



Politique sur le service à la clientèle accessible

Objectifs

La présente politique a pour objet d'établir comment Advantage Solutions (« Advantage » ou « l'entreprise ») rendra accessible des biens ou services au public, dont des personnes handicapées, dans le respect des principes de l'autonomie, de la dignité, de l'intégration et de l'égalité d'accès à l'emploi, conformément aux *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07* (la « norme pour les services à la clientèle ») en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« LAPHO »).

Énoncé de politique

Advantage Solutions reconnaît l'importance de :

- rendre accessibles des biens et services aux personnes handicapées;
- communiquer ouvertement et de répondre aux besoins de personnes handicapées afin de leur fournir un excellent service à la clientèle; et
- se conformer à la norme pour les services à la clientèle obligatoire en vertu de la LAPHO.

Application

La présente politique s'applique à tous les employés, mandataires et entrepreneurs d'Advantage incluant, mais non de façon limitative, les cadres supérieurs, les gestionnaires, les superviseurs, les employés à temps plein, les employés à temps partiel, les employés hors site, les employés en magasin, les employés de soutien téléphonique, le personnel de soutien du site Web, les étudiants, les apprentis et les bénévoles (« employés, mandataires et entrepreneurs »).

Communication

Dans leurs communications avec les personnes handicapées, les employés, mandataires et entrepreneurs tiendront compte des handicaps de ces personnes. Les employés, mandataires et entrepreneurs considéreront comment le handicap d'une personne peut influencer sur la façon dont elle exprime, reçoit ou traite les communications et, dans la mesure du possible, ils demanderont à la personne handicapée quel est le moyen optimal de communiquer avec elle.

Appareils ou accessoires fonctionnels

Les appareils ou accessoires fonctionnels que peuvent utiliser des personnes handicapées seront les bienvenus dans les lieux de l'entreprise ouverts au public ou à d'autres tiers incluant, mais non de façon limitative, les cannes, les béquilles, les déambulateurs, les fauteuils roulants, les cyclomoteurs, les bouteilles d'oxygène, les lecteurs d'écran, les appareils auditifs, les amplificateurs de voix, les appareils d'agrandissement, les appareils pour la prise de notes et les tableaux de communication. L'entreprise

prendra des mesures pour s'assurer que de tels appareils ou accessoires fonctionnels sont familiers aux employés, mandataires et entrepreneurs.

Animaux d'assistance

Advantage accueille les chiens-guides ou autres animaux au service des personnes handicapées dans les lieux de l'entreprise qui sont ouverts au public ou à d'autres tiers et autorisera les personnes handicapées à garder leur animal d'assistance avec elles, à moins que la présence d'animaux soit autrement proscrite en vertu de la loi dans ces lieux. Si la loi exclut autrement un animal d'assistance des lieux, l'entreprise fournira à la personne handicapée applicable un autre moyen d'obtenir, d'utiliser ou de tirer profit de ses biens ou services.

Personnes de soutien

Advantage invite les personnes qui soutiennent les personnes handicapées à les accompagner dans les lieux de l'entreprise ouverts au public ou à d'autres tiers. L'entreprise veillera à ce que les personnes handicapées qui le nécessitent aient accès à leurs personnes de soutien pendant qu'elles se trouvent dans les lieux. Il n'est pas nécessaire que de telles personnes de soutien soient des travailleurs de soutien professionnels rémunérés. Elles peuvent être des bénévoles, des membres de la famille ou des amis qui fournissent du soutien à la personne handicapée. On demandera aux personnes de soutien de se conformer à toute règle ou exigence propre aux biens ou services que fournit l'entreprise. L'entreprise cherchera à obtenir le consentement de la personne handicapée avant que toute information confidentielle liée à la personne handicapée soit discutée en présence de la personne de soutien. Dans certains cas, on pourrait demander aux personnes de soutien de signer une entente de confidentialité. L'entreprise exigera qu'une personne de soutien accompagne une personne handicapée pendant que celle-ci se trouve dans les lieux si l'entreprise détermine qu'une telle mesure est requise pour protéger la santé et la sécurité de la personne ou d'autres personnes qui s'y trouvent.

Perturbation temporaire de l'accès aux biens ou aux services pour les personnes handicapées

S'il est prévu que l'accès à des installations, à un service ou à un système qu'offre l'entreprise aux personnes handicapées soit temporairement inaccessible, en entier ou en partie, l'entreprise donnera un préavis relatif à la perturbation sur son intranet, sur son site Web, à l'entrée de ses lieux et à proximité du service ou des installations à une heure précédant raisonnablement la perturbation et durant la perturbation. Si la perturbation est imprévue, des avis seront fournis dès que l'entreprise prendra connaissance de la perturbation prévue. Les avis :

- préciseront la raison et la durée prévue de la perturbation; et
- fourniront une description de et indiqueront l'emplacement des installations ou services de remplacement accessibles aux personnes handicapées, le cas échéant.

Formation pour les employés, mandataires et entrepreneurs

Tous les employés, mandataires et entrepreneurs qui interagissent avec des personnes handicapées au nom de l'entreprise ou qui participent à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de l'entreprise régissant la fourniture de biens et de services :

- recevront un aperçu de la LAPHO et de la norme pour les services à la clientèle;

- recevront une formation sur la façon d’interagir avec, de communiquer avec et d’aider les personnes handicapées, dont les personnes avec des appareils ou accessoires fonctionnels et des personnes qui ont besoin de l’aide d’un chien-guide, d’un animal d’assistance ou d’une personne de soutien;
- seront informés des politiques et procédures mises en place par l’entreprise conformément à la norme pour les services à la clientèle;
- recevront une formation sur la manière d’aider une personne handicapée qui a de la difficulté à accéder aux biens ou services de l’entreprise.

Cette formation sera également fournie sur une base continue dès que raisonnablement possible :

- aux employés, mandataires et entrepreneurs qui sont affectés à des tâches incluant une interaction avec des personnes handicapées au nom de l’entreprise ou qui participent à l’élaboration de politiques, pratiques et procédures de l’entreprise régissant la fourniture de biens et de services; et
- lorsque sont modifiées les politiques de l’entreprise par rapport à l’accessibilité des services à la clientèle pour les personnes handicapées, à tous les employés, mandataires et entrepreneurs qui interagissent avec les personnes handicapées au nom de l’entreprise ou qui participent à l’élaboration de politiques, pratiques et procédures de l’entreprise régissant la fourniture de biens et de services.

L’entreprise tiendra un registre de toute la formation qu’elle fournira en documentant le nom des personnes qui ont reçu la formation, le sujet de la formation et la date de la formation.

Accès public à la présente politique et aux documents connexes

L’entreprise fournira aux personnes handicapées une copie de la présente politique et de tous les documents connexes sur demande, selon un format tenant compte des besoins de ces personnes en raison de leur handicap.

Processus de rétroaction

Avantage encourage la rétroaction sur la façon dont l’entreprise fournit des biens ou services aux personnes handicapées. Toute rétroaction sera traitée en temps opportun. Les personnes qui veulent fournir une telle rétroaction sont invitées à le faire :

- en personne;
- au téléphone;
- par écrit; ou
- par courriel

Toute rétroaction devrait être envoyée au :

Service des ressources humaines

Avantage Solutions

160, rue McNabb, bureau 330, Markham (Ontario) L3R 4B8

Téléphone : 1 905 475-9623

Info@asmnet.com