



## **POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE**

### **Introduction**

Le Centre de ressources communautaires de la Basse-Ville appuie l'inclusion intégrale des personnes handicapées comme le prévoient la Charte canadienne des droits de la personne, le Code des droits de la personne de l'Ontario, la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO) et la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

La présente politique a été élaborée afin de donner un aperçu de ce que le CRCBV doit faire pour respecter le règlement et à quoi les clients et clientes peuvent s'attendre de notre part. La politique appuie aussi la vision, les principes et les exigences réglementaires en matière de services du CRCBV, qui a pour but de guider les efforts afin de répondre aux besoins et attentes des clients et clientes ou même les dépasser.

Cette politique a pour but d'avantager toutes les personnes dont l'handicap est mentionné dans le Code des droits de la personne de l'Ontario. Que son handicap soit apparent ou non, toute personne a le droit d'être traitée avec courtoisie et de se sentir bien accueillie et que ses besoins en matière d'installations soient respectés chaque fois qu'elle interagit avec un service du CRCBV.

### **1. Notre mission**

La CRCBV est un organisme à but non-lucratif de services communautaires engagé à offrir des services sans frais de grande qualité qui répondent aux exigences croissantes de la population.

La CRCBV s'efforce en tout temps de fournir des services de façon à respecter la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Les membres du personnel et les bénévoles se sont aussi engagés à s'assurer que leurs clients et clientes handicapés reçoivent des services qui leur sont accessibles avec la même qualité et la même rapidité que les autres clients et clientes.

## **2. Formation du personnel**

La CRCBV fournira une formation sur le service à la clientèle à tous les membres du personnel et aux bénévoles qui offrent des services et qui prennent part à l'élaboration et à l'approbation des politiques, des pratiques et des procédures concernant les services à la clientèle. Les personnes nouvellement employées et celles qui assument de nouvelles tâches qui comportent une interaction avec le public ou des tiers seront formées dans le cadre de leur orientation, si elles ne l'ont pas encore été.

La formation comprendra :

- Une révision des objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité* pour les personnes handicapées de l'Ontario et des exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types d'handicaps;
- Comment interagir avec des personnes handicapées se servant d'un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;

Le personnel recevra, au besoin, une formation sur les politiques, les pratiques et les procédures qui influencent la manière dont les produits et services sont offerts aux personnes handicapées. Le personnel sera aussi formé sur une base continue lorsque des modifications sont apportées à ces politiques, pratiques et procédures.

## **3. Animaux d'assistance et personnes de soutien**

Il se peut que des personnes handicapées amènent leur animal d'assistance avec elles dans certaines parties de nos locaux qui sont accessibles au public ou aux tiers. Le CRCBV devra s'assurer que tous les membres de leur personnel, les bénévoles et les tiers qui ont des rapports avec le public soient formés pour interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

En de rares occasions, un gestionnaire peut déterminer qu'une personne de soutien est nécessaire ou qu'un animal d'assistance ne peut pénétrer dans une certaine partie des lieux en raison d'autres lois. Dans ce cas, le chef de service proposera des solutions de rechange appropriées et fournira une assistance.

Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien pourra pénétrer dans les locaux du CRCBV ouverts au public ou aux tiers avec cette personne. Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne sera jamais empêchée d'avoir accès à sa personne de soutien pendant qu'elle est dans nos locaux.

Lorsque l'apport d'une personne de soutien est nécessaire (par ex. interprètes du langage par signes, sous-titres en temps réel, accompagnateurs) lors de réunions, de consultations ou d'événements parrainés par le Centre, celui-ci prendra des dispositions pour rémunérer directement les personnes de soutien et payer des frais de déplacement raisonnables si elles le demandent.

#### **4. Communications**

Le Centre communiquera avec les personnes handicapées de façon à tenir compte de leur handicap. Cela signifie que les membres du personnel communiqueront de façon à permettre aux personnes handicapées de communiquer efficacement dans le but d'utiliser, de recevoir et de faire la demande de services et installations du CRCBV. Le CRCBV formera le personnel qui communique avec les clients et clientes pour qu'il sache interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.

#### **5. Processus de rétroaction**

L'objectif à long terme de la présente politique est de répondre aux attentes en matière de prestation de services en servant les clients et clientes qui ont un handicap. Nous accueillons avec plaisir les commentaires sur nos services et sur la mesure dans laquelle nous répondons à ces attentes.

Le CRCBV fera savoir aux clients et clientes les moyens dont ils et elles peuvent se servir pour leur faire part de leurs commentaires. Si le moyen n'est pas approprié, les clients et clientes peuvent demander qu'on mette un autre moyen à leur disposition. La confidentialité des clients et clientes sera respectée et tous les commentaires seront étudiés en vue de prendre des mesures éventuelles pour améliorer les services offerts. Les commentaires reçus seront acheminés au comité de gestion.

Nous traiteront les plaintes dans un délai raisonnable. Il se peut cependant que certaines plaintes exigent plus de temps à traiter et qu'elles doivent être étudiées à un palier supérieur avant que des mesures correctrices puissent être prises. Les clients et clientes sont en droit de s'attendre à ce qu'on accuse réception de leurs commentaires communiqués par voie orale, téléphonique ou écrite sur une carte commentaire dans un délai de deux jours ouvrables ou, pour les plaintes envoyées par la poste ou par courriel, dans un délai de quinze jours ouvrables à compter de la date de leur réception. S'il n'est pas possible de résoudre la question faisant l'objet d'une plainte communiquée par la poste ou par courriel dans un délai de quinze jours ouvrables, il faut envoyer un accusé de réception provisoire à la cliente ou au client. Cet accusé de réception doit préciser quand l'affaire sera traitée et quand le client ou la cliente en sera avisé, et le CRCBV prendra les mesures nécessaires dans les délais indiqués dans leur accusé de réception. On s'efforcera de communiquer l'accusé de réception et la réponse sous une forme accessible pour la personne qui a fait la plainte.

#### **6. Avis d'interruptions et de pannes temporaires**

Le CRCBV doit informer leurs clients et clientes lorsque les installations ou services utilisés par les personnes handicapées sont temporairement non disponibles, que cette perturbation soit prévue ou imprévue. L'avis comprendra la raison de la perturbation, sa durée prévue et la description de toute installation ou de tout service de rechange, s'il y a lieu.

L'avis sera affiché à toutes les entrées publiques et à tous les comptoirs de service dans nos locaux. Selon le type de perturbation, l'avis devra aussi être donné par voie de messages téléphoniques et sur le site Web.

L'avis sera fourni en formats accessibles.

## **7. Modification de la présente et d'autres politiques**

Le CRCBV s'engage à s'assurer que leurs politiques, pratiques et procédures en matière de services à la clientèle respectent et favorisent la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Aucune modification ne sera apportée à la présente politique sans tenir compte des répercussions pour les personnes handicapées.

Toute politique opérationnelle du CRCBV touchant les services à la clientèle qui ne respecte pas et ne favorise pas la dignité, l'autonomie, l'intégration et l'égalité des chances des personnes handicapées sera modifiée ou abrogée.

## **8. Questions sur la présente politique**

Cette politique a été mise en place pour permettre d'en arriver à l'excellence dans les services offerts aux clients et clientes ayant un handicap. Si vous avez des questions à son sujet, que vous n'en comprenez pas l'objectif ou que vous voulez en recevoir un exemplaire, veuillez communiquer avec le :

**Centre de ressources communautaires  
de la Basse-Ville**

40, rue Cobourg

Ottawa ON K1N 8Z6

Courriel: [reception@crcbv.ca](mailto:reception@crcbv.ca)

Téléphone: 613-789-3930