal communiquera avec les personnes et leur fournira des renseignements en tenant compte de leurs besoins en matière d'accessibilité. Des renseignements sur le Tribunal et ses services, y compris les documents sur les causes, seront fournis sur demande dans des formats accessibles ou au moyen d'aides à la communication.

Médias de substitution et coordonnées

Si vous nécessitez la présente politique en format accessible, veuillez communiquer avec le greffier du Tribunal à contact@fstontario.ca.

Adoption

La présente Politique relative à l'accessibilité et aux mesures d'adaptation fera l'objet d'un examen tous les trois ans.

La présente Politique relative à l'accessibilité et aux mesures d'adaptation a été adoptée par les membres du Tribunal le 3 août 2021.