

Plan d'accessibilité

(En vigueur septembre 2020)

Fournir des biens et des services aux personnes handicapées.

Les Fondations Brisson Inc. s'efforce de fournir des services accessibles à l'ensemble de ses clients et veille à respecter la dignité, l'indépendance et l'inclusion des personnes handicapées. Notre mission consiste à offrir un accès équitable, et permettre à tous nos clients de bénéficier des mêmes services, au même endroit.

APPAREILS D'ASSISTANCE

Nous nous assurons que les membres de notre équipe soit dûment formés et familiarisés avec les divers appareils et accessoires fonctionnels. Les Fondations Brisson Inc. s'engage à soutenir les personnes handicapées ayant recours à des appareils d'assistance pour qu'elles puissent utiliser ces services et en bénéficier.

COMMUNICATION

Nous nous assurons de communiquer avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap. Nous faisons preuve de souplesse dans nos approches.

ANIMAUX D'ASSISTANCE

Nous accueillons les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance (sans se limiter aux chiens). Les animaux d'assistance ont le droit d'entrer dans notre local qui est ouvert au public.

PERSONNE DE SOUTIEN

Toute personne atteinte d'un handicap qui est accompagnée par une personne de soutien sera libre de se faire accompagner dans toutes les zones de nos locaux.

AVIS D'INTERRUPTION TEMPORAIRE

En cas d'interruption planifiée ou inattendue de nos services ou des installations destinées aux clients handicapés, nous informerons promptement nos clients. Cet avis bien visible indiquera des renseignements sur la raison de l'interruption, sa durée prévue et une description des installations ou services de remplacement. L'avis sera affiché à la réception de notre bureau.

FORMATION DU PERSONNEL

Les Fondations Brisson Inc. fournira une formation aux membres de l'équipe chargés de traiter avec le public.

Les membres de l'équipe recevront cette formation au cours de leurs six premiers mois d'emploi. La formation comprendra :

- Un aperçu de la Loi de 2005 sur les personnes handicapées de l'Ontario (LPHO) et les exigences des normes pour les services à la clientèle ;
- Le plan proposé par Les Fondations Brisson Inc. relatif aux normes de service à la clientèle ;

- Comment interagir et communiquer avec des personnes atteintes de différents types de handicap ;
- Comment communiquer avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil d'assistance et/ou nécessitent l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien ;
- Comment faire si une personne handicapée a des difficultés à accéder aux produits et services de notre compagnie.

*Le personnel sera également formé si des changements sont apportés au plan.

PROCESSUS DE RÉTROACTION

L'objectif premier de Les Fondations Brisson Inc. consiste à répondre aux attentes des clients en matières de services aux personnes handicapées, voire à les surpasser. Tous commentaires concernant nos services et la manière dont nous répondons à ces attentes sont les bienvenus et son pris en considération. La rétroaction concernant la manière dont Les Fondations Brisson Inc. fournit des services aux personnes handicapées peut être transmise par courriel à finance@fondationsbrisson.com et/ou par téléphone au (613) 764-1530.

Les plaintes seront traitées selon les procédures habituelles de gestion et la compagnie assurera un suivi dans un délai de 7 jours.

MODIFICATIONS À CETTE POLITIQUE OU À D'AUTRES POLITIQUES

Toute politique au sein de notre compagnie qui ne respecte pas et ne favorise pas la dignité et l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée et/ou supprimée.

DERNIÈRE MISE À JOUR : Août 2021