

Politique de service à la clientèle accessible

Objectif et application

En vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les Ontariens handicapés, tous les organismes du secteur public et privé doivent respecter les exigences des normes d'accessibilité établies par règlement. Cette politique établit les normes d'accessibilité pour le service à la clientèle de Daniels Sharpsmart Canada Ltd., conformément à l'Ontario Règlement 429/07. Cette politique s'applique à tous les employés de Daniels Sharpsmart Canada Ltd., ainsi qu'à ses agents, bénévoles et le personnel de service sous contrat.

Définitions

Ci-dessous se trouve une liste de quatre (4) définitions utilisées dans cette politique, listées par ordre alphabétique :

- ▶ **Accessible** signifie que le service à la clientèle est fourni de manière facile à comprendre ou à apprécier ; facile d'accès ; pouvant être atteint ou entré ; obtainable.
- ▶ **Handicap** signifie :
 - Tout degré de faiblesse physique, malformation ou difformité causé par une blessure corporelle, un défaut de naissance ou une maladie, et sans que cette énumération ne soit limitative, y compris le diabète, l'épilepsie, une lésion cérébrale, tout degré de paralysie, amputation, manque de coordination physique, cécité ou déficience visuelle, surdité ou déficience auditive, mutisme ou déficience de la parole, ou reliance physique sur un chien guide, ou autre animal ou sur un fauteuil roulant ou autre appareil ou dispositif correctif,
 - Une condition de déficience mentale ou de déficience développementale,
 - Une dyslexie ou une dysfonction dans un ou plusieurs des processus impliqués dans la compréhension ou l'utilisation de symboles ou de langage parlé,
 - Un trouble mental,
 - Une blessure ou un handicap pour lequel des prestations ont été réclamées ou reçues en vertu du régime d'assurance établi en vertu de la Loi de 1997 sur la santé et la sécurité au travail.
- ▶ **Chien guide** signifie un chien dressé pour guider une personne aveugle et répondant aux qualifications prescrites par la Loi sur les droits des personnes aveugles L.R.O. 1990, c. B.7, art. 1 (1).
- ▶ **Animal d'assistance** est un animal pour une personne handicapée, si son utilisation par cette personne pour des raisons liées à son handicap est manifestement évidente ; ou si la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées au handicap.

Énoncé de la politique

Daniels Sharpsmart Canada Ltd. s'engage à fournir des services exceptionnels et accessibles à ses clients. Les biens et services seront fournis d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance de tous les clients. La prestation de services aux personnes handicapées sera intégrée autant que possible. Les personnes handicapées auront une opportunité égale à celle des autres pour obtenir, utiliser ou bénéficier des biens et services fournis par et au nom de Daniels Sharpsmart Canada Ltd.

Exigences de la politique

▶ Politique de formation sur l'accessibilité

Toute personne qui interagit avec le public ou qui participe à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de Daniels Sharpsmart Canada Ltd. régissant la prestation de biens et services au public, y compris le personnel de l'entreprise, les bénévoles, les agents, les

sous-traitants et d'autres personnes qui fournissent des services au nom de Daniels Sharpsmart Canada Ltd., recevra une formation sur la prestation de biens et services aux personnes handicapées et sur les exigences du Règlement sur les services à la clientèle.

La formation comprendra les cinq points suivants :

- Objectifs de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les Ontariens handicapés
- Comment interagir et communiquer avec diverses formes de handicaps
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil d'assistance, ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
- Comment utiliser l'équipement mis à disposition par l'entreprise pour aider les personnes handicapées à accéder aux biens et services
- Que faire si une personne handicapée rencontre des difficultés pour accéder aux services

La formation sera fournie à chaque personne en fonction de ses besoins et de ses fonctions, et ce, dès que possible et de manière continue en fonction des changements apportés aux politiques, pratiques et procédures régissant la prestation de biens ou services aux personnes handicapées. Un registre des dates de formation et du nombre de personnes formées sera tenu.

Processus de rétroaction

Daniels Sharpsmart Canada Ltd. accepte les commentaires du public par divers moyens, y compris les quatre exemples suivants :

- Téléphone
- En personne
- Télécopieur
- Courriel

Tous les commentaires sont examinés par les ressources humaines et/ou le département Santé, Sécurité et Environnement. Les plaintes sont enquêtées et un suivi est fourni au client si demandé.

Utilisation d'animaux d'assistance, de personnes de soutien et d'appareils assistifs

Animaux d'assistance

- Si une personne handicapée est accompagnée d'un chien guide ou d'un autre animal d'assistance, Daniels Sharpsmart Canada Ltd. veillera à ce que la personne soit autorisée à entrer dans les installations de Daniels Sharpsmart Canada Ltd. avec l'animal et à garder l'animal avec elle, sauf si l'animal est autrement exclu par la loi. Lorsqu'un animal d'assistance est exclu par la loi, Daniels Sharpsmart Canada Ltd. s'assurera que d'autres mesures sont disponibles pour permettre à la personne handicapée d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier des produits et services de l'entreprise. L'animal d'assistance doit être sous la garde et le contrôle de l'individu en tout temps.
- Personnes de soutien : Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, Daniels Sharpsmart Canada Ltd. s'assurera que les deux personnes soient autorisées à entrer dans les installations de l'entreprise, et que la personne handicapée ne soit pas empêchée d'avoir accès à la personne de soutien. Daniels Sharpsmart Canada Ltd. peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien lorsqu'elle se trouve dans les installations de l'entreprise, mais uniquement si une personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou la santé ou la sécurité d'autres personnes dans les locaux. Si un montant doit être payé par une personne de soutien pour l'entrée ou autrement, Daniels Sharpsmart Canada Ltd. fournira un préavis à l'avance sur le montant.
- Appareils assistifs : Une personne handicapée est autorisée à utiliser ses propres dispositifs assistifs pour accéder et bénéficier de nos biens et services. Si nous fournissons des dispositifs assistifs, nous veillerons à ce qu'un membre du personnel sache comment utiliser ce dispositif assistif.

Avis de perturbation temporaire

Daniels Sharpsmart Canada Ltd. fournira un avis de perturbation des services au public.

Tout avis de perturbation contiendra les trois informations suivantes :

- Raison de la perturbation
- Durée prévue
- Installations ou services de remplacement
- Politique de service à la clientèle accessible

Le personnel de l'entreprise fournira cet avis de l'une ou l'autre des deux manières suivantes :

- Avis affiché physiquement sur le site de la perturbation
- Avis sur le site Web de l'entreprise

Communications

Daniels Sharpsmart Canada Ltd. fournira des communications aux personnes handicapées de manière à prendre en compte leurs besoins spécifiques.

Avis de disponibilité des documents

Daniels Sharpsmart Canada Ltd. fournira un avis au public de la disponibilité des documents requis par les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (O. Reg 429/07) sur demande. Cet avis sera publié sur le site Web de Daniels Sharpsmart Canada Ltd. et par d'autres méthodes imprimées.

Format des documents

Si Daniels Sharpsmart Canada Ltd. est tenu, en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les Ontariens handicapés, de fournir une copie d'un document à une personne handicapée, la Compagnie tiendra compte de la capacité de la personne à accéder à l'information et fournira le document ou les informations contenues dans le document dans un format qui répond à ses besoins, tel qu'accordé avec la personne.

Documentation Connexe et Soutien

- Règlement de l'Ontario 429/07, Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les Ontariens handicapés – Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle
- Enregistrements de formation en service à la clientèle accessible

Règlement de l'Ontario 429/07

Établi en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les Ontariens avec des handicaps

Adopté : le 25 juillet 2007

Enregistré : le 27 juillet 2007

Publié sur e-Laws : le 31 juillet 2007

Imprimé dans la Gazette de l'Ontario :
le 11 août 2007

NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Objectif et application

1. (1) Le présent règlement établit des normes d'accessibilité pour le service à la clientèle et s'applique à chaque organisation du secteur public désignée ainsi qu'à toute autre personne ou organisation fournissant des biens ou des services au public ou à d'autres tiers et ayant au moins un employé en Ontario.

(2) Au présent règlement,

"organisation du secteur public désignée" désigne l'Assemblée législative et les bureaux des personnes nommées à l'adresse de l'Assemblée, chaque ministère du gouvernement de l'Ontario, chaque municipalité ainsi que toute personne ou organisation figurant à l'annexe 1 ou décrite à l'annexe 2 du présent règlement ; ("organisation désignée du secteur public")

"fournisseur de biens ou de services" désigne une personne ou une organisation à qui le présent règlement s'applique. ("fournisseur de biens ou de services")

Dates d'entrée en vigueur

2. Les normes d'accessibilité pour le service à la clientèle s'appliquent aux organisations du secteur public désignées à compter du 1^{er} janvier 2010 et aux autres fournisseurs de biens ou de services à compter du 1^{er} janvier 2012.

Établissement des politiques, pratiques et procédures

3. (1) Chaque fournisseur de biens ou de services doit établir des politiques, pratiques et procédures régissant la prestation de ses biens ou services aux personnes handicapées.

(2) Le fournisseur devra utiliser des efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures sont conformes aux principes suivants :
 - Les biens ou services doivent être fournis d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.
 - La prestation de biens ou services aux personnes handicapées et aux autres doit être intégrée, sauf si une mesure alternative est nécessaire, temporairement ou de manière permanente, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier des biens ou services.
 - Les personnes handicapées doivent avoir une opportunité égale à celle des autres pour obtenir, utiliser et bénéficier des biens ou services.
(3) Sans limiter les paragraphes (1) et (2), les politiques doivent aborder l'utilisation d'appareils d'assistance par les personnes handicapées pour obtenir, utiliser ou bénéficier des biens ou services du fournisseur ou la disponibilité, le cas échéant, d'autres mesures permettant de le faire.

(4) Lors de la communication avec une personne handicapée, un fournisseur devra le faire d'une manière tenant compte de son handicap.

(5) Chaque organisation du secteur public désignée et chaque autre fournisseur de biens ou services ayant au moins 20 employés en Ontario devra préparer un ou plusieurs documents décrivant ses politiques, pratiques et procédures et, sur demande, remettre une copie du document à toute personne.

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

4. (1) Le présent article s'applique lorsque des biens ou des services sont fournis au public ou à d'autres tiers dans des locaux détenus ou exploités par le fournisseur de biens ou de services et auxquels le public ou les tiers ont accès.
- (2) Si une personne handicapée est accompagnée d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance, le fournisseur de biens ou de services doit permettre à la personne d'entrer dans les locaux avec l'animal et de le garder avec elle, sauf si l'animal est exclu par la loi des locaux.
- (3) Si un animal d'assistance est exclu par la loi des locaux, le fournisseur de biens ou de services doit garantir que d'autres mesures sont disponibles pour permettre à la personne handicapée d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier des biens ou services du fournisseur.
- (4) Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, le fournisseur de biens ou de services doit garantir que les deux personnes sont autorisées à entrer dans les locaux ensemble et que la personne handicapée n'est pas empêchée d'avoir accès à la personne de soutien sur place.
- (5) Le fournisseur de biens ou de services peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien sur les locaux, mais uniquement si une personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou celle d'autres personnes sur place.
- (6) Si des frais sont dus par une personne pour l'entrée dans les locaux ou en lien avec la présence d'une personne sur place, le fournisseur de biens ou de services doit garantir qu'un avis est donné à l'avance concernant le montant, le cas échéant, payable en ce qui concerne la personne de soutien.
- (7) Chaque organisme du secteur public désigné et chaque autre fournisseur de biens ou de services ayant au moins 20 employés en Ontario doit préparer un ou plusieurs documents décrivant ses politiques, pratiques et procédures concernant les questions régies par le présent article et, sur demande, doit fournir une copie d'un document à toute personne.
- (8) Dans le présent article,
- « chien-guide » désigne un chien-guide tel que défini à l'article 1 de la Loi sur les droits des personnes aveugles; (« guide dog »)
 - « animal d'assistance » désigne un animal mentionné au paragraphe (9); (« service animal »)
 - « personne de soutien » désigne, en relation avec une personne handicapée, une autre personne qui l'accompagne pour l'aider à la communication, à la mobilité, aux soins personnels ou médicaux ou à l'accès aux biens ou services. (« support person »)
- (9) Aux fins du présent article, un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée :
- S'il est clairement apparent que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap; ou
 - Si la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées au handicap.

Avis de perturbations temporaires

5. (1) Si, pour obtenir, utiliser ou bénéficier des biens ou services d'un fournisseur, les personnes handicapées utilisent généralement des installations ou des services particuliers du fournisseur et qu'il y a une perturbation temporaire de ces installations ou services en tout ou en partie, le fournisseur doit informer le public de la perturbation.
- (2) L'avis de la perturbation doit inclure des informations sur la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services alternatifs, le cas échéant, qui sont disponibles.
- (3) L'avis peut être donné en affichant les informations à un endroit visible sur les locaux détenus ou exploités par le fournisseur de biens ou de services, en les publiant sur le site web du fournisseur, le cas échéant, ou par tout autre moyen raisonnable dans les circonstances.
- (4) Toute organisation du secteur public désignée et tout autre fournisseur de biens ou de services qui compte au moins 20 employés en Ontario doivent préparer un document décrivant les étapes à suivre en cas de perturbation temporaire et, sur demande, fournir une copie du document à toute personne.

Formation du personnel, etc.

6. (1) Tout fournisseur de biens ou de services doit veiller à ce que les personnes suivantes reçoivent une formation sur la fourniture de ses biens ou services aux personnes handicapées :
- Toute personne qui interagit avec les membres du public ou d'autres tiers au nom du fournisseur, qu'elle agisse en tant qu'employé, mandataire, bénévole ou autre.
 - Toute personne qui participe à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures du fournisseur régissant la fourniture de biens ou services aux membres du public ou d'autres tiers.
- (2) La formation doit inclure un examen des objectifs de la Loi et des exigences du présent règlement ainsi que des instructions sur les sujets suivants :
- Comment interagir et communiquer avec des personnes présentant divers types de handicaps.
 - Comment interagir avec des personnes handicapées qui utilisent un appareil ou nécessitent l'assistance d'un chien guide ou autre animal de service ou celle d'un accompagnateur.
 - Comment utiliser l'équipement ou les dispositifs disponibles sur les lieux ou autrement fournis par le fournisseur pouvant aider à la prestation de biens ou services à une personne handicapée.
 - Que faire si une personne handicapée rencontre des difficultés pour accéder aux biens ou services du fournisseur.
- (3) La formation doit être dispensée à chaque personne dès qu'elle se voit confier les tâches applicables.
- (4) La formation doit également être fournie de manière continue en lien avec les changements apportés aux politiques, pratiques et procédures régissant la prestation de biens ou services aux personnes handicapées.
- (5) Chaque organisation du secteur public désignée et tout autre fournisseur de biens ou services comptant au moins 20 employés en Ontario doit préparer un document décrivant sa politique de formation, qui doit inclure un résumé du contenu de la formation et des détails sur la fréquence de la formation.
- (6) Chaque organisation du secteur public désignée et tout autre fournisseur de biens ou services comptant au moins 20 employés en Ontario doit conserver des dossiers de la formation fournie en vertu du présent article, y compris les dates de la formation et le nombre de personnes formées.

Processus de rétroaction pour les fournisseurs de biens ou de services

7. (1) Tout fournisseur de biens ou de services doit établir un processus pour recevoir et répondre aux commentaires sur la manière dont il fournit des biens ou des services aux personnes handicapées et doit rendre les informations sur ce processus facilement accessibles au public.
- (2) Le processus de rétroaction doit permettre aux personnes de fournir leurs commentaires en personne, par téléphone, par écrit ou en transmettant un texte électronique par courriel ou sur disquette ou autrement.
- (3) Le processus de rétroaction doit spécifier les actions que le fournisseur de biens ou de services doit entreprendre si une plainte est reçue.
- (4) Chaque organisation du secteur public désignée et tout autre fournisseur de biens ou de services comptant au moins 20 employés en Ontario.

Avis de disponibilité des documents

8. (1) Chaque organisation du secteur public désignée et tout autre fournisseur de biens ou de services comptant au moins 20 employés en Ontario doivent informer les personnes à qui ils fournissent des biens ou des services que les documents requis par le présent règlement sont disponibles sur demande.
- (2) L'avis peut être donné en affichant les informations à un endroit bien en vue dans les locaux appartenant ou exploités par le fournisseur, en les publiant sur le site web du fournisseur, s'il en existe un, ou par tout autre moyen raisonnable dans les circonstances.

Format des documents

9. (1) Si un fournisseur de biens ou de services est tenu, en vertu du présent règlement, de fournir une copie d'un document à une personne handicapée, il doit fournir le document, ou les informations contenues dans le document, dans un format tenant compte du handicap de la personne.
- (2) Le fournisseur de biens ou de services et la personne handicapée peuvent convenir du format à utiliser pour le document ou les informations.

Entrée en vigueur

10. Le présent règlement entre en vigueur le 1er janvier 2008.

Annexe 1

Voici une liste d'organismes, commissions, autorités et agences en Ontario :

1. Tribunal d'appel en agriculture, alimentation et affaires rurales.
2. Agricorp.
3. Commission des alcools et des jeux de l'Ontario.
4. Algonquin Forestry Authority.
5. Commission du réexamen foncier.
6. Commission des négociations prévue au paragraphe 27 (1) de la Loi sur les expropriations.
7. Soins cancéreux Ontario.
8. Le Centre Centennial des sciences et de la technologie.
9. Commission d'examen des services à l'enfance et à la famille.
10. Conseil de rémunération et de nomination des collègues.
11. Chaque corporation de soins communautaires tel que défini à l'article 1 de la Loi de 2001 sur les corporations de soins communautaires.
12. Commission d'examen des consentements et de la capacité.
13. Tribunal d'examen de l'environnement.
14. Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels.
15. Commission de règlement des griefs des employés de la Couronne.
16. Commission de révision de la garde.
17. Compagnie d'assurance-dépôts de l'Ontario.
18. Echo : Améliorer la santé des femmes en Ontario.
19. Bureau de la qualité et de l'imputabilité de l'éducation.
20. Tribunal d'examen environnemental.
21. Commission des services financiers de l'Ontario.
22. Tribunal des services financiers.
23. Conseil public de sécurité contre les incendies du maréchal des pompiers.
24. Commission de sécurité incendie.
25. Administration du Grand Toronto pour les transports.
26. Autorité des transports du Grand Toronto.
27. Tribunal d'appel et de révision des professions de la santé.
28. Conseil consultatif des professions de la santé.
29. Tribunal d'appel et de révision des services de santé.

30. Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.
31. Commission des loyers et des locataires.
32. Aide juridique Ontario.
33. Tribunal d'appel des permis.
34. Commission des boissons alcooliques de l'Ontario.
35. Chaque réseau local d'intégration des services de santé tel que défini à l'article 2 de la Loi de 2006 sur l'intégration des systèmes de santé locaux.
36. Collection d'art canadien McMichael.
37. Corporation du Centre des congrès de Toronto métropolitaine.
38. Commission de l'escarpement du Niagara.
39. Commission des parcs du Niagara.
40. Commission de la protection des pratiques agricoles normales.
41. Bureau du conseiller de l'employeur.
42. Bureau du conseiller des travailleurs.
43. Commission civile ontarienne des services policiers.
44. Agence ontarienne de l'eau propre.
45. Autorité ontarienne des communications éducatives.
46. Ontario Electricity Financial Corporation.
47. Ontario Energy Board.
48. Commission ontarienne de la commercialisation des produits agricoles.
49. Commission de révision des films de l'Ontario.
50. Ontario Financing Authority.
51. Ontario Food Terminal Board.
52. Autorité ontarienne des communications éducatives en langue française.
53. Conseil ontarien de la qualité des soins de santé.
54. Fondation ontarienne du patrimoine.
55. Ontario Highway Transportation Board.
56. Commission ontarienne des droits de la personne.
57. Ontario Infrastructure Project Corporation.
58. Ontario Labour Relations Board.
59. Ontario Lottery and Gaming Corporation.
60. Ontario Media Development Corporation.
61. Ontario Mental Health Foundation.
62. Ontario Municipal Board.
63. Ontario Northland Transportation Commission.
64. Ontario Parole and Earned Release Board.
65. Ontario Pension Board.
66. Ontario Place Corporation.
67. Ontario Police Arbitration Commission.
68. Ontario Racing Commission.
69. Ontario Realty Corporation.
70. Ontario Review Board.
71. Ontario Securities Commission.

- 72. Tribunal ontarien de l'éducation spécialisée (anglais).
- 73. Tribunal ontarien de l'éducation spécialisée (français).
- 74. Ontario Tourism Marketing Partnership Corporation.
- 75. Fondation Ontario Trillium.
- 76. Centre des congrès d'Ottawa.
- 77. Owen Sound Transportation Company.
- 78. Tribunal des audiences sur l'équité salariale.
- 79. Bureau de l'équité salariale.
- 80. Conseil de la province de l'Ontario pour les arts.
- 81. Commission de règlement des griefs du service public.
- 82. Musée royal de l'Ontario.
- 83. Commission des parcs de Saint-Laurent.
- 84. Science Nord.
- 85. Agence Smart Systems for Health.
- 86. Commission des révisions de l'aide sociale.
- 87. Tribunal des prestations sociales.
- 88. Commission de l'aide aux soldats.
- 89. Réseau Trillium pour le don de vie.
- 90. Centre Walkerton Clean Water.
- 91. Tribunal d'appel en matière de sécurité professionnelle et d'assurance.
- 92. Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance.

Annexe 2 :

Secteur Public élargi

- Chaque conseil scolaire de district tel que défini à l'article 1 de la Loi sur l'éducation.
- Chaque hôpital tel que défini à l'article 1 de la Loi sur les hôpitaux publics.
- Chaque collège d'arts appliqués et de technologie établi sous la Loi de 2002 sur les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario.
- Chaque université en Ontario, y compris ses collèges affiliés et fédérés, qui reçoit des subventions de fonctionnement du gouvernement de l'Ontario.
- Chaque organisation de transport public en Ontario, y compris les services de transport municipaux pour personnes handicapées, qui fournit des services pour lesquels un tarif est perçu pour le transport du public par des véhicules exploités,
 - Par, pour ou au nom du gouvernement de l'Ontario, d'une municipalité, d'un conseil local d'une municipalité ou d'une commission ou autorité de transport ou de transport,
 - Sous une entente entre le gouvernement de l'Ontario et une personne, une firme, une société ou une commission ou autorité de transport ou de transport, ou
 - Sous une entente entre une municipalité et une personne, une firme, une société ou une commission ou autorité de transport ou de transport.