



Politique relative à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

1. OBJET

La présente politique vise à définir les responsabilités des employés, des fournisseurs de services tiers et des autres personnes travaillant auprès du public ou d'autres tiers au nom des entreprises Citi Canada assujetties à la réglementation provinciale en Ontario et qui servent directement ou indirectement des Ontariens, à savoir *Cartes Citi Canada Inc.* et *Citigroup Fund Services Canada, Inc.* (ci-après, « **Citi Canada** »), lorsqu'ils fournissent des produits et des services à des personnes handicapées, conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et au règlement connexe, *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*.

2. PORTÉE

La présente politique s'applique à tous les employés, fournisseurs de services tiers et autres personnes qui traitent avec les membres, le public ou d'autres tiers au nom de Citi Canada.

3. Politique

3.1 Notre engagement

Citi Canada s'efforce en permanence de fournir ses produits et services de manière à respecter la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous nous engageons également à offrir aux personnes handicapées les mêmes occasions d'accès à nos produits et services et la possibilité de profiter des mêmes produits et services, au même endroit et d'une manière semblable aux autres clients et membres du public.

3.2 Fournir des biens et des services aux personnes handicapées

Citi Canada s'engage à faire preuve d'excellence dans la prestation de ses services à tous les clients et membres du public, incluant les personnes handicapées. Notre engagement se concrétise dans les domaines suivants :

- (a) Communication – Nous communiquons avec les personnes handicapées par des moyens qui tiennent compte de leur handicap. Nous formons les employés appelés à communiquer avec les membres et les clients pour qu'ils apprennent à interagir et à communiquer avec les personnes handicapées, selon la nature de leur handicap.
- (b) Services téléphoniques – Nous nous engageons à fournir un service téléphonique pleinement accessible à nos membres. Nous apprenons à nos employés à communiquer avec les clients par téléphone en utilisant un langage clair et simple et en s'exprimant clairement et lentement.

- (c) Appareils et accessoires fonctionnels – Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui se servent d'un appareil ou d'un accessoire fonctionnel pour obtenir ou utiliser nos produits et services ou en profiter. Nous veillons à ce que nos employés soient formés pour apprendre à interagir avec les personnes handicapées qui se servent d'un appareil ou d'un accessoire fonctionnel, et à connaître les différents appareils et accessoires fonctionnels pouvant être utilisés par des membres et des clients handicapés lorsqu'ils accèdent à nos produits et services.
- (d) Communications et disponibilité des documents – Tous les documents exigés par les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, incluant le matériel de formation, les dossiers de formation, les avis, les dossiers de rétroaction, le plan relatif au service à la clientèle accessible et la présente politique de service à la clientèle de Citi Canada, doivent être mis à la disposition des membres du public sur demande. Lorsqu'elle fournit un document à une personne handicapée, Citi Canada doit communiquer ce document d'une manière et dans un format qui tiennent compte du handicap de cette personne. Sur demande, le document sera fourni dans un autre format convenu par le demandeur et Citi Canada, adapté au handicap de cette personne (p. ex., en version électronique, en gros caractères, ou sous forme d'enregistrement audio).

3.3 Recours à des animaux d'assistance et à des personnes de soutien

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans les secteurs de nos locaux ouverts au public et aux autres tiers. Nous veillerons également à ce que tous les employés, fournisseurs de services tiers et autres personnes travaillant auprès du public reçoivent une formation suffisante pour apprendre comment interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien. Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à pénétrer dans nos locaux avec sa personne de soutien.

3.4 Avis de perturbation temporaire

Citi Canada informe les clients et les membres du public au moyen d'un avis en cas de perturbation prévue ou imprévue des installations ou des services utilisés par les personnes handicapées. Cet avis explique les raisons de la perturbation et sa durée prévue, et il contient une description des installations ou services de rechange disponibles, le cas échéant.

4. PROCÉDURE

4.1 Formation du personnel

Citi Canada fournit une formation à tous les employés, fournisseurs de services tiers et autres personnes qui traitent avec nos clients, le public ou d'autres tiers en notre nom. Les personnes chargées d'élaborer des politiques, des procédures et des pratiques suivent également une formation. La formation est élaborée et présentée en format Web ou dans un autre format à tous les employés qui travaillent auprès des membres du

public et à tous les fournisseurs de services tiers qui agissent en notre nom. Notre programme de formation porte notamment sur les thèmes suivants :

- a) l'objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences du règlement connexe, *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*;
- b) comment interagir et communiquer avec les personnes handicapées, selon la nature de leur handicap;
- c) comment interagir avec les personnes handicapées qui ont recours à un appareil ou à un accessoire fonctionnel, ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- d) comment utiliser les différents appareils et accessoires fonctionnels;
- e) que faire si une personne handicapée éprouve des difficultés pour avoir accès à nos produits et services;
- f) nos politiques, pratiques et procédures en matière de normes de service à la clientèle.

Les employés concernés reçoivent une formation sur les politiques, les pratiques et les procédures qui ont une incidence sur la façon dont nos produits et services sont fournis aux personnes handicapées. Les employés sont formés le plus rapidement possible lorsqu'une personne se voit confier des fonctions qui nécessitent d'interagir avec le public, ou d'élaborer des politiques, des pratiques et des procédures relatives au service à la clientèle, ou dans le cadre de la formation continue lorsque des modifications sont apportées à ces politiques, pratiques ou procédures.

4.2 Processus de rétroaction

Notre objectif est de satisfaire aux attentes de la clientèle ou de les surpasser lorsque nous servons des personnes handicapées. Nous sommes toujours heureux de recevoir des commentaires à propos de nos services et de la mesure dans laquelle nous satisfaisons à ces attentes. Si vous êtes une personne handicapée et que vous éprouvez des difficultés d'accès pour l'un de nos produits ou services, veuillez nous appeler au numéro suivant :

Cartes Citi Canada Inc.

Téléphone : 1-800-747-3787

Si vous ne recevez pas de réponse satisfaisante à vos préoccupations ou à votre plainte, n'hésitez pas à communiquer avec le bureau du président :

Bureau du président
Cartes Citi Canada Inc.
B.P. 2050, succursale B
Mississauga (Ontario) L4Y 0B3
Téléphone : 1-866-670-7270 (service en anglais)
1-866-671-5919 (service en français)

Citigroup Fund Services Canada, Inc.

Si vous ne recevez pas de réponse satisfaisante à vos préoccupations ou à votre plainte, n'hésitez pas à communiquer avec l'agent principal de résolution des plaintes de Citigroup Fund Services Canada, Inc. :

Agent principal de résolution de plaintes
2920, boul. Matheson Est
Mississauga (Ontario) L4W 5J4
Téléphone : 519-680-4832
Courrier électronique : diane.htenas@citi.com

Les clients peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans un délai de dix jours ouvrables.

4.3 Modification de la présente politique ou des autres politiques

Nous nous engageons à élaborer des politiques de service à la clientèle qui respectent et encouragent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Toutes nos politiques et procédures sont élaborées ou mises à jour dans le souci de respecter et d'encourager la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.

4.4 Questions concernant la présente politique

Toute question à propos de notre politique peut être transmise à Diane Htenas par courriel à diane.htenas@citi.com, ou par téléphone au 1-519-680-4832. La présente politique est disponible dans d'autres formats, sur demande.