

## **POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ DU SERVICE À LA CLIENTÈLE**

*Date de révision : 3 novembre 2023*

### **Objectif**

Les normes d'accessibilité fixeront des exigences dans un certain nombre d'autres domaines clés et seront réexaminées au moins tous les cinq ans. De nouvelles exigences peuvent être ajoutées au fil du temps. Chaque fois que des normes nouvelles ou révisées seront élaborées en vertu de la LAPHO, la présente politique sera réexaminée et mise à jour si nécessaire afin d'en assurer la cohérence. Des informations actualisées sur la LAPHO et les normes d'accessibilité sont disponibles à l'adresse suivante : [www.accesson.ca](http://www.accesson.ca) ou en appelant le centre de contact de la LAPHO au 1-866-515-2025 (ATS 416-325-3408) ou au 1-800-268-7095 (numéro gratuit).

Cette politique a été préparée pour souligner ce qu'OPTIMA doit faire pour se conformer à la réglementation et ce que nos clients peuvent attendre de nous. Cette politique soutient également la vision du service, les principes et les exigences obligatoires de la Directive de service OPTIMA, qui vise à guider Optima dans ses efforts pour satisfaire ou dépasser les besoins et les attentes de ses clients.

### **Champ d'application**

Cette politique est destinée à bénéficier à l'ensemble des personnes handicapées, telles que définies dans le Code des droits de l'homme de l'Ontario. Que le handicap d'une personne soit apparent ou non, chacun doit être traité avec courtoisie, se sentir le bienvenu et voir son besoin d'adaptation respecté chaque fois qu'il interagit avec un service d'Optima.

Cette politique est disponible sous d'autres formes sur demande.

Cette politique s'applique à toutes les personnes travaillant pour Optima, y compris les employés réguliers, temporaires, à temps plein, à temps partiel et en période d'essai, les contractants, les consultants et les bénévoles, ainsi que les clients d'Optima.

### **Politique**

1. Optima est une organisation de services professionnels qui s'engage à fournir des services de haute qualité et rentables qui répondent aux attentes croissantes du public.
2. Optima s'efforce à tout moment de fournir des services dans le respect de la dignité et de l'indépendance des personnes handicapées. Optima s'engage également à veiller à ce que les clients handicapés reçoivent des services accessibles avec la même qualité que les autres.
3. Optima dispensera une formation sur le service à la clientèle à tous les employés qui fournissent des services et qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures en matière de service à la clientèle. Les nouveaux employés et ceux qui commencent à exercer de nouvelles fonctions impliquant une interaction avec le public ou d'autres tiers suivront une formation dans le cadre de leur orientation, s'ils ne l'ont pas déjà fait.
4. Optima fournira au personnel une formation qui comprendra :

- a) Un examen des objectifs de la loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et des exigences des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle ;
  - b) Comment interagir et communiquer avec des personnes souffrant de différents types de handicaps ;
  - c) Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un dispositif d'assistance ou qui ont besoin de l'aide d'un animal de service ou d'une personne de confiance ;
  - d) Comment utiliser l'équipement ou les dispositifs disponibles dans les locaux du prestataire, ou ailleurs, qui peuvent aider à la prestation de services aux personnes handicapées ;
  - e) Que faire si une personne handicapée éprouve des difficultés à accéder aux services d'Optima et/ou aux politiques, pratiques et procédures d'Optima relatives à la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées.
  - f) Le personnel sera formé, le cas échéant, aux politiques, pratiques et procédures qui affectent la manière dont les services sont fournis aux personnes handicapées. Le personnel sera également formé de manière continue lorsque des changements seront apportés à ces politiques, pratiques et procédures.
5. Optima s'engage à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils d'assistance pour obtenir, utiliser ou bénéficier de nos services.
  6. Optima veillera à ce que le personnel sache comment utiliser les appareils d'assistance mis à la disposition des clients dans ses différents sites, et informera les clients des appareils d'assistance disponibles.
  7. Les personnes handicapées peuvent amener leur animal d'assistance dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public ou à d'autres tiers. Optima veillera à ce que l'ensemble du personnel, des bénévoles et des tiers en contact avec le public soient formés à la manière d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.
  8. En de rares occasions, un responsable peut déterminer qu'une personne de confiance est nécessaire ou qu'un animal d'assistance ne peut pas entrer dans une zone des locaux conformément à d'autres lois. Dans ce cas, les responsables proposeront des solutions de rechange appropriées et apporteront leur aide.
  9. Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de confiance sera autorisée à pénétrer dans les locaux d'Optima ouverts au public ou à d'autres tiers avec sa personne de confiance. À aucun moment, une personne handicapée accompagnée d'une personne de confiance ne sera empêchée d'avoir accès à sa personne de confiance pendant qu'elle se trouve dans nos locaux.
  10. Lorsque des personnes de soutien sont nécessaires (par exemple, des interprètes en langue des signes, des avertisseurs en temps réel, des accompagnateurs) pour des réunions, des consultations ou des événements parrainés par Optima, Optima prendra des dispositions pour payer directement les personnes de soutien pour leur temps et leurs frais de déplacement raisonnables sur demande, conformément à la politique salariale d'Optima.

11. Optima communiquera avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap. Cela signifie que le personnel communiquera d'une manière qui permette aux personnes handicapées de communiquer efficacement dans le but d'utiliser, de recevoir et de demander les services et les installations d'Optima.
12. Optima informera les clients des méthodes disponibles pour donner leur avis. Si une méthode ne convient pas, les clients peuvent en demander une autre. La vie privée sera respectée et tous les retours d'information seront examinés afin de déterminer les mesures à prendre pour améliorer les services d'Optima. Les commentaires reçus par Optima et/ou les questions relatives à cette politique seront redirigés vers Optima Compliance :

Responsable RH  
Optima Communication International  
144 Front Street W. Suite 200  
Toronto Ontario M5J2L7  
Téléphone : 416-581-1236

13. Dans la mesure du possible, les plaintes seront traitées immédiatement. Toutefois, certaines plaintes peuvent nécessiter plus d'efforts et doivent être examinées en vue d'une action, éventuellement à un niveau supérieur.
14. Les clients peuvent s'attendre à recevoir un accusé de réception de leurs commentaires verbaux/téléphoniques dans les deux jours ouvrables, et dans les quinze jours ouvrables suivant la réception d'une plainte envoyée par la poste ou par courrier électronique.
15. L'accusé de réception doit indiquer quand la question sera traitée et quand le client sera informé, et Optima suivra toute action requise dans le délai indiqué dans l'accusé de réception. Le retour d'information/la réponse s'efforcera d'être dans un format accessible au plaignant.
16. Optima s'engage à veiller à ce que ses politiques, pratiques et procédures de service à la clientèle respectent et promeuvent la dignité et l'indépendance de toutes les personnes handicapées. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à cette politique avant d'en avoir examiné l'impact sur les personnes handicapées.
17. Toute politique opérationnelle d'Optima affectant le service à la clientèle qui ne respecte pas et ne promeut pas la dignité, l'indépendance, l'intégration et l'égalité des chances des personnes handicapées sera modifiée ou révoquée.