

Énoncé de politique en matière de service à la clientèle Fournir des services à des personnes handicapées

Notre engagement

La société s'efforce constamment de fournir ses services de façon à respecter la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Nous déploierons tous les efforts raisonnables pour assurer aux personnes handicapées l'accès aux services dont profitent les autres clients.

Définitions

Le Code des droits de la personne de l'Ontario définit le « **handicap** » de la façon suivante :

- a) 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;
- b) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- c) 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;
- d) un trouble mental;
- e) 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 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

On entend par « **appareil fonctionnel** » les aides techniques, les appareils de communication ou les soins médicaux modifiés ou personnalisés qui sont utilisés pour conserver ou améliorer les aptitudes fonctionnelles d'une personne handicapée. Exemples : fauteuils roulants, ambulateurs, appareils de prise de notes, réservoirs d'oxygène personnels et appareils d'enregistrement.

Un « **animal d'assistance** » est un animal entraîné individuellement à travailler ou à accomplir des tâches au profit de la personne handicapée.

Une « **personne de soutien** » est une 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.

Fournir des produits et services aux personnes handicapées

La société s'est engagée à assurer des services d'excellente qualité à tous ses clients, y compris ceux ayant un handicap, dans les domaines mentionnés ci-dessous.

Communications

Nous communiquerons avec les personnes handicapées de façon à tenir compte de leur handicap. Nous formerons le personnel qui communique avec les clients pour qu'il sache interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.

Appareils fonctionnels

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels afin qu'elles puissent obtenir nos services et en profiter. Nous veillerons à ce que les membres de notre personnel sachent comment se servir des appareils fonctionnels mis à la disposition des clients handicapés.

Animaux d'assistance et personnes de soutien

Nous nous engageons à accueillir toute personne handicapée accompagnée d'un animal d'assistance dans les parties de nos locaux qui sont accessibles au public et aux tiers. Nous nous assurerons également que les membres de notre personnel qui ont des rapports avec le public soient formés pour interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

Nous nous ferons un devoir d'accueillir les personnes handicapées et accompagnées d'une personne de confiance. Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien pourra pénétrer dans les locaux de la société avec cette personne. Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne sera jamais empêchée d'avoir accès à cette personne dans nos locaux.

Nous demandons à la personne de soutien de signer une entente de confidentialité lorsqu'elle assiste à des rencontres avec le client où il est question de renseignements personnels et financiers. Voir un exemple à l'annexe A.

Avis d'interruptions temporaires

La société informera les clients lorsque les installations ou services utilisés par les personnes handicapées sont temporairement non disponibles, que cette perturbation soit prévue ou non. L'avis mentionnera la raison de la perturbation, sa durée prévue et l'installation ou le service de remplacement, s'il y a lieu. Voir un exemple à l'annexe B.

Formation

La société donnera une formation à tous les employés ou les tiers agissant en son nom, ainsi qu'à tous ceux qui prennent part à l'élaboration et à l'approbation des politiques, des pratiques et des procédures concernant le service à la clientèle.

Processus de rétroaction

Nous accueillerons avec plaisir les commentaires sur nos services. Néanmoins, si une personne handicapée n'est pas satisfaite, elle peut soumettre sa plainte au directeur des Ressources humaines (cmagee@portlandic.com ou 1-888-710-4242, poste 4366). Nous ferons parvenir un accusé de réception dans un délai de cinq (5) jours ouvrables.

Annexe A – Entente de confidentialité

La présente entente de confidentialité prend effet le _____
_____20_____ entre _____
_____et_____.

Je, _____, conviens par les présentes de ne pas divulguer de renseignements dont j'ai pris connaissance à la suite de ma présence à la rencontre.

1. Aux fins de la présente entente, le terme « renseignements confidentiels » désigne, sans s'y limiter, les renseignements personnels et financiers ou autres renseignements personnels inconnus du public et qui sont communiqués par le client à _____ ou par _____ au client.
2. À titre de condition à la divulgation de tout renseignement confidentiel, la partie destinataire accepte i) de garder les renseignements confidentiels, ii) d'utiliser les renseignements confidentiels uniquement aux fins de l'exercice des activités entre les parties et iii) de ne pas divulguer de renseignements confidentiels à qui que ce soit.

Signature : _____

**Annexe B – Interruption de service
(ascenseur)**

Cet ascenseur est hors d'usage. Nous nous excusons des inconvénients que cette situation pourrait occasionner. La raison de cette panne est d'ordre mécanique. Nous nous attendons à ce que l'ascenseur soit réparé d'ici le _____.
Entre-temps, vous pouvez utiliser l'ascenseur situé _____.
Si vous avez des questions, veuillez envoyer un courriel à _____.

Merci.
La gestion immobilière

