

CENTRE DES SERVICES DE DÉVELOPPEMENT DE S. D. ET G. POLITIQUE ET PROCÉDURE			
Manuel	Conseil d'administration et Centre	Numéro	REG 1.01
Section	Accessibilité	Page	1
Sujet	Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle	Date d'entrée en vigueur	Mars 2013
Émise par	Directeur général	Cycle de revue	3 ans
Remplace		Date de révision	

1. POLITIQUE

Le Centre s'engage à offrir des services à la clientèle accessibles aux personnes handicapées, conformément aux principes de base de l'autonomie, de la dignité, de l'intégration et de l'égalité des chances.

2. OBJET

La présente politique et procédure a pour objet d'établir des directives concernant la prestation de services aux personnes handicapées, conformément au Règlement 429/07 de l'Ontario, intitulé *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, et en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

3. PORTÉE

La présente politique et procédure s'applique au conseil d'administration et au personnel.

4. RESPONSABILITÉ

Il est du devoir du conseil d'administration et de la direction d'établir des politiques, des pratiques et des procédures sur la prestation de services aux personnes handicapées.

Il revient au conseil d'administration, à la direction et au personnel d'assister aux séances de formation fournies et d'interagir avec le public conformément à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle.

5. RÉFÉRENCES, POLITIQUES ET PROCÉDURES CONNEXES

- Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement 429/07 de l'Ontario
- *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*
- Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle : Manuel de l'employeur
- Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle : Ressource de formation
- Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle : Liste de contrôle

Approuvé par la direction le 25 mars 2013

CENTRE DES SERVICES DE DÉVELOPPEMENT DE S. D. ET G. POLITIQUE ET PROCÉDURE			
Manuel	Conseil d'administration et Centre	Numéro	REG 1.01
Section	Accessibilité	Page	2
Sujet	Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle	Date d'entrée en vigueur	Mars 2013
Émise par	Directeur général	Cycle de revue	3 ans
Remplace		Date de révision	

- A Customer's Handbook: What Ontario's Accessible Customer Service Standard Means to You

6. PROCÉDURE

1. Lorsqu'il communique avec une personne handicapée, le personnel le fait d'une manière qui tient compte du handicap de cette personne. Lorsque les outils de communication nécessaires pour communiquer efficacement ne peuvent être obtenus par l'entremise du Centre, tous les efforts sont déployés pour y accéder dans la communauté (p. ex. un interprète du langage gestuel).
2. Lorsqu'il remet des documents, le Centre fournit l'information selon un format qui tient compte du handicap de la personne. Au besoin, le Centre offre des formats de document de rechange (p. ex. des polices plus grandes) et prévoit un membre du personnel pour aider le client à lire ou à remplir un formulaire ou pour lui fournir des explications.
3. Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres accessoires et appareils fonctionnels (p. ex. ambulateurs, cannes blanches, dispositifs de prise de notes, bouteilles d'oxygène individuelles) pour accéder aux services du Centre.
4. Les personnes handicapées peuvent être accompagnées par un animal d'assistance dans des lieux ouverts au public, sauf si la loi interdit la présence de l'animal dans ces lieux.
5. Les personnes handicapées qui ont besoin d'une personne de soutien peuvent être accompagnées par cette personne lorsqu'elles accèdent aux services dans les lieux ouverts au public.
6. Le Centre fournit un avis de perturbation pour les lieux, les technologies ou les méthodes dont une personne handicapée doit se servir pour avoir accès aux services qu'il offre.
7. Le Centre fournit au personnel une formation sur divers sujets, conformément à la norme afférente aux services à la clientèle.
8. Le Centre tient un registre de la formation dispensée au conseil d'administration, à la direction et au personnel, des personnes qui la reçoivent ainsi que des dates de la formation.
9. Le Centre signale à ses clients handicapés qu'ils peuvent obtenir sur demande les documents exigés en vertu de la norme afférente aux services à la clientèle.

CENTRE DES SERVICES DE DÉVELOPPEMENT DE S. D. ET G. POLITIQUE ET PROCÉDURE			
Manuel	Conseil d'administration et Centre	Numéro	REG 1.01
Section	Accessibilité	Page	3
Sujet	Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle	Date d'entrée en vigueur	Mars 2013
Émise par	Directeur général	Cycle de revue	3 ans
Remplace		Date de révision	

10. Le Centre établit un processus permettant de recevoir une rétroaction sur la façon dont il fournit des services aux personnes handicapées et d'y répondre, et il donne suite à toute plainte.

11. Le Centre s'assure que les renseignements sur ce processus sont facilement accessibles au public.

7. PIÈCES JOINTES

Pièce jointe « A » – Plan d'accessibilité pour les services à la clientèle