



## **POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ DU SERVICE À LA CLIENTÈLE (LAPHO) - ON**

### Intention

ShareWord Global | Parole partagée mondialement s'engage à fournir un service à la clientèle accessible conformément au règlement sur les normes d'accessibilité intégrées en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. Cette politique définit les normes applicables à la fourniture de biens, de services et d'installations au public.

### Déclaration d'engagement

ShareWord Global | Parole partagée mondialement s'engage à assurer l'égalité d'accès et de participation aux personnes en situation de handicap. Nous nous engageons à traiter les personnes en situation de handicap d'une manière qui leur permette de conserver leur dignité et leur autonomie. Nous croyons en l'intégration et nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes en situation de handicap en temps opportun. Nous le ferons en éliminant et en prévenant les obstacles à l'accessibilité et en respectant nos obligations en matière d'accessibilité en vertu des lois ontariennes sur l'accessibilité. Nous respectons les exigences de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et de ses règlements connexes, et nous nous y conformons. Pour atteindre nos objectifs, nous avons désigné une équipe d'employés qui sera chargée de mener à bien nos efforts pour respecter nos engagements.

### Définitions

**Chien-guide :** Un chien dressé pour servir de guide à une personne non-voyante, qui a suivi un programme de dressage dans un centre de dressage désigné conformément au règlement sur les chiens-guides.

**Animal d'assistance (un animal est un animal d'assistance pour une personne en situation de handicap si) :**

- l'animal peut être facilement identifié comme étant utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap, grâce à des indicateurs visuels, tels que le gilet ou le harnais porté par l'animal; ou
- la personne fournit un document d'un collègue de professionnels de la santé désignés et réglementés confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Personne de soutien : Une personne qui accompagne une personne en situation de handicap pour l'aider dans la communication, la mobilité, les soins personnels, les besoins médicaux ou l'accès aux biens, aux services et aux installations.

### Lignes directrices

ShareWord Global | Parole partagée mondialement fait tous les efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures sont conformes aux principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances :

- en permettant aux clients en situation de handicap de faire les choses à leur manière et à leur rythme lorsqu'ils accèdent aux biens, aux services et aux installations, tant que cela ne présente pas de risque pour la santé et la sécurité;
- en utilisant d'autres méthodes d'accès si nécessaire pour s'assurer que les clients en situation de handicap aient accès aux mêmes biens, services et installations d'une manière similaire;
- en tenant compte des besoins individuels en matière d'installations lors de la fourniture de biens et de services; et
- en communiquant d'une manière qui tient compte du handicap du client.

Sur demande, l'entreprise fournit à une personne en situation de handicap une copie de cette politique ou des informations qu'elle contient, dans un format qui répond à ses besoins en matière d'accessibilité. Les demandes doivent être adressées aux RH.

Les personnes en situation de handicap peuvent utiliser leurs propres dispositifs d'assistance lorsqu'elles accèdent à des services ou à des installations. Dans les cas où le dispositif d'assistance pose un problème de santé, de sécurité ou d'accessibilité, le responsable des ressources humaines doit en être informé afin que d'autres mesures soient mises en place pour assurer l'accès aux biens et aux services.

### Chiens-guides et animaux d'assistance

Un client ayant un handicap et qui est accompagné d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance peut accéder aux locaux ouverts au public et garder l'animal avec lui, sauf si cela est interdit par la loi. Les politiques « Pas d'animal de compagnie » ne s'appliquent pas aux chiens-guides ou aux animaux d'assistance. Si le chien-guide ou l'animal d'assistance d'un client est interdit par la loi, ShareWord Global | Parole partagée mondialement propose des

méthodes alternatives pour permettre à la personne atteinte d'un handicap d'accéder aux biens, services et installations.

S'il n'est pas évident que l'animal est un chien-guide ou un animal d'assistance, les employés peuvent demander respectueusement si l'animal est un chien-guide ou un animal d'assistance, mais ne doivent pas demander la nature du handicap de la personne ou la raison d'être de l'animal. S'il est révélé que l'animal n'est pas un chien-guide ou un animal d'assistance, l'employé doit demander que l'animal quitte les lieux dans les plus brefs délais.

Le client accompagné d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance est tenu de toujours garder le contrôle de l'animal. Si un animal d'assistance devient incontrôlable, causant une perturbation évidente ou une menace pour la santé et la sécurité d'autrui, et que le comportement de l'animal n'est pas corrigé par le propriétaire, les RH doivent en être informées et peuvent demander au client de faire sortir son animal d'assistance des locaux.

### Personnes de soutien

Si un client atteint d'un handicap est accompagné d'une personne de soutien, ShareWord Global | Partagée mondialement veillera à ce que les deux personnes puissent entrer dans les locaux ensemble et à ce que le client ne soit pas empêché d'avoir accès à la personne de soutien. Dans les situations où des informations confidentielles pourraient être discutées, le consentement du client doit être obtenu avant que toute information potentiellement confidentielle ne soit mentionnée en présence de la personne de soutien.

L'entreprise peut exiger qu'une personne en situation de handicap soit accompagnée d'une personne de soutien lorsqu'elle se trouve dans ses locaux, si la personne de soutien est requise pour protéger la santé et la sécurité de la personne en situation de handicap ou d'autres personnes sur le lieu de travail et que d'autres mesures raisonnables ne peuvent être prises pour s'en assurer. L'entreprise consulte la personne ayant un handicap et évalue les preuves disponibles avant de prendre une telle décision. Les employés sont informés de ces dispositions.

### Avis de perturbation temporaire

ShareWord Global | Parole partagée mondialement fait tous les efforts raisonnables pour informer de toute perturbation temporaire des installations ou des services dont dépendent les clients en situation de

handicap pour accéder aux biens ou aux services ou les utiliser. Dans certaines circonstances, un préavis peut ne pas être possible.

Lorsque des perturbations surviennent sans préavis, l'entreprise informe les clients en :

- affichant des avis écrits dans des endroits bien visibles, y compris au lieu de la perturbation et à toutes les entrées;
- informant les clients verbalement à leur arrivée; et

les informations suivantes sont fournies concernant la perturbation, à moins qu'elles ne soient pas disponibles ou connues :

- les produits ou services perturbés ou non disponibles;
- la raison de la perturbation;
- la durée prévue; et
- une description des autres services ou options disponibles.

Ces informations sont communiquées aux employés dès que possible en cas de perturbation, afin qu'ils puissent informer les clients et répondre aux demandes de renseignements.

## Formation

Une formation est dispensée aux employés, aux bénévoles, aux personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'entreprise et à toute autre personne qui fournit des biens, des services ou des installations au nom de l'entreprise.

La formation porte sur les points suivants :

- un examen de la loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario;
- un examen des exigences des normes de service à la clientèle;
- des instructions sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes présentant différents types de handicaps;
- des instructions sur la façon d'interagir avec les personnes atteintes d'un handicap qui utilisent des dispositifs d'assistance ou qui ont besoin de l'aide d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- des instructions sur la manière d'utiliser les équipements ou les dispositifs disponibles dans nos locaux ou que nous fournissons qui peuvent aider les personnes atteintes d'un handicap;
- des instructions sur ce qu'il faut faire si une personne en situation de handicap a des difficultés à accéder à nos services; et

- les politiques, procédures et pratiques de l'entreprise relatives à la prestation d'un service à la clientèle accessible aux clients ayant un handicap.

ShareWord Global | Parole partagée mondialement offre une formation dès que possible. La formation est dispensée aux nouveaux employés et aux contractuels dès leur embauche. Une formation révisée est dispensée en cas de modification de la législation, des procédures, des politiques ou des pratiques.

L'entreprise tient un registre des formations qui indique les dates auxquelles la formation a été dispensée et le nombre d'employés qui y ont participé. Si nécessaire, une nouvelle formation est dispensée afin de garantir le respect des politiques et procédures de l'entreprise.

### Commentaires des clients

ShareWord Global | Parole partagée mondialement a mis en place un processus de commentaires pour permettre au public de donner son avis sur la façon dont les biens, les services et les installations sont fournis aux clients en situation de handicap. Les commentaires peuvent être communiqués verbalement par téléphone au 1-888-482-4253 ou par courriel à [info@sharewordglobal.com](mailto:info@sharewordglobal.com).

L'entreprise traite les commentaires reçus au cas par cas et prend les mesures nécessaires pour remédier à tout problème. Les clients qui souhaitent faire part de leurs commentaires doivent s'adresser aux RH.