

Énoncé de politique du service à la clientèle

Dispenser des services aux personnes handicapées

Notre engagement

En tout temps, notre société s'efforce de dispenser ses services en respectant la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous ferons tous les efforts raisonnables pour donner aux personnes handicapées les mêmes possibilités d'accès à nos services et ferons en sorte qu'elles bénéficient des mêmes services que tous nos clients.

Définitions

« **Handicap** » signifie, selon le Code des droits de la personne de l'Ontario :

- a) Tout degré de handicap physique, infirmité, malformation ou défiguration causés par des blessures corporelles, des déficiences congénitales ou des maladies et, sans restreindre la portée générale de ce qui suit, le diabète sucré, l'épilepsie, les lésions cérébrales, tout degré de paralysie, les amputations, les déficiences de coordination physique, la perte partielle ou complète de vision ou d'ouïe, le mutisme ou les difficultés d'élocution ou le fait d'avoir recours à un chien guide ou autre animal, à un fauteuil roulant ou à tout autre appareil ou instrument remédiateur;
- b) Une situation de déficience mentale ou trouble du développement;
- c) Des troubles ou un dysfonctionnement d'apprentissage affectant les processus liés à la faculté de comprendre ou d'utiliser des symboles ou un langage verbal;
- d) Une maladie mentale; ou
- e) Une blessure ou un handicap à l'égard duquel des prestations ont été réclamées ou sont perçues du régime d'assurance établi en vertu de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* de l'Ontario.

Un « **dispositif d'assistance** » signifie une aide technique, des instruments de communication ou des dispositifs médicaux modifiés ou personnalisés servant à rehausser, maintenir ou améliorer les capacités de fonctionnement d'une personne atteinte d'un handicap. Cela comprend par exemple les fauteuils roulants, les ambulateurs ou marchettes, les dispositifs de prise de notes, les bonbonnes d'oxygène personnelles et les enregistreurs.

Un « **animal d'assistance** » est un animal individuellement dressé pour travailler ou accomplir des tâches au bénéfice de la personne ayant un handicap.

Une « **personne de confiance** » est une personne accompagnant une personne ayant un handicap afin de l'aider en matière de communication, de mobilité, de soins personnels ou de besoins médicaux, ou pour obtenir des biens et/ou services.

Dispenser des biens et des services aux personnes handicapées

La société est engagée envers l'excellence dans son service à tous ses clients, y compris les personnes ayant un handicap et nous nous acquitterons de nos fonctions et responsabilités dans ces domaines :

Communication

Nous communiquerons avec les personnes ayant un handicap de manière à tenir compte de ce handicap. Notre personnel appelé à communiquer avec les clients recevra une formation sur les façons d'interagir et communiquer avec les personnes ayant divers handicaps.

Dispositifs d'assistance

Nous sommes engagés à servir les personnes ayant un handicap et utilisant des dispositifs d'assistance pour obtenir ou utiliser nos services ou en bénéficier. Nous nous assurerons que notre personnel soit formé et familiarisé avec les divers dispositifs d'assistance que pourraient utiliser nos clients ayant un handicap, lorsqu'ils ont accès à nos services.

Utilisation d'animaux d'assistance et de personnes de confiance

Nous sommes engagés à accueillir les personnes ayant un handicap accompagnées d'un animal d'assistance, dans toutes les parties de nos locaux ouvertes aux visiteurs et aux tiers. Nous nous assurerons aussi que tout le personnel ayant un contact avec le public soit formé adéquatement pour interagir avec les personnes ayant un handicap accompagnées d'un animal d'assistance.

Nous sommes engagés à accueillir les personnes ayant un handicap accompagnées d'une personne de confiance. Toute personne ayant un handicap accompagnée d'une personne de confiance aura accès aux locaux de la société avec sa personne de confiance. En aucun cas une personne ayant un handicap accompagnée d'une personne de confiance ne sera empêchée d'avoir accès à cette personne de confiance pendant qu'elle se trouve dans nos locaux.

Nous demanderons à la personne de confiance de signer une entente de confidentialité lorsqu'elle est présente lors des réunions avec notre client où sont abordées des questions et renseignements personnels et financiers. Consulter l'Annexe A où figure un exemple.

Avis d'interruption temporaire

La société avertira ses clients en cas d'interruption temporaire planifiée ou imprévue dans les locaux ou services habituellement utilisés par les personnes ayant un handicap. Cet avis comprendra des renseignements sur la raison motivant l'interruption et sa durée prévisible, ainsi que l'indication des locaux ou services de substitution, s'ils sont disponibles. Consulter l'Annexe B où figure un exemple.

Formation

La société dispensera une formation à tous les employés et les tiers pour le compte de la société, qui sont en contact avec le public, ainsi qu'à toutes les personnes impliquées dans l'élaboration et l'approbation des politiques, pratiques et procédures de service à la clientèle.

Processus de rétroaction

Les commentaires sur nos services sont les bienvenus et appréciés. De plus, si une personne ayant un handicap n'est pas satisfaite, elle peut adresser sa plainte directement au directeur du service des Ressources humaines. Les clients peuvent s'attendre à une réponse de notre part dans les cinq (5) jours ouvrables.

Annexe A – Entente de confidentialité

La présente Entente de confidentialité quji entre en vigueur ce ____ jour du mois de _____ 20 ____, est conclue entre _____ et _____.

Je, _____ conviens par les présentes de ne pas divulguer ni discuter quelque renseignement que ce soit qui serait parvenu à ma connaissance en raison de ma présence à la rencontre.

1. Aux fins de cette Entente, le terme « Renseignements confidentiels » comprend, sans s’y limiter, les renseignements personnels, financiers et autres informations privées qui ne sont pas du domaine public, qui sont divulgués par le client à _____ ou par _____ au client.
2. À titre de condition pour la divulgation de tout renseignement confidentiel, la partie qui en reçoit convient i) de maintenir la confidentialité des renseignements confidentiels; ii) d’utiliser les renseignements confidentiels dans l’unique but des affaires qui se traitent entre les parties et iii) de ne divulguer aucun renseignement confidentiel à qui que ce soit.

Signature : _____

Annexe B – Interruption de service (ascenseur)

Cet ascenseur est hors service. Nous regrettons les inconvénients que cela peut vous causer. Cette interruption de service est de nature mécanique et nous estimons que l'ascenseur pourrait être réparé d'ici à _____ . Entre-temps, vous pouvez utiliser l'ascenseur situé à _____. Si vous avez des questions, veuillez adresser un courriel à _____ .

Nous vous remercions.

La Direction de la gestion de l'édifice.