



SWITCH
HEALTH

Politique du service à la clientèle

Chez Switch Health, nous nous engageons à fournir un environnement sain, sans obstacle, inclusif et accessible à tous les employés, clients et parties prenantes. Notre objectif est d'identifier, de supprimer et de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées et de veiller à ce que notre lieu de travail ainsi que nos programmes, biens et services soient entièrement accessibles, tant dans les environnements physiques que virtuels.

Intention

Tous les biens et services fournis par Switch Health respecteront les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées. Nous nous efforçons d'intégrer les normes d'accessibilité afin d'assurer un environnement accueillant pour tous.

Cette politique répond aux exigences des normes de service à la clientèle incluses dans le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Elle s'applique à la fourniture de biens et de services au public ou à d'autres tiers, et non aux biens eux-mêmes.

Définitions

Dispositif d'assistance : Une aide technique, un dispositif de communication ou un autre instrument qui est utilisé pour maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles des personnes handicapées. Les appareils fonctionnels personnels sont généralement des appareils que les clients apportent avec eux, comme un fauteuil roulant, un déambulateur ou une bouteille d'oxygène personnelle, et qui peuvent aider à entendre, voir, communiquer, se déplacer, respirer, se souvenir ou lire.

Handicap : Comme défini par la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et le *Code des droits de la personne de l'Ontario*, désigne :

- Tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement causé par une blessure corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie et, sans limiter la généralité de ce qui précède, comprend le diabète sucré, l'épilepsie, une lésion cérébrale, tout degré de paralysie, l'amputation, le manque de coordination physique, la cécité ou un trouble de la vue, la surdité ou un trouble de l'audition, la mutité ou un trouble de la parole, ou la dépendance physique à l'égard d'un chien-guide ou d'un autre animal, d'un fauteuil roulant ou d'un autre appareil ou dispositif correctif ;
- Un état de déficience mentale ou un trouble du développement ;
- Un trouble de l'apprentissage, ou un dysfonctionnement d'un ou plusieurs des processus impliqués dans la compréhension ou l'utilisation des symboles ou du langage parlé ;
- un trouble mental ; ou

- une blessure ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance établi en vertu de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Chien-guide : Un chien d'utilité hautement qualifié qui a été dressé dans l'un des établissements énumérés dans le Règlement de l'Ontario 58 pris en application de la *Loi sur les droits des aveugles*, pour assurer la mobilité, la sécurité et une plus grande indépendance aux personnes aveugles.

Animal d'assistance : Un animal d'assistance pour une personne handicapée si :

1. L'animal peut être facilement identifié comme étant utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap, grâce à des indicateurs visuels tels que le gilet ou le harnais porté par l'animal ; ou
2. la personne fournit un document émanant d'un membre de l'un des collèges de professionnels de la santé réglementés suivants, confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap :
 - l'Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario ;
 - l'Ordre des chiropraticiens de l'Ontario
 - l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario
 - l'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario ;
 - l'Ordre des optométristes de l'Ontario ;
 - l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario ;
 - l'Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario
 - l'Ordre des psychologues de l'Ontario ; ou
 - l'Ordre des psychothérapeutes autorisés et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario.

Personne de soutien : Par rapport à une personne handicapée, une autre personne qui l'accompagne afin de l'aider dans sa communication, sa mobilité, ses soins personnels, ses besoins médicaux ou son accès aux biens et services.

Directives

La fourniture de biens et de services aux personnes handicapées

Switch Health s'engage à garantir que ses politiques, pratiques et procédures sont conformes aux principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées :

- Veiller à ce que tous les clients reçoivent la même valeur des biens et la même qualité de service ;
- Permettre aux clients handicapés de faire les choses selon leurs besoins uniques et à leur propre rythme lorsqu'ils accèdent aux biens et aux services, lorsque cela ne présente pas de risque pour leur santé et leur sécurité, celles des autres clients ou des employés ;
- Fournir des aménagements uniques pour s'assurer que les clients handicapés ont accès au même niveau et à la même qualité de services que les autres clients ;
- Comprendre et prendre en compte les besoins uniques de toutes les personnes handicapées lors de la fourniture de biens et de services ;
- Communiquer d'une manière qui réponde aux besoins particuliers des clients handicapés.

L'utilisation de dispositifs d'aide

Appareils d'assistance du client

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils fonctionnels, le cas échéant, lorsqu'elles accèdent aux biens et services fournis par Switch Health.

Dans les cas où un appareil d'assistance engendre un problème de santé et de sécurité ou lorsque l'accessibilité peut poser problème, d'autres mesures raisonnables seront utilisées pour permettre au client d'accéder aux biens et/ou services, tant que la solution ne présente pas de risque pour sa santé et sa sécurité, celles des autres clients ou des employés.

Par exemple, les flammes vives et les bouteilles d'oxygène ne peuvent pas être proches les unes des autres. Dans ce cas, une mesure d'adaptation serait prise pour déplacer un client vers un endroit qui ne présente pas de risque pour sa santé et sa sécurité ni pour celles des autres clients, des employés et des biens. Si un client a besoin d'un ascenseur pour se déplacer et que celui-ci n'est pas facilement accessible, notre service sera fourni dans un endroit qui puisse répondre aux besoins du client.

Chiens-guides et animaux d'assistance

Un client handicapé accompagné d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance se verra accorder l'accès aux locaux ouverts au public, sauf exclusion légale. Les politiques d'interdiction des animaux de compagnie ne s'appliquent pas aux chiens-guides ou aux animaux d'assistance.

Les employés peuvent demander respectueusement si un animal est un animal d'assistance, mais ils ne demanderont pas la nature du handicap de la personne ou la fonction de l'animal.

Aires de service alimentaire

Un client handicapé accompagné d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance se verra accorder l'accès aux zones de service alimentaire ouvertes au public, sauf si la loi l'exclut.

Les chiens-guides et les animaux d'assistance ne sont autorisés à entrer dans les zones où des aliments sont servis, vendus ou mis en vente que pour se conformer à la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*, Règlement de l'Ontario 493/17.

Directives relatives aux exclusions

Si le chien-guide ou l'animal d'assistance d'un client est exclu par la loi (voir les lois applicables ci-dessous), Switch Health proposera des méthodes alternatives pour permettre à la personne handicapée d'accéder aux biens et services, dans la mesure du possible. Par exemple, Switch Health peut tenir compte du handicap d'un client en attachant le chien-guide ou l'animal d'assistance dans un endroit sécuritaire et en proposant l'aide d'un employé pour faciliter la livraison des biens et services.

Lois applicables

Loi de 2005 sur la responsabilité des propriétaires de chiens : En cas de conflit entre une disposition de cette loi ou d'un règlement pris en vertu de cette loi ou de toute autre loi concernant les races interdites (comme les pitbulls) et une disposition d'un règlement adopté par une municipalité concernant ces races, la disposition la plus restrictive en matière de contrôle ou d'interdiction de ces races prévaut. Le personnel expliquera respectueusement que

l'animal d'assistance doit être retiré de l'espace public en raison d'un règlement municipal et prendra d'autres dispositions ou fournira le service en dehors de l'espace public.

Reconnaître un chien guide ou un animal d'assistance :

Si le chien-guide ou l'animal d'assistance n'est pas identifiable comme tel, les employés peuvent demander respectueusement si l'animal est un animal d'assistance.

Soins et contrôle de l'animal :

Tout client accompagné d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance est tenu de toujours garder le contrôle de l'animal.

Allergies et autres problèmes de santé et de sécurité

Si la présence d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance provoque une allergie ou un problème de santé et de sécurité pour les autres clients, Switch Health fera tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins de tous les clients. La diligence raisonnable sera appliquée pour répondre à toute exigence en matière de santé et de sécurité en coordination avec le(s) client(s) et un superviseur.

Par exemple, si la santé et la sécurité d'une personne peuvent être sérieusement affectées par la présence d'un animal d'assistance dans une zone ouverte au public, la direction proposera des solutions pour accueillir l'animal d'assistance en toute sécurité. Ces options peuvent consister à créer une distance entre les deux personnes afin d'éliminer les contacts personnels, à modifier l'heure à laquelle les deux personnes reçoivent le service, ou à utiliser des purificateurs d'air et d'autres mesures qui pourraient permettre à la personne d'utiliser son animal d'assistance dans les locaux.

Conformément aux obligations de Switch Health en vertu du Code des droits de la personne et de la Loi sur la santé et la sécurité au travail, les besoins d'adaptation de chaque client seront examinés au cas par cas, jusqu'au point de contrainte excessive.

Dans des circonstances rares et exceptionnelles, lorsqu'un animal d'assistance cause une perturbation grave ou une menace pour la santé et la sécurité d'autrui, et que le comportement de l'animal n'est pas contrôlé par son propriétaire, la direction demandera que l'animal d'assistance soit retiré des lieux.

Par courtoisie, en particulier si la personne et l'animal d'assistance sont présents dans les locaux depuis longtemps, les employés peuvent demander si l'animal a besoin d'eau et, si nécessaire, désigner une zone dans laquelle l'animal d'assistance peut se soulager, ou demander si un employé peut aider à répondre aux besoins de l'animal d'assistance.

Le recours à des personnes de soutien

Si un client handicapé est accompagné d'une personne de soutien, Switch Health veillera à ce que les deux personnes puissent entrer ensemble dans les locaux pour recevoir des biens et des services pendant toute la durée de la visite.

En cas de problème de disponibilité d'un espace ou d'un siège côte à côte, Switch Health fera tout ce qui est raisonnablement possible pour résoudre le problème afin de s'assurer que la personne handicapée et la personne de soutien restent ensemble.

Dans les situations où des informations confidentielles pourraient être discutées, le consentement de la personne handicapée sera obtenu pour partager ces informations confidentielles en présence de la personne de soutien.

Frais d'admission

Lorsque Switch Health demande à une personne de soutien d'accompagner une personne handicapée, et lorsque la personne handicapée a accepté l'accompagnement, Switch Health ne facturera pas de frais à la personne de soutien.

Avis d'interruption de service

Des interruptions de service peuvent se produire pour des raisons qui peuvent être, ou non, sous le contrôle ou être connues de Switch Health. En cas d'événements imprévus ou de perturbations temporaires des installations ou des services sur lesquels les clients handicapés comptent pour accéder ou utiliser des biens ou des services, tous les efforts raisonnables seront faits pour fournir un préavis et aider à accommoder la personne handicapée. Si une notification doit être affichée, les informations suivantes seront incluses, sauf si elles ne sont pas facilement disponibles ou connues :

- les biens et services qui sont perturbés ou indisponibles ;
- La raison de la perturbation ;
- la durée prévue ; et
- une description des services ou options de remplacement.

Options de notification

Lorsque des perturbations se produisent, Switch Health vous en informera en :

- affichant des avis dans des endroits bien visibles, notamment au point de perturbation, à l'entrée principale, à l'entrée accessible la plus proche de la perturbation du service, et sur le site Web de Switch Health ;
- contactant les clients qui ont un rendez-vous ;
- informant verbalement les clients lorsqu'ils font une réservation ou prennent un rendez-vous ; ou
- utilisant toute autre méthode qui pourrait être raisonnable dans les circonstances.

Commentaires des clients

Switch Health doit donner aux clients la possibilité de faire part de leurs commentaires sur le service fourni aux personnes handicapées. Des informations sur le processus de retour d'information seront facilement accessibles à tous les clients et un avis sur le processus sera publié sur le site Web de Switch Health, www.switchhealth.ca. Des formulaires de retour d'information, ainsi que d'autres méthodes pour fournir un retour d'information oral (en personne ou par téléphone) ou écrit (manuscrit, livré, sur le site Web ou par courriel), seront accessibles sur demande.

Soumettre des commentaires

Les clients peuvent soumettre leurs commentaires à :

Switch Health
1 (647) 977-1030

2600 boulevard Matheson E, Mississauga, ON L4W 4J1

feedback@switchhealth.ca

Les clients qui souhaitent faire part de leurs commentaires en remplissant un formulaire de commentaires sur place ou verbalement peuvent le faire auprès de n'importe quel employé de Switch Health.

Les clients qui fournissent un retour d'information formel recevront un accusé de réception de leur retour d'information, ainsi que toute action résultant des préoccupations ou des plaintes qui ont été soumises.

Formation

Une formation sera dispensée à :

- chaque employé de Switch Health ou un collègue ou bénévole associé à Switch Health ;
- toute personne qui participe à l'élaboration des politiques de Switch Health ; et
- toute autre personne qui fournit des biens, des services ou des installations au nom de Switch Health.

Dispositions relatives à la formation

Tous les employés de Switch Health recevront une formation sur les points suivants :

- un examen de l'objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* ;
- un examen des exigences des normes de service à la clientèle ;
- des instructions sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps ;
- des instructions sur la façon d'interagir et d'aider les personnes handicapées qui :
 - utilisent des appareils fonctionnels ;
 - ont besoin de l'assistance d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance ;
ou
 - ont besoin de l'aide d'une personne de soutien (y compris pour le paiement des droits d'entrée) ;
- des instructions sur la manière d'utiliser les équipements ou les dispositifs d'assistance disponibles dans nos locaux ;
- des instructions sur ce qu'il faut faire si une personne handicapée a des difficultés à accéder à nos biens et services ; et
- les politiques, procédures et pratiques de Switch Health relatives à la fourniture d'un service accessible aux clients handicapés.

Calendrier de formation

Switch Health fournira une formation à tous les employés, bénévoles, agents et contractants, actuels et nouveaux, lors de l'orientation et dans les 30 jours suivants l'embauche. Une formation révisée sera fournie en cas de modification de la législation, des procédures, des politiques ou des pratiques.

Registre des formations

Switch Health conservera un registre des formations comprenant les dates, les noms et les numéros des employés qui ont reçu la formation.

Avis de disponibilité et format des documents aux clients

Switch Health doit informer les clients handicapés que les documents relatifs aux normes de service à la clientèle sont disponibles sur demande et dans un format qui répond à leurs besoins particuliers. Les clients seront informés en affichant l'information à un endroit visible dans les locaux où les biens et services sont offerts et sur le site Web de Switch Health.

Administration

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant cette politique, veuillez contacter :

Nikol Markovic, Directeur des ressources humaines
1 (289) 334-0725
2600 boulevard Matheson E, Mississauga, ON L4W 4J1
accessibility@switchhealth.ca

Cette politique et les procédures qui s'y rapportent seront révisées en fonction de la nouvelle législation et des mises à jour des procédures de Switch Health.