



Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de
l'Ontario (LAPHO)

Politique et procédure en matière de normes intégrées

30 novembre 2023

Table des matières

LOI SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO (LAPHO).....	3
DÉCLARATION D'ENGAGEMENT DE SIGMA LOYALTY GROUP	3
PORTÉE.....	3
RESPONSABILITÉS.....	3
DÉFINITIONS GÉNÉRALES	4
POLITIQUE DE RÉGLEMENTATION DES NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES.....	5
POLITIQUE CONCERNANT LES NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE.....	6
PRINCIPES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE ACCESSIBLE DE SIGMA LOYALTY GROUP	6
LA FOURNITURE DE BIENS ET DE SERVICES AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP	7
COMMUNICATIONS ET LANGAGE.....	7
APPAREILS FONCTIONNELS	8
CHIENS-GUIDES ET ANIMAUX D'ASSISTANCE	8
ALLERGIES.....	9
PERSONNES DE SOUTIEN.....	9
FORMATION	9
AVIS DE PERTURBATIONS DE SERVICE	9
PROCESSUS DE RÉTROACTION	9
DISPONIBILITÉ ET FORMAT DES DOCUMENTS (AUTRES FORMATS).....	10
ADMINISTRATION.....	10

LOI SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO (LAPHO)

La *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« la LAPHO ») de 2005 est une loi provinciale ayant pour but d'élaborer, de mettre en œuvre et d'appliquer des normes d'accessibilité afin d'assurer l'accessibilité aux personnes en situation de handicap en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux.

DÉCLARATION D'ENGAGEMENT DE SIGMA LOYALTY GROUP

Sigma Loyalty Group s'engage à offrir un environnement respectueux, accueillant, accessible et inclusif à toutes les personnes en situation de handicap, et ce, d'une manière respectueuse de leur dignité et de leur indépendance prenant en compte le handicap de la personne tout en respectant les principes d'intégration et d'égalité des chances.

Sigma Loyalty Group s'engage à offrir un environnement sans obstacle qui répond aux exigences de la législation en vigueur ainsi qu'à ses propres politiques liées à l'identification, à l'élimination et à la prévention des obstacles pour les personnes en situation de handicap.

Sigma Loyalty Group veille à ce que toutes les personnes au sein de son entreprise soient au courant de leurs droits et responsabilités afin de favoriser un environnement accessible et inclusif pour les personnes en situation de handicap.

Sigma Loyalty Group s'engage à veiller à ce que la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) de 2005, ses règlements, ses normes et toutes les autres lois pertinentes concernant l'accessibilité soient rigoureusement respectés en temps opportun.

PORTÉE

1. La présente politique s'applique à la fourniture de biens et services détenus et/ou exploités par Sigma Loyalty Group par téléphone, par vidéo, en personne, par courriel, par SMS, sur des sites Web, par l'entremise d'applications mobiles ou par courrier.
2. Celle-ci s'applique aux employés, bénévoles, agents et/ou sous-traitants qui interagissent avec le public ou à d'autres tiers agissant au nom de Sigma Loyalty Group.

RESPONSABILITÉS

Les membres de la haute direction de Sigma Loyalty Group sont responsables de ce qui suit :

- Veiller à la gouvernance de la politique.
- Soutenir et promouvoir la politique auprès de leurs subordonnés directs ainsi que dans l'ensemble de l'organisation.

- Favoriser une excellente compréhension à l'égard des handicaps et des accommodements au sein de l'entreprise.

Les gestionnaires et les chefs d'équipe de Sigma Loyalty Group sont responsables de ce qui suit :

- Favoriser une communication ouverte et constructive.
- Faire preuve de sensibilité et respecter la confidentialité des renseignements.
- Sensibiliser en vue de faciliter la compréhension de la politique.
- Participer et coopérer pour faciliter l'aménagement du lieu de travail.

Les employés de Sigma Loyalty Group doivent :

- Être au courant de leurs responsabilités liées à cette politique.
- Participer et coopérer avec toutes les parties pour appliquer cette politique.

Les membres des ressources humaines de Sigma Loyalty Group sont appelés à :

- Participer et coopérer avec toutes les parties.
- Agir comme ressource pour toutes les parties et tous les participants.
- Accompagner et former les gestionnaires en ce qui a trait à leurs obligations.

DÉFINITIONS GÉNÉRALES

Formats accessibles : ceux-ci comprennent, sans toutefois s'y limiter, les formats électroniques accessibles, le braille, les transcriptions de textes, les gros caractères, l'audio enregistré et d'autres formats accessibles aux personnes en situation de handicap.

Appareil fonctionnel : une aide technique, un appareil de communication ou un autre instrument utilisé pour maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles des personnes en situation de handicap. Les appareils fonctionnels personnels sont généralement des appareils que les gens apportent, comme un fauteuil roulant, un déambulateur ou un réservoir d'oxygène personnel, afin de les aider à entendre, à voir, à communiquer, à bouger, à respirer, à se souvenir et/ou à lire.

Obstacle : comme défini par la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* de 2001, toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son handicap. Ceci comprend :

- un obstacle physique;
- un obstacle architectural;
- un obstacle au niveau de l'information ou des communications;
- un obstacle comportemental;
- un obstacle en matière de politiques, de pratiques ou de procédures.

Aides à la communication : celles-ci comprennent, sans toutefois s’y limiter, le langage des signes, le langage simple et d’autres outils qui facilitent les communications.

Handicap : comme défini par la LAPHO et le Code des droits de la personne de l’Ontario [1]: « Un handicap peut être le résultat d’une combinaison d’incapacités et d’obstacles environnementaux, comme des attitudes préjudiciables, un manque d’information, un milieu bâti non accessible ou tout autre obstacle nuisant à la pleine participation à la société. » [2]

La [LAPHO](#) stipule également que l’invalidité peut survenir à la naissance, ou à la suite d’une maladie ou d’une blessure. Par ailleurs, la loi définit plusieurs types de handicap.

La définition inclut des handicaps de gravité différente, des handicaps visibles et non visibles, ainsi que des handicaps dont les effets peuvent aller et venir.

POLITIQUE DE RÉGLEMENTATION DES NORMES D’ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES

OBJECTIF ET CONTEXTE

Le Règlement sur les normes d’accessibilité intégrées (Règlement 191/11) (le « RNAI ») en vertu de la LAPHO fournit des normes aux organisations du secteur privé afin d’accroître l’accessibilité pour les personnes en situation de handicap, en particulier dans les domaines suivants :

- Information et communications
 - Notre engagement est détaillé dans les normes d’accessibilité pour le service à la clientèle : Principes de service à la clientèle accessible de Sigma Loyalty Group.
- Emploi
 - Sigma Loyalty Group s’engage envers un effectif diversifié et se conforme à toutes les dispositions pertinentes et applicables de la *Loi sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario* (LAPHO).
 - Sigma Loyalty Group s’engage à offrir aux employés ou aux candidats en situation de handicap des accommodements raisonnables qui valorisent la diversité de sa culture et de ses pratiques commerciales, qui se concentrent sur les besoins de chacun et qui offrent des conditions de travail tenant compte des besoins d’une main-d’œuvre diversifiée.

POLITIQUE CONCERNANT LES NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

OBJECTIF ET CONTEXTE

En vertu de la LAPHO, le Règlement de l'Ontario 429/07, intitulé « Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle » (le « Règlement sur les services »), établit des normes d'accessibilité propres au service à la clientèle pour les organisations du secteur privé qui fournissent des biens et des services aux membres du public ou à d'autres tiers.

L'objectif de cette politique est de déterminer ce que les dispositions sur l'égalité de traitement du Code des droits de la personne de l'Ontario, par l'intermédiaire de la LAPHO et du Règlement sur les services à la clientèle, exigent en ce qui concerne la prestation de services aux personnes en situation de handicap. Celle-ci aborde les points suivants :

- La fourniture de biens et services aux personnes en situation de handicap;
- L'utilisation d'appareils fonctionnels;
- L'utilisation de chiens-guides et d'animaux d'assistance;
- Les allergies;
- Le recours à des personnes de soutien;
- Les avis de perturbations de service;
- Les commentaires des clients;
- La formation;
- Les avis de disponibilité et le format des documents requis.

PRINCIPES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE ACCESSIBLE DE SIGMA LOYALTY GROUP

Dignité : Afin de respecter la dignité d'une personne en situation de handicap, il faut la traiter comme tout autre client valorisé et méritant un service de grande qualité offert en temps opportun. Les personnes handicapées ne doivent pas être prises en compte après coup ni forcées d'accepter un service, une qualité ou une commodité moindre que les autres clients. La fourniture de biens et de services doit tenir compte de la manière dont les personnes handicapées peuvent y accéder et les utiliser efficacement.

Indépendance : Dans certains cas, l'indépendance signifie l'absence de contrôle ou d'influence des autres, soit la liberté de faire ses propres choix. Dans d'autres situations, cela peut signifier la liberté de faire les choses à sa manière. Les personnes qui bougent ou qui parlent plus lentement ou différemment ne doivent pas se voir refuser la possibilité de participer à un programme ou à un service pour cette raison. Le personnel doit permettre à la personne en situation de handicap de prendre le temps dont elle a besoin, sans la brusquer ni s'occuper d'une tâche à sa place si celle-ci préfère l'accomplir elle-même à sa façon.

Intégration : La fourniture de biens ou de services aux personnes en situation de handicap ou ayant d'autres incapacités doit être intégrée de façon à leur permettre de bénéficier pleinement des mêmes services, au même endroit et de la même manière ou de manière similaire que les autres clients.

L'intégration signifie que les politiques, programmes et services, y compris les pratiques et procédures, doivent être conçus pour être accessibles à tous, y compris aux personnes handicapées.

Égalité des chances : L'égalité des chances signifie avoir les mêmes chances, options, avantages et résultats que les autres personnes. Dans le cas des services, cela signifie que les personnes en situation de handicap ont la même possibilité que les autres d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier des biens ou services, et ce, de la manière dont ils sont normalement fournis. Elles ne devraient pas avoir à faire beaucoup plus d'efforts pour accéder à des services ou les obtenir. Elles ne devraient pas non plus avoir à accepter une qualité moindre ou davantage de désagréments.

LA FOURNITURE DE BIENS ET DE SERVICES AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Sigma Loyalty Group vise l'excellence en matière de service pour tous ses clients et ses employés, y compris les personnes en situation de handicap, et s'acquittera de ses fonctions et de ses responsabilités afin de garantir que ses politiques, pratiques et procédures sont conformes aux principes suivants :

- Veiller à ce que toutes les parties reçoivent la même valeur et la même qualité.
- Permettre aux personnes en situation de handicap de faire les choses à leur façon, à leur propre rythme et sans mettre en danger leur sécurité ou celle des autres, lorsqu'elles accèdent à des biens et services.
- Utiliser des méthodes de rechange lorsque cela est possible en vue de garantir que les personnes handicapées ont accès aux mêmes services, au même endroit et de manière similaire.
- Prendre en compte les besoins de chaque personne lors de la fourniture de biens et de services.
- Communiquer d'une manière qui tient compte du handicap de la personne.

COMMUNICATIONS ET LANGAGE

Les employés et représentants de Sigma Loyalty Group sont encouragés à être proactifs dans la recherche de solutions et dans l'élimination des obstacles, et doivent informer tous les clients de la gamme d'accommodements à leur disposition.

Le terme « personnes en situation de handicap » sera la norme, et si une condition particulière doit être mentionnée, elle le sera en dernier (par exemple, personne malvoyante). Voici quelques conseils généraux qui peuvent contribuer à rendre plus efficaces la communication et l'interaction avec ou à propos des personnes ayant tout type de handicap :

- N'oubliez pas de donner la priorité aux individus. Il faut dire « personne en situation de handicap » ou « personne handicapée » plutôt que « personne souffrant d'un handicap » ou

« un handicapé ».

- De plus, il est préférable d'attendre qu'une personne vous décrive sa situation plutôt que de formuler vos propres hypothèses. De nombreux types de handicaps présentent des caractéristiques similaires, et vos hypothèses pourraient être erronées.

APPAREILS FONCTIONNELS

Les personnes en situation de handicap peuvent utiliser leurs propres appareils fonctionnels au besoin lorsqu'elles accèdent aux biens ou aux services fournis par Sigma Loyalty Group. Dans les cas où l'appareil fonctionnel présente un problème de sécurité ou si l'accessibilité peut poser un problème, d'autres mesures raisonnables seront utilisées pour assurer l'accès aux biens et services.

Chaque employé qui interagit avec des clients ou d'autres tiers sera formé sur la façon d'assister, au besoin, une personne ayant recours à un appareil ou à un accessoire fonctionnel.

CHIENS-GUIDES ET ANIMAUX D'ASSISTANCE

Un client en situation de handicap accompagné d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance aura accès aux installations ouvertes au grand public, sauf si la loi en dispose autrement. *Loi sur la responsabilité des propriétaires de chiens de l'Ontario* : s'il y a un conflit entre une disposition de cette loi ou d'un règlement établi en vertu de cette loi ou de toute autre loi concernant les races interdites (comme les pitbulls) et une disposition d'un règlement adopté par une municipalité relative à ces races, la disposition la plus restrictive en matière de contrôles ou d'interdictions sur ces races prévaut. Si un chien-guide ou un animal d'assistance est exclu par la loi, Sigma Loyalty Group tentera de proposer des solutions de rechange pour permettre à la personne handicapée d'accéder aux biens et services, lorsque cela est possible.

Reconnaissance d'un chien-guide et/ou d'un animal d'assistance : s'il n'est pas évident que l'animal est utilisé par le client pour des raisons liées à son handicap, Sigma Loyalty Group peut lui demander une vérification. La vérification peut inclure ce qui suit :

- Une lettre d'un médecin ou d'un membre du personnel infirmier confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap;
- Une carte d'identité valide signée par le procureur général du Canada;
- Un certificat d'une école reconnue de dressage de chiens-guides ou d'animaux d'assistance.

Soins et contrôle de l'animal : Le client accompagné d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance est responsable du maintien des soins et du contrôle de l'animal en tout temps.

Les employés seront prêts à répondre aux demandes d'eau pour l'animal d'assistance et à montrer au propriétaire un espace extérieur où l'animal pourra être emmené pour faire ses besoins.

ALLERGIES

Si un problème de santé et de sécurité survient, par exemple une allergie grave à un animal, Sigma Loyalty Group fera tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins de chacun.

PERSONNES DE SOUTIEN

Si un client en situation de handicap est accompagné d'une personne de soutien, Sigma Loyalty Group veillera à ce que les deux individus soient autorisés à entrer dans les installations ensemble et à ce qu'on n'empêche pas le client d'avoir accès à sa personne de soutien. Toutes les exigences et pratiques en matière de confidentialité s'appliqueront également aux personnes de soutien.

FORMATION

Une formation est offerte à tous les employés afin de garantir qu'ils comprennent la législation provinciale actuelle ou nouvellement révisée ainsi que la politique, les pratiques et les procédures de Sigma Loyalty Group.

AVIS DE PERTURBATIONS DE SERVICE

Des perturbations de service peuvent survenir pour des raisons qui peuvent ou non être sous le contrôle ou connues de Sigma Loyalty Group. En cas de perturbations temporaires des installations ou des services sur lesquels les personnes handicapées comptent pour accéder ou utiliser les biens et services, des efforts raisonnables seront déployés pour émettre un préavis. Dans certaines circonstances, notamment en cas de perturbations temporaires imprévues, un préavis pourrait toutefois ne pas être possible.

PROCESSUS DE RÉTROACTION

Sigma Loyalty Group offre la possibilité de donner un avis sur le service fourni aux personnes en situation de handicap auprès des ressources humaines. Les clients peuvent envoyer leurs commentaires à : hr@sigmaloyaltygroup.com. D'autres méthodes, par exemple verbalement (par téléphone) ou par écrit (manuscrites ou par courrier électronique), sont aussi offertes sur demande pour transmettre vos commentaires.

Sigma Loyalty Group accusera réception des commentaires dans un délai de cinq jours ouvrables. Dans certains cas, il pourrait être impossible ou inapproprié d'accuser réception des commentaires, par exemple si le client souhaite rester anonyme ou s'il indique qu'il ne souhaite pas recevoir d'accusé de réception.

DISPONIBILITÉ ET FORMAT DES DOCUMENTS (AUTRES FORMATS)

Tous les documents requis par les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, y compris la politique d'accessibilité de Sigma Loyalty Group, les avis de perturbations temporaires et les processus de commentaires écrits, sont accessibles sur demande, en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (« LAIPVP »). Lors de l'envoi de ces documents à une personne en situation de handicap, Sigma Loyalty Group s'efforcera de fournir le document ou les renseignements qui y sont contenus dans un format qui prend en compte le handicap de la personne.

ADMINISTRATION

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant la présente politique ou les procédures qui y sont associées, et pour connaître les formats disponibles, veuillez nous écrire à : hr@sigmaloyaltygroup.com.

[1] [Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'ontario \(lapho\)](#)

[2] [Le Code des droits de la personne de l'Ontario](#)