



Accessibilité pour les Ontariens handicapés (LAPHO) Politique de service à la clientèle

Introduction:

L'objectif de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario est 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 garantir que les biens et services sont accessibles à tous les Ontariens et que les personnes handicapées sont traitées avec respect, dignité et égalité.

Énoncé de politique:

Cette politique vise à satisfaire 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 à la fourniture de biens et de services au public ou à d'autres tiers, et non aux marchandises elles-mêmes.

Tous les biens et services fournis par De-Zine International Consulting doivent suivre les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances.

La politique s'applique à tous les employés, bénévoles ou agents de De-Zine International Consulting en Ontario qui traitent avec le public ou d'autres tiers.

De-Zine International Consulting s'engage à garantir aux personnes handicapées l'accès à nos produits et services.

Définitions:

Accessible signifie accessible, utilisable, lisible, audible, visible, compréhensible, clair, accessible, flexible, etc. Pour être accessible à tous, une variété de plans d'accessibilité est nécessaire. Assurer des pratiques inclusives garantira que tous les biens et services seront accessibles à un public plus large.

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

Le handicap tel que défini par la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et le Code des droits de la personne de l'Ontario désigne:

- tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défiguration qui est causé par une blessure 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 paralysie, le manque de coordination physique, de cécité ou de déficience visuelle, de surdité ou de déficience auditive (y compris une perte auditive partielle, totale ou fluctuante), de mutisme ou de troubles de la parole, ou de la dépendance physique à un chien-guide ou à un autre animal ou à un guide voyant pour les personnes ayant une déficience visuelle ou totale cécité ou sur un fauteuil roulant ou tout autre appareil de correction ou d'assistance;
- une condition de déficience mentale ou une déficience intellectuelle;



Accessibilité pour les Ontariens handicapés (LAPHO) Politique de service à la clientèle

- un trouble d'apprentissage, ou un dysfonctionnement dans un ou plusieurs des processus impliqués dans la compréhension ou l'utilisation de symboles ou du langage parlé, un trouble mental, ou
- une blessure ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées 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.

Le chien-guide est un chien de travail hautement qualifié qui a été dressé dans l'un des établissements énumérés dans le Règlement de l'Ontario 58 en vertu de la Loi sur les droits des aveugles, afin d'assurer la mobilité, la sécurité et une plus grande indépendance aux personnes aveugles.

Animal d'assistance, comme l'indique le Règlement de l'Ontario 429/07, un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée si:

- il est évident 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 qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées au handicap; ou
- si la personne fournit une carte d'identité ou un certificat de dressage valide d'une école de dressage d'animaux d'assistance reconnue.

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

Principes généraux:

Conformément aux Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07, cette politique traite de ce qui suit:

1. Fourniture de biens et de services aux personnes handicapées
2. L'utilisation d'appareils fonctionnels
3. L'utilisation de chiens-guides et d'animaux d'assistance
4. Le recours à des personnes de soutien
5. Avis d'interruptions de service
6. Commentaires des clients
7. Formation
8. Avis de disponibilité et format des documents requis

La fourniture de biens et de services aux personnes handicapées:

De-Zine International Consulting fera tous les efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures sont cohérentes avec les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances en:

- s'assurer que tous les clients reçoivent la même valeur et la même qualité;
- permettre aux clients handicapés de faire les choses à leur manière, à leur propre rythme lorsqu'ils accèdent aux biens et services tant que cela ne présente pas de risque pour la sécurité;
- utiliser des méthodes alternatives lorsque cela est possible pour s'assurer que les clients handicapés ont accès aux mêmes services, au même endroit et d'une manière similaire;



Accessibilité pour les Ontariens handicapés (LAPHO) Politique de service à la clientèle

- prise en compte des besoins individuels lors de la fourniture de biens et de services; et
- communiquer d'une manière qui tient compte du handicap du client.

L'utilisation d'appareils fonctionnels:

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils fonctionnels selon les besoins lors de l'accès aux biens ou services fournis par De-Zine International Consulting.

Dans les cas où l'appareil fonctionnel présente un problème de sécurité ou lorsque l'accessibilité pourrait être un problème, d'autres mesures raisonnables seront utilisées pour garantir l'accès aux biens et 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 l'entreprise. Ou, lorsqu'il n'y a pas d'ascenseur et lorsqu'une personne a besoin d'appareils fonctionnels à des fins de mobilité, le service sera fourni dans un endroit qui répond aux besoins du client.

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

Un client handicapé qui est accompagné d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance sera autorisé à accéder aux locaux ouverts au public ou à d'autres tiers, sauf disposition contraire de la loi. Si l'animal est exclu par la loi, De-Zine fournira un autre moyen d'accueillir la personne. Les politiques « Pas d'animaux » ne s'appliquent pas aux chiens-guides ou aux animaux d'assistance.

Il peut y avoir de rares circonstances où, pour des raisons de santé et de sécurité d'une autre personne, il faut envisager de permettre à une personne handicapée d'entrer dans les locaux accompagnée d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance. Des exemples de telles situations comprennent, mais sans s'y limiter: a) un magasin où les produits chimiques et / ou l'équipement présentent des dangers pour d'autres personnes et / ou pour l'animal d'assistance; et b) lorsqu'une personne est allergique aux animaux et qu'elle est affectée négativement si elle se trouve à proximité du chien-guide ou de l'animal d'assistance. Dans ces circonstances, des mesures alternatives seront mises à disposition pour permettre à la personne handicapée d'accéder au service.

L'utilisation et la sécurité du chien-guide ou de l'animal d'assistance relèvent de la responsabilité de la personne handicapée. De-Zine est conscient que les chiens-guides et les animaux d'assistance sont généralement bien dressés et bien élevés. Dans le cas peu probable où ce ne serait pas le cas, les chiens-guides et les animaux d'assistance peuvent être retirés des locaux de De-Zine après discussion avec l'utilisateur pour quiconque pour les raisons suivantes:

- ☒ Comportement perturbateur ou agressif; comme des grognements ou d'autres signes de comportement menaçant ou agressif. **NOTE-S'IL VOUS PLAÎT:** Si le chien-guide dans ce cas est un chien d'intervention en cas de crise - 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 propager la maladie à d'autres.

Certaines municipalités excluent certains animaux de leur juridiction. Selon les spécificités du règlement, cela peut inciter De-Zine à exclure certains animaux d'assistance de ses locaux.



Accessibilité pour les Ontariens handicapés (LAPHO) Politique de service à la clientèle

L'utilisation de personnes de soutien:

De-Zine International Consulting s'engage à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien. Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à pénétrer dans les espaces publics et tiers des locaux auxquels elle aurait normalement accès avec sa personne de soutien. À aucun moment, une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne pourra être 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 acceptée et la personne de soutien demandée d'attendre dans une autre zone.

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 tous deux un journal de bord en entrant 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 d'interruption de service:

Des interruptions de service peuvent survenir pour des raisons qui peuvent ou non être sous le contrôle ou à la connaissance de De-Zine International Consulting. En cas de perturbations temporaires des installations ou des services sur lesquels les clients handicapés se fondent pour accéder ou utiliser les produits ou services de De-Zine, des efforts raisonnables seront faits pour fournir un préavis. Dans certaines circonstances, comme dans le cas de perturbations temporaires imprévues, un préavis peut ne pas être possible.

Les avis seront placés dans un endroit bien en vue sur les lieux et dans un format qui tient compte des 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 correspondrait à la ligne de vision d'une personne en fauteuil roulant.

Commentaires des clients:

De-Zine International Consulting s'engage à fournir un accès juste et égal à nos locaux, installations et services pour tous, y compris les personnes handicapées. Les commentaires ou les plaintes concernant la fourniture de biens et de services par des personnes handicapées peuvent être donnés en personne, par téléphone / ATS, par écrit, par voie électronique ou par d'autres méthodes. Veuillez adresser vos commentaires à HR Manager info@2dezine.com ou www.2dezine.com/fr/contact.html également, vous pouvez appeler le 905-760-9394 ou le fax 905-760-9396.

Tous les commentaires seront suivis et surveillés pour s'assurer que le client a reçu une réponse en temps opportun.



Accessibilité pour les Ontariens handicapés (LAPHO) Politique de service à la clientèle

Entraînement:

De-Zine International Consulting assurera des niveaux de formation appropriés à tous les employés, bénévoles, agents et autres personnes qui interagissent avec le public au nom de De-Zine ainsi qu'à ceux qui sont impliqués dans le développement et l'approbation des politiques, pratiques et procédures.

La formation sera fournie d'une manière conforme aux exigences de l'Ontario 429/07. Des registres de formation seront conservés, indiquant les dates auxquelles la formation a eu lieu et le nombre de personnes formées.

Comme l'indique le Règlement de l'Ontario 429/07, peu importe le format, la formation couvrira les éléments suivants:

- 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 d'accessibilité pour le service à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07.
- Instructions sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui :
 - utiliser des appareils fonctionnels;
 - nécessitent l'aide d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance; ou
 - exiger le recours à une personne de soutien (y compris la gestion des frais d'admission).
- Instructions sur la façon d'utiliser l'équipement ou les appareils disponibles dans nos locaux ou que nous fournissons pouvant aider les personnes handicapées.
- Des instructions sur ce qu'il faut faire si une personne handicapée a des difficultés à accéder à vos services.
- Politiques, procédures et pratiques de De-Zine International Consulting relatives à la fourniture d'un service client accessible aux clients handicapés.

Avis de disponibilité et format des documents requis:

De-Zine International Consulting informera les clients que les documents relatifs à la norme d'accessibilité pour le service client sont disponibles sur demande et dans un format qui prend en compte le handicap du client. La notification sera donnée en affichant les informations dans un endroit bien en vue détenu et / ou exploité par De-Zine, le site Web de De-Zine et / ou toute autre méthode raisonnable.

Les 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 salubrité et la qualité des aliments, règlement de l'Ontario 31/05
- Loi sur la responsabilité des propriétaires de chiens, Ontario

Lloyd Segal – Président

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Lloyd Segal', is positioned below the name.