

SPRINGWALL SLEEP PRODUCTS INC

Déclaration d'engagement organisationnel

Mis à jour le 30 juin 2021

Fournir des biens, des services ou des installations aux personnes handicapées

Springwall Sleep Products Inc s'engage à respecter ses obligations actuelles et permanentes en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario en matière de non-discrimination.

Springwall Sleep Products Inc comprend que les obligations sous la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et ses normes d'accessibilité ne remplacent ni ne limitent ses obligations en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario ou ses obligations envers les personnes handicapées en vertu de toute autre loi.

Springwall Sleep Products Inc s'engage à se conformer au Code des droits de la personne de l'Ontario et à la LAPHO.

Springwall Sleep Products s'engage à l'excellence en servant tous les clients, aussi bien que les personnes handicapées.

Nos politiques de service à la clientèle accessible sont conformes aux principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.

Dispositifs d'assistance

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs appareils et accessoires fonctionnels pour accéder à nos biens, services ou installations.

Dans les cas où l'appareil fonctionnel présente un problème de santé ou de sécurité important et inévitable ou peut pas être autorisé pour d'autres raisons, d'autres mesures seront utilisées pour garantir que la personne handicapée puisse accéder à nos biens, services ou installations.

Nous veillerons à ce que notre personnel soit formé et familiarisé avec les divers appareils fonctionnels que nous avons sur place ou que nous fournissons et qui peuvent être utilisés par les clients handicapés tout en accédant à nos biens, services ou installations.

Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées de manière à tenir compte de leur handicap.

Cela peut inclure les éléments suivants: courriel, fax ou téléphone.

Nous travaillerons avec la personne handicapée pour déterminer quelle méthode de communication fonctionne pour eux.

Animaux d'assistance

Nous accueillons les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont autorisés dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes 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 qui confirme que la personne a besoin de l'animal d'assistance pour des raisons liées à son handicap.

Un animal d'assistance peut être facilement identifié grâce à des indicateurs visuels, comme lorsqu'il porte un harnais ou un gilet, ou lorsqu'il aide la personne à achever certaines tâches.

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

- Collège des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario
- Collège des chiropraticiens de l'Ontario
- Collège des infirmières et infirmiers de l'Ontario
- Collège des ergothérapeutes de l'Ontario
- Collège des optométristes de l'Ontario
- Collège des médecins et chirurgiens de l'Ontario
- Collège des physiothérapeutes de l'Ontario
- Collège des psychologues de l'Ontario
- Collège des psychothérapeutes autorisés et des thérapeutes en santé mentale autorisés de l'Ontario

Si les animaux d'assistance sont interdits par une autre loi, nous ferons notre mieux pour nous assurer que les personnes handicapées peuvent accéder nos biens, services ou installations:

- expliquer pourquoi l'animal est exclu
- discuter avec le client d'une autre façon de fournir des biens, des services ou des installations

Personnes de soutien

Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien pourra se faire accompagner par cette personne dans nos locaux.

Dans certains cas, Springwall Sleep Products Inc peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pour des raisons de santé ou de sécurité:

- la personne handicapée
- autres sur place

Avant de prendre une décision, Springwall Sleep Products Inc:

- consulter la personne handicapée pour comprendre ses besoins
- considérer les raisons de santé ou de sécurité sur la base des 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 sur les lieux

Avis d'interruption temporaire

Dans le cas d'une interruption planifiée ou imprévue des services ou des installations pour les clients handicapés, Springwall Sleep Products Inc informera rapidement les clients. Cet avis clairement affiché comprendra des informations sur la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou des services alternatifs, le cas échéant.

Les services/installations comprennent: n/a

L'avis sera rendu public de la manière suivante: Affiché sur la porte extérieure, ou expliqué verbalement au fur et à mesure que les personnes entrent dans les lieux.

Formation

Springwall Sleep Products Inc fournira une formation accessible au service client pour:

- tous les employés et bénévoles
- toute personne impliquée dans l'élaboration de nos politiques
- toute personne qui fournit des biens, des services ou des installations aux clients en notre nom.

Le personnel sera formé sur un service client accessible dans un délai d'un mois après avoir été embauché

La formation comprendra:

- objectif de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences de la norme de service à la clientèle
- Les politiques de Springwall Sleep Products Inc relatives à la norme de service à la clientèle
- comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps
- comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
- comment utiliser l'équipement ou les dispositifs disponibles sur place ou autrement qui peuvent aider à fournir des biens, des services ou des installations aux personnes handicapées.
- que faire si une personne handicapée a des difficultés à accéder nos biens, services ou installations de Springwall Sleep Products Inc

Le personnel sera également formé lorsque des modifications sont apportées à nos politiques de service client accessible.

Processus de rétroaction

Springwall Sleep Products Inc accepte les commentaires sur la façon dont nous fournissons un service client accessible. Les commentaires des clients nous aideront à identifier les obstacles et à répondre aux préoccupations.

Les clients seront informés de la manière de fournir des commentaires des manières suivantes :
par e-mail, téléphone, fax ou en utilisant la fonction contactez-nous sur le site Web.

Les clients qui souhaitent faire part de leurs commentaires sur la manière dont Springwall Sleep Products Inc fournit des biens, des services ou des installations aux personnes handicapées peuvent fournir des commentaires de la ou des manières suivantes :

Par courriel, téléphone, fax ou en utilisant la fonction contactez-nous sur le site Web.

Tous les commentaires et plaintes, seront traités de la manière suivante :

Les commentaires reçus de la fonction « contactez-nous » sur le site Web seront acheminés au directeur national du marketing. Les commentaires reçus par fax, téléphone ou courriel au service client seront traités par les représentants du service client. Ils transmettront leurs commentaires à toutes les parties nécessaires.

Les clients peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans 2 jours.

Springwall Sleep Products Inc s'assurera que notre processus de rétroaction est accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en organisant des formats accessibles et des supports de communication, sur demande.

Avis de disponibilité des documents

Springwall Sleep Products Inc informera le public que les documents relatifs au service à la clientèle accessible sont disponibles sur demande en affichant un avis dans le(s) endroit(s) suivant(s):

Un lien sera fourni sur le site Web.

Springwall Sleep Products Inc fournira ce document dans un format accessible ou avec un support de communication, sur demande. Nous consulterons la personne qui fait la demande pour déterminer la pertinence du format ou du support de communication. Nous fournirons le format accessible rapidement et sans frais supplémentaires.

Informations et Communications

Nous avons un processus pour recevoir et répondre aux commentaires et le processus est accessible aux personnes handicapées sur demande.

Nous communiquons avec les personnes handicapées de manière à tenir compte de leur handicap. Sur demande, nous fournirons des informations sur notre organisation et ses services, est des informations sur la sécurité publique, dans des formats accessibles ou avec des supports de communication:

- a) en temps opportun, en tenant compte des besoins d'accessibilité de la personne en raison d'un handicap; et
- b) à un coût qui n'est pas supérieur au coût régulier facturé à d'autres personnes.

Nous respecterons également les exigences des sites Web de niveau AA (Directives pour l'accessibilité du contenu Web, WCAG) 2.0 reconnues à l'échelle internationale conformément aux lois sur l'accessibilité de l'Ontario.

Emploi

Nous informons les employés, les demandeurs d'emploi et le public que des aménagements peuvent être faits pendant le recrutement et l'embauche. Nous informons les demandeurs d'emploi lorsqu'ils sont sélectionnés individuellement pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection que des aménagements sont disponibles sur demande. Nous consultons les demandeurs et fournissons ou organisons un logement convenable.

Nous informons les candidats retenus des politiques d'adaptation des employés handicapés lors des offres d'emploi.

Nous informons le personnel que des soutiens sont disponibles pour les personnes handicapées dès que possible après leur entrée en fonction. Nous fournissons des informations mises à jour aux employés chaque fois qu'il y a un changement aux politiques existantes sur la fourniture d'aménagements du travail qui prennent en compte les besoins d'accessibilité d'un employé en raison d'un handicap.

Nous consulterons les employés lors de l'organisation de la fourniture d'un logement convenable d'une manière qui tienne compte des besoins d'accessibilité en raison d'un handicap. Nous consulterons la personne qui fait la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou de supports de communication spécifiquement pour:

- a) les informations nécessaires à l'exercice du travail de l'employé ; et
- b) les informations généralement disponibles pour les employés sur le lieu de travail

Si nécessaire, nous fournirons également des informations d'urgence personnalisées pour aider un employé handicapé lors d'une urgence. Avec le consentement de l'employé, nous fournirons des informations d'urgence sur le lieu de travail à une personne désignée qui fournit une assistance à cet employé pendant une urgence.

Nous fournirons les informations dès que possible après avoir pris connaissance du besoin d'adaptation en raison du handicap de l'employé.

- a) lorsque l'employé déménage à un autre endroit de l'organisation;
- b) lors de l'examen des besoins ou des plans généraux de l'employé en matière d'adaptation ; et
- c) lorsque l'employeur révisé ses politiques générales d'intervention d'urgence.

Modifications aux politiques existantes

Toute politique de cette organisation qui ne respecte pas et ne favorise pas les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

Ce document est accessible au public. Des formats accessibles sont disponibles sur demande.