

 <p data-bbox="602 113 1000 184">235, rue Donald, bureau 150, Ottawa, ON K1K 1N1 613 744-2241   Téléc.: 613 744-4898 info@aiso.org www.aiso.org</p>	Page 1 sur 13
<p data-bbox="207 235 948 315">Politique adoptée par le Conseil d'administration le 19 décembre 2011 Résolution CA11-1235 Procédure adoptée par le Comité de gestion le 18 octobre 2012</p>	GEN-022

**Normes d'accessibilité  
pour le service à la clientèle**

## MISE EN CONTEXTE

Conformément à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), l'AISO fournit des services qui respectent la dignité et l'autonomie de toute personne ayant un handicap, qu'elle soit bénéficiaire de services, parent, personne-ressource ou collaborateur.

## PRINCIPE DIRECTEUR

L'AISO fournit des services qui respectent la dignité et l'autonomie de toute personne ayant un handicap, qu'elle soit bénéficiaire de services, parent, personne-ressource ou collaborateur. L'AISO s'engage aussi à lui donner les mêmes possibilités d'accès dont dispose toute autre personne associée à ses services et à lui permettre une pleine participation dans la démarche liée aux objectifs d'intégration sociale de l'organisme, au même endroit et de façon semblable à tout autre participant.

## BUTS DE LA POLITIQUE

Cette politique vise à :

1. énoncer l'engagement de l'AISO relativement à l'atteinte d'excellence dans l'offre des ressources et des services fournis à sa clientèle et aux personnes ayant un handicap;
2. informer des mesures prises par l'AISO pour assurer aux personnes ayant un handicap l'accessibilité à ses ressources et services.

## POLITIQUE

### Fourniture de services

L'AISO s'engage à faire preuve d'excellence dans l'accueil des personnes ayant un handicap et dans la façon d'y répondre. Nous assumons nos fonctions et responsabilités dans les domaines suivants :

#### Accueil et communication

L'AISO communique avec les personnes ayant un handicap en tenant compte de leurs capacités et de la nature de leur handicap.

L'AISO forme le personnel sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.

### Personnes utilisant des appareils et accessoires fonctionnels

Pour les personnes qui utilisent des appareils ou accessoires fonctionnels, l'AISO s'engage à en faciliter l'utilisation afin qu'elles puissent participer à ses services et à ses activités, en tirer profit, et contribuer à la réalisation de la mission de l'AISO.

L'AISO veille à ce que son personnel reçoive la formation concernant divers appareils ou accessoires fonctionnels susceptibles d'être utilisés par une personne ayant un handicap et qu'il sache comment les utiliser.

 <p data-bbox="602 113 1000 184">235, rue Donald, bureau 150, Ottawa, ON K1K 1N1 613 744-2241   Téléc.: 613 744-4898 info@aiso.org www.aiso.org</p>	Page 2 sur 13
<p data-bbox="207 233 948 310">Politique adoptée par le Conseil d'administration le 19 décembre 2011 Résolution CA11-1235 Procédure adoptée par le Comité de gestion le 18 octobre 2012</p>	GEN-022

## **Accueil des personnes accompagnées par des personnes de soutien ou des animaux d'assistance**

Toute personne ayant un handicap qui est accompagnée d'une personne de soutien est autorisée à entrer dans les locaux de l'AISO avec cette personne de soutien. Une personne ayant un handicap accompagnée d'une personne de soutien n'est jamais empêchée d'avoir accès à cette dernière lorsqu'elle est présente dans nos locaux.

Lors d'événements organisés par l'AISO et exigeant des frais, la personne de soutien ne débourse aucun frais d'admission.

L'AISO s'engage à accueillir les personnes ayant un handicap qui sont accompagnées d'un animal d'assistance dans ses locaux. Nous veillons également à ce que les membres du personnel, les personnes-ressources, les bénévoles et les autres personnes qui traitent avec le public reçoivent une formation suffisante sur la façon d'interagir avec les personnes ayant un handicap qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

### **Avis de perturbation temporaire**

L'AISO donne à sa clientèle un avis en cas de perturbation prévue ou imprévue des installations ou des services dont les personnes ayant un handicap se servent normalement.

Dépendant des circonstances de la perturbation, la direction déterminera la meilleure méthode pour aviser la clientèle.

### **Formation des ressources humaines**

L'AISO offre de la formation à tous les membres du personnel, personnes-ressources, bénévoles, administrateurs et autres personnes pertinentes.

Les ressources humaines visées reçoivent de la formation concernant les politiques, pratiques et procédures qui ont une incidence sur la façon dont les services sont fournis aux personnes ayant un handicap. Elles reçoivent également de la formation sur une base continue lorsque des modifications sont apportées à ces politiques, pratiques et procédures.

### **Processus de rétroaction**

L'AISO accueille favorablement les commentaires sur ses services indiquant dans quelle mesure elle répond aux besoins et attentes des personnes ayant un handicap.

Tout commentaire, plainte ou observation en vertu de la présente politique sera soumis et traité selon les modalités de la politique de gestion des plaintes de l'AISO. Les adaptations nécessaires seront apportées aux procédures de cette politique afin de permettre à la personne ayant un handicap de pouvoir clairement exprimer son commentaire ou sa plainte.

### **Modifications apportées aux politiques**

L'AISO s'assure que toutes ses politiques actuelles ou futures qui touchent les services à la clientèle respectent et favorisent la dignité et l'autonomie des personnes ayant un handicap

<p>235, rue Donald, bureau 150, Ottawa, ON K1K 1N1 613 744-2241   Téléc.: 613 744-4898 info@aizo.org www.aizo.org</p>	Page 3 sur 13
<p>Politique adoptée par le Conseil d'administration le 19 décembre 2011 Résolution CA11-1235 Procédure adoptée par le Comité de gestion le 18 octobre 2012</p>	GEN-022  <b>Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle</b>

## DÉFINITIONS

**Clientèle** : les personnes ayant une déficience intellectuelle qui bénéficient directement de nos services, leurs parents ou tuteurs et leurs familles.

**Fournisseurs** : comprennent, notamment les personnes-ressources, les responsables des projets-partage, les professionnels offrant des services contractuels pour l'AISO.

**Membre du personnel** : toute personne travaillant à l'AISO de façon permanente ou temporaire, à plein temps, à temps partiel, occasionnel.

**Collaborateurs** : les représentants d'organismes communautaires ou institutionnels, les cabinets de professionnels avec qui l'AISO est susceptible de travailler en collaboration, autres professionnels et collaborateurs des réseaux public, parapublic ou communautaire, le grand public qui s'intéresse à nos services, les bénévoles ainsi que les étudiants qui effectuent un stage au sein de l'AISO.

## PROCÉDURE

### NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE – LIGNES DIRECTRICES<sup>1</sup>

Cette procédure a été rédigée conformément à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, selon le document intitulé « Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle du Bureau du Directeur Général Des élections », Élections Ontario, Août 2011 et à la politique interne de l'AISO, numéro GEN-022, relative aux normes d'accessibilité pour le service à la clientèle.

#### 1. NOTE EXPLICATIVE

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« LAPHO ») est une loi provinciale dont le but est d'élaborer, de mettre en œuvre et de faire respecter les normes d'accessibilité visant les personnes handicapées en ce qui touche les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les structures et les locaux.

La politique générale numéro GEN- 022 de l'AISO intitulée « Politique sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle sous la Loi de 2005 sous l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario », est entrée en vigueur le 19 décembre 2011.<sup>1</sup>

Les lignes directrices décrites dans le présent document appuient la Politique générale, numéro GEN-022 de l'AISO comme l'exigent les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*.

#### 2. FINALITÉ

La présente procédure précise les adaptations et les processus particuliers à l'appui de la *Politique d'accessibilité<sup>1</sup> pour les services à la clientèle*.

Voici les lignes directrices relatives:

- à l'accueil et la communication;
- à l'utilisation d'appareils ou accessoires fonctionnels;
- à l'utilisation d'animaux d'assistance;
- au recours à des personnes de soutien;
- à la formation du personnel;
- aux avis en cas de perturbation temporaire;
- au processus de rétroaction.

<sup>1</sup> Tiré et adapté de « Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle du Bureau Du Directeur Général Des Élections, Élections Ontario, Août 2011, p.3 et 4.

 <p data-bbox="600 105 998 178">235, rue Donald, bureau 150, Ottawa, ON K1K 1N1 613 744-2241   Téléc.: 613 744-4898 info@aiso.org www.aiso.org</p>	Page 4 sur 13
<p data-bbox="203 231 950 304">Politique adoptée par le Conseil d'administration le 19 décembre 2011 Résolution CA11-1235 Procédure adoptée par le Comité de gestion le 18 octobre 2012</p>	GEN-022
<p data-bbox="1112 241 1469 304"><b>Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle</b></p>	

### 3. LIGNES DIRECTRICES RELATIVES À L'ACCUEIL ET À LA COMMUNICATION

#### 3.1. Introduction

La Politique Mission et valeurs numéro 001 de l'AISO décrit ses valeurs comme suit :

« Le respect des différences, l'intégrité, la dignité humaine et l'écoute des besoins sont les valeurs fondamentales de nos actions. »

*Conformément à cette politique et à sa Politique sur les normes d'accessibilité pour le service à la clientèle sous la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), politique GEN 022, toute personne ayant un handicap sera accueillie avec respect et courtoisie.*

Pour ce faire, chaque membre du personnel reçoit en même temps que sa formation, le document « Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle » offert par le service des Ressources humaines de l'AISO :

#### 3.2. Accueil téléphonique ou électronique et communications

Les personnes ayant un handicap peuvent s'adresser à l'AISO par voie téléphonique directe (ou avec le Service de relais Bell) et par voie électronique (courriel, blog, Facebook, etc.). Voici quelques conseils que l'AISO adresse à ses membres du personnel :

- présentez-vous d'abord;
- demandez « Comment puis-je vous aider? »;
- utiliser un langage clair, simple et concis;
- soyez patient;
- assurez-vous de bien comprendre et vérifiez au besoin la compréhension de la personne présente sur la ligne téléphonique;
- si lors de vos communications verbales ou écrites vous éprouvez des difficultés de compréhension ou à vous faire comprendre, faites appel à un collègue ou un membre de l'équipe de gestion.

#### 3.3. Accueil au bureau

Les personnes ayant un handicap peuvent se présenter au siège social ou dans un point de service, seules ou avec un accompagnateur. Selon les conseils mentionnés à ses membres du personnel cités précédemment, l'AISO ajoute :

- souhaitez la bienvenue à la personne ayant un handicap et à son accompagnateur;
- adressez-vous directement à la personne (et non à son accompagnateur ou son interprète);
- assurez-vous de l'accessibilité des lieux;
- demandez-lui « Comment puis-je vous aider? »;

#### 3.4. Accueil lors d'événements spéciaux

Lors d'événements organisés par l'AISO, les organisateurs et les membres du personnel y étant affectés doivent s'assurer de connaître les besoins des personnes handicapées qui prévoient y assister. Tout formulaire d'inscription aux événements spéciaux de l'AISO inclura une question en ce sens.

 <p>235, rue Donald, bureau 150, Ottawa, ON K1K 1N1 613 744-2241   Téléc.: 613 744-4898 info@aiso.org www.aiso.org</p>	Page 5 sur 13
<p>Politique adoptée par le Conseil d'administration le 19 décembre 2011 Résolution CA11-1235 Procédure adoptée par le Comité de gestion le 18 octobre 2012</p>	GEN-022  <b>Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle</b>

Ils doivent aussi s'assurer :

- de l'accessibilité physique des lieux;
- de l'accessibilité auditive ou visuelle de l'information ou l'animation qui y sera offerte;
- de l'accessibilité pour les facilitateurs, accompagnateurs ou animaux d'accompagnement.

#### **4. LIGNES DIRECTRICES POUR L'UTILISATION D'APPAREILS OU ACCESSOIRES FONCTIONNELS<sup>1</sup>**

##### **4.1 Introduction**

Les personnes ayant un handicap sont susceptibles d'avoir besoin de certaines adaptations pour les aider à être accueillies et servies par l'AISO. Ces adaptations peuvent comprendre diverses formes d'aide et d'appareils ou de services fonctionnels, à savoir: des gabarits de documents, des loupes et de l'interprétation gestuelle.

##### **4.2 Généralités**

Une personne ayant un handicap peut utiliser son propre appareil ou accessoire fonctionnel, à son propre rythme, aux fins d'obtenir les services fournis par l'AISO. L'AISO peut proposer d'autres mesures pour l'aider à obtenir les services offerts.

Aussi il peut être proposé de fournir ses services dans un autre lieu, d'une autre façon, en tenant compte des aptitudes et besoins ou capacités de la personne.

Il se peut que dans certains cas, le personnel ou tout représentant de l'AISO puisse demander à la personne le besoin d'être appuyée pour utiliser les services offerts l'AISO.

Le personnel prendra l'initiative de discuter avec les personnes ayant un handicap de leurs besoins en matière d'adaptations et fera appel aux professionnels pour les outils que la personne a besoin (ergothérapeute, orthophoniste, etc.)

<sup>1</sup> Tiré et adapté de « Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle du Bureau Du Directeur Général Des Élections, Élections Ontario, Août 2011, p.4,5 et 8.

##### **4.3 Lignes directrices pour le siège social et les milieux**

L'AISO offre des appareils ou accessoires fonctionnels à son siège social pour aider les personnes à participer à la démarche liée aux objectifs d'intégration sociale de l'organisme.

Des appareils ou accessoires pourraient être mis à la disposition des personnes ayant un handicap, à titre d'exemple : des loupes, des gabarits de documents (pour les personnes ayant une déficience visuelle), des stylos et des blocs-notes (pour communiquer avec les personnes ayant une déficience auditive).

Si les locaux ne sont pas accessibles pour les personnes ayant un handicap, la rencontre ou l'intervention peut être déplacée vers un autre lieu accessible et qui respecte les exigences de confidentialité.

 <p>235, rue Donald, bureau 150, Ottawa, ON K1K 1N1 613 744-2241   Téléc.: 613 744-4898 info@aiso.org www.aiso.org</p>	Page 6 sur 13
<p>Politique adoptée par le Conseil d'administration le 19 décembre 2011 Résolution CA11-1235 Procédure adoptée par le Comité de gestion le 18 octobre 2012</p>	GEN-022  <b>Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle</b>

### 4.3.1 Technologie

Au besoin, le personnel de l'AISO informe les personnes au sujet des technologies disponibles dont ils peuvent se prévaloir. À titre d'exemples : un ordinateur portable, un écran tactile, un site internet accessible etc.

## 5. LIGNES DIRECTRICES POUR L'ACCUEIL DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES DE LEUR ANIMAL D'ASSISTANCE<sup>1</sup>

### 5.1 Introduction

Les personnes ayant un handicap peuvent avoir besoin de l'aide d'animaux d'assistance pour avoir accès aux services offerts par l'AISO. Les personnes ayant un handicap peuvent entrer dans les locaux de l'AISO avec leur animal d'assistance et le garder auprès d'eux à moins qu'une disposition légale ne l'interdise.

La *Loi sur la protection et la promotion de la santé* et la *Loi de 2001 sur la qualité et la salubrité des aliments*, Règl. de l'Ont. 31/05, art. 44, interdisent l'accès aux cuisines aux animaux d'assistance.

Si la présence d'un animal d'assistance est interdite par une disposition légale, l'AISO fera des efforts raisonnables pour faire en sorte que d'autres moyens soient mis à la disposition de la personne pour lui permettre d'utiliser les biens et les services offerts par l'AISO.

<sup>1</sup> Tiré et adapté de « Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle du Bureau Du Directeur Général Des Élections, Élections Ontario, Août 2011, p.4,5 et 8.

### 5.2 Généralités

Animaux d'assistance facilement reconnaissables

Le personnel constatera si un animal en est un d'assistance selon les signes suivants :

- la personne a manifestement besoin d'un animal d'assistance;
- l'animal d'assistance porte une veste ou un harnais pour animal d'assistance; ou
- le personnel voit l'animal d'assistance aider la personne.

Le personnel de l'AISO doit s'assurer de ne pas parler, distraire ou offrir de la nourriture aux animaux d'assistance car ils effectuent une tâche importante.

### 5.3 Documents d'identification des animaux de service

Dans les cas où il n'est pas évident que l'animal en est un d'assistance, le personnel de l'AISO peut demander à la personne ayant un handicap de présenter soit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

<p>235, rue Donald, bureau 150, Ottawa, ON K1K 1N1 613 744-2241   Téléc.: 613 744-4898 info@aizo.org www.aizo.org</p>	Page 7 sur 13
<p>Politique adoptée par le Conseil d'administration le 19 décembre 2011 Résolution CA11-1235 Procédure adoptée par le Comité de gestion le 18 octobre 2012</p>	GEN-022  <b>Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle</b>

## 6. LIGNES DIRECTRICES POUR LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES D'UNE PERSONNE<sup>1</sup>

### 6.1. Introduction

Les personnes ayant un handicap sont susceptibles d'avoir besoin de l'appui d'une personne de soutien pour les aider à obtenir ou à utiliser les services offerts par l'AISO ou en son nom.

Les personnes de soutien accordent une aide aux personnes ayant un handicap. Il peut s'agir d'un membre de la famille, d'un ami, d'un préposé aux services de soutien à la personne, d'un intervenant ou d'un interprète en langue des signes ou en langage BLISS. Les personnes de soutien n'ont pas nécessairement besoin d'une formation spécialisée ni d'un agrément et le type d'aide qu'elles offrent sera en fonction des besoins particuliers de la personne ayant un handicap.

### 6.2. Généralités

Les personnes ayant un handicap peuvent entrer dans des locaux et les milieux de l'AISO avec leur personne de soutien et cette personne peut demeurer à leurs côtés tant qu'ils y sont eux-mêmes.

L'AISO veillera à ce que son personnel, ses mandataires et tous ceux qui offrent des services en son nom :

- permette aux personnes ayant un handicap d'être accompagnées d'une personne de soutien tant qu'ils sont eux-mêmes dans les locaux de l'AISO;
- comprenne que les services à la clientèle et les services de communication s'adressent à la personne ayant un handicap et non à la personne de soutien;
- fasse prêter à la personne de confiance le serment ou l'affirmation de discrétion et d'une confidentialité absolue.

*Note : Voir le document de présentation Power Point offert lors de formation disponible dans le cartable intitulé : « Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle » offert par le Service des ressources humaines de l'AISO.*

<sup>1</sup> Tiré et adapté de « Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle du Bureau Du Directeur Général Des Élections, Élections Ontario, Août 2011, p.9.

## 7. LIGNES DIRECTRICES RELATIVES À LA FORMATION DU PERSONNEL

*L'AISO s'engage à former tous les membres du personnel et les personnes ressources sur le respect de la dignité et de l'autonomie de toute personne ayant un handicap conformément à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. Une présentation sur bande vidéo traitant du sujet est présentée au cours du quart d'orientation qu'offre le service des Ressources humaines à tout nouveau membre du personnel. Une présentation Powerpoint est présentée et les détails-papier fournis explicitant les types de handicap et les astuces proposés pour une communication optimale et l'offre d'un service de qualité. Tous les membres du personnel et les personnes-ressources doivent signer le formulaire de confirmation de visionnement et l'engagement relatif à la politique sur l'accessibilité de l'AISO. Aussi, l'Association s'engage à ce que tous les membres du personnel et les personnes-ressources reçoivent toute information dans la forme la plus appropriée lorsque des modifications sont apportées aux politiques, pratiques et procédures : note de service, présentation sur bande vidéo, présentation Powerpoint, site Web, rencontre de formation etc..*

<p>235, rue Donald, bureau 150, Ottawa, ON K1K 1N1 613 744-2241   Téléc.: 613 744-4898 info@aizo.org www.aizo.org</p>	Page 8 sur 13
<p>Politique adoptée par le Conseil d'administration le 19 décembre 2011 Résolution CA11-1235 Procédure adoptée par le Comité de gestion le 18 octobre 2012</p>	GEN-022
<p><b>Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle</b></p>	

## 8. LIGNES DIRECTRICES POUR L'AVIS DE PERTURBATION TEMPORAIRE AFFECTANT DES SERVICES OU DES LIEUX<sup>1</sup>

### 8.1. Introduction

L'AISO reconnaît que les services qu'elle offre sont indispensables pour répondre aux personnes ayant un handicap. En cas de perturbation temporaire affectant ses services, l'AISO déploiera des efforts raisonnables pour informer la clientèle de ces perturbations. Des perturbations temporaires peuvent viser les ascenseurs, les ouvre-portes automatiques, les rampes ou les services.

<sup>1</sup> Tiré et adapté de « Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle du Bureau Du Directeur Général Des Élections, Élections Ontario, Août 2011, p.11 et 12.

### 8.2. Avis de perturbation temporaire affectant des services ou des lieux

La perturbation affectant certains services et lieux peut compromettre l'accès aux services qu'offre l'AISO aux personnes ayant un handicap et à d'autres tierces parties. Les perturbations temporaires affectant les lieux sont dues notamment à des travaux d'entretien, de réparation et de construction prévus ou des pannes d'électricité etc.

Dans le cas de perturbations, prévues ou non, affectant des services ou lieux qu'utilisent les personnes ayant un handicap pour avoir accès à ses biens ou ses services, l'AISO en avisera les visiteurs.

### 8.3. Contenu des avis<sup>1</sup>

Les avis de perturbation affectant les lieux ou les services comporteront les renseignements suivants :

- la nature du service qui n'est plus offert;
- la raison de la perturbation temporaire comme des travaux de réparation, d'entretien ou de construction, les intempéries, des circonstances inattendues, etc.;
- la durée prévue de la perturbation temporaire;
- les moyens de rechange permettant d'avoir accès aux services si disponibles. À titre d'exemple, une route d'accès ou une entrée de rechange ou l'option d'utiliser un télécopieur ou un courriel si les services téléphoniques sont hors d'usage.

<sup>1</sup> Tiré et adapté de « Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle du Bureau Du Directeur Général Des Élections, Élections Ontario, Août 2011, p.11 et 12.

Les avis seront affichés de façon adéquate dans les circonstances et en tenant compte des besoins liés aux handicaps des personnes qui utilisent le service ou le lieu en question.

Les avis peuvent être diffusés par écrit par le biais de panneaux d'affichage ou d'un envoi postal, par voie électronique, par publication sur un site Web; par enregistrement téléphonique; dans certaines circonstances l'avis pourra être donné directement à certaines personnes; et / ou par toute autre moyen pertinent.

À titre d'exemples, les avis pourraient être imprimés en gros caractères, en couleur mettant en évidence le texte.

Les avis pourraient être affichés à l'entrée des lieux où la perturbation temporaire se passe.



<p>235, rue Donald, bureau 150, Ottawa, ON K1K 1N1  613 744-2241   Téléc.: 613 744-4898  info@aiso.org www.aiso.org</p>	Page 9 sur 13
Politique adoptée par le Conseil d'administration le 19 décembre 2011 Résolution CA11-1235 Procédure adoptée par le Comité de gestion le 18 octobre 2012	GEN-022  <b>Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle</b>

Les avis pourraient être affichés sur les lieux de la perturbation affectant les services ou les lieux;

Les avis pourraient être affichés à des endroits à la vue de tous. Des actions seront prises afin de veiller à ce que rien n'obstrue l'avis;

Le personnel devra s'efforcer d'afficher les avis à des endroits visibles pour les personnes susceptibles d'utiliser des appareils fonctionnels comme des fauteuils roulants.

#### 8.4. Responsabilités relatives aux perturbations temporaires

Dès que le personnel sera informé d'une éventuelle perturbation affectant un service ou un lieu que les personnes ayant un handicap utilisent régulièrement, il avisera le directeur du service concerné afin qu'il puisse prendre les mesures pour se conformer aux procédures relatives aux avis. Les dispositions suivantes seront prises :

- établir la durée prévue et les raisons de la perturbation temporaire et transmettre ce renseignement aux visiteurs;
- établir la façon la plus indiquée et adéquate pour fournir l'avis de perturbation compte tenu des besoins et handicaps potentiels des personnes qui utilisent le service ou le lieu visé ainsi que la durée de la perturbation;
- analyser les autres moyens par lesquels les personnes ayant un handicap peuvent avoir accès aux biens et aux services de l'AISO; et

En cas de perturbation temporaire d'un service ou d'un milieu, le superviseur du service ou du milieu sera chargé d'afficher l'avis indiqué conformément à la présente procédure. Vous trouverez ci-joint un exemple d'un avis. L'information sur la perturbation affectant le service sera transmise au directeur de service pour qu'il analyse la possibilité d'avoir recours à d'autres moyens pour aviser les personnes visés (ex. : message sur ligne d'information externe, site Internet).

Voir l'exemple d'un avis de perturbation affectant des services. Voir le document intitulé « Gabarit d'un avis de perturbation affectant des services » à l'annexe 1 de cette présente procédure.


### 9. LIGNES DIRECTRICES POUR LA RÉTROACTION<sup>1</sup>

#### 9.1. Introduction

L'AISO s'engage à fournir des services de qualité à toutes les personnes à qui elle offre des services. Les commentaires sont les bienvenus sur la nature des services qu'offre l'AISO ainsi que la façon dont elle les offre.

<sup>1</sup> Tiré et adapté de « Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle du Bureau Du Directeur Général Des Élections, Élections Ontario, Août 2011, p.11,12 et 13.

L'AISO souhaite évaluer par le biais d'un sondage, le degré de satisfaction des personnes et d'autres clients à l'égard de la qualité de l'accès à ses services par un sondage. Les résultats de ce sondage serviront de contenu au processus de rétroaction devant être mis en place conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

 <p>235, rue Donald, bureau 150, Ottawa, ON K1K 1N1 613 744-2241   Téléc.: 613 744-4898 info@aiso.org www.aiso.org</p>	Page 10 sur 13
<p>Politique adoptée par le Conseil d'administration le 19 décembre 2011 Résolution CA11-1235 Procédure adoptée par le Comité de gestion le 18 octobre 2012</p>	GEN-022  <b>Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle</b>

## 9.2. Généralités

### 9.2.1. Processus de rétroaction<sup>1</sup>

La rétroaction ou les plaintes peuvent être soumises soit par écrit, verbalement dans certains cas ou par téléphone ou en personne, par écrit, de façon électronique ou par tout autre moyen pertinent. La rétroaction doit être consignée par les personnes visées, avec ou sans l'aide du personnel de l'AISO, sur le Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité pour les services à la clientèle. Voir le document intitulé « Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité pour les services à la clientèle » à l'annexe 2.

La rétroaction ou les plaintes peuvent être transmises par la personne ayant un handicap ou par un ami, un membre de sa famille, un tuteur légal ou une personne de soutien.

L'AISO fera connaître les principes de la procédure/du processus de rétroaction en diffusant l'information dans toutes les aires d'accueil de ses lieux de service en y conservant un exemplaire de ces procédures;

- dans toutes les publications d'information sur les services;
- par les méthodes de communication régulières avec les personnes qui l'utilisent (ex. sondages à la sortie Les services);
- sur le site Web de l'AISO; et
- dans divers formats de substitution sur demande.

L'AISO consignera de façon détaillée la rétroaction ou les plaintes portant sur les biens et les services et les transmettra à la direction du service visé, conformément à la politique, numéro GEN 018, politique relative aux plaintes.

<sup>1</sup> Tiré et adopté de « Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle du Bureau Du Directeur Général Des Élections, Élections Ontario, Août 2011, p.13,14 et 15.

Toute plainte se rapportant spécifiquement aux questions visant l'accessibilité pourra être déposée auprès des services administratifs et portée à l'attention du directeur du service visé.

Les plaintes à l'égard des membres du personnel suivront la procédure relative aux plaintes à l'égard des membres du personnel de l'AISO numéro RH 012. Les plaintes devraient être portées à l'attention du personnel de l'AISO aussitôt que possible. Tout retard mis à le faire peut compromettre la capacité de l'AISO de mener adéquatement une cueillette de données sur la plainte et d'y donner suite de façon satisfaisante.

### 9.2.2. Processus de règlement des plaintes<sup>1</sup>

L'AISO s'efforcera de donner suite à toutes les plaintes. Les membres du personnel de l'AISO qui interagissent régulièrement avec les personnes ayant un handicap sont incités, en fonction de la formation qu'ils ont reçue, et au meilleur de leurs habiletés, à résoudre les problèmes et les situations qui se présenteront au fur et à mesure.

 <p>235, rue Donald, bureau 150, Ottawa, ON K1K 1N1  <b>613 744-2241</b>   Téléc.: 613 744-4898  <a href="mailto:info@aiso.org">info@aiso.org</a> <a href="http://www.aiso.org">www.aiso.org</a></p>	Page 11 sur 13
<p>Politique adoptée par le Conseil d'administration le 19 décembre 2011  Résolution CA11-1235  Procédure adoptée par le Comité de gestion le 18 octobre 2012</p>	GEN-022  <b>Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle</b>

Voir le document intitulé « Procédures relatives aux plaintes numéro GEN 018 de l'AISO » disponible dans le cartable des politiques et procédures de l'AISO.

Le processus à suivre pour résoudre de manière satisfaisante les plaintes et situations des personnes ayant un handicap est défini dans la procédure relative aux plaintes numéro GEN 018 de l'AISO.

En outre, le directeur ou un superviseur du service visé communiquera avec la personne ayant un handicap ou son représentant désigné pour l'en informer et lui indiquer les suites y ayant été données à l'issue de l'examen de la plainte.

<sup>1</sup> Tiré et adopté de « Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle du Bureau Du Directeur Général Des Élections, Élections Ontario, Août 2011, p.13, 14 et 15.

<p>235, rue Donald, bureau 150, Ottawa, ON K1K 1N1  613 744-2241   Téléc.: 613 744-4898  info@aiso.org www.aiso.org</p>	Page 12 sur 13
Politique adoptée par le Conseil d'administration le 19 décembre 2011 Résolution CA11-1235 Procédure adoptée par le Comité de gestion le 18 octobre 2012	GEN-022  <b>Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle</b>

**ANNEXE 1-**  
**GABARIT D'UN AVIS DE PERTURBATION AFFECTANT DES SERVICES <sup>1</sup>**  
**Association pour l'intégration sociale d'Ottawa (AISO)**

**Avis : Perturbation affectant les services**

La perturbation temporaire affectant des services durera du *[insérez la date et/ou l'heure prévue]* au *[insérez la date et/ou l'heure prévue]*.

Il est impossible d'utiliser les services et/ou lieux suivants :

1)

***[Insérez le nom et l'emplacement du service ou du lieu]*** en raison de ***[insérez la raison de la perturbation]***

2)

***[Insérez le nom et l'emplacement du service ou du lieu]*** en raison de ***[insérez la raison de la perturbation]***

Par ailleurs, vous pouvez utiliser les services et/ou lieux de rechange suivants :

***[Insérez le nom et l'emplacement du service ou du lieu de rechange]***

L'AISO vous remercie de votre patience et de votre collaboration.

Voici les coordonnées de la personne à laquelle vous pouvez adresser vos questions ou vos demandes de renseignements supplémentaires :

Nom – *[insérez le nom du gestionnaire ou du superviseur du service]*

Téléphone – *[insérez le numéro de téléphone du gestionnaire ou du superviseur du service]*

Télécopie – *[insérez le numéro de télécopie du gestionnaire ou du superviseur du service]*

Courriel – *[insérez le courriel du gestionnaire ou du superviseur du service]*

<sup>1</sup> Tiré et adapté de « Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle du Bureau Du Directeur Général Des Élections, Élections Ontario, Août 2011, p.16.

<p>235, rue Donald, bureau 150, Ottawa, ON K1K 1N1  <b>613 744-2241</b>   Téléc.: 613 744-4898  info@aiso.org www.aiso.org</p>	Page 13 sur 13
	GEN-022
Politique adoptée par le Conseil d'administration le 19 décembre 2011 Résolution CA11-1235 Procédure adoptée par le Comité de gestion le 18 octobre 2012	<b>Normes d'accessibilité  pour le service à la clientèle</b>

**ANNEXE 2-  
FORMULAIRE DE RÉTROACTION SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA  
CLIENTÈLE<sup>1</sup>**

L'AISO s'engage à offrir des services à la clientèle de qualité. Nous nous préoccupons du bien-être de tous et nous nous efforçons de répondre aux besoins de chacun. Nous vous serions reconnaissants de nous dire comment nous pouvons vous aider en améliorant nos services.

Veillez faire parvenir le présent formulaire dûment rempli par l'un ou l'autre des moyens suivants :

**par courrier ou par messagerie : 235, rue Donald, Ottawa, ON K1K 1N1**

**par télécopie : 613 744-4898**

**par courriel : info@aiso.org**

Veillez nous indiquer la date et l'heure où vous avez eu recours à nos services :

le \_\_\_\_\_ 20\_\_ à \_\_\_ h \_\_.

Avons-nous répondu à vos attentes en matière d'accessibilité de nos services?

OUI       NON

*Veillez expliquer ci-dessous :*

---



---



---



---

Les services à la clientèle vous ont-ils été fournis de façon accessible?

OUI       DANS UNE CERTAINE MESURE       NON

*Veillez expliquer ci-dessous. Veuillez expliquer votre expérience des services à la clientèle.*

---



---



---

<sup>1</sup> Tiré et adapté de « Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle du Bureau Du Directeur Général Des Élections, Élections Ontario, Août 2011, p.17.

**QUESTIONS CONCERNANT CETTE POLITIQUE**

Pour toute question concernant cette politique, veuillez vous adresser à la direction de l'AISO.