

***Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les
personnes ayant un handicap de l'Ontario
(LAPHO)***

**Politique et procédures normalisées pour les
services à la clientèle**

janvier 2012

1	PRÉAMBULE	4
1.1	OBJET	4
1.2	CHAMP D'APPLICATION.....	5
1.3	RESPONSABILITÉ	5
1.4	DÉFINITIONS	5
	Appareils et accessoires fonctionnels.....	5
	Handicap	5
	Employé(e).....	6
	Personnes ayant un handicap.....	6
	Animal d'assistance.....	6
	Personnes de soutien.....	6
2	POLITIQUE.....	7
2.1	Principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances.....	7
2.2	Communications.....	7
2.3	Appareils et accessoires fonctionnels	7
2.4	Animaux d'assistance	8
2.5	Personnes de soutien	8
2.6	Perturbation de service	8
2.7	Formation	8
2.8	Tenue des dossiers	9
2.9	Processus de rétroaction.....	9
3	PROCÉDURES.....	10
3.1	Engagement envers l'excellence	10
3.2	Communication	10
	Répondre aux besoins différentiels	10
	Utiliser une terminologie respectueuse.....	10
	Suivre les lignes directrices en matière de communication	10
	Offrir des solutions autres que le téléphone	11
	Organiser des réunions et des colloques inclusifs	11
	Fournir des formats de rechange.....	12
3.3	Appareils et accessoires fonctionnels	13
3.4	Se servir d'animaux d'assistance	13

3.5	Se servir de personnes de soutien.....	14
3.6	Avis de perturbation temporaire.....	14
	Perturbation de service prévue ou imprévue.....	14
	Emplacement de l’avis.....	15
3.7	Formation du personnel.....	15
	Formation obligatoire.....	15
	Contenu de la formation.....	16
3.8	Tenue des dossiers.....	16
3.9	Processus de rétroaction.....	17
4	MODIFICATION À LA PRÉSENTE POLITIQUE OU À D’AUTRES POLITIQUES.....	17
5	QUESTIONS SUR LA PRÉSENTE POLITIQUE.....	18
6	RÉFÉRENCES.....	18

Le présent document a été préparé en vertu d'un contrat avec *BIAS FREE* Co-operative, Inc. (janv. 2012)

POLITIQUE, PRATIQUES et PROCÉDURES régissant la FOURNITURE DE BIENS et DE SERVICES AUX PERSONNES AYANT UN HANDICAP

1 PRÉAMBULE

1.1 OBJET

La présente politique et ses procédures répondent aux exigences dictées par les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* du Règlement 429/07, adopté en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Elle sert à garantir ce qui suit :

- L'Entreprise affiche un avis sur les lieux ou sur son site Web disant que les documents requis par la *Norme pour les services à la clientèle* de la LAPHO sont disponibles sur demande.
- Les personnes ayant un handicap qui traitent avec l'Entreprise ont accès à des modes de communication qui sont aussi efficaces que ceux qui sont offerts aux personnes sans handicap. Le service n'est pas tenu de produire des résultats identiques pour les personnes ayant un handicap et pour les personnes sans handicap, mais les personnes qui en bénéficient doivent jouir des mêmes possibilités pour obtenir les mêmes résultats, obtenir les mêmes avantages et atteindre le même niveau de performance.
- Tout endroit ouvert au public devra, le cas échéant, afficher l'information dans le bureau d'accueil, à la réception ou dans l'entrée, afin d'encourager d'éventuels utilisateurs à demander de l'aide au personnel, si nécessaire.
- Les personnes ayant un handicap et qui sont accompagnées d'un animal d'assistance et/ou d'une personne de soutien sont traitées avec respect et dignité.
- Les personnes ayant un handicap sont au courant lorsqu'il y a une perturbation de service temporaire.
- L'Entreprise offre une formation sur la *Norme pour les services à la clientèle* de la LAPHO aux membres de la direction, aux employés et aux experts-conseils qui traitent avec le public, au nom de l'Entreprise.
- L'Entreprise veille aussi à ce que les gens qui participent à l'élaboration de ses politiques et procédures aient reçu une formation sur les *Norme de service à la clientèle* de la LAPHO.
- Les dossiers sont conservés de manière à suivre la mise en œuvre de la *Norme pour les services à la clientèle* de la LAPHO, y compris les dossiers de formation de chaque membre de la direction, employé et expert-conseil.
- Il existe un processus pour que les personnes donnent leurs observations sur la façon dont l'Entreprise fournit ses biens et ses services aux personnes

ayant un handicap et pour répondre à ces observations, notamment en prenant des mesures à la suite d'une plainte, en vertu des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*.

1.2 CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à tous les employés de l'Institut de planification de la retraite (l'Entreprise), à tous ses locaux en Ontario et à toutes ses interactions avec le public.

1.3 RESPONSABILITÉ

Il est de la responsabilité de la direction de veiller à ce que tous les employés suivent les lignes directrices énoncées dans la présente politique. La direction doit s'assurer que les employés sont formés, tel que l'exigent les *Normes pour les services à la clientèle* de la LAPHO ainsi que la présente politique et les procédures s'y rattachant.

1.4 DÉFINITIONS

Appareils et accessoires fonctionnels : tout appareil ou accessoire dont se sert une personne ayant un handicap pour l'aider dans ses tâches et sa vie quotidiennes. Ils incluent, par exemple, les aides auxiliaires, les aides à la communication, les aides cognitives, les aides à la mobilité personnelle et les aides médicales. Ils incluent toute une gamme de produits tels que les fauteuils roulants, les marchettes, les cannes blanches, les béquilles, les réservoirs d'oxygène, les appareils auditifs et autres dispositifs de communications électroniques.

Handicap, aux termes du *Code des droits de la personne de l'Ontario*, signifie :

- 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 parl e;
- Une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance crée aux termes de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Employé(e) signifie toute personne qui fait affaire avec les membres du public, les clients, les participants aux séminaires ou autres tierces parties au nom de l'Entreprise, que la personne le fasse à titre d'employé(e), d'expert-conseil ou autre.

Les **personnes ayant un handicap** sont des personnes qui souffrent d'un handicap, tel que défini aux termes du *Code des droits de la personne* de l'Ontario (et ci-dessus).

Un **animal d'assistance** est un animal qu'une personne ayant un handicap utilise pour se faire aider. Une telle utilisation est tout à fait évidente ou bien peut être recommandée par une lettre du médecin ou d'une infirmière ou d'un infirmier. De tels animaux d'assistance sont formés individuellement pour faire du travail ou effectuer des tâches pour le compte d'une personne ayant un handicap.

- Il peut être tout à fait évident qu'un animal est un animal d'assistance lorsque son apparence ou son comportement (par ex. le port d'un harnais ou de sacoches) l'identifie comme tel ou lorsque son propriétaire dispose d'un certificat ou d'une carte d'identification provenant d'une école de dressage pour animaux d'assistance. Cela peut également être évident si la personne se sert de l'animal pour l'aider, par ex. à ouvrir les portes ou à aller chercher ou rapporter certaines choses.
- Les animaux d'assistance offrent une indépendance et une sécurité à bien des personnes ayant un handicap. Certaines lois interdisent généralement les animaux dans certains endroits comme les lieux de préparation d'aliments. Toutefois, les animaux d'assistance sont permis dans la plupart des lieux publics.

Les **personnes de soutien** sont toutes les personnes qui accompagnent et/ou aident les personnes ayant un handicap et ce, de toutes sortes de façons.

- Cela inclut notamment une aide dans les domaines suivants : communication, soins personnels, besoins médicaux, accès à des biens et services et/ou une aide en tant qu'intervenant(e), interprète en langage gestuel ou en tant que travailleur de soutien personnel fournissant une aide physique.
- La personne de soutien peut être un professionnel rémunéré, un bénévole, un ami ou un membre de la famille.
- Cette personne n'a pas nécessairement besoin d'avoir une formation ou des qualifications spéciales.

2 POLITIQUE

2.1 Principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances

2.1.1. Nous nous engageons à offrir nos biens et services aux personnes ayant un handicap d'une manière à respecter les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances. Nous nous engageons également à prendre des dispositions visant à ce que les personnes ayant un handicap aient accès aux mêmes services, dans les mêmes lieux et de la même manière que nos autres clients.

Pour ce faire, nous déploierons des efforts raisonnables pour veiller à ce que :

- 2.1.2. les personnes ayant un handicap aient la même possibilité d'obtenir les biens et les services de l'Entreprise, de les utiliser et d'en tirer profit;
- 2.1.3. les biens et les services soient fournis d'une manière à respecter la dignité et l'indépendance des personnes ayant un handicap;
- 2.1.4. les biens et les services fournis aux personnes ayant un handicap soient intégrés à ceux des autres, à moins qu'une mesure de remplacement ne s'impose pour permettre à une personne ayant un handicap d'en bénéficier; une telle mesure de remplacement peut être temporaire ou permanente.

2.2 Communications

2.2.1 Nous nous engageons à communiquer avec les personnes ayant un handicap par des méthodes respectueuses qui tiennent compte de leur handicap. Cela inclut nos communications générales; les communications pendant les transactions relatives à la prestation de nos biens et services; les communications téléphoniques et les situations impliquant des personnes ayant un handicap lors de consultations et/ou de réunions.

2.3 Appareils et accessoires fonctionnels

2.3.1 Nous nous engageons à aider les personnes ayant un handicap à se servir d'appareils et accessoires fonctionnels, le cas échéant, pour avoir accès à nos biens et services.

2.4 Animaux d'assistance

- 2.4.1 Nous nous engageons à accueillir les personnes ayant un handicap qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.
- 2.4.2 Nous fournissons un bol d'eau que les animaux d'assistance peuvent utiliser dans les salles de séminaires et de réunions.

2.5 Personnes de soutien

- 2.5.1 Nous nous engageons à accueillir les personnes ayant un handicap qui sont accompagnées d'une personne de soutien.
- 2.5.2 Aucun frais ne sera imposé pour l'admission des personnes de soutien dans les locaux de l'Entreprise, aux séminaires ou aux autres biens et services.
- 2.5.3 Les clients seront informés de la présente politique au moyen d'un avis affiché sur nos sites Web et en personne, par écrit ou par téléphone lorsque cette information sera demandée par le client et/ou par sa personne de soutien.

2.6 Perturbation de service

- 2.6.1 Nous nous engageons à déployer tous les efforts raisonnables pour aviser et accommoder les gens lors d'une perturbation prévue ou imprévue dans les locaux ou les services, là où nous en assumons le contrôle.

2.7 Formation

- 2.7.1 L'Entreprise s'engage à fournir de la formation sur la *Norme pour les services à la clientèle* de la LAPHO à tous les membres de la direction et du personnel ainsi qu'à tous les experts-conseils qui font affaire avec le public, en son nom, et à tous ceux et celles qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures en matière de service à la clientèle.
- 2.7.2 La formation sera offerte dans les plus brefs délais possibles, une fois qu'une personne se verra confier des responsabilités ayant trait au public.
- 2.7.3 La quantité et le format de formation seront adaptés en fonction des interactions de chaque personne avec le public ou en fonction de son implication dans l'élaboration de politiques, de procédures et de pratiques concernant la prestation de biens et services.

- 2.7.4 La direction, le personnel et les experts-conseils recevront également une formation continue lorsque des changements seront apportés aux présentes politiques ou procédures.

2.8 Tenue des dossiers

- 2.8.1 Nous nous engageons à tenir des dossiers qui documentent notre mise en œuvre de la *Norme pour les services à la clientèle* aux termes de la LAPHO.
- 2.8.2 L'Entreprise tiendra à jour des dossiers sur la formation suivie par les membres de la direction, ses employés et ses experts-conseils et mettra ces dossiers à la disposition d'inspecteurs, si besoin est.
- 2.8.3 Les documents requis en vertu des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* sont disponibles sur demande et conformément à la loi applicable en matière de protection de la vie privée.

2.9 Processus de rétroaction

- 2.9.1 Nous nous engageons à recueillir les commentaires sur la prestation de nos biens et services aux personnes ayant un handicap et à y répondre en conséquence.
- 2.9.2 Nous apprécions la rétroaction car nous pensons qu'elle nous encourage à continuellement améliorer nos biens et nos services et qu'elle nous donne l'occasion d'apprendre, de nous améliorer et de faire le point sur notre performance.
- 2.9.3 On peut nous faire parvenir des commentaires sur la prestation de nos biens et services aux personnes ayant un handicap par téléphone, par écrit, par voie électronique ou par d'autres moyens.
- 2.9.4 Nous veillerons à ce que tous nos formulaires d'évaluation aient une rubrique réservée aux commentaires donnés en rétroaction.

3 PROCÉDURES

3.1 Engagement en matière d'excellence

L'Entreprise s'engage à viser l'excellence lorsqu'il s'agit de desservir tous les clients, y compris les clients ayant un handicap. Les procédures qui suivent énoncent les mesures que nous prenons pour offrir des biens et des services qui respectent nos politiques, telles qu'énoncées plus haut.

3.2 Communication

Répondre aux besoins différentiels

- 3.2.1 Nous communiquerons avec les personnes ayant un handicap par des moyens qui tiennent compte des besoins précis de chaque personne, à l'aide de différentes techniques, pour favoriser l'interaction et pour être efficaces dans notre façon d'offrir nos biens et nos services à ces personnes.
- 3.2.2 Nous formerons le personnel qui est chargé de communiquer avec nos clients sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant différents types de handicaps.

Utiliser une terminologie respectueuse

- 3.2.3 Nous choisirons intentionnellement une terminologie qui soit respectueuse et appropriée. La terminologie que nous utilisons peut influencer la façon dont nous voyons les gens et pourrait accidentellement engendrer une perception négative. Les mots que l'on utilise peuvent être très percutants. Même s'ils ne sont pas intentionnels, bien des mots utilisés pour décrire la nature d'un handicap peuvent être humiliants et manquer de respect.
- 3.2.4 Toutes nos communications sont inclusives et traitent les personnes ayant un handicap de manière positive.
- 3.2.5 Nous nous efforcerons de nous rappeler d'accorder la priorité aux personnes et de dire « personne ayant un handicap » plutôt que « personne handicapée ».
- 3.2.6 Nous évitons la terminologie qui rabaisse et humilie les personnes ayant un handicap (par ex. inapte, déficient ou incapacité)
- 3.2.7 Nous évitons les mots comme « handicapé », « infirme » et « condamné à un fauteuil roulant » ou « confiné à un fauteuil roulant ».
- 3.2.8 Nous ne faisons pas référence aux gens en les classant par catégories telles que « les aveugles » ou « les handicapés ».

Suivre les lignes directrices en matière de communication

- 3.2.9 Afin d'aider les personnes ayant un handicap à accéder à nos biens et à nos services, les employés devraient suivre les lignes directrices suivantes :
- Traiter les personnes ayant un handicap avec autant de respect et de considération que les autres.
 - Si vous ne savez pas vraiment quoi faire, demandez à la personne : « Puis-je vous aider ? »
 - Demandez, avant d'offrir votre aide - ne vous précipitez pas. Les gens ont souvent leur propre façon de faire les choses. Les personnes ayant un handicap savent si elles ont besoin d'aide et savent comment vous pouvez leur venir en aide.
 - Si vous ne connaissez pas quelqu'un ou si vous ne connaissez pas grand chose sur les handicaps, il vaut mieux attendre que la personne vous décrive elle-même sa situation plutôt que de vous faire vos propres idées. Il y a beaucoup de handicaps qui se ressemblent et qui ont des caractéristiques semblables et vous pourriez vous tromper.
 - Certains handicaps ne sont pas visibles. Prenez le temps d'apprendre à connaître les besoins des personnes.
 - Parlez normalement, clairement et directement. Parlez directement à la personne ayant un handicap et non à son interprète ou à quelqu'un d'autre qui l'accompagne.
 - Soyez patient; donnez-lui le temps de s'expliquer.

Offrir des solutions autres que le téléphone

- 3.2.10 Nous offrirons de communiquer avec les clients par courriel ou par messages textuels si le téléphone n'est pas un mode de communication adapté à leurs besoins en matière de communication ou s'il n'est pas disponible. Si nous avons besoin d'un appareil télécopieur, nous nous servons du Service de relais Bell (1-800-855-0511); (http://www.bell.ca/Services_accessibilite/Service_de_relais_Bell).

Organiser des réunions et des séminaires inclusifs

- 3.2.11 Nous allons examiner sérieusement les consultations, les réunions et les méthodes de transactions pour nous assurer qu'elles puissent inclure les personnes ayant un handicap.
- 3.2.12 Lorsque nous organiserons des réunions et des séminaires, nous nous efforcerons d'utiliser des installations qui répondent aux besoins des personnes ayant un handicap – par ex. des rampes, des mains courantes et des ascenseurs pour les personnes à mobilité réduite, accès aux toilettes, des systèmes de transmission par boucle magnétique ou des systèmes radio pour aider les gens ayant une déficience auditive, un éclairage suffisant dans la salle, etc.
- 3.2.13 Nous accueillons volontiers les interprètes et autres personnes de soutien pour aider les personnes ayant un handicap à assister aux

réunions et aux séminaires. Nous n'imposerons aucun frais aux personnes de soutien.

Offrir des formats et médias substitués

- 3.2.14 Lorsque nous préparerons le matériel à distribuer au public et aux clients, nous tiendrons compte du format et de son accessibilité pour le groupe cible.
- 3.2.15 Nous offrons toute la documentation de nos séminaires dans des formats accessibles, sur demande.
- 3.2.16 Nous verrons si les formats et médias substitués sont nécessaires pour faciliter l'accès aux personnes ayant un handicap.
- 3.2.17 Nous ciblerons soigneusement le groupe auquel chaque matériel s'adressera pour éviter les coûts excessifs.
- 3.2.18 Nous explorerons les différentes options pour rendre les formats et médias substitués accessibles, notamment en :
 - Distribuant des formats standard et en créant et fournissant des formats substitués, sur demande uniquement;
 - Fournissant une brochure ou un carnet en format accessible, ainsi que des documents supplémentaires sur demande.
- 3.2.19 La direction sera au courant de la disponibilité des formats substitués et des formats précis que l'Entreprise est prête à fournir sur demande.
- 3.2.20 L'Entreprise fournira les formats substitués suivants sur demande :
 - Internet : Internet est un médium hautement adapté pour de nombreuses personnes ayant un handicap de l'ouïe, de la vue, de la mobilité et des membres supérieurs. Pour rendre les publications le plus compatibles possibles aux logiciels venant en aide aux personnes ayant un handicap, les documents seront affichés sur notre site Web en format HTML.
 - Format électronique : fournir l'information en format électronique peut convenir aux personnes ayant un handicap de l'ouïe, de la vue, de la mobilité ou des membres supérieurs. Nous convertirons les publications en format HTML pour les rendre le plus compatibles possibles avec les logiciels d'accessibilité.
 - Gros caractères et illustrations : les gros caractères s'adressent principalement aux personnes ayant la vue basse. Il s'agit de tous les imprimés qui se servent d'une police de caractères de 14 points et plus. Les imprimés illustrés visent à fournir un aperçu visuel rapide d'un message. C'est ce que préfèrent souvent les personnes ayant un handicap intellectuel ou un handicap de la vue et cela peut également être utile pour les personnes provenant d'autres origines culturelles et linguistiques. L'Entreprise fournira des imprimés à gros caractères selon les besoins et sur demande et examinera la disponibilité des imprimés illustrés sur demande.
 - Anglais facile : ce format est utile s'il vise à fournir de l'information aux personnes ayant un handicap intellectuel ou

qui ont une aptitude limitée à la lecture. L'information y est résumée et exprimée en phrases courtes qui véhiculent chacune une seule idée ou un seul concept. Les matériels de l'Entreprise sont préparés dans un langage clair. Sur demande, on expliquera le matériel fourni en langage simple.

- 3.2.21 L'entreprise fournira de l'information sur les événements et les services dans un éventail de formats, par ex. un site Web, des imprimés et de l'information fournie par téléphone, télécopieur ou courriel.
- 3.2.22 L'Entreprise veillera à ce que ses installations aient une signalisation claire incluant des symboles et des indicateurs reconnus à l'échelle internationale.

3.3 Les appareils et accessoires fonctionnels

- 3.3.1 Les sites Web de l'Entreprise indiqueront que tous les locaux qui fournissent des biens et des services respectent l'indépendance et la dignité des personnes ayant un handicap et offrent des services qui incluent l'utilisation d'appareils et d'accessoires fonctionnels.
- 3.3.2 Toutes les installations de l'Entreprise qui sont ouvertes au public afficheront de l'information dans le bureau d'accueil, à la réception ou à l'entrée indiquant que l'Entreprise est ouverte à l'utilisation d'appareils et d'accessoires fonctionnels et encourage les utilisateurs à demander de l'aide au personnel, au besoin.
- 3.3.3 Les employés ne toucheront pas ni ne bougeront l'appareil ou l'accessoire fonctionnel d'une personne sans sa permission et ne le mettront pas non plus hors de portée de cette personne.
- 3.3.4 Les employés s'exerceront à faire preuve de considération et à suivre les règles de sécurité et ne laisseront pas une personne ayant un handicap dans un endroit peu facile d'accès, dangereux ou portant atteinte à sa dignité comme faisant face à un mur ou en plein chemin d'une porte qui s'ouvre.
- 3.3.5 Les employés informeront les personnes ayant un handicap de l'existence d'aménagements accessibles dans leur environnement immédiat (par ex. des portes automatiques ainsi que des toilettes ou des vestiaires accessibles). Lorsque ces aménagements ne sont pas disponibles, il faudra identifier des solutions de rechange et en informer les personnes qui en auront besoin (par ex. une aide pour ouvrir les portes).

3.4 Se servir d'animaux d'assistance

- 3.4.1 Nous accueillons volontiers les personnes ayant un handicap qui sont accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public et autres tierces parties.

- 3.4.2 Nous allons également nous assurer que la direction, le personnel et les experts-conseils qui font affaire avec le public, nos clients et les participants aux séminaires reçoivent une formation adéquate sur la manière d'interagir avec les personnes ayant un handicap qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

3.5 Se servir de personnes de soutien

- 3.5.1 Une personne ayant un handicap qui est accompagnée d'une personne de soutien sera la bienvenue dans nos locaux et à tous les événements organisés par l'Entreprise.
- 3.5.2 Une personne ayant un handicap et se servant d'une personne de soutien ne se verra jamais refuser l'accès à cette personne de soutien pendant son séjour dans nos locaux.
- 3.5.3 Elle y aura accès conformément aux procédures normales de sécurité.
- 3.5.4 Tous les employés se souviendront d'adresser directement toutes leurs communications à la personne ayant un handicap et non pas à sa personne de soutien.
- 3.5.5 Dans certains cas, une personne de soutien pourrait avoir à se conformer à des règles ou des exigences concernant précisément le genre de biens ou services fournis. Par exemple, lorsque la confidentialité est importante, en raison du type d'information discutée, nous pourrions demander à cette personne de signer une entente de confidentialité avant de divulguer l'information. Une copie du formulaire de consentement signé sera conservée dans les bureaux de l'Entreprise.
- 3.5.6 Dans ce cas-là, le consentement à la divulgation devra d'abord être obtenu auprès de la personne ayant un handicap avant de discuter de l'information confidentielle ou de la communiquer en présence de la personne de soutien.
- 3.5.7 Si la personne ayant un handicap utilise une personne de soutien différente lors d'une réunion subséquente, il faudra obtenir un nouveau formulaire de consentement signé.

3.6 Avis de perturbation temporaire

Perturbation de service prévue ou imprévue

- 3.6.1 Nous avertirons à l'avance les clients ayant un handicap des perturbations prévues ou imprévues dans les services ou dans les locaux dont se servent habituellement les personnes ayant un handicap.
- 3.6.2 Si une perturbation de service est planifiée et prévue, nous en aviserons aussi longtemps à l'avance que possible pour que les personnes ayant un handicap puissent avoir suffisamment de temps pour s'arranger et prendre des dispositions de rechange.

- 3.6.3 Nous aviserons les gens en affichant l'information dans des endroits bien en vue dans nos locaux ou sur les sites Web de l'Entreprise, ou bien en utilisant toute autre méthode jugée raisonnable en vertu des circonstances.
- 3.6.4 Si nous ne nous attendons pas à une perturbation, nous en aviserons les gens le plus rapidement possible après l'identification de ladite perturbation.
- 3.6.5 Généralement, les perturbations comme les pannes de courant ne nécessitent aucun préavis spécial. Toutefois, si cette perturbation a une incidence marquée sur les personnes ayant un handicap, nous les en aviserons de manière appropriée, le plus rapidement possible.
- 3.6.6 De temps en temps, il se peut que nous n'ayons aucun contrôle direct sur nos locaux ou nos services. Dans ces cas-là, nous travaillerons avec l'organisation qui en a le contrôle pour s'assurer qu'un avis de perturbation temporaire est bien affiché.
- 3.6.7 L'avis contiendra de l'information sur la raison de cette perturbation, sa durée prévue et une description des installations, services ou mécanismes de rechange pour avoir accès aux biens ou services.
- 3.6.8 Les directeurs de séminaires à Canotek et Billings sont responsables de l'évacuation sécuritaire des personnes ayant un handicap lors des situations d'urgence.

Emplacement de l'avis

- 3.6.9 Lorsque c'est possible, on téléphonera aux participants aux séminaires qui ont un handicap pour leur donner l'information sur les arrangements de rechange.
- 3.6.10 On affichera également un avis dans toutes les entrées publiques, aux comptoirs de services situés dans nos locaux, sur notre messagerie vocale et sur les sites Web de l'Entreprise.
- 3.6.11 Selon la nature de la perturbation, on en avisera les gens en affichant l'information dans un endroit bien en vue (par ex. directement sur la porte des ascenseurs ou des toilettes ou juste à côté) ou dans les locaux de l'Entreprise ou les lieux concernés.

3.7 Formation du personnel

Formation obligatoire

- 3.7.1 L'Entreprise offrira une formation obligatoire à tous les membres de la direction, aux employés et aux experts-conseils qui font affaire au public, aux clients, aux participants aux séminaires ou autres tierces parties qui les représentent, ainsi qu'à tous ceux qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures de services à la clientèle, y compris les directeurs de cours, ainsi que les gestionnaires et les experts-conseils qui donnent les cours et les séminaires.

- 3.7.2 Cette formation sera fournie sur une base régulière, dans le cadre de la formation offerte à tous les nouveaux employés et experts-conseils, au cours de leur premier mois d'emploi et dans le mois qui suit leur entrée en fonctions
- 3.7.3 Tous les gestionnaires, employés et experts-conseils recevront une formation régulière lorsque des changements seront apportés aux présentes politiques et procédures.

Contenu de la formation

- 3.7.4 La formation portera notamment sur les points suivants :
- L'objet de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences de la *Norme pour le service à la clientèle*;
 - L'information sur les politiques et les procédures de l'Entreprise relativement aux normes pour le service à la clientèle (par ex. service à la clientèle, appareils et accessoires fonctionnels, communications, animaux d'assistance, personnel de soutien, perturbation de service, processus de rétroaction, etc.);
 - Comment interagir et communiquer avec les personnes ayant différents types de handicaps;
 - Quoi faire si une personne ayant un handicap précis a du mal à avoir accès à nos biens et nos services;
 - Comment interagir avec les personnes ayant un handicap qui se servent d'un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
 - Comment utiliser l'équipement ou les appareils que l'Entreprise peut être amenée à acheter au fil du temps pour faciliter la prestation des biens et des services par le personnel aux personnes ayant un handicap.

3.8 Tenue des dossiers

- 3.8.1 Nous tiendrons des dossiers sur toutes les séances de formation offertes sur la *Norme pour les services à la clientèle* de la LAPHO, tel que l'exige le règlement sur les services à la clientèle, en vertu de la LAPHO et du *Règlement 429/07*.
- 3.8.2 On tiendra également des dossiers sur la date et la méthode de formation pour chaque employé, ainsi que sur les résultats obtenus à leurs tests.
- 3.8.3 Un message sur la disponibilité de la documentation se trouve sur les sites Web de l'Entreprise et dans nos bureaux.
- 3.8.4 L'information sur ces dossiers sera disponible sur demande.
- 3.8.5 Pour choisir un format adéquat, l'Entreprise travaillera avec la personne ayant un handicap pour veiller à ce que la documentation ou l'information fournie est présentée dans un format qui répond aux besoins précis de son handicap.

- 3.8.6 Toute information divulguée le sera conformément à la loi applicable en matière de protection des renseignements personnels.

3.9 Processus de rétroaction

- 3.9.1 L'Entreprise satisfera et surpassera les attentes en matière de service à la clientèle lorsqu'elle desservira ses clients ayant un handicap.
- 3.9.2 Nous encourageons d'ailleurs les gens à nous faire parvenir leurs commentaires sur notre capacité à répondre à ces attentes.
- 3.9.3 Les gens peuvent nous faire parvenir leurs commentaires sur la façon dont l'Entreprise offre ses produits et ses services aux personnes ayant un handicap par courriel, verbalement, dans les espaces réservés à cet effet sur les formulaires d'évaluation des séminaires et, bien entendu, sur le formulaire pour la rétroaction affiché sur notre site Web.
- 3.9.4 L'information peut être communiquée à l'Entreprise par téléphone, par courriel, par courrier, verbalement en personne ou par tout autre moyen adapté pour les personnes ayant un handicap.
- 3.9.5 Si une personne indique vouloir recevoir une réponse, l'Entreprise traitera rapidement son commentaire/sa suggestion. Dans certains cas, les commentaires peuvent porter très précisément sur une situation. Dans d'autres, les commentaires peuvent être plus larges et donner l'occasion d'améliorer les politiques et les pratiques de l'Entreprise.
- 3.9.6 Lors de la réception d'une plainte, la direction enquêtera sur la question avec le personnel approprié et fournira une réponse écrite dans les quinze (15) jours suivants.
- 3.9.7 Tous les commentaires reçus seront enregistrés par l'Entreprise qui prendra des mesures pour veiller à ce que les personnes ayant un handicap soient traitées avec la plus grande dignité et avec le plus grand respect et pour veiller à ce qu'on réponde à leurs besoins.

4 MODIFICATION À LA PRÉSENTE POLITIQUE OU À D'AUTRES POLITIQUES

Nous nous engageons à élaborer des politiques pour le service à la clientèle qui respectent la dignité et l'indépendance des personnes ayant un handicap et qui en fassent la promotion. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à la présente politique avant d'en avoir examiné l'incidence sur les personnes ayant un handicap. Toute politique existante de l'Entreprise qui ne respecte pas la dignité et l'indépendance des personnes ayant un handicap et qui n'en fait pas la promotion sera modifiée ou abrogée.

5 QUESTIONS SUR LA PRÉSENTE POLITIQUE

La présente politique existe pour nous permettre d'atteindre l'excellence en matière de services offerts aux clients ayant un handicap. Si quelqu'un a une question sur la politique ou si l'objet de cette politique n'est pas compris, on devrait le lui expliquer ou mettre cette personne en contact avec la direction de l'Entreprise.

Un exemplaire de cette politique est disponible sur demande en contactant la direction de l'Entreprise. Le document sera fourni, sur demande, dans un format qui tiendra compte du handicap de la personne. En outre, on peut trouver une copie de cette politique sur le site Web de l'Entreprise, à l'adresse suivante: www.rpi-ipr.com

6 RÉFÉRENCES

*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.*