

## Plan de service à la clientèle de Vacances Sunwing

### **Fournir des services aux personnes handicapées**

Vacances Sunwing Inc. (Sunwing) vise l'excellence en offrant des voyages à tous les clients, y compris aux personnes handicapées.

### **Dispositifs d'assistance**

Nous nous assurerons que notre personnel reçoive la formation requise et connaisse bien les différents dispositifs d'assistance pouvant être utilisés par les personnes handicapées qui accèdent à nos services.

### **Communication**

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

### **Animaux d'assistance**

Nous accueillons les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont autorisés dans les parties de nos installations ouvertes au public, à moins qu'ils ne soient exclus de la zone par la loi (par exemple, dans les cuisines).

### **Personnes de soutien**

Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien pourra être assistée par cette dernière dans nos installations.

La personne handicapée est autorisée à être accompagnée d'une personne de soutien à tout moment dans nos installations.

À moins qu'il n'y ait des préoccupations majeures de santé ou de sécurité, la personne handicapée peut choisir à tout moment de ne pas être accompagnée par une personne de soutien.

### **Avis d'interruption temporaire**

En cas d'interruption planifiée ou imprévue de nos services ou installations pour personnes handicapées, Sunwing en avisera ses clients rapidement. Cet avis clairement affiché comprendra des informations sur la raison de l'interruption, la durée prévue et une description des services ou installations de remplacement, le cas échéant.

L'avis sera publié sur le site web de l'entreprise, et si nécessaire, dans l'aire de réception du siège social.

### **Formation du personnel**

Sunwing fournira la formation à tous les cadres, gestionnaires et employés ainsi qu'à toute autre personne ayant affaire avec le public ou à d'autres tierces parties au nom de l'entreprise. La formation sera également offerte à toute personne qui contribue à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures régissant la prestation de services aux clients ou à des tiers.

La formation sera offerte aux nouveaux employés de l'entreprise pendant leur période d'orientation.

La formation comprendra :

- un aperçu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- le plan de Sunwing relatif aux normes de service à la clientèle;
- les façons d'interagir et de communiquer avec les personnes atteintes de différents handicaps;
- les façons d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un dispositif d'assistance ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- l'utilisation d'équipements ou d'appareils, lorsqu'ils sont fournis, disponibles sur place ou ailleurs, pouvant aider à fournir des biens ou des services aux personnes handicapées;
- la procédure à suivre si une personne handicapée éprouve des difficultés à accéder aux services de Sunwing.

Les employés seront également formés si des modifications sont apportées à notre plan.

Les registres de formation seront établis et tenus conformément aux exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règl. de l'Ont. 429/07).

### **Processus de retour d'information**

Les clients et les autres personnes qui souhaitent formuler des commentaires sur la manière dont Sunwing fournit des services aux personnes handicapées peuvent le faire directement à l'employé qui leur a fourni ces services. Vous pouvez également nous faire part de votre avis par l'une des méthodes suivantes :

Par téléphone : 416 620-4955

Par télécopieur : 416 679-3761

Par courriel : [accessibility@sunwing.ca](mailto:accessibility@sunwing.ca)

Par la poste : 31 Fasken Drive

Toronto, ON

M9W 1K6

À l'attention de : Coordonnateur de l'accessibilité a/s des Ressources humaines

Tous les commentaires seront adressés au service des ressources humaines de l'entreprise. Les clients peuvent s'attendre à une réponse de l'entreprise dans les trois jours ouvrables suivant la réception de leurs commentaires.

Toute plainte concernant les services fournis aux personnes handicapées sera traitée selon les procédures habituelles de gestion des plaintes de l'entreprise.

### **Modification de cette politique ou d'autres politiques**

Toute politique de Sunwing qui ne respecte pas et ne promeut pas la dignité et l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

### **Disponibilité des documents**

Sunwing a préparé la documentation requise en vertu des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, et la fournira sur demande.