

REG 1.01
NORME D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE (la Norme)

PIÈCE JOINTE « A »
PLAN D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels personnels :

Le Centre s'engage à servir les personnes handicapées qui ont besoin d'un appareil ou accessoire fonctionnel pour accéder à ses services.

1. Un appareil ou accessoire fonctionnel est un outil, une technologie ou un autre dispositif qui permet à une personne handicapée d'effectuer des tâches et d'exercer des activités quotidiennes telles que bouger, communiquer ou soulever des choses.
2. Le personnel utilise différents appareils et accessoires fonctionnels dans son travail auprès des personnes sourdes ou malentendantes ou de celles qui ont une vision basse, un handicap physique, un trouble d'apprentissage, une déficience intellectuelle ou un trouble du développement.
3. Ces appareils comprennent les cannes blanches, les aides auditives, les fauteuils roulants, les ambulateurs, les bouteilles d'oxygène individuelles, les générateurs de parole, etc.
4. Les personnes handicapées qui utilisent des appareils ou accessoires fonctionnels doivent s'assurer de toujours utiliser ceux-ci de façon sécuritaire et contrôlée.
5. Une formation sur la façon d'interagir avec une personne qui utilise un appareil ou accessoire fonctionnel est offerte au personnel.

Utilisation d'animaux d'assistance :

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

1. Un animal d'assistance est un animal qui a été dressé pour porter assistance aux personnes handicapées.
2. Un animal est « d'assistance » s'il apparaît clairement que la personne qui l'utilise le fait pour des raisons liées à son handicap ou si cette personne a en sa possession une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant que l'animal lui est nécessaire pour des raisons liées à son handicap.
3. Les personnes handicapées peuvent être accompagnées par leur animal d'assistance dans des lieux ouverts au public et peuvent garder cet animal avec elles lorsqu'elles accèdent à des services, sauf si la loi interdit la présence de l'animal dans ces lieux.
4. Il est du devoir de la personne handicapée de garder la maîtrise de son animal d'assistance à tout moment.
5. Dans les cas où la présence d'animaux est interdite par la loi, d'autres mesures sont en place pour assurer que la personne handicapée a accès aux services par l'entremise d'un membre du personnel qui lui servira de guide.

6. Il se peut qu'un membre du personnel ou un autre client ait une allergie grave à un animal. En règle générale, les personnes qui ont une allergie aux animaux auront une réaction si elles touchent l'animal ou en sont très proches pendant une longue période. En pareils cas, on envisagera de créer une distance entre l'animal et la personne en employant un purificateur d'air ou toute autre mesure qui permet à la personne d'utiliser son animal d'assistance dans le lieu en question.
7. Une formation sur la façon d'interagir avec une personne qui a besoin d'un animal d'assistance est offerte au personnel.

Utilisation de personnes de soutien :

Le Centre s'engage à servir les personnes handicapées qui requièrent l'assistance d'une personne de soutien.

1. Une personne de soutien est une personne embauchée ou choisie pour accompagner une personne handicapée et fournir des services ou une assistance pour la communication, la mobilité, les soins personnels, les soins médicaux ou l'accès aux biens ou aux services.
2. Les personnes handicapées peuvent être accompagnées d'une personne de soutien dans les lieux ouverts au public, lorsqu'elles accèdent aux services offerts par le Centre.
3. En aucun cas le Centre n'empêchera une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien d'avoir accès à cette personne lorsqu'elle fréquente le Centre.
4. Si la divulgation de renseignements confidentiels s'impose, il faut obtenir le consentement de la personne handicapée pour discuter de ces renseignements en présence de sa personne de soutien.
5. Une formation sur la façon d'interagir avec une personne qui a besoin d'une personne de soutien est offerte au personnel.

Avis de perturbations temporaires :

Le Centre s'engage à établir et maintenir un processus d'avis de perturbation des services.

1. La Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle exige que le Centre fournisse un avis de perturbation de ses services pour les lieux, les technologies ou les méthodes dont une personne handicapée doit se servir pour avoir accès aux services qu'il offre.
2. Cet avis précise le motif et la durée prévue de la perturbation des services et indique les installations ou les services qui les remplacent, le cas échéant.
3. L'avis est affiché sur les portes principales du Centre.

Formation à l'intention du personnel :

Le Centre s'engage à offrir une formation adéquate au personnel sur la façon d'offrir des services appropriés aux personnes handicapées.

1. Conformément à la Norme, une formation est offerte aux personnes qui traitent avec des membres du public ou d'autres tiers qui agissent au nom du Centre, ainsi qu'aux personnes qui participent à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures que le Centre a en place et qui régissent la fourniture de ses services au public ou à d'autres tiers.
2. Conformément au Règlement 429/07 de l'Ontario, une formation est offerte sur ce qui suit :
 - un examen des objets de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences du Règlement 429/07 de l'Ontario, intitulé *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*;
 - la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types d'handicaps;
 - la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
 - ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier d'handicap a de la difficulté à avoir accès aux services du Centre;
 - les politiques, les procédures et les pratiques que le Centre a en place et qui régissent la fourniture de ses services aux personnes handicapées.
3. Après la formation initiale, une formation est fournie aux nouveaux membres du personnel dès que possible.
4. Une nouvelle formation est également fournie à tous les membres du personnel lorsque des modifications sont apportées aux politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de services aux personnes handicapées.
5. Conformément au Règlement 429/07 de l'Ontario, le Centre tient un registre de la formation dispensée, des personnes qui la reçoivent, ainsi que des dates de la formation et de la formule employée pour l'offrir.

Processus de rétroaction pour les fournisseurs de biens et de services :

Le Centre s'engage à établir, déployer et maintenir un processus permettant de recevoir une rétroaction sur la façon dont il fournit des services aux personnes handicapées et d'y répondre.

1. Le Centre fait en sorte que les renseignements sur ce processus soient facilement accessibles au public (dans son site Web et sur les formulaires ou dans les lieux appropriés).
2. Ce processus précise les mesures à prendre après la réception d'une plainte.
3. Le processus permet aux intéressés de fournir une rétroaction en personne, par téléphone, par écrit ou par courriel ou selon une autre méthode.