



Personnes & Culture

AODA – Politique sur les normes du service à la clientèle

AODA – Politique sur les normes du service à la clientèle

Intention

Tous les biens et services fournis par First Capital respecteront les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances.

Cette politique répond aux exigences des normes du service à la clientèle de la Règlementation sur les normes d'accessibilité intégrées, selon la loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. Elle s'applique à l'approvisionnement en biens et services au public ou autres tierces parties, et non aux biens en soi.

Normes

L'approvisionnement en biens et services aux personnes en situation de handicap

First Capital fournira un effort raisonnable pour s'assurer que ses politiques, ses pratiques et ses procédures sont conformes avec les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances en :

- Traitant toute la clientèle avec la même importance et la même qualité de service;
- Permettant à la clientèle en situation de handicap d'accéder aux biens et services à leur manière et leur rythme, si cela ne présente pas de risque pour la santé et la sécurité;
- Utilisant des méthodes alternatives si possible pour assurer à la clientèle en situation de handicap l'accès aux mêmes services, au même endroit et de façon similaire;
- Considérant les besoins particuliers au moment de fournir des biens et services;
- Communiquant en tenant compte de la situation de handicap de la clientèle.

L'utilisation d'appareils fonctionnels

Les appareils fonctionnels de la clientèle

Les personnes en situation de handicap peuvent utiliser leurs propres appareils fonctionnels si nécessaire pour accéder aux biens et services fournis par l'entreprise.

Dans les cas où l'appareil fonctionnel présente un problème pour la santé et la sécurité ou si l'accessibilité pourrait causer un problème, d'autres mesures raisonnables seront appliquées pour assurer l'accès aux biens et services, jusqu'au point de préjudice injustifié.

Les appareils fonctionnels fournis par First Capital

Des chaises roulantes sont disponibles dans certaines propriétés sur la base du premier arrivé, premier servi, ou sur demande, pour aider la clientèle à accéder aux biens et services.

Chiens-guides et animaux de service

La clientèle en situation de handicap et accompagnée par un chien-guide ou un animal de service pourra accéder aux locaux qui sont ouverts au public, sauf exception légale. Les réglementations interdisant les animaux ne s'appliquent pas aux chiens-guides ni aux animaux de service.

Le personnel peut demander poliment si un animal est un animal de service et ne demandera pas la nature du handicap de la personne, ni la raison du besoin d'un animal de service.

Les aires de restauration

Les clients et clientes en situation de handicap avec un chien-guide ou un animal de service peuvent accéder aux aires de restauration qui sont ouvertes au public, sauf exception légale.

Les autres types d'animaux de service sont autorisés seulement dans les aires où la nourriture est servie, vendue ou offerte à la vente en vertu de la Loi sur la protection et la promotion de la santé, Règlement d'Ontario 493/17.

Directive pour les exclusions

Si le chien-guide ou l'animal de service de la clientèle est exclu selon la loi (voir les lois applicables ci-dessous), First Capital offrira une méthode alternative pour permettre à la personne d'accéder aux biens et services, dans la mesure du possible. Par exemple, l'entreprise pourra l'accommoder en gardant l'animal dans un endroit sécuritaire et en offrant l'assistance du personnel pour faciliter la remise des biens et services.

Lois applicables

Loi sur la salubrité et la qualité des aliments, 2001, Règlement d'Ontario 31/05 : les animaux non destinés à l'abattage ou à l'euthanasie ne sont autorisés dans aucune aire ou salle de transformation des viandes, à l'exception des chiens-guides, qui sont autorisés dans un établissement de transformation des viandes où les aliments sont servis, vendus ou offerts à la vente pour la clientèle et dans les aires qui ne contiennent pas d'animaux ni de parties d'animaux et qui ne servent pas à la réception, la transformation, l'emballage, l'étiquetage, l'envoi, la manipulation ou l'entreposage d'animaux ou de parties d'animaux.

Loi sur la responsabilité des propriétaires de chien, 2005 : s'il y a un conflit entre la disposition de ce règlement ou en vertu de ce règlement ou de tout autre loi liée à des races interdites (tels que les pitbulls) et la disposition d'un règlement adopté par la municipalité en lien avec ces races, la disposition la plus restrictive par rapport au contrôle ou à l'interdiction de ces races prévaut. Le personnel expliquera de façon respectueuse que l'animal de service doit quitter l'aire publique compte tenu du règlement municipal et offrira une solution de rechange ou fournira le service à l'extérieur de l'aire publique.

Identifier un chien-guide ou un animal de service

Si l'animal de service ne peut être identifié comme tel de façon évidente et qu'il accompagne une personne dû la situation de handicap de cette dernière, First Capital peut demander à la personne d'en faire la vérification.

Soins et contrôle de l'animal

La clientèle accompagnée d'un chien-guide ou d'un animal de service est responsable des soins et du contrôle de l'animal en tout temps.

Allergies et autres problèmes de santé et de sécurité

En présence de problèmes de santé et de sécurité, par exemple sous la forme d'allergie sévère à l'animal, First Capital fera tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins de tous les individus. Conformément aux obligations de l'entreprise selon le Code des droits de la personne et la Loi sur la santé et la sécurité au travail, les besoins en accommodement seront traités au cas par cas, jusqu'au point de préjudice injustifié.

Les besoins en santé et sécurité doivent être traités avec diligence raisonnable. Par exemple, si la santé ou la sécurité d'une personne pourrait sérieusement être affectée par la présence d'un animal de service dans les locaux ouverts au public, le gestionnaire doit analyser toutes les options possibles pour accommoder l'animal de service de façon sécuritaire. Les options pourraient inclure de créer de la distance entre les deux individus pour éliminer les contacts, accueillir les deux individus à différentes périodes de la journée, ou utiliser un purificateur d'air et d'autres mesures qui permettraient à la personne d'utiliser son animal de service sur les lieux.

Dans le cas très exceptionnel où un animal de service devient hors de contrôle, cause une perturbation manifeste ou présente un danger pour la santé et la sécurité des autres, et que le comportement de l'animal n'est pas corrigé par le propriétaire, une personne en situation de handicap peut se voir demander de retirer l'animal de service des locaux.

Par courtoisie, particulièrement si la personne et l'animal de service ont été sur les lieux pour une longue période, le personnel peut demander si l'animal a besoin d'eau, désigner un endroit où l'animal peut faire ses besoins ou demander si l'animal de service requière de l'assistance.

Besoin d'un accompagnateur ou une accompagnatrice

Si la clientèle en situation de handicap a une personne accompagnatrice, First Capital s'assurera que les deux personnes puissent entrer sur les lieux ensemble et que les clients ne soient pas privés de l'accès à un accompagnement.

Il pourrait y avoir des moments où les sièges et la disponibilité empêchent les clients et les accompagnateurs de s'asseoir l'un à côté de l'autre. Dans ce cas, l'entreprise prendra toutes les mesures raisonnables pour remédier à la situation.

Dans le cas où de l'information confidentielle pourrait être énoncée, le consentement des clients doit être obtenu avant de mentionner toute information potentiellement confidentielle.

Frais d'admission

Si l'entreprise requière qu'une personne en situation de handicap soit accompagnée, et si la personne en situation de handicap accepte d'être accompagnée, l'entreprise ne chargera aucun frais ni tarif à la personne qui accompagne.

Avis d'interruption de service

Des interruptions de service peuvent se produire, pour des raisons qui peuvent être ou non connues ou contrôlées par First Capital. Dans le cas d'une interruption temporaire des services desquels dépendent la clientèle en situation de handicap pour accéder aux biens et services, des efforts raisonnables seront fournis pour donner un préavis. Dans certaines circonstances, telles que des interruptions temporaires non planifiées, un préavis pourrait être impossible.

Si un avis doit être publié, l'information suivante y sera incluse, à moins qu'elle ne soit pas disponible ou connue :

- Biens et services interrompus ou non disponibles;
- Raisons de l'interruption;
- Durée anticipée;
- Description des options ou services alternatifs.

Options pour communiquer l'avis

- Dans le cas d'une interruption, First Capital fournira l'avis en:
- Publiant l'avis à des emplacements visibles, incluant au point d'interruption de service, à l'entrée principale et à l'entrée la plus près de l'interruption de service, ou sur le site Web de l'entreprise;
- Contactant la clientèle qui a des rendez-vous;
- Avisant la clientèle verbalement lorsqu'elle fait une réservation ou prend un rendez-vous;
- Employant toute autre méthode raisonnable selon les circonstances.

Commentaires de la clientèle

First Capital doit permettre à la clientèle la possibilité de partager ses commentaires sur le service fourni aux personnes en situation de handicap. La marche à suivre pour laisser des commentaires doit être facilement accessible pour toute la clientèle et l'avis sur la marche à suivre sera disponible sur le site Web.

Les formulaires ainsi que des méthodes alternatives pour fournir des commentaires à l'oral (en personne ou par téléphone) ou par écrit (à la main, par la poste, sur le site Web ou par courriel), seront disponibles sur demande.

Soumettre des commentaires

La clientèle peut soumettre ses commentaires à :

First Capital Real Estate Investment Trust
85, avenue Hanna, bureau 400
Toronto, Ontario
M6K 3S3

Courriel : accessibility@fcr.ca

Téléphone : 416-504-5114

La clientèle qui dépose un commentaire formel recevra un avis de réception, ainsi qu'une description de toute action à suivre basée sur le commentaire ou la plainte soumise.

Formation

De la formation sera fournie à :

- Tout le personnel ou tout bénévole chez First Capital;
- Toute personne qui participe au développement des politiques de First Capital;
- Toute personne qui fournit des biens, services ou installations de la part de First Capital.

Offre de formation

- Peu importe le format, la formation couvrira :
- Une analyse des fins de la *Loi sur l'accessibilité pour les Ontariens handicapés, 2005*;
- Une analyse des exigences des normes du service à la clientèle;
- Des instructions sur la façon d'interagir et communiquer avec les personnes vivant avec différents types de handicap;
- Des instructions sur la façon d'interagir avec des personnes en situation de handicap qui :
 - Utilisent des appareils fonctionnels;
 - Requièrent l'assistance d'un chien-guide ou d'un autre animal de service;

- Requièrent l'assistance d'une personne accompagnatrice (incluant la gestion des frais d'admission);
- Des instructions sur la façon d'utiliser l'équipement et les appareils qui sont disponibles dans nos locaux ou que nous fournissons aux personnes en situation de handicap;
- Des instructions sur la marche à suivre si une personne en situation de handicap a de la difficulté à accéder à nos services;
- Les politiques, procédures et pratiques de l'entreprise qui visent à permettre l'accès aux services à la clientèle pour les personnes en situation de handicap.

Programme de formation

First Capital fournira une formation dès que possible. Des formations révisées seront fournies dans le cas d'un changement à la réglementation, aux procédures, aux politiques ou aux pratiques.

Suivi des formations

First Capital gardera un suivi des formations, incluant la date des formations fournies et le nom des employés qui ont complété la formation.

Avis de disponibilité et format des documents pour la clientèle

Les documents concernant les normes du service à la clientèle sont disponibles sur demande et dans le format qui tient compte de la situation de handicap de la clientèle.

Cette politique et les procédures qui y sont reliées seront révisées au besoin, advenant des changements législatifs ou des changements aux procédures de l'entreprise.

Définitions

Appareil fonctionnel : un soutien, appareil ou autre instrument technique utilisé pour maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles d'une personne en situation de handicap. Les appareils fonctionnels personnels sont habituellement des appareils que la clientèle apporte avec elle, tels qu'une chaise roulante, un déambulateur ou un réservoir d'oxygène personnel, et qui sert d'assistance pour entendre, voir, communiquer, bouger, respirer, se souvenir ou lire.

Handicap : tel que défini par la loi sur l'accessibilité des Ontariens handicapés, 2005, et le code des droits de la personne d'Ontario, réfère à :

- Tout degré de handicap physique, infirmité, malformation ou défiguration causés par une blessure corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et qui inclus, sans s'y limiter : diabète, épilepsie, lésions cérébrales, tout degré de paralysie, amputation, manque de coordination physique, cécité ou vision réduite, surdité ou problème auditif, mutisme verbal ou trouble de la parole, dépendance physique à un chien-guide, un autre animal, une chaise roulante ou autre appareil de correction;
- Une condition de déficience mentale ou un handicap du développement;
- Un handicap d'apprentissage ou un mal fonctionnement dans un ou plusieurs des processus impliqués dans la compréhension ou l'utilisation des symboles et du langage verbal;
- Un trouble mental;
- Une blessure ou un handicap pour lesquels des prestations ont été réclamées ou reçues par un régime d'assurance établi selon la Loi sur la sécurité et les assurances en milieu de travail, 1997.

Chien-guide : un chien hautement qualifié, formé dans l'un des établissements énumérés par le règlement d'Ontario 58, en vertu de la loi sur les droits des personnes aveugles, pour assister dans les déplacements, la sécurité et l'indépendance des personnes qui sont aveugles.

Animal de service : un animal est « de service » pour une personne en situation de handicap si :

1. L'animal peut facilement être identifié comme étant de service pour une personne en situation de handicap, avec des indicateurs visuels tels qu'une veste ou un harnais porté par l'animal;
2. La personne fournit la documentation provenant de l'un des Ordres de réglementation des professionnels de la santé suivants, et qui confirme que la personne a besoin d'un animal pour des raisons liées à un handicap :
 - Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario;
 - Ordre des chiropraticiens de l'Ontario;
 - Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario;
 - Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario;
 - Ordre des optométristes de l'Ontario;
 - Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario;
 - Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario;
 - Ordre des psychologues de l'Ontario;
 - Ordre des psychothérapeutes agréés et des thérapeutes en santé mentale agréés de l'Ontario.

Accompagnateur, accompagnatrice : en rapport avec une personne en situation de handicap, une autre personne qui l'accompagne de façon à lui apporter de l'aide pour communiquer, se déplacer, accéder à des soins personnels et médicaux ou accéder à des biens et services.