

Politique relative à l'accessibilité pour les services à la clientèle

Date d'entrée en vigueur : Novembre 2011

Objet

La présente politique vise à répondre aux exigences des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07* établies aux termes de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* ("Règlement 429/07") et s'applique à la fourniture des biens ou des services au public ou à d'autres tiers.

Tous les biens et services fournis par la Compagnie doivent respecter les principes de la dignité, de l'autonomie, de l'intégration et des possibilités égales.

Champ d'application

- a) La présente politique s'applique à la fourniture des biens et services dans les lieux de travail possédés et exploités par la Compagnie.
- b) La présente politique s'applique aux employés, bénévoles, agents ou entrepreneurs qui interagissent avec les membres du public ou d'autres organisations (tiers) au nom de la Compagnie, y compris sans toutefois s'y limiter au personnel affecté aux services de livraison, centres d'appels ainsi qu'aux membres des panels, vendeurs, chauffeurs, commissaires et aux agences tierces de commercialisation, et ce, même lorsque la fourniture de biens et services de la Compagnie se fait à l'extérieur des lieux de travail de la Compagnie.
- c) La section de la présente qui concerne l'utilisation de chiens guides et d'animaux d'assistance s'adresse exclusivement à la fourniture de biens et de services qui prennent place dans les lieux possédés et exploités par la Compagnie.
- d) La présente politique s'applique également à toute personne qui participe à la mise en oeuvre des politiques, pratiques et procédures de la Compagnie qui régissent la fourniture des biens et des services aux membres du public ou à des tiers.

Définitions

Accessoire fonctionnel – aide technique, outil de communication ou tout autre appareil servant à maintenir ou à améliorer les capacités fonctionnelles des personnes ayant un handicap. Les accessoires fonctionnels personnels sont habituellement des appareils que les clients apportent avec eux (fauteuil roulant, marchette ou réservoir d'oxygène) et qui peuvent les aider à entendre, voir, communiquer, se déplacer, respirer, mémoriser et/ou lire.

Handicap – le terme, tel que défini par la *Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario* et la *Code des droits de la personne en Ontario, 1990*, s’entend de ce qui suit :

- a) tout degré d’incapacité physique, d’infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, sans restreindre le caractère général de ce qui précède, le diabète sucré, l’épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l’incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- b) un état d’affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- c) une difficulté d’apprentissage ou un dysfonctionnement d’un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l’utilisation de symboles ou de la langue parl  e;
- d) un trouble mental ou :
- e) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d’assurance crée aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l’assurance contre les accidents du travail*.

Chien d’aveugle – un chien dressé pour le travail qui a subi avec succès les épreuves d’entraînement offertes par l’un des établissements énumérés dans le règlement 58 de la *Loi sur les droits des aveugles, 1990* afin d’apporter une mobilité, une sécurité et une meilleure indépendance aux personnes atteintes de cécité.

Animal d’assistance – tel que reflété par le *règlement 429/07*, un animal est un animal d’assistance pour une personne handicapée dans l’un ou l’autre des cas suivants :

- La personne utilise l’animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap; ou
- Si la personne fournit une lettre d’un médecin ou d’un infirmier confirmant qu’elle a besoin de l’animal pour des raisons liées à son handicap.

Chien d’assistance – tel que reflété par le *Règlement 562 de l’Ontario* de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé, 1990*, un chien non utilisé comme chien d’aveugle est un chien d’assistance si:

- Il est tout à fait évident pour une personne ordinaire que le chien sert d’animal d’assistance pour une personne ayant un handicap médical;
- Si la personne peut fournir sur demande une lettre d’un médecin ou d’un infirmier confirmant qu’elle a besoin de se servir du chien comme chien d’assistance.

Personne de soutien – en vertu du *Règlement 429/07*, relativement à une personne handicapée, personne qui l’accompagne pour l’aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou services.

Principes généraux

En vertu du *Règlement 429/07*, la présente politique concerne les éléments suivants :

- A. La fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées;
- B. L'utilisation d'un appareil ou d'un accessoire fonctionnel
- C. L'utilisation de chiens guides, d'animaux d'assistance et de chiens d'assistance
- D. L'utilisation de personnes de soutien
- E. Avis de perturbations des services
- F. Rétroactions de la clientèle
- G. Formation
- H. Avis de disponibilité et forme des documents requis

A. La fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées

La Compagnie fera des efforts raisonnables afin de s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures soient compatibles avec les principes de la dignité, de l'autonomie, de l'intégration et des possibilités égales en:

- S'assurant que tous les clients profitent des mêmes possibilités pour obtenir les biens ou les services de la Compagnie, les utiliser et en tirer profit;
- Permettant aux clients avec des handicaps visibles ou non visibles d'accéder à des biens ou services de manière à subvenir à leurs besoins individuels dans la mesure où il n'y a aucun risque pour leur sécurité;
- Utilisant des méthodes de rechange, lorsque possible, afin de s'assurer que les clients avec des handicaps visibles ou non visibles aient accès aux mêmes services, et ce, au même endroit et de la même façon ou similairement; et
- En communiquant de façon à prendre en considération le handicap du client.

B. Appareils ou accessoires fonctionnels

Appareils ou accessoires fonctionnels appartenant au client :

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils ou accessoires fonctionnels au besoin pour accéder aux biens ou services fournis par la Compagnie.

Si l'appareil ou l'accessoire fonctionnel peut présenter un danger pour la sécurité de la personne handicapée ou celle des autres personnes sur les lieux ou dans le cas d'un problème d'accessibilité, toute autre mesure raisonnable peut lui être offerte pour l'aider à accéder aux biens ou services. Par exemple, ne pas placer de réservoir d'oxygène près d'une flamme nue. Pour ces motifs, afin d'accommoder un client avec un réservoir d'oxygène, il faut s'assurer qu'il se trouve à un endroit exempt de danger tant pour lui que pour les autres personnes sur les lieux.

Un autre exemple serait de rendre disponible un ascenseur pour répondre aux besoins d'un client qui utilise un appareil fonctionnel pour l'aider à se mobiliser.

C. Chiens guides et animaux d'assistance

Le client ayant un handicap qui est accompagné d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance aura le droit d'entrer dans les lieux ouverts au public avec l'animal et de le garder avec lui à moins que la loi exclue l'animal des lieux. La politique d'interdiction d'animaux de compagnie ne s'applique pas aux chiens-guides ni aux autres animaux d'assistance.

Endroits où l'on sert de la nourriture :

Le client ayant un handicap qui est accompagné d'un chien guide aura le droit d'accéder aux endroits où l'on sert de la nourriture ouverts au public à moins que la loi exclue l'animal des lieux.

D'autres types d'animaux d'assistance ne sont pas permis dans des endroits où l'on sert de la nourriture en vertu de la section 60 du *Règlement de l'Ontario 562* de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*, 1990.

Lignes directrices liées à l'exclusion :

Si la loi exclut un chien-guide ou un autre animal d'assistance des lieux (voir les lois applicables ci-dessous), la Compagnie veillera, dans la mesure du possible, à ce que d'autres mesures soient prévues afin de permettre à la personne ayant un handicap d'utiliser les biens ou services (par exemple : placer l'animal dans un endroit sécuritaire et offrir l'aide d'un employé).

Reconnaître un chien-guide, un chien d'assistance ou un autre animal d'assistance :

S'il n'est pas évident que l'animal est utilisé par le client pour des raisons liées à son handicap, la Compagnie peut vérifier auprès du client par les moyens suivants :

- Une lettre d'un médecin ou d'un infirmier confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap;
- Une carte d'identification valide signée par le procureur général du Canada ou,
- Un certificat d'entraînement provenant d'une école d'entraînement de chiens guides ou visant la formation d'animaux d'assistance qui est reconnue.

Soins et maîtrise de l'animal :

Il incombe au client qui est accompagné d'un chien guide ou d'un autre animal d'assistance de s'en occuper et de le maîtriser en tout temps.

Allergies:

Dans un cas où la santé et la sécurité d'une personne peut subir de graves conséquences, telle une allergie sévère à l'animal, la Compagnie doit déployer tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins de tous les individus concernés.

D. Personnes de soutien

Si le client ayant un handicap est accompagné d'une personne de soutien, la Compagnie veillera à s'assurer que les deux personnes puissent entrer ensemble dans les lieux et à ce que le client ne soit pas empêché d'avoir accès à la personne de soutien.

Il arrive parfois qu'il n'y ait pas un nombre suffisant de sièges pour que la personne de soutien puisse s'asseoir à côté du client. Le cas échéant, la Compagnie déploiera tous les efforts raisonnables pour remédier à la situation.

Le client doit consentir à la communication de renseignements confidentiels avant toute discussion s'y rapportant.

Frais d'admissions :

Si la personne de soutien doit payer des droits d'entrée pour accéder aux lieux de la Compagnie, celle-ci doit s'assurer de les faire connaître à l'avance en les affichant au même endroit où sont publiés tous les frais liés à ses activités.

E. Avis de perturbation de service

Des perturbations de service peuvent avoir lieu pour des raisons hors du contrôle de la Compagnie ou qu'elle ignore. Dans le cas où les installations ou les services dont dépend le client sont inaccessibles ou interrompus, la Compagnie doit lui fournir un préavis dans la mesure du possible. S'il y a une perturbation imprévue, l'émission d'un tel préavis risque de ne pas être possible.

Éléments d'information :

Dans le cas d'une perturbation de service, l'avis doit comprendre les éléments d'information suivants :

- Les biens et services interrompus ou temporairement non disponibles
- Les raisons de la perturbation
- La durée prévue
- Une description des installations ou des services de remplacement

Options :

Lorsqu'il y a interruption, la Compagnie doit donner un avis en :

- Affichant l'avis dans un endroit bien en vue, y compris l'endroit où a lieu l'interruption de service, l'entrée principale ou à l'entrée d'accès la plus près du lieu d'interruption de service et/ou sur le site web de la Compagnie;
- Contactant les clients qui ont des rendez-vous prévus durant la durée de l'interruption;
- Avisant verbalement les clients lorsqu'ils prennent un rendez-vous ou font des réservations ou
- Par toute autre méthode qui est raisonnable dans les circonstances.

F. Formation

Une formation sera donnée à :

- a) Tous les employés, bénévoles, agents, entrepreneurs ou autres personnes qui interagissent avec le public au nom de la Compagnie incluant, sans toutefois s'y limiter, les vendeurs, chauffeurs, employés des centres d'appel, agents de mise en marché pour tierce partie et,
- b) Tous les individus qui influent sur l'élaboration et l'approbation des politiques, pratiques et procédures relative au service à la clientèle.

Contenu du programme de formation :

Tel que reflété par le *Règlement 429/07*, la formation comprendra ce qui suit :

- Un examen des objets de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.
- Un examen des exigences du *Règlement 429/07*.
- Des directives sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicap, visibles ou non visibles.
- Des directives sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui:
 - Utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel;
 - Ont besoin d'un chien guide ou autre animal d'assistance ou
 - Qui ont besoin d'une personne de soutien (p. ex. pour la gestion de droits d'entrée)
- Des directives sur la façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les bureaux de la Compagnie ou que la Compagnie fournit autrement pour aider les personnes handicapées.
- Ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens ou aux services de la Compagnie.
- Les politiques, pratiques et procédures de la Compagnie en matière de service à la clientèle régissant la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées.

Programme de formation :

La Compagnie offrira une formation aux employés, bénévoles, agents ou entrepreneurs en temps opportun. La formation sera fournie aux nouveaux employés, bénévoles, agents ou entrepreneurs qui interagissent avec le public au nom de la Compagnie au cours du processus d'orientation. Elle offrira également une formation continue liée aux modifications apportées à ses politiques, pratiques et procédures.

Registre des dossiers :

La Compagnie tiendra un registre des dossiers de la formation fournie, y compris les dates où elle a été fournie et le nombre de personnes qui l'a reçue.

G. Processus de rétroaction

La Compagnie donnera l'occasion à tout le monde de faire des commentaires sur les biens et services accessibles aux clients ayant un handicap. Les renseignements sur le processus seront rendus facilement disponibles à tous et un avis sur le processus pourra être obtenu en contactant la personne chargée de recevoir les observations. Les documents ou les autres moyens utilisés pour communiquer des observations seront également disponibles sur demande.

Réception des commentaires :

Les commentaires sur la façon dont la Compagnie fournit ses biens ou services aux personnes handicapées peuvent être soumis à la personne suivante :

Personne responsable de l'accessibilité

1500 Don Mills Road, 3^{ième} étage
Toronto, Ontario
M3B 3L7

Téléphone: (416) 445-9800
Courriel : accessibilityofficer@bbmanalytics.ca
Site web : www.bbmanalytics.ca

Les personnes ayant soumis des commentaires recevront un accusé de réception et seront informés de toute mesure envisagée, s'il y a lieu.

H. Avis de disponibilité et forme des documents

Les documents dont fait référence le *Règlement 429/107* seront rendus disponibles sur demande, et ce, dans une forme qui tient compte du handicap de l'individu. Un avis de disponibilité de ces documents sera affiché à un endroit bien en vue des bureaux de la Compagnie, sur le site web de la Compagnie ou par toute autre méthode qui est raisonnable dans les circonstances.

I. Mesures d'intervention en cas d'urgence

En plus d'allouer aux clients ayant un handicap l'accès complet aux biens et services en tout temps et de manière à respecter leur dignité et leur autonomie, la Compagnie s'engage à leur offrir les mêmes opportunités qu'aux autres employés. Pour ce faire, la Compagnie élaborera un plan d'urgence individuel à tous les employés ayant un handicap, visible ou non visible, si requis. Ce plan peut également être fourni à l'employé désigné à aider l'employé ayant un handicap.

Administration

Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet de cette politique et ses procédures, n'hésitez pas à contacter :

Personne responsable de l'accessibilité

1500, Don Mills Road, 3^{ième} étage
Toronto Ontario
M3B 3L7

Téléphone: (416) 445-9800
Courriel : accessibilityofficer@bbmanalytics.ca
Site web: www.bbmanalytics.ca

Cette politique et ses procédures feront l'objet de mises à jour à la suite de modifications législatives.