

Fourniture de biens et de services aux personnes handicapées

Conformément à la loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (AODA), Linen Chest a élaboré une politique et un processus visant à assurer que les personnes handicapées ont une accessibilité égale en ce qui concerne les biens et les services de Linen Chest, et que le service offert respecte leur dignité et indépendance.

Appareils et accessoires fonctionnels

Nous veillerons à ce que tout notre personnel reçoive la formation nécessaire et connaisse les divers appareils et accessoires fonctionnels que nous avons sur place ou que nous fournissons, qui peuvent être utilisés par des personnes handicapées pour accéder à nos biens et services

Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap.

Animaux d'assistance

Nous accueillons les personnes handicapées accompagnées de leurs animaux d'assistance.

Ces derniers sont autorisés dans les parties des locaux qui sont ouvertes au public.

Personnes de soutien

Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien aura l'autorisation d'avoir recours à sa personne de soutien sur les lieux de notre organisation.

La personne de soutien n'aura pas à s'acquitter d'un droit d'entrée

Avis de perturbation temporaire

En cas de perturbation prévue ou imprévue des services ou des installations pour les clients handicapés, Linen Chest informera ses clients dans les plus brefs délais. L'avis affiché de façon visible comprendra des renseignements sur la raison de la perturbation, la durée prévue et une description des options disponibles, s'il y a lieu, en remplacement des services et installations.

Ces services et installations comprennent: rampe d'accès et salle de bain

L'avis sera affiché sur la porte d'entrée du magasin

Formation

Linen Chest dispensera une formation aux employés, bénévoles et autres personnes qui interagissent avec le public ou d'autres personnes en votre nom. Une formation sera également fournie aux personnes qui participent à l'élaboration des politiques, plans, pratiques et procédures liées à la prestation des biens et services.

Tous les employés des magasins de l'Ontario suivront une formation :

La formation sur les services à la clientèle accessibles sera dispensée aux membres du personnel dans un délai maximal de 5 jours suivant leur embauche.

La formation portera sur les points suivants :

- un aperçu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences de la norme des services à la clientèle;
- le plan de service à la clientèle accessible de Linen Chest relatif à la norme de service à la clientèle;
- comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
- comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- comment se servir des appareils ou accessoires qui se trouvent sur place ou qui sont fournis autrement et qui pourraient faciliter la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées; il s'agit notamment : rampe d'accès et salle de bain
- ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens ou services de Linen Chest

Le personnel sera également formé de façon continue en cas de modifications apportées à notre plan de service à la clientèle accessibles.

Processus de rétroaction

Les clients qui souhaitent fournir une rétroaction et des commentaires sur la façon dont Linen Chest fournit des biens et des services aux personnes handicapées peuvent nous faire parvenir cette rétroaction par téléphone au 1 800 363-3832 ou à info@linenchest.com

Linen Chest examinera et répondra à tous les commentaires dans un délai de 2 jours ouvrables.

Avis de disponibilité

Linen Chest avisera le public qu'il peut obtenir les politiques de l'organisme sur demande, en matière de services à la clientèle accessibles, en affichant un avis sur le site web de l'entreprise.

Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques

Toute politique, pratique ou procédure de Linen Chest qui ne respecte, ni ne promeut les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

