

Politique de service à la clientèle adoptée en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

La présente politique décrit l'engagement de la **Commission des services financiers de l'Ontario** à satisfaire aux exigences liées aux normes de service à la clientèle établies dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, mais aussi à promouvoir d'autres bonnes pratiques dépassant les exigences minimales.

Il convient de noter que cette politique pourrait être révisée à mesure que d'autres normes sont mises en place en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Prestation de biens et de services aux personnes handicapées

Notre mandat et notre vision

La **Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO)**, un organisme du ministère des Finances, a pour mandat de prodiguer des services de réglementation qui protègent l'intérêt public et améliorent la confiance du public envers les secteurs réglementés. La vision de la Commission est d'être une autorité de réglementation moderne et équitable qui travaille avec les intervenants pour soutenir un solide secteur des services financiers.

Notre engagement

En réalisant notre mission, la **CSFO** s'attache en tout temps à fournir ses biens et ses services et à mener ses activités à l'intention du public et du personnel d'une manière respectueuse de la dignité et de l'indépendance des personnes handicapées. Nous nous engageons également à donner aux personnes handicapées les mêmes possibilités d'accéder à nos biens et services et à leur permettre de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même façon que les autres clients.

La **CSFO** s'engage à ce que son personnel soit formé à interagir et à communiquer avec des personnes ayant des handicaps divers.

Appareils fonctionnels

La **CSFO** s'engage à faire preuve d'excellence dans le service aux personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels pour obtenir, utiliser ou profiter de nos biens et services.

La **CSFO** veillera à ce que son personnel soit formé et connaisse les divers appareils fonctionnels que des clients handicapés pourraient utiliser en accédant à nos biens et services.

La **CSFO** s'attachera à fournir des appareils fonctionnels ou de la technologie d'assistance aux personnes handicapées qui participeront à des projections, des audiences ou des réunions prévues à l'avance. La notification concernant la demande d'un appareil ou d'une technologie sera jointe aux documents envoyés en préparation de l'événement.

La **CSFO** veillera également à ce que du personnel formé soit équipé pour fournir ou adapter les appareils fonctionnels à la disposition des clients dans nos locaux; p. ex., fauteuil roulant, terminal d'ordinateur public accessible, système d'alarme ou émetteur de détresse avec pendentif.

La **CSFO** a établi des procédures complètes pour les préparatifs d'urgence destinés aux personnes ayant un handicap ou des besoins spéciaux. Ces procédures comprennent un protocole d'auto-identification à l'intention du personnel pour l'aide en cas d'évacuation ainsi que des procédures d'évacuation destinées aux visiteurs de la **CSFO**.

Communication

La **CSFO** communiquera avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap. Cela signifie que le personnel communiquera de manière à ce que les personnes handicapées puissent elles-mêmes communiquer efficacement dans le cadre de l'utilisation, de la réception et de la demande de biens, de services et d'installations de la **CSFO**. Il peut s'agir de communications avec les clients **par écrit, par courriel, par le site Web de la CSFO, par appareil téléscripteur (ATS), par service de relais ou en personne**, si les communications téléphoniques ne conviennent pas aux besoins de la personne.

La **CSFO** s'engage à offrir un service totalement accessible à nos clients et formera le personnel de première ligne à communiquer avec les clients dans un langage simple et clair, en s'exprimant clairement et lentement.

Facturation

La **CSFO** s'engage à fournir des factures et des reçus accessibles à tous nos clients. Ainsi, les factures et reçus seront fournis sur demande dans les formats suivants : **imprimé, gros caractères, courriel ou braille**.

La **CSFO** répondra en personne, par téléphone ou par courriel à toutes les questions que les clients pourraient avoir sur le contenu de la facture.

Recours à des animaux d'assistance et à des personnes de confiance

La **CSFO** s'engage à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties de nos locaux ouvertes au public et aux autres

parties. La **CSFO** veillera également à ce que tout le personnel, les bénévoles et les autres personnes ayant affaire avec le public soient correctement formés sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

La **CSFO** s'engage à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'une personne de confiance. Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de confiance sera autorisée à pénétrer dans les locaux de la **CSFO** avec cette personne. En aucun cas on n'empêchera une personne handicapée accompagnée d'une personne de confiance d'avoir accès à cette personne de confiance lorsqu'elle se trouve dans les locaux de la **CSFO**.

Avis d'interruption temporaire

La **CSFO** avisera ses clients en cas d'interruption prévue ou imprévue de l'accès aux installations ou aux services habituellement utilisés par des personnes handicapées. Cet avis indiquera notamment la raison de l'interruption, sa durée prévue et une description des installations ou services de remplacement, s'il y en a de disponibles.

L'avis sera placé dans toutes les aires d'accueil et tous les comptoirs de la **CSFO**. Selon la nature de l'interruption, un avis pourra également être donné sur les messages téléphoniques et d'ATS sortants ainsi que sur le site Web de la **CSFO**.

Formation du personnel

La **CSFO** offrira une formation continue en matière de service à la clientèle à l'ensemble des employés, des étudiants, des stagiaires et du personnel contractuel. Le personnel qui participe à l'élaboration et l'approbation des politiques, des pratiques et des procédures de service à la clientèle et le personnel identifié qui participe directement et quotidiennement à la prestation des biens et services au public recevront une formation plus large.

Une formation en matière de service à la clientèle sera offerte dans le cadre de l'orientation des nouvelles recrues de la **CSFO** et sera achevée au plus tard à la fin du premier mois suivant l'entrée en fonction du personnel.

La formation comprendra les éléments suivants :

- L'objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences liées aux normes de service à la clientèle
- La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant des handicaps divers
- La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de confiance
- Le mode d'utilisation d'appareils fonctionnels qui sont disponibles dans les locaux de la **CSFO**, comme les ATS ou les élévateurs pour fauteuils roulants
- La voie à suivre si une personne handicapée a des difficultés à accéder aux biens et services de la **CSFO**

- Les politiques, pratiques et procédures de la **CSFO** relatives aux normes de service à la clientèle

La **CSFO** veillera à ce que les organisations qui fournissent des services en son nom entreprennent la formation sur le service à la clientèle accessible, telle qu'elle est présentée ci-avant.

Processus de rétroaction

L'objectif ultime de la présente politique est de servir les clients handicapés en satisfaisant aux attentes en matière de prestation de services. C'est avec intérêt et reconnaissance que nous recevons des commentaires sur les services de la **CSFO** indiquant dans quelle mesure les attentes sont satisfaites.

On peut faire parvenir la rétroaction concernant la façon dont la **CSFO** fournit ses biens et services aux personnes handicapées par courriel, par lettre, par téléphone, en personne ou par la carte de rétroaction proposée en ligne, en version imprimée (sur demande) ou en personne, ou sous une autre forme convenant mieux aux besoins de la personne en matière de communication.

Toute la rétroaction sera transmise au chef, Amélioration des services et efficacité organisationnelle. Lorsque cela est possible, les plaintes seront examinées immédiatement. Toutefois, certaines plaintes peuvent exiger une enquête plus approfondie et un délai de réponse plus long.

Conformément aux Normes communes de service de la FPO, les clients peuvent s'attendre à recevoir un accusé de réception dans les deux jours ouvrables suivants pour ce qui est de la rétroaction qu'ils fournissent en personne, par téléphone ou au moyen d'une carte commentaire, et dans les 15 jours ouvrables en cas de plainte envoyée par la poste ou par courriel. L'accusé de réception indiquera à quel moment l'affaire sera examinée et quand le client sera informé. La **CSFO** y donnera suite en exécutant toute mesure nécessaire dans les délais indiqués dans l'accusé de réception. Elle s'attachera à ce que la rétroaction ou la réponse soit fournie dans un format accessible pour l'auteur de la plainte.

Modifications au présent document ou à d'autres politiques

La **CSFO** s'engage à faire en sorte que ses politiques, les pratiques et les procédures de service à la clientèle respectent et favorisent la dignité et l'indépendance de chaque personne handicapée. En conséquence, aucun changement ne sera apporté à la présente politique sans que soit prise en compte son incidence sur les personnes handicapées.

Toute politique opérationnelle de la **CSFO** liée au service à la clientèle qui ne respecte ou ne favorise pas la dignité et l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée ou abrogée.

Questions concernant la présente politique

La présente politique a pour but d'atteindre l'excellence en matière de service aux clients handicapés. Si vous ou toute autre personne désirez en recevoir un exemplaire, avez une question concernant la politique ou ne comprenez pas bien son intention, n'hésitez pas à communiquer avec la personne suivante :

Chef, Amélioration des services et efficacité organisationnelle
Commission des services financiers de l'Ontario
5160, rue Yonge
C.P. 85
Toronto ON M2N 6L9

Courriel : QualityService@fSCO.gov.on.ca

Téléphone : 416 226-7850

Ligne sans frais : 1 800 668-0128

ATS : 1 800 387-0584

Télécopieur : 416 590-7070