Politiques et Procédures de Commissionnaires Ottawa
PPCO 35
Normes d'accessibilité aux services à la clientèle

1 Introduction

Date d'entrée en vigueur: 1er mai 2021
Date de création: 1er mai 2021
Date de révision : 21 décembre 2024
Direction responsable: Chef des ressources humaines (CRH)
Autorité technique: Gestionnaire des relations avec les employés et du travail (GRE&T)

2 But

L'objectif de la présente politique est de définir des lignes directrices concernant sur la prestation de biens et de services aux clients handicapés, conformément à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). La présente politique a été rédigée conformément aux exigences et renseignements figurant dans la LAPHO, et le Règlement de l'Ontario 429/07 Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

3 Portée

La présente politique s'adresse à tous les employés de *Commissionnaires Ottawa*.

4 Définitions

Accommodement : désigne tout moyen, supposant des efforts raisonnables pour prévenir et éliminer les obstacles qui empêchent les personnes handicapées de bénéficier pleinement de nos services.

Animal d'assistance : désigne un animal qui est utilisé en raison du handicap d'une personne. Le handicap peut être apparent ou confirmé par une lettre d'un médecin.

Appareil fonctionnel : désigne tout appareil utilisé par des personnes handicapées pour les aider dans leurs activités quotidiennes. Les appareils fonctionnels englobent une panoplie de produits tels que les fauteuils roulants, les déambulateurs, les cannes blanches, les bonbonnes d'oxygène, les appareils de communication électronique.

Client : désigne une personne qui a recours aux services de Commissionnaires Ottawa.

Entrepreneur en sous-traitance : désigne une personne ou un organisme qui agit au nom ou à titre de représentant de Commissionnaires Ottawa.

Obstacle à l'accessibilité : désigne tout ce qui empêche une personne handicapée de bénéficier pleinement de tous les aspects de nos services. Ceci comprend, mais sans s'y limiter, un obstacle physique ou architectural, un obstacle à l'information ou la communication, un obstacle comportemental ou technologique.

Personne de soutien : désigne une personne qui vient en aide ou agit comme interprète pour une personne handicapée lorsque celle-ci accède aux services de *Commissionnaires Ottawa*.

5 Politiques et Procédures

Commissionnaires Ottawa s'engage à offrir des services à la clientèle uniforme aux personnes handicapées, en mettant en œuvre quatre principes clés; dignité, indépendance, intégration et égalité des chances. Veuillez consulter la PPCO 16 (Accommodements) pour plus de renseignements au sujet de la politique et des procédures en matière d'accommodement pour les employés.

5.1 Usage d'un animal d'assistance

Commissionnaires Ottawa s'engage à accueillir, dans les secteurs de ses locaux qui sont ouverts au grand public et autres tierces parties, les clients handicapés qui sont accompagnés d'un animal d'assistance :

a. Si un client handicapé est accompagné par un chien-guide ou autre animal d'assistance, celui-ci a la permission d'entrer dans les locaux avec son animal, et de garder l'animal à ses côtés, à moins que l'animal ne soit pas admis dans les locaux en vertu de la loi;
b. Si un animal d'assistance n'est pas admis dans les locaux en vertu de la loi, ou qu'il est jugé non sécuritaire pour un client handicapé d'être accompagné par un chien-guide ou autre animal d'assistance, d'autres mesures doivent alors être proposées afin de permettre à la personne handicapée d'obtenir, d'utiliser, ou de bénéficier des biens et services de Commissionnaires Ottawa. Ainsi, les biens ou services pourraient être apportés au client dans un secteur des locaux où l'animal est admis, ou on pourrait offrir un endroit sécuritaire où l'animal d'assistance pourrait attendre, si le client peut en être séparé le temps d'obtenir le service, et en offrant son aide à la personne handicapée pendant qu'elle est séparée de son animal d'assistance;
c. Commissionnaires Ottawa doit veiller à ce que tout son personnel en contact avec les clients reçoive une formation adéquate sur la façon d'agir en présence de personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance; et
d. Si un autre client ou un membre du personnel a une allergie aux animaux, Commissionnaires Ottawa se doit de prendre des dispositions raisonnables afin de répondre aux besoins de chacun.

5.2 Recours à une personne de soutien

Commissionnaires Ottawa s'engage à accueillir les clients handicapés qui sont accompagnés d'une personne de soutien :

a. Si un client handicapé est accompagné d'une personne de soutien, Commissionnaires Ottawa doit veiller à ce qu'on permette aux deux personnes d'entrer dans les locaux ensemble, et que la personne handicapée ne soit pas empêchée d'être accompagnée par la personne de soutien pendant qu'elle est à l'intérieur des locaux;
b. Commissionnaires Ottawa peut exiger qu'un client handicapé soit accompagné d'une personne de soutien pendant qu'il est à l'intérieur des locaux, mais seulement si une personne de soutien est nécessaire pour assurer la santé et la sécurité de la personne handicapée, ou la santé et la sécurité des autres personnes sur les lieux; et

c. Si Commissionnaires Ottawa a des obligations en vertu des lois sur la confidentialité, ou des obligations professionnelles ou en matière de confidentialité, il est possible qu'on demande à la personne de soutien d'accorder son consentement aux exigences de service tout comme le client handicapé doit le faire.

5.3 Avis de perturbation temporaire des services

Commissionnaires Ottawa doit remettre un avis de perturbation des services ou de l'accès aux locaux utilisés régulièrement par les clients handicapés en remplissant un formulaire d'avis de perturbation temporaire des services (annexe A).

Cet avis doit être affiché dans un endroit bien visible là où il y a perturbation, sur le site web de Commissionnaires Ottawa, ou communiqué par tout autre moyen raisonnable compte tenu des circonstances.

5.4 Formation

Commissionnaires Ottawa doit veiller à ce que toutes les personnes en contact avec le public reçoivent une formation axée sur la façon d'offrir des biens et services aux personnes handicapées.

La formation doit inclure une révision des objectifs de la LAPHO ainsi que des sujets suivants :

a. Échange et communication avec des personnes qui présentent divers handicaps;
b. Communication avec des personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un chien-guide, d'un autre animal d'assistance, ou d'une personne de soutien;
c. Usage d'appareils fonctionnels appartenant à Commissionnaires Ottawa pour pouvoir offrir des biens ou services à une personne handicapée (personnel des services à la clientèle);
d. Que faire si une personne ayant un handicap quelconque éprouve de la difficulté à accéder aux biens ou services; et
e. Nos politiques, pratiques et procédés en matière de services à la clientèle qui gouvernent la façon dont les biens et services sont offerts aux personnes handicapées.

La formation est également offerte sur une base continue conformément aux modifications apportées aux politiques, pratiques et procédés qui gouvernent la façon d'offrir des biens et services aux personnes handicapées.

Le centre d'apprentissage tient à jour un dossier de formation pour chacune des personnes qui reçoit la formation.

5.5 Processus de rétroaction

Commissionnaires Ottawa a défini un processus permettant de recevoir et de répondre à la rétroaction des clients handicapés concernant la prestation des biens et services :

a. La rétroaction peut être partagée en personne, par téléphone, par écrit, ou en ligne;
b. Le formulaire de rétroaction sur l'accessibilité des clients handicapés (annexe B) est utilisé pour recueillir les commentaires des clients;
c. Au moment de fournir leur rétroaction, les clients ont la possibilité d'y inclure autant de détails que possible, permettant ainsi que l'incident soit facilement identifié par le superviseur ou le

gestionnaire chargé des lieux où l'incident s'est produit. Parmi ces détails, notons : la date, l'heure, le nom, les coordonnées, et une description de l'incident, etc.;

d. La rétroaction peut être reçue par toute personne en contact avec le public, ou toute autre tierce partie au nom de Commissionnaires Ottawa;
e. Une réponse à la rétroaction n'est pas obligatoire. Cependant, selon les circonstances, le superviseur ou le gestionnaire chargé des lieux peut juger pertinent de répondre au client. Si une réponse est jugée pertinente, et si le client a choisi de fournir ses coordonnées, celui-ci peut s'attendre à recevoir une réponse dans les 15 jours ouvrables de l'incident; et
f. Une copie de la rétroaction doit être soumise aux services administratifs aux fins de suivi et de rapport.

5.6 Accessibilité des documents

La présente PPCO concernant l'accessibilité aux services à la clientèle doit être disponible dans tous les bureaux de Commissionnaires Ottawa, et sur son site web. Le document doit aussi être mis à la disposition des clients qui en font la demande.

6 Annexes

Annexe A – Formulaire d'avis de perturbation temporaire des services
Annexe B – Formulaire de rétroaction

Annex A Formulaire d'avis de perturbation temporaire des services

Le présent formulaire doit être accessible dans tous les emplacements de Commissionnaires Ottawa et mis à la disposition des clients sur demande.



COMMISSIONNAIRES OTTAWA
FIABLE · EN TOUT TEMPS · EN TOUT LIEU

Access ON donne accès

Accessibilité pour les clients handicapés – *Commissionnaires Ottawa*

AVIS DE PERTURBATION TEMPORAIRE DES SERVICES

(Le présent document est disponible en d'autres formats sur demande)

DATE				
ENDROIT				
TYPE DE PERTURBATION				
MOTIF DE LA PERTURBATION				
DATES PRÉVUES DE LA PERTURBATION	**Du**		**Au**	
AUTRES ENDROITS POUR OBTENIR LES SERVICES				
PERSONNE-RESSOURCE				
ADRESSE				
NUMÉRO DE TÉLÉPHONE				
ADRESSE COURRIEL				

Annex B Formulaire de rétroaction concernant l'accessibilité des clients handicapés

Le présent formulaire doit être accessible dans tous les emplacements de Commissionnaires Ottawa et mis à la disposition des clients sur demande.

Accessibilité des clients handicapés – *Commissionnaires Ottawa*

FORMULAIRE DE RÉTROACTION

(Le présent document est disponible en d'autres formats sur demande)

Nous vous remercions d'avoir visité *Commissionnaires Ottawa*.
Tous nos clients nous tiennent à cœur et nous nous efforçons de répondre aux besoins de tous.
Votre rétroaction constitue une occasion précieuse d'apprendre et de nous améliorer.

Date de votre visite					
Heure de votre visite					
Endroit					
Avons-nous répondu à vos besoins en matière de services à la clientèle?	**OUI**		**NON**		
Si vous avez répondu, non veuillez expliquer :					
Est-ce que les services à la clientèle qui ont été offert étaient accessibles ?	**OUI**		**NON**		
Si vous avez répondu non, veuillez expliquer :					
Renseignements optionnels (à remplir seulement si vous désirez que nous communiquions avec vous)					
Mode privilégié de communication					
Téléphone					
Adresse courriel					
Nom					
Adresse					
Ville		**Code Postal**			

Commissionnaires Ottawa protège votre confidentialité et vos renseignements personnels. Les renseignements personnels demandés dans le présent formulaire sont recueillis conformément à la loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP) aux fins d'administration du Corps et de ses programmes et services. Pour toute question concernant la cueillette de renseignements, veuillez communiquer avec à l'agent de la protection de la vie privée de *Commissionnaires Ottawa,* au 613-231-6462, poste 614.

Les formulaires remplis doivent être soumis au gestionnaire des services administratifs.