

## Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle

---

Numéro :	1.0
Initiateur :	Ressources humaines
Approuvées par :	PDG Contact North   Contact Nord
Date d'entrée en vigueur :	13 mars 2015
Remplace :	1 <sup>er</sup> janvier 2012

---

### Table des matières

1. Objet	2
2. Notre engagement	2
3. Définitions	2
I Fournir des biens et services aux personnes handicapées	4
II L'emploi d'un chien-guide, de chiens ou autres animaux d'assistance	5
III L'accompagnement par une personne de soutien	5
IV Avis de perturbation temporaire	6
III Formation du personnel	7
Rétroaction	7

## Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle

---

Numéro :	1.0
Initiateur :	Ressources humaines
Approuvées par :	PDG Contact North   Contact Nord
Date d'entrée en vigueur :	13 mars 2015
Remplace :	1 <sup>er</sup> janvier 2012

---

### 1. Objet

Contact North | Contact Nord s'efforce de fournir un service exceptionnel à l'ensemble de sa clientèle, dont les personnes handicapées. Pour ce faire, il facilitera la mise en œuvre de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et du Règlement de l'Ontario 429-07 (Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle).

### 2. Notre engagement

Contact North | Contact Nord s'engage à fournir aux personnes handicapées un accès égal à nos produits et services et la possibilité d'en tirer parti. Pour assurer ce résultat, toutes les politiques et procédures opérationnelles pour chaque service de Contact North | Contact Nord sont développées dans le respect des principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances, conformément à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO).

### 3. Définitions

1. Dispositif d'assistance – est une aide technique, un appareil de communication ou un autre instrument utilisé pour maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles des personnes handicapées. Les dispositifs d'assistance personnels sont généralement des appareils que les clientes et clients emportent avec eux, comme un fauteuil roulant, une marchette ou un réservoir personnel d'oxygène, qui pourraient aider à entendre, voir, communiquer, bouger, respirer, se souvenir et/ou lire.
2. Invalidité – le terme invalidité 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 fait référence à: a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de

- malformation ou de défiguration causé par une blessure corporelle; anomalie congénitale ou maladie et, sans limiter la portée générale de ce qui précède, comprend le diabète sucré, l'épilepsie, une lésion cérébrale, tout degré de paralysie, l'amputation, le manque de coordination physique, la cécité ou un trouble visuel, la surdité ou un trouble d'audition, la mutilation ou trouble de la parole, ou dépendance physique à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif de correction;
- a. une condition de déficience mentale ou intellectuelle;
  - b. un trouble d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus impliqués dans la compréhension ou l'utilisation de symboles ou du langage parlé;
  - c. un trouble mental; ou
  - d. une blessure ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été réclamées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance établi en vertu de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.
3. Chien-guide – est un chien de travail hautement qualifié qui a été formé dans l'un des établissements énumérés dans le Règlement de l'Ontario 58 en vertu de la Loi sur les droits des aveugles, afin de fournir mobilité, sécurité et indépendance accrue aux aveugles.
4. Animal d'assistance – conformément au Règlement de l'Ontario 429/07, un animal est un animal d'assistance d'une personne handicapée si :
- a. il est évident que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap; ou
  - b. si la personne fournit une lettre d'un ou une médecin, d'un infirmier ou d'une infirmière confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.
5. Chien d'assistance – conformément à la Loi sur la protection et la promotion de la santé, Règlement de l'Ontario 562, un chien autre qu'un chien-guide pour aveugles est un chien d'assistance si :
- a. il est évident pour toute personne ordinaire que le chien agit comme un chien d'assistance pour une personne ayant une déficience médicale;
  - b. ou la personne qui a besoin du chien peut fournir sur demande une lettre d'un ou une médecin, d'un infirmier ou d'une infirmière confirmant que la personne a besoin d'un chien d'assistance.
6. Personne de soutien – au sens du Règlement de l'Ontario 429/07, on entend par personne de soutien, par rapport à une personne handicapée, une autre personne qui l'appuie ou l'accompagne pour ses communications, sa mobilité, ses soins personnels, ses besoins médicaux ou pour accéder à des biens et services.

## Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle

---

Numéro :	1.0
Initiateur :	Ressources humaines
Approuvées par :	PDG Contact North   Contact Nord
Date d'entrée en vigueur :	13 mars 2015
Remplace :	1 <sup>er</sup> janvier 2012

---

### I Fournir des biens et services aux personnes handicapées

Pour respecter notre engagement, Contact North | Contact Nord assumera ses responsabilités dans les domaines suivants :

#### 1. Communication

Contact North | Contact Nord veillera à ce que le personnel communique avec les personnes handicapées de manière à prendre en compte leur handicap. Pour atteindre cet objectif, tous les membres du personnel recevront une formation sur la manière d'interagir et de communiquer efficacement avec des personnes présentant divers types de handicap. De plus, Contact North | Contact Nord fournira sur demande et aussi rapidement que possible d'autres méthodes de communication, y compris en format électronique pour ce qui est de documents standards écrits, de gros caractères ou le braille.

#### 2. Dispositifs d'assistance

Si une personne handicapée a besoin d'une assistance technologique pour accéder à des programmes, des biens ou des services chez Contact North | Contact Nord, elle sera autorisée à utiliser ces appareils dans la mesure du possible, à condition que cela ne pose pas de problème de sécurité. Lorsque disponible, Contact North | Contact Nord fournira une technologie d'assistance afin de permettre aux personnes handicapées d'accéder aux biens et services de Contact North | Contact Nord lorsqu'elles sont sur place par affaire. Contact North | Contact Nord sensibilisera le personnel aux différentes technologies et dispositifs d'assistance pouvant être utilisés par les personnes handicapées. La technologie d'assistance est définie comme tout article, pièce d'équipement ou produit utilisé pour augmenter, maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles des personnes handicapées.

## **Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle**

---

Numéro :	1.0
Initiateur :	Ressources humaines
Approuvées par :	PDG Contact North   Contact Nord
Date d'entrée en vigueur :	13 mars 2015
Remplace :	1 <sup>er</sup> janvier 2012

---

### **II L'emploi d'un chien-guide, de chiens ou autres animaux d'assistance**

Contact North | Contact Nord s'engage à accueillir les personnes en situation de handicap accompagnées d'un chien-guide, d'un chien ou autre animal d'assistance. Ces personnes seront autorisées à garder l'animal avec elles à moins que la loi ne l'interdise des lieux. Dans ce cas, Contact North | Contact Nord cherchera d'autres solutions possibles pour permettre à la personne d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier des biens et services de Contact North | Contactez Nord.

S'il ne semble pas évident que la personne utilise l'animal pour des raisons liées à son handicap, Contact North | Contact Nord peut demander une vérification qui peut inclure : une lettre d'un ou une médecin, d'un infirmier ou une infirmière confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap; une carte d'identité valide signée par le ou la procureur(e) général(e) du Canada; ou, un certificat de dressage de chien-guide émis par un établissement agréé de dressage pour animaux d'assistance.

La personne accompagnée d'un chien guide, d'un chien ou autre animal d'assistance doit s'assurer de la garde et du contrôle de l'animal en tout temps.

### **III L'accompagnement par une personne de soutien**

Contact North | Contact Nord s'engage également à accueillir les personnes handicapées accompagnées par une personne de confiance. Contact North | Contact Nord peut demander à une personne handicapée d'être accompagnée par une personne de soutien lorsqu'elle se trouve sur les lieux afin de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou la santé ou la sécurité d'autrui.

## Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle

---

Numéro :	1.0
Initiateur :	Ressources humaines
Approuvées par :	PDG Contact North   Contact Nord
Date d'entrée en vigueur :	13 mars 2015
Remplace :	1 <sup>er</sup> janvier 2012

---

### IV Avis de perturbation temporaire

Contact North | Contact Nord informera la clientèle en cas de perturbation prévue ou imprévue des installations ou des services généralement utilisés par les personnes handicapées. Cet avis comprendra des informations sur le motif de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services de remplacement, le cas échéant. L'avis sera placé à toutes les entrées publiques et autres zones jugées appropriées.

### IV Formation du personnel

Contact North | Contact Nord formera l'ensemble de son personnel sur la manière de fournir un excellent service à la clientèle aux personnes handicapées. La formation s'étendra à tout employé nouvellement recruté comme condition d'emploi. Contact North | Contact Nord offrira également une formation continue, au besoin, afin de refléter les changements apportés aux politiques, pratiques et procédures ayant une incidence sur les personnes handicapées.

#### 1. La formation à l'accessibilité comprendra les éléments suivants :

- a. Un examen des objectifs de la LAPHO et des exigences de la norme de service à la clientèle;
- b. Comment fournir des biens et des services d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées;
- c. Comment interagir et communiquer avec les personnes de manière à prendre en compte leur handicap;
- d. Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent des dispositifs d'assistance ou qui ont besoin de l'aide d'un chien-guide, d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien pour accéder à des biens et des services;

- e. Comment utiliser l'équipement ou les dispositifs disponibles sur place à Contact North | Contact Nord ou fournis par lui et qui facilitent la prestation de biens et services aux personnes handicapées;
- f. Les modalités permettant aux personnes de faire part de leurs commentaires à Contact North | Contact Nord relativement à la prestation de biens et de services aux personnes handicapées et sur la façon dont Contact North | Contact Nord répond aux commentaires et prend les mesures nécessaires en cas de plainte; et,
- g. Que faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens et services de Contact North | Contact Nord ;
- h. Les dossiers du personnel ayant reçu une formation seront conservés au service des ressources humaines.

## **2. Avis de disponibilité de documents**

Ce document et d'autres politiques et procédures relatives à la prestation de biens et services aux personnes handicapées seront disponibles sur le site web de Contact North | Contact Nord afin de s'assurer que le public soit renseigné de leur existence. Ces documents seront disponibles sur demande et dans un format prenant en compte le handicap d'une personne.

## **Rétroaction**

Le but ultime de Contact North | Contact Nord est de répondre aux attentes de la clientèle vivant avec un handicap, voire les surpasser. Les commentaires sur nos services concernant la satisfaction des attentes de la clientèle sont les bienvenus et sont appréciés.

Il y a plusieurs façons pour commenter la manière dont Contact North | Contact Nord s'acquitte de sa responsabilité d'offrir ses biens et services aux personnes handicapées. Pour cela, nous tiendrons compte du fait que les personnes handicapées peuvent avoir besoin d'accès à différentes modalités de communication, en fonction de leur handicap. En l'occurrence, les commentaires peuvent être transmis par courrier électronique, par téléphone, par écrit, en personne ou par l'intermédiaire d'une tierce partie. Les préoccupations concernant la prestation offerte aux personnes handicapées doivent être transmises au service des ressources humaines.