

18. ACCESSIBILITÉ POUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

18.1 OBJET

- 18.1.1 La présente politique a pour but de répondre aux exigences des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, en vigueur dans diverses provinces du Canada. Elle s'applique à la fourniture de biens ou de services au public ou à d'autres tiers, et non aux biens eux-mêmes.
- 18.1.2 Sécurité Polygon inc. s'engage à fournir des biens et services d'une manière qui respecte les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances.

18.2 DOMAINE D'APPLICATION

- 18.2.1 La présente politique s'applique à tous les employés de Sécurité Polygon inc. qui entrent en contact avec sa clientèle au nom de Sécurité Polygon inc. dans les provinces concernées par cette législation.
- 18.2.2 La présente politique s'applique à la fourniture de biens et services dans les locaux détenus et exploités par Sécurité Polygon inc.
- 18.2.3 La section de cette politique qui traite de l'utilisation de chiens-guides, d'animaux d'assistance et de chiens d'assistance ne s'applique qu'à la fourniture de biens et services qui ont lieu dans les locaux détenus et exploités par Sécurité Polygon inc.
- 18.2.4 Cette politique s'applique aussi à toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures de Sécurité Polygon inc. régissant la fourniture de biens et services au public ou aux tiers.

18.3 DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

- 18.3.1 Lois sur l'accessibilité pour les personnes handicapées (Ontario, Manitoba et autres provinces à venir);
- 18.3.2 Charte des droits et libertés de la personne;

18.4 DÉFINITIONS

- 18.4.1 **Appareils et accessoires fonctionnels** : aides techniques, appareils de communication ou autres dispositifs utilisés pour conserver ou améliorer les aptitudes fonctionnelles d'une personne handicapée. Ces appareils et accessoires sont habituellement des dispositifs que les clients apportent et qui les aident à entendre, à voir, à communiquer, à bouger, à respirer, à se souvenir ou à lire. Ils comprennent notamment les fauteuils roulants, les déambulateurs et les bouteilles d'oxygène.
- 18.4.2 Handicap :
- 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 un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un 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 d'un régime d'assurance sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.
- 18.4.3 **Chien-guide** : chien d'assistance soumis à un dressage de pointe en vue d'assurer la mobilité, la sécurité et l'indépendance accrue de personnes aveugles.
- 18.4.4 **Animal d'assistance** : un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée :
- S'il est tout à fait évident que la personne l'utilise pour des raisons liées à son handicap; ou
 - Si la personne possède une lettre d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier pour confirmer que l'animal est requis pour des raisons liées à son handicap.
- 18.4.5 **Chien d'assistance** : un chien autre qu'un chien-guide pour aveugle est un chien d'assistance :
- S'il est tout à fait évident pour une personne ordinaire que l'animal sert d'animal d'assistance pour une personne qui a un handicap d'ordre médical; ou
 - Si la personne qui a besoin d'un chien peut fournir sur demande une lettre d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin d'un chien d'assistance.
- 18.4.6 **Personne de soutien** : personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou services.

18.5 PRINCIPES GÉNÉRAUX

En conformité avec les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en vigueur, la présente politique traite des aspects suivants :

- La fourniture de produits et de services aux personnes handicapées
 - L'utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels
 - L'utilisation de chiens-guides, d'animaux d'assistance et de chiens d'assistance
 - Le recours aux personnes de soutien
 - Les avis d'interruption de service
 - La rétroaction des clients
 - La formation
 - Les avis concernant la disponibilité et le format des documents
- 18.5.1 La fourniture de produits et de services aux personnes handicapées
- Sécurité Polygon inc. déploie tous les efforts raisonnables pour que ses politiques, pratiques et procédures soient compatibles avec les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances :
- En veillant à ce que tous les clients reçoivent des produits et services de même valeur et de même qualité;
 - En permettant aux clients handicapés de faire les choses à leur manière et à leur propre rythme lorsqu'ils accèdent à des produits ou à des services, pourvu que cela ne présente pas un risque pour la sécurité;
 - En recourant à des solutions de rechange, dans la mesure du possible, afin de s'assurer que les clients handicapés ont accès aux mêmes services, dans les mêmes lieux et d'une façon similaire;
 - En tenant compte des besoins individuels dans la fourniture des produits et services;
 - En communiquant d'une façon qui tient compte du handicap d'un client.
- 18.5.1.1 Appareils et accessoires fonctionnels

- a. Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils et accessoires fonctionnels, au besoin, pour accéder aux produits ou aux services fournis par Sécurité Polygon inc. Dans les cas où de tels appareils ou accessoires constituent un risque de sécurité ou lorsque l'accessibilité peut être problématique, d'autres mesures raisonnables seront prises pour garantir l'accès aux produits et aux services.

18.5.1.2 Chiens-guides, animaux d'assistance et chiens d'assistance

Un client handicapé accompagné d'un chien-guide, d'un animal d'assistance ou d'un chien d'assistance sera autorisé à accéder aux lieux ouverts au public, à moins que cela ne soit interdit par la loi.

- a. Lois applicables :

En cas de divergence entre une disposition des lois applicables ou règlements en vertu de ces lois ou de toute autre loi se rapportant aux races interdites (par exemple les pit-bulls) et une disposition d'un règlement adopté par une municipalité concernant ces races, la disposition la plus limitative relativement au contrôle ou à l'interdiction de ces races prévaudra.

- b. Identification d'un chien-guide, d'un chien d'assistance ou d'un animal d'assistance:

S'il n'est pas tout à fait évident que le client utilise l'animal pour des raisons liées à son handicap, Sécurité Polygon inc. peut procéder à une vérification auprès du client. Le client pourra confirmer son utilisation de l'animal au moyen des documents suivants, entre autres :

- Une lettre d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier attestant que l'animal est requis pour des raisons liées à son handicap;
- Une carte d'identité valide, signée par le procureur général du Canada;
- Un certificat d'un établissement de dressage reconnu pour les chiens-guides ou les animaux d'assistance.

- c. Soins et maîtrise de l'animal :

Le client accompagné d'un chien-guide, d'un chien d'assistance ou d'un animal d'assistance est en tout temps responsable des soins et de la maîtrise de l'animal.

- d. Allergies :

Si un problème de santé et de sécurité se présente, par exemple, sous la forme d'une allergie grave à l'animal, Sécurité Polygon inc. déploiera tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins de tous.

18.5.1.3 Personnes de soutien

- a. Si un client handicapé est accompagné d'une personne de soutien, Sécurité Polygon inc. veillera à ce que les deux personnes puissent entrer ensemble dans les locaux et à ce que le client ne soit pas empêché d'avoir accès à la personne de soutien qui l'accompagne.
- b. Il se pourrait que le nombre de sièges ou leur disponibilité empêchent le client et la personne de soutien de s'asseoir côte à côte. Dans ces cas, Sécurité Polygon inc. déploiera tous les efforts raisonnables pour remédier à la situation.

Dans les situations où l'on pourrait discuter d'informations confidentielles, le client devra donner son consentement préalable à une telle discussion.

18.5.2 Avis d'interruption de service

18.5.2.1 Des interruptions de service peuvent survenir pour des raisons indépendantes de la volonté de Sécurité Polygon inc. ou à son insu. Dans le cas d'une interruption temporaire des installations ou des services dont un client handicapé a besoin pour utiliser ou accéder à des produits ou à des services de Sécurité Polygon inc., tous les efforts raisonnables seront déployés pour donner un préavis. Dans certaines situations, comme lors d'une interruption de service imprévue, il se peut qu'un tel préavis ne puisse être donné.

18.5.2.2 Dans le cas où un avis doit être affiché, les renseignements suivants doivent y figurer, sauf s'ils ne sont pas disponibles ou connus :

- Les installations ou les services perturbés ou indisponibles
- La raison de l'interruption
- La durée prévue de l'interruption
- La description des solutions de rechange

18.5.2.3 En cas d'interruption, Protection incendie Viking affichera un avis dans des endroits bien en vue, notamment à l'endroit où l'interruption a lieu, à l'entrée principale et à l'entrée accessible la plus près de l'endroit où l'interruption a lieu (voir [Annexe 1](#)).

18.5.3 Processus de rétroaction

Sécurité Polygon inc. offre à ses clients la possibilité de formuler des commentaires sur les services fournis aux clients handicapés. Tous les clients peuvent facilement obtenir des renseignements sur le processus de rétroaction, et un avis concernant ce processus est disponible sur notre site Web.

18.5.3.1 Comment soumettre des commentaires

- a. Les clients peuvent soumettre leurs commentaires à n'importe lequel de nos adjoints administratifs, directeurs de succursale ou directeurs régionaux. Cela peut se faire par téléphone, par courriel ou en personne.
- b. Les clients qui fournissent une rétroaction officielle recevront un accusé de réception et seront informés des mesures prises sur la base des préoccupations ou des plaintes qui ont été formulées. Cela se fera via la plateforme Amélioration continue de PolyApps. Se référer au responsable qualité du bureau pour plus de détails.

18.5.4 Formation

Les personnes suivantes reçoivent de la formation sur les mesures d'accessibilité dans les provinces qui l'exigent :

- Tout employé, bénévole, agent ou entrepreneur qui traite avec le public ou d'autres tiers pour le compte de Sécurité Polygon inc.
- Toute personne qui participe à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures relatives au service à la clientèle.
- Une formation révisée sera offerte en cas de modifications à la loi, aux procédures ou aux pratiques.

18.5.5 Avis concernant la disponibilité et le format des documents

Les documents relatifs aux *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* sont disponibles sur demande et dans un format qui tient compte du handicap du client. L'information est disponible sur le site Web de la compagnie.

ANNEXE 1

AVIS D'INTERRUPTION DE SERVICE

Chers clients,

Le (bien ou service non disponible) ne sera pas disponible en raison de (raison de l'interruption) à partir du (date) jusqu'au (date, si connue).

Les solutions de rechange suivantes sont disponibles :

- (liste des options)
-

Nous nous excusons des inconvénients que cette interruption pourrait vous causer. Pour toute question ou préoccupation à cet égard, veuillez communiquer avec (nom, titre, courriel, téléphone).

Merci de votre compréhension et de votre patience. Nous sommes ravis de vous compter parmi nos clients. Au plaisir de vous revoir très bientôt!

La direction