



## **Politique en matière de service à la clientèle**

### Prestation de biens et de services aux personnes handicapées

#### **.1. Notre mission**

La Tour CN a pour mission de mettre en œuvre les principes et les directives énoncés dans la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) en ce qui concerne ses activités et ses bureaux en Ontario, y compris le règlement sur le service à la clientèle, dans le traitement des membres du public atteints d'un handicap visible ou non.

#### **.2. Notre engagement**

Dans le cadre de la réalisation de sa mission, la Tour CN s'efforce de fournir ses biens et services d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Elle s'engage également à donner aux personnes handicapées les mêmes possibilités d'accès aux biens et aux services de la Tour et à leur permettre de bénéficier des mêmes services que les autres clients, au même endroit et de manière semblable.

#### **.3. Prestation de biens et de services aux personnes handicapées**

La Tour CN vise l'excellence dans le service de toute sa clientèle, y compris les personnes handicapées, et s'acquitte de ses fonctions et assume ses responsabilités en Ontario dans les domaines suivants :

##### 3.1 Communications

La Tour communiquera avec les personnes handicapées d'une manière adaptée à leur

handicap.

Le personnel et les bénévoles qui communiquent avec la clientèle recevront une formation sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps.

### 3.2 Services téléphoniques

La Tour est résolue à offrir à sa clientèle un service téléphonique entièrement accessible. Le personnel et les bénévoles seront formés pour communiquer au téléphone avec clarté, dans un langage clair et simple, en parlant lentement et distinctement.

La Tour offrira aux clients la possibilité de communiquer par courriel ou par téléphone public ATS si la communication téléphonique ne convient pas à leurs besoins de communication ou si celle-ci n'est pas disponible.

### 3.3 Accessoires fonctionnels

La Tour s'engage à servir les personnes handicapées qui utilisent des accessoires fonctionnels pour obtenir ou utiliser ses biens et services, ou pour en bénéficier. La Tour veillera donc à ce que ses employés et bénévoles soient formés et connaissent les divers accessoires fonctionnels que les clients handicapés peuvent utiliser lorsqu'ils accèdent aux biens et services.

La Tour veillera également à ce que tous les membres du personnel et les bénévoles sachent comment utiliser les accessoires fonctionnels suivants mis à la disposition des clients sur les lieux : Ces accessoires fonctionnels comprennent les fauteuils roulants et les dispositifs de levage; la Société veille en outre à inclure les modes d'emploi de ces accessoires dans les procédures normalisées.

### 3.4 Facturation

La Tour s'engage à fournir des factures accessibles à tous ses clients. Par conséquent, les factures seront fournies sur demande dans les formats suivants : papier, gros caractères, courriel.

La Tour répondra en personne, par téléphone ou par courriel à toutes les questions que les clients pourraient avoir au sujet du contenu de la facture.

## **.4. Utilisation d'animaux d'assistance et de personnes de soutien**

La Tour s'engage à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans les secteurs de ses locaux ouverts au public et à d'autres tiers. Tous les employés, bénévoles et autres personnes en contact avec le public recevront une formation adéquate sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

La Tour s'engage à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien. Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien peut entrer sur les lieux de la Tour CN en compagnie de sa personne de soutien. Aucune personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne sera jamais empêchée d'être en contact avec la personne chargée de la soutenir pendant qu'elle se trouve sur les lieux.

La Tour CN n'exigera pas de frais d'admission pour l'accès des personnes de soutien sur les lieux. Les clients seront informés de cette politique au moyen d'un avis affiché sur les lieux de la Tour CN et publié sur son site Web.

#### **.5. Avis d'interruption temporaire**

La Tour CN avertira ses clients en cas d'interruption planifiée ou inattendue des services ou d'indisponibilité des installations habituellement utilisées par les personnes handicapées. Cet avis comprendra des détails sur les raisons de l'interruption, sa durée anticipée, et une description des installations ou des services de rechange, le cas échéant.

Cet avis sera affiché à toutes les entrées publiques, aux comptoirs de service dans nos locaux et sur notre site Web, le cas échéant.

#### **.6. Formation pour le personnel**

La Tour CN offrira de la formation à tous les membres de son personnel, aux bénévoles, aux entrepreneurs et à tous ceux qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures de service à la clientèle. Les personnes occupant les postes suivants seront formées : [Aucun poste indiqué]

Cette formation sera offerte durant l'orientation initiale, avant l'entrée en fonction des employés.

La formation comprendra les éléments suivants :

- Les objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences de la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle.
- La façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.
- La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un accessoire fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- La façon d'utiliser les fauteuils roulants et les dispositifs de levage.
- Les mesures à prendre lorsqu'une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens et services de la Tour CN.
- Les politiques, pratiques et procédures de la Tour CN en ce qui a trait à la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Le personnel et les bénévoles recevront une formation sur les politiques, les pratiques et les procédures ayant trait à la façon d'offrir des biens et des services aux personnes handicapées. Une formation renouvelée est aussi offerte aux employés lorsque des modifications sont apportées aux politiques, pratiques et procédures.

## **.7. Processus de rétroaction**

La Tour CN a pour objectif ultime de répondre aux attentes des clients et de les surpasser lors du service aux personnes handicapées. Les commentaires relatifs aux services portant sur la façon dont les attentes ont été satisfaites sont les bienvenus et sont appréciés.

Les commentaires concernant les biens et services que la Tour CN fournit aux personnes handicapées et ceux sur le processus de rétroaction lui-même peuvent être formulés verbalement, par écrit ou par courriel par l'entremise du site Web. Toute la rétroaction sera acheminée au directeur par intérim, Attractions. Les clients peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans les trois (3) jours ouvrables.

## **.8. Modifications à cette politique ou à d'autres politiques**

La Tour CN est déterminée à élaborer des politiques de service à la clientèle qui respectent et favorisent la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Par conséquent, aucun

changement ne sera apporté à la présente politique avant d'en avoir examiné l'incidence sur les personnes handicapées.

Toute politique de la Tour CN qui ne respecte ni ne favorise la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée, le cas échéant.

## **.9. Questions concernant la présente politique**

La présente politique a été conçue pour assurer l'excellence dans la prestation de services aux clients handicapés. Toutes les questions au sujet de la politique ou toutes les demandes de précision au sujet de son objectif devraient être acheminées au directeur, Attractions de la Tour CN, à l'adresse [accessibility@cntower.ca](mailto:accessibility@cntower.ca) ou au 416 868-6937 pour que celui-ci puisse y répondre.