

Destination Ontario

Politique sur les normes d'accessibilité pour les services au public

1. Énoncé de politique

La politique, les pratiques et les procédures qui suivent ont été établies par Destination Ontario (DO) afin de régir l'offre de ses services conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et le Règlement de l'Ontario 429/07, Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. La politique vise à appuyer l'ensemble des personnes handicapées, comme décrit dans le Code des de la personne de l'Ontario. Peu importe que le handicap d'une personne soit visible ou non, toute personne doit être traitée avec courtoisie, se sentir accueillie et voir ses besoins en matière d'adaptation respectés dans toutes ses interactions avec DO.

2. Notre mandat

DO est un organisme du gouvernement de l'Ontario ayant la vision de positionner l'Ontario en tant que destination mondiale de prédilection. DO est régi par le Règlement de l'Ontario 618/98 pris en application de la *Loi sur les sociétés de développement*. Son mandat, comme prévu par le Règlement, est défini comme suit :

- (a) commercialiser l'Ontario comme destination de voyage;
- (b) entreprendre des projets communs de marketing avec l'industrie du tourisme;
- (c) soutenir et aider les efforts de marketing de l'industrie du tourisme;
- (d) en collaboration avec l'industrie du tourisme, le gouvernement de l'Ontario et d'autres gouvernements et organismes gouvernementaux, promouvoir l'Ontario comme destination de voyage.

DO, ainsi que ses partenaires de l'industrie, conçoit et réalise des programmes de marketing emballants et intégrés en Ontario et dans 11 pays. DO offre un éventail de services pour l'industrie, y compris des occasions de publicité, des services d'information aux consommateurs, des promotions pour l'industrie touristique, des investissements dans des partenariats, de la promotion dans les médias, de la planification stratégique, de la recherche marketing et des programmes axés sur la recherche. DO travaille en collaboration avec des partenaires touristiques pour stimuler la croissance économique et la création d'emplois dans l'industrie touristique.

3. Notre engagement

Dans l'accomplissement de notre mandat, nous nous efforçons constamment de garantir que nos politiques, façons de faire et procédures sont cohérentes avec les

principes décrits dans les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, plus précisément :

- Nos programmes et services doivent être fournis d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées;
- Les personnes handicapées doivent avoir les mêmes possibilités que les autres membres du public d'accéder à nos programmes et services.

Nous encourageons les personnes handicapées à communiquer avec nous pour indiquer si nos programmes et services pourraient être offerts d'une façon qui tiendrait mieux compte de leur handicap. Veuillez consulter la section 11 de la présente politique pour de plus amples détails sur le processus de rétroaction.

4. Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées d'une façon qui tient compte de leur handicap. Nous communiquerons avec les membres du public en personne, par écrit, par courrier électronique et par téléphone. Nous formerons nos employés qui communiquent avec le public sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant différents types de handicaps.

5. Appareils ou accessoires fonctionnels

Nous avons à cœur de servir les personnes handicapées qui se servent d'appareils ou accessoires fonctionnels pour accéder à nos programmes et services. Nos employés recevront une formation sur tous les appareils ou accessoires fonctionnels accessibles dans nos locaux.

6. Recours aux animaux d'assistance

Les personnes handicapées peuvent être accompagnées de leur animal d'assistance dans les sections de nos locaux qui sont ouvertes au public ou à des tiers. DO s'assurera que tous les employés qui interagissent avec le public reçoivent une formation sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

7. Recours aux personnes de soutien

Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à entrer dans nos locaux ouverts au public ou à des tiers avec sa personne de soutien. À aucun moment nous n'interdirons à une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien d'avoir accès à sa personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans nos locaux. Les personnes de soutien des personnes handicapées pourront assister aux événements de DO sans frais supplémentaires.

8. Avis de perturbation temporaire

Nous aviserons le public en cas de perturbation prévue ou imprévue aux installations ou services utilisés par les personnes handicapées. L'avis sera affiché à toutes les entrées publiques et à tous les comptoirs de services de nos locaux. Selon la nature de la perturbation, l'avis sera également donné dans les messages téléphoniques sortants et sur les sites Web de DO.

9. Formation destinée aux employés

Nous fournirons une formation sur les services à la clientèle à tous les employés qui fournissent des services et qui participent à l'élaboration et à l'approbation de politiques, façons de faire et procédures en matière de services à la clientèle. Les nouveaux employés et ceux qui entreprennent de nouvelles fonctions incluant une interaction avec le public suivront la formation dans le cadre de leur orientation. DO offrira à ses employés une formation qui comprend ce qui suit :

- Un examen des objets de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant différents types de handicaps;
- La façon d'interagir avec des personnes handicapées qui se servent d'un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal de service ou d'une personne de soutien;
- La façon d'utiliser l'équipement ou les appareils et accessoires accessibles dans les locaux du fournisseur, ou autrement qui pourraient aider à offrir des biens ou des services aux personnes handicapées;
- Quoi faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens et services de DO;
- Les politiques, façons de faire et procédures de DO concernant l'offre de biens ou de services aux personnes handicapées.

Les employés recevront une formation, le cas échéant, sur les politiques, façons de faire et procédures ayant une incidence sur la façon dont les biens et services sont offerts aux personnes handicapées. Les employés recevront également une formation de façon continue lorsque des changements sont apportés aux politiques, façons de faire et procédures.

10. Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques

DO est déterminé à faire en sorte que ses politiques, façons de faire et procédures en matière de services à la clientèle respectent et favorisent la dignité et

l'autonomie de toutes les personnes handicapées. Par conséquent, aucune modification ne sera faite à la présente politique sans avoir tenu compte de son incidence sur les personnes handicapées. Toute politique opérationnelle de DO ayant une incidence sur les services à la clientèle qui ne respecte ni ne favorise la dignité, l'autonomie, l'intégration et l'égalité des chances des personnes handicapées sera modifiée ou abrogée.

11. Processus de rétroaction

La présente politique existe pour atteindre l'excellence du service auprès de la clientèle handicapée. Vos commentaires nous intéressent et sont toujours les bienvenus.

Les commentaires doivent être adressés aux communications générales de DO et seront traités conformément à nos procédures et échéanciers habituels en matière de gestion des commentaires. Dans la mesure du possible, nous répondrons aux commentaires immédiatement. Toutefois, certains commentaires peuvent nécessiter un délai de réponse plus long et doivent faire l'objet d'un examen en vue de prendre des mesures, possiblement à un échelon supérieur. Nous respecterons les renseignements personnels, et tous les commentaires feront l'objet d'un examen en vue de prendre d'éventuelles mesures pour améliorer l'accès à nos programmes et services.

Nous nous efforcerons de répondre aux plaintes dans un format accessible pour la personne plaignante.

12. Questions à propos de la présente politique

Veillez adresser vos questions et commentaires à propos de cette politique ou vos demandes d'exemplaires de cette politique à :

Destination Ontario
10, rue Dundas Est, bureau 900
Toronto (Ontario) M7A 2A1
Téléphone sans frais : 1 800 263-7836
Courriel : destinationontario@ontario.ca

La présente politique est offerte sur support de substitution sur demande.