

# AU VENIR

## **Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle (LAPHO) – Ontario**

---

Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle (PASC) – Ontario

### Intention

Auvenir Technologies ULC 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 relatives à la fourniture de biens, de services et d'installations au public.

### Déclaration d'engagement

Auvenir Technologies ULC s'engage à fournir un environnement accessible à tous les clients, employés, candidats à l'emploi, fournisseurs et visiteurs qui peuvent entrer dans nos locaux, accéder à nos renseignements ou utiliser nos services. En tant qu'organisation, nous respectons et nous nous conformons aux exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et de ses règlements connexes. Nous nous efforçons de créer un environnement accessible et accueillant pour tous en identifiant et en supprimant les obstacles sur notre lieu de travail et en veillant à ne pas en créer de nouveaux. L'entreprise veille à ce que les personnes en situation de handicap bénéficient de l'égalité des chances. Nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes en situation de handicap en temps voulu et de manière intégrée, dans le respect de leur dignité et de leur indépendance.

### Définitions

**Chien guide** : Un chien dressé pour servir de guide à une personne aveugle et qui a suivi un programme de dressage dans un centre de dressage désigné conformément au règlement sur les chiens guides d'aveugles.

**Animal d'assistance** : Un animal est considéré comme 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;

- La personne fournit un document émanant d'un collège 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 : Dans le cas d'une personne en situation de handicap, il s'agit d'une autre personne qui l'accompagne pour l'aider à communiquer, à se déplacer, à s'occuper de sa personne, à répondre à ses besoins médicaux ou à accéder à des biens, des services et des installations.

#### Lignes directrices

Auvenir Technologies ULC fait tous les efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures sont conformes aux principes de dignité, d'indépendance, 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, pour autant que cela ne présente pas de risque pour la santé et la sécurité;
- Utilisant d'autres méthodes d'accès lorsque cela est nécessaire pour garantir que les clients en situation de handicap ont accès aux mêmes biens, services et installations d'une manière similaire;
- Prenant compte des besoins individuels en matière d'hébergement lors de la fourniture de biens et de services;
- Communiquant en tenant compte du handicap du client.

Sur demande, l'entreprise fournit à une personne en situation de handicap une copie de cette politique, ou des renseignements fournis, dans un format qui répond à ses besoins en matière d'accessibilité. Les demandes doivent être adressées à l'équipe des ressources humaines.

Les personnes en situation de handicap peuvent utiliser leurs propres dispositifs d'assistance lorsqu'elles ont besoin d'accéder à des biens, des services ou des installations. Dans les cas où le dispositif d'assistance pose un problème de santé et de sécurité ou d'accessibilité, l'équipe des ressources humaines doit en être informée afin que d'autres mesures raisonnables puissent être mises en place pour garantir l'accès aux biens et aux services.

#### Chiens guides et animaux d'assistance

Un client en situation de handicap 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, à moins que l'animal ne soit exclu par la loi. Si le chien guide ou l'animal d'assistance d'un client est exclu par la loi, Auvenir Technologies ULC offre d'autres méthodes pour

permettre à la personne en situation de handicap d'accéder aux biens, aux services et aux 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 le but de l'animal.

Le client accompagné d'un chien guide ou d'un animal d'assistance est tenu de garder le contrôle de l'animal à tout moment. 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, cela doit être signalé au Comité du bureau, qui peut demander à la personne de retirer son animal d'assistance des locaux.

#### Personnes de soutien

Si un client en situation de handicap est accompagné d'une personne de soutien, Avenir Technologies ULC s'assurera que les deux personnes peuvent entrer ensemble dans les locaux et que le client n'est pas empêché d'avoir accès à la personne de soutien. Dans les situations où des renseignements confidentiels pourraient être discutés, le consentement du client doit être obtenu avant que tout renseignement potentiellement confidentiel ne soit mentionné 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 les locaux de l'entreprise si cette personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé et la sécurité de la personne en situation de handicap ou d'autres personnes sur le lieu de travail et s'il n'existe pas d'autres mesures raisonnables permettant de garantir cette sécurité. L'entreprise consulte la personne en situation de handicap et évalue les preuves disponibles avant de prendre une telle décision. Les salariés sont informés de ces dispositions.

#### Avis de perturbations temporaires

Avenir Technologies ULC fait tous les efforts raisonnables pour avertir de toute perturbation temporaire des installations ou des services dont dépendent les clients en situation de handicap pour accéder à des biens ou à des services ou les utiliser. Dans certaines circonstances, il peut s'avérer impossible de donner un préavis.

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

- Affichant des avis écrits dans des endroits bien visibles, y compris au point de perturbation et à toutes les entrées;

- Informant verbalement les clients à leur arrivée;
- Renseignant les clients sur son site web.

Les renseignements suivants sont fournis concernant la perturbation, à moins qu'ils ne soient pas facilement disponibles ou connus :

- Biens ou services perturbés ou indisponibles;
- Raison de la perturbation;
- Durée prévue;
- Description des autres services ou options disponibles.

Les employés sont informés de ces renseignements dès que cela est raisonnablement possible en cas de perturbation, afin qu'ils puissent informer les clients et répondre aux demandes.

#### Formation

De la formation est dispensée aux employés, aux étudiants en enseignement coopératif, aux stagiaires, 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 :

- Examen de l'objectif de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*;
- Examen des exigences des normes de service à la clientèle;
- Instructions sur la manière d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant différents types de handicaps;
- Instructions sur la manière d'interagir avec les personnes en situation de handicap qui utilisent des dispositifs d'assistance ou des appareils d'aide à la mobilité ou qui nécessitent l'assistance d'un chien guide ou d'un autre animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- Instructions sur la manière d'utiliser les équipements ou les dispositifs disponibles dans nos locaux ou que nous fournissons et qui peuvent aider les personnes en situation de handicap;
- Instructions sur ce qu'il faut faire si une personne en situation de handicap a des difficultés à accéder à nos services;
- Politiques, procédures et pratiques de l'entreprise relatives à la fourniture d'un service accessible aux clients en situation de handicap.

Auvenir Technologies ULC offre une formation dès que possible. La formation est fournie aux nouveaux employés, aux étudiants en enseignement coopératif, aux stagiaires, aux agents et aux entrepreneurs au moment de l'intégration. Une

formation révisée est fournie en cas de changement de la loi, 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. Le cas échéant, une nouvelle formation est dispensée afin de garantir le respect des politiques et procédures de l'entreprise.

#### Rétroaction des clients

Auvenir Technologies ULC a mis en place un processus de rétroaction afin de 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 (en personne ou par téléphone) ou par écrit (manuscrit, livraison, site web ou courriel).

L'entreprise traite les commentaires reçus au cas par cas et prend les mesures nécessaires pour remédier aux problèmes. Les clients qui souhaitent faire part de leurs commentaires sont invités à écrire un courriel à [info@auvenir.com](mailto:info@auvenir.com).