

Politique : Politique sur le service à la clientèle

N° de version : 1	Responsable de la politique :	Service :
Date d'entrée en vigueur : 2012/01/01	Responsable de l'approbation :	Date de la prochaine révision : AAAA/MM/JJ

OBJECTIF

L'Ontario s'est doté de *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) en vue de permettre l'accessibilité aux personnes handicapées de l'Ontario en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux. En vertu de cette Loi, l'Ontario adopte des normes obligatoires en matière d'accessibilité. La première de ces normes d'accessibilité régit la prestation de biens et services. Toute personne ou organisation qui fournit des biens ou des services en Ontario et qui compte au moins un employé devra se conformer à ces normes à compter du 1^{er} janvier 2012.

La politique permettra à l'ICIS d'observer les nouvelles normes d'accessibilité prévues par la LAPHO. Elle présente les lignes directrices de la prestation de biens et services aux personnes handicapées conformément aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (**Règlement de l'Ontario 429/07**) de la LAPHO.

PORTÉE

La présente politique vise l'ensemble du personnel de l'ICIS, y compris les employés contractuels, les étudiants et les consultants externes.

DÉFINITIONS

« Handicap » s'entend de ce qui suit, selon le cas :

- (a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- (b) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- (c) une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- (d) un trouble mental;
- (e) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Animaux d'assistance

Dans la majorité des cas, les animaux d'assistance sont des chiens. Les animaux d'assistance offrent de l'aide sous diverses formes. Ils peuvent par exemple servir de guide, transporter des charges, aller chercher des produits, ouvrir des portes, sonner aux portes, activer des boutons d'ascenseur, tirer un fauteuil roulant, donner un soutien supplémentaire pour éviter les chutes, avertir le maître qu'il fera bientôt une crise ou qu'il doit prendre un médicament, protéger le maître lors d'incidents médicaux, appeler le 911, allumer des lumières, aller chercher de l'aide et atténuer la panique et la peur. Habituellement, les chiens-guides, les animaux d'assistance ou les chiens d'assistance portent un harnais ou une veste qui permettent de les identifier.

Personnes de soutien

Les personnes de soutien peuvent être des travailleurs rémunérés, des bénévoles, des membres de la famille ou des amis. Ces personnes ne doivent pas nécessairement avoir reçu de formation ou d'attestation particulière pour offrir un soutien. Les personnes de soutien offrent une aide de multiples façons, y compris l'interprétation, la représentation d'une personne handicapée, la prise de notes, la lecture, l'orientation ou la direction d'une personne handicapée, le transport, les soins personnels et la communication.

Appareils et accessoires fonctionnels

En éliminant des obstacles, les appareils et accessoires fonctionnels permettent à une personne handicapée d'effectuer des activités quotidiennes, comme se déplacer, communiquer, lire ou se lever. Voici quelques exemples d'appareils et accessoires qui pourraient être utilisés : fauteuils roulants, déambulateurs, appareils d'écoute, bouteilles portatives d'oxygène, ordinateurs portatifs avec logiciel de lecture à l'écran et programmes de communication, cannes, appareils de poche et prothèses auditives.

POLITIQUE

L'ICIS vise l'excellence de la prestation de produits et services à tous les clients, y compris les personnes handicapées, de façon à respecter leur dignité et leur indépendance et à veiller à ce qu'elles puissent obtenir ses produits et services et en tirer profit.

Voici comment l'ICIS assumera ses fonctions et ses responsabilités :

- en communiquant avec les personnes handicapées de manière à tenir compte de leur handicap;
- en formant ses employés à l'interaction et à la communication avec les personnes ayant divers types de handicaps, ainsi qu'à l'utilisation des appareils ou dispositifs fonctionnels;
- en accueillant les animaux d'assistance dans les parties de ses bureaux ouvertes au public;
- en accueillant les personnes de soutien qui accompagnent les personnes handicapées;
- en fournissant aux clients des avis de perturbation temporaire en cas de perturbation prévue ou non de ses installations ou des services dont les personnes handicapées se servent normalement.

Lignes directrices

Chiens-guides, animaux d'assistance et chiens d'assistance

Si une personne handicapée est accompagnée d'un chien-guide, d'un animal d'assistance ou d'un chien d'assistance, il faut lui permettre d'entrer dans les lieux ouverts au public, à moins que la présence

d'animaux soit proscrite en vertu de la loi.

Personnes de soutien

Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, les deux doivent pouvoir entrer ensemble dans les lieux et il ne faut pas empêcher la personne handicapée d'avoir accès à la personne de soutien.

Avis de perturbation temporaire

L'ICIS avisera ses clients en cas de perturbation prévue ou non de ses installations ou des services dont les personnes handicapées se servent normalement. L'avis indiquera les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant. L'avis sera diffusé sur le site Web de l'ICIS.

Formation

- L'ICIS offrira une formation à tous ses employés. La formation est obligatoire et fait partie de la formation initiale (accueil) des nouveaux employés et des étudiants. La formation :
 - Présente la LAPHO et ses objets;
 - Explique comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
 - Explique comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance ou encore d'une personne de soutien;
 - Explique comment se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les bureaux de l'ICIS ou que ce dernier fournit autrement et qui pourraient faciliter la fourniture de biens ou de services à une personne handicapée;
 - Explique ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens ou services de l'ICIS.
- L'ICIS offrira aussi une formation aux consultants externes qui travaillent dans ses bureaux pendant au moins trois mois.
- Les Ressources humaines tiendront un dossier de formation, qui comportera les dates auxquelles la formation est fournie et le nom des participants.

Processus de rétroaction

Nous apprécions les commentaires sur nos services. Les observations sur la façon dont l'ICIS offre des biens et services aux personnes handicapées peuvent être transmises par courriel ou oralement. Toutes les observations seront retransmises à la directrice, Ressources humaines et Administration. Les clients devraient recevoir une réponse dans un délai de cinq jours ouvrables.

Acquisition

L'ICIS a mis en place un processus d'achat ou d'acquisition de biens, de services ou d'installations conforme à la LAPHO et à la présente politique.

POLITIQUES ET PROCÉDURES CONNEXES/DOCUMENTS D'APPUI

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

HISTORIQUE DES RÉVISIONS

Date A/M/J	Version	Description des révisions	Responsable de l'approbation
	1		