

CATÉGORIE :	<b>Communications</b>
TITRE :	<b>C-08-02 Service à la clientèle et normes d'accessibilité</b>
POLITIQUE :	<b>C-08-02.1</b>
ADOPTION :	Novembre 2009
APPROBATION	Directeur général
PAR :	
DERNIÈRE RÉVISION :	<b>Sept. 2012 (r)</b>
	<b>Mai 2013 (n/c)</b>
	<b>Mai 2014 (r)</b>
	<b>2 janvier 2018 (r)</b>

## Référence

***Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario***  
**Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07**

## Politique

Contact Hamilton favorise dans ses locaux un milieu reflétant et mettant en valeur la diversité, la dignité, l'indépendance, l'intégration et l'égalité des chances.

Le comportement du personnel et des bénévoles démontre que nous avons à cœur la diversité, la dignité, l'indépendance, l'intégration et l'égalité des chances pour nos clients, les familles, le public, le personnel et les bénévoles.

Le personnel et les bénévoles créent un milieu accessible et offrent des services accessibles aux gens souffrant de diverses incapacités.

## Préambule

Contact Hamilton promet de fournir aux personnes handicapées l'égalité d'accès à ses services et que ces services sont mis à la disposition de tous les gens qu'il sert. Contact Hamilton promet d'offrir des services exempts de barrières et de préjugés à ses clients, aux familles, au public et au personnel. (Lire également la Politique sur la confidentialité et la Politique sur les plaintes.)

Contact Hamilton promet également d'offrir des possibilités d'emploi ou de bénévolat aux personnes handicapées qui satisfont aux exigences du poste et qui sont les candidats les mieux qualifiés pour l'occuper. Contact Hamilton verra à ce qu'un plan d'adaptation personnalisé et un plan d'intervention d'urgence sur le lieu de travail soient mis en place pour répondre aux besoins uniques de tout membre du personnel handicapé.

Voici les définitions des cinq principes du service à la clientèle auxquels adhère Contact Hamilton :

- Dignité - service offert d'une façon telle que la personne handicapée conserve le respect d'elle-même et celui d'autrui.
- Indépendance - lorsqu'une personne handicapée est autorisée à faire des choses en toute autonomie, sans l'aide ou l'ingérence superflue d'autrui.

- Intégration - service offert d'une façon telle que la personne handicapée profite des mêmes services, au même endroit et de la même manière que les autres clients, à moins qu'une mesure différente s'avère nécessaire pour permettre à la personne handicapée d'avoir accès aux biens ou services. S'applique aussi lorsqu'une personne handicapée est autorisée à faire son travail de la même manière que les autres membres du personnel, sauf si une mesure de rechange est nécessaire.
- Égalité des chances - service offert d'une façon telle que la personne handicapée possède des chances égales d'accès à vos biens ou services. Des possibilités d'emploi sont également offertes aux personnes handicapées d'une façon telle qu'elles puissent convenablement exécuter leurs tâches.
- Inclusion sociale - toutes les personnes ont le droit d'être incluses dans le tissu social de leur collectivité et de contribuer au meilleur de leurs aptitudes.

Contact Hamilton promet d'accueillir et de servir les gens dans le besoin qui doivent utiliser des aides de locomotion, une personne de soutien ou un animal de service.

## Définitions

- Les aides de locomotion sont des appareils utilisés par des personnes handicapées pour les aider dans leurs tâches quotidiennes, tels que des aides auxiliaires, aides à la communication, aides cognitives, aides à la mobilité et aides médicales. Les aides de locomotion englobent une vaste gamme de produits tels que les fauteuils roulants, cadres de marche, cannes blanches, béquilles, réservoirs d'oxygène, aides auditives, tableaux noirs portables et dispositifs de communication électroniques que les gens peuvent apporter sur les lieux.
- Les personnes de soutien aident les personnes handicapées de diverses façons, soit pour la communication par le biais des services d'un intervenant ou d'un interprète gestuel, ou comme un préposé aux services de soutien à la personne offrant une aide physique. La personne de soutien peut être un professionnel, un bénévole, un ami ou un membre de la famille. Il n'est pas nécessaire que cette personne possède une formation ou des compétences particulières.
- Un animal de service est un animal qu'une personne handicapée utilise comme soutien. Un tel usage est soit évident ou justifié par une lettre d'un médecin ou d'un membre du personnel infirmier.

## Procédure

- 1) Les employés et bénévoles accueillent tous les membres de la collectivité dans nos installations et offrent des services qui respectent la diversité, la dignité, l'indépendance, l'intégration et l'égalité des chances des gens, notamment les personnes handicapées et celles qui ont besoin de soutien.
  - 1.1 Les employés et bénévoles veillent à ce que les enseignes d'accessibilité aux fauteuils roulants soient maintenues et visibles. Toutes les enseignes doivent comporter des symboles identifiables et se trouver à une hauteur appropriée.
  - 1.2 Les employés et bénévoles veillent à ce que les éléments d'accessibilité des installations, notamment la porte d'accès aux fauteuils roulants, soient fonctionnels, et s'assurent de savoir comment les faire fonctionner.

- 1.3 Le directeur général veille à ce que les secteurs des installations fermés au public portent la mention « Employés seulement ».
  - 1.4 Lorsqu'un employé est handicapé, le directeur général veille à ce que l'installation lui soit accessible.
  - 1.5 Lorsque les services généralement offerts à une personne handicapée sont temporairement inaccessibles, l'adjoint de direction affichera un message à toutes les entrées de Contact Hamilton et sur le site Web. Le message doit indiquer la raison de l'interruption, sa durée, ainsi qu'une description des services ou installations disponibles temporairement, le cas échéant. Nous ferons tout en notre pouvoir pour accommoder la personne en lui offrant un autre moyen ou lieu, lorsque les services sont temporairement inaccessibles. Des trajets et cartes (au besoin) seront fournis afin de trouver ces lieux. Lire également les politiques RM-07-20 Continuité des affaires, RM-07-25 Planification en cas de pandémie et RM-07-40 Fermeture des bureaux (température défavorable ou autres raisons).
- 2) Les employés et bénévoles accueillent les gens qui utilisent leurs aides à la locomotion pour accéder à nos services et prennent toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que les mesures d'aide sont accessibles, notamment l'aide du personnel, l'interprétation gestuelle et l'interprétation verbale.
  - 3) Les employés et bénévoles permettent aux personnes handicapées d'entrer dans les installations de Contact Hamilton avec leurs animaux de service. En vertu de la norme d'accessibilité, un animal de service est considéré comme tel s'il est évident que l'animal est présent en raison de l'incapacité d'une personne ou si la personne handicapée fournit une lettre d'un médecin ou d'un membre du personnel infirmier confirmant la nécessité de cet animal en raison de son incapacité.
    - 3.1 Lorsqu'ils servent un client ayant un animal de service, les employés et bénévoles doivent être prêts à réagir aux situations particulières, par exemple, si les autres clients, employés ou fournisseurs de services sont allergiques ou ont peur des animaux, en discutant de la situation avec eux et en faisant tout ce qui est nécessaire pour répondre aux besoins de tout un chacun.
  - 4) Les employés et bénévoles promettent d'accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien. En fait, on les encourage à procéder ainsi si cela rend leur visite plus agréable et nous permet de leur offrir un meilleur service. Une personne de soutien peut être tenue de signer un accord de confidentialité avant la divulgation de renseignements personnels.
  - 5) Les employés et bénévoles communiquent avec une personne handicapée de manière respectueuse et en tenant compte de l'incapacité de la personne.
    - 3.1 Les employés et bénévoles adaptent leur méthode de communication aux besoins de la personne et offrent les services en personne, par téléphone et en ligne.
    - 3.2 Les employés et bénévoles veillent à ce que les documents exigés soient mis à la disposition des personnes handicapées dans un format tenant compte de l'incapacité de la personne, ou en offrant le soutien nécessaire pour que la personne soit en mesure de comprendre et d'utiliser les documents (p. ex. gros caractères, cassette audio, cédérom, DVD, courriel ou autre format).

- 3.3 Les publications et l'information du site Web sont présentées en langage clair et simple si possible.
- 3.4 Contact Hamilton possède un système de télécopieur à l'intention des clients malentendants.
- 6) Les politiques organisationnelles suivantes de l'organisme sont fournies aux gens sur demande, dans un format tenant compte de leurs besoins et de leurs aptitudes :
- 1) Service à la clientèle et normes d'accessibilité C-08-02;
  - 2) Politique sur le traitement des plaintes C-08-20;
  - 3) Politique sur la formation organisationnelle;
  - 4) Politique sur la rétroaction des clients.
- 7) Les documents suivants sont offerts en « langage clair et simple ».
- 1) Politique sur les abus (LC);
  - 2) Politique sur l'accessibilité du service à la clientèle (LC);
  - 3) Politique sur les plaintes (LC);
  - 4) Admissibilité;
  - 5) Déclaration des droits des gens à la recherche de services;
  - 6) Nous attendons vos commentaires!;
  - 7) Soutien des personnes handicapées – Suggestions et facteurs à considérer.
- 8) Les employés et bénévoles s'assurent de suivre une formation adéquate de Contact Hamilton sur la façon de servir les personnes handicapées.
- 9) Les employés et bénévoles parlent aux gens dans leur langue maternelle en tout temps.
- 10) Les employés et bénévoles modifient leurs comportements interactionnels en fonction des besoins des personnes handicapées, comme veiller à ce qu'une personne malentendante puisse voir le visage de son interlocuteur lorsqu'il parle ou donner des indices tactiles à une personne atteinte d'une déficience visuelle.
- 11) Les employés et bénévoles respectent la Politique sur les plaintes lorsque les gens font part de leurs commentaires.
- 12) Les employés et bénévoles encouragent les clients à parler de ce qui les préoccupe (lire la Politique sur la rétroaction des clients).
- 13) Les employés et les bénévoles tiennent compte des conséquences sur les clients handicapés au moment de planifier un nouveau projet, d'acheter de nouvelles pièces d'équipement ou d'utiliser de nouvelles technologies.
- 14) Les employés et bénévoles informent le directeur général concernant les obstacles physiques, obstacles architecturaux, barrières à l'information ou aux communications, barrières technologiques ou toute politique ou pratique constituant un obstacle aux personnes handicapées.
- 14.1 Le directeur général aborde la situation dans un délai raisonnable et informe le conseil d'administration de Contact Hamilton à propos des obstacles décelés et des solutions recommandées.

- 15) Le directeur général dépose un rapport de conformité à l'accessibilité auprès de l'OADA afin de respecter les lignes directrices établies.

**Consulter également :**

- [Service à la clientèle et normes d'accessibilité \(en français – politique intégrale\)](#)
- [Service à la clientèle et normes d'accessibilité \(en français – langage clair et simple\)](#)
- [Customer Service and Accessibility Standards \(English – plain language\)](#)
- [We Want Your Feedback \(English\)](#)
- [Nous attendons vos commentaires \(en français\)](#)
- [Accessible Customer Service \(English – plain language\)](#)