

Rétroaction sur l'accessibilité au service à la clientèle

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la « **Loi** ») a pour but de créer un Ontario plus accessible en permettant de repérer et de supprimer les obstacles rencontrés par les personnes handicapées et d'empêcher la création de tels obstacles. Les normes pour les services à la clientèle énoncées dans les *Normes d'accessibilité intégrées* ont été établies en vertu de la Loi afin de garantir, si possible, l'égalité d'accès aux biens et aux services à tous les membres du public.

Chez HR Ottawa, L.P., nous ainsi que les membres de notre groupe et nos filiales (la « **Société** ») nous engageons à fournir un environnement sans obstacles à nos clients et à nous efforcer de fournir nos biens et services d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous nous engageons également à donner aux personnes handicapées les mêmes chances d'accès à nos biens et services et à leur permettre de bénéficier des mêmes services que nos autres clients, au même endroit et de la même manière.

Le présent document a pour but d'indiquer à nos clients comment formuler des commentaires sur 1) la façon dont nous donnons l'accessibilité au service à la clientèle et 2) notre processus de rétroaction lui-même.

Les clients peuvent nous transmettre leurs commentaires en communiquant avec nous de l'une des façons suivantes :

Téléphone	613 822-8668, poste 4646
Télécopieur	613 822-4364
Poste	Casino Rideau Carleton Raceway Aux soins du service à la clientèle 4837 Albion Rd., Ottawa (Ontario)
Courriel	Customer.Support@hrcottawa.com

Tous les commentaires, y compris les plaintes, seront dirigés au service à la clientèle et redirigés au besoin jusqu'à ce que le problème soit résolu. Les clients peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans un délai de 72 heures.

Des formats accessibles et des aides à la communication sont disponibles sur demande.