

POLITIQUE EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES OFFERTS À LA CLIENTÈLE

Dans le présent document, le masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

Objectif

- dentalcorp Holdings Ltd. (« dentalcorp ») s'engage à fournir des biens et des services qui soient accessibles à nos patients (clients) handicapés. Nous comprenons l'importance de traiter les personnes vivant avec un handicap d'une manière qui respecte leur dignité et leur indépendance. La présente politique établit les politiques, les pratiques et les procédures relatives à la prestation d'un service à la clientèle accessible. Toutes les autres politiques de l'entreprise seront interprétées et appliquées conformément aux exigences et à l'intention de la présente politique.

Portée et application

- La présente politique s'applique à toutes les cliniques du réseau dentalcorp.

Énoncé(s) de principe

- **Communications accessibles**
dentalcorp communiquera avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap. Pour déterminer la méthode et la forme de communication appropriées, dentalcorp tiendra compte des besoins en matière d'accessibilité résultant des handicaps touchant sa clientèle. Nous encourageons les personnes avec lesquelles nous communiquons à identifier tout besoin d'accessibilité afin que nous puissions y répondre de manière appropriée.
- **Animaux d'assistance**
dentalcorp accueille les personnes handicapées faisant appel à des animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont autorisés dans toutes les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public ou à d'autres tiers, conformément aux lois applicables.
- **Personnes de soutien**
Les patients, les clients, les représentants des clients et les autres personnes handicapées ayant besoin de l'aide d'une personne de soutien seront autorisés à se faire accompagner par cette dernière lorsqu'ils se rendront dans une clinique de dentalcorp.
- **Appareils et accessoires fonctionnels**
Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils et accessoires fonctionnels pour accéder aux biens et services fournis par dentalcorp. Dans la mesure où cela est nécessaire, dentalcorp veillera à ce que les membres de son équipe soient formés et familiarisés avec les différents appareils et accessoires fonctionnels qui peuvent être utilisés par les personnes handicapées lorsqu'elles accèdent à nos biens et services.
- **Avis concernant les perturbations temporaires**
En cas de perturbation planifiée ou inattendue des services ou des installations pouvant être utilisés par des personnes handicapées pour accéder à nos biens ou services, dentalcorp en informera rapidement les personnes concernées. L'avis informera les personnes de la raison de la perturbation ainsi que de sa durée prévue et fournira une description des autres services ou installations disponibles, le cas échéant. L'avis

Le présent document est réservé à l'usage interne uniquement. La version électronique est réputée être la version approuvée la plus récente. Tout document apparaissant sous forme papier n'est pas contrôlé et doit être vérifié par rapport au document portant le même titre figurant sur l'intranet de dentalcorp avant d'être utilisé.

POLITIQUE EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES OFFERTS À LA CLIENTÈLE

sera affiché ou communiqué aux personnes handicapées d'une manière raisonnable selon les circonstances en question.

- **Formation du personnel**

dentalcorp s'engage à veiller à ce que les membres de son équipe soient en mesure de répondre efficacement aux besoins en matière d'accessibilité. À cette fin, dentalcorp offrira une formation aux membres de l'équipe concernant l'accessibilité du service à la clientèle, conformément aux lois applicables.

- **Processus de rétroaction**

dentalcorp comprend l'importance d'écouter les préoccupations de ses patients (clients) et de réagir de manière appropriée à leurs commentaires.

Les commentaires peuvent être fournis :

- en personne ou par la poste à l'adresse 181, rue Bay, bureau 2600, Toronto (Ontario) M5J 2T3;
- en ligne à l'adresse www.dentalcorp.ca;
- par téléphone au 416-558-8338.

Les réponses ou réponses préliminaires aux commentaires des clients sont généralement fournies dans les 15 jours ouvrables suivant leur réception par dentalcorp, dans la mesure où la nature des commentaires nécessite une réponse. dentalcorp prendra les mesures nécessaires selon les circonstances pour rectifier les problèmes ou les préoccupations soulevés conformément à la présente politique. Ces mesures peuvent notamment comprendre la demande de renseignements supplémentaires auprès de la personne ayant fourni le commentaire, l'examen de plaintes précises ou la fourniture de documents ou de communications dans des formats accessibles. Au besoin, dentalcorp informera la personne ayant fourni le commentaire des résultats du processus d'examen de ce dernier.

Toute autre politique ou tout autre processus de rétroaction maintenu par dentalcorp sera interprété conformément à la présente politique.

- **Distribution**

dentalcorp fournira un exemplaire de la présente politique aux personnes qui en font la demande dans un format qui leur est accessible.

Distribution

- dentalcorp fournira un exemplaire de la présente politique aux personnes qui en font la demande dans un format qui leur est accessible.