



# ruby

## **NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LA POLITIQUE SUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE**

### **Objectif**

Ruby Corporation (« **ruby** » ou la « Compagnie ») s'est engagée à offrir un environnement sans barrières pour ses clients, et à fournir nos produits et services d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. L'objectif de cette politique est de veiller à ce que la Compagnie se conforme aux exigences du service à la clientèle de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (the « AODA »).

### **Application**

Cette politique s'applique à tous les employés de **ruby**, y compris les personnes qui interagissent avec le public, d'autres organisations ou des tiers au nom de la Compagnie. Ce qui comprend les employés, les bénévoles, les agents, les entrepreneurs et les tiers (ci-après dénommés « personnel »).

### **Principes**

**ruby** fera en sorte que cette politique et les pratiques ou les procédures connexes sont compatibles avec les principes de base suivants :

- (i) **Dignité** : les personnes handicapées doivent être traitées comme des clients de valeur qui sont aussi dignes d'un service efficace et complet que d'autres clients.
- (ii) **Indépendance** : des biens et services doivent être fournis sans le contrôle ou l'influence des autres, et la liberté des personnes handicapées à prendre leurs propres décisions doit être respectée.
- (iii) **Intégration** : les personnes handicapées doivent pouvoir bénéficier des services ou des produits au même endroit et de la manière identique ou similaire à d'autres clients, chaque fois que possible.
- (iv) **Égalité des chances** : les personnes handicapées doivent avoir une chance égale à celle donnée aux autres d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier de biens et services.

### **Fournir des biens et services aux personnes handicapées**

**ruby** s'est engagée envers l'excellence au service de tous ses clients, y compris les personnes handicapées, et le fera de la manière suivante :

#### **Communication :**

Nous communiquerons avec les personnes handicapées de façon à tenir compte de leur handicap. La Compagnie emploie actuellement les supports de communication suivants accessibles :

- **ATS** : L'accessibilité ATS au Service à la clientèle de la Compagnie ou au numéro de demande générale
- **Courriel** : Service de courrier électronique entièrement accessible par les clients auprès des représentants du service à la clientèle ou d'autres membres du personnel formés pour répondre aux demandes des clients, y compris en utilisant une taille de police qui répond aux besoins du client.
- **Téléphone** : Service téléphonique entièrement accessible par les clients aux représentants du service à la clientèle ou autre personnel qualifié formé en utilisant un langage et une articulation claire pour répondre aux demandes des clients.
- **Télécopieur** : Capacité de télécopier des communications à la Compagnie

Le personnel sera formé sur la façon d'utiliser les méthodes de communication énoncées ci-dessus, et sur la façon dont il peut mieux interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.

#### **Appareils d'assistance :**

Le personnel sera formé et familiarisé avec différents appareils fonctionnels qui peuvent être utilisés par nos clients handicapés lors de l'accès à nos produits et services. Nous veillerons également à ce que le personnel soit formé et familier avec les appareils fonctionnels suivants qui sont disponibles dans nos locaux pour nos clients :

- répondre en personne aux demandes des clients ou communiquer avec le client par courriel ou par téléphone si nécessaire
- possibilité d'augmenter l'éclairage dans des zones spécifiques de l'environnement de bureau en cas de besoin

#### **Utilisation d'animaux d'assistance ou de personnes de soutien**

Les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance sont les bienvenues sur les parties de nos locaux qui sont ouvertes aux tierces parties et autres, à moins que l'animal d'assistance soit, par ailleurs, exclu par la loi. Si un animal d'assistance est exclu, nous expliquerons au client la raison pour laquelle l'exclusion est nécessaire, et explorerons des mesures alternatives d'accommodement. S'il n'est pas évident que l'animal est un animal d'assistance, nous pouvons demander à la personne ayant un handicap une lettre provenant d'un professionnel de la santé réglementé confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Les personnes handicapées qui nécessitent une personne de soutien sont autorisées à entrer dans nos locaux, et à aucun moment, une personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de soutien ne sera empêchée d'avoir accès à sa personne de soutien dans nos locaux.

Nous veillerons à ce que le personnel soit formé afin d'être en mesure d'interagir de façon appropriée avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.

#### **Avis d'interruption temporaire**

Nous aviserons nos clients s'il y a une interruption prévue ou imprévue des installations ou des services habituellement utilisés par les personnes handicapées. Cet avis sera affiché à l'entrée des locaux applicables, et au [www.rubylife.com](http://www.rubylife.com). L'avis comprendra les renseignements suivants :

- l'installation ou le service qui est indisponible;
- la raison de l'interruption;
- la durée prévue de l'interruption; et
- les installations ou services de remplacement, le cas échéant.

#### **Formation et conservation des enregistrements**

Nous veillerons à ce que tout le personnel, et tous ceux qui sont impliqués dans le développement des politiques, des pratiques et des procédures de la Compagnie soient formés.

La formation sera offerte dès que possible après l'embauche ou l'engagement, au début des nouvelles fonctions ou tâches additionnelles qui exigent une formation, et sur une base continue, lorsque des modifications sont apportées à la politique, aux pratiques ou aux procédures applicables. La formation comprendra les éléments suivants :

- un examen de l'objectif de la LAPHO et les exigences de la norme à la clientèle;
- un examen de cette politique;
- la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
- la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou exigent l'assistance d'un animal ou d'une personne de soutien;
- la manière d'utiliser les appareils fonctionnels fournis par la Société; et
- la manière d'aider une personne souffrant d'un handicap qui connaît des difficultés à accéder aux locaux, aux biens ou aux services de la Société.

**ruby** veillera à ce que les dossiers de formation précis et à jour soient conservés. Ces enregistrements doivent comprendre les dates de la formation, ainsi que le nombre de personnes à qui la formation a été donnée.

#### **Processus de commentaires**

Nous accueillons les commentaires du public au sujet de cette politique et de sa mise en œuvre. Les commentaires au sujet de la façon dont la Compagnie fournit des biens et des services aux personnes handicapées peuvent être émis :

- Par téléphone au **1 866 742-2218**
- Par voie électronique à **aoda@rubylife.com**
- Par écrit au **PO Box 67027, Toronto, Ontario, M4P 1E4**

Tous les commentaires seront dirigés vers les Ressources humaines, et les personnes qui fournissent des commentaires peuvent espérer recevoir une réponse dans les meilleurs délais

### **Documentation**

La Société préparera un ou plusieurs documents qui décriront les politiques, les pratiques et les procédures en matière de service à la clientèle accessible, en faisant référence particulièrement : (i) à l'utilisation d'appareils fonctionnels personnels, ainsi que ceux fournis par la Société; (ii) à l'entrée d'animaux d'assistance et de personnes de soutien; (iii) aux mesures qui seront prises dans le cadre d'une interruption temporaire des installations ou des services utilisés par les personnes handicapées; (iv) à la fourniture d'une formation sur le service à la clientèle; et (v) à la réception et la réponse aux commentaires concernant la fourniture de biens et services aux personnes handicapées.

La Compagnie mettra cette documentation à la disposition des membres du public sur demande, et dans un format qui tient compte de l'handicap d'une personne, le cas échéant. La notification de la disponibilité de cette documentation sera affichée à un endroit bien en vue dans nos locaux et sur notre site.

### **Modifications**

Nous sommes engagés à développer des politiques de service à la clientèle qui respectent et favorisent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à cette politique avant d'envisager l'impact sur les personnes handicapées. Toute politique de la Compagnie qui ne respecte et ne promouvoit pas la dignité des personnes handicapées sera modifiée ou annulée.

### **Questions/Clarification**

Cette politique existe pour atteindre l'excellence du service à la clientèle souffrant d'un handicap. Toute question concernant cette politique ou ses pratiques ou procédures associées, doivent être adressées à **Ressource humaines à aoda@rubylife.com ou au 416 480-2334.**