



Politique de service à la clientèle accessible

Objectif

Green Infrastructure Partners Inc. s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun et le fera en prévenant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité et en respectant les exigences d'accessibilité en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (« **LAPHO** »).

Un service à la clientèle accessible consiste à comprendre que les personnes handicapées peuvent avoir des besoins différents et à trouver le meilleur moyen de les aider à accéder aux biens et aux services. GIP s'engage à offrir aux personnes handicapées un service à la clientèle qui :

- respecte leur dignité et leur indépendance;
- est intégré autant que possible dans la méthode de prestation de services;
- veille à ce que des efforts raisonnables soient faits pour que les personnes handicapées puissent obtenir ou utiliser nos biens et services dans la même mesure que les autres clients;
- permet aux personnes handicapées de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même manière que les autres clients, et donc, de l'égalité du résultat;
- tient compte de l'handicap de la personne et qui est sensible aux besoins de celle-ci;
- s'adapte aux besoins de la personne handicapée en la servant en temps opportun, en tenant compte de la nature du service et des mesures d'adaptation particulières requises.

Portée

La présente politique s'applique à Green Infrastructure Partners Inc. et à ses filiales ou sociétés affiliées partout dans la province de l'Ontario (collectivement « **GIP** »).

Définition d'un handicap

Les handicaps se présentent sous différentes formes, parfois visibles, parfois non visibles. Un handicap, tel que défini dans la LAPHO, comprend :

- tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie;
- une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- 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;
- un trouble mental;
- 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 de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

Communication

GIP communiquera avec les personnes handicapées d'une manière qui respecte leur handicap.



Appareils fonctionnels

GIP accueille les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels pour obtenir ou utiliser ses produits et services ou en bénéficier dans des zones accessibles au public et à d'autres tiers.

Animaux d'assistance

GIP accueille les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance dans les zones de ses locaux qui sont ouvertes au public et à d'autres tiers.

Personnes de soutien

GIP accueille les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien dans les zones de ses locaux qui sont ouvertes au public et à d'autres tiers.

Notification d'interruption temporaire

GIP fera un effort raisonnable pour fournir un avis dans le cas d'une indisponibilité planifiée ou imprévue des installations ou des services habituellement utilisés par les personnes handicapées.

Les avis seront affichés à l'emplacement ou au site touché et comprendront des renseignements sur la raison de l'indisponibilité et sa durée prévue, ainsi qu'une description des installations ou des services de remplacement, s'il y a lieu.

Formation

GIP fournira de la formation à tous les employés et les bénévoles concernés ainsi qu'à toutes les autres personnes dont on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elles interagissent avec le public ou avec d'autres tiers en son nom.

La formation couvrira les éléments suivants :

- L'objectif de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle
- Comment interagir et communiquer avec les employés présentant divers types d'handicaps
- Comment interagir avec des personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels ou qui nécessitent l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
- Des instructions à suivre lorsqu'une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens et aux services de GIP
- Les politiques, les pratiques et les procédures de GIP quant aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

La formation sera dispensée de façon continue et quand des changements seront apportés aux politiques, aux pratiques et aux procédures relatives à la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées.



Commentaires

GIP accueille favorablement les commentaires, y compris ceux portant sur la façon dont GIP fournit des produits et services à des personnes handicapées.

Les commentaires peuvent être transmis des manières suivantes :

- Courriel : accessibility@gipi.com
- Téléphone : 416-633-9670
- Poste : 949 Wilson Ave., Toronto, ON M3K 1G2

GIP traitera toutes les plaintes relatives à la prestation de services aux personnes handicapées et mènera rapidement une enquête sur celles-ci avec objectivité.

Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques

GIP se réserve le droit de modifier la présente politique en tout temps en accordant toute l'attention nécessaire aux répercussions sur les personnes handicapées.

Questions sur la présente politique

Pour toute question sur la présente politique, veuillez écrire à l'adresse accessibility@gipi.com ou téléphoner au 416 633-9670.