

## Service à la clientèle accessible chez Read Jones Christoffersen Ltd.

Read Jones Christoffersen Ltd. (RJC) a un engagement de longue date envers l'accessibilité des clients handicapés. La Norme sur le service à la clientèle de la LAPHO comprend l'exigence de répondre aux besoins des personnes handicapées avec des politiques et des procédures clairement définies depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012.

Pour assurer sa conformité à la Norme sur le service à la clientèle, RJC a :

- Revu les politiques et procédures existantes et identifié les lacunes ;
- Revu et élaboré de nouvelles politiques et procédures, au besoin ;
- Recommandé des priorités à long terme qui continuent à améliorer l'expérience des clients handicapés ;

Norme sur le service à la clientèle – Politiques et procédures de Read Jones Christoffersen Ltd.

Pour répondre aux exigences de conformité, RJC a déployé des efforts raisonnables afin d'assurer que ses politiques et ses procédures respectent les principes suivants, selon la Norme sur le service à la clientèle de la LAPHO :

- Tous les produits et services de RJC sont fournis d'une manière qui respecte la dignité, l'indépendance, l'intégration et les possibilités égales des personnes handicapées..
  - Dignité : Le service est fourni de manière à permettre à une personne handicapée de conserver sa dignité et de bénéficier du respect des autres.
  - Indépendance : Une personne handicapée peut faire les choses d'elle-même, sans l'aide inutile ou l'intervention des autres.
  - Intégration et possibilités égales : Une personne handicapée peut bénéficier des mêmes produits et services que ceux offerts aux autres clients, aux mêmes endroits et selon un mode de prestation identique ou semblable, à moins que des mesures de rechange ne doivent être prises pour lui permettre d'accéder aux produits et services en question. Elle n'a pas à faire plus d'efforts majeurs pour accéder à un service. Elle n'a pas à accepter des désagréments ou une qualité moindre. Cela peut parfois faire en sorte que RJC traite certaines personnes quelque peu différemment pour qu'elles puissent bénéficier pleinement des services.

### Accessoires fonctionnels

#### Politique :

RJC s'engage à servir les personnes handicapées et à assurer que celles qui utilisent des accessoires fonctionnels vivent une expérience enrichissante.

### Procédures:

Nous assurons que :

- Nos employés connaissent les différents accessoires fonctionnels pouvant être utilisés par les clients handicapés quand ils accèdent à nos produits et services. (Les accessoires fonctionnels sont des accessoires utilisés pour aider les personnes handicapées à réaliser des activités ou à accéder aux services de personnes ou d'organisations.)

### Communication

#### Politique:

Les politiques et les procédures de RJC tiennent compte du handicap d'une personne dans le cadre de la communication avec celle-ci. La communication bilatérale consiste à fournir, envoyer, recevoir et comprendre l'information. Pour communiquer de façon efficace, RJC examine comment le handicap influence la façon dont la personne exprime, reçoit ou traite l'information. Si possible, RJC demande directement au client le meilleur moyen de communiquer avec lui.

#### Procédures:

RJC utilise différentes façons, dans la mesure du possible, pour rendre les communications plus accessibles en :

- Tenant compte des besoins des personnes handicapées pendant la planification des services et le développement des communications.
- Utilisant un langage simple pour rendre les documents plus faciles à lire par les personnes ayant des difficultés d'apprentissage.
- Offrant l'information dans d'autres formats.

### Animaux d'assistance

#### Politique :

RJC s'engage à accueillir les clients handicapés qui sont accompagnés d'un animal d'assistance dressé et agréé. Un animal d'assistance peut accompagner un client ou un tiers handicapé dans toutes les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public. Les animaux d'assistance peuvent être utilisés pour les handicaps suivants, sans toutefois s'y limiter : perte de vision, handicap physique, perte d'audition, autisme, épilepsie, etc. RJC assure que l'ensemble des employés et autres personnes en contact avec le public sont correctement formés sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

#### Procédures:

Pour être considéré comme un animal d'assistance selon cette norme, il doit être évident que l'animal est utilisé en raison du handicap de la personne, ou la personne handicapée peut devoir fournir la lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant que l'animal est requis en raison de son handicap. RJC applique un règlement général qui interdit les animaux de compagnie sans ses locaux, ce qui comprend la propriété de RJC entourant le bâtiment. Les animaux d'assistance ne sont pas des animaux de compagnie – ce sont des animaux qui travaillent. Ils sont utilisés par les personnes handicapées pour surmonter des obstacles, comme le font les accessoires fonctionnels comme les cannes blanches et les fauteuils roulants.

Les chiens-guides ou les autres animaux d'assistance, ce qui comprend les animaux d'assistance en dressage, peuvent accompagner les personnes handicapées dans les locaux de RJC ouverts au public.

Si un animal d'assistance cause un désagrément pour d'autres clients, le client et l'animal d'assistance peuvent être tenus de quitter la zone ou les locaux de RJC.

RJC sait qu'il y aura des situations particulières et est prêt à déployer tous les efforts requis pour répondre aux circonstances individuelles, tout en assurant la sécurité de l'ensemble des clients et des animaux d'assistance.

### Personne de soutien

#### Politique:

RJC s'engage à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien. Toute personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de soutien peut entrer dans les locaux de RJC avec cette personne. À aucun moment une personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de soutien ne peut être empêchée d'avoir accès à cette personne quand elle se trouve dans les locaux de RJC.

Une personne de soutien est un particulier embauché ou choisi par une personne handicapée pour offrir des services ou une aide à la communication, à la mobilité, aux soins personnels, aux besoins médicaux ou à l'accès aux produits ou services.

### Interruption temporaire de service

#### Politique:

RJC sait que des interruptions temporaires de services (fonctions quotidiennes – ascenseurs, opérations physiques) et de programmes peuvent survenir pour des raisons indépendantes de sa volonté ou non, ou sans qu'il en ait connaissance. RJC fait un effort raisonnable pour donner un préavis de l'interruption à ses clients, notamment de l'information sur la raison de l'interruption, la durée prévue et une description des autres installations ou services, s'il y a lieu, pouvant être disponibles.

### Formation au service à la clientèle

#### Politique:

RJC offre une formation aux employés qui sont en contact avec le public sur la façon d'offrir des produits et des services aux personnes handicapées. RJC assure que les tierces parties ou autres personnes qui sont en contact avec le public en son nom ont reçu la formation requise en vertu de la LAPHO.

#### Procédures:

Les personnes qui occupent les postes suivants sont formées par RJC :

- Chefs d'équipe;
- Chefs de groupe ;
- Ingénieurs/technologues ;
- Personnel administratif ;
- Services généraux ;

Depuis janvier 2012, les nouveaux membres du personnel reçoivent une formation. Cette formation est offerte dès que possible ou dès que les circonstances le permettent après l'entrée en fonctions de l'employé.

Le contenu de la formation, selon la Norme sur le service à la clientèle, comprend ce qui suit :

- L'évolution et l'objet de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario de 2005 et les exigences de la Norme sur le service à la clientèle.
- Comment interagir et communiquer avec les personnes ayant différents types de handicaps.
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un accessoire fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- Comment utiliser les accessoires fonctionnels offerts dans les locaux de RJC ou autrement pouvant faciliter l'offre de produits ou de services aux personnes handicapées.
- Que faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux produits et services de RJC.
- Les politiques et procédures de RJC relatives à la Norme sur le service à la clientèle.
- Une formation continue sur tout changement aux politiques et procédures de RJC sur l'offre de produits et de services aux personnes handicapées.

La formation du personnel est enregistrée et comprend le nom, la date et le contenu.

#### Processus pour recevoir les commentaires et y répondre

##### Politique:

RJC a un processus pour recevoir les commentaires sur la façon dont les produits et services sont offerts aux clients handicapés, et pour y répondre.

##### Procédures:

Les clients peuvent faire des commentaires par les moyens suivants :

- En ligne au [www.rjc.ca](http://www.rjc.ca) ; par l'intermédiaire la boîte de réception générale du bureau visé ;
- Par courriel et téléphone (redirigé au besoin au directeur général approprié) ;
- Par écrit, la correspondance étant remise au directeur général approprié ;
- En personne, au personnel ou à la direction.

Le client est tenu de fournir son nom et ses coordonnées (téléphone, courriel).

Une fois les commentaires reçus, les mesures suivantes sont prises :

- Les commentaires sont remis à la personne appropriée, qui prend les mesures requises.
- Les commentaires sont évalués pour déterminer les mesures appropriées. (Note : La Norme sur le service à la clientèle n'exige pas une réponse à tous les commentaires.)
- Le client qui fait des commentaires peut s'attendre à recevoir une réponse en l'espace de 72 heures (trois jours ouvrables).

## Affichage de documents

### Politique:

Des avis sont affichés, informant le public que les documents requis par le Norme sur le service à la clientèle sont disponibles sur demande et seront fournis dans un format tenant compte du handicap de la personne.

### Procédures:

Les documents sont fournis par les moyens suivants, selon les besoins.

- Site Web de l'entreprise
- Intranet du personnel
- Affiches dans les bureaux

READ JONES CHRISTOFFERSEN LTD.