
Accessibilité

N° de document : 325
Responsabilité : Services aux membres et des finances
Autorisée par : La chef de la direction
Date d'autorisation : Mars 2017

Énoncés d'engagement :

La SCSLM s'efforce en tout temps d'offrir ses produits, services et opportunités d'une façon qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. La SCSLM s'engage également à donner aux personnes handicapées la même occasion d'accéder à nos services et opportunités au même endroit et de la même manière que d'autres personnes.

Il faut noter que cette politique pourrait être révisée quand d'autres normes sont présentées en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

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 :

Historique du document :

Date de création : Mars 2017

Date de révision : Mars 2019

Communication

Dans la mesure du possible, nous planifions à l'avance en fournissant nos produits, services, programmes et opportunités pour assurer que des appareils techniques visant à faciliter la communication fonctionnent bien et de façon appropriée, pour répondre aux besoins des personnes ou groupes ayant des déficiences.

Services téléphoniques

Nous dispensons de la formation à notre personnel pour communiquer au téléphone en utilisant un langage simple et 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. Il incombe aux personnes handicapées de s'assurer que leurs appareils et accessoires fonctionnels sont utilisés de façon sécuritaire et contrôlée. Notre personnel chargé de rendre service aux personnes handicapées a la responsabilité de veiller à leur santé et à leur sécurité lorsqu'elles se trouvent dans notre bureau, conformément à nos politiques et procédures en matière de santé et sécurité, et à prendre les mesures nécessaires pour assurer des aménagements, le cas échéant.

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

Facturation

Des factures seront émises en d'autres formats sur demande. Nous répondrons à toute question posée par nos membres en ce qui concerne le contenu de la facture, soit en personne, par téléphone ou par courriel.

Utilisation d'animaux d'assistance

Nous accueillons les personnes handicapées accompagnées d'animaux d'assistance aux endroits de notre bureau qui sont ouverts au public et aux tiers. Ces personnes auront droit d'entrer dans le bureau de la SCSLM avec leur animal d'assistance et celui-ci pourra rester avec sa personne, à moins que l'animal d'assistance ne soit légalement exclu du bureau, en raison de santé et de sécurité.

Personnes de soutien

Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien aura droit d'entrer dans le bureau de la SCSLM avec sa personne de soutien. On n'interdira jamais l'accès à une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien, lorsqu'elles se trouvent dans notre bureau. Aucuns frais supplémentaires ne seront prélevés pour la personne de soutien à des réunions ou conférences (par ex., LABCON); les frais d'inscription habituels ne s'appliquent qu'aux membres.

Évacuation d'urgence

Le personnel chargé de rendre service aux personnes handicapées a la responsabilité de veiller à leur santé et à leur sécurité, conformément à nos politiques et procédures en matière de santé et sécurité, et à prendre les mesures nécessaires pour assurer une sortie sécuritaire en cas d'urgence, au besoin.

Pratiques de recrutement

La SCSLM est un employeur qui respecte l'égalité des chances et qui s'engage au recrutement et aux processus de sélection inclusifs et sans obstacles. Si l'on communique avec vous à l'égard d'une occasion d'emploi, veuillez informer le service des ressources humaines (hr@csmls.org ou 800.263.8277, poste 8602) si vous avez besoin d'aménagements. Au cas où un candidat fait une demande de mesures d'adaptation, on discutera avec lui de ses besoins et on fera des modifications pour l'appuyer.

Renseignements en milieu de travail

Les employés handicapés peuvent faire une demande auprès de leur superviseur ou des ressources humaines concernant l'accès aux renseignements en milieu de travail en formats alternatifs accessibles. Les informations nécessaires pour l'accomplissement de leurs tâches (descriptions d'emploi et manuels) ainsi que des renseignements d'ordre général disponibles à tous les employés en milieu de travail (informations sur l'intranet de l'organisation, bulletins sur les politiques, et renseignements sur la santé et la sécurité) seront mis à disposition sur demande en un format répondant aux besoins de l'employé.

Gestion des talents et du rendement

Tous les documents traitant du processus d'évaluation du rendement des employés de la SCSLM seront mis à disposition en formats alternatifs sur demande afin de répondre aux besoins des employés handicapés. Les réunions de rétroaction sur le rendement et les séances d'encadrement seront menées de façon accessible pour tous les employés. Toute demande raisonnable de mesures d'adaptation faite auprès de superviseurs sera considérée. La SCSLM s'engage au perfectionnement professionnel du personnel et prendra des mesures d'adaptation nécessaires pour permettre aux employés d'apprendre de nouvelles compétences ou d'assumer des responsabilités accrues au cours de leur emploi avec la SCSLM.

Avis d'interruption temporaire de service

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

Cet avis comprendra :

- la raison de 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 obtenir de l'aide, et
- tout autre détail pertinent pour accéder aux installations ou aux services.

Formation

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

Cette formation aura lieu :

- pendant la première semaine dans laquelle l'employé commence ses fonctions auprès de la SCSLM;
- durant l'orientation des bénévoles;
- lors de l'orientation de projets pour les fournisseurs contractuels et les tierces parties.

Le personnel et les bénévoles recevront également des sessions de recyclage annuelles et des mises à jour lorsque des changements sont apportés à ces politiques, pratiques et procédures.

La formation comprendra les éléments suivants :

1. Les objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences des normes intégrées
2. Comment interagir et communiquer avec les personnes ayant différents types d'incapacités
3. 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
4. Les politiques, pratiques et procédures de la SCSLM relatives aux normes intégrées

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, bénévoles et autres tiers ont reçu la formation sur cette politique.

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 membres handicapés. 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 suivant la soumission 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 ou aux autres

Nous nous engageons à élaborer des politiques et des procédures 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 d'en considérer l'impact sur les 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 à propos de cette politique

Cette politique a été mise en œuvre dans le but d'atteindre l'excellence du service à la clientèle pour les membres handicapés. Si quiconque a des questions sur la politique ou si on ne comprend pas l'objectif d'une politique, on doit communiquer avec la SCSLM.

Objectif de la politique :

Assurer que l'accessibilité demeure prioritaire dans la prise de décisions de la SCSLM et que les décisions prises servent à améliorer l'accessibilité sans créer d'obstacles par inadvertance.

Portée :

En plus des interactions avec les membres et le grand public dans notre bureau ou au téléphone, cette politique s'applique également aux interactions aux congrès et réunions.

Cette politique touche : le personnel, le conseil d'administration et les bénévoles de la SCSLM, ainsi que les fournisseurs contractuels et tiers engagés par la SCSLM.

Responsabilité :

- Tous les membres du personnel et les bénévoles : participer à la formation, s'engager à fournir un excellent service à la clientèle, y compris aux personnes handicapées, faire des recommandations visant à améliorer l'accessibilité, respecter cette politique au complet
- Tous les superviseurs : participer à la formation, assurer que le personnel dispose des outils, ressources et renseignements nécessaires
- Coordonnatrice des RH : mener des sessions de formation pour tous les employés et superviseurs, apporter des mises à jour à la politique, au besoin

Politiques et procédures connexes :

Procédure de recrutement
Procédure d'évacuation
Procédure d'aménagements

Documents connexes :

Document de formation – Politique de la SCSLM sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario