

MADD Canada

NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

MADD Canada satisfera à toutes les exigences de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* de 2005 (« LAPHO ») ainsi qu'aux Normes sur les services à la clientèle prescrites par les *Normes d'accessibilité intégrées*. De même, nous satisferons à toute exigence prescrite par les lois applicables des administrations autres que l'Ontario dans lesquelles MADD Canada exerce ses activités.

Objectif

Cette politique a pour objectif de décrire les pratiques et les procédures approuvées par l'organisation afin de répondre à ses obligations en vertu de la LAPHO, notamment les Normes sur les services à la clientèle.

Principes directeurs et portée de la politique

L'organisation s'est engagée à offrir un service à la clientèle excellent à tous ses clients, y compris les personnes handicapées, et déploiera tous les efforts raisonnables pour veiller à la conformité de ses politiques, ses pratiques et ses procédures aux principes suivants :

- a) Les biens, les services et les installations de l'organisation seront fournis d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées ;
- b) La fourniture de biens, de services ou d'installations aux personnes handicapées est intégrée dans la mesure du possible à leur fourniture aux autres, à moins qu'une mesure de remplacement ne s'impose, soit temporairement ou en permanence, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir les services, de les utiliser ou d'en tirer profit ;
- c) Les personnes handicapées ont les mêmes possibilités que les autres d'obtenir les services de l'organisation, de les utiliser et d'en tirer profit ;
- d) Dans ses communications avec une personne handicapée, l'organisation tient compte de son handicap.

Afin d'assurer le meilleur service à la clientèle possible, l'organisation favorise les communications ouvertes et bilatérales ; nous nous attendons à ce que les personnes handicapées nous fassent part de leurs besoins en matière d'accommodements ou d'aide, même si les moyens de donner suite à ces besoins ne sont pas clairement évidents.

Application

Cette politique s'applique à tous les directeurs, membres du conseil d'administration, membres, employés, bénévoles, agents et fournisseurs, ainsi que toute personne qui contribue à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de l'Organisation relatives à la fourniture de biens ou de

services au public, et toute personne qui a des rapports avec le public ou des tiers au nom de l'organisation.

Communications, personnes de soutien, animaux d'assistance et appareils ou accessoires fonctionnels de mobilité

Lors de ses communications avec une personne handicapée, l'organisation s'est engagée à utiliser des modes de communication qui tiennent compte de son handicap. L'organisation collaborera avec les personnes handicapées afin de fournir des formats de communication adaptés à leurs besoins le plus rapidement possible ; fournir des renseignements aux clients dans un format adapté à leurs besoins en temps opportun ; et, si les communications par téléphone ou un autre moyen de communication usuel ne conviennent pas aux besoins du client, l'organisation fournira un mode de communication de rechange, dans la mesure exigée par la loi.

Lors de l'obtention d'un service offert par l'organisation, les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils ou accessoires fonctionnels de mobilité (tels que définis par la Norme sur les services à la clientèle), être accompagnées par leur animal d'assistance (tel que défini par la Norme sur les services à la clientèle) ou leur personne de soutien (telle que définie par la Norme sur les services à la clientèle). Les animaux d'assistance sont autorisés dans les aires publiques de nos locaux, à moins que la loi l'interdise. L'organisation veillera à ce que ses employés reçoivent une formation portant sur les divers appareils ou accessoires fonctionnels de mobilité pouvant être utilisés par les clients au moment de l'obtention de nos biens ou services, afin d'assurer que ceux-ci leur soient familiers.

L'Organisation peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien, mais uniquement si elle établit, après avoir consulté la personne handicapée et tenu compte des éléments de preuve dont elle dispose que la présence d'une personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou d'autres personnes qui se trouvent dans les lieux et qu'il n'y a pas d'autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée et d'autres personnes qui se trouvent dans les lieux. Aucuns frais ne seront imputés aux personnes de soutien.

Formation

L'organisation veillera à ce que les individus suivants reçoivent une formation sur la fourniture de biens, de services et d'installations à des personnes handicapées : tous les directeurs, employés, membres, membres du conseil d'administration et bénévoles de l'organisation ; toute autre personne qui a des rapports avec le public ou des tiers au nom de l'organisation ; toute personne qui contribue à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de l'organisation relatives à la fourniture de biens, de services ou d'installations au public ou une tierce partie.

La formation sera offerte à chaque personne dès que ce sera matériellement possible ; elle sera également offerte sur une base continue à l'égard de toute modification aux politiques, pratiques et procédures de l'organisation relatives à la fourniture de services aux personnes handicapées.

La formation comportera entre autres des instructions sur les points suivants :

- Les objectifs de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario de 2005* et des exigences de la Norme sur les services à la clientèle ;
- La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps ;
- La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel, ou qui ont besoin d'un chien-guide, d'un autre animal d'assistance ou d'une personne de soutien ;
- La façon d'utiliser les appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les lieux l'organisation ou que cette dernière fournit autrement pour faciliter la fourniture des services de l'organisation à une personne handicapée ;
- Ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à avoir accès aux services de l'organisation ;
- Les politiques, pratiques et procédures actuelles de l'organisation relatives à la Norme sur les services à la clientèle et la fourniture de biens ou de services à une personne handicapée.

Dans la mesure exigée par la Norme sur les services à la clientèle, l'organisation tiendra des dossiers de la formation fournie, y compris les dates des formations et le nombre de personnes qui y ont assisté.

Avis de perturbation temporaire

L'organisation avisera le public de toute perturbation prévue ou imprévue des services ou des installations dont se servent les personnes handicapées. Ces avis indiqueront les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement disponibles, le cas échéant.

Ces avis seront publiés sur le site Web de l'organisation et affichés dans le hall d'entrée de l'immeuble et à l'entrée principale du bureau national à Oakville, ainsi que dans nos bureaux satellites. Dans la mesure du possible, l'organisation prendra contact par téléphone ou par courriel avec tout client ayant un rendez-vous.

Processus de rétroaction

Toute rétroaction concernant la manière dont l'organisation fournit des services aux personnes handicapées ou le processus de rétroaction peut être transmise par le biais du site Web, par téléphone, par courriel ou par d'autres moyens au besoin.

Toute rétroaction transmise par téléphone, par la poste ou par courriel devrait être adressée au Chef de la direction : Andrew Murie, AMurie@madd.ca ou 905-829-8805

Les plaintes seront traitées comme suit :

Dans la mesure du possible, le chef de la direction ou une personne nommée par ce dernier abordera toute préoccupation sans délai. Les clients peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception de la communication ; il importe de noter toutefois que le traitement de certains problèmes peut prendre plus de temps et de réflexion que d'autres. Les clients recevront une explication détaillée de la résolution ou, dans les cas plus compliqués, une explication des mesures que prend l'organisation pour résoudre le problème. Ils seront avisés de la résolution le plus tôt possible après que l'organisation y parvienne.

Pour obtenir des informations concernant le processus de rétroaction de l'organisation, veuillez consulter le site Web ou le bureau principal de l'organisation ou en faire la demande.

Afin d'assurer que le processus de rétroaction soit accessible aux personnes handicapées qui le demandent, l'organisation fournira ou fera fournir des formats accessibles et des aides à la communication.

Disponibilité des documents

Cette politique aborde toutes les exigences relatives aux documents décrites dans la Norme sur les services à la clientèle et est disponible sur demande. Lorsqu'une personne handicapée en fait la demande, l'organisation fournira cette politique ou son contenu dans un format qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité découlant de son handicap.