

## **NORMES D'ACCESSIBILITÉ EN MATIÈRE DE POLITIQUE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE**

RBDS Rubbish Boys Disposal Service Inc. (l'« entreprise ») s'engage à respecter les principes et les objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« LAPHO ») ainsi que les normes de service à la clientèle énoncées dans le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (« normes de service à la clientèle »).

### **OBJECTIF**

L'objectif de cette politique est de décrire les pratiques et les procédures approuvées par l'entreprise afin de respecter ses obligations en vertu de la LAPHO et, plus particulièrement, des normes de service à la clientèle.

### **POLITIQUE - PRINCIPES DIRECTEURS ET CHAMP D'APPLICATION**

L'entreprise s'engage à offrir un service d'excellence à tous les clients, y compris aux personnes handicapées, et fera des efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures sont conformes aux principes suivants :

- a) Les services et installations de l'entreprise sont fournis d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.
- b) La fourniture des services et des équipements de l'entreprise aux personnes handicapées et aux autres personnes est intégrée dans la mesure du possible, à moins qu'une mesure de rechange ne soit nécessaire, temporairement ou de manière permanente, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier des services.
- c) Les personnes handicapées se voient offrir des chances égales à celles des autres personnes d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier des services de l'entreprise.
- d) L'entreprise communique avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap.

Pour assurer d'offrir le meilleur service à la clientèle possible, l'entreprise encourage une communication ouverte dans les deux sens et attend des personnes handicapées qu'elles fassent part de leur besoin d'aménagement ou d'assistance s'il n'est pas facilement évident de savoir comment ce besoin peut être satisfait.

1-800-468-5865

[1800gotjunk.com](http://1800gotjunk.com)



## APPLICATION

Cette politique s'applique à tous les employés, aux bénévoles, à toute personne qui participe à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de l'entreprise régissant la prestation de services au public, et à toute autre personne qui traite avec des membres du public ou d'autres tiers au nom de l'entreprise, incluant tous les employés.

## COMMUNICATION, PERSONNES DE SOUTIEN, ANIMAUX D'ASSISTANCE ET UTILISATION D'APPAREILS D'ASSISTANCE

L'entreprise s'engage à communiquer avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap. Pour ce faire :

- a) Les employés de l'entreprise seront formés sur la façon d'interagir et de communiquer avec les clients handicapés, conformément aux principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité;
- b) Dans la mesure du possible, les clients handicapés se verront proposer d'autres formats de communication qui répondront à leurs besoins aussi rapidement que possible;
- c) Dans la mesure du possible, les documents seront fournis aux clients dans un autre format qui répondra aux besoins du client en temps utile; et
- d) Dans la mesure du possible, si le téléphone ou d'autres formes de communication utilisées ne conviennent pas aux besoins d'un client, d'autres formes de communication lui seront proposées.

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils d'assistance, animaux de service (tels que définis par les Normes de service à la clientèle) ou des personnes de soutien (telles que définies par les Normes de service à la clientèle) lorsqu'elles obtiennent un service fourni par l'entreprise. Les animaux d'assistance sont autorisés aux endroits de nos installations qui sont ouvertes au public, sauf si la loi l'interdit.

L'entreprise peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de confiance, mais seulement si, après avoir consulté la personne handicapée et examiné les preuves disponibles, l'entreprise détermine que la personne de confiance est nécessaire pour protéger la santé et la sécurité de la personne handicapée ou des autres personnes présentes sur les lieux, et qu'il n'y a pas d'autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou des autres personnes présentes sur les lieux.

1-800-468-5865

[1800gotjunk.com](http://1800gotjunk.com)



## FORMATION

L'entreprise veillera à ce que les personnes suivantes reçoivent une formation sur la fourniture de services et d'installations aux personnes handicapées : tous les employés et bénévoles de l'entreprise, toute autre personne qui traite avec des membres du public ou d'autres tiers au nom de l'entreprise, et toute personne qui participe à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de l'entreprise régissant la fourniture de services ou d'installations aux membres du public ou à d'autres tiers.

Cette formation sera dispensée à chaque personne dès que possible et de manière continue en lien avec les changements apportés aux politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture des services de l'entreprise aux personnes handicapées.

La formation comprendra des directives sur :

- Les objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences des normes en matière de service à la clientèle;
- Comment interagir et communiquer avec des personnes souffrant de différents types de handicaps;
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un dispositif d'assistance ou l'assistance d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance ou l'assistance d'une personne de soutien;
- Comment utiliser l'équipement ou les appareils disponibles sur les installations de l'entreprise ou autrement fournies par l'entreprise qui pourraient aider à fournir les services de l'entreprise à une personne en situation de handicap;
- Que faire si une personne souffrant d'un type de handicap particulier éprouve des difficultés à accéder aux services de l'entreprise; et
- Les politiques, pratiques et procédures actuelles de l'entreprise en matière de normes de service à la clientèle et sur comment fournir des services aux personnes en situation de handicap.

L'entreprise tiendra un registre de la formation dispensée, y compris les dates auxquelles la formation est dispensée et le nombre de personnes présentes.

1-800-468-5865

[1800gotjunk.com](http://1800gotjunk.com)



## AVIS D'INTERRUPTIONS TEMPORAIRES

L'entreprise informera le public en cas d'interruptions planifiées ou inattendues des services pour ou des installations utilisées par les personnes handicapées. Ces avis comprendront des informations sur la raison de l'interruption, la durée prévue de l'interruption et une description des services ou des installations de remplacement, si elles sont disponibles.

Cet avis sera placé ou disponible à l'entrée des locaux, aux portes de l'ascenseur au rez-de-chaussée, sur le lieu de l'interruption et sur le site internet de l'entreprise.

## PROCESSUS DE RÉTROACTION

Les commentaires sur nos services, y compris sur la manière dont nous répondons aux attentes de nos clients, sont bienvenus et appréciés. Les commentaires seront utilisés pour améliorer le service à la clientèle.

Les commentaires concernant la manière dont l'entreprise fournit des services aux personnes handicapées et les commentaires sur le processus de rétroaction lui-même peuvent être faits sur le site web, par téléphone, par courriel ou par d'autres moyens, selon les besoins. Les commentaires envoyés par le formulaire de rétroaction du site web seront envoyés au service des ressources humaines de l'entreprise.

Les rétroactions par téléphone, par courrier ou par courriel doivent être envoyées à : [people@1800gotjunk.com](mailto:people@1800gotjunk.com)

Dans la mesure du possible, les problèmes seront traités immédiatement. Cependant, certaines préoccupations peuvent nécessiter plus de temps et d'attention. Les clients peuvent s'attendre à recevoir rapidement une réponse de la part de l'entreprise, soit avec des détails sur la résolution du problème, soit, dans les cas plus complexes, sur les mesures prises par l'entreprise pour résoudre le problème.

Toute plainte reçue sera traitée comme suit : les plaintes seront reçues par l'intermédiaire de notre service de l'expérience client et dirigées vers l'équipe du personnel pour toutes les plaintes liées à la LAPHO. Notre équipe du personnel créera un plan d'action en vue d'une résolution, au cas par cas.

Les renseignements concernant le processus de rétroaction de l'entreprise se trouvent sur le site web de l'entreprise.

L'entreprise fournira ou organisera des formats accessibles ou des supports de communication pour s'assurer que le processus de rétroaction est accessible aux personnes handicapées, sur demande.

1-800-468-5865

[1800gotjunk.com](http://1800gotjunk.com)





## DISPONIBILITÉ DES DOCUMENTS

La présente politique intègre tous les documents requis en vertu des Normes de service à la clientèle et est disponible sur demande. Lorsqu'une demande est faite pour cette politique par une personne handicapée, l'entreprise fournira le document ou les renseignements contenus dans le document, dans un format qui tient compte du handicap de la personne.

1-800-468-5865

[1800gotjunk.com](http://1800gotjunk.com)

