

## Normes LAPHO pour le service à la clientèle.

### Offrir des biens, services ou installations aux personnes ayant un handicap.

H&R Block comprend que les obligations en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* et ses normes d'accessibilité ne remplacent ni ne limitent ses obligations en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario ou les obligations envers les personnes handicapées en vertu de toute autre loi. H&R Block s'engage à respecter à la fois le *Code des droits de la personne de l'Ontario et la LAPHO*.

H&R Block s'engage à offrir une excellence de service à tous les clients, y compris les personnes ayant un handicap, d'une manière conforme aux principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes ayant un handicap.

### Dispositifs d'assistance.

Les personnes ayant un handicap peuvent utiliser leurs appareils et accessoires fonctionnels personnels lors de l'accès à nos produits, services ou installations. Dans les cas où l'appareil fonctionnel présente un problème de santé ou de sécurité important et inévitable, ou ne peut pas être autorisé pour d'autres raisons, d'autres mesures seront prises pour garantir que la personne ayant un handicap puisse accéder à nos biens, services ou installations, par exemple en ligne, par téléphone, services de dépôt, etc.

### Communication.

Nous communiquerons avec les personnes atteintes d'un handicap de manière à tenir compte de leur handicap, par téléphone, en ligne ou par d'autres moyens identifiés par la personne ayant un handicap

Nous travaillerons avec la personne ayant un handicap pour déterminer la méthode de communication qui lui convient.

### Animaux d'assistance.

Nous accueillons les personnes ayant un handicap et leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont admis dans les parties de nos locaux ouvertes au public.

Lorsque nous ne pouvons pas facilement identifier qu'un animal est un animal d'assistance, notre personnel peut demander à une personne de fournir la documentation (modèle, lettre ou formulaire) d'un professionnel de la santé réglementé qui confirme que la personne a besoin de l'animal d'assistance pour des raisons liées à son handicap.

Un animal d'assistance peut être facilement identifié grâce à des indicateurs visuels, par exemple lorsqu'il porte un harnais ou un gilet, ou lorsqu'il aide la personne à effectuer certaines tâches.

Un professionnel de la santé réglementé est défini comme un membre de l'un des collèges suivants :

- Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario
- Ordre des chiropraticiens de l'Ontario

- Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario
- Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario
- Ordre des optométristes de l'Ontario
- Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario
- Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario
- Ordre des psychologues de l'Ontario
- Ordre des psychothérapeutes autorisés et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario

Si les animaux d'assistance sont interdits par une autre loi, nous ferons ce qui suit pour garantir que les personnes ayant un handicap puissent accéder à nos biens, services ou installations :

- Nous expliquerons pourquoi l'animal est exclu
- Nous discuterons avec le client d'une autre façon de fournir des biens, des services ou des installations

### **Personnes de soutien.**

Une personne ayant un handicap, qui doit être accompagnée d'une personne de soutien, sera autorisée à se faire accompagner dans nos locaux. Dans certains cas, H&R Block peut exiger qu'une personne ayant un handicap soit accompagnée d'une personne de soutien pour des raisons de santé ou de sécurité de :

- La personne ayant un handicap
- Des autres personnes sur les lieux

Avant de prendre une décision, H&R Block :

- Consultera la personne ayant un handicap pour comprendre ses besoins
- Considérera les raisons de santé ou de sécurité sur la base des preuves disponibles
- Déterminera s'il n'y a pas d'autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne ou des autres sur les lieux

### **Avis de perturbation temporaire.**

En cas de perturbation planifiée ou inattendue des services ou des installations pour les clients ayant un handicap, H&R Block avisera les clients rapidement. Cet avis clairement affiché inclura des informations sur la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou des services alternatifs, le cas échéant.

L'avis sera rendu public des façons suivantes :

- Avis sur les portes de l'emplacement avec une interruption temporaire
- Site web H&R Block
- Appels téléphoniques aux clients avec rendez-vous pour les informer de la possibilité de reprogrammer leur rendez-vous, ou du lieu et de l'heure disponibles les plus proches actuellement disponibles.

## **Formation**

H&R Block offrira une formation sur le service à la clientèle accessible à :

- Toutes les employées, tous les employés et bénévoles
- Toute personne impliquée dans l'élaboration de nos politiques
- Toute personne qui fournit des biens, des services ou des installations aux clients en notre nom.

Le personnel sera formé sur le service à la clientèle accessible dans le cadre de leur intégration ou dans les trois mois suivant leur embauche.

La formation comprendra :

- Le but de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences des normes de service à la clientèle
- Engagement, politiques et normes H&R Block, y compris les normes de service à la clientèle
- Comment interagir et communiquer avec des personnes souffrant de divers types de handicaps
- Comment interagir avec les personnes ayant un handicap qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
- Quoi faire si une personne ayant un handicap a de la difficulté à accéder aux biens, services ou installations H&R Block

Le personnel sera également formé lorsque des modifications seront apportées à nos politiques ou normes.

## **Processus pour communiquer des commentaires.**

H&R Block encourage les commentaires sur la façon dont nous offrons un service client accessible. Les commentaires des clients nous aideront à identifier les obstacles et à répondre aux préoccupations.

Les clients qui souhaitent faire des commentaires sur la façon dont H&R Block fournit des biens, des services ou des installations aux personnes ayant un handicap peuvent le faire via les options de contact sur le site web H&R Block ou en appelant le 1-800-HRBLOCK (1-800-472-5625).

Tous les commentaires, y compris les plaintes, seront triés et envoyés au service ou à la personne appropriée.

Les clients peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans les 5 jours suivant la réception de leurs commentaires et, dans le cas d'une plainte, 10 jours ouvrables pour la résolution.

H&R Block s'assurera que son processus pour faire des commentaires est accessible aux personnes ayant un handicap en offrant ou en organisant des formats accessibles et des supports de communication, sur demande.



**Avis de disponibilité des documents.**

H&R Block remettra ce document dans un format accessible ou avec un support de communication, sur demande. Nous consulterons la personne faisant la demande pour déterminer la pertinence du format ou du support de communication. Nous offrirons le format accessible en temps opportun et sans frais supplémentaires.

**Modifications de cette politique ou d'autres politiques et des normes.**

Toute politique H&R Block qui ne respecte pas et ne fait pas la promotion des principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes ayant un handicap sera modifiée ou supprimée.