

# ***Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario***

## **Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle**

### **Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa**

#### **Plan de mise en œuvre**



#### **Prestation de services aux personnes handicapées**

La Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa (SAEO) s'engage à assurer que les personnes handicapées ont des possibilités égales d'avoir accès à ses services.

#### **Appareils et accessoires fonctionnels**

Les employés, les bénévoles et les autres agents de la Société offrant un service direct seront formés et connaîtront bien les divers appareils et accessoires fonctionnels que les personnes handicapées peuvent utiliser pour avoir accès aux services.

#### **Communication**

Les représentants de la SAEO tiendront compte de toutes les stratégies d'accommodement requises lorsqu'ils communiqueront avec un utilisateur de service handicapé.

#### **Animaux d'assistance**

Les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance seront les bienvenus à la SAEO. Les animaux d'assistance sont permis dans les aires ouvertes au public.

#### **Personnes de confiance**

La personne de confiance qui accompagne une personne handicapée pourra avoir accès au bureau.

#### **Avis d'interruption temporaire**

La Société doit communiquer un avis d'interruption de l'utilisation d'installations ou de services particuliers pour le public. Pour ce faire, ses représentants doivent afficher un avis à toutes les entrées et à tous les comptoirs d'accueil publics, dans les endroits visés par l'interruption. Selon la nature de cette interruption, un avis peut également être affiché dans le site Web de la Société. La capacité de présenter un avis adéquat peut être limitée dans le cas d'une urgence qui a provoqué l'interruption.

L'avis donnera des renseignements sur le motif de l'interruption et sur sa durée prévue, et une description des installations ou des services de rechange, s'il y a lieu.

## Formation du personnel

La SAEO offrira une formation aux employés, aux bénévoles et aux autres personnes qui traitent avec le public ou avec d'autres tiers en son nom.

Les personnes dotant les postes suivants suivront une formation :

- Personnel de direction et de supervision
- Employés administratifs
- Employés de première ligne
- Bénévoles

Cette formation sera donnée à tous les employés actuels, ainsi qu'à tous les nouveaux employés, le plus tôt possible.

La formation comprendra les éléments suivants :

- Aperçu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* de 2005 et exigences relatives à la norme de service à la clientèle;
- Plan de la SAEO relatif à la norme de service à la clientèle;
- Façon d'interagir et de communiquer avec les personnes présentant divers types de déficience;
- Façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels ou qui sont accompagnées d'un animal d'assistance ou d'une personne de confiance;
- Façon d'agir si une personne handicapée a de la difficulté à avoir accès aux services de la SAEO.

## Processus de rétroaction

Les commentaires sur les pratiques d'accessibilité aux services de la Société sont appréciés et peuvent être formulés par des moyens qui tiennent compte des exigences en matière de communication efficace avec les personnes handicapées.

Les commentaires peuvent être formulés en personne, au téléphone, par écrit ou par courriel.

Lorsque la personne ne souhaite pas formuler des commentaires directement au membre du personnel qui lui a donné le service, les mécanismes suivants s'appliquent :

- La Société mettra à disposition des cartes de commentaires au bureau d'accueil;
- La Société désignera une adresse postale, une adresse de courriel ([yourcasquestion@casott.on.ca](mailto:yourcasquestion@casott.on.ca)) et un poste téléphonique (613-747-7800, poste 2345) pour formuler des commentaires de cette nature.

La Société fera connaître ces mécanismes de rétroaction au public, dans son site Web, et affichera les renseignements dans le hall de chacun de ses bureaux.

Tout membre du personnel qui reçoit des commentaires directs reconnaîtra que les commentaires sont utiles, les documentera de façon suffisamment détaillée pour permettre l'examen de la question et s'assurera que l'information est rapidement communiquée à son superviseur immédiat, pour examen et réponse.

Les personnes qui formulent des commentaires, de quelque façon que ce soit, recevront :

- une réponse verbale dans un délai de deux jours ouvrables; OU
- une réponse écrite dans un délai de 15 jours ouvrables – dans les cas où une question ne peut être examinée dans un délai de 15 jours ouvrables, un accusé de réception écrit provisoire sera transmis pour indiquer que la question sera examinée dans un délai précisé.

**Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques**

Toute politique de la SAEO qui ne respecte pas et ne favorise pas la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.