

Politique sur l'accessibilité des services à la clientèle

Objet

La présente politique vise à satisfaire les exigences du *Règlement de l'Ontario 429/07, Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, pris en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. La politique s'applique à la fourniture de biens et services au public ou à d'autres tiers, et non aux biens eux-mêmes.

La fourniture de biens et services par les Services à la famille catholiques de Durham devra toujours respecter les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances.

Portée

- a) La présente politique s'applique à la fourniture de biens et services dans les installations détenues et exploitées par les Services à la famille catholiques de Durham.
- b) Elle s'applique aux employés, aux bénévoles, aux agents et/ou aux entrepreneurs qui traitent avec le public ou aux autres tiers qui agissent au nom de les Services à la famille catholiques de Durham, y compris lorsque la fourniture de biens et services est effectuée à l'extérieur des installations de les Services à la famille catholiques de Durham, notamment par des services de livraison, des centres d'appels, des fournisseurs, des conducteurs, des services de pourvoyeur et des agences de marketing de tierce partie.
- c) La section de la présente politique qui traite de l'utilisation de chiens-guides, d'animaux d'assistance et de chiens d'assistance ne s'applique qu'à la fourniture de biens et services qui est effectuée dans les installations détenues et exploitées par les Services à la famille catholiques de Durham.
- d) La présente politique s'applique également à toutes les personnes participant à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures de les Services à la famille catholiques de Durham qui régissent la fourniture de biens et services aux membres du public ou à des tiers.

Définitions

Aide fonctionnelle – Aide technique, dispositif de communication ou autre instrument utilisé pour maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles de personnes handicapées. Les aides fonctionnelles personnelles sont habituellement des dispositifs que les clients apportent, par exemple un fauteuil roulant, une marchette ou une bouteille d'oxygène personnelle, et qui peuvent les aider à entendre, à voir, à communiquer, à se déplacer, à respirer, à se souvenir de choses et/ou à lire.

Handicap – Le terme « handicap », au sens de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et 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 physique, 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 lesquelles des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé en vertu de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Chien-guide – Chien de travail qui a fait l'objet d'un entraînement poussé à l'une des installations stipulées par le *Règlement de l'Ontario 58* pris en application de la *Loi sur les droits des aveugles*, afin d'accroître la mobilité, la sécurité et l'indépendance des personnes aveugles.

Animal d'assistance – Au titre du *Règlement de l'Ontario 429/07*, un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée si :

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

Chien d'assistance – Au sens du *Règlement de l'Ontario 562*, pris en application de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*, un chien autre qu'un chien-guide pour une personne aveugle est un chien d'assistance :

- s'il est tout à fait évident pour une personne ordinaire que l'animal sert d'animal d'assistance pour une personne qui a un handicap d'ordre médical;
- si la personne qui a besoin du chien peut fournir sur demande une lettre d'un médecin ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin d'un chien d'assistance.

Personne de soutien – Au sens du *Règlement de l'Ontario 429/07*, l'expression « personne de soutien » signifie, en lien avec la personne handicapée, une personne qui l'accompagne afin de l'aider en ce qui concerne la communication, la mobilité, les soins personnels, les besoins médicaux ou l'accès à des biens et services.

Principes généraux

En conformité avec le *Règlement de l'Ontario 429/07, Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, la présente politique traite des points suivants :

- A. La fourniture de biens et services aux personnes handicapées
- B. L'utilisation d'aides fonctionnelles

- C. L'utilisation de chiens-guides, d'animaux d'assistance et de chiens d'assistance
- D. L'utilisation de personnes de soutien
- E. Les avis d'interruption de service
- F. La rétroaction de la clientèle
- G. La formation
- H. Les avis de disponibilité et le format des documents requis

A. Fourniture de biens et services aux personnes handicapées

Les Services à la famille catholiques de Durham s'engage à faire preuve d'excellence dans les services à tous ses clients et déploiera tous les efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, ses pratiques et ses procédures sont conformes aux principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances, en :

- veillant à ce que tous les clients reçoivent la même valeur et la même qualité;
- permettant aux clients handicapés de faire les choses à leur façon et à leur propre rythme lorsqu'ils accèdent à des biens et services, à la condition que cela ne présente pas un risque pour la sécurité;
- utilisant des méthodes de rechange, lorsque c'est possible, afin d'assurer que les clients handicapés ont accès aux mêmes services, au même endroit et d'une manière similaire;
- tenant compte des besoins individuels au moment de la fourniture des biens et services; et
- communiquant d'une façon qui tient compte du handicap du client.

B. Aides fonctionnelles

Aide(s) fonctionnelle(s) appartenant au client :

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres aides fonctionnelles au besoin lorsqu'elles accèdent à des biens ou services fournis par les Services à la famille catholiques de Durham.

Si l'aide fonctionnelle présente un risque pour la sécurité ou que l'accessibilité peut être problématique, d'autres mesures raisonnables seront utilisées pour assurer l'accès aux biens et services. Par exemple, les bouteilles à oxygène doivent être tenues loin des flammes nues. Par conséquent, afin de faire des accommodements pour un client qui utilise une bouteille à oxygène, on peut s'assurer que le client se tient dans un endroit considéré sûr tant pour le client que pour l'entreprise. Ou encore, s'il n'y a pas d'ascenseur et que la personne a besoin d'aides fonctionnelles pour se déplacer, le service sera fourni à un endroit qui répond aux besoins du client.

Aides fonctionnelles fournies par les Services à la famille catholiques de Durham:

Les aides fonctionnelles suivantes sont à la disposition des clients, selon le principe du premier arrivé, premier servi, pour aider les clients à accéder aux biens et services des Services à la famille catholiques de Durham:

- Ascenseur

- Rampe pour fauteuil roulant
- Porte automatique
- Escaliers
- Rampes

C. Chiens-guides, animaux d'assistance et chiens d'assistance

Le client handicapé qui est accompagné d'un chien-guide, d'un animal d'assistance ou d'un chien d'assistance aura le droit d'entrer dans les installations ouvertes au public, sauf dans les cas où la législation l'interdit. Les politiques d'« accès interdit aux animaux » ne s'appliquent pas aux chiens-guides, aux animaux d'assistance et/ou aux chiens d'assistance.

Zones de service de nourriture :

Le client handicapé qui est accompagné d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance aura le droit d'entrer dans les zones de service de nourriture ouvertes au public, sauf dans les cas où la législation l'interdit.

Conformément à l'article 60 du *Règlement de l'Ontario 562*, pris en application de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*, les autres animaux d'assistance sont interdits dans les zones de service de nourriture.

Lignes directrices concernant les exclusions :

Si la présence d'un chien-guide, d'un animal d'assistance ou d'un chien d'assistance est interdite par la loi (voir les lois applicables ci-dessous), les Services à la famille catholiques de Durham offrira des méthodes de rechange pour permettre à la personne handicapée d'accéder aux biens et services lorsque c'est possible (par exemple, laisser l'animal dans un lieu sûr et faire en sorte qu'un employé prête assistance à la personne).

Lois applicables :

Le *Règlement de l'Ontario 31/05* pris en application de la *Loi de 2001 sur la qualité et la salubrité des aliments* spécifie que les animaux qui ne sont pas destinés à être abattus ou euthanasiés n'ont pas le droit de pénétrer dans un endroit ou dans une salle d'un établissement de traitement des viandes. Le Règlement fait également une exception pour les chiens d'assistance et leur permet de pénétrer dans les endroits de l'établissement de traitement des viandes où des aliments sont servis, vendus ou mis en vente pour la clientèle et dans les endroits où il n'y a pas d'animaux ou de parties d'animaux, et qui ne sont pas utilisés pour réceptionner, traiter, conditionner, étiqueter, expédier, manipuler ou entreposer des animaux ou parties d'animaux.

L'article 60 du *Règlement de l'Ontario 562*, pris en application de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*, stipule que les animaux ne sont généralement pas admis aux endroits où des aliments sont produits, préparés, transformés, manipulés, servis, présentés, entreposés, vendus ou mis en vente. Toutefois, le règlement permet que des chiens-guides et des chiens d'assistance se trouvent aux endroits où des aliments sont servis, vendus ou mis en vente. Cette exception ne s'applique toutefois pas aux autres animaux d'assistance.

Loi sur la responsabilité des propriétaires de chiens de l'Ontario : En cas de conflit entre une disposition de cette loi ou d'un règlement en application de cette loi ou d'une autre loi relative aux races interdites (par exemple les bull-terriers) et une disposition d'un règlement municipal relatif à ces races, la disposition la plus restrictive en ce qui concerne les contrôles ou l'interdiction de ces races aura préséance.

Identification d'un chien-guide, d'un chien d'assistance et/ou d'un animal d'assistance :

S'il n'est pas évident que le client utilise l'animal pour des raisons liées à son handicap, les Services à la famille catholiques de Durham peut effectuer une vérification auprès du client.

La vérification peut comprendre l'examen des documents suivants :

- une lettre d'un médecin ou d'un infirmier confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap;
- une carte d'identité valide portant la signature du procureur général du Canada; ou
- un certificat de formation émis par une école reconnue d'entraînement de chiens-guides ou d'animaux d'assistance.

Soins et maîtrise de l'animal :

Le client accompagné d'un chien-guide, d'un chien d'assistance et/ou d'un animal d'assistance est responsable d'assurer en tout temps les soins et la maîtrise de l'animal.

Allergies :

En cas de préoccupation liée à la santé et à la sécurité, par exemple d'allergie grave à l'animal, les Services à la famille catholiques de Durham déploiera tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins de tous.

D. Personnes de soutien

Si un client handicapé est accompagné d'une personne de soutien, les Services à la famille catholiques de Durham s'assurera que les deux personnes sont autorisées à accéder aux installations ensemble et que le client demeure en mesure d'accéder à la personne de soutien.

Il pourra arriver que le nombre et la disponibilité des places assises empêchent le client et la personne de soutien de s'asseoir l'un à côté de l'autre. Dans ces situations, les Services à la famille catholiques de Durham fera tout en son possible pour résoudre le problème.

Avant toute conversation dans le cadre de laquelle des renseignements confidentiels pourront être communiqués, le consentement du client sera obtenu.

Frais d'admission :

Si des personnes de soutien doivent payer des frais d'admission pour accéder aux installations de les Services à la famille catholiques de Durham, ce dernier s'assurera d'en donner avis à l'avance en

affichant les frais d'admission pour les personnes de soutien au même endroit que ses autres frais sont affichés.

E. Avis d'interruption de service

Des interruptions de service peuvent survenir à la suite de facteurs qui relevant ou non du contrôle de les Services à la famille catholiques de Durham, et l'organisme peut être ou ne pas être au courant de ces interruptions. Des efforts raisonnables seront pris pour donner avis des interruptions de service temporaires touchant les installations ou les services dont les clients handicapés se servent pour accéder aux biens ou services de les Services à la famille catholiques de Durham ou pour les utiliser. Dans certaines circonstances, comme une interruption temporaire imprévue, il pourrait ne pas être possible de donner un tel avis.

Exigences relatives aux avis :

Les avis fourniront les renseignements suivants, à moins que ces renseignements ne soient pas disponibles ou connus :

- Les biens ou services qui ne sont pas disponibles ou qui sont visés par l'interruption;
- La cause de l'interruption;
- La durée prévue de l'interruption;
- Une description des services ou options de rechange.

Options en matière d'avis :

En cas d'interruption de service, les Services à la famille catholiques de Durham donnera un avis des manières suivantes :

- Afficher des avis à des endroits bien en vue, y compris à l'endroit où il y a une interruption de service, dans l'entrée principale, dans l'entrée accessible la plus près de l'endroit où il y a une interruption de service et/ou sur le site Web de les Services à la famille catholiques de Durham;
- Enregistrer un message décrivant l'interruption sur la boîte vocale de les Services à la famille catholiques de Durham et/ou communiquer avec les clients ayant un rendez-vous pour les informer de l'interruption;
- Donner un avis verbal de l'interruption aux clients qui font une réservation ou qui prennent un rendez-vous; ou
- Donner un avis par toute autre méthode raisonnable dans les circonstances.

F. Processus de rétroaction

Les Services à la famille catholiques de Durham donnera aux clients l'occasion de soumettre leurs commentaires au sujet du service fourni aux clients handicapés. Des formulaires de rétroaction, ainsi que d'autres méthodes de rétroaction, par exemple verbales (en personne ou au téléphone) ou écrites (rédaction manuellement, livraison, site Web ou courriel), seront disponibles sur demande.

Pour nous transmettre des commentaires :

Les clients peuvent nous transmettre leurs commentaires aux coordonnées suivantes :

- Réception
- 905-725-3513
- 707, rue Simcoe Sud, Oshawa (Ontario) L1H 4K5
- www.cfsdurham.com

Les clients qui désirent remplir un formulaire de rétroaction aux bureaux de les Services à la famille catholiques de Durham ou donner leur rétroaction verbalement peuvent le faire auprès de n'importe quel membre du personnel. Les clients qui fournissent leur rétroaction de façon officielle recevront un accusé de réception, ainsi que la description de toute mesure prise à la lumière des préoccupations ou des plaintes signalées.

G. Formation

Les personnes suivantes recevront de la formation :

- a) tous les employés, les bénévoles, les agents et/ou les entrepreneurs qui traitent avec le public ou les autres tiers qui agissent au nom de les Services à la famille catholiques de Durham; par exemple : les vendeurs, les conducteurs, les fournisseurs, les responsables d'événements, les centres d'appels et les agences de marketing de tierce partie; et
- b) les personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, des pratiques et des procédures relatives à la clientèle.

Dispositions applicables à la formation :

Conformément au *Règlement de l'Ontario 429/07*, sans égard au format, la formation comprendra ce qui suit :

- L'examen de l'objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.
- L'examen des exigences du *Règlement de l'Ontario 429/07, Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*.
- Des instructions sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes présentant divers types de handicap.
- Des instructions sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui :
 - utilisent des aides fonctionnelles;
 - ont besoin de l'aide d'un chien-guide, d'un chien d'assistance ou d'un autre animal d'assistance; ou
 - ont besoin de l'aide d'une personne de soutien (y compris des instructions relatives aux frais d'admission).

- Des instructions sur la façon d'utiliser l'équipement ou les dispositifs qui sont disponibles dans nos installations ou que nous fournissons et qui peuvent aider les personnes handicapées.
- Des instructions sur ce qu'il faut faire si une personne handicapée éprouve des difficultés à accéder à nos services.
- Les politiques, les procédures et les pratiques de Catholic Family Services of Durham relatives à la fourniture d'un service à la clientèle accessible aux clients handicapés.

Horaire de la formation :

Les Services à la famille catholiques de Durham fournira la formation dès que possible. La formation sera donnée aux nouveaux employés, bénévoles, agents et/ou entrepreneurs qui traitent avec le public ou qui agissent en notre nom. Une formation révisée sera donnée si des changements sont apportés à la législation, aux procédures et/ou aux pratiques.

Dossier de formation :

Les Services à la famille catholiques de Durham conservera un dossier de formation qui comprendra les dates auxquelles la formation a été donnée, ainsi que le nombre d'employés qui y ont participé.

H. Avis de disponibilité et format des documents

Les Services à la famille catholiques de Durham avisera les clients qu'ils peuvent obtenir les documents relatifs aux normes d'accessibilité du service à la clientèle sur demande et dans un format tenant compte de leur handicap. Les Services à la famille catholiques de Durham fournira cet avis en affichant l'information à un endroit visible détenu et exploité par les Services à la famille catholiques de Durham, sur son site Web et/ou à l'aide de toute autre méthode raisonnable.

Administration

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

- Elizabeth Pierce
- 905-725-3513
- 707, rue Simcoe Sud, Oshawa (Ontario) L1H 4K5
- E.pierce@cfsdurham.com
- www.cfsdurham.com

La présente politique et ses procédures connexes seront révisées au besoin en cas de changements à la législation.

Accusé de réception et consentement

Je, _____, reconnais avoir lu et compris la *Politique sur l'accessibilité des services à la clientèle* de les Services à la famille catholiques de Durham. En outre, j'accepte d'adhérer à la présente politique, et je veillerai à ce que les employés qui relèvent de moi adhèrent à ces principes directeurs. Je comprends que si je contreviens à la présente politique, je pourrai faire l'objet de mesures disciplinaires, qui pourront aller jusqu'au licenciement.

Nom : _____

Signature : _____

Date : _____

Témoin : _____

Documents auxquels il est fait référence :

- *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*
- *Règlement de l'Ontario 429/07, Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*
- *Loi sur les droits des aveugles, L.R.O. 1990*
- *Loi sur la responsabilité des propriétaires de chiens de l'Ontario*
- *Règlement de l'Ontario 31/05 pris en application de la Loi de 2001 sur la qualité et la salubrité des aliments*
- *Règlement de l'Ontario 562 pris en application de la Loi sur la protection et la promotion de la santé*
- *Code des droits de la personne de l'Ontario, L.R.O. 1990*