

POLITIQUE SUR L'ACCÈS AU SERVICE À LA CLIENTÈLE



Cette politique, qui a été établie conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* (LAM), traite du premier des cinq domaines clés des activités de la vie quotidienne et vise à établir la « Norme d'accessibilité au Service à la clientèle » de Johnston Group.

Cette politique a pour but de faire comprendre et de cerner les dispositions d'accessibilité nécessaires pour assurer l'égalité de traitement de toutes les personnes en vertu du *Code des droits de la personne* par l'entremise de la LAM.

ÉNONCÉ D'ENGAGEMENT

Johnston Group inc. s'engage à fournir des services accessibles à tous les clients et employés, notamment aux personnes handicapées. Il s'engage en outre à décloisonner les services et à prendre toutes les mesures de rechange nécessaires à cette fin. Ces mesures seront prises en conformité avec les principes fondamentaux relatifs à l'indépendance, à la dignité et à l'égalité des chances.

PORTÉE

Cette politique énonce les conditions auxquelles doivent se soumettre les employés de Johnston Group, qui entretiennent un dialogue avec le public soit par téléphone, en personne, par courriel ou au moyen de toute autre forme de correspondance.

APPAREILS ET ACCESSOIRES FONCTIONNELS

Par « appareils et accessoires fonctionnels », nous entendons des dispositifs conçus, fabriqués ou adaptés pour aider toute personne aux prises avec un trouble physique ou psychologique à effectuer une tâche particulière, à prendre une mesure ou à entreprendre une activité. Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs appareils ou accessoires fonctionnels lorsqu'ils accèdent à nos produits, services ou établissements.

Dans les cas où l'appareil ou l'accessoire comporte ou pourrait comporter un risque important pour la santé ou la sécurité, nous déploierons les efforts nécessaires pour que la personne handicapée puisse accéder à nos produits, services ou établissements.

Nous veillerons à ce que notre personnel soit au courant des divers appareils et accessoires fonctionnels que tout client particulier peut utiliser ou qui sont disponibles à même notre établissement.

VOIES DE COMMUNICATION

Pour surmonter tout obstacle, nous allons demander au client quelle voie de communication fonctionne le mieux pour lui et communiquerons par cette voie.

PERSONNES DE SOUTIEN

Toute personne de soutien accompagnant une personne handicapée sera en tout temps autorisée à le faire. Le personnel est formé pour s'occuper du client et non de la personne de soutien, à moins que le client le demande expressément comme une aide indirecte. Les dispositions sur la confidentialité s'appliquent également à la personne de soutien.

ANIMAUX D'ASSISTANCE

Nous nous engageons à répondre aux exigences du *Code des droits de la personne* du Manitoba et à accueillir favorablement les clients accompagnés d'un animal d'assistance. Le *Code des droits de la personne* du Manitoba définit le terme « animal d'assistance » comme un « animal qui a été dressé pour fournir à une personne ayant une incapacité de l'aide relative à celle-ci ».

Un animal d'assistance peut souvent être reconnu comme tel grâce à des indicateurs visuels, tels qu'un harnais ou une veste, ou à l'aide qu'il procure manifestement à son maître. Quand il n'est pas facile de déterminer si un animal est un animal d'assistance, le personnel peut :

- poser la question suivante : « Est-ce que votre compagnon est un animal d'assistance? »
- ou bien « Quelle est l'aide pour laquelle votre compagnon a été formé qui est liée à votre handicap? »
- demander une vérification sous la forme d'une lettre d'un médecin, d'une pièce d'identité valide ou d'un certificat de formation.

Dans certains cas, l'invalidité d'une personne peut l'empêcher de maintenir le contrôle physique de l'animal. Si cela se produit, la personne devrait conserver le contrôle de l'animal par la voix, de l'information ou d'autres moyens.

Les membres du personnel ne doivent en aucun cas caresser, nourrir ou jouer avec un animal d'assistance sans la permission de son maître. La formation permet au personnel de comprendre les droits des personnes accompagnées d'un animal d'assistance. Si un problème se pose pour la santé ou la sécurité (par exemple, sous la forme d'une allergie à l'animal), des efforts raisonnables d'adaptation seront déployés.

AVIS DE PERTURBATION DES SERVICES OU DE FERMETURE TEMPORAIRE

En cas d'interruption prévue ou imprévue des services ou de fermeture temporaire d'un établissement ayant une incidence sur les clients handicapés, nous afficherons l'avis à cet effet en temps opportun et, autant qu'il soit possible, annoncerons l'interruption ou la fermeture temporaire. Un avis affiché clairement ou une annonce comprendra de l'information sur la raison de la perturbation ou de la fermeture temporaire, sa durée prévue et une description des services de remplacement offerts. Les établissements visés par cette politique sont équipés de toilettes accessibles à tous et de portes automatiques.

L'avis sera affiché à toutes les entrées ou immédiatement expliqué par le fournisseur de service. Un calendrier sera donné, s'il est connu.

REMONTÉE DES INFORMATIONS

Nous invitons les clients à formuler des suggestions sur la façon dont Johnston Group inc. fournit des biens et services aux personnes handicapées.

Courriel : human.resources@johnstongroup.ca

Téléphone : 204 774-6677

Par la poste ou en personne :

Ressources humaines
Johnston Group inc.
1051, rue King Edward
Winnipeg (Manitoba) R3H 0R4

La haute direction et les Ressources humaines sont chargées de traiter les dossiers de plaintes et la remontée des informations.

