

CENTRE DES SERVICES COMMUNAUTAIRES DE VANIER

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de L'Ontario

Politique pour le service à la clientèle

1. Énoncé des lignes directrices

La direction du Centre des services communautaires de Vanier (le « CSCV ») est dévouée à répondre aux besoins particuliers du public et s'engage à fournir une égalité d'accès à ses services à tous et l'égalité des chances d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier de ses services.

2. But

Le but de cette politique est de fournir des lignes directrices en conformité avec les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* (Règlement de l'Ontario 429/07) afin de fournir les biens et services aux personnes handicapées de manière à accommoder les besoins nécessaires et refléter les principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité d'opportunité.

3. Définitions

« **Animal d'assistance** » un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- a. la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap;
- b. la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

« **Appareils et accessoires fonctionnels** » comprend les appareils auditifs, les fauteuils roulants ou autres aides à la mobilité, ainsi que les prothèses, les appareils orthétiques et autres appareils et accessoires fonctionnels conçus ou adaptés afin d'aider les personnes handicapées à effectuer certaines actions, tâches et activités.

« **Chien-guide** » s'entend au sens de « chien d'aveugle » à l'article 1 de la *Loi sur les droits des aveugles*. (« guide dog »)

« **Handicap** » s'entend de ce qui suit en conformité avec l'article 2 de Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et l'alinéa 10(a) du Code des droits de la personne de l'Ontario, selon le cas :

- a. tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien,

- tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- b. une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
 - c. une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
 - d. un trouble mental;
 - e. une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues 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*.

« **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. Une personne de soutien peut être un professionnel rémunéré, un bénévole, un membre de la famille, un ami ou toute autre personne qui fournit un soutien.

4. La portée

Cette politique s'applique à toute personne qui fait affaire avec les membres du public ou avec d'autres tierces parties en Ontario au nom du CSCV.

5. Communication

Dans ses communications avec une personne handicapée, le CSCV s'engage à tenir compte du handicap de la personne.

Le CSCV s'engage à accommoder les besoins particuliers des personnes handicapées et à faire de son mieux afin de communiquer en utilisant les moyens les plus appropriés pour chaque individu.

6. Appareils et accessoires fonctionnels

Le CSCV s'engage à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels pour obtenir, utiliser ou bénéficier de ses biens et services.

Lorsque possible, le CSCV s'engage à accommoder les personnes handicapées qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels et d'offrir des méthodes de services alternatifs afin d'assurer un accès équitable à nos biens et services.

7. Animal d'assistance

Le CSCV s'engage à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

Toute personne avec un handicap accompagnée d'un animal d'assistance aura accès aux lieux ouverts au public et autre tierce partie, sauf si l'animal d'assistance est autrement interdit par la loi sur les lieux, dans un tel cas, le CSCV utilisera toutes autres options disponibles afin d'assurer que la personne handicapée soit en mesure d'obtenir, utiliser ou bénéficier de nos biens et services.

8. Personne de soutien

Le CSCV s'engage à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien.

Toute personne avec un handicap qui est accompagnée par une personne de soutien aura accès au CSCV avec sa personne de soutien. En aucun temps, une personne avec un handicap accompagnée par une personne de soutien ne peut être empêchée d'avoir accès à sa personne de soutien lorsque sur les lieux.

9. Avis d'interruption temporaire

En cas d'interruption temporaire, prévue ou imprévue, d'un service particulier utilisé par une personne handicapée pour accéder aux biens et services du CSCV (c.-à-d. la perte temporaire du service d'ascenseur), le CSCV avisera dès que possible dans les circonstances, la raison de l'interruption, la durée anticipée et une description des services alternatifs, si possible, qui sont disponibles.

Un avis d'interruption temporaire à un service particulier sera placé à un endroit stratégique sur les lieux, ou par toutes autres méthodes raisonnables dans les circonstances.

10. Formation

La formation sera offerte de deux façons :

- a. une formation spécialisée pour les personnes désignées responsables de la mise en œuvre de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*; et
- b. une formation standard pour les autres membres du personnel.

Le CSCV va s'assurer que tout employé qui travaille avec le public ou autre tierce partie au nom du CSCV, et tous ceux impliqués dans le développement et l'approbation des politiques, pratiques et procédures de service à la clientèle, recevront la formation requise par les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*.

La formation sera disponible pour tous avec l'espoir que le tout sera complété par le mois de septembre 2013. Tout nouvel employé du CSCV recevra la formation dès que

possible après le début de leur emploi.

Les employés recevront également une formation appropriée sur une base continue concernant tous changements aux politiques, pratiques et procédures.

La formation standard offerte par le CSCV comprendra :

- Le but de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*.
- Les connaissances de base sur la communication et l'interaction avec les personnes atteintes de divers handicaps, comprenant les personnes handicapées qui utilisent un appareil et accessoire fonctionnel ou qui requièrent l'assistance d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- Les connaissances de base pour tout appareil et accessoire fonctionnel que le CSCV rend disponibles sur ses lieux ou autrement assister avec la disposition des services à la clientèle avec un handicap, et où trouver l'assistance au sujet de l'utilisation de ces appareils et accessoires fonctionnels.
- Que faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux services du CSCV.
- Les politiques, pratiques et procédures du CSCV concernant les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*.

11. Processus de réactions (« feedback »)

Le CSCV s'engage à répondre aux divers besoins des personnes handicapées. Le CSCV accueille et apprécie toute réaction et commentaires du public concernant l'accessibilité à leurs biens et services.

Les réactions concernant leur disposition de biens et services aux personnes handicapées peuvent être faites par téléphone, courriel, par écrit, en livrant un message enregistré ou texte électronique sur disque, sur le site web du CSCV, ou verbalement en personne à la personne désignée.

Le CSCV s'engage également d'accommoder les besoins des personnes handicapées qui préfèrent faire parvenir leurs réactions par un autre moyen non mentionné ci-haut.

Toutes réactions seront revues sur une base du cas par cas et une réponse sera envoyée dans un délai raisonnable et selon les circonstances.

12. Modifications des politiques

Le CSCV s'engage à développer des politiques pour le service à la clientèle qui respectent et promeuvent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Le CSCV s'engage à assurer que toutes politiques adhèrent à ces principes.

Toutes politiques du CSCV qui ne reflètent pas les principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité d'opportunité seront révisés et modifiés.

13. Questions au sujet de cette politique

Cette politique existe afin d'atteindre l'excellence dans la disposition de biens et services aux personnes handicapées. Toutes questions concernant cette politique devraient être référées à la personne désignée.

Avis de perturbation temporaire

5. (1) Le fournisseur de biens ou de services avise le public de toute perturbation temporaire de ses installations ou services particuliers dont les personnes handicapées se servent normalement pour obtenir ses biens ou services, les utiliser ou en tirer profit.

[Règl. de l'Ont. 429/07, par. 5 \(1\).](#)

(2) L'avis de la perturbation indique les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant. [Règl. de l'Ont. 429/07, par. 5 \(2\).](#)

(3) L'avis peut être donné par affichage des renseignements dans un endroit bien en vue dans les lieux dont le fournisseur de biens ou de services est le propriétaire ou l'exploitant, par leur affichage sur le site Web du fournisseur, s'il en a un, ou par toute autre méthode qui est raisonnable dans les circonstances. [Règl. de l'Ont. 429/07, par. 5 \(3\).](#)

(4) Toute organisation désignée du secteur public et tout autre fournisseur de biens ou de services comptant au moins 20 employés en Ontario prépare un document décrivant les mesures à prendre en cas de perturbation temporaire et en remet une copie à quiconque sur demande. [Règl. de l'Ont. 429/07, par. 5 \(4\).](#)