

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

Objet

Cette politique a pour objet de satisfaire les exigences établies par les *normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, règlement de l'Ontario 429/07*, tel qu'exigé par la *loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, et elle s'applique aux prestations de services auprès du publique et de tiers parties, et non aux biens mêmes.

Tous les services fournis par Labor Tek Personnel Services Ltd. adhèreront aux principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'opportunité égale. L'objet des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle est d'assurer l'accessibilité pour les personnes handicapées en identifiant, retirant et empêchant tout obstacle susceptible de réduire la capacité d'obtenir les prestations de services de Labor Tek Personnel Services Ltd.

Principes généraux

Conformément aux *normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, le règlement de l'Ontario 429/07*, la politique concerne les critères suivants:

- A. Prestations de services auprès des personnes handicapées
- B. L'utilisation d'appareils et d'accessoires fonctionnels
- C. L'utilisation de chiens guide, animaux/chiens d'assistance
- D. L'utilisation de personnes de soutien
- E. Avis d'interruption de services
- F. Feedback (commentaires) clients
- G. Formation
- H. Avis de disponibilité et format des documents requis

Prestations de services auprès des personnes handicapées

Labor Tek Personnel Services Ltd. déploiera tous les efforts jugés raisonnables pour que ses politiques, pratiques et procédures adhèrent aux principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'opportunité égale en:

- s'assurant que tous les clients et candidats jouissent de la même valeur et de la même qualité.
- permettant aux clients et candidats handicapés de faire les choses à leur manière et à leur rythme lorsqu'ils accèdent aux services pourvu que cela n'occasionne aucun risque en matière de sécurité.
- employant des démarches alternatives lorsqu'il y a possibilité pour assurer que tout client et tout candidat soit disposé à recevoir les mêmes services, au même endroit, et de manière similaire.
- tenant compte des besoins individuels lors des prestations de service
- communiquant de façon à ce que l'invalidité de la personne soit prise en consideration.

Appareils et accessoires fonctionnels

Les personnes handicapées peuvent utiliser leur propre appareil ou accessoire d'assistance lorsque survient le besoin lors de l'accès aux services fournis par Labor Tek Personnel Services Ltd.

Dans le cas où l'utilisation d'un appareil ou accessoire fonctionnel pourrait occasionner un risque en matière de sécurité, ou l'accès aux prestations de services pourrait poser problème, ou l'absence d'ascenseur ou autre exige l'utilisation d'un appareil ou accessoire d'assistance pour le déplacement, des démarches raisonnables seront effectuées afin de satisfaire les besoins du client ou du candidat.

Chiens guides, animaux et chiens d'assistance

Une personne handicapée accompagnée d'un chien guide a le droit d'entrer dans tout établissement public à moins d'une disposition contraire spécifiée par la loi. Les politiques "animaux non admis" ne s'appliquent pas aux chiens guides ni aux animaux/chiens d'assistance.

Soin et contrôle des animaux:

Il est important de souligner qu'il relève de la responsabilité de la personne handicapée de s'assurer que l'animal d'assistance soit gardé sous contrôle en tout temps.

Personnes de soutien

Si une personne handicapée est accompagnée par une personne de soutien, Labor Tek Personnel Services Ltd. s'assurera que tous deux aient l'autorisation d'entrer dans l'endroit en question et que le client ou le candidat puisse avoir recours à la personne de soutien sans aucune interférence.

Lors de situations où certaines informations confidentielles sont divulguées, l'obtention du consentement du client ou candidat aura lieu préalablement à toute conversation pouvant contenir des informations confidentielles.

Avis d'interruption de service

Des interruptions de services peuvent avoir lieu pour des raisons qui relèvent ou qui ne relèvent pas du contrôle ou de la connaissance de Labor Tek Personnel Services Ltd. Dans le cas où surviennent des interruptions temporaires se rapportant à certains services ou équipements dont certains clients ou candidats ont besoin pour accéder aux services de Labor Tek Personnel Services Ltd., des efforts raisonnables seront effectués pour assurer que ces derniers soient avertis d'avance. Il se peut cependant, advenant des circonstances particulières où l'interruption temporaire est imprévue, qu'il ne soit pas possible d'avertir les acteurs concernés d'avance.

Les avis comprendront:

Lorsqu'il s'avère nécessaire d'afficher un avis, celui-ci comportera les informations suivantes à moins que celles-ci soient inconnues ou non disponibles:

- services interrompus ou non disponibles
- raison de l'interruption
- durée estimée
- description des services de remplacement ou des recours possibles
-

Les différentes formes possibles d'avis:

Lors d'interruptions, Labor Tek Personnel Services Ltd. avisera les acteurs concernés en:

- affichant des avis à des endroits bien visibles y compris le lieu même où se produit l'interruption, l'entrée principale ainsi que l'entrée la plus proche du lieu où se produit l'interruption de service, et/ou sur le site web de Labor Tek Personnel Services Ltd.
- joignant les clients et candidats qui ont rendez-vous
- communiquant verbalement aux clients ou candidats au moment de prise de rendez-vous, ou
- employant tout autre moyen dument raisonnable compte tenu des circonstances.

Procédé de Feedback (commentaires)

Labor Tek Personnel Services Ltd. donnera l'opportunité aux clients et aux candidats de se prononcer quant au service fournit aux personnes handicapées. Toute information à propos du procédé de Feedback (commentaires) sera disponible pour tous les clients et candidat et un avis portant sur le procédé sera disponible sur demande. Les formulaires de Feedback (commentaires) seront disponibles sur notre site web. Il sera également possible d'obtenir les formulaires de Feedback (commentaires) par email.

Soumission du Feedback (commentaires):

Les clients et candidats peuvent faire parvenir leur Feedback (commentaires) à l'adresse suivante:

- humanresource@labortek.com

Tout client souhaitant faire part de son Feedback (commentaires) en complétant un formulaire sur site ou en ligne, peut le faire parvenir au département des ressources humaines de Labor Tek Personnel Services Ltd.

Les clients qui soumettront leur Feedback (commentaires) en employant l'un des deux moyens formels énoncés ci-hauts recevront un accusé de réception pour ce dernier ainsi que

tout renseignement portant sur les actions entreprises, lesquelles s'adressent directement aux enjeux et aux plaintes mises en évidence par le sondage (résultats du Feedback).

Formation

Une formation sera donnée:

- a) à tous les employés
- b) à tous les intervenants participant au développement et à l'approbation des politiques de service à la clientèle, et des pratiques et procédures.

Labor Tek Personnel Services Ltd. compte donner une formation dès que possible. Cette formation sera donnée aux nouveaux employés qui traiteront avec le public sur des questions se rapportant au code des droits de la personne de l'Ontario, notamment pour des personnes handicapées. La formation sera continuellement mise à jour de sorte à ce que toute modification apportée à la loi, aux procédures et/ou aux pratiques soit incorporée.

L'administration

Si vous avez des questions se rapportant à cette politique ou à l'une de ses procédures, veuillez vous adresser au:

Ressources humaines
613-741-1128
1370 rue Triole, Ottawa, Ontario K1B 3M4
humanresource@labortek.com
www.labortek.com

Cette politique et toutes les procédures s'y rattachant seront révisées, le cas échéant, lorsque des changements portant sur la législation auront lieu.