



LAPHO - Règlement sur les normes intégrées sur l'accessibilité (RNIA) - Politique concernant le service à la clientèle

Dernière mise à jour : 13 juillet 2020

Intention

La présente politique vise à répondre aux exigences des normes sur le service à la clientèle comprises dans les normes intégrées sur l'accessibilité, en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. Elle s'applique à la prestation des biens et services au public ou à d'autres tiers, et non aux biens en soit. Tous les biens et services fournis par Smart Serve Ontario devront respecter les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances.

Définitions

Appareil fonctionnel – Il s'agit d'une aide technique, d'un appareil de communication ou autre instrument qui est utilisé pour maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles des personnes handicapées. Les appareils fonctionnels personnels sont habituellement des appareils que les consommateurs apportent avec eux tels qu'un fauteuil roulant, un déambulateur ou un réservoir d'oxygène personnel qui peut aider à entendre, voir, communiquer, se déplacer, respirer, se souvenir et/ou lire.

Handicap – L'expression handicap, telle que définie dans la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, désigne :

- Tout degré d'incapacité physique, infirmité, malformation ou défigurement qui est causé par une blessure corporelle, anomalie ou maladie congénitale, et sans se limiter à la généralité de ce qui précède, comprend le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, amputation, manque de coordination physique, cécité ou problème de la vue, surdité ou trouble de l'audition, mutisme ou trouble de la parole, ou dépendance physique sur un chien guide ou autre animal ou un fauteuil roulant ou autre appareil ou dispositif correctif;
- Un état de déficience mentale ou un trouble de développement;
- Un trouble d'apprentissage ou dysfonctionnement dans un ou plusieurs des processus associés à la compréhension ou l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- Un trouble mental; ou
- Une blessure ou un handicap pour lequel des demandes de prestation ont été faites ou reçues dans le cadre du régime d'assurance établi en vertu de la Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail, 1997.

Chien guide –Est un chien d'assistance hautement qualifié qui a reçu une formation auprès de l'un des organismes énumérés dans le Règlement de l'Ontario 58, en vertu de la Loi sur les droits des aveugles, pour procurer mobilité, sécurité et autonomie accrue aux personnes aveugles.

Animal aidant –Est un animal qui assiste une personne handicapée si :

1. l'animal peut être facilement identifié comme étant un animal qui est utilisé par la personne pour des raisons liées au handicap de la personne, notamment par des indicateurs visuels tels que la veste ou le harnais porté par l'animal; ou
2. la personne fournit des documents provenant de l'un de ces professionnels de la santé agréés confirmant que la personne nécessite la présence de l'animal pour des raisons liées à son handicap :
 - Un membre de l'Ordre des audiologistes et orthophonistes de l'Ontario;
 - Un membre de l'Ordre des chiropraticiens de l'Ontario;
 - Un membre de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario;
 - Un membre de l'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario;
 - Un membre de l'Ordre des optométristes de l'Ontario;
 - Un membre des Médecins et des chirurgiens de l'Ontario;
 - Un membre de l'Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario;
 - Un membre de l'Ordre des psychologues de l'Ontario; ou
 - Un membre de l'Ordre des psychothérapeutes et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario.

Chien aidant – Tel qu'énoncé dans la Loi sur la protection et la promotion de la santé, Règlement de l'Ontario 562, un chien autre qu'un chien guide pour aveugles est un chien aidant :

- S'il est évident pour une personne ordinaire que le chien fonctionne comme un chien aidant pour une personne atteinte d'une invalidité médicale; ou
- Si la personne qui a besoin du chien peut fournir sur demande une lettre d'un médecin ou d'un infirmier/une infirmière confirmant que la personne a besoin d'un chien aidant.

Personne de soutien – une personne de soutien signifie, par rapport à une personne handicapée, une autre personne qui l'accompagne afin d'aider à la communication, à la mobilité, aux soins personnels, aux soins médicaux ou à l'accès aux biens et services.

Directives

Conformément aux normes de service à la clientèle, cette politique porte sur ce qui suit :

- A. Prestation de biens et services aux personnes handicapées
- B. Appareils fonctionnels
- C. Utilisation de chiens guides, animaux aidants et chiens aidants
- D. Utilisation de personnes de soutien
- E. Avis d'interruption du service
- F. Commentaires des clients
- G. Formation

H. Avis de disponibilité et forme des documents requis

A. La prestation des biens et services aux personnes handicapées

Smart Serve Ontario prendra toutes les mesures raisonnables pour s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures sont conformes aux principes de dignité, indépendance, intégration et égalité des chances en :

- S'assurant que tous les clients reçoivent la même valeur et qualité;
- Autorisant les clients handicapés à faire les choses à leur manière, à leur propre rythme, lorsqu'ils accèdent aux biens et services, dans la mesure où cela ne présente pas un risque pour la sécurité;
- Utilisant d'autres méthodes lorsque possible pour assurer aux clients handicapés l'accès aux mêmes services, au même endroit et de la même façon;
- Tenant compte des besoins individuels lors de la prestation des biens et services; et
- Communiquant d'une façon qui tient compte du handicap du client.

B. Appareils fonctionnels

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils fonctionnels tels que requis lorsqu'elles accèdent aux biens ou services fournis par Smart Serve Ontario.

Dans les cas où l'appareil fonctionnel pose un problème de sécurité ou lorsque l'accessibilité peut être problématique, d'autres mesures raisonnables seront utilisées pour assurer l'accès aux biens et services. Par exemple, lorsqu'il n'y a pas d'ascenseur et qu'une personne a besoin d'un appareil fonctionnel à des fins de mobilité, le service sera offert dans un endroit qui répond aux besoins du client.

Smart Serve s'engage à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels. Nous nous efforcerons d'en apprendre davantage sur les divers appareils fonctionnels qu'utilisent les personnes handicapées, et nous ferons preuve de souplesse pour faciliter leur utilisation par des personnes handicapées pour accéder à nos biens et services.

C. Chiens guides, animaux aidants et chiens aidants

Un client handicapé qui est accompagné d'un chien guide, animal aidant ou chien aidant sera autorisé à avoir accès aux lieux qui sont ouverts au public, sauf autrement exclu par la loi. Les politiques « Pas d'animaux » ne s'appliquent pas aux chiens guides, animaux aidants et/ou chiens aidants.

Directives en cas d'exclusion

Si un chien guide, animal aidant ou chien aidant est exclu par la loi, Smart Serve Ontario offrira d'autres méthodes pour permettre à la personne handicapée d'avoir accès à des biens et services lorsque possible, (par exemple, sécuriser l'animal dans un lieu sûr et offrir l'assistance d'un employé).

Comment reconnaître un chien guide, chien aidant et/ou animal aidant :

S'il n'est pas facilement évident que l'animal est utilisé par le client pour des raisons liées à son handicap, Smart Serve Ontario peut demander une vérification auprès du client.

Soins et contrôle de l'animal :

Le client qui est accompagné par un chien guide, chien aidant et/ou animal aidant a la responsabilité d'assurer les soins et le contrôle de l'animal en tout temps.

Allergies

S'il se présente un risque pour la santé et la sécurité, comme par exemple sous forme d'une allergie sévère à l'animal, Smart Serve Ontario fera tout ce qui est raisonnablement possible pour répondre aux besoins de tous les individus.

D. L'utilisation de personnes de soutien

Si un client handicapé est accompagné d'une personne de soutien, Smart Serve Ontario veillera à ce que les deux personnes soient autorisées à entrer ensemble sur les lieux, et que le client ne soit pas empêché d'avoir accès à la personne de soutien.

Il se pourrait, à l'occasion, que la disponibilité des places empêche le client et la personne de soutien de s'asseoir ensemble, un à côté de l'autre. Dans de telles situations, Smart Serve Ontario fera tous les efforts raisonnables pour résoudre le problème.

Dans les cas où des renseignements confidentiels pourraient être abordés, le consentement sera obtenu auprès du client avant toute conversation où des renseignements confidentiels pourraient être abordés.

Droit d'entrée

Où Smart Serve Ontario exige la présence d'une personne de soutien pour accompagner une personne handicapée, et où la personne handicapée a accepté l'accompagnement, Smart Serve Ontario ne demandera pas de droit ou frais d'entrée à une personne de soutien.

E. Avis d'interruption du service

Une interruption du service peut se produire pour des raisons qui peuvent relever ou pas de la volonté ou de la connaissance de Smart Serve Ontario. En cas d'interruption temporaire des installations ou services sur lesquels comptent les clients handicapés pour accéder ou utiliser les biens ou services de Smart Serve, des efforts raisonnables seront déployés pour donner un préavis. Dans certaines circonstances telles que dans les cas d'interruption temporaire imprévue, un préavis peut ne pas être possible. Si un avis doit être affiché, les renseignements suivants seront indiqués, sauf s'ils ne sont pas automatiquement disponibles ou connus :

- Les biens ou services qui sont interrompus ou ne sont pas disponibles;

- Raison de l'interruption;
- Durée prévue; et
- Une description des options ou services alternatifs.

Options d'avis

En cas d'interruption de service, Smart Serve Ontario donnera avis en :

- affichant des avis dans des endroits bien visibles y compris au point d'interruption, à l'entrée principale et à l'entrée accessible la plus proche de l'interruption du service et/ou sur le site Internet de Smart Serve Ontario;
- communiquant avec les clients avec rendez-vous;
- informant verbalement les clients lorsqu'ils font une réservation ou prennent rendez-vous; ou
- de toute autre façon qui peut être raisonnable selon les circonstances.

F. Processus de rétroaction des clients

Smart Serve Ontario donnera à ses clients la possibilité de soumettre leurs commentaires et rétroactions sur les services offerts aux clients handicapés. Les informations concernant le processus de rétroaction seront facilement accessibles à tous les clients et l'avis du processus sera disponible sur le site Internet de Smart Serve et sur demande. Les formulaires de rétroaction ainsi que les autres façons de donner ses commentaires, soit verbalement (en personne ou par téléphone) ou par écrit (écrit à la main, livré, site Internet ou courriel), seront disponibles sur demande, et un lien sera inséré dans le site Internet de Smart Serve Ontario.

Soumission des commentaires

Les clients peuvent transmettre leurs commentaires sur la façon dont Smart Serve Ontario procure ses biens, services ou installations aux personnes handicapées, de la ou des manières suivantes :

En personne, à nos bureaux. En ligne, en visitant le www.smartserve.ca et en cliquant sur l'onglet Accessibilité, ou par téléphone au numéro 416-695-8737 ou par courriel en communiquant à info@smartserve.ca

Les clients qui offrent des commentaires officiels recevront un accusé de réception de leurs commentaires dans les 5 jours ouvrables, ainsi que toutes actions consécutives fondées sur les préoccupations ou plaintes qui ont été soumises.

G. Formation

La formation sera fournie à :

- Toute personne qui est un(e) employé(e) ou bénévole du fournisseur.
- Toute personne qui participe à l'élaboration des politiques du fournisseur.
- Toute autre personne qui offre des biens, services ou installations au nom du fournisseur.

Dispositions de la formation

Peu importe le format, la formation couvrira ce qui suit :

- Un examen de l'objet de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.
- Un examen des exigences des normes du service à la clientèle.
- Les instructions sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicap.
- Les instructions sur la façon d'interagir avec des personnes handicapées qui :
 - utilisent des appareils de soutien;
 - nécessitent l'assistance d'un chien guide, chien aidant ou autre animal aidant; ou
 - nécessitent l'assistance d'une personne de soutien (y compris la manutention des droits d'entrée).
- Les instructions sur la façon d'utiliser les appareils ou dispositifs qui sont disponibles dans nos locaux ou que nous offrons, et qui peuvent aider les personnes handicapées.
- Les instructions sur les mesures à prendre si une personne handicapée a de la difficulté à accéder à vos services.
- Les politiques, procédures et pratiques de Smart Serve Ontario relatives à la prestation du service à la clientèle accessible aux clients handicapés.

Programme de formation

Smart Serve Ontario fournira la formation dans les meilleurs délais et de façon continue. La formation sera donnée aux nouveaux employés, bénévoles, agents et/ou entrepreneurs. Une formation révisée sera offerte en cas de modifications à la législation, aux procédures, politiques et/ou pratiques.

Registre de formation

Smart Serve Ontario tiendra un registre de formation qui comprend les dates de formation et le nom des personnes qui ont suivi la formation.

H. Avis de disponibilité et forme des documents

Smart Serve Ontario informera les clients que les documents concernant les normes du service à la clientèle sont disponibles sur demande et dans une forme qui tient compte du handicap du client. Les avis seront fournis en affichant l'information sur le site Internet et/ou selon toute autre méthode raisonnable.

Administration

Si vous avez des questions ou préoccupations au sujet de cette politique ou de ses procédures connexes, veuillez communiquer avec :

À l'attention de : Accessibilité
Smart Serve Ontario
5090 Explorer Drive, bureau 800
Mississauga, Ontario

L4W 4T9

La présente politique et ses procédures connexes seront examinées au besoin en cas de modifications législatives ou de changements apportés aux procédures de l'entreprise.