

POLITIQUE SUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE ACCESSIBLE

Version POS:	HR-037-25	Département:	Ressources Humaines
Date de publication:	24 mars 2025	Version précédente:	8 AVRIL 2024
Responsable :	Département des RH	Approuvé par:	Responsable des RH

1.0 POLITIQUE:

- 1.1 Skyline Group of Companies (collectivement, « Skyline ») s'engage à l'excellence d'un service pour tous les clients, y compris les personnes handicapées.
- De plus, Skyline s'engage à adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles. Nos processus de recrutement, d'évaluation, de sélection, de gestion du rendement, de développement de carrière, de redéploiement et de retour au travail tiendront compte des besoins d'accessibilité des candidats, et des employés handicapés.
 - Les employés qui ont besoin de mesures d'adaptation doivent se référer à la Politique d'Accommodation Skyline (HR-096-XX).

2.0 OBJECTIF:

- 2.1 L'objectif de cette politique est de satisfaire les exigences conformément aux Normes d'Accessibilité Intégrées (règlement de l'Ontario 165/16) et au Code des Droits de la Personne de l'Ontario (L.R.O.1990, c. H.19) et toutes les autres variantes provinciales au Canada.

3.0 PORTÉE:

- 3.1 Cette politique s'applique à tous les employés de Skyline qui communique avec le public et qui développent des politiques au nom de Skyline ainsi que tout tiers fournissant des biens et services au nom de Skyline qui peut interagir avec les clients de Skyline, le public ou des tiers.

4.0 RESPONSABILITÉS:

- 4.1 Le service des Ressources Humaines s'assurera que Skyline met en œuvre et met à jour cette politique et les procédures connexes.
- 4.2 La direction et les gestionnaires / superviseurs veilleront à ce que les employés et tout tiers qui prends direction d'eux ou gèrent des affaires en leur nom soient formés au service à la clientèle accessible conformément aux normes de l'entreprise.
- De plus, la haute direction et les gestionnaires / superviseurs veilleront à ce que:
 - Les procédures prévues par cette politique sont communiquées au personnel et exécutées de manière cohérente.
 - Les commentaires du public concernant le service à la clientèle accessible sont traités conformément à la politique et aux procédures connexes.
- 4.3 Le service marketing responsable de la maintenance de nos sites Web s'assurera que tous les sites Web externes et internes de Skyline suivent les politiques et procédures de service à la clientèle accessibles applicables, selon les besoins et conformément à la législation AODA.
- 4.4 Les employés s'assureront qu'ils participent à toutes les activités de formation sur le service à la clientèle accessibles et qu'un service à la clientèle accessible est fourni à tous les clients conformément à la politique et aux procédures connexes.

5.0 PROCÉDURE:

POLITIQUE SUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE ACCESSIBLE

Version POS: HR-037-25

Département:

Ressources Humaines

- 5.1 **Principes Directeurs:** Skyline s'engage à fournir un service client accessible aux personnes handicapées. Skyline fera des efforts raisonnables pour s'assurer que cette politique et les pratiques et procédures connexes sont conformes aux principes suivants tels que prescrits dans la Norme de Service à la Clientèle:
- Les biens, services ou installations doivent être fournis d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.
 - La fourniture de biens, de services ou d'installations aux personnes handicapées doit être intégrée à la fourniture de biens, de services ou d'installations à des tiers, sauf si une autre mesure est nécessaire, temporairement ou à titre permanent, pour permettre à une personne handicapée pour obtenir, utiliser ou bénéficier des biens, services ou installations.
 - Les personnes handicapées doivent avoir une possibilité égale à celle offerte aux autres d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier des biens, services ou installations.
 - Lorsqu'il communique avec une personne handicapée, le prestataire doit le faire d'une manière qui tient compte du handicap de la personne.
- 5.2 **Appareils et Accessoires d'Assistance:** une personne handicapée peut fournir son propre appareil et accessoires fonctionnels pour obtenir, utiliser et bénéficier des biens et services de Skyline, sauf interdiction contraire par la loi (c'est-à-dire pour des raisons de santé et de sécurité). Dans de telles situations, Skyline peut offrir à une personne handicapée d'autres mesures raisonnables pour l'aider à obtenir, utiliser et bénéficier des biens et services de Skyline, lorsque Skyline dispose de ces autres mesures. Skyline fournira une formation et des informations à tous les employés sur divers appareils et accessoires fonctionnels disponibles dans le complexe résidentiel pour les clients.
- 5.3 **Animaux d'Assistance:** Skyline s'engage à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties des lieux ouvertes au public et à des tiers, sauf là où la loi l'interdit. Si un chien-guide ou un autre animal d'assistance accompagne une personne handicapée en visite, Skyline doit s'assurer que la personne est autorisée à pénétrer dans les lieux avec l'animal et à garder l'animal avec lui en tout temps. Lorsqu'un animal ne peut pas être facilement identifié comme animal d'assistance, un employé de Skyline peut demander à une personne de fournir la documentation (modèle, lettre ou formulaire) d'un professionnel de la santé réglementé qui confirme que la personne a besoin de l'animal d'assistance pour des raisons liées à son handicap.
- 5.4 **Personnes de Soutien:** Skyline s'engage à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien. Si une personne de soutien accompagne une personne handicapée en visite, Skyline doit garantir que les deux personnes ont le droit d'entrer ensemble dans les locaux et que la personne handicapée n'est pas empêchée d'avoir accès à la personne de soutien lorsqu'il se trouve sur les lieux.
- 5.5 **Politique de Notification des Interruptions Temporaires:** des interruptions temporaires des services et des installations de Skyline peuvent survenir pour des raisons qui peuvent ou non être sous le contrôle ou la connaissance de Skyline. Skyline fournira des efforts raisonnables pour fournir un avis préalable des perturbations planifiées si possible, reconnaissant que dans certaines circonstances

POLITIQUE SUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE ACCESSIBLE**Version POS:** HR-037-25**Département:**

Ressources Humaines

telles que dans le cas de perturbations temporaires imprévues, un préavis ne sera pas possible.

- a) Skyline fournira des efforts raisonnables pour informer le public de la perturbation, en affichant un avis dans un endroit visible qui comprend les éléments suivants:
 - Des informations sur la raison de la perturbation;
 - Sa durée prévue; et
 - Une description des autres installations ou services, qui pourraient être disponibles.
- b) L'avis sera fourni par diverses méthodes, selon les circonstances, et peut inclure des affichages dans des endroits bien en vue du complexe résidentiel, dans d'autres installations du complexe résidentiel, sur le site Web de Skyline ou par tout autre moyen qui garantira raisonnablement que l'avis parvient aux personnes potentiellement affectées par la perturbation temporaire d'une manière qui leur est accessible.

5.6 Formation du Personnel: Skyline dispensera une formation à tous ses employés et à tous ceux qui traitent avec le public en son nom, et à tous ceux qui sont impliqués dans l'élaboration et l'approbation des politiques, pratiques et procédures de service à la clientèle, y compris les gestionnaires, les superviseurs, etc. De plus, le personnel participera à une formation complémentaire spécifique aux politiques, procédures et pratiques du service client de Skyline. Cette formation sera obligatoire pour tous les nouveaux employés dans les trois (3) mois suivant leur emploi. Une formation de recyclage et une mise à jour des connaissances seront nécessaires pour tous les employés chaque année ou lorsque des mises à jour législatives et de l'entreprise seront apportées à ces politiques, pratiques et procédures.

La formation comprendra les éléments suivants:

- a) Un aperçu des buts et principes de la Loi de 2005 sur l'Accessibilité pour les Personnes Handicapées de l'Ontario et des exigences de la Norme d'Accessibilité et de Service à la Clientèle;
- b) Formation sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes souffrant de divers types de handicaps;
- c) Formation sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- d) Une formation sur la façon d'utiliser l'équipement ou les appareils fonctionnels disponibles dans le complexe résidentiel ou autrement fournis par Skyline qui peuvent aider à fournir des biens ou des services à une personne handicapée;
- e) Formation sur ce qu'il faut faire si une personne handicapée a des difficultés à accéder aux biens et services de Skyline
- f) Formation sur les politiques, pratiques et procédures actuelles relatives à la norme de service à la clientèle.

POLITIQUE SUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE ACCESSIBLE**Version POS:** HR-037-25**Département:**

Ressources Humaines

- g) Skyline tiendra des registres de la formation dispensée, y compris les dates auxquelles la formation a été reçue, ainsi que les noms et le nombre de participants.

5.7 Processus de Retour d'Information: des commentaires sur la livraison de biens et services aux personnes handicapées et sur le processus de rétroaction lui-même peuvent être donnés en contactant le gestionnaire immobilier respectif, le personnel sur place ou en téléphonant au service clientèle de Skyline ou aux ressources humaines de Skyline (si la rétroaction est liée à l'emploi) au 1-519-826-0439, ou sans frais au 1-855-608-0439, en personne, par écrit ou par courriel. (CustomerService@skylineonline.ca). Tous les commentaires seront strictement confidentiels et seront utilisés pour améliorer le service client.

- a) Si la rétroaction soulève de sérieuses préoccupations en ce qui concerne la livraison de biens et services aux personnes handicapées, Skyline fournira une réponse aux préoccupations en temps opportun. Si nécessaire, Skyline prendra des mesures pour résoudre les problèmes et procédera à des ajustements de procédure si nécessaire.

5.8 Format et disponibilité des documents: Cette politique et toutes les pratiques et procédures correspondantes, y compris les ressources et matériels pédagogiques ou de formation et les dossiers de formation, seront mis à la disposition de toute personne sur demande. Skyline publiera un avis de la disponibilité de ces documents dans un endroit bien en vue du complexe résidentiel et, le cas échéant, sur le site Web de Skyline. Les documents peuvent être demandés par téléphone (1-519-826-0439 ou sans frais au 1-855-608-0439), en personne, par écrit ou par courriel (HR@skylineonline.ca).

- a) Sur demande, Skyline fournira cette politique et tout autre formulaire ou dossier créé conformément à la norme de service à la clientèle dans un format qui tient compte du handicap de la personne qui soumet la demande.

6.0 DÉFINITIONS:

6.1 Handicap: - Aux fins de cette politique, le handicap est défini par la loi de 2005 sur l'Accessibilité pour les Personnes Handicapées de l'Ontario comme:

- a) Tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défiguration causé par une blessure corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie et, sans limiter la généralité de ce qui précède, comprend le diabète, l'épilepsie, une lésion cérébrale, tout degré de paralysie, l'amputation, manque de coordination physique, cécité ou trouble visuel, surdité ou trouble auditif, mutisme ou trouble de la parole, ou dépendance physique à l'égard d'un chien-guide ou d'un autre animal ou d'un fauteuil roulant ou d'un autre appareil ou dispositif de réparation
- b) Un état de déficience mentale ou une déficience intellectuelle,
- c) Un trouble d'apprentissage ou un dysfonctionnement dans un ou plusieurs des processus impliqués dans la compréhension ou l'utilisation des symboles ou du langage parlé,
- d) Un trouble mental, ou

POLITIQUE SUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE ACCESSIBLE**Version POS:** HR-037-25**Département:**

Ressources Humaines

- e) Une blessure ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues en vertu du régime d'assurance établi en vertu de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail; ("handicap")
- 6.2 **Animal d'Assistance:** Ceci est un animal d'assistance pour une personne handicapée,
- a) L'animal peut être facilement identifié comme étant utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap, grâce à des indicateurs visuels tels que le gilet ou le harnais porté par l'animal; ou
- b) La personne fournit des documents de l'un des professionnels de la santé réglementés suivants confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à l'invalidité (Règl. de l'Ont 165/16, art. 4 (a / b): Règl. 16 par 80.45 (4))
- 6.3 **Personne de Soutien:** signifie, par rapport à une personne handicapée, une autre personne qui l'accompagne afin d'aider à la communication, à la mobilité, aux soins personnels ou aux besoins médicaux ou à l'accès à des biens, des services ou des installations Règl. 165/16, a. 80,45 (3)
- 6.4 **Appareil ou Accessoire Fonctionnel:** Un appareil ou accessoire fonctionnel est un outil, une technologie ou un autre mécanisme qui permet à une personne handicapée d'accomplir des tâches et des activités quotidiennes, telles que bouger, communiquer ou soulever. Les appareils et accessoires fonctionnels peuvent comprendre des éléments tels que des fauteuils roulants, des aides auditives, des cannes blanches ou des appareils d'amplification de la parole.

7.0 RÉFÉRENCES:

- 7.1 *Loi de 2005 sur l'Accessibilité pour les Personnes Handicapées de l'Ontario*, L.O. 2005, ch. 11 (la « LAPHO ») et le Règlement de l'Ontario 165/16 (la « Norme de Service à la Clientèle ») et toutes les autres variantes provinciales au Canada.
- 7.2 *Loi sur la Location à Usage d'Habitation*, L.O. 2006, c.17 (la « R.T.A. ») et toutes les autres variantes provinciales au Canada.
- 7.3 *Code des Droits de la Personne*, R.S.O. 1990, ch. H.19 (le « Code ») et toutes les autres variantes provinciales au Canada.
- 7.4 *Ressource de Formation pour les Petites Entreprises et les Organisations*. (Dakota du Nord.). Extrait le 13 juillet 2017 de <http://www.aoda.ca/training-resource/>
- 7.5 *Politique des Droits de l'Homme de Skyline*, HR-038-XX
- 7.6 *Politique d'Accommodation de Skyline*, HR-096-XX