

Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle

Intention

Cette politique est destinée à répondre aux exigences des *Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle*, de la réglementation 429-07 l'Ontario, selon la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, et s'applique aux fournisseurs de biens et services pour le public ou tierce partie, non aux biens.

Tous les biens et services fournis par Quickservice Technologies inc., doivent observer les principes relatifs à la dignité, l'autonomie, l'intégration et l'égalité d'opportunité.

Étendue

- a) Cette politique s'applique aux fournisseurs de biens et services sur les lieux dont Quickservice Technologies inc., est propriétaire et gestionnaire.
- b) Cette politique s'applique aux employés, bénévoles, agents et/ou entrepreneurs faisant affaires avec le public ou une tierce partie, agissant au nom de Quickservice, incluant les fournisseurs de biens et services hors des locaux de Quickservice, comme : livraison, centre d'appels, vendeurs, chauffeurs, traiteurs et agences de marketing (tierce partie).
- c) La section de cette politique relative à l'usage de chien-guide, animaux et chiens d'assistance s'applique seulement aux fournisseurs de biens et services dans les locaux dont Quickservice est propriétaire et gestionnaire.
- d) Cette politique s'applique également à toute personne participant à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures de Quickservice régissant les fournitures de biens et services aux membres du public ou tierce partie.

Définitions

Dispositif d'assistance – est une aide technique, un dispositif de communication ou autre appareil destiné à maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles des personnes handicapées. Des appareils fonctionnels sont généralement des appareils que les clients possèdent, comme des fauteuils roulants, des marchettes, ou une bouteille d'oxygène personnelle, les aidant à entendre, voir, communiquer, se déplacer, respirer, se rappeler et/ou lire.

Handicap – le terme handicap tel qu'il est défini par la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et du *Code des droits de la personne de l'Ontario*, réfère à :

- Tout degré d'handicap physique, infirmité, malformation ou défigurement causé par des blessures corporelles, à la naissance ou à cause de maladie et, sans préjudice de la portée générale des paragraphes, incluant le diabète sucré, l'épilepsie, traumatismes crâniens, tout degré de paralysie, amputation, manque de coordination physique, troubles visuels ou auditifs, troubles de la parole, handicap nécessitant un chien-guide ou un animal d'assistance, fauteuil roulant ou tout autre appareil ou dispositif médical ;
- Une condition d'handicap physique ou mental ;
- Un handicap d'apprentissage ou dysfonctionnement d'un ou plusieurs processus de compréhension ou utilisation de symboles ou de langage parlé ;
- Un trouble mental ; ou
- Blessures ou handicaps pour lesquels des réclamations ont été faites ou reçues selon le plan d'assurance établi par la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

Chien-guide – est un chien hautement entraîné dans un des centres figurant dans la liste de la réglementation 58 de la *Loi sur les droits des aveugles* de l'Ontario, ayant pour objectif d'assurer la mobilité, la sécurité et l'autonomie aux personnes aveugles.

Animal d'assistance – tel qu'il est défini dans la *Règlementation 429-07 de l'Ontario*, est un animal de service pour une personne handicapée :

- S'il est apparent que l'animal est utilisé par une personne ayant trait à son handicap ; ou
- Si la personne fournit un certificat médical confirmant qu'elle requiert un animal à cause de son handicap.

Chien d'assistance – tel qu'il est défini dans la *Règlementation 562 de l'Ontario de la Loi de 1990 sur la protection et la promotion de la santé*, qu'un chien, autre qu'un chien-guide pour les personnes aveugles, est un chien d'assistance :

- S'il est apparent pour une personne que le chien agit en tant que chien d'assistance pour une personne ayant un handicap ;
- Ou que la personne qui requiert un chien peut fournir sur demande un certificat médical confirmant que la personne nécessite un chien d'assistance.

Personne de soutien – tel qu'il est défini dans la *Règlementation 429-07 de l'Ontario*, une personne de soutien, pour une personne ayant un handicap, est une personne qui l'accompagne pour aider à la communication, la mobilité, aux soins personnels, aux besoins médicaux ou à l'accès de biens et services.

Principes généraux

En conformité avec la *Règlementation 429-07 de l'Ontario, des Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle*, cette politique vise ce qui suit :

- A. La fourniture de biens et services pour les personnes handicapées ;
- B. L'utilisation d'appareils d'assistance ;
- C. L'utilisation de chien-guide, d'animaux et chiens d'assistance ;

- D. De personnes de soutien ;
- E. D'avis de service interrompu ;
- F. Commentaires du client ;
- G. Formation ;
- H. Avis de disponibilité et formatage de documents requis.

A. La fourniture de biens et services aux personnes handicapées

Quickservice s'engage à offrir un service d'excellence à tous ses clients incluant les personnes handicapées, en :

- S'assurant que tous les clients reçoivent la même qualité et valeur ;
- En permettant aux personnes handicapées de faire les choses à leur façon, à leur rythme afin d'accéder aux biens et services, en autant que cela ne cause pas un risque pour la sécurité ;
- En utilisant une méthode alternative lorsque cela est possible afin d'assurer que les clients handicapés aient accès aux mêmes services, au même endroit et de manière similaire ;
- Tenant compte des besoins individuels au moment de fournir des biens et services ; et
- Considérant le handicap du client au moment de communiquer ;

B. Appareils d'assistance

Appareils d'assistance du client :

Les personnes handicapées peuvent utiliser leur appareil d'assistance au moment d'accéder aux biens et services fournis par Quickservice. Quickservice s'assurera que son personnel est formé et familier avec les différents appareils d'assistance que peut utiliser un client handicapé au moment d'accéder les biens et services.

C. Chiens-guide, animaux et chiens d'assistance

Les personnes handicapées ayant un animal d'assistance sont les bienvenues. Les animaux d'assistance sont permis sur les lieux ouverts au public.

D. Personnes de soutien

Si un client handicapé est accompagné d'une personne de soutien, Quickservice s'assurera que les deux personnes peuvent entrer ensemble sur les lieux et que le client n'est pas empêché d'être avec la personne de soutien.

E. Avis de service interrompu

Dans le cas d'une interruption prévue ou inattendue des services ou des installations pour les clients handicapés (ascenseurs, portes automatiques), Quickservice avisera ses clients

promptement. Un avis bien visible affiché comprendra l'information quant à l'interruption, à la durée prévue ainsi qu'une description des services et installations de rechange, si disponible.

Les avis comprendront :

Si un avis doit être affiché, l'information suivante doit être indiquée, sauf si cela n'est pas encore disponible ou connu :

- Les biens ou services interrompus ou non disponibles ;
- La raison de l'interruption ;
- La durée prévue ;
- Une description des services de remplacement ou autres options.

Les avis concernant les options :

Lorsqu'une interruption survient, Quickservice avisera comme suit :

- En affichant des avis à des endroits bien en évidence, incluant le lieu où l'interruption a lieu, à l'entrée principale, aux entrées accessibles à proximité de l'endroit où le service est interrompu ;
- En communiquant avec les clients ayant un rendez-vous ;
- En avisant verbalement les clients qui prennent un rendez-vous ; ou
- Par toute autre méthode raisonnable selon les circonstances.

F. Processus pour les commentaires

Quickservice donnera aux clients l'opportunité de commenter sur le service fourni aux clients handicapés. Les renseignements relatifs aux commentaires sont disponibles à tous les clients et un avis sur le processus est offert sur le site de Quickservice, en téléphonant au bureau d'aide ou en personne à nos bureaux. Les formulaires pour les commentaires ainsi que d'autres méthodes offertes, comme verbalement en personne ou au téléphone ou par écrit (à la main, livré, site Web ou courriel) sont offertes sur demande.

Pour soumettre un commentaire :

Les clients peuvent soumettre leurs commentaires à :

- Helen Spaan, Directrice des services administratifs
- 1-800-657-9436, poste 2250
- Télécopieur : 905-687-3505
- helens@quickservice.com
- www.quickservice.com

Les clients qui désirent donner leurs commentaires en complétant le formulaire sur le site ou verbalement, peuvent le faire en tout temps en communiquant avec notre centre d'aide, lequel acheminera l'information directement à Helen Spaan, directrice des services administratifs.

Les clients ayant des commentaires officiels recevront un avis de réception, ainsi que les résultats des mesures prises en fonction des plaintes ou des inquiétudes soumisees.

G. Formation

Quickservice fournira une formation à ses employés et autres personnes faisant affaires avec le public ou tierce partie en leur nom. Les personnes ayant les postes suivants auront une formation :

- Direction
- Superviseur de service
- Représentants au service à la clientèle
- Associés aux ventes
- Personnel de bureau et réception

Formation :

Tel qu'il est indiqué à la *Règlementation 429-07 de l'Ontario*, quelque soit le format, la formation couvrira ce qui suit :

- Une révision des objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences des normes pour le service à la clientèle.
- Le plan d'accessibilité du service à la clientèle de Quickservice.
- Les instructions sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant différents types d'handicaps.
- Les instructions sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées (lorsque cela s'applique aux employés de Quickservice).
- Les instructions sur la façon d'agir si une personne handicapée a de la difficulté à accéder à nos services.

Calendrier de formation :

Quickservice assurera la formation dès que possible. La formation sera donnée aux nouveaux employés, pendant l'orientation. Une formation révisée sera donnée s'il y a un changement à la législation, aux procédures et/ou aux pratiques.

Dossier de formation :

Quickservice conservera un dossier sur la formation comprenant les dates et le nombre d'employés ayant assisté à la formation.

Avis de disponibilité et formatage de documents

Quickservice avisera ses clients que les documents relatifs à la *Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle* sont disponibles sur demande et dans un format répondant au handicap du client. Les avis seront affichés en évidence aux endroits dont Quickservice est propriétaire et gestionnaire, sur le site Web de Quickservice et/ou par d'autres méthodes raisonnables.

Administration

Pour toute question ou inquiétude quant à cette politique ou aux procédures qui y sont rattachées, veuillez communiquer avec :

- Helen Spaan
- 1-800-657-9436, poste 2250
- Télécopieur : 905-687-8440
- helens@quickservice.com

Cette politique et ses procédures seront révisées au besoin selon les changements législatifs.