

Politique de services à la clientèle accessibles



Politique

La présente politique vise à respecter les exigences des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle – Règlement 429/07 de l'Ontario*, établies en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, et s'appliquant à la fourniture de biens et services aux membres du public et à des tiers, et non aux biens comme tels.

Portée

- a) Tous les biens et services fournis par OCAS Application Services Inc. (ci-après, « OCAS ») devront respecter les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances.
- b) La présente politique s'applique à la fourniture des biens et services sur des lieux appartenant au OCAS ou exploités par ce dernier.
- c) La présente politique s'applique aux employés, aux bénévoles, aux mandataires et/ou aux fournisseurs qui traitent avec le public ou quelque autre tiers agissant au nom d'OCAS, y compris lorsque la fourniture des biens et services a lieu en dehors des locaux d'OCAS, notamment : les services de livraison, les centres d'appel, les fournisseurs, les conducteurs, les services de traiteur et les agences indépendantes de marketing.
- d) La section de la présente politique qui traite de l'utilisation de chiens-guides, d'animaux d'assistance et de chiens d'assistance s'applique uniquement à la fourniture de biens et services s'effectuant sur des lieux appartenant au OCAS ou exploités par ce dernier.
- e) La présente politique s'applique également à toute personne qui participe à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures d'OCAS régissant la fourniture de biens et services au membres du public ou à des tiers.

Définitions

Appareil ou accessoire fonctionnel – Aide technique, dispositif de communication ou tout autre instrument servant à maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles d'une personne handicapée. En règle générale, l'on entend par « appareil ou accessoire fonctionnel » tout appareil ou accessoire utilisé par les clients handicapés – tels que les fauteuils roulants, les marchettes ou les réservoirs d'oxygène personnels, etc. – leur permettant d'entendre, de voir, de communiquer, de se déplacer, de se rappeler ou de lire.

Handicap – tel que défini dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et le *Code des droits de la personne de l'Ontario*, le terme « handicap » s'entend de ce qui suit :

- 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;
- une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- 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;
- un trouble mental; ou
- 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*.

Chien-guide – chien de travail hautement dressé à l'une des installations énumérées dans le *Règlement de l'Ontario 58* établi en vertu de la *Loi sur les droits des aveugles*, dans le but d'assurer la mobilité, la sécurité et l'autonomie accrues pour les personnes aveugles.

Animal d'assistance – tel que défini dans le *Règlement de l'Ontario 429/07*, un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap;
- 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.

Chien d'assistance – tel que défini dans le *Règlement de l'Ontario 429/07*, un chien autre qu'un chien-guide d'aveugle est un chien d'assistance dans l'un ou l'autre des cas suivants :

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

Personne de soutien – tel que défini dans le *Règlement de l'Ontario 429/07*, une personne de soutien, relativement à une personne handicapée, est une 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.

Principes généraux

Conformément aux *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle – Règlement 429/07 de l'Ontario*, la présente politique comprend les sections suivantes :

- A. Fourniture de biens et services aux personnes handicapées
- B. Utilisation d'appareils ou accessoires fonctionnels
- C. Utilisation de chiens-guides, d'animaux d'assistance et de chiens d'assistance
- D. Utilisation de personnes de soutien
- E. Avis d'interruption des services
- F. Rétroaction des clients
- G. Formation
- H. Avis de la disponibilité et des formats des documents exigés

A. Fourniture de biens et services aux personnes handicapées

OCAS entend prendre toutes les mesures raisonnables afin que ses politiques, ses pratiques et ses procédures soient conformes aux principes de dignité, d'intégration et d'égalité des chances :

- en s'assurant de maintenir un niveau égal de qualité et de valeur pour tous ses clients et clientes;
- en permettant à ses clientes et clients handicapés de faire les choses à leur façon et à leur propre rythme au moment d'accéder à ses biens et services, pour autant que cela ne pose pas un risque de sécurité;
- en utilisant, lorsque possible, d'autres méthodes pour s'assurer que ses clientes et clients handicapés aient accès aux mêmes services, et ce, dans les mêmes lieux et de la même manière;
- en tenant compte des besoins particuliers au moment de fournir ses biens et services; et
- en communiquant de sorte à tenir compte du handicap de la cliente ou du client.

B. Utilisation d'appareils ou accessoires fonctionnels

Appareils ou accessoires fonctionnels de la cliente ou du client :

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils ou accessoires fonctionnels, au besoin, au moment d'accéder aux biens ou services d'OCAS.

Lorsque l'appareil ou l'accessoire fonctionnel pose un risque pour la sécurité ou si l'accessibilité pose un problème, d'autres mesures raisonnables seront alors prises afin d'assurer l'accès aux biens et services. Par exemple, les réservoirs d'oxygène et les flammes nues ne peuvent se retrouver à proximité les uns des autres. Ainsi, pour accommoder une personne munie d'un réservoir d'oxygène, il faudrait alors prévoir un lieu sécuritaire pour tout un chacun. Ou encore, si un ascenseur n'est pas disponible, il y aura alors lieu de fournir le service à une personne utilisant un appareil ou un accessoire fonctionnel dans un endroit qui répond à ses besoins.

C. Utilisation de chiens-guides, d'animaux d'assistance et de chiens d'assistance

Une cliente ou un client handicapé accompagné d'un chien-guide, d'un animal d'assistance ou d'un chien d'assistance aura accès aux lieux ouverts au public, sauf s'il en est interdit par la loi. Les politiques d'interdiction d'accès aux animaux domestiques ne s'appliquent pas aux chiens-guides, aux animaux d'assistance et aux chiens d'assistance.

Directives d'exclusion :

Si l'accès à un chien-guide, un animal d'assistance ou un chien d'assistance est exclu par la loi (voir les lois applicables, ci-dessous), l'OCAS proposera alors, dans la mesure du possible, d'autres méthodes pour permettre aux personnes handicapées d'accéder à ses biens et services (par exemple, installer l'animal dans un endroit sûr et demander à un membre du personnel d'apporter son aide à la personne).

Lois applicables :

Loi sur la responsabilité des propriétaires de chiens : En cas de conflit entre une disposition de cette Loi ou d'un règlement en vertu de cette Loi ou de toute autre Loi ayant trait à des races de chien interdites (notamment, les pit-bulls) et une disposition d'un règlement adopté par une municipalité à l'égard de l'une desdites races, c'est la disposition la plus restrictive quant au contrôle ou à l'interdiction desdites races qui prévaut.

Détermination de la présence d'un chien-guide, d'un animal d'assistance ou d'un chien d'assistance :

S'il n'est pas évident que l'animal soit effectivement utilisé par la cliente ou le client pour des raisons ayant trait à son handicap, l'OCAS peut alors exiger des vérifications auprès de la cliente ou du client.

Ces mesures peuvent comprendre :

- une lettre d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant la nécessité d'utiliser un animal d'assistance en raison d'un handicap;
- une carte d'identité valide signée par le procureur général du Canada; ou
- un certificat de formation d'une école reconnue de dressage de chiens-guides ou d'animaux d'assistance.

Soin et contrôle de l'animal :

La cliente ou le client accompagné d'un chien-guide, d'un animal ou d'un chien d'assistance est responsable en tout temps du soin et du contrôle de l'animal.

Allergies :

En cas de risque pour la santé ou la sécurité – par exemple, une allergie grave à l'animal – l'OCAS déploiera tous les efforts pour répondre aux besoins de toutes les personnes concernées.

D. Utilisation de personnes de soutien

Si une cliente ou un client handicapé est accompagné d'une personne de soutien, l'OCAS s'assurera que les deux personnes soient autorisées à entrer sur les lieux ensemble et que l'on n'empêche pas la cliente ou le client d'avoir accès à la personne de soutien.

Il peut arriver à l'occasion que, en raison de la disponibilité des places, la cliente ou le client et la personne de soutien ne puissent se retrouver assis ensemble. En pareil cas, l'OCAS prendra toutes les mesures possibles pour résoudre la situation.

Dans des situations où des renseignements confidentiels pourraient être communiqués, l'on obtiendra alors le consentement de la cliente ou du client, et ce, avant toute discussion portant sur des renseignements de nature confidentielle.

E. Avis d'interruption des services

Des interruptions de service peuvent survenir, et ce, pour des raisons qui peuvent dépendre ou non de la volonté ou de la connaissance d'OCAS. En cas d'interruptions temporaires aux installations ou aux services utilisés par les clientes et les clients handicapés pour accéder

aux biens ou services d'OCAS, ou pour les utiliser, tous les efforts raisonnables seront déployés pour leur donner un avis préalable. Il se peut qu'un tel préavis ne puisse être fourni dans certains cas, par exemple, lorsque l'interruption temporaire est imprévue.

Composition des avis :

Si un avis doit être affiché, il y aura lieu d'y inclure les renseignements suivants, sauf s'ils ne sont pas disponibles ou connus :

- biens ou services visés par l'interruption ou non disponibles
- raison de l'interruption
- durée prévue
- description des services ou options de rechange

Options de communication des avis :

Lorsque surviennent des interruptions, l'OCAS en fournira un avis de l'une des façons suivantes :

- affichage d'avis à des endroits visibles, y compris à l'endroit affecté par l'interruption, à l'entrée principale et à l'entrée accessible la plus rapprochée du lieu visé par l'interruption, ou dans le site Web d'OCAS;
- communication avec les clientes et clients ayant un rendez-vous;
- avis verbal aux clientes et clients qui font une réservation ou prennent rendez-vous; ou
- toute autre méthode raisonnable, compte tenu des circonstances.

F. Processus de rétroaction

L'OCAS donne à sa clientèle l'occasion de fournir sa rétroaction au sujet des services offerts aux clientes et clients handicapés. Les renseignements ayant trait au processus de rétroaction seront facilement accessibles par toutes les clientes et tous les clients d'OCAS et un avis relatif au processus sera mis à leur disposition. Les clientes et les clients peuvent fournir leur rétroaction par voie orale (sur place ou au téléphone) ou écrite (à la main, par voie de livraison ou par courriel).

Soumission des rétroactions :

Faire parvenir toute rétroaction au/à la

Gestionnaire, Services à la clientèle ou personne désignée

Téléphone : 519-763-4725

Sans frais (au Canada) : 1-888-892-2228

ATS : 519-763-1102

Courriel : accessibilite@saco.on.ca

Par la poste ou sur place : 60, cour Corporate, Guelph (Ontario) N1G 5J3

Les clientes et les clients qui soumettent officiellement leur rétroaction recevront un accusé de réception de leur envoi, ainsi qu'un suivi de toute mesure en découlant, selon la nature des inquiétudes ou des plaintes soumises.

G. Formation

Une formation sera offerte à :

- a) tous les employés, bénévoles, mandataires ou fournisseurs qui traitent avec les membres du public ou d'autres tiers pour le compte d'OCAS; par exemple, les vendeurs, les conducteurs, les fournisseurs, les responsables d'événement, les centres d'appels et les tiers responsables de la commercialisation; et
- b) les personnes qui participent à l'élaboration et l'approbation des politiques, pratiques et procédures d'OCAS en matière de service à la clientèle.

Dispositions relatives à la formation :

Tel qu'il est stipulé dans le *Règlement de l'Ontario 429/07*, la formation portera sur les points suivants, et ce, peu importe le format :

- Examen de la raison d'être de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.
- Examen des exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle – *Règlement de l'Ontario 429/07*.
- 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;
 - ont besoin d'un chien-guide, d'un chien d'assistance ou d'un autre animal d'assistance;

- ont besoin d'une personne de soutien (y compris pour la manutention des droits d'admission).
- Ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à avoir accès à vos biens ou services.
- Les politiques, procédures et pratiques d'OCAS ayant trait à la fourniture de services accessibles aux clientes et clients handicapés.

Horaire des activités de formation :

OCAS fournit la formation dès que possible aux nouveaux employés, bénévoles, mandataires et fournisseurs appelés à traiter avec les membres du public ou agissant en notre nom, lors des activités d'orientation. Une formation révisée sera fournie en cas de modifications à la Loi, aux procédures ou aux pratiques.

Dossier de formation :

OCAS tient un dossier de formation comprenant les dates des activités de formation et le nombre d'employés y ayant participé.

H. Avis de la disponibilité et des formats des documents exigés

OCAS informe ses clientes et clients quant à la disponibilité, sur demande, des documents ayant trait aux *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, et ce, dans un format qui tient compte du handicap de la cliente ou du client. Un tel avis est donné par voie d'affichage de l'information dans un endroit bien en vue appartenant au OCAS, dans le site Web d'OCAS ou de quelque autre façon raisonnable.

Administration

Si vous avez des questions ou des inquiétudes au sujet de la présente politique ou de ses procédures connexes, veuillez communiquer avec :

Le directeur, Services corporatifs

Tél. : 519-763-4725

Poste : 60, cour Corporate, Guelph (Ontario) N1G 5J3

La présente politique et ses procédures connexes feront l'objet d'une révision en cas de modifications apportées à la Loi.

Annexe A

Lettre – LAPHO

Madame, Monsieur,

La présente vise à vous informer au sujet de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Promulguée en 2005, la Loi devrait rendre l'Ontario entièrement accessible d'ici à 2025. Cinq normes y sont détaillées : les services à la clientèle; le milieu bâti (bâtiments et structures); l'emploi; l'information et les communications; et le transport. Les premières normes à atteindre en vertu de la Loi sont les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, lesquelles visent à assurer des services à la clientèle de grande qualité et complètement accessibles aux personnes handicapées. Toutes les organisations ayant plus d'un employé doivent s'y conformer en date du 1er janvier 2012.

La non-observance des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* entraînera des sanctions financières pour OCAS. Notre organisation établira de nouvelles politiques, procédures et activités de formation visant tous les employés, aux fins de conformité aux normes en date du 1er janvier 2012. Les politiques, pratiques et procédures visant à assurer des services à la clientèle conformes sont décrites ci-dessous.

Le SACO a créé une politique conforme aux *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, laquelle comprend les éléments suivants : fourniture de biens et services aux personnes handicapées; utilisation d'appareils et d'accessoires fonctionnels; utilisation de chiens-guide, d'animaux d'assistance et de chiens d'assistance; utilisation de personnes de soutien; avis d'interruptions de services; rétroaction de la clientèle; formation; et avis de la disponibilité et des formats des documents exigés.

Histoire de se conformer aux *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, OCAS a mis au point – et continuera de mettre à jour – des stratégies axées sur la clientèle et tenant compte des handicaps individuels. Les clientes et clients pourront utiliser leurs propres appareils ou accessoires fonctionnels au moment d'accéder aux biens et services d'OCAS; si lesdits appareils ou accessoires fonctionnels posent un risque de sécurité ou si l'accessibilité pose problème, OCAS veillera à mettre en œuvre des mesures additionnelles pour permettre aux clientes et clients visés d'accéder aux biens et services.

Les clientes et clients handicapés pourront également être accompagnés d'un chien-guide, d'un chien d'assistance ou de tout autre animal d'assistance, sauf si la loi le proscrit. Si l'animal en question est interdit par la loi, OCAS prendra des mesures raisonnables pour que la cliente ou le client ait accès aux biens ou services nécessaires. Toute cliente ou tout client nécessitant l'aide d'une personne de soutien peut être accompagné de cette dernière au moment d'accéder aux biens ou services d'OCAS. En cas d'interruption de service, OCAS

fournira la raison de l'interruption, sa durée prévue et les autres options pour accéder aux biens et services.

OCAS a mis au point un processus pour recevoir les rétroactions de sa clientèle, y compris leur consignation et leur traitement. OCAS fournira à sa clientèle des renseignements sur son processus de rétroaction. Tous les employés d'OCAS responsables de l'élaboration et de l'approbation des politiques, pratiques et procédures d'OCAS en matière de service à la clientèle recevront une formation ayant trait aux dispositions nécessaires.

Outre les exigences susmentionnées, tous les employés d'OCAS recevront une formation sur les éléments suivants, histoire d'assurer la conformité à la Loi :

- *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.*
- *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle – Règlement 429/07 de l'Ontario.*
- Comment interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types d'handicaps.
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel; ont besoin d'un chien-guide, d'un chien d'assistance ou d'un autre animal d'assistance; ou ont besoin d'une personne de soutien.
- Comment utiliser les appareils ou les accessoires accessibles dans vos locaux ou susceptibles d'aider les clientes et clients handicapés.
- Ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à avoir accès à vos biens ou services.
- Politiques, procédures et pratiques élaborées relativement à la Loi.

Un dossier de formation comprenant les dates des activités de formation et le nombre d'employés y ayant participé est exigé aux fins de conformité aux exigences de communication.

Veuillez s.v.p. communiquer avec le Service des ressources humaines si vous avez besoin de plus amples renseignements au sujet de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* ou des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*.

Je vous prie d'agréer mes sentiments les meilleurs.

David Hong

Associate Director, Customer & Employee Services



Reconnaissance et engagement

Je, (nom de l'employé-e), reconnais avoir lu et compris les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* d'OCAS. De plus, j'accepte d'adhérer à la présente politique et je m'assurerai que les employés sous ma gouverne adhéreront aux principes directeurs. Je reconnais que si je contreviens à la présente politique, des mesures correctives pourront être prises à mon égard, y compris la cessation d'emploi.

Nom : _____

Signature : _____

Date : _____

Témoin : _____



OCAS
Que vous réserve **l'avenir?**