

EMPLOI

Politique de service à la clientèle
en vertu de la LAPHO



N° DE POLITIQUE : HR – 041

Rév. 04 : 2 février 2022

Page 1 de 5

Approuvé par : V.-P. RH ET ADMIN

DÉCLARATION DE POLITIQUE GÉNÉRALE

Le Palais des congrès du Toronto métropolitain (PCTM) s'engage, conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), à améliorer l'accès et les perspectives des personnes handicapées en cernant, en éliminant et en prévenant les obstacles qui pourraient nuire à leur capacité d'utiliser pleinement l'installation.

BUT

Répondre aux exigences d'accessibilité du Règlement 429/07 — Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

PORTÉE

Cette politique s'applique à tous les employés.

DÉFINITIONS

Appareil d'assistance — Aide technique, dispositif de communication ou autre instrument servant à maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles des personnes handicapées. Les appareils d'assistance personnels sont généralement des appareils que les clients ou les invités (les « clients ») apportent avec eux, comme un fauteuil roulant, un déambulateur ou une bouteille d'oxygène personnelle, qui peuvent aider à entendre, voir, communiquer, se déplacer, respirer, s'allonger et/ou lire.

Obstacle — En vertu de la LAPHO, un **obstacle** est toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son handicap. Il y a plusieurs types d'obstacles :

- Obstacles physiques (par exemple, une marche à l'entrée du bâtiment ou une porte trop lourde pour être ouverte par une personne dont la mobilité et la force du haut du corps sont limitées)
- Obstacles architecturaux (par exemple, un couloir ou une porte trop étroite pour un fauteuil roulant ou un scooter)
- Obstacles en matière d'information ou de communication (par exemple, une publication qui n'est pas disponible en gros caractères)
- Obstacles comportementaux (par exemple, supposer que les personnes handicapées ne peuvent pas effectuer une certaine tâche alors qu'elles le peuvent, ou ignorer un client en fauteuil roulant)
- Obstacles technologiques (par exemple, un bac à papier sur une imprimante laser qui doit être ouvert par deux mains fortes)
- Obstacles créés par des politiques ou des pratiques (par exemple, une pratique consistant à annoncer des messages importants par un interphone que les personnes malentendantes ne peuvent pas entendre clairement)

Handicap — Selon le *Code des droits de la personne de l'Ontario*, un **handicap** est défini comme suit :

1. Tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement causé par une blessure corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie et, sans s'y limiter, les éléments suivants :
 - Diabète sucré;
 - Épilepsie;
 - Blessure au cerveau;
 - Tout degré de paralysie;
 - Amputation;
 - Manque de coordination physique;
 - Cécité ou déficience visuelle;
 - Surdité ou trouble de l'audition;
 - Mutabilit  ou trouble de la parole; ou
 - Dépendance physique à l'égard d'un chien-guide ou d'un autre animal, d'un fauteuil roulant ou d'un autre appareil ou dispositif correctif.
2. Une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
3. 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 parl e;
4. Un trouble mental; ou
5. Une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance crée aux termes de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

Chien-guide — Chien de travail hautement qualifié qui a été dressé pour assurer la mobilité, la sécurité et une plus grande indépendance aux personnes aveugles.

Animal d'assistance — Animal portant assistance à une personne handicapée dans les conditions suivantes : Il est évident que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap; ou si la personne présente une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Chien d'assistance : Chien autre qu'un chien-guide pour aveugles dans les conditions suivantes : Il est évident pour une personne moyenne que le chien sert de chien d'assistance pour une personne ayant un handicap médical; ou la personne qui a besoin du chien peut présenter sur demande une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'elle a besoin d'un chien d'assistance.

Personne de soutien — Ce terme désigne, par rapport à une personne handicapée, une autre personne qui l'accompagne afin de l'aider dans sa communication, sa mobilité, ses soins personnels, ses besoins médicaux ou son accès aux biens et services.

EMPLOI

Politique de service à la clientèle
en vertu de la LAPHO



N° DE POLITIQUE : HR – 041

Rév. 04 : 2 février 2022

Page 3 de 5

Approuvé par : V.-P. RH ET ADMIN

PROCÉDURE

FOURNITURE DE BIENS ET SERVICES À DES PERSONNES HANDICAPÉES

Le PCTM s'engage à offrir un excellent service à tous les clients, y compris les personnes handicapées, en éliminant les obstacles à leur pleine participation qui pourraient survenir dans le cadre de ses activités, comme suit :

1. Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap. Il s'agit notamment de leur demander comment nous pouvons les aider au mieux, et quelle est leur méthode de communication préférée, comme les textos, les télécopies ou les courriels. Nous formerons l'ensemble du personnel susceptible d'entrer en contact avec les clients sur la manière d'échanger et de communiquer avec des personnes présentant différents types de handicaps.

2. Services téléphoniques

Nous nous engageons à fournir un service téléphonique entièrement accessible à nos clients. Nous formerons le personnel à communiquer avec les clients par téléphone dans un langage clair et simple et à parler clairement et lentement. Nous proposerons de communiquer avec les clients par textos ou par courriel si la communication téléphonique ne convient pas à leurs besoins de communication ou n'est pas disponible.

3. Dispositifs d'assistance

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent des dispositifs d'assistance pour obtenir ou utiliser nos biens et services et, à ce titre, les clients sont libres d'utiliser leurs dispositifs d'assistance personnels dans les locaux du PCTM. Le PCTM propose également d'autres mesures susceptibles d'aider nos clients sur place; nous veillerons à ce que notre personnel soit formé et familiarisé avec les divers dispositifs d'assistance pouvant être utilisés par les clients, notamment les ascenseurs, les escaliers mécaniques, les ascenseurs pour fauteuils roulants, les rampes d'accès et les fauteuils roulants.

4. Documentation

Tous les documents publiés seront disponibles dans un format accessible sur demande.

5. Chiens guides, animaux d'assistance et chiens d'assistance :

Un client handicapé accompagné d'un chien guide, d'un animal d'assistance ou d'un chien d'assistance sera autorisé à accéder aux locaux du PCTM, à l'exclusion des zones de production alimentaire.

EMPLOI

Politique de service à la clientèle
en vertu de la LAPHO



N° DE POLITIQUE : HR – 041

Rév. 04 : 2 février 2022

Page 4 de 5

Approuvé par : V.-P. RH ET ADMIN

ANIMAUX D'ASSISTANCE ET PERSONNES DE SOUTIEN

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public et à d'autres tiers. Tous les employés, bénévoles et autres personnes en contact avec le public seront sensibilisés à la manière appropriée d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.

Droits d'entrée pour les personnes de soutien : Le PCTM ne demande pas de frais d'accès à ses locaux. Toutefois, nos clients qui organisent des événements dans nos installations peuvent exiger des droits d'entrée ou d'inscription en fonction de la nature de leur(s) événement(s). À cette fin, nous informerons nos clients de la nécessité de mettre à la disposition des clients handicapés, à l'avance, les informations concernant leur politique en matière de frais d'entrée pour les personnes de soutien.

Soins et contrôle 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 de la garde et du contrôle de l'animal à tout moment. La sécurité et le nettoyage de l'animal d'assistance relèvent également de la responsabilité de la personne handicapée.

AVIS DE PERTURBATION TEMPORAIRE

Le PCTM informera ses clients en cas de perturbation prévue ou inattendue des installations ou des services habituellement utilisés par les personnes handicapées. Cet avis comprendra un numéro de téléphone pour contacter le service de sécurité, qui pourra donner des informations sur la raison de l'interruption, sa durée prévue et une description des installations ou services de substitution, s'ils sont disponibles.

L'avis d'interruption de service sera placé dans un endroit bien visible et/ou communiqué par toute méthode jugée raisonnable dans les circonstances.

FORMATION DU PERSONNEL

Le PCTM offrira une formation à tous les employés et autres personnes en contact avec le public, ainsi qu'à ceux qui participent à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de l'entreprise. Le PCTM veillera également à ce que le personnel de toute tierce partie agissant au nom du PCTM (comme nos fournisseurs officiels) ait reçu une formation sur la manière de servir nos clients handicapés. Dans le cas des nouveaux embauchés, cette formation sera dispensée lors de l'orientation.

La formation portera sur les points suivants :

- Les objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées* de l'Ontario et les exigences de la norme de service à la clientèle.
- Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un dispositif d'assistance ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.

EMPLOI

Politique de service à la clientèle
en vertu de la LAPHO



N° DE POLITIQUE : HR – 041

Rév. 04 : 2 février 2022

Page 5 de 5

Approuvé par : V.-P. RH ET ADMIN

-
- Comment utiliser l'un des dispositifs d'assistance du PCTM.
 - Que faire si une personne handicapée éprouve des difficultés à accéder aux biens et services du PCTM.
 - Les politiques, pratiques et procédures du PCTM relatives à la norme de service à la clientèle.
 - Les personnes participant à l'élaboration des politiques recevront une formation supplémentaire sur la fourniture de biens ou de services au public ou à des tiers.

Une formation continue sera donnée au personnel en ce qui concerne tout changement apporté aux politiques, pratiques et procédures du PCTM.

PROCESSUS DE RETOUR D'INFORMATION

L'objectif ultime du PCTM est de satisfaire et dépasser les attentes des clients. Les commentaires sur nos services concernant la manière dont ces attentes sont satisfaites sont les bienvenus.

Vous pouvez nous faire part de vos commentaires sur la façon dont le PCTM fournit des biens et des services aux personnes handicapées par le biais de notre site Web, par courriel ou verbalement. Tous les commentaires seront adressés à Sharon Dayal, directrice de la coordination des événements, ou à Sabrina Infanti, responsable des événements. Les clients peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans les cinq (5) jours ouvrables.

MODIFICATIONS DE LA PRÉSENTE POLITIQUE OU D'AUTRES POLITIQUES

Nous nous engageons à élaborer des politiques de service à la clientèle qui respectent et assurent la dignité, l'intégration de l'indépendance et l'égalité des chances des personnes handicapées. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à cette politique avant d'avoir examiné les répercussions sur ceux qu'elle est censée servir. Toute politique du PCTM qui échoue à cet égard doit être modifiée ou éliminée.

DES QUESTIONS?

Toute question concernant cette politique doit être adressée à Sharon Dayal, directrice de la coordination des événements du PCTM, ou à Sabrina Infanti, responsable des événements.

COMMUNICATION

Cette politique sera communiquée à tous les nouveaux employés lors de leur orientation ou lorsque des changements surviennent.

DOCUMENTS CONNEXES :

- Formulaire de reconnaissance de la LAPHO
- Déclaration d'engagement en vertu de la LAPHO (Document n° HR - 041 - A)
- Politique de la norme intégrée de la LAPHO (Document n° HR - 105)