

Politique sur l'accessibilité

Veillez noter que la politique peut être modifiée alors que d'autres normes sont présentées en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Énoncé d'engagement :

La SCSLM s'efforce en tout temps d'offrir ses produits et services d'une façon qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées.

Nous nous engageons également à donner aux personnes handicapées la même occasion d'accéder à nos produits et services, leur permettant de profiter des mêmes services en même lieu et de la même manière que d'autres membres.

Cette politique englobera les interactions avec les membres dans notre bureau, au téléphone, aux conférences et aux réunions.

Les engagements dans le cadre de la politique visent à assurer que l'accessibilité demeure une priorité lors de la prise de décisions et que ces décisions améliorent l'accessibilité au lieu de créer des obstacles par inadvertance.

Étendue

Cette politique s'applique :

- au personnel de la SCSLM;
- au conseil d'administration de la SCSLM;
- aux visiteurs à la SCSLM et ses bénévoles;
- aux entrepreneurs et sous-entrepreneurs embauchés par la SCSLM

Prestation de biens et services aux personnes handicapées

Afin de répondre aux besoins des personnes handicapées, les principes d'approche sont les suivants :

Dignité – le service est fourni d'une façon qui permet à une personne de conserver le respect de soi et de s'attirer le respect d'autrui.

Autonomie – permettre à une personne de faire les choses à sa façon, sans aide superflue ni interférence d'autrui.

Intégration – le service est fourni d'une façon qui permet à la personne de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même façon ou d'une façon similaire que d'autres personnes, sauf s'il est nécessaire de recourir à une solution de rechange pour permettre à la personne d'avoir accès aux biens ou services.

Égalité des chances – le service est fourni à des personnes pour qu'elles aient la même possibilité que les autres d'avoir accès aux biens ou services.

Efforts raisonnables – adopter des approches visant à répondre aux besoins de la personne.

L'accès à l'édifice au 33, Wellington Street North est uniquement sur rendez-vous peu importe la capacité physique du membre. La SCSLM s'engage à l'excellence dans le service fourni aux membres, y compris les personnes handicapées, et nous exécuterons nos fonctions et responsabilités dans les domaines suivants :

Communication

Nous communiquerons avec des personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur incapacité.

Nous assurerons la formation aux employés qui communiquent avec la clientèle sur les moyens d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant des déficiences.

Services téléphoniques

Nous nous engageons à fournir des services téléphoniques entièrement accessibles à notre clientèle. Nous assurerons la formation au personnel pour communiquer avec nos clients au téléphone en utilisant un langage clair et en parlant lentement et distinctement.

Appareils et accessoires fonctionnels

Nous nous engageons à offrir des services aux personnes handicapées qui se fient sur des appareils et accessoires fonctionnels pour obtenir, utiliser ou profiter de nos services. Nous nous assurerons que notre personnel reçoit de la formation et se familiarise avec les divers appareils et accessoires fonctionnels que notre clientèle ayant une déficience peut utiliser pour accéder à nos services.

Nous prendrons également des mesures pour que nos employés soient au courant de l'utilisation des appareils et accessoires fonctionnels suivants pour la clientèle à notre bureau : ascenseur, toilette accessible, porte principale.

Facturation

Nous nous engageons à fournir des factures accessibles à l'ensemble de notre clientèle. Pour cette raison, les factures seront présentées dans les formats suivants sur demande : copie papier, en gros caractères, courriel.

Nous répondrons à toute question posée par nos clients en ce qui concerne le contenu de la facture par téléphone ou par courriel.

Animaux d'assistance et personnes de soutien

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'animaux d'assistance ou de personnes de soutien aux endroits de notre bureau qui sont ouverts au public et aux tiers. De plus, nous ferons en

sorte que les employés, bénévoles et autres qui font affaire avec le public reçoivent de la formation adéquate sur l'interaction avec des personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance. Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien aura droit d'entrer dans le bureau de la SCSLM avec sa personne de soutien. Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne sera jamais interdite d'accès à sa personne de soutien lorsqu'elle se trouve dans notre bureau. Aucuns frais supplémentaires ne seront prélevés pour la personne de soutien aux réunions ou aux conférences (par ex., LABCON); les frais d'inscription habituels ne s'appliquent qu'aux membres.

Avis d'interruption temporaire de service

Le site Web de la SCSLM, les courriels du personnel ainsi que le système téléphonique donneront un message aux membres les avisant d'une interruption planifiée ou inattendue des installations ou des services normalement utilisés par des personnes handicapées. Cet avis comprendra les renseignements suivants :

- la raison pour l'interruption,
- la durée prévue de l'indisponibilité,
- le cas échéant, une description des installations ou des services de remplacement,
- le nom de la personne à contacter pour de l'aide, et
- tout autre détail pertinent pour accéder aux installations ou aux services

Formation du personnel

La SCSLM dispensera une formation à tous les employés, bénévoles et ceux impliqués dans l'élaboration et l'approbation des politiques relatives au service à la clientèle, aux pratiques et aux procédures.

Cette formation aura lieu pendant la première semaine dans laquelle l'employé commence ses fonctions auprès de la SCSLM.

La formation comprendra les éléments suivants :

- Un aperçu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences de la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle
- Comment communiquer avec les personnes ayant différents types d'incapacités
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
- Les politiques, pratiques et procédures de la SCSLM relatives à la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

L'ensemble des employés recevront la formation sur les politiques, pratiques et procédures qui influenceront la prestation de biens et services aux personnes handicapées. Le personnel recevra également des sessions de recyclage annuelles et des mises à jour lorsque des changements sont apportés à ces politiques, pratiques et procédures.

À l'achèvement du jeu-questionnaire de sensibilisation sur la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, on présume que les employés ont reçu la formation sur cette politique.

Processus de rétroaction

L'objectif définitif de la SCSLM est d'atteindre et de surpasser les attentes du service à la clientèle tout en fournissant des services aux personnes handicapées. Nous accueillons et apprécions des commentaires sur nos services et notre capacité à répondre aux attentes de notre clientèle. On peut faire des commentaires sur la façon dont la SCSLM offre des biens et services aux personnes handicapées par [courriel](#) ou par téléphone (1-800-263-8277).

Vous pouvez vous attendre à ce que nous vous répondions dans les 48 heures de vos commentaires.

Nous donnerons suite aux plaintes selon des processus déjà établis dans les procédures de gestion des plaintes de notre organisation.

Modifications à cette politique et aux autres

Nous nous engageons à élaborer des politiques du service à la clientèle visant à respecter et à encourager la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Par conséquent, aucun changement à cette politique ne sera effectué avant de considérer l'impact sur des personnes handicapées. Toute politique de la SCSLM qui omet de respecter ou d'encourager la dignité et l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée ou éliminée.

Questions sur cette politique

Cette politique a été mise en œuvre dans le but d'atteindre l'excellence du service à la clientèle pour les personnes handicapées. Si quelqu'un a des questions sur la politique ou si on ne comprend pas l'objectif d'une politique, veuillez communiquer avec la [SCSLM](#).