

Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) Politique de service à la clientèle

Introduction:

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario a pour objectif de rendre l'Ontario accessible aux personnes handicapées d'ici 2025. Les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle ont été créées pour que les biens et les services soient accessibles à tous les Ontariens et aux Ontariennes. Sont traités avec respect, dignité et égalité.

Déclaration de politique:

La présente politique est conçue pour répondre aux exigences des normes d'accessibilité pour le service à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07, en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, et s'applique les marchandises elles-mêmes.

Tous les biens et services fournis par Portfolio Contracting doivent respecter les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances.

La politique s'applique à tous les employés, bénévoles ou mandataires de Portfolio Contracting en Ontario qui traitent avec le public ou avec des tiers.

Portfolio Contracting s'engage à faire en sorte que les personnes handicapées puissent accéder à nos biens et services.

Définitions:

Accessible signifie accessible, utilisable, lisible, audible, visible, compréhensible, clair, capable d'entrer et de sortir, flexible, etc. Pour être accessible à tous, divers plans d'accessibilité sont nécessaires. En veillant à ce que des pratiques inclusives garantissent l'accès à un plus large public à tous les biens et services.

Les appareils et accessoires fonctionnels sont des équipements que les personnes handicapées utilisent pour s'aider dans leur quotidien à la maison, au travail, à l'école, etc.

L'invalidité au sens de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et du Code des droits de la personne de l'Ontario fait référence à:

- tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défiguration causé par une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie et, sans limiter la généralité de ce qui précède, comprend le diabète sucré, l'épilepsie, une lésion cérébrale, tout degré d'amputation paralysée, le manque de coordination physique, de cécité ou de déficience visuelle, de surdité ou de déficience auditive (y compris les déficiences auditives partielles, totales ou fluctuantes), de mutisme ou de troubles de la parole, ou de dépendance physique à un chien-guide ou à un autre animal ou guide destiné aux personnes malvoyantes la cécité ou sur un fauteuil roulant ou un autre appareil correctif ou fonctionnel;
- une condition de déficience mentale ou une déficience intellectuelle;

Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) Politique de service à la clientèle

- un trouble d'apprentissage, ou un dysfonctionnement d'un ou plusieurs des processus impliqués dans la compréhension ou l'utilisation de symboles ou du langage parlé, un trouble mental, où
- une blessure ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été réclamées ou reçues en vertu du régime d'assurance établi en vertu de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

Chien d'aveugle est un chien de travail hautement qualifié qui a été formé dans l'un des établissements énumérés dans le Règlement de l'Ontario 58 en vertu de la Loi sur les droits des aveugles, afin de fournir mobilité, sécurité et indépendance accrue aux aveugles.

Animal d'assistance Conformément au Règlement de l'Ontario 429/07, un animal d'assistance est un animal d'assistance d'une personne handicapée si:

- il est évident que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap; où
- si la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap; où
- si la personne fournit une carte d'identité valide ou un certificat de formation d'une école de dressage pour animaux d'assistance reconnue.

Personne de soutien signifie, en relation avec une personne handicapée, une autre personne qui l'accompagne pour aider à la communication, à la mobilité, aux soins personnels, aux besoins médicaux ou à l'accès à des biens ou à des services.

Principes généraux:

Conformément aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07, la présente politique traite des points suivants:

1. Fourniture de biens et de services à des personnes handicapées
2. L'utilisation de chiens-guides et d'animaux d'assistance
3. L'utilisation de personnes de soutien
4. Avis de perturbation du service
5. Commentaires des clients
6. Entraînement
7. Avis de disponibilité et format des documents requis

La fourniture de biens et de services aux personnes handicapées:

Portfolio Contracting fera tous les efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures sont conformes aux principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances en:

- veiller à ce que tous les clients reçoivent la même valeur et qualité;
- permettre aux clients handicapés de faire les choses à leur manière, à leur rythme, lorsqu'ils ont accès à des biens et services, tant que cela ne présente pas de risque pour la sécurité;

Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) Politique de service à la clientèle

- en utilisant des méthodes alternatives lorsque cela est possible pour s'assurer que les clients handicapés ont accès aux mêmes services, au même endroit et de manière similaire;
- prendre en compte les besoins individuels lors de la fourniture de biens et de services; et
- communiquer de manière à prendre en compte le handicap du client.

L'utilisation d'appareils fonctionnels:

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres dispositifs d'assistance, au besoin, pour accéder à des biens ou à des services fournis par Portfolio Contracting.

Dans les cas où le dispositif d'assistance pose un problème de sécurité ou si l'accessibilité pourrait être un problème, d'autres mesures raisonnables seront utilisées pour assurer l'accès aux biens et aux services. Par exemple, les flammes nues et les réservoirs d'oxygène ne peuvent pas être proches les uns des autres. Par conséquent, l'hébergement d'un client avec un réservoir d'oxygène peut impliquer de s'assurer que le client se trouve dans un endroit qui serait considéré comme sûr pour le client et pour l'entreprise. Ou, en l'absence d'ascenseurs et lorsqu'une personne a besoin d'appareils fonctionnels à des fins de mobilité, le service sera fourni dans un lieu répondant aux besoins du client.

L'utilisation de chiens-guides et d'animaux d'assistance:

Un client handicapé accompagné d'un chien guide ou d'un animal d'assistance aura le droit d'accéder à des locaux ouverts au public ou à des tiers, sauf disposition contraire de la loi. Si la loi exclut l'animal, Portfolio fournira un autre moyen de loger la personne. Les politiques « Pas d'animaux » ne s'appliquent pas aux chiens-guides et aux animaux d'assistance.

Dans de rares cas, pour des raisons de santé et de sécurité d'une autre personne, il est nécessaire de permettre à une personne handicapée de pénétrer dans le lieu accompagné d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance. Les exemples de telles situations incluent, mais ne sont pas limités à: a) un atelier où des produits chimiques et / ou des équipements présentent des risques pour d'autres personnes et / ou pour l'animal d'assistance; et b) lorsqu'une personne est allergique aux animaux et affectée négativement si elle se trouve à proximité du chien-guide ou de l'animal d'assistance. Dans ces circonstances, d'autres mesures seront proposées pour permettre à la personne handicapée d'accéder au service.

L'utilisation et la sécurité du chien-guide ou de l'animal d'assistance incombent à la personne handicapée. Portfolio sait que les chiens-guides et les animaux d'assistance sont généralement bien entraînés et bien élevés. Dans le cas improbable où ce ne serait pas le cas, les chiens-guides et les animaux d'assistance pourraient être retirés des locaux de Portfolio après discussion avec l'utilisateur pour tous les motifs suivants:

- Comportement perturbateur ou agressif; tels que le grognement ou d'autres signes de comportement menaçant ou agressif. VEUILLEZ NOTER: Si le chien-guide dans ce cas est un chien répondant aux convulsions - il s'agit d'une réponse attendue de l'animal lorsqu'il aide la personne handicapée.
- Causer des dommages; y compris causer des dommages à toute personne ou propriété.
- Mauvaise santé; comme une maladie contagieuse où l'animal risque de transmettre la maladie à d'autres.

Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) Politique de service à la clientèle

Certaines municipalités excluent certains animaux de leurs juridictions. Selon les particularités du règlement, cela peut donner raison à Portfolio d'exclure certains animaux d'assistance de ses locaux.

L'utilisation de personnes de soutien:

Portfolio Contracting s'engage à accueillir les personnes handicapées accompagnées par une personne de confiance. Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien aura le droit d'entrer dans les zones publiques et tierces du local auxquelles elle aurait normalement accès avec sa personne de soutien. À aucun moment, une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne sera empêchée d'avoir accès à sa personne de soutien lorsqu'elle se trouve sur les lieux.

Lorsqu'ils s'adressent à une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien, les employés communiquent directement avec la personne handicapée. Si des informations confidentielles / personnelles sont échangées et que la personne handicapée demande à en discuter en privé, la demande sera traitée et la personne de soutien invitée à attendre dans un autre endroit.

Une personne de soutien est tenue de respecter les mêmes règles et règlements que toute autre personne sur les lieux. Par exemple, on peut s'attendre à ce que la personne handicapée et sa personne de soutien signent un journal de bord lorsqu'elles entrent dans nos locaux.

Une personne de soutien ne sera pas tenue de payer l'admission / les frais pour les services fournis à une personne handicapée, à moins qu'elle ne soit également bénéficiaire du service.

Avis de perturbation du service:

Des interruptions de service peuvent survenir pour des raisons qui peuvent ou non être sous le contrôle ou la connaissance de Portfolio Contracting. En cas de perturbation temporaire des installations ou des services sur lesquels les clients handicapés comptent pour accéder aux biens ou services de Portfolio ou les utiliser, des efforts raisonnables seront déployés pour fournir un préavis. Dans certaines circonstances, telles que des perturbations temporaires imprévues, un préavis peut ne pas être possible.

Les avis seront placés à un endroit bien visible sur le site et dans un format prenant en compte les types de handicap des personnes qui utilisent le service interrompu. Par exemple, un avis de perturbation pour un ascenseur sera placé à une hauteur qui serait dans la ligne de mire d'un individu en fauteuil roulant.

Commentaires des clients:

Portfolio Contracting s'engage à fournir un accès juste et équitable à nos locaux, installations et services à tous, y compris aux personnes handicapées. Les commentaires ou les plaintes concernant la livraison de biens et de services de personnes handicapées peuvent être donnés en personne, par téléphone / ATS, par écrit, par voie électronique ou par d'autres moyens. Veuillez adresser vos commentaires au responsable des ressources humaines info@portfolio-contracting.com ou www.portfolio-contracting.com/en/contact.html. Vous pouvez aussi appeler le 905-760-8542 ou le 905-760-2855.

Tous les commentaires seront suivis et contrôlés pour s'assurer que le client a reçu une réponse rapide.

Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) Politique de service à la clientèle

Entraînement:

Portfolio Contracting garantira des niveaux de formation appropriés à tous les employés, volontaires, agents et autres personnes qui interagissent avec le public au nom de Portfolio, ainsi qu'à ceux qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures de service à la clientèle.

La formation sera dispensée conformément aux exigences du document Ontario 429/07. Des dossiers de formation seront conservés, y compris les dates auxquelles la formation a eu lieu et le nombre de personnes formées.

Conformément au Règlement de l'Ontario 429/07, quel que soit le format, la formation couvrira les domaines suivants:

- Un examen de l'objet de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.
- Examen des exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07.
- Des instructions sur la manière d'interagir avec les personnes handicapées qui:
 - utiliser des appareils fonctionnels;
 - avoir besoin de l'aide d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance; où
 - exiger le recours à une personne de soutien (y compris le traitement des frais d'admission).
- Des instructions sur la façon d'utiliser l'équipement ou les appareils disponibles dans nos locaux ou que nous fournissons pour aider les personnes handicapées.
- Instructions sur ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder à vos services.
- Politiques, procédures et pratiques en matière de passation de marchés visant à fournir un service client accessible aux clients handicapés.

Avis de disponibilité et format des documents requis:

Portfolio Contracting informera les clients que les documents liés à la Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle sont disponibles sur demande et dans un format tenant compte de leur handicap. La notification sera donnée en affichant les informations dans un lieu bien en vue, appartenant à et / ou exploité par Portfolio, le site Web de Portfolio et / ou toute autre méthode raisonnable.

Références:

- Code des droits de la personne de l'Ontario (2009)
- Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (2005)
- Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle, règlement de l'Ontario 429/07
- Guide des normes d'accessibilité pour le service à la clientèle (2007)
- Loi sur la protection et la promotion de la santé, Règlement de l'Ontario 562
- Loi de 2001 sur la sécurité et la qualité des aliments, Règlement de l'Ontario 31/05
- Loi sur la responsabilité des propriétaires de chiens, Ontario

Lloyd Segal – Président

