

TITRE :	
Accessibilité pour les services à la clientèle et Plan de service pour les personnes handicapées	
EN VIGUEUR LE :	DERNIÈRE RÉVISION :
JUILLET 2014	OCTOBRE 2014
CATÉGORIE :	SOURCE :
RESSOURCES PHYSIQUES ET TECHNOLOGIQUES	Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)
AUTRES RÉFÉRENCES :	APPROUVÉE PAR (DATE) :
	CONSEIL D'ADMINISTRATION (15 OCTOBRE 2014)

Préambule

L'Ontario a adopté la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) en 2005, exigeant que des normes d'accessibilité soient élaborées pour les organisations et entreprises ontariennes en vue de réaliser l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario d'ici 2025.

En tant qu'organisme qui compte plus de 50 employés*, Montfort Renaissance a le devoir et l'obligation légale de se conformer aux diverses dispositions prévues en vertu de la LAPHO.

Montfort Renaissance s'applique à être un chef de file de l'accessibilité en Ontario. Notre objectif est de fournir des services et des installations accessibles pour notre personnel et pour le public que nous servons.

1. Politique

1.1 Montfort Renaissance s'engage à fournir des services et des installations de qualité, accessibles à toute personne.

1.2 Montfort Renaissance fait des efforts raisonnables pour que ses politiques, pratiques et procédures soient compatibles avec le principe de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité d'accès, en :

- veillant à ce que tous les clients reçoivent la même valeur et la même qualité;
- permettant aux clients handicapés d'agir par leurs moyens, à leur propre rythme lorsqu'ils accèdent à nos installations et services, pour autant que cela ne

*Le genre masculin est utilisé comme générique dans le seul but de ne pas alourdir le texte.

constitue pas un risque pour la sécurité et ne contrevient à aucune de nos politiques de santé et de sécurité;

- tenant compte des besoins individuels lors de la fourniture de services;
- communiquant d'une façon qui tient compte du handicap du client.

2. Objet

2.1 Établir des politiques, des pratiques et des procédures destinées à assurer que les points de services de Montfort Renaissance soient accessibles aux clients et autres personnes selon la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), y compris le règlement de l'Ontario 429/7 : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

3. Personnes concernées par la politique

3.1 Cette politique s'applique à tous les employés, stagiaires, bénévoles ou fournisseurs de services de Montfort Renaissance qui traitent avec le public ou qui participent à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de Montfort Renaissance régissant la fourniture de services et d'installations au public.

4. Procédure

Plan de service sur l'accessibilité pour les personnes handicapées

Montfort Renaissance entend s'acquitter de ses devoirs et responsabilités envers la LAPHO en respectant les pratiques et principes suivants :

4.1 Fourniture de services et d'installations aux personnes handicapées

4.1.1 Montfort Renaissance s'engage à fournir des services de qualité à tous ses clients, y compris aux personnes handicapées.

4.2 Appareils et accessoires fonctionnels

4.2.1 Montfort Renaissance veillera à ce que tout le personnel connaisse les divers appareils et accessoires fonctionnels que nous avons sur place ou que nous fournissons servant à faciliter l'accès à nos installations et services par des personnes handicapées.

4.2.2 Montfort Renaissance s'engage à offrir la formation nécessaire à tout son personnel en ce qui a trait à l'usage et le fonctionnement des appareils et accessoires.

4.2.3 Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils fonctionnels nécessaires pour accéder aux installations et services de Montfort Renaissance.

Lorsque l'appareil fonctionnel constitue un risque pour la sécurité ou lorsque l'accessibilité pourrait présenter un problème, d'autres mesures raisonnables seront utilisées pour assurer l'accès aux installations et services.

4.3 Animaux d'assistance

4.3.1 Montfort Renaissance accueille les personnes handicapées accompagnées de leurs animaux d'assistance. Ces derniers sont autorisés dans les parties des locaux qui sont ouvertes au public ou aux tiers.

4.4 Personnes de soutien

4.4.1 Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien aura l'autorisation d'avoir recours aux services et à l'accompagnement intégral offert par la personne de soutien sur les lieux de notre organisation.

4.4.2 Dans les situations où il pourrait être question de renseignements confidentiels, le client devra d'abord donner son consentement verbal ou écrit devant témoin avant toute divulgation.

4.5 Communication

4.5.1 Les personnes communiquent de manière différente selon le type et le nombre de leurs déficiences ou handicaps, selon leur personnalité, leurs préférences, leurs besoins, leurs compétences et les circonstances de la communication.

4.5.2 Montfort Renaissance et son équipe communiqueront avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap.

4.5.3 L'équipe de Montfort Renaissance demandera à la personne handicapée comment elle souhaite que l'on communique avec elle.

4.5.4 Montfort Renaissance prendra des mesures raisonnables pour communiquer efficacement avec les personnes handicapées.

4.6 Avis d'interruptions temporaires

4.6.1 En cas de perturbation ou d'interruption prévue ou imprévue des services ou des installations pour les clients handicapés, tels que l'ascenseur et les portes automatiques, Montfort Renaissance informera son personnel et ses clients dans les plus brefs délais.

4.6.2 L'avis affiché de façon visible comprendra des renseignements sur la raison de la perturbation ou de l'interruption, la durée prévue et une description des options de rechange disponibles, s'il y a lieu. L'avis sera affiché à la réception, sur les babillards de

communication communs et tout autre endroit sur les lieux de travail jugé aidant pour la clientèle, les visiteurs et le personnel.

4.7 Formation et conformité

4.7.1 La formation sur l'accessibilité pour les personnes handicapées est obligatoire pour tout le personnel de Montfort Renaissance (*voir Formation-LAPHO- RP-ACC-002*).

4.8 Processus de rétroaction

4.8.1 Les clients qui souhaitent fournir une rétroaction et des commentaires sur la façon dont Montfort Renaissance fournit des installations et des services aux personnes handicapées peuvent le faire de la façon jugée la plus pratique et accessible à :

Montfort Renaissance
162, rue Murray
Ottawa, ON
K1N 5M8
info@mri.ca
Tél. : 613-789-5144
Télécopieur : 613-789-9848

4.8.2 Les rétroactions et les plaintes seront traitées par la direction des ressources physiques et technologiques ou un autre administrateur, le cas échéant. Les clients recevront une réponse dans un délai de 10 jours ouvrables.

4.8.3 Toutes les interventions seront traitées de façon confidentielle et ne serviront qu'à améliorer le service à la clientèle.

4.8.4 Les rétroactions et les plaintes seront analysées et des changements seront apportés en fonction des renseignements fournis, si nécessaire.

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

4.9.1 Toute politique de Montfort Renaissance qui ne respecte, ni ne promeut la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

4.9.2 Les politiques, pratiques et procédures relatives à la LAPHO seront tenues à jour et révisées à tous les ans.

4.10. Affichage

Les politiques en lien avec l'accessibilité, le plan d'accessibilité et tous les formulaires pertinents seront mis à la disposition de l'ensemble du personnel et du public sur le site Web de Montfort Renaissance. Les comités de santé et sécurité recevront une copie des documents et toute mise à jour, en temps opportun.

4.11 Renseignements complémentaires

Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec :

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

InfoCentre (*ServiceOntario*)

Sans frais : 1 866 515-2025

ATS : 416 325-3408 / Sans frais : 1 800 268-7095

Télécopieur : 416 325-3407

Vous y trouverez :

Une foire aux questions au sujet de la *LAPHO*.

Un guide facile à comprendre concernant la *LAPHO*.

Des mises à jour sur l'élaboration des normes.

Pour lire la loi :

Visitez le site Web Lois-en-ligne du gouvernement de l'Ontario :

www.e-laws.gov.on.ca