

Politique d'accès au service à la clientèle – Province de l'Ontario

Responsabilité de la politique

Administrateur de la politique : Ressources humaines

Responsabilité : Équipe de la haute direction

Dates importantes

Date initiale de création : 1^{er} janvier 2012

Dernière révision : 5 février 2016

Dernière modification : 5 février 2016

Prochaine révision prévue : février 2017

Normes

Les normes d'accessibilité constituent une règle à laquelle les personnes et les organismes doivent se conformer pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles. Le premier des cinq volets couverts par les normes d'accessibilité – les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario* – est en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2008 et Futurpreneur Canada doit remplir ses obligations en matière de conformité, dans les domaines qui suivent :

Intention

Futurpreneur Canada s'est engagé à observer cette politique en adoptant les mesures suivantes :

- mise en œuvre d'une politique, de pratiques et de procédures concernant la prestation de programmes et de services aux personnes handicapées, telle que définie par la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO);
- formulation, dans la politique, des mesures que prendra Futurpreneur Canada pour faciliter l'utilisation d'accessoires fonctionnels; le recours à un animal d'assistance ou à une personne de soutien; la communication avec les personnes handicapées; l'information des personnes handicapées sur les interruptions de service; la formation offerte aux employés et les moyens mis à la disposition des clients qui souhaitent faire part de leur rétroaction à Futurpreneur Canada;
- accomplissement d'efforts raisonnables pour s'assurer que les politiques, les pratiques et les procédures de Futurpreneur Canada sont compatibles avec les principes d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances, tels que définis par la LAPHO;
- formation sur les politiques à l'intention des employés, bénévoles, entrepreneurs ou autres personnes assurant la prestation de programmes et de services, telle que mentionnée plus haut;
- affichage des politiques sur le site Web et dans le réseau intranet de Futurpreneur Canada;
- mise en place d'un mécanisme de rétroaction accessible à tous les clients et de dispositions pour répondre à leurs commentaires et y donner suite concrètement.

Politique

Conformément à la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO, 2001) et la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO, 2005), Futurpreneur Canada a élaboré une politique visant à s'assurer que tous, y compris les personnes handicapées, aient le même accès à ses programmes, services et activités.

Futurpreneur Canada a pris l'engagement de se distinguer par l'excellence de son service à la clientèle. La prestation de ses programmes et services reflète les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances qui incarnent les fondements sur lesquels repose l'offre que Futurpreneur Canada propose respectueusement à tous ses clients.

Politique d'accès au service à la clientèle – Province de l'Ontario

Offre de services aux personnes handicapées

Les personnes handicapées se verront offrir des chances égales d'obtenir, d'utiliser et de profiter des programmes et services de Futurpreneur Canada qui, en retour, offrira tous ses programmes et services dans le respect de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées et en tenant compte de leurs besoins particuliers.

Communication

Dans ses communications avec une personne handicapée, Futurpreneur Canada s'assurera de tenir compte de cet handicap. L'organisation s'engage donc à fournir, à tous ses employés et bénévoles actuels et futurs, une formation sur le service à la clientèle. Celle-ci comprendra notamment des notions sur la manière d'interagir et de communiquer avec les gens aux prises avec divers types de handicaps.

Service téléphonique

Futurpreneur Canada s'engage à fournir un service téléphonique entièrement accessible à ses clients. Par conséquent, il offrira une formation à ses employés pour s'assurer qu'ils s'adressent aux clients dans un langage clair et simple et qu'ils s'expriment distinctement et lentement, lors de leurs échanges téléphoniques.

Les employés offriront aux clients la possibilité de communiquer par courriel ou ATS, si le téléphone ne convient pas à leurs besoins ou s'ils n'y ont pas accès.

Avis d'interruption de service et d'accès aux installations prévue ou imprévue

Si une interruption de service survient, l'ambassadrice ou l'ambassadeur de Futurpreneur Canada a la responsabilité de prendre des moyens raisonnables pour avertir les clients de manière appropriée et en temps opportun. Ces interruptions peuvent toucher notamment, mais sans en exclure d'autres, le site Web, l'intranet, les affiches physiques (signalisation temporaire) ou les communications par courriel. En vertu de la LAPHO, l'avis doit être visible et indiquer toute solution de rechange existante visant à permettre l'accès aux personnes handicapées pendant l'interruption.

Les renseignements nécessaires à toute communication d'une interruption temporaire peuvent comprendre :

- l'heure, la date et le lieu de l'interruption;
- les motifs de l'interruption;
- la durée prévue de l'interruption;
- la description des installations ou services de rechange, s'il y a lieu;
- les coordonnées.

Technologie fonctionnelle

L'utilisation de technologies fonctionnelles personnelles est permise sans restriction et en tout temps, dans la mesure où la sécurité ou le respect de la vie privée ou de la confidentialité ne sont pas compromis. Sur demande, Futurpreneur Canada fournira à ses employés et bénévoles une liste des différentes technologies fonctionnelles disponibles. Il convient de noter que la fourniture, l'utilisation et la sécurité des dispositifs technologiques fonctionnels relèvent de la responsabilité de la personne handicapée.

Futurpreneur Canada s'engage à servir les personnes handicapées qui ont recours à des technologies fonctionnelles pour obtenir des biens et services, les utiliser ou en tirer profit. Futurpreneur Canada s'assurera que ses employés

Politique d'accès au service à la clientèle – Province de l'Ontario

ont reçu une formation adéquate visant à leur permettre de se familiariser avec les différentes technologies fonctionnelles auxquelles les clients handicapés pourraient recourir lorsqu'ils ont accès à ses services.

Recours à un animal d'assistance

Les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance ont un accès sans restriction aux installations de Futurpreneur Canada, pendant les heures de normales de bureau, à moins que la loi exclût par ailleurs l'animal des lieux. Si un animal d'assistance fait l'objet d'une interdiction en vertu de la loi, Futurpreneur Canada s'assurera de prendre des dispositions visant à favoriser l'accès des personnes handicapées à ses programmes et services, et ce, en temps opportun et aux endroits appropriés. Il convient de noter que l'utilisation et le caractère inoffensif de l'animal d'assistance relèvent de la responsabilité de la personne handicapée.

Recours à des personnes de soutien

Futurpreneur Canada accueille favorablement les personnes qui accompagnent les employés, les clients et les visiteurs, dans la mesure où ces personnes ont été embauchées ou choisies par la personne handicapée pour l'accompagner et l'aider à avoir accès aux biens et services ou pour l'assister sur le plan de sa mobilité, de sa communication ou de ses soins personnels.

Les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien ont accès à toutes les installations exploitées ou détenues par Futurpreneur Canada, dans la mesure où l'interaction entre la personne handicapée et son accompagnateur ne compromet pas les ententes de confidentialité et de non-divulgence.

Les personnes de soutien devront accepter de se conformer aux mêmes exigences, en matière de confidentialité et de non-divulgence, que toutes les autres parties intéressées par les programmes et services de Futurpreneur Canada.

Les personnes de soutien sont autorisées à accompagner les clients, les partenaires et les employés handicapés. On encourage ceux qui obtiennent ainsi le soutien d'un autre individu à en informer les personnes concernées (par ex., les clients).

Futurpreneur Canada admet les personnes de soutien dans toutes les installations et salles de conférence auxquelles la personne handicapée a accès, à moins que des frais ne soient exigés par une tierce partie auprès des participants. Lorsque des droits d'entrée sont demandés pour un événement organisé par Futurpreneur Canada, on s'attend à ce que la personne handicapée paie les mêmes frais que tous les autres participants et qu'aucuns frais ne soient exigés pour la personne de soutien. Une confirmation de la fonction officielle de la personne pourrait être exigée. Cette politique sera affichée : 1) sur le site Web de Futurpreneur Canada; 2) dans les publications des événements ou des lieux où des frais sont exigés; 3) aux entrées ou aux lieux où les frais sont prélevés.

Rétroaction

Toute rétroaction sur la prestation des services aux personnes handicapées est bienvenue, puisqu'elle pourrait permettre de déterminer les modifications nécessaires et contribuer à l'amélioration continue de nos services. De tels commentaires peuvent être formulés par téléphone, en personne, par écrit ou par courriel.

Dans la mesure du possible, les commentaires seront traités dès leur réception. Certaines suggestions pourraient toutefois donner lieu à l'adoption de dispositions plus complexes et faire l'objet d'un réexamen avant que des mesures soient mises en œuvre. Futurpreneur Canada répondra dans un délai de 21 jours ouvrables. Tous les commentaires peuvent être formulés directement par écrit ou en personne :

Politique d'accès au service à la clientèle – Province de l'Ontario

Par courriel : accessibility@futurpreneur.ca

Par téléphone : 416-408-2923

Par la poste : À l'attention de : Service des ressources humaines
133, rue Richmond Ouest, bureau 700
Toronto (Ontario) M5H 2L3

Formation

Futurpreneur Canada fournira une formation sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle de la LAPHO à tous ses employés et bénévoles actuels, surtout ceux qui offrent des services et sont plus particulièrement concernés par l'élaboration et l'approbation de politiques, de procédures et de pratiques en matière de service à la clientèle. Les nouveaux employés recevront cette formation dans le cadre de leur initiation. Futurpreneur Canada peut demander à ses bénévoles, nouveaux employés ou entrepreneurs tiers de lui remettre une preuve de formation sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle de la LAPHO, comme condition préalable à l'octroi d'un contrat.

Cette formation sera fournie dans un délai de 30 jours après l'entrée en fonction des nouveaux employés, dans le cadre de leur initiation.

Une telle formation doit comprendre :

- l'examen des objectifs de la LAPHO et des exigences de la Politique relative à l'accessibilité pour les services à la clientèle;
- la manière d'interagir et de communiquer avec les personnes aux prises avec divers types de handicaps;
- la manière d'interagir avec les personnes handicapées ayant recours à un appareil ou accessoire fonctionnel, à un animal d'assistance ou à une personne de soutien;
- l'utilisation de l'équipement ou de dispositifs pouvant faciliter la prestation de services auprès des personnes handicapées;
- les mesures à prendre si une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder aux services de Futurpreneur Canada;
- comment procéder à la préparation et à la révision de politiques, de procédures et de pratiques relatives à la prestation de services aux personnes handicapées.

Les employés suivront une formation, telle que requise, sur les politiques, les procédures et les pratiques qui touchent les biens et services offerts aux personnes handicapées. Les employés recevront également une formation continue, lorsque des changements seront apportés à ces politiques, à ces pratiques et à ces procédures.

Disponibilité et format des documents (supports de substitution)

Dans la mesure du possible, Futurpreneur Canada répondra favorablement aux demandes d'accommodement, en fournissant notamment les services sur des supports de substitution, comme des textes en gros caractères et des transcriptions.

Pour demander ces documents, veuillez communiquer avec Futurpreneur Canada, à : accessibility@futurpreneur.ca

Futurpreneur Canada s'engage à élaborer des politiques en matière de service à la clientèle qui respectent et encouragent la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à cette politique avant de prendre en considération l'impact que celle-ci pourrait exercer sur les personnes handicapées. Toute politique de Futurpreneur Canada qui ne respecte ni ne promeut la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou retirée.

Politique d'accès au service à la clientèle – Province de l'Ontario

Questions

Cette politique a été créée pour atteindre l'excellence du service pour les clients qui ont un handicap. Veuillez adresser vos questions ou demandes d'éclaircissement concernant cette politique à accessibility@futurpreneur.ca.