



MaxSys Personnel Inc.
173 Dalhousie Street
Ottawa, ON K1N 7C7
tel: 613-562-9943
fax: 613-241-6742
www.maxsys.ca

POLITIQUE LAPHO

OBJET

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) exige que tous les organismes répondent à certaines exigences en matière d'accessibilité et cette loi s'applique à tous les personnes ou organismes de l'Ontario qui fournissent des biens et des services. Cette politique définit la manière dont MaxSys offre des services et des possibilités aux personnes handicapées.

PORTÉE

Tous les membres de l'équipe MaxSys sont tenus de se comporter dans le respect de cette politique.

ÉNONCÉ D'ENGAGEMENT

MaxSys est une entreprise de recrutement et de solutions professionnelles offrant les meilleures solutions de services professionnels, novatrices et créatives. MaxSys se consacre à assurer l'excellence du service à tous les clients, y compris les personnes handicapées. MaxSys défend l'égalité des chances et s'engage à fournir un environnement de travail sûr, sain et digne à tous les membres de cette entreprise. Nous poursuivrons la prévention et l'élimination de tout obstacle à l'accessibilité des services ou des possibilités de MaxSys en tenant compte des besoins des personnes handicapées.

EXIGENCES DE LA POLITIQUE

A. APPAREILS FONCTIONNELS

Les personnes handicapées sont autorisées à utiliser leurs propres appareils fonctionnels si cela est nécessaire pour les aider à mieux bénéficier des services de notre entreprise.

Nous veillons à ce que notre personnel soit formé et familiarisé avec les différents appareils que les personnes handicapées peuvent utiliser lors de l'évaluation des services MaxSys.

B. COMMUNICATION

MaxSys fait tous les efforts raisonnables pour communiquer avec les personnes handicapées d'une manière appropriée pour l'individu.

Nous veillons à ce que notre personnel soit formé sur la manière de communiquer avec les clients et les personnes souffrant de divers handicaps.

C. ANIMAUX AIDANTS

MaxSys accueille les personnes handicapées qui ont un animal aidant. Les animaux aidants sont autorisés dans certaines parties de nos installations qui sont ouvertes au grand public et à d'autres tierces parties. Si, pour une raison quelconque, les animaux aidants sont légalement interdits, MaxSys fournira des services dans un autre lieu, ou nous pouvons continuer à faire des affaires par téléphone, conférence web et/ou courriel.

Un animal aidant ne doit pas être laissé sans surveillance et doit être accompagné par la personne handicapée.



MaxSys Personnel Inc.
173 Dalhousie Street
Ottawa, ON K1N 7C7
tel: 613-562-9943
fax: 613-241-6742
www.maxsys.ca

Nous veillons à ce que notre personnel soit formé sur la manière de communiquer avec les clients et les personnes accompagnés par un animal aidant.

D. PERSONNE DE SOUTIEN

MaxSys accueille les personnes handicapées qui sont accompagnées par leur personne de soutien qui est aussi autorisée dans nos locaux.

Nous veillons à ce que notre personnel soit formé à la manière d'interagir avec les clients et les clients handicapés qui sont accompagnés par une personne de soutien.

E. AVIS D'INTERRUPTION TEMPORAIRE DES SERVICES

En cas d'interruption planifiée ou inattendue des services ou des installations destinés aux clients handicapés, MaxSys en informera rapidement les clients et les consommateurs. Si une interruption de service est prévue et attendue, MaxSys en informera ses clients le plus rapidement possible pour leur permettre de trouver des solutions alternatives.

L'avis affiché comportera des informations sur la raison des interruptions et leur durée prévue;

- Une description de la raison des interruptions ; et l'emplacement des installations ou services alternatifs
- L'avis sera diffusé publiquement sur le site web de notre entreprise, par courrier électronique et/ou par téléphone.

F. FORMATION DU PERSONNEL

MaxSys offre une formation accessible en matière de service à la clientèle à tous les employés qui traitent avec des clients ou de tierces parties ou à toute personne qui participe à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de MaxSys régissant la prestation de services. La formation de notre personnel concerne les personnes occupant les postes suivants : Personnel administratif, recruteurs, associés aux ventes, gestionnaires, directeurs et vice-présidents.

Le personnel est formé sur le service à la clientèle accessible dès la première semaine, durant sa période d'essai de trois mois. La formation comprend, mais n'est pas limitée à :

- Un survol de la loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et des exigences relatives à la norme de service à la clientèle;
- Comment interagir et communiquer avec des personnes souffrant de différents types de handicaps;
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels;
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui ont besoin d'aide avec des travailleurs de soutien ou des animaux aidants; et
- Que faire si une personne handicapée éprouve des difficultés dans son évaluation de notre service.

MaxSys conserve des dossiers de formation, conformément à la LAPHO, pour tous les employés auxquels cette politique s'applique.

G. PROCESSUS DE RÉTROACTION



MaxSys Personnel Inc.
173 Dalhousie Street
Ottawa, ON K1N 7C7
tel: 613-562-9943
fax: 613-241-6742
www.maxsys.ca

Les clients qui souhaitent faire part de leurs commentaires sur nos services aux personnes handicapées peuvent le faire de la (des) manière(s) suivante(s) :

- En personne dans notre (nos) succursale(s)
- Par téléphone 613-562-9943 (siège social)
- Par courriel hr@maxsys.ca
- Des sondages auprès des clients et des candidats sont disponibles sur le site web de notre entreprise www.maxsys.ca

MaxSys apprécie tous les commentaires que ses clients peuvent avoir sur la façon dont nous pouvons améliorer nos services pour mieux répondre aux besoins de nos clients afin de garantir le plus haut niveau de qualité.

Tous les clients ou consommateurs recevront une réponse confirmant la réception de leur commentaire. Toute plainte reçue sera portée au niveau du vice-président et sera résolue en conséquence. Pour les problèmes graves, le président sera informé.

H. LA DISPONIBILITÉ DE FORMATS ET DE COMMUNICATIONS ACCESSIBLES

Toutes les informations et tous les documents normalement mis à la disposition du public seront accessibles dans des formats alternatifs sur demande.

Si une demande est faite, MaxSys discutera avec l'employé afin d'organiser le format accessible et le support de communication pour (1) les informations qui sont nécessaires pour qu'il puisse effectuer son travail et (2) les informations qui sont généralement disponibles aux autres employés.

I. MODIFICATIONS

Toute politique, pratique ou procédure de MaxSys qui ne respecte pas et ne favorise pas les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées sera soit modifiée, soit supprimée.

J. ADMINISTRATION

Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet de cette politique ou des procédures en place ou pour nous demander des informations dans un format accessible, n'hésitez pas à nous contacter :

Ressources humaines
173 rue Dalhousie
Ottawa (Ontario) K1N 7C7
613-569-9943
hr@maxsys.ca