



OMBUDSMAN

for Banking Services | des Services Bancaires
and Investments | et d'Investissement

Politique de services pour l'accessibilité de la clientèle Fourniture de biens et de services aux personnes handicapées

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (l'OSBI) s'engage à fournir des services excellents à tous ses clients, y compris aux personnes handicapées.

Aides fonctionnelles

Nous veillerons à ce que tout notre personnel reçoive la formation nécessaire et connaisse les divers types d'aides fonctionnelles qui peuvent être utilisées par des personnes handicapées pour accéder à nos services.

Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap.

Animaux d'assistance

Nous accueillons les personnes handicapées accompagnées de leurs animaux d'assistance. Ces derniers sont admis dans les parties publiques de nos locaux.

Personnes de soutien

Toute personne de soutien accompagnant une personne handicapée aura aussi accès à nos locaux. Nos services étant gratuits, aucun frais ne lui sera imposé.

Avis d'interruption temporaire

Dans l'éventualité d'une interruption subite ou planifiée des services ou de l'accessibilité des installations offertes aux personnes handicapées, l'OSBI en avisera ses clients dans les plus brefs délais. Cet avis affiché de façon visible comprendra des renseignements sur les motifs de cette interruption, sa durée prévue et une description des alternatives disponibles, s'il y a lieu. Cet avis sera affiché sur notre site Web, à nos bureaux et intégré à notre système téléphonique.

Formation du personnel

L'OSBI fournira une formation à tous les employés, bénévoles ou autres intervenants qui traitent avec les personnes handicapées ou des tiers agissant pour elles. Le personnel suivra cette formation lors de l'embauche.

La formation portera sur :

- un aperçu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences de l'OSBI quant aux normes relatives au service à la clientèle;
- le Plan de services pour l'accessibilité de la clientèle;
- la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types d'handicaps;
- la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent une aide fonctionnelle ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- le fonctionnement du téléphone ATS;
- ce qu'il faut faire si une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder aux services de l'OSBI.

Le personnel sera également formé en cas de modifications apportées au Plan de services pour l'accessibilité de la clientèle.

Processus de rétroaction

Les clients qui souhaitent fournir une rétroaction sur la façon dont l'OSBI fournit des services aux personnes handicapées peuvent nous appeler, nous écrire, nous envoyer un courriel ou utiliser notre formulaire de plaintes. Toutes les rétroactions seront transmises au Directeur, service à la clientèle. Les clients recevront une réponse dans un délai d'un jour ouvrable. Voici nos coordonnées :

OSBI

401 rue Bay, Suite 1505

c.p. 5

Toronto ON M5H 2Y4

Téléphone: 1-888-451-4519

Télécopieur: 1-888-422-2865

Téléphone ATS: 1-855-TTY-OBSI

Courriel: ombudsman@obsi.ca

Web: www.obsi.ca

Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques

Toute politique de l'OSBI qui ne respecte ni ne promeut la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.