

Orléans-Cumberland
Community
Resource Centre



Centre de ressources
communautaires
Orléans-Cumberland

Accessibilité Ontario

Politique pour le service à la clientèle

Prestation de programmes et services aux personnes handicapées

Politique et procédures

Adopté par le conseil d'administration – 28 mai 2012
(révisé par le personnel en juin 2016)

**La politique et les procédures inscrites dans ce document
s'adressent à tout le personnel¹ qui travaille au CRCOC**

¹ personnel = tous les employés, bénévoles, étudiants et d'autres tiers qui font affaire avec le public au nom du CRCOC

TABLE DES MATIÈRES

	Page
1. Notre mission	3
2. Notre engagement.....	3
3. Prestation des programmes et services aux personnes handicapées... 3	
3.1 Information et communication	3
3.2 Services téléphoniques	3
3.3 Appareils fonctionnels.....	3
4. Animaux d'assistance et personnes de soutien.....	4
5. Avis d'interruption temporaire	4
6. Formation du personnel.....	4
7. Processus de rétroaction	5
8. Modifications à la présente politique ou toute autre politique	5
9. Rapport d'accessibilité	6
10. Questions au sujet de la présente politique	6
 Annexe A – Formulaire de commentaires du client relatifs à l'accessibilité	

1. NOTRE MISSION

D'établir et de gérer un centre de ressources communautaires qui pourra fournir des services communautaires adéquats. Ces services répondront aux besoins physiques, émotifs, sociaux, économiques et mentaux des résidents francophones et anglophones d'Orléans-Cumberland et des environs.

2. NOTRE ENGAGEMENT

Dans le cadre de notre mission, le CRCOC s'efforce en tout temps de fournir ses services de façon à respecter la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Nous nous engageons également à fournir aux personnes handicapées la possibilité d'accéder à nos services et leur permettre d'en profiter de manière équitable, aux mêmes endroits et de façon similaire aux autres clients.

3. OFFRE DE PROGRAMMES ET SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Le CRCOC favorise l'excellence des services offerts à la clientèle handicapée et s'acquittera des fonctions et assumera les responsabilités suivantes tel que décrit dans la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario :

3.1 Information et communication

Pour faire suite à son engagement, le Centre a :

- Développé une politique et des procédures pour lesquelles le personnel a été formé
- Modifié ses publications par rapport aux médias sociaux
- Affiché des informations pertinentes dans les espaces dans l'édifice accessibles au public démontrant leur engagement envers la LAPHO
- Donné de la formation au personnel sur les façons dont il peut communiquer avec les personnes handicapées de façon à tenir compte de leur handicap
- Donné de la formation au personnel qui communique avec les clients des façons d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps

3.2 Services téléphoniques

Le Centre a mis en place des procédures pour répondre de façon adéquate avec les options présentement disponible. Nous nous engageons à :

- Fournir à la clientèle un service téléphonique entièrement accessible
- Fournir la formation à notre personnel afin qu'il communique au téléphone avec la clientèle de façon claire et lentement, dans un langage clair et simple.
- Offrir de communiquer avec la clientèle par courriel, télécopieur ou par la poste, selon le cas, si le téléphone ne convient pas à leurs besoins en communication ou n'est pas disponible.

3.3 Appareils et accessoires fonctionnels

Nous sommes engagés à fournir des services aux personnes handicapées qui ont une incapacité et qui nécessitent l'usage d'appareils fonctionnels pour accéder à nos programmes et services. Nous verrons à ce que notre personne ou tout autre tiers connaissent bien les divers appareils fonctionnels que peuvent utiliser les membres qui ont une incapacité et qui veulent avoir accès aux programmes et services.

4. ANIMAUX D'ASSISTANCE ET PERSONNES DE SOUTIEN

Animaux d'assistance

Nous nous engageons à inviter les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance sur les lieux ouverts au public et autres tiers. Nous nous assurerons que le personnel recevra la formation appropriée sur la façon d'interagir avec des personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance. Quiconque veut avoir accès à l'intérieur du Centre avec un animal d'assistance doit expliquer leur besoin pour cet animal ; cette personne doit fournir un document d'un professionnel de la santé à cet effet. Le document doit confirmer que la personne a besoin d'un animal d'assistance pour des raisons liées à leur handicap. Le personnel est autorisé à demander pour ce document en tout moment où le besoin d'un animal d'assistance n'est pas visiblement évident.

Personnes de soutien

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien. Lorsqu'une personne handicapée a accès aux programmes et services et se fait accompagner par une personne de soutien, le CRCOC doit veiller à ce que les deux personnes soient autorisées à entrer sur les lieux ensemble et à ce que la personne handicapée puisse avoir accès à la personne de soutien pendant qu'elle se trouve sur les lieux.

Avant de prendre une décision, le personnel devrait :

- consulter la personne handicapée afin de connaître ses besoins ;
- tenir compte de la présence de la personne de soutien pour des raisons de santé et de sécurité basées sur les faits disponibles ;
- décider s'il y a une autre façon de protéger la santé et la sécurité de la personne ou quiconque est sur les lieux.

Si une personne avec un handicap participe à des activités ou des ateliers et qu'elle est accompagnée d'une personne de soutien pour des raisons de santé ou de sécurité, le personnel doit, en l'occurrence, exempter la personne de soutien de tout frais exigés.

5. AVIS D'INTERRUPTION DE SERVICES

Le CRCOC avertira la clientèle s'il y a interruption de l'accès à un établissement ou à un service en particulier qui sert habituellement à permettre à une personne handicapée d'avoir accès à des

biens ou des services. Cet avis indiquera la raison de l'arrêt, la durée prévue, décrira d'autres installations ou services, s'il en est, qui sont disponibles.

L'avis sera affiché aux entrées de l'édifice et aux comptoirs de service sur les lieux et sur notre site web.

6. FORMATION DU PERSONNEL

Le CRCOC fournira au personnel et tout autre individu impliqué dans le développement et l'approbation des politiques, des procédures et des pratiques portant sur les services à la clientèle.

Les individus qui occupent les postes suivants recevront de la formation :

- Employés;
- Étudiants;
- Tous les bénévoles; et
- Quiconque fera affaire avec le public ou autres tiers.

Les individus ci-haut mentionnés suivront leur formation durant le mois suivant leur embauche au CRCOC.

La formation comprendra les éléments suivants :

- Les raisons d'être de la LAPHO et les exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle ;
- Les politiques, les pratiques et les procédures du CRCOC qui ont trait à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle ;
- La façon d'échanger et communiquer avec des personnes ayant différents types de handicaps ;
- La façon d'échanger et de communiquer avec des membres et d'autres personnes qui ont divers types d'incapacités, y compris ceux qui peuvent utiliser un appareil fonctionnel ou peuvent avoir besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien ;
- La façon d'aider un membre handicapé qui a de la difficulté à avoir accès aux programmes et services du CRCOC ; et
- Le personnel recevra également de la formation additionnelle si la politique, les pratiques et les procédures devaient être modifiées.

7. PROCESSUS ET FORMULAIRE DE RÉTROACTION

Le but premier du CRCOC est de se conformer aux normes décrites dans la LAPHO 2005, et les Normes d'accessibilité intégrées, Règl. de l'Ont. 191/11. Nous visons à surpasser les attentes de la clientèle ayant un handicap. Le CRCOC vous encourage à lui faire part de vos commentaires par rapport à vos attentes. À cette fin, nous avons créé un formulaire de commentaires pour nos clients et visiteurs. Ce formulaire est disponible à la réception et sur notre site Web.

La rétroaction sur la façon dont le CRCOC livre ses programmes et services aux personnes handicapées peut être faite par courriel, en personne ou par la poste. Toute rétroaction sera transmise au/à la gestionnaire des finances et de l'administration. Les personnes qui formuleront des commentaires recevront une réponse dans les deux semaines suivant la réception de leurs commentaires.

Les plaintes seront réglées conformément à la politique de gestion des plaintes déjà établie dans la politique de notre organisme.

Les commentaires ou les préoccupations peuvent être soumis de façons suivantes :

Téléphone 613-830-4357

Poste Centre de ressources communautaires Orléans-Cumberland
105-240, boul. Centrum – unité 105
Orléans, ON K1E 3J4

Courriel info@croc.ca

8. MODIFICATIONS À LA PRÉSENTE POLITIQUE OU TOUTE AUTRE POLITIQUE

Nous nous engageons à développer une politique de services à la clientèle qui respecte et favorise la dignité ainsi que l'indépendance de la personne handicapée.

En conséquence, aucun changement ne sera apporté à la présente politique avant d'étudier son impact sur les personnes handicapées.

Toute politique du CRCOC qui ne respecte, ni favorise la dignité et l'indépendance de personnes handicapées sera modifiée ou retirée.

9. RAPPORTS D'ACCESSIBILITÉ

Les organismes comptant moins de 20 employés sont dispensés de l'obligation de déposer des rapports, mais ils doivent cependant suivre les exigences des normes d'accessibilité (voir *Loi de 2005 sur l'Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario – Partie I, art. 8 (1) Dispense de l'obligation de déposer un rapport sur l'accessibilité*).

10. QUESTIONS AU SUJET DE CETTE POLITIQUE

La présente politique a pour but d'atteindre l'excellence en matière de services aux personnes handicapées. Si quiconque a des questions au sujet de la politique, ou ne comprend pas certains énoncés de la politique, une explication peut vous être fournie par le ou la gestionnaire des finances et de l'administration du CRCOC.

ANNEXE A

Formulaire de commentaires du client relatifs à l'accessibilité

Au Centre de ressources communautaires Orléans-Cumberland, nous portons un grand intérêt envers nos visiteurs et nos clients et nous nous efforçons de répondre aux besoins de tous et chacun.

Veillez nous transmettre vos commentaires en ce qui a trait à l'accessibilité à notre clientèle.

Date et heure de votre visite : _____

Avons-nous répondu à vos besoins en matière de service à la clientèle ? OUI NON

Notre service à la clientèle vous a-t-il été fourni de manière accessible ?

OUI PLUS OU MOINS NON (veuillez élaborer ci-dessous)

Avez-vous eu de la difficulté à obtenir des biens ou services de notre part?

OUI (veuillez élaborer ci-dessous) PLUS OU MOINS (veuillez élaborer ci-dessous) NON

Veillez ajouter ici tout autre commentaire que vous aimeriez soumettre :

Coordonnées (facultatif)

Nom : _____ Numéro de téléphone : _____

Adresse : _____