



POLITIQUE SUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE EN VERTU DE LA LAPHO

Date d'origine : 01/01/2013

POLITIQUE

Sharp Électronique du Canada Ltée Sharp Électronique du Canada Ltée (« SECL ») tient résolument à fournir des produits et services accessibles, dans le respect de la dignité, de l'autonomie, de l'intégration et de l'égalité des chances des personnes en situation de handicap.

SECL s'engage à repérer, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité, ainsi qu'à mettre en place des mesures d'adaptation raisonnables afin de garantir que ses clients, ses visiteurs et toute autre personne (collectivement, les « Parties prenantes ») ayant accès à ses produits et services puissent le faire conformément à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), au Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI) et au Code des droits de la personne de l'Ontario.

ACCESSOIRES FONCTIONNELS ET DISPOSITIFS D'ACCESSIBILITÉ

SECL communiquera avec les personnes en situation de handicap d'une manière qui prend en compte leur handicap et leurs besoins en matière d'accessibilité. Sur demande, SECL fournira ou prévoira des formats et des supports de communication accessibles afin de garantir à chacun un accès équitable à l'information et aux services.

SECL s'assurera que les personnes en situation de handicap sont autorisées à utiliser leurs propres appareils fonctionnels lorsqu'elles accèdent à des biens, des services ou des installations situés dans ses locaux. Lorsqu'un dispositif est susceptible de poser un problème de sécurité ou de fonctionnement, SECL mettra tout en œuvre, dans la mesure du possible, pour proposer un autre moyen d'accès ou d'assistance.

ANIMAUX D'ASSISTANCE

SECL accueille les personnes en situation de handicap et leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont autorisés dans tous les espaces des locaux de SECL ouverts au public, sauf disposition contraire prévue par la loi. En cas d'exclusion, SECL s'assurera que d'autres mesures sont mises en place pour aider la personne en situation de handicap.

PERSONNES DE SOUTIEN

SECL accueille les personnes en situation de handicap accompagnées d'une personne de soutien. Une personne de soutien peut accompagner la personne concernée dans tous les espaces des locaux de SECL ouverts au public. Lorsque des frais d'entrée s'appliquent, SECL fournira un avis préalable de tous frais éventuels applicables à la personne de soutien.

AVIS DE PERTURBATION TEMPORAIRE

En cas de perturbation, prévue ou imprévue, des installations, des services ou des systèmes dont dépendent les personnes en situation de handicap, SECL informera les personnes concernées de cette perturbation dès que possible. L'avis contiendra des renseignements sur la cause de la perturbation, sa durée prévue, ainsi que sur les installations, services ou supports de remplacement qui pourraient être disponibles.

FORMATION

Formation du personnel :

Conformément à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), SECL dispensera une formation sur l'accessibilité à l'ensemble de ses employés, bénévoles et autres personnes qui fournissent des biens ou des services pour le compte de la Société.

La formation portera, au minimum, sur les points suivants :

- Les exigences du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI) et de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle.
- Les principes et exigences du Code des droits de la personne de l'Ontario en ce qui concerne les personnes en situation de handicap.
- Les politiques, pratiques et procédures de SECL en matière d'accessibilité.

SECL tiendra un dossier de toutes les formations sur l'accessibilité, en précisant notamment les dates auxquelles elles ont été suivies et les noms des participants. Ces dossiers seront conservés par le service des Ressources humaines.

Une formation sur l'accessibilité sera dispensée :

- Dans le cadre du processus d'intégration des nouveaux employés et du personnel concerné.
- Chaque fois que des modifications sont apportées à la législation, aux normes, aux politiques, aux pratiques ou aux procédures en matière d'accessibilité.
- De manière continue, selon les besoins, afin de garantir le respect constant de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI) et du Code des droits de la personne de l'Ontario.

PROCESSUS DE RÉTROACTION DES CLIENTS

SECL sollicite de la rétroaction sur la manière dont elle fournit des biens et services aux personnes en situation de handicap. Vous pouvez nous faire part de vos commentaires par différents moyens, notamment par téléphone au **1-800-567-4277, poste 7260**, (« TTY ») : en **composant le 905-568-7112**, en envoyant un courriel à privacy@sharpsec.com, ou en vous rendant sur notre site web à l'adresse suivante : www.Sharp.ca.

Tous les commentaires seront transmis à un représentant des Ressources humaines qui les examinera et y répondra le cas échéant.

En cas de plainte, un représentant des Ressources humaines, en collaboration avec la directrice des projets d'entreprise, examinera la situation et mènera une enquête. Les commentaires et les plaintes seront consignés et conservés par le service des Ressources humaines, conformément aux exigences applicables en matière de conservation des dossiers.

SECL examinera la plainte afin d'en déterminer la validité. Lorsqu'une plainte est jugée fondée, SECL prendra les mesures correctives qui s'imposent et mettra en œuvre des dispositions visant à éviter que le problème ne se reproduise.

Lorsqu'une personne demande des renseignements dans un format substitut ou accessible, SECL mettra tout en œuvre, dans la mesure du possible, pour fournir ces renseignements dans un format répondant à ses besoins en matière d'accessibilité.

Cette politique et le processus de rétroaction connexe seront mis à la disposition du public sur le site web de SECL www.Sharp.ca, dans la rubrique « À propos de nous » ou « Mentions légales ».

La présente politique fera l'objet d'une révision au moins tous les trois (3) ans et sera mise à jour si nécessaire afin de garantir le respect constant des exigences juridiques et son adéquation permanente avec les objectifs opérationnels et commerciaux de SECL.

Ce document est offert en format substitut sur demande.