

## OBJECTIF

Conformément au Règlement 429/07 et à la *Norme de service à la clientèle* en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*, le groupe de sociétés Quantum - Ontario (*Les Services de gestion Quantum limitée, Recrutement technologique Quantum Inc. et Alternacare Inc.*), ci-après dénommé « Quantum », s'engage à respecter les normes pour répondre aux besoins d'accessibilité des personnes handicapées.

## PORTÉE

La portée de cette politique s'étend à tous les clients qui visitent physiquement ou contactent une succursale Quantum d'Ontario, des employés internes et des travailleurs temporaires ou contractuels placés en mission pour un client de Quantum.

## NORMES

Les personnes handicapées auront la possibilité, équivalente à celle offerte aux autres, d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier des services fournis par et pour Quantum.

Quantum s'engage à fournir des services exceptionnels et accessibles à ses candidats, clients et visiteurs. Les services seront fournis d'une manière qui respecte la *dignité et l'indépendance* de tous. La prestation de services aux personnes handicapées sera *intégrée* dans la mesure du possible.

### **Définitions :**

**Accessible** = signifie que le service à la clientèle est fourni d'une manière qui peut être facilement comprise ou appréciée; facile d'accès; capable d'être atteint ou entré; disponible.

**Handicap** = comme défini dans la LAPHO et le Code des droits de la personne de l'Ontario, c'est :

- a) tout degré d'handicap physique, de malformation ou de défiguration causé par une blessure corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie
- 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 de symboles ou du langage parlé,
- d) un trouble mental
- 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*

**Animal d'assistance** = animal pour une personne handicapée, s'il est évident que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap; ou si la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées au handicap.

**Personne de soutien** = personne qui accompagne une personne handicapée pour aider à la communication, à la mobilité, aux soins personnels ou aux besoins médicaux ou à l'accès aux services.

**Client** = fait référence aux candidats, clients et autres dans ce contexte.

**Appareil fonctionnel** = aide technique, appareil de communication ou aide médicale, modifié ou personnalisé, utilisé pour augmenter, maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles des personnes handicapées.

**Barrière** = comme défini dans la LAPHO, signifie tout ce qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à tous les aspects de la société en raison de son handicap. Cela comprend une barrière physique, une barrière architecturale, une barrière d'information ou de communication, une barrière psychologique, une barrière technologique, une politique ou une pratique.

## **ACCESSIBILITÉ DES SERVICES**

### **Communication :**

Quantum tâche de communiquer avec les clients handicapés d'une manière qui tient compte à la fois de l'handicap et de la méthode de communication préférée du client. Les méthodes de communication courantes incluent le téléphone, le courrier électronique, en personne et par écrit (écrit peut inclure différentes tailles de police, formats).

La disponibilité des services d'accessibilité sera communiquée au client / client lors de son contact, par téléphone, par courriel ou par affichage à la réception.

### **Appareils fonctionnels, animaux d'assistance et personnes de soutien :**

Les clients handicapés sont autorisés à utiliser leurs propres appareils et accessoires fonctionnels dans les locaux de Quantum, dans la mesure du possible. Si des barrières existent, Quantum fera tous les efforts raisonnables pour supprimer ou limiter la barrière en fonction de la méthode préférée du client.

Les clients handicapés peuvent être accompagnés d'un animal d'assistance dans les locaux de Quantum. Quantum peut demander une lettre médicale confirmant que l'animal est un animal d'assistance. L'animal d'assistance doit être sous la garde et le contrôle de la personne en tout temps.

Les clients handicapés peuvent être accompagnés d'une personne de soutien dans les locaux de Quantum. La personne handicapée n'est pas empêchée d'avoir accès à la personne de soutien.

### **Avis d'interruption de services temporaires :**

Quantum publiera des avis sur le site de l'interruption lorsque les services accessibles ne sont pas disponibles. Tout avis d'interruption de services contiendra les éléments suivants:

- Raison de la perturbation
- Durée prévue
- Installations ou services alternatifs

### **Inscription, formation et tests :**

Les clients seront informés de la disponibilité des services accessibles lorsqu'ils s'engagent dans un processus d'enregistrement, de test et/ou de formation avec Quantum; cette communication est également affichée à la réception de chaque succursale de Quantum d'Ontario. Différents formats sont disponibles, tout comme la prolongation du délai d'exécution, l'emplacement, le niveau de bruit, l'assistance, l'utilisation d'une personne de soutien, le dictionnaire, les réglages d'éclairage, etc.

### **COMMENTAIRES ET PLAINTES ET ENQUÊTES**

La possibilité de fournir des commentaires par n'importe quelle méthode est communiquée dans la signature électronique de chaque employé de Quantum. Les méthodes de transmission de commentaire comprennent par téléphone, par télécopieur, en personne, par écrit et par courriel.

Tous les commentaires seront transmis à la direction et aux ressources humaines et une réponse sera fournie dans un délai raisonnable selon la méthode de communication appropriée.

### **COMMUNICATION**

Quantum utilise diverses méthodes pour communiquer ses politiques et programmes, comme le courrier électronique, la formation sur place, les affichages sur des tableaux, en ligne, etc.

### **FORMATION**

Les travailleurs temporaires ou contractuels placés en mission pour un client Quantum recevront une formation sur la norme de service client LAPHO par le lien de courriel de Quantum. Cette formation aura lieu au début de la première affectation de la personne. La formation comprend un test et un code de confirmation sera fourni à la fin. Les individus sont tenus de confirmer la fin de la formation / des tests en répondant par courriel à l'expéditeur d'origine. Les résultats sont documentés dans le profil de candidat du système de suivi des candidats (ATS).

## **ÉVALUATION**

Une évaluation de cette politique sera effectuée annuellement par les Ressources humaines. L'évaluation se fait selon différentes méthodes : enquêtes tenant compte des mises à jour législatives, comparaison avec la norme, efficacité de la formation, audits, entretiens et/ou observations. Des changements sont effectués au besoin.

## **LÉGISLATION**

Ministère des Services sociaux et communautaires:

Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

- Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07)