

## POLITIQUE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

### Énoncé de politique

Financière CMLS (CMLS) s'engage à fournir ses produits et services dans le respect de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées

La Politique relative à l'accessibilité du service à la clientèle de CMLS vise à reconnaître que les personnes handicapées ont parfois des besoins spéciaux. CMLS s'engage à créer un milieu accessible à tous les clients – y compris ceux souffrant d'un handicap. Afin de donner suite à cet engagement, CMLS s'efforce de supprimer tout obstacle afin d'accroître l'accessibilité pour les personnes handicapées, et de le faire en respectant la dignité et l'autonomie de ces personnes tout en assurant leur intégration ainsi que l'application du principe de l'égalité des chances.

CMLS se conforme ainsi à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et au *Règlement de l'Ontario 429/07, Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*.

### Objet et contexte

Le présent document a été préparé en conformité avec le *Règlement de l'Ontario 429/07, Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, en application de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

La LAPHO est une loi provinciale créée dans le but d'assurer l'élaboration, la mise en oeuvre et l'application de normes d'accessibilité en vue de réaliser l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux au plus tard le 1er janvier 2025.

### Nos principes directeurs

L'équipe de direction et les employés de CMLS croient à l'importance d'offrir un excellent service à la clientèle. CMLS fera des efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures sont établies en conformité avec les principes suivants :

- Nos produits et services sont fournis d'une manière qui assure le respect de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées;
- Nos clients, y compris les personnes handicapées, jouissent tous du même accès à nos produits et services, et peuvent tous en profiter de la même façon;
- Les personnes handicapées ont la même chance que les autres d'obtenir les produits et services de CMLS, de les utiliser et d'en tirer profit;
- Lorsque nous communiquons avec une personne handicapée, nous tenons compte de ses besoins spéciaux;

Page suivante>>

- Les personnes handicapées peuvent utiliser des appareils d'assistance ou recourir à des animaux d'assistance ou à des personnes de soutien, selon leurs besoins, pour accéder aux produits et services de CMLS, sauf si la loi s'y oppose.

## FOURNIR DES PRODUITS ET SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

### **Communications**

Nous communiquerons avec les personnes handicapées en tenant compte de leurs besoins spéciaux lorsqu'elles veulent utiliser, recevoir ou demander des produits ou des services.

Nos employés qui communiquent avec des clients recevront de la formation sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes souffrant de divers handicaps.

Nous apprendrons à nos employés à communiquer avec nos clients d'une façon claire qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées.

Nous prévoyons suffisamment d'espace dans les aires d'attente afin de pouvoir y accueillir les animaux d'assistance et les personnes de soutien, ou nous fournirons des salles de réunion accessibles aux personnes handicapées qui viennent nous rencontrer.

Nous offrirons divers moyens de communication à nos clients (courriel, correspondance écrite, télécopieur ou services de relais téléphonique tels que le télécriteur [TTY]) si le client ne peut communiquer par téléphone ou que ce moyen n'est pas disponible.

### **Appareils d'assistance**

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils d'assistance en vue d'obtenir nos produits et services, de les utiliser et d'en tirer profit. Nous veillerons à ce que nos employés reçoivent de la formation relative aux divers appareils d'assistance utilisés par les clients souffrant d'un handicap lorsqu'ils veulent accéder à nos services. Il incombe à la personne handicapée de s'assurer de bien utiliser son appareil de manière sécuritaire en tout temps.

### **Recours à des animaux d'assistance**

Nous accueillons volontiers les clients handicapés et leur animal d'assistance dans nos installations ouvertes au public et à d'autres tiers. Veuillez noter qu'une preuve de la nécessité de recourir à un animal d'assistance ainsi qu'une confirmation du fait qu'il s'agit d'un animal d'assistance agréé peuvent être exigées par CMLS.

Il incombe à la personne souffrant d'un handicap de s'assurer qu'elle a la maîtrise de son animal en tout temps. Nous veillerons à ce que tous les employés ayant des rapports avec le public reçoivent la formation nécessaire sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

## Personnes de soutien

Nous accueillons volontiers les personnes de soutien qui accompagnent les personnes handicapées. Toute personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de soutien pourra entrer dans nos établissements en sa compagnie. Nous n'empêcherons jamais une personne handicapée d'être en compagnie de sa personne de soutien dans nos établissements. Si des renseignements personnels doivent être obtenus, la personne handicapée devra y consentir.

## Formation des employés

CMLS fournira de la formation aux employés qui interagissent avec des clients résidant en Ontario. Cette formation portera sur les politiques, pratiques et procédures concernant la prestation de services aux personnes handicapées.

La formation comprendra ce qui suit :

- L'objet et le champ d'application de la présente politique;
- Un examen de l'objet de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, et des exigences qui en découlent;
- La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes souffrant de divers handicaps;
- La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil d'assistance ou qui recourent aux services d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- Les politiques, pratiques et procédures de CMLS se rapportant aux normes d'accessibilité applicables au service à la clientèle;
- La façon d'intervenir lorsqu'une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux services, aux installations ou aux politiques de CMLS.

Les employés seront aussi continuellement informés de toute modification apportée à ces politiques, pratiques et procédures. Les employés nouvellement embauchés recevront de la formation dans les six semaines suivant leur date d'entrée en fonction. CMLS tiendra des dossiers relativement à toute la formation donnée en vertu de la présente politique.

## Processus de rétroaction

CMLS s'engage à offrir un service à la clientèle exceptionnel et à assurer l'accessibilité pour les personnes handicapées. Les commentaires sur nos politiques, pratiques et approches en matière d'accessibilité sont bienvenus et appréciés.

Les personnes handicapées peuvent nous transmettre leurs commentaires de la manière qui leur convient le mieux (en personne, par téléphone ou par écrit, par voie électronique ou par courriel, ou encore en s'adressant à la personne-ressource dont les coordonnées figurent plus loin). Les clients devraient recevoir une réponse dans les deux (2) jours ouvrables.

Anne Veloso, Directrice, Ressources humaines,  
145, rue Wellington Ouest, 4e étage,  
Toronto (Ontario) M5J 1H8  
(416) 365-6975 | [hr@cmls.ca](mailto:hr@cmls.ca)

## **Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques**

Dans le cadre de notre engagement à établir des politiques de service à la clientèle, nous nous efforcerons de respecter et de promouvoir la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Cette politique sera affichée sur le site Web externe de CMLS. La présente Politique de service à la clientèle est offerte en d'autres formats sur demande.

Nos politiques de service à la clientèle seront révisées et modifiées au besoin afin que nous puissions nous assurer qu'elles sont conformes à la loi et aux pratiques exemplaires.

## **Questions relatives à la présente politique**

La présente politique sert à énoncer les principes directeurs appliqués par CMLS en ce qui concerne l'accessibilité pour les personnes handicapées. Toute question se rapportant à cette politique doit être transmise à Anne Veloso, directrice des Ressources humaines.