

## RESSOURCES HUMAINES

## SERVICE À LA CLIENTÈLE ACCESSIBLE AUX PERSONNES HANDICAPÉES

APPROBATION DU CONSEIL  
(SUPERFLUE)

POLITIQUE N° : AODA.001

VERSION DU : 9-déc.-14

### BUT DE LA POLITIQUE

La présente politique s'applique à Allstream Inc. et à ses filiales ou divisions (y compris la division des Communications unifiées/Les Solutions Delphi Corp.; collectivement, « **Allstream** »).

*Allstream* a à cœur d'améliorer l'accessibilité de ses biens et services pour les personnes handicapées.

### POLITIQUE

1. Afin d'améliorer l'accessibilité à ses biens et services, *Allstream* :

- (a) a établi des politiques, des pratiques et des procédures régissant la fourniture de ses biens et de ses services aux personnes handicapées;
- (b) a mis en œuvre des efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, ses pratiques et ses procédures sont conformes aux principes qui suivent :
  - i) les biens et les services doivent être fournis d'une manière qui respecte la **dignité** et l'**indépendance** des personnes handicapées;
  - ii) la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées et au reste de la clientèle doit être **intégrée** à moins qu'une autre mesure ne soit nécessaire, que ce soit de façon temporaire ou permanente, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir ou d'utiliser les biens et services ou encore d'en jouir; et
  - iii) les personnes handicapées doivent disposer de **chances égales** à celles dont dispose le reste de la clientèle d'obtenir et d'utiliser les biens et services ainsi que d'en jouir;
- (c) s'est assurée que ses politiques englobent les aspects suivants :
  - i) la nécessité de faire en sorte que la communication avec une personne handicapée tienne compte de son handicap;
  - ii) le recours :
    - à des **dispositifs d'assistance** ou à d'autres mesures possibles, s'il y a lieu; et
    - à un **animal d'assistance** ou à une **personne de confiance**;
  - iii) l'**avis de perturbation temporaire**, notamment :
    - dans quelles circonstances un avis de perturbation temporaire du service sera fourni et de quelle manière il sera affiché;
    - quelles mesures seront prises si une perturbation du service imprévue survient;
    - quels renseignements seront fournis dans l'avis de perturbation temporaire du service; et
    - quels autres installations ou services, s'il y a lieu, pourront être mis à la disposition des personnes handicapées afin que la prestation du service ne soit pas interrompue pendant la durée de la perturbation;
- (d) fournit la formation requise concernant l'accessibilité de la fourniture et conserve des dossiers adéquats à ce sujet, notamment :

- i) un résumé du contenu de la formation; et
  - ii) des détails sur les dates des séances de formation;
- (e) a établi un processus pour recevoir les **commentaires** sur la manière dont *Allstream* fournit des biens et des services aux personnes handicapées et pour répondre à ces commentaires, et est prête à répondre à toute demande d'information du public concernant ce processus, notamment :
- i) en permettant à des particuliers de fournir des commentaires en personne, par écrit ou par courriel, ou encore au moyen d'un dispositif de stockage personnel ou de quelque autre manière, y compris en indiquant à qui il faut adresser ces commentaires;
  - ii) en précisant les mesures que doit prendre *Allstream* si elle reçoit une plainte ou des commentaires; et
- (f) a avisé ses clients que les documents requis en vertu des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* (« Customer Service Standard ») sont accessibles à toute personne qui en fait la demande, et :
- i) *Allstream* doit fournir au demandeur le document, ou l'information contenue dans le document, sous une forme qui permette au demandeur d'en prendre connaissance; et
  - ii) *Allstream* et le demandeur handicapé peuvent convenir de la forme sous laquelle le document ou l'information seront fournis.

## RÉFÉRENCES

### Références :

1. *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005* (« **AODA** ») – *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*
2. Règlement de l'AODA : *Accessibility Standards for Customer Service* (« **Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle** » ou « **Customer Service Standard** »)

\* \* \*