



Accessible Customer Service Policy

The Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005 (the "AODA") is a Provincial Act with the purpose of developing, implementing and enforcing accessibility standards in order to achieve accessibility for persons with disabilities with respect to goods, services, facilities, accommodation, employment, buildings, structures and premises.

Under the AODA, Ontario Regulation 429/07 entitled "Accessibility Standards for Customer Service" came into force on January 1, 2008. That Regulation establishes accessibility standards specific to customer service for public sector organizations and other persons or organizations that provide goods and services to members of the public or other third parties.

This policy is drafted in accordance with the Accessibility Standards for Customer Service (Ontario Regulation 429/07) and addresses the following:

- the provision of goods and services to persons with disabilities;
- the use of assistive devices by persons with disabilities;
- the use of service animals by persons with disabilities;
- the use of support persons by persons with disabilities;
- notice of temporary disruptions in services and facilities;
- training;
- customer feedback regarding the provision of goods and services to persons with disabilities; and
- notice of availability and format of documents.

Definitions

ASSISTIVE DEVICE

A device used to assist persons with disabilities in carrying out activities or in accessing the services of persons or organizations covered by the Customer Service Standard.

LAUNCH!

Consumer Impact Marketing Ltd. and all affiliate companies.

CLIENT OF LAUNCH!

Where LAUNCH! is acting on behalf of a client, LAUNCH! will abide by our clients process for compliance with AODA regulations.

DISABILITY:

(a) Any degree of physical disability, infirmity, malformation or disfigurement that is caused by bodily injury, birth defect or illness and, without limiting the generality of the foregoing, includes diabetes mellitus, epilepsy, a brain injury, any degree of paralysis, amputation, lack of physical co-ordination, blindness or visual impediment, deafness or hearing impediment, muteness or speech impediment, or physical reliance on a guide dog or other animal or on a wheelchair or other remedial appliance or device,

(b) A condition of mental impairment or a developmental disability,

(c) A learning disability, or a dysfunction in one or more of the processes involved in understanding or using symbols or spoken language,

(d) A mental disorder, or



(e) An injury or disability for which benefits were claimed or received under the insurance plan established under the Workplace Safety and Insurance Act, 1997.

GUIDE DOG

A guide dog as defined in section 1 of the Blind Persons' Rights Act is a dog trained as a guide for a blind person and having qualifications prescribed by the regulations under the Blind Persons' Rights Act.

NURSE

A Registered Nurse or Registered Practical Nurse who is a registered member in good standing with the College of Nurses of Ontario.

PHYSICIAN

A physician who is a registered member, in good standing, with the College of Physicians and Surgeons of Ontario.

SERVICE ANIMAL

Any animal used by a person with a disability for reasons relating to the disability where it is readily apparent that the animal is used by the person for reasons relating to his or her disability; or where the person provides a letter from a physician or nurse confirming that he or she requires the animal for reasons relating to his or her disability; or a valid identification card signed by the Attorney General of Canada or a certificate of training from a recognized guide dog or service animal training school.

SUPPORT PERSON

A person who accompanies a person with a disability in order to assist him or her with communication, mobility, personal care, or medical needs or with access to goods or services.

Policy

LAUNCH! is committed to providing quality goods and services that are accessible to all persons that we serve. This policy has been created to outline what LAUNCH! must do to comply with the regulation and what our clients and customers should expect from us.

The policy is intended to benefit a full range of persons with disabilities, as defined by the human rights code. Whether the persons disability is apparent or not, everyone should be treated with courtesy, made to feel welcome, and have their need for accommodation respected whenever they act with LAUNCH! or Clients of LAUNCH!.

Procedure/Accountability

THE PROVISION OF GOODS AND SERVICES TO PERSONS WITH DISABILITIES

LAUNCH! will use reasonable efforts to ensure that its policies, practices and procedures are consistent with the following principles:

- LAUNCH!'s goods and services are provided in a manner that respects the dignity and independence of persons with disabilities;
- the provision of LAUNCH!'s goods and services to persons with disabilities are integrated with those provided to persons who do not have disabilities unless an alternative measure is necessary to enable a person with a disability to obtain, use or benefit from the LAUNCH!'s goods or services and,
- persons with disabilities are given an opportunity equal to that of persons without disabilities to obtain, use or benefit from the LAUNCH! goods and services.



COMMUNICATION WITH PERSONS WITH DISABILITIES

When communicating with a person with a disability, LAUNCH! will do so in a manner that takes into account the person's disability.

NOTICE OF TEMPORARY DISRUPTIONS IN SERVICES AND FACILITIES

LAUNCH! is aware that the operation of its services and facilities is important to the public. However, temporary disruptions in services and facilities may occur due to reasons that may or may not be within LAUNCH!'s control or knowledge.

LAUNCH! will make reasonable effort to provide notice of the disruption to the public, including information about the reason for the disruption, its anticipated duration, and a description of alternative facilities or services, if any, that may be available. LAUNCH! will make reasonable effort to provide prior notice of planned disruption if possible, recognizing that in some circumstances such as in the situation of unplanned temporary disruption, advance notice will not be possible. In such cases, LAUNCH! will provide notice as soon as possible. When temporary disruptions occur to LAUNCH! services or facilities, LAUNCH! will provide notice by posting the information in visible places, or on LAUNCH!'s website (www.launchthis.com), or by any other method that may be reasonable under the circumstances as soon as reasonably possible.

ASSISTIVE DEVICES AND OTHER MEASURES THAT ASSIST WITH ACCESSIBILITY

A person with a disability may provide their own assistive device for the purpose of obtaining, using and benefiting from the goods and services provided by LAUNCH!. Exceptions may occur in situations where LAUNCH! has determined that the assistive device may pose a risk to the health and safety of a person with a disability or the health and safety of others on the premises. In these situations and others, LAUNCH! may offer a person with a disability other reasonable measures to assist him or her in obtaining, using and benefiting from LAUNCH! goods and services, where LAUNCH! has such other measures available.

It should be noted that it is the responsibility of the person with a disability to ensure that his or her assistive device is operated in a safe and controlled manner at all times.

SERVICE ANIMALS

Persons with a disability may enter premises owned and operated, or operated, by LAUNCH! accompanied by a service animal and keep the animal with them if the public has access to such premises and the animal is not otherwise excluded by law. If a service animal is excluded by law, LAUNCH! will ensure that alternate means are available to enable the person with a disability to obtain, use or benefit from LAUNCH!'s goods and services.

If it is not readily apparent that the animal is a service animal, LAUNCH! may ask the person with a disability for a letter from a physician or nurse confirming that the person requires the animal for reasons relating to his or her disability. LAUNCH! may also, or instead, ask for a valid identification card signed by the Attorney General of Canada or a certificate of training from a recognized guide dog or service animal training school. It should be noted that it is the responsibility of the person with a disability to ensure that his or her service animal is kept in control at all times.

SUPPORT PERSONS

A person with a disability may enter premises owned and operated, or operated, by LAUNCH! with a support person and have access to the support person while on the premises.

LAUNCH! may require a person with a disability to be accompanied by a support person while on LAUNCH! premises in situations where it is necessary to protect the health or safety of the person with a disability or the health and safety of others on the premises.



A support person, when assisting a person with a disability to obtain, use or benefit from LAUNCH!'s goods and services, will be permitted to attend at no charge where an admission fee is applicable.

FEEDBACK

LAUNCH! is committed to providing high quality goods and services to all members of the public it serves. Feedback from the public is welcomed as it may identify areas that require change and encourage continuous service improvements.

To better support our employees and the public, Launch Brand Marketing needs to be made aware if there are any concerns that require immediate attention. Feedback, complaints and/or concerns regarding persons with disabilities trying to access Launch Brand Marketing services can be sent to the Director, Human Resources via the following methods:

Email: employmentservices@launchthis.com

Fax to: 416 626 5919

Telephone: 1 877 729 4246

Or at the following address:

Director, Human Resources
Launch Brand Marketing
5520 Explorer Drive, 4th Floor
Mississauga, ON L4W 5L1

The Director, Human Resources or Designate will investigate the feedback, complaint or concern and ensure appropriate follow up is undertaken and documented. The Director, Human Resources or Designate will ensure trends are monitored and addressed.

Feedback from a member of the public about the delivery of goods and services to persons with disabilities may be given by telephone, in person, in writing, in electronic format or through other methods.

TRAINING

LAUNCH! will ensure that all persons to whom this policy applies receive training as required by the Accessibility Standards for Customer Service. The amount and format of training given will be tailored to suit each person's interactions with the public and his or her involvement in the development of policies, procedures and practices pertaining to the provision of goods and services.

The content of the training will include:

- a review of the purposes of the AODA;
- the requirements of the Accessibility Standards for Customer Service (Ontario Regulation 429 / 07); September 29, 2008
- instruction on the LAUNCH!'s policies, procedures and practices pertaining to the provision of goods and services to persons with disabilities;
- how to interact and communicate with persons with various types of disabilities;
- what to do if a person with a particular type of disability is having difficulty accessing the LAUNCH!'s goods or services;
- how to interact with persons with disabilities who use assistive devices or who require the assistance of a support person or service animal; and information about the equipment or devices available on LAUNCH!'s premises that may help with the provision of goods or services to persons with disabilities.

TIMELINE FOR TRAINING

Training will be provided as soon as practicable upon an individual being assigned the applicable duties as well as on an ongoing basis as changes occur to LAUNCH!'s policies, procedures and practices governing the provision of goods or services to persons with disabilities.

RECORDS OF TRAINING



LAUNCH! will keep records of the training, including the date on which training is provided and the number of individuals to whom it is provided. The names of individuals trained will be recorded for training administration purposes, subject to the *Personal information and Electronic Documents Act*. ("PEPIDA").

AVAILABILITY AND FORMAT OF DOCUMENTS REQUIRED BY THE ACCESSIBILITY STANDARDS FOR CUSTOMER SERVICE (ONTARIO REGULATION 429/07)

All documents required by the Accessibility Standards for Customer Service, including LAUNCH!'s Accessible Customer Service policies, procedures and practices, notices of temporary disruptions, training records, and written feedback process are available upon request, subject to PEPIDA.

When providing a document to a person with a disability, LAUNCH! will provide the document, or the information contained in the document, in a format that takes the person's disability into account.

NOTICE OF THE AVAILABILITY OF DOCUMENTS

Notice of the availability of all documents required by the Accessibility Standards for Customer Service will be posted on the LAUNCH!'s website, and available through the Human Resources Department, Employment Services team.



Accessibilité pour les services à la clientèle

Objet

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la « LAPHO ») est une loi provinciale qui vise à réaliser l'accessibilité pour les personnes handicapées par l'élaboration, la mise en œuvre et l'application de normes d'accessibilité concernant les biens, les services, les installations, l'hébergement, l'emploi, les édifices, les structures et les locaux.

Le Règlement de l'Ontario 429/07 intitulé *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, pris en vertu de la LAPHO, est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2008. Ce règlement établit les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Il s'applique à toute organisation désignée du secteur public et à toute autre personne ou organisation qui fournit des biens ou des services aux membres du public ou à d'autres tiers.

La présente politique a été rédigée conformément aux *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* (Règl. de l'Ont. 429/07) et aborde les thèmes suivants :

- la prestation de biens et de services aux personnes handicapées;
- l'utilisation d'appareils ou accessoires fonctionnels par les personnes handicapées;
- l'utilisation d'animaux d'assistance par les personnes handicapées;
- l'utilisation de personnes de soutien par les personnes handicapées;
- l'avis de perturbation temporaire des installations ou des services adaptés aux personnes handicapées;
- la formation;
- la rétroaction des clients au sujet de la prestation de biens et de services aux personnes handicapées;
- l'avis de disponibilité et la forme des documents.

Définitions

APPAREIL OU ACCESSOIRE FONCTIONNEL

Un appareil ou accessoire conçu pour permettre aux personnes handicapées de mener leurs activités ou d'avoir accès aux services offerts par les personnes ou les organisations visées par les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*.

LAUNCH!

Consumer Impact Marketing Ltd. et ses sociétés affiliées.

CLIENT DE LAUNCH!

Lorsque LAUNCH! représente un client, LAUNCH! respecte le processus du client en matière de conformité aux Normes de la LAPHO.

INCAPACITÉ PHYSIQUE

a) tout degré d'incapacité, d'infirmité, de malformation ou d'altération de nature physique résultant de blessures corporelles, maladie ou anomalie congénitale, et sans limiter la généralité de ce qui précède, s'entend également de toute incapacité résultant de paralysie à quelque degré que ce soit ou de diabète sucré, d'épilepsie, de lésion cérébrale, d'amputation, d'un manque de coordination physique, de cécité ou trouble de la vision, de la surdité ou trouble de l'ouïe, de la mutité ou trouble de langage, ou de la nécessité d'utiliser un chien-guide ou un fauteuil roulant ou tout autre appareil ou dispositif de correction.

b) tout état de retard ou d'altération des facultés mentales;



c) toute difficulté d'apprentissage, ou difficulté de fonctionnement d'un ou plusieurs mécanismes mentaux impliqués dans la compréhension ou encore l'utilisation de symbole;

d) tout trouble mental;

e) toute blessure ou tout handicap pour lequel la personne a réclamé ou reçu des prestations dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

CHIEN-GUIDE OU D'AVEUGLE

Un chien, au sens de l'article 1 de la *Loi sur les droits des aveugles*, qui est dressé pour servir de guide à un aveugle et qui remplit les conditions prescrites par les règlements de la même loi.

INFIRMIÈRE

Une infirmière diplômée ou une infirmière auxiliaire autorisée qui est membre agréé, en règle, de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario.

MÉDECIN

Un médecin qui est membre agréé, en règle, du Collège des médecins et chirurgiens de l'Ontario.

ANIMAL D'ASSISTANCE

Un animal d'assistance utilisé par une personne handicapée dans l'un ou l'autre des cas suivants : i) la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap ou ii) la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap ou une pièce d'identité valide signée par le procureur général du Canada ou une attestation de dressage émise par une école de dressage d'animaux d'assistance ou de chiens-guides reconnue.

PERSONNE DE SOUTIEN

Relativement à une personne handicapée, personne qui l'accompagne pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou services.

Politique

LAUNCH! a pris l'engagement de fournir des biens et des services de qualité qui sont accessibles à toutes les personnes qu'elle dessert. La présente politique vise à décrire les mesures que LAUNCH! doit prendre pour respecter le règlement et la prestation que ses clients et les consommateurs sont en droit d'attendre de LAUNCH!

La présente politique doit profiter à un éventail complet de personnes handicapées, au sens du Code des droits de la personne. Que son handicap soit visible ou non, une personne a le droit d'être traitée avec courtoisie et de se sentir bien accueillie. Elle est par ailleurs en droit de s'attendre à ce que des mesures d'adaptation soient prises pour répondre à ses besoins chaque fois qu'elle se prévaut d'un service offert par LAUNCH! ou un client de LAUNCH!

Procédure/Responsabilité

PRESTATION DE BIENS ET SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

LAUNCH! compte faire les efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures respectent les principes suivants :



- Les biens et services fournis par LAUNCH! le sont d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées;
- La prestation des biens ou des services de LAUNCH! aux personnes handicapées et à d'autres personnes doit être intégrée, à moins qu'une autre mesure ne s'impose pour permettre à une personne handicapée d'obtenir ou d'utiliser les biens ou les services de LAUNCH! ou d'en bénéficier.
- Les personnes handicapées doivent avoir la possibilité, comme toutes les autres personnes, de bénéficier des biens et des services de LAUNCH!, pouvoir les utiliser et en tirer profit.

COMMUNICATION AVEC LES PERSONNES HANDICAPÉES

Si LAUNCH! doit communiquer avec une personne handicapée, elle s'engage à le faire d'une manière qui tient compte de son handicap.

AVIS DE PERTURBATION TEMPORAIRE DES INSTALLATIONS OU DES SERVICES ADAPTÉS

LAUNCH! est consciente que l'exploitation de ses services et de ses installations est importante aux yeux du public. Toutefois, des interruptions provisoires des services ou des installations de LAUNCH! peuvent être causées par des incidents sur lesquels LAUNCH! n'exerce aucun contrôle ou dont elle n'a aucune connaissance.

LAUNCH! compte faire les efforts raisonnables pour informer le public de toute interruption, en précisant notamment la cause de l'interruption, la durée prévue et une description d'installations ou de services de remplacement, s'il y a lieu. LAUNCH! compte faire les efforts raisonnables pour informer d'avance le public d'une interruption provisoire planifiée, si possible, en tenant compte du fait que dans certains cas, comme une interruption imprévue, un préavis est impossible. Dans ces cas, LAUNCH! donnera un avis de l'interruption dès que possible. LAUNCH! informera le public de toute interruption provisoire qui affecte ses services ou ses installations en affichant l'information dans un endroit visible, sur le site Web de LAUNCH! (www.launchthis.com) ou par tout autre moyen jugé raisonnable dans les circonstances, et ce, dans les plus brefs délais.

APPAREILS OU ACCESSOIRES FONCTIONNELS ET AUTRES MESURES FACILITANT L'ACCESSIBILITÉ

Une personne handicapée peut fournir son propre appareil ou accessoire pour obtenir des biens ou des services fournis par LAUNCH!, les utiliser ou en tirer profit. Les exceptions à cette règle sont les cas où LAUNCH! détermine que l'appareil ou l'accessoire fonctionnel peut présenter des risques pour la santé et la sécurité de la personne handicapée ou celles d'autres personnes qui se trouvent sur les lieux. Dans ces cas notamment, LAUNCH! peut proposer à la personne handicapée d'autres mesures raisonnables pour lui permettre d'obtenir des biens et services de LAUNCH!, de les utiliser et d'en tirer profit, dans la mesure où LAUNCH! dispose de telles mesures.

Il est à noter qu'il incombe à la personne handicapée de s'assurer que son appareil ou accessoire fonctionnel est utilisé de façon sécuritaire et qu'elle en a le contrôle en tout temps.

ANIMAUX D'ASSISTANCE

Une personne handicapée peut entrer dans des lieux accessibles au public dont LAUNCH! est le propriétaire et l'exploitant, ou l'exploitant uniquement, accompagnée d'un animal d'assistance et garder l'animal avec elle, à moins que la loi n'exclût par ailleurs l'animal des lieux. Si la loi exclut un animal d'assistance des lieux, LAUNCH! doit veiller à ce que d'autres mesures soient prévues pour permettre à la personne handicapée d'obtenir les biens ou services de LAUNCH!, de les utiliser ou d'en tirer profit.

Si l'animal n'est pas de toute évidence un animal d'assistance, LAUNCH! peut demander à la personne handicapée de lui fournir une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap. LAUNCH! peut en plus, ou à la place, demander une pièce d'identité valide signée par le procureur général du Canada ou une attestation de dressage émise par une école de dressage d'animaux.



d'assistance ou de chiens-guides reconnue. Il est à noter qu'il incombe à la personne handicapée de s'assurer qu'elle a le contrôle de son animal en tout temps.

PERSONNES DE SOUTIEN

Une personne handicapée peut entrer dans des lieux dont LAUNCH! est le propriétaire et l'exploitant, ou l'exploitant uniquement, accompagnée d'une personne de soutien et doit avoir accès à la personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans les lieux.

LAUNCH! peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans les lieux si la présence d'une telle personne dans ceux-ci est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée elle-même ou d'autres personnes qui s'y trouvent.

Une personne de soutien qui accompagne une personne handicapée pour permettre à celle-ci d'obtenir des biens et services de LAUNCH!, de les utiliser ou d'en tirer profit, n'est pas tenue de payer le prix d'entrée, s'il y a lieu, pour entrer dans les lieux.

RÉTROACTION

LAUNCH! est déterminée à fournir des produits et services de qualité supérieure à tous les membres du public qu'elle dessert. Les commentaires du public sont bienvenus, dans la mesure où ils permettent de cerner les domaines qui nécessitent des interventions et stimulent l'amélioration continue du service.

Un membre du public peut communiquer ses observations au sujet de la prestation de biens et de services à des personnes handicapées par téléphone, en personne ou par écrit, par un texte livré par courrier électronique ou par tout autre moyen.

LAUNCH! s'engage à rendre les renseignements sur le processus de rétroaction facilement accessibles au public et à afficher un avis à cet égard dans ses locaux ainsi que sur son site Web (www.launchthis.com).

FORMATION

LAUNCH! veillera à ce que toutes les personnes visées par la présente politique reçoivent une formation conforme aux exigences des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*. Le nombre d'heures et le type de formation seront adaptés aux besoins de chaque personne en fonction de ses interactions avec le public et de sa participation à l'élaboration de politiques, de procédures et de pratiques régissant la fourniture de biens ou de services.

La formation doit comporter les éléments suivants :

- un examen des objets de la LAPHO;
- les exigences des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* (Règlement de l'Ontario 429/07); 29 septembre 2008;
- des instructions sur les politiques, les procédures et les pratiques de LAUNCH! concernant la prestation des biens et des services aux personnes handicapées;
- des instructions sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
- 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 LAUNCH!;
- la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'une personne de soutien ou d'un animal d'assistance et la façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les lieux de LAUNCH! qui pourraient faciliter la fourniture de biens ou de services à une personne handicapée.

ÉCHÉANCE POUR LA FORMATION



La formation sera fournie à chaque personne dès que possible après que les fonctions concernées lui sont assignées et une formation sera également fournie sur une base continue lorsque des modifications sont apportées aux politiques, pratiques et procédures de LAUNCH! régissant la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées.

DOSSIERS DE FORMATION

LAUNCH! s'engage à tenir des dossiers de formation, y compris la date à laquelle elle est dispensée et le nombre de personnes qui l'ont reçue. Le nom des personnes formées doit être enregistré à des fins de gestion de la formation, sous réserve des dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (la « LPRPDE »).

DISPONIBILITÉ ET FORME DES DOCUMENTS EXIGÉS PAR LES *NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE* (RÈGLEMENT DE L'ONTARIO 429/07)

Tous les documents exigés par les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, y compris les politiques, procédures et pratiques sur l'accessibilité pour les services à la clientèle, les avis d'interruptions provisoires, les dossiers de formation et le processus de rétroaction écrit sont disponibles sur demande, sous réserve des dispositions de la LPRPDE.

Lorsqu'elle remet un document à une personne handicapée, LAUNCH! est tenue de lui remettre, ou de lui remettre les renseignements qu'il renferme, dans une forme qui tient compte du handicap de la personne.

AVIS DE DISPONIBILITÉ DES DOCUMENTS

L'avis de la disponibilité des documents exigé par les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* est donné par affichage sur le site Web de LAUNCH! et est disponible auprès de l'équipe des Services à l'emploi, du service des Ressources humaines.