

INSPIRE – SERVICES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE MANUEL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES			
Manual	Agence	Numéro	O 1.02
Section	Opérationnelle	Page	1
Sujet	Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle	Date d'entrée en vigueur	septembre 2025
Publié par	Directeur Exécutif	Cycle de revision	3 years
Remplace		Date de revision	septembre 2027

1. POLITIQUE

L'Agence s'engage à fournir un service à la clientèle accessible aux personnes handicapées, conformément aux principes fondamentaux d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances.

2. OBJECTIF

La présente politique et les procédures qui l'accompagnent ont pour objectif d'établir des lignes directrices pour la prestation de services aux personnes handicapées, conformément au Règlement de l'Ontario 429/07, *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

3. CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'applique au conseil d'administration et à l'ensemble du personnel.

4. RESPONSABILITÉ

Il incombe au conseil d'administration et à la direction d'établir des politiques, des pratiques et des procédures relatives à la prestation de services aux personnes handicapées.

Il incombe au conseil d'administration, à la direction et au personnel de suivre la formation offerte et d'interagir avec le public conformément aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

5. PROCÉDURE

- 5.01** Lorsqu'ils communiquent avec une personne handicapée, les membres du personnel doivent le faire d'une manière qui tient compte du handicap de cette personne. Dans les cas où les ressources nécessaires pour communiquer efficacement ne sont pas disponibles au sein de l'Agence, tout sera mis en œuvre pour y avoir accès dans la communauté (ex. interprète en langue des signes).

INSPIRE – SERVICES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE MANUEL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES			
Manuel	Agence	Numéro	O 1.02
Section	Opérationnelle	Page	2
Sujet	Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle	Date d'entrée en vigueur	septembre 2025
Publié par	Directeur Exécutif	Cycle de révision	3 years
Remplace		Date de révision	septembre 2027

5.02 Lorsqu'elle remet des documents, l'Agence doit fournir l'information dans un format qui tient compte du handicap de la personne. Si nécessaire, l'Agence doit mettre à disposition d'autres formats de documents (par exemple, des caractères plus grands) et fournir l'aide d'un membre du personnel pour lire, expliquer ou remplir un formulaire.

5.03 L'Agence doit permettre aux personnes handicapées d'être accompagnées d'un animal d'assistance dans les zones de ses locaux qui sont ouvertes au public.

5.04 L'Agence doit permettre aux personnes handicapées qui ont recours à une personne de soutien d'être accompagnées par celle-ci lorsqu'elles accèdent à des services dans des locaux ouverts au public.

5.05 L'Agence doit fournir un avis de perturbation pour tout emplacement, toute technologie ou toute méthode qu'une personne handicapée doit utiliser afin que ses services lui soient accessibles.

5.06 Le directeur des ressources humaines et de l'administration de l'Agence doit tenir des registres des formations dispensées au conseil d'administration, à la direction et au personnel, y compris les dates auxquelles les formations ont été dispensées et les personnes qui les ont suivies.

5.07 L'Agence mettra en place un processus permettant aux personnes de donner leur avis sur la manière dont elle fournit ses services aux personnes handicapées et elle donnera suite à toute plainte.

5.08 L'Agence rendra facilement accessibles au public les informations relatives à son processus de retour d'information.

6. SURVEILLANCE

Méthode

Rapports internes

Fréquence

selon les besoins

7. PIÈCES JOINTES

Plan d'accessibilité pour le service à la clientèle

Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle Plan de formation