

## **Politique concernant les normes d'accessibilité au service à la clientèle**

But visé par la politique	HR Ottawa, L.P. (HRO) offre actuellement d'excellents services à tous ses clients. La présente politique a pour but de décrire formellement certaines de nos pratiques existantes en matière de prestation de services à nos clients handicapés en conformité avec la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> (la « Loi de 2005 »).  La présente politique et ses procédures connexes seront revues tel qu'exigé en cas de modifications législatives.
---------------------------	---

### **Aperçu**

La présente politique doit satisfaire aux exigences du Règlement 429/07 de l'Ontario intitulé *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, pris en application de la Loi de 2005 et elle s'applique à la fourniture de biens et de services au public ou à d'autres tiers et non aux biens eux-mêmes. La présente politique aborde les éléments suivants :

- la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées;
- les appareils ou accessoires fonctionnels;
- les communications;
- les animaux d'assistance;
- les personnes de soutien;
- les avis de perturbation temporaire;
- la formation du personnel;
- le processus de rétroaction;
- les avis de disponibilité.

Vous trouverez les définitions détaillées de ce qui précède à l'annexe A.

### **Fourniture de biens et de services aux personnes handicapées**

HR Ottawa, L.P. (HRO) vise l'excellence dans les services qu'elle fournit à tous ses clients, y compris les personnes handicapées. Nous déploierons tous les efforts raisonnables pour que nos politiques, pratiques et procédures soient conformes aux principes en matière de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances en faisant ce qui suit :

- en nous assurant que tous nos clients reçoivent la même valeur et la même qualité;
- en permettant à nos clients handicapés de faire les choses à leur façon et à leur rythme au moment d'accéder à des biens et services, dans la mesure où cela ne pose pas un risque pour leur sécurité;
- en utilisant des méthodes de rechange, si possible, pour que nos clients handicapés aient accès aux mêmes services, au même endroit et de manière similaire;
- en tenant compte des besoins individuels lorsque nous fournissons des biens et services;
- en communiquant d'une manière qui tient compte des handicaps de nos clients.

Nous sommes également déterminés à réaliser notre plan pluriannuel, qui consiste à continuer à fournir l'accessibilité et à satisfaire aux exigences législatives auxquelles nous sommes assujettis. Ce plan est affiché sur notre site Web.

### **Appareils ou accessoires fonctionnels**

Les clients handicapés peuvent utiliser leurs propres appareils ou accessoires fonctionnels pour accéder à nos biens ou services. Si l'appareil ou l'accessoire soulève des préoccupations pour la sécurité ou présente un problème d'accessibilité, d'autres mesures seront utilisées pour assurer l'accès aux biens et services. Nous verrons à ce que notre personnel soit formé et connaisse les différents appareils ou accessoires fonctionnels que nos clients handicapés peuvent utiliser pour accéder à nos biens ou services.

### **Communications**

Nous communiquerons avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap et leur fournirons, si possible, des formats accessibles sur demande.

### **Animaux d'assistance**

Nous sommes heureux d'accueillir les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont autorisés dans nos lieux ouverts au public, sauf si la loi les en exclut. Certains types d'animaux d'assistance ne sont pas autorisés dans le restaurant en raison de l'article 60 du Règlement 562 de l'Ontario pris en application de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*. Le cas échéant, nous offrirons à la personne handicapée des méthodes de rechange pour accéder aux biens et aux services, chaque fois que cela est possible (par exemple, en laissant l'animal dans un endroit sécuritaire et en offrant les services d'un employé).

Nous nous réservons le droit d'exiger une preuve du client s'il n'est pas évident que le client utilise l'animal d'assistance pour des raisons liées à son handicap. Nous pouvons notamment exiger ce qui suit :

- une lettre d'un professionnel de la santé réglementé confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap;
- une carte d'identité valide signée par le procureur général de l'Ontario;
- une attestation de formation d'une école de formation reconnue de chiens-guides (aussi appelés « chiens d'aveugle ») ou d'animaux d'assistance.

Il incombe au client accompagné d'un animal d'assistance de maîtriser l'animal et de lui donner des soins en tout temps.

### **Personnes de soutien**

Une personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de soutien pourra être accompagnée de cette personne dans nos lieux. Lorsque des frais d'entrée s'appliquent, ces frais seront exigés pour les personnes de soutien, sauf indication contraire de la part de l'organisation (fournisseur tiers) qui organise l'événement dans nos lieux ou si, dans certaines situations, il doit être renoncé aux frais, comme il est indiqué ci-après. Chaque situation sera évaluée séparément en fonction des preuves disponibles :

- une personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou d'autres personnes se trouvant dans les lieux;
- il n'y a pas d'autres moyens raisonnables de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée et celle d'autres personnes se trouvant dans les lieux.

### **Avis de perturbation temporaire**

Les services peuvent être perturbés pour des raisons qui sont ou non indépendantes de notre volonté ou qui nous sont connues ou non. En cas de perturbation des services ou des installations dont les clients handicapés se servent, des efforts raisonnables seront déployés pour les en aviser promptement.

Les avis seront affichés dans la zone visée (par exemple, un ascenseur ou un escalier roulant qui ne fonctionne pas) et renfermeront l'information suivante, si elle est connue :

- les biens ou les services perturbés ou non disponibles;
- la raison de la perturbation;
- la durée prévue;
- une description des services ou des options de rechange.

### **Formation du personnel**

Une formation sera donnée à tous les employés et bénévoles ainsi que d'autres tiers (qui traitent avec le public pour notre compte et n'ont pas été formés) sur les exigences des normes d'accessibilité et sur les dispositions du *Code des droits de la personne* de l'Ontario qui s'appliquent aux personnes handicapées. Cela comprend également les personnes qui participent à l'élaboration de nos politiques ainsi que de nos pratiques et procédures d'exploitation standard. Une formation supplémentaire peut être donnée aux personnes qui jouent un rôle particulier.

La formation sera donnée dès que possible. Dans la plupart des cas, les nouveaux employés seront formés lors de leur orientation et sur le terrain. D'autres formations seront données de façon continue lorsque des modifications seront apportées aux dispositions législatives, aux procédures et/ou aux pratiques.

La formation comprendra ce qui suit :

- un aperçu de la Loi de 2005 et des exigences des normes pour les services à la clientèle, ainsi que de notre plan relatif à ces normes;
- des renseignements sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes présentant divers types de handicaps et qui peuvent utiliser des appareils ou accessoires fonctionnels ou requérir l'assistance d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- des renseignements sur la façon d'utiliser l'équipement ou les appareils disponibles dans nos lieux ou que nous fournissons et qui peuvent aider les personnes handicapées (par exemple, les ascenseurs, les escaliers roulants et les fauteuils roulants);
- des renseignements sur ce qu'il faut faire lorsqu'une personne handicapée a de la difficulté à accéder à nos services;
- un examen de nos politiques, pratiques et procédures en matière d'accessibilité.

Nous tiendrons un dossier de formation, qui fera notamment état des dates des séances de formation et des participants.

### **Processus de rétroaction**

Les clients qui souhaitent formuler des commentaires sur la façon dont nous fournissons les biens et services aux personnes handicapées peuvent envoyer un courriel à **Customer.Support@hrcottawa.com** ou composer le **613 822-8668, poste 4646**. Les clients qui ont besoin d'autres formats accessibles sont priés de communiquer avec nous et nous tâcherons de satisfaire à leur demande.

### **Avis de disponibilité**

Un avis sera affiché sur notre site Web afin d'informer les clients qu'ils peuvent obtenir le document sur les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* en communiquant avec nous, aux coordonnées indiquées ci-dessus. Il sera alors convenu d'un format tenant compte du handicap de la personne.

### **Emploi**

Nous sommes un employeur qui souscrit aux principes de l'égalité des chances et qui valorise la diversité en milieu de travail. Toutes nos politiques et pratiques visent à créer un environnement de travail inclusif et accessible, libre de discrimination et de harcèlement.

## Annexe A

### DÉFINITIONS

Selon l'article 2 de la Loi de 2005, « handicap » s'entend de ce qui suit, selon le cas :

- a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- b) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- c) une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- d) un trouble mental;
- e) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Appareil ou accessoire fonctionnel – ce terme désigne une aide technique, un appareil de communication ou un autre instrument qui est utilisé pour maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles de personnes handicapées. Les appareils ou accessoires fonctionnels personnels sont généralement des appareils que les clients apportent avec eux comme un fauteuil roulant, un déambulateur ou une bouteille d'oxygène personnelle et qui les aident à entendre, à voir, à communiquer, à se déplacer, à respirer, à se rappeler et/ou à lire.

Handicap – le terme handicap, tel qu'il est défini dans la Loi de 2005 et le *Code des droits de la personne* de l'Ontario, désigne ce qui suit :

- tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- un trouble mental;

- une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Chien d'aveugle – il s'agit d'un chien qui a été bien dressé à l'un des établissements énumérés dans le Règlement 58 de l'Ontario pris en application de la *Loi sur les droits des aveugles* en vue de procurer de la mobilité, de la sécurité et une indépendance accrue aux personnes aveugles.

Animal d'assistance – selon le Règlement 429/07 de l'Ontario, un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap;
- la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Chien d'assistance (Service Dog) – selon le Règlement 562 de l'Ontario pris en application de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*, un chien, sauf un chien d'aveugle, est un chien d'assistance dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- aux yeux d'une personne moyenne, il est évident que le chien exerce les fonctions de chien d'assistance auprès d'une personne souffrant d'un handicap médical ;
- la personne qui a besoin du chien peut fournir une lettre d'un médecin ou d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin d'un chien d'assistance.

Personne de soutien – selon le Règlement 429/07 de l'Ontario, une personne de soutien désigne, relativement à une personne handicapée, une personne qui l'accompagne pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou services.

## **LOIS APPLICABLES**

En vertu de l'article 60 du Règlement 562 de l'Ontario pris en application de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*, les animaux ne sont normalement pas admis dans les endroits où de la nourriture est fabriquée, préparée, traitée, manipulée, servie, présentée, stockée, vendue ou mise en vente, mais les chiens d'aveugles et les chiens d'assistance sont admis dans les endroits où de la nourriture est servie, vendue ou mise en vente. Cependant, les autres types d'animaux d'assistance ne sont pas inclus dans cette exception.

*Loi sur la responsabilité des propriétaires de chiens* de l'Ontario : En cas d'incompatibilité entre une disposition de cette loi ou d'un règlement pris en application de celle-ci ou d'une autre loi portant sur les races interdites (comme les pitbulls) et une disposition d'un règlement administratif adopté par une municipalité au sujet de ces races, la disposition la plus restrictive en ce qui a trait aux contrôles ou aux interdictions de ces races s'appliquera.