

LES PRODUITS DE SOMMEIL SPRINGWALL INC

Politique de service à la clientèle en matière d'accessibilité

Mis à jour le 21 novembre 2016

Offre de biens, de services ou d'installations aux personnes avec un handicap

Les produits de sommeil Springwall Inc. s'engagent à respecter ses obligations actuelles et en continues en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario concernant la non-discrimination.

Les produits de sommeil Springwall Inc. comprennent que les obligations en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité* pour les personnes avec handicap de l'Ontario (APHO) et ses normes d'accessibilité ne remplacent ni ne limitent ses obligations en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario ni ses obligations envers les personnes avec un handicap.

Les produits de sommeil Springwall Inc. s'engagent à se conformer au *Code des droits de la personne de l'Ontario* et à la *APHO*.

Les ensembles de sommeil Springwall Inc. s'engagent à l'excellence afin de servir tous les clients, y compris les personnes avec un handicap.

Nos politiques de service à la clientèle sont cohérentes avec les principes d'indépendance, d'intégration, d'égalité, de dignité et d'opportunité égales pour les personnes avec un handicap.

Dispositifs d'assistance

Les personnes avec un handicap peuvent utiliser leurs appareils d'assistance personnels pour accéder à nos biens, services ou installations.

Dans les cas où l'appareil d'assistance présente un risque important ou un danger inévitable pour la santé ou la sécurité ou ne peut être permis pour d'autres raisons,

d'autres mesures seront prises pour s'assurer que la personne avec un handicap peut accéder à nos biens, services ou installations.

Nous veillerons à ce que notre personnel soit formé et familiarisé avec les divers appareils et accessoires d'assistance que nous avons ou que nous fournissons sur place afin qu'ils puissent être utilisés par des clients avec un handicap lorsqu'ils accèdent à nos biens, services ou installations.

La communication

Nous communiquerons avec les personnes avec un handicap de manière à tenir compte de leur handicap. Cela peut inclure les éléments suivants:

- Courriel, fax ou téléphone.

Nous allons travailler avec la personne avec un handicap afin de déterminer la méthode de communication qu'il ou elle préfère.

Animaux d'assistance

Nous accueillons les personnes avec un handicap et leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont autorisés sur dans nos locaux ouverts au public.

Lorsque nous ne pouvons pas facilement identifier qu'un animal est un animal d'assistance, notre personnel peut demander à une personne de fournir des documents (modèle, lettre ou formulaire) d'un professionnel de la santé réglementé confirmant qu'elle a besoin de l'animal d'assistance pour des raisons liées à son handicap.

Un animal d'assistance peut être facilement identifié à l'aide d'indicateurs visuels, par exemple lorsqu'il porte un harnais ou une veste, ou lorsqu'il aide la personne à effectuer certaines tâches.

Un professionnel de la santé réglementé est défini comme un membre de l'un des collèges suivants:

- Collège des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario
- Collège des chiropraticiens de l'Ontario
- Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario
- Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario

- Collège des optométristes de l'Ontario
- Collège des médecins et chirurgiens de l'Ontario
- Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario
- Ordre des psychologues de l'Ontario
- Ordre des psychothérapeutes autorisés et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario

Si les animaux d'assistance sont interdits par une autre loi, nous ferons ce qui suit pour que les personnes avec un handicap puissent avoir accès à nos biens, services ou installations:

- Expliquer pourquoi l'animal est exclu.
- Discuter avec le client d'un autre moyen de fournir les biens, services ou l'accès à l'installation.

Personnes de soutien

Une personne avec un handicap accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à se faire accompagner de cette personne dans nos locaux.

Dans certains cas, Les produits de sommeil Springwall Inc. pourraient exiger qu'une personne avec un handicap soit accompagnée d'une personne de soutien pour sa propre santé ou sécurité ou celle des autres personnes sur les lieux.

Avant de prendre une décision, Les produits de sommeil Springwall Inc. vont:

- Consulter la personne avec un handicap pour comprendre ses besoins
- Considérer les raisons de santé ou de sécurité basées sur les preuves disponibles
- Déterminer s'il n'y a pas d'autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne ou des autres personnes sur les lieux

Avis de perturbation temporaire

Dans l'éventualité d'une perturbation prévue ou imprévue à des services ou aux installations pour les clients avec un handicap, Les produits de sommeil Springwall Inc. aviseront les clients dans les plus brefs délais. Cet avis sera clairement affiché et inclura de l'information sur la raison de l'interruption, la durée prévue et une description des installations ou services alternatifs, si disponible.

Services / Installations inclus: n / d

L'avis sera rendu public par les manières suivantes:

- Affiché sur la porte extérieure, ou expliqué verbalement aux personnes entrant dans les locaux.

Entraînement

Les produits de sommeil Springwall Inc. offriront une formation sur le service à la clientèle en matière d'accessibilité pour:

- Tous les employés et bénévoles
- Toutes personnes impliquées dans le développement de nos politiques
- Toutes personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations à des clients en notre nom.
- Le personnel sera formé sur le service à la clientèle en matière d'accessibilité à l'intérieure d'un mois après leur embauche.

La formation comprendra:

- La raison d'être de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes avec handicap de l'Ontario et les exigences de la norme du service à la clientèle
- Les politiques des produits de sommeil Springwall Inc. relatives aux normes du service à la clientèle
- Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps
- Comment interagir avec les personnes avec un handicap qui utilisent un appareil d'assistance ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
- Comment utiliser l'équipement ou les appareils d'assistance sur place qui pourraient aider à fournir des biens, des services ou des installations aux personnes avec un handicap.
- Que faire si une personne avec un handicap a de la difficulté à accéder aux produits, services ou installations chez les produits de sommeil Springwall Inc.
- Le personnel sera également formé lorsque des modifications seront apportées à nos politiques de service à la clientèle en matière d'accessibilités.

Processus de rétroaction

Les produits de sommeil Springwall Inc. souhaitent recevoir des commentaires sur la façon dont nous offrons des services à la clientèle en matière d'accessibilités. Les commentaires nous aideront à identifier les obstacles qui peuvent exister et à répondre aux préoccupations.

Les clients seront avisés de la façon de fournir des commentaires de la manière suivante: par courriel, par téléphone, par télécopieur, ou en utilisant la fonction contactez-nous sur le site Web.

Les clients qui désirent fournir des commentaires sur la façon dont Les produits de sommeil Springwall Inc. fournissent des biens, services ou installations aux personnes avec un handicap peuvent le faire de la manière suivante: par courriel, téléphone, télécopieur ou en utilisant la fonction contactez-nous sur le site Web.

Tous commentaires, y compris les plaintes, seront traités de la manière suivante: Les commentaires reçus à partir du bouton « contactez-nous » sur le site Web seront acheminés au directeur national du marketing. Les commentaires reçus par téléphone, télécopieur ou courriel au service à la clientèle seront traités par les représentants du service à la clientèle. Ils transmettront les commentaires à toutes les parties nécessaires pour agir.

Les clients peuvent s'attendre à recevoir un retour dans les 2 jours qui suivent.

Les produits de sommeil Springwall Inc. veilleront à ce que le processus de rétroaction soit accessible aux personnes avec un handicap en fournissant ou en organisant des formats ou méthodes de communication accessibles si nécessaire.

Avis de disponibilité des documents

Les produits de sommeil Springwall Inc. aviseront le public que les documents liés aux mesures d'accessibilité sont disponibles sur demande en publiant un avis par la méthode suivante:

Un lien sera fourni sur le site Web.

Les produits de sommeil Springwall Inc. fourniront ce document dans un format accessible ou avec un soutien de communication, sur demande. Nous consulterons avec la personne qui fait la demande afin de déterminer le format ou soutien de

communication convenable. Nous fournirons le format accessible dans un temps convenable et sans frais supplémentaires.

Modifications de cette ou d'autres politiques

Toute politique des produits de sommeil Springwall Inc. qui ne respecte pas et ne soutient pas les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'opportunité d'égalité pour les personnes avec handicap sera modifiée ou supprimée.