

# Politique d'accessibilité des services à la clientèle

---

Salus Global Corporation respecte la diversité et s'attache à rendre ses services accessibles à tous ses clients.

La présente politique a pour objet de satisfaire aux obligations prévues par les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle du Règlement de l'Ontario 429/07 aux termes de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

Tous les services fournis par Salus Global Corporation (Salus Global) se conforment aux principes de dignité, d'autonomie des personnes, d'intégration et d'égalité des chances.

## Portée

- a) La présente politique s'applique à la fourniture de services dans les locaux appartenant à Salus/loués par Salus et exploités par Salus. Elle s'applique également lorsque les services sont assurés en dehors des locaux de Salus.
- b) La présente politique s'applique aux employés, sous-traitants, consultants et représentants qui traitent avec le public ou avec d'autres tiers et qui agissent pour le compte de Salus.
- c) L'article de la présente politique concernant le recours à des chiens-guides, à des animaux d'assistance et à des chiens d'assistance s'applique uniquement aux services fournis dans les locaux appartenant à Salus/loués par Salus et exploités par Salus.
- d) La présente politique s'applique également à toutes les personnes qui contribuent à la mise en place des politiques, des pratiques et des procédures de Salus régissant les services fournis au public ou aux tiers.

## Définitions

Dispositif d'assistance : il s'agit d'une aide technique, d'un outil de communication ou de tout autre instrument utilisé pour préserver ou améliorer les capacités fonctionnelles des personnes ayant une incapacité. Les dispositifs d'assistance personnels se présentent habituellement sous la forme d'appareils que le client garde avec lui (fauteuil roulant, déambulateur, réservoir d'oxygène personnel, etc.). Ils peuvent aider à entendre, à voir, à communiquer, à se déplacer, à respirer, à se souvenir de certains renseignements et (ou) à 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 par le *Code des droits de la personne de l'Ontario* s'entend de :

- 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;
- un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- 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; ou
- 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-guide : il s'agit d'un chien d'utilité qui a reçu un entraînement intensif dans l'un des établissements répertoriés par le *Règlement 58 de l'Ontario* aux termes de la *Loi sur les droits des aveugles* afin de permettre aux personnes aveugles de se déplacer, d'être en sécurité et de gagner en autonomie.

Animal d'assistance : selon le *Règlement 429/07 de l'Ontario*, un animal peut être qualifié d'animal d'assistance pour une personne atteinte d'incapacité dans l'un des cas suivants :

- la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap; ou
- 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 : selon le *Règlement de l'Ontario 562 de la Loi sur la protection et la promotion de la santé*, tout chien autre qu'un chien-guide pour les personnes aveugles répond à la définition du chien d'assistance si :

- le chien fait de toute évidence office de chien d'assistance pour une personne atteinte d'une incapacité médicale; ou si
- la personne qui utilise le chien est en mesure de fournir, sur demande, 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 de l'Ontario 429/07*, une personne de soutien est, 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 à des services.

## **Principes généraux**

Conformément aux *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* du *Règlement de l'Ontario 429/07*, la présente politique détaille les points suivants :

- A. Fourniture de biens et de services aux personnes atteintes d'incapacités
- B. Utilisation de dispositifs d'assistance
- C. Recours à des chiens-guides, à des animaux d'assistance et à des chiens d'assistance
- D. Recours à des personnes de soutien
- E. Avis de perturbation de service
- F. Rétroaction des clients
- G. Formation
- H. Avis de disponibilité et format des documents

### **A. Fourniture de biens et de services aux personnes atteintes d'incapacités**

Salus Global prendra toutes les mesures raisonnables pour garantir que ses politiques, ses pratiques et ses procédures respectent les principes de dignité, d'autonomie des personnes, d'intégration et d'égalité des chances en :

- veillant à fournir des services de même valeur et de même qualité à tous ses clients;
- permettant aux clients atteints d'incapacités d'agir à leur rythme et à leur façon pour accéder aux services tant que cela ne présente pas de risque en matière de sécurité;
- ayant recours, si possible, à d'autres méthodes qui permettent aux clients atteints d'incapacités d'accéder aux mêmes services, au même endroit et de la même manière que les autres clients;
- tenant compte des besoins individuels lors de la fourniture de biens et de services; et
- communiquant en tenant compte de l'incapacité du client.

### **B. Utilisation de dispositifs d'assistance**

Les personnes atteintes d'incapacités peuvent, si nécessaire, utiliser leurs dispositifs d'assistance personnels pour accéder aux services assurés par Salus.

### C. Recours à des chiens-guides, à des animaux d'assistance et à des chiens d'assistance

Un client atteint d'incapacité qui est accompagné d'un chien-guide, d'un animal d'assistance ou d'un chien d'assistance aura la possibilité d'accéder aux locaux de Salus.

#### Directives d'exclusion :

Si la loi interdit le recours à un chien-guide, à un animal d'assistance ou à un chien d'assistance (voir ci-dessous), Salus Global proposera, si possible, d'autres solutions pour permettre à la personne atteinte d'incapacité d'accéder aux services (mettre l'animal en lieu sûr et proposer l'aide d'un employé, par exemple).

#### Lois applicables ayant trait aux activités de Salus :

*Loi sur la responsabilité des propriétaires de chiens de l'Ontario* : en cas de conflit entre une disposition de cette loi ou d'un règlement visé par celle-ci ou de toute autre loi concernant des races interdites (pitbulls, par exemple) et une disposition d'un règlement administratif concernant ces races adopté par une municipalité, la disposition la plus restrictive sur le plan des mesures de contrôle ou des interdictions concernant ces races s'appliquera.

#### Reconnaître un chien-guide, un chien d'assistance et (ou) un animal d'assistance :

Salus Global se réserve le droit d'effectuer une vérification auprès du client s'il n'apparaît pas clairement qu'il utilise l'animal pour des raisons liées à son incapacité. On pourra ainsi demander à voir les documents suivants :

- une lettre d'un médecin ou d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son incapacité;
- une carte d'identité valide signée par le procureur général du Canada; ou
- un certificat d'entraînement fourni par une école reconnue de dressage de chiens-guides ou d'animaux d'assistance.

#### Garde et surveillance de l'animal :

Le client qui est accompagné d'un chien-guide, d'un chien d'assistance et (ou) d'un animal d'assistance est responsable en tout temps de la garde et de la surveillance de l'animal.

#### Allergies :

Si un risque pour la santé et la sécurité venait à se présenter (allergie grave à l'animal en question, p. ex.), Salus Global prendra toutes les mesures raisonnables afin de répondre aux besoins de toutes les personnes concernées.

#### D. Recours à des personnes de soutien

Si un client atteint d'une incapacité est accompagné d'une personne de soutien, Salus Global veillera à ce qu'il puisse recourir à ses services à tout moment.

Le consentement préalable du client sera demandé dans les cas où des renseignements confidentiels pourraient être divulgués en présence de la personne de soutien.

#### E. Avis de perturbation de service

Salus prendra toutes les mesures raisonnables pour avertir sa clientèle des perturbations temporaires touchant des installations ou des services utilisés par les clients atteints d'une incapacité afin d'accéder à ses services (ascenseur, p. ex.). Dans certains cas (si ces perturbations sont imprévues, p. ex.), il ne sera pas toujours possible d'informer les clients à l'avance.

##### Informations à mentionner dans les avis :

Dans le cas où il faudrait afficher un avis, on y fera figurer les informations suivantes, à condition qu'elles soient connues ou qu'on puisse facilement en prendre connaissance :

- services perturbés ou non disponibles,
- raison de la perturbation,
- durée estimée de la perturbation,
- description des services ou des solutions de remplacement.

##### Options concernant les avis :

En cas de perturbations, Salus Global en avisera sa clientèle en :

- affichant des avis dans des endroits bien en vue, comme le lieu de la perturbation, l'entrée principale ainsi que l'entrée la plus proche du lieu de la perturbation et (ou) sur le site Internet de Salus Global;
- contactant les clients ayant des rendez-vous;
- avisant verbalement les clients au moment de la prise de rendez-vous; ou en
- adoptant toute autre méthode qui semble raisonnable compte tenu des circonstances.

## F. Rétroaction des clients

Salus Global s'engage à donner à sa clientèle la possibilité de laisser des commentaires sur les services proposés aux clients atteints d'incapacités. Tous les clients pourront se renseigner facilement sur le processus de rétroaction : les informations correspondantes seront publiées sur le site Internet de Salus et un avis sera affiché bien en vue à la réception. On remettra, sur demande, des formulaires de rétroaction et on indiquera à la clientèle toute autre méthode permettant de transmettre ses commentaires, que ce soit verbalement (en personne ou par téléphone) ou par écrit (à la main, par courrier, par courriel ou sur le site Internet).

### Soumettre des commentaires :

Les clients peuvent faire part de leurs commentaires à la personne suivante :

Info@salusglobal.com

Les clients qui souhaitent nous communiquer leurs commentaires verbalement ou en remplissant un formulaire de rétroaction en ligne destiné à la clientèle peuvent s'adresser à tout employé de Salus Global.

Les clients qui nous font parvenir des commentaires officiels recevront un accusé de réception ainsi qu'un récapitulatif des mesures prises pour donner suite aux plaintes ou aux remarques transmises.

## G. Formation

Une formation sera dispensée aux personnes suivantes :

- a) tous les employés, sous-traitants, consultants et représentants qui agissent pour le compte de Salus et qui traitent avec le public ou tout autre tiers; et
- b) ceux qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, des pratiques et des procédures ayant trait au service à la clientèle.

### Dispositions en matière de formation :

Conformément au *Règlement de l'Ontario 429/07*, la formation dispensée abordera les points suivants, indépendamment de la forme choisie :

- un examen de l'objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*;
- un examen des dispositions des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* du *Règlement de l'Ontario 429/07*;
- des instructions sur la manière d'interagir et de communiquer avec des personnes présentant différents types d'incapacités.
- des instructions sur la manière d'interagir avec les personnes présentant des incapacités et qui :
  - utilisent des dispositifs d'assistance,
  - ont besoin de l'aide d'un chien-guide, d'un chien d'assistance ou d'un autre animal d'assistance, ou qui
  - ont besoin des services d'une personne de soutien.
- des instructions sur la façon d'utiliser du matériel ou des appareils mis à disposition dans nos locaux ou fournis pour aider les personnes ayant une incapacité;
- des instructions sur la conduite à tenir si une personne ayant une incapacité rencontre des difficultés pour accéder à nos services;
- les politiques, procédures et pratiques de Salus Global concernant la fourniture de services accessibles aux clients présentant une incapacité.

### Programme de formation :

Salus Global dispensera la formation dans les meilleurs délais aux nouveaux employés, sous-traitants, consultants et (ou) représentants qui traitent avec le public ou qui agissent en son nom lorsqu'ils orientent les clients. De nouvelles séances de formation seront organisées en cas de changements apportés à la législation, aux procédures et (ou) aux pratiques.

### Dossier de formation :

Salus Global conservera un dossier de formation indiquant les dates à laquelle la formation a été organisée et le nombre d'employés y ayant participé.

## Avis de disponibilité et format des documents

Salus Global avisera ses clients que les documents concernant les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle seront mis à leur disposition, sur demande, dans un format adapté à leur incapacité. L'avis correspondant sera affiché dans un endroit bien en vue des locaux de Salus Global et publié sur le site Internet de l'entreprise.

## **Aspects administratifs**

Pour toute question ou remarque concernant la présente politique ou les procédures s'y rapportant, veuillez contacter :

Info@salusglobal.com

La présente politique et les procédures s'y rapportant seront révisées, le cas échéant, en cas de changements législatifs.