

PROCÉDURE	
Section : Administration - Accessibilité (LAPHO) Procédure : Services à la clientèle accessibles	Numéro : AD-D-001 Page 1 de 6
Approuvé par : Paul Laperriere	Date d'approbation : juin 2017
Date de la prochaine révision : juin 2021	

1.0 Objectif

Mains LeReseaudaideauxfamilles.ca (Mains) a l'obligation de satisfaire aux exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07 aux termes de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO).

2.0 Portée

La procédure s'applique à : (Veuillez cocher toutes les cases appropriées à une application générale)				
<u>Employées et employés</u>	<u>Bénévoles</u>	<u>Conseil</u>	<u>Services (énumérer)</u>	<u>Autre (c.-à-d. clients, visiteurs, entrepreneurs)</u>
X	X	X		X

3.0 Responsabilité

- 3.1 **Les employées et employés** sont tenus de participer à des activités de formation et de se conformer aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.
- 3.2 **Les superviseurs/gestionnaires** sont responsables de veiller à ce que tous les employés soient formés aux exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et se conforment à la politique, aux procédures et aux pratiques.
- 3.3 **La haute direction** est responsable de veiller à ce que tous les employés soient formés aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, respectent la politique, la procédure et les méthodes de travail et établissent des politiques et procédures conformes.

4.0 Définitions

Les appareils ou accessoires fonctionnels sont des aides auxiliaires telles que les aides à la communication, les aides à la cognition, les aides à la mobilité personnelle et les fournitures médicales (ex. cannes, béquilles, fauteuils roulants ou appareils auditifs).

«**Handicap**», selon le Code des droits de la personne de l'Ontario, s'entend de ce qui suit, selon le cas :

PROCÉDURE

Section : Administration - Accessibilité (LAPHO)

Numéro : AD-D-001

Procédure : Services à la clientèle accessibles

Page 2 de 6

- a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, 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, le mutisme 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) un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- 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; ou
- 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.

Employées et employés s'entend de toute personne qui traite avec des membres du public ou autres tiers au nom de Mains, que ce soit en tant que qu'employé, agent, bénévole ou autre.

Personnes handicapées sont des personnes qui ont un handicap tel que défini dans le Code des droits de la personne de l'Ontario.

Animaux d'assistance sont des animaux ayant suivi un dressage individuel pour faire un travail ou accomplir des tâches au bénéfice d'une personne handicapée.

Personnes de soutien sont toute personne, que ce soit un professionnel rémunéré, un bénévole, un membre de la famille ou un ami, qui soutient une personne handicapée afin de l'assister dans les communications, les soins personnels ou les besoins médicaux, ou dans l'accès aux biens et services.

Accommodement signifie prendre des mesures pour éliminer le traitement négatif et différent des personnes ou des groupes protégés en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

Accommodement raisonnable signifie prendre des mesures pour faire en sorte que les personnes qui sont par ailleurs capables de travailler ne soient pas injustement exclues de le faire quand les conditions de travail peuvent être adaptées sans imposer de contraintes excessives à l'employeur.

5.0 Procédure

PROCÉDURE

Section : Administration - Accessibilité (LAPHO)

Procédure : Services à la clientèle accessibles

Numéro : AD-D-001

Page 3 de 6

- 5.1 Les communications** avec une personne handicapée se dérouleront d'une façon qui tiendra compte du handicap de la personne. Les employés seront formés pour interagir et communiquer avec les clients ayant divers types de handicaps :
- Des services téléphoniques entièrement accessibles seront disponibles pour nos clients et les employés seront formés pour communiquer avec nos clients du service téléphonique en langage clair et simple et en parlant clairement et lentement
 - La communication par courriel, le système ATS (téléphone à texte), le protocole de transmission sur Internet seront offerts aux clients si la communication téléphonique ne convient pas à leurs besoins ou n'est pas disponible.
- 5.2 Les appareils ou accessoires fonctionnels** peuvent être utilisés au besoin par les personnes handicapées pour accéder aux services de Mains. Tous les clients et le grand public seront soutenus dans l'utilisation de leurs propres appareils fonctionnels par les employés et les bénévoles de Mains. Les employées et employés connaîtront les divers appareils fonctionnels que nos clients handicapés peuvent utiliser pendant qu'ils ont accès à nos services.
- 5.3 Les personnes de soutien** sur lesquelles les personnes handicapées s'appuient sont les bienvenues dans les parties des locaux de l'organisme qui sont ouvertes au public et autres tiers. La personne de soutien pourrait être un professionnel rémunéré, un bénévole, un ami ou un membre de la famille. Cette personne ne doit pas nécessairement avoir besoin de méthodes de communication particulières tel qu'un intervenant, un interprète gestuel ou un préposé au service de soutien à la personne qui fournit de l'aide physique. En aucun temps empêchera-t-on une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien d'avoir accès à sa personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans nos locaux.
- 5.4 Les animaux d'assistance** sont généralement un chien mais peuvent aussi être un autre animal, y compris un furet ou un singe, qu'une personne handicapée utilise comme soutien. Une telle utilisation peut être facilement évidente ou être appuyée par une lettre d'un médecin ou d'une infirmière ou infirmier. Il peut être clair qu'un animal est un animal d'assistance quand son apparence ou son comportement (ex. porte un harnais ou des sacoches) l'identifie comme tel, ou quand le propriétaire détient un certificat ou une carte d'identification d'une école de dressage d'animaux aidants. Il peut aussi être évident qu'une personne utilise l'animal pour l'aider, ex. ouvrir les portes ou récupérer des objets.
- 5.5** Mains accueille les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties de nos locaux ouvertes au public. Si un animal

PROCÉDURE	
Section : Administration - Accessibilité (LAPHO) Procédure : Services à la clientèle accessibles	Numéro : AD-D-001 Page 4 de 6

d'assistance est exclu par la loi, nous ferons en sorte que d'autres moyens soient disponibles pour permettre à la personne handicapée d'avoir accès à nos services.

5.6 Un avis de perturbation temporaire sera fourni en cas de perturbation prévue ou imprévue dans les installations ou les services qui aura un effet significatif sur l'accès pour les personnes handicapées. Des efforts raisonnables seront déployés pour avertir les clients en affichant l'information dans des endroits bien en vue de nos locaux ou sur le site Web de Mains ou par toute autre méthode qui est raisonnable dans les circonstances. L'avis indiquera les raisons de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou des services de remplacement qui seront disponibles, le cas échéant.

5.7 La formation, initiale et continue, sera fournie à tous les employés, bénévoles et autres qui traitent avec le public ou autres tiers en leur nom, et tous ceux et celles qui participent à l'élaboration et à l'approbations des politiques, pratiques et procédures des services à la clientèle liées aux Normes des services à la clientèle de LAPHO.

5.8 La rétroaction concernant la façon dont Mains fournit des services aux personnes handicapées est bienvenue et appréciée. Les commentaires d'un membre du public sur la prestation de services aux personnes handicapées peuvent être transmis par téléphone, par écrit, en format électronique ou par d'autres moyens. Toute la rétroaction sera transmise à la gestionnaire ou au gestionnaire des ressources humaines et une réponse (si nécessaire) sera fournie dans les trente jours suivants.

En ce qui concerne les questions sur la politique, ou si l'objectif d'une politique n'a pas été compris, une explication sera fournie par ou adressée à la gestionnaire ou au gestionnaire des Ressources humaines de Mains.

Les plaintes seront traitées selon les catégories de plaintes déjà établies dans nos procédures de gestion des plaintes de Mains. (Insérer le renvoi approprié)

5.9 Affichage des documents

Les avis sont affichés informant le public que les documents exigés par les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle sont disponibles sur demande et seront fournis dans une forme qui tient compte du handicap de la personne.

Lorsque nous fournissons un document à une personne handicapée, Mains travaillera avec la personne pour déterminer les options afin de fournir le

PROCÉDURE	
Section : Administration - Accessibilité (LAPHO) Procédure : Services à la clientèle accessibles	Numéro : AD-D-001 Page 5 de 6

document ou les renseignements contenus dans le document dans une forme qui tient compte du handicap de la personne.

Une copie de la politique/des procédures d'accessibilité est disponible sur demande en communiquant avec la directrice principale ou le directeur principal des Ressources humaines. En outre, une copie de cette politique est disponible sur le site Web de Mains au www.thefamilyhelpnetwork.ca sous Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

5.10 Demandes d'accommodements raisonnables

5.10.1 Les candidates et les candidats seront informés de la politique et des procédures d'accessibilité de Mains et tous les besoins d'accommodement exprimés seront évalués par le Service des ressources humaines. Si une demande d'accommodement est rejetée, les raisons seront communiquées clairement à la candidate ou au candidat..

5.10.2 Les employées et employés, à temps plein ou à temps partiel, occasionnels ou contractuels, permanents et temporaires, peuvent présenter une demande d'accommodement à leur superviseur en tout temps au cours de leur emploi. La demande sera documentée ainsi que tous les détails à l'appui demandés. La superviseuse ou le superviseur de l'employée ou employé discutera des choix disponibles. Les choix d'accommodement peuvent comprendre, mais sans s'y limiter : adaptations du poste de travail; réaffectation des tâches; planification de l'horaire ou changement dans les heures de travail; congés autorisés; et réaffectation temporaire ou permanente. La préférence de l'employé sera prise en considération, mais le coût et le niveau de difficulté de la mise en place peuvent influencer la décision de la superviseuse ou du superviseur. S'il se pouvait que les choix d'accommodement occasionnent des difficultés excessives à l'organisme, le superviseur soumettra la question au Service des ressources humaines pour une collaboration avec les administrateurs et une décision finale.

L'employé peut faire appel du choix d'accommodement offert auprès du Service des ressources humaines. Le service RH consultera les administrateurs. Une employée ou un employé peut aussi déposer une plainte de discrimination auprès de la Commission canadienne des droits de la personne.

6.0 Liens (renvoi aux politiques, autres procédures, lois, règlements)

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario
Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07
CS-A-002 Processus de rétroaction et de plainte des clients

PROCÉDURE

Section : Administration - Accessibilité (LAPHO)

Procédure : Services à la clientèle accessibles

Numéro : AD-D-001

Page 6 de 6

<http://www.aoda.ca/a-guide-to-the-integrated-accessibility-standards-regulation/#sect1>

7.0 Chronologie des modifications de la politique

Numéro de la révision	Date d'approbation	Description de la modification
		Révisée pour refléter...