

## Société du Partenariat ontarien de marketing touristique

### Politique de la SPOMT sur les normes d'accessibilité pour les services au public

#### 1. Déclaration de principes

La politique, les pratiques et les procédures décrites ci-après ont été établies par la Société du Partenariat ontarien de marketing touristique (SPOMT) pour régir la prestation de ses services conformément à la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LAPHO) et le [Règlement de l'Ontario 429/07 intitulé Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle](#). Toutes les personnes handicapées au sens du [Code des droits de la personne de l'Ontario](#) tireront profit de cette politique. Que son handicap soit visible ou non, toute personne a le droit d'être traitée avec courtoisie, de se sentir bien accueillie et de bénéficier de mesures d'adaptation qui répondent à ses besoins chaque fois qu'elle interagit avec la SPOMT.

#### 2. Notre mandat

La SPOMT est un organisme du gouvernement de l'Ontario qui ambitionne de faire de l'Ontario une destination internationale de premier plan. La SPOMT est régie par le [Règlement de l'Ontario 618/98](#) (*en anglais seulement*) pris en application de la [Loi sur les sociétés de développement](#). Son mandat, comme prévu dans le règlement, consiste à :

- a) commercialiser l'Ontario en tant que destination de voyage;
- b) entreprendre des initiatives de marketing mixtes avec l'industrie du tourisme;
- c) soutenir et aider les efforts de marketing de l'industrie du tourisme;
- d) promouvoir l'Ontario en tant que destination de voyage, en coopération avec l'industrie du tourisme, le gouvernement de l'Ontario, d'autres gouvernements et d'autres organismes gouvernementaux.

La SPOMT élabore et met en œuvre avec ses partenaires industriels des programmes de marketing passionnants et intégrés en Ontario et dans onze pays à travers le monde. La SPOMT offre toute une gamme de services pour l'industrie, notamment des campagnes publicitaires, des services d'information de la clientèle, des promotions pour l'industrie du tourisme, des investissements dans le cadre de partenariats, des promotions auprès des médias, une planification stratégique, de la recherche en marketing et des programmes axés sur la recherche. La SPOMT 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 le cadre de notre mandat, nous nous efforcerons en tout temps de veiller à ce que nos politiques, pratiques et procédures soient conformes aux principes énoncés dans les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. En particulier, nous nous assurerons que :

- nos programmes et nos services sont fournis d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées;
- les personnes handicapées ont les mêmes possibilités que les autres membres du public d'avoir accès à nos programmes et services.

Les personnes handicapées sont encouragées à nous contacter pour nous faire part de leurs suggestions d'amélioration à apporter à nos programmes et à nos services pour que leur handicap soit mieux pris en compte. Veuillez vous reporter au paragraphe 11 de la présente politique pour en savoir plus sur le processus de rétroaction.

#### **4. Communication**

Nous communiquerons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap. Nous communiquerons avec les membres du public en personne, par écrit, par courrier électronique, par télécopieur et par téléphone. Nous formerons le personnel qui traite avec les clients sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant différents types de handicap.

#### **5. Appareils et accessoires fonctionnels**

Nous nous engageons à fournir des services aux personnes handicapées qui utilisent des appareils ou accessoires fonctionnels pour accéder à nos programmes et services. Notre personnel sera formé à l'utilisation des différents appareils et accessoires fonctionnels disponibles dans nos locaux.

#### **6. Animaux d'assistance**

Les personnes handicapées peuvent être accompagnées de leur animal d'assistance dans nos locaux ouverts au public ou à d'autres tiers. La SPOMT veillera à ce que tout le personnel qui traite avec le public soit formé à la façon d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

#### **7. Personnes de soutien**

Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à entrer avec cette personne dans nos locaux ouverts au public ou à d'autres tiers. En aucun cas, une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne sera empêchée d'avoir accès à cette personne pendant qu'elle se trouve dans nos locaux. Les personnes de soutien accompagnant les

personnes handicapées seront accueillies aux événements organisés par la SPOMT sans frais supplémentaires.

## **8. Avis de perturbation temporaire**

Nous aviserons le public de toute perturbation, planifiée ou non, des installations ou des services utilisés par des personnes handicapées. L'avis sera placé près de toutes les entrées et de tous les guichets réservés au public dans nos locaux. Suivant la nature de la perturbation, un avis sera également fourni par le biais de message téléphonique et sur les sites Web à l'intention des consommateurs et des partenaires de la SPOMT.

## **9. Formation du personnel**

Nous offrirons une formation aux services à la clientèle à tous les employés qui fournissent des services et qui participent aux procédures d'élaboration et d'approbation des politiques, pratiques et procédures portant sur les services à la clientèle. Les nouveaux employés et les employés qui assument de nouvelles fonctions impliquant une interaction avec le public suivront cette formation dans le cadre de leur programme d'orientation. La SPOMT proposera à son personnel des formations sur :

- les objectifs visés par la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les dispositions des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant différents types de handicap;
- la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- la façon d'utiliser les appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les locaux du fournisseur ou qui sont fournis autrement et qui pourraient faciliter la prestation de biens ou de services aux personnes handicapées;
- la procédure à suivre si une personne ayant un type particulier de handicap éprouve des difficultés à avoir accès aux biens ou services de la SPOMT;
- les politiques, pratiques et procédures de la SPOMT relatives à la prestation de biens ou de services aux personnes handicapées.

Le personnel concerné recevra une formation sur les politiques, pratiques et procédures ayant une incidence sur la façon dont les biens et services sont fournis aux personnes handicapées. Le personnel sera également formé, sur une base continue, lorsque des modifications sont apportées à ces politiques, pratiques et procédures.

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

La SPOMT s'engage à veiller à ce que ses politiques, pratiques et procédures en matière de service à la clientèle respectent et favorisent la dignité et l'autonomie de toutes les personnes handicapées. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à cette politique avant d'en avoir pesé l'incidence sur les personnes handicapées. Toute politique opérationnelle de la SPOMT qui ne respecte ni ne favorise la dignité, l'autonomie, l'intégration et l'égalité des chances des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

## **11. Processus de rétroaction**

L'objectif de cette politique est d'atteindre l'excellence dans le service aux clients handicapés. Tous les commentaires nous intéressent et sont les bienvenus.

Les commentaires doivent être adressés au service des communications de la SPOMT et seront traités conformément à nos procédures administratives et dans les délais habituels. Dans la mesure du possible, nous répondrons immédiatement aux commentaires, mais certains peuvent nécessiter des délais de traitement plus longs et un examen des mesures à prendre, éventuellement par un responsable. Les commentaires seront traités de façon confidentielle et étudiés en vue de déterminer les éventuelles mesures à prendre pour améliorer l'accès à nos programmes et services.

Nous ferons notre possible pour répondre à chaque plainte dans un format accessible à la personne qui l'a formulée.

## **12. Questions relatives à cette politique**

Veuillez adresser vos questions ou commentaires sur cette politique, ou en demander des exemplaires, à :

Société du Partenariat ontarien de marketing touristique  
10, rue Dundas Est, bureau 900  
Toronto (Ontario), Canada M7A 2A1

Téléphone sans frais : 1 800 263-7836  
Télécopieur : 416 314-7574  
Courriel : [info@tourismpartners.com](mailto:info@tourismpartners.com)

La présente politique est disponible dans d'autres formats, sur demande.