
POLITIQUE & PROCÉDURE

SUJET: L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO (LAPHO)

DATE RÉVISÉE: 20 MAI 2014

RECOMMANDÉ PAR:



DENIS OUELLET
VICE-PRÉSIDENT – RESSOURCES
HUMAINES

APPROUVÉ PAR:



GARY BELISLE
PRÉSIDENT

1. NOTRE MISSION

La mission d'Oldcastle Architectural Canada (Oldcastle) est d'être le chef de file et pionnier dans la fabrication de produits de maçonneries et de produits d'aménagement paysager.

2. NOTRE ENGAGEMENT

En accomplissant notre mission, Oldcastle s'efforce constamment de fournir ses produits et services de façon à respecter la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous nous engageons aussi à offrir aux personnes handicapées les mêmes opportunités afin d'accéder à nos produits et services de la même façon et au même endroit qu'à nos autres clients.

3. DÉFINITIONS

Handicap – Tel que définie dans la loi comme:

- tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien guide ou à tout autre animal, à un fauteuil roulant ou à tout autre appareil ou dispositif correctif;
- une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- 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 parlée;
- un trouble mental;
- une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*. (« disability »)

Appareil d'assistance – N'importe quel appareil qui est utilisé pour assister une personne afin s'accomplir certaines tâches ou activités dans son quotidien.

Animal d'assistance – Un animal d'assistance est un animal qui dessert une personne handicapée si:

- il est apparent que l'animal soit utilisé par une personne afin de compenser un besoin en relation avec son handicap; ou
- la personne fournit un document provenant de son médecin ou d'une infirmière qui confirme le besoin d'un animal de service en relation avec son handicap.

Personne support – Est une personne qui accompagne une personne handicapée afin de l'aider dans ses

communications, sa mobilité, ses soins personnels ou médicaux ou aux accès aux produits et services.

4. PRINCIPES FONDAMENTAUX DE LA POLITIQUE

Nous nous assurons que notre politique et pratique sont en lien avec les 4 principes suivants;

- 4.1 Dignité – Une personne handicapée doit être traitée comme un précieux client ayant droit à un service de classe comme n'importe quel autre client.
- 4.2 Égalité dans l'opportunité – Les personnes handicapées doivent avoir les mêmes opportunités que les autres clients lorsque le besoin est.
- 4.3 Intégration – Lorsque possible une personne handicapée doit avoir la possibilité d'accéder à nos produits et services de la même façon et au même endroit que n'importe quel client. Lors de circonstances où l'on ne peut desservir une personne handicapée selon nos critères, nos produits et services seront offerts de façon différente en tenant compte des besoins individuels de la personne selon nos 4 principes fondamentaux.
- 4.4 Indépendance – Nos produits et services doivent être fournis de façon à respecter l'indépendance des personnes handicapées. Nous serons toujours disponibles pour assister une personne handicapée, mais ne le ferons jamais sans avoir obtenu la permission de celle-ci avant.

5. OFFRIR DES PRODUITS ET SERVICES À DES PERSONNES HANDICAPÉES

Oldcastle est commis à l'excellence dans son service à la clientèle incluant les clients ayant un handicap et nous nous engageons comme suit:

5.1. Communication:

5.1.1. Nous allons communiquer avec les personnes handicapées en considérant leur handicap.

5.1.2. Nous formerons notre personnel sur la façon d'interagir avec des personnes ayant différents handicaps.

5.1.3. Nous afficherons dans nos points de service des enseignes qui indiquerons, "Avisiez-nous si vous avez besoin d'aide."

5.2. Service Téléphonique

5.2.1. Nous formerons notre personnel sur la façon de communiquer au téléphone en parlant de façon simple et en parlant lentement et clairement.

5.2.2. Nous offrirons la possibilité à nos clients de communiquer par courriel si les communications téléphoniques ne répondent pas à leurs besoins ou pas disponible.

5.3. Appareils d'assistance

5.3.1. Nous sommes engagés à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils d'assistance. Si nous sommes dans l'impossibilité d'éliminer les obstacles, nous demanderons à la personne comment il ou elle pourrait être accommodé et trouver un alternatif convenable. Nous ferons tout en notre pouvoir afin de trouver des alternatives convenables à la personne handicapée.

5.4. Facturation

5.4.1. Nous nous engageons à fournir des factures qui répondent au besoin du client. Pour cette raison les factures seront disponibles dans différents formats; copie papier, police agrandie, courriel, etc.

5.4.2. Nous répondrons à toutes les questions que les clients pourraient avoir en personne, au téléphone ou par courriel.

6. UTILISATION D'UN ANIMAL D'ASSISTANCE OU D'UNE PERSONNE SUPPORT

6.1 Animal d'assistance

6.1.1 Nous nous engageons à accueillir une personne handicapée qui est accompagnée d'un animal d'assistance dans les locaux destinés à la clientèle. Nous nous assurerons aussi que notre personnel soit formé sur la façon d'interagir avec une personne handicapée qui est accompagnée d'un animal d'assistance.

6.2 Personne support

6.2.1. Nous nous engageons à accueillir une personne handicapée qui est accompagnée d'une personne support. La personne support sera acceptée sur les lieux et jamais nous n'empêcherons une personne support d'accéder à nos bureaux.

7. AVIS D'INTERRUPTION DE SERVICE

Oldcastle avisera ses clients si une interruption de service subvient dans les endroits utilisés normalement par les personnes handicapées. Cet avis indiquera la raison de l'interruption et la période d'interruption et une alternative pendant l'interruption si nécessaire. Si l'interruption concerne notre ligne téléphonique client, l'avis sera affiché sur la page d'accueil de notre site internet www.permacon.ca

L'avis sera aussi affiché à l'entrée et à nos comptoirs de service.

8. FORMATION DU PERSONNEL

8.1 Employés à former

Oldcastle formera le personnel qui est appelé à servir le public et tous ceux qui sont associés aux développements et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures reliés au service à la clientèle. Les individus occupant les fonctions suivantes seront formés:

8.1.1. Représentant service client

8.1.2. Représentant des ventes

8.1.3. Gestionnaire

8.1.4. Superviseurs

Cette formation sera prévue dans les 30 jours de l'embauche.

8.2 La formation inclura les notions suivantes:

8.2.1. L'objectif de la loi 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

8.2.2. Comment interagir et communiquer avec des personnes handicapées selon les différents handicaps.

8.2.3. Comment interagir et communiquer avec des personnes handicapées, qui utilisent des appareils d'assistance, des animaux d'assistance ou une personne support.

8.2.4. Quoi faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux produits et services d'Oldcastle.

8.2.5. Les politiques, procédures et pratiques reliées à la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Le personnel concerné sera formé sur les politiques, procédures et pratiques qui affectent la façon dont les produits et services sont fournis aux personnes handicapées. Le personnel serait formé aussi de façon périodique si des changements survenaient.

Les preuves de formation seront conservées incluant les notes de formation, les dates de séances de formation ainsi que la liste des participants tel que demandé par la norme.

9. PROCESSUS DE RÉTROACTION

9.1 Processus de rétroaction

Notre but est de satisfaire et de surpasser les attentes de nos clients incluant ceux ayant un handicap. Nous apprécions recevoir des commentaires sur la façon dont notre service est donné. Les clients handicapés peuvent donner leurs opinions par téléphone ou par courriel. Les rétroactions seront transmises directement à notre service des Ressources Humaines, qui transmettra l'information directement au gestionnaire du département concerné. Les commentaires seront analysés et transmis aux personnes concernées. Lorsque nécessaire une réponse sera transmise à la personne ayant fournis un commentaire dans les 5 jours ouvrables.

9.2 Façon de fournir la rétroaction

La rétroaction peut-être donnée en personne à tous les sites d'Oldcastle Architectural Canada par téléphone, par écrit ou par courriel. Voici les coordonnées,

Téléphone: 1-800-363-1126 x 34340

Courriel: aoda.canada@oldcastle.com

Poste: Service des ressources humaines
8145, rue Bombardier
Anjou (Québec)
H1J 1A5

9.3 Processus de révision

Tous les commentaires seront révisés par un représentant d'Oldcastle Architectural Canada. Les commentaires seront enregistrés et analysés afin d'assurer une amélioration continue de notre service donné aux personnes handicapées.

Dans certaines circonstances, des actions spécifiques seront nécessaires afin d'adresser certaines problématiques, tel que procéder à une enquête interne et/ou une révision de nos politiques, procédures et pratiques. Dans ces circonstances le client recevra dans les 5 jours ouvrables une confirmation de la réception de leur rétroaction. Dans la mesure où une modification devient nécessaire, la politique ou procédure sera modifié dans un délai raisonnable.

9.4 Plaintes

Si la rétroaction est une plainte sur notre service à une personne handicapée, nous essaierons de remédier à la situation dans les plus brefs délais. Si cela ne peut-être fait la plainte sera acheminée aux gestionnaires concernés qui répondra à la plainte de la même façon que celle-ci aura été transmise. Nous ferons tous les efforts afin de régler la situation.

10. MODIFICATION DE LA POLITIQUE OU AUTRES

Nous nous engageons à développer une politique pour le service client qui respecte et qui promeuve la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. En conséquence aucun changement ne sera fait à cette politique sans considérer l'impact du changement sur les personnes handicapées.

Toutes les politiques qui ne respectent pas ou qui ne promeuvent pas la dignité et l'indépendance des personnes handicapées sera modifiées ou retiré.

11. DOCUMENTATION DISPONIBLE

Cette politique et pratique relié seront disponibles à toutes personnes qui en fait la demande.

Elle sera aussi disponible sur le site internet et affiché dans un endroit déterminé dans chacune des locations touchés par cette politique.

12. FORMAT DE LA DOCUMENTATION

Oldcastle fournira cette politique ou autres documents relatifs dans un format qui respecte la norme et qui prend en considération le handicap de la personne.

13. QUESTIONS CONCERNANT CETTE POLITIQUE

Cette politique vise à atteindre un service d'excellence aux clients ayant un handicap. Quiconque ayant des questions concernant cette politique ou si le but de cette politique est mal compris, nous fournirons une explication sera référé à Denis Ouellet, Vice-Président, Ressources Humaines. Il peut être rejoint par courriel au aoda.canada@oldcastle.com, par téléphone au 1-800-363-1126 x 34340 ou par écrit au 8145, rue Bombardier, Anjou (Québec) H1J 1A5.