

Plan de conformité à la norme d'accessibilité au service à la clientèle du CCATM

Objectif

Le CCATM s'engage à fournir des services de la plus haute qualité à ses membres et à ses clients. Conformément aux dispositions de la norme d'accessibilité au service à la clientèle de l'Ontario, le présent document du CCATM établit le cadre normatif de prestation de services et de produits, en particulier pour les activités suivantes :

- les ventes, les renouvellements et les communications;
- l'inscription et la participation à l'assemblée annuelle;
- la participation aux réunions;
- le service de commandes de publications;
- les services d'échange interprovincial de dossiers (EID)

Champ d'application

La présente politique vise tous les employés du CCATM ainsi que les bénévoles, experts-conseils, partenaires externes, etc. qui interagissent avec les clients de quelque manière que ce soit ou participent à la conception, au développement et la mise en œuvre de politiques, processus, procédures et pratiques touchant les activités en matière de service à la clientèle.

Définitions

Les définitions suivantes sont inspirées de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité des personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et du *Règlement de l'Ontario 429/07* portant sur les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*.

Accessibilité désigne le degré de facilité avec laquelle toutes les personnes présentant des capacités variées peuvent utiliser un produit, un service, un environnement ou une installation.

Handicap s'entend de ce qui suit, selon le cas :

- a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, à une anomalie congénitale ou à une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme cérébral, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir   un chien-guide ou   un autre animal,   un fauteuil roulant ou   un autre appareil ou dispositif correctif;

- b) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- c) une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- d) un trouble mental;
- e) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé en vertu de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Obstacle désigne tout objet qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les sphères de la société en raison de son handicap notamment les obstacles de nature physique, architecturale, structurelle, informationnelle (communications), comportementale, technologique ou systémique (une politique ou une pratique).

Clients désigne les membres gouvernementaux du CCATM, les associés et le public.

Personne de soutien désigne l'accompagnateur d'une personne handicapée pour l'aider à communiquer, à se déplacer, à recevoir des soins personnels ou médicaux et à accéder à différents biens et services.

Animal d'assistance s'entend d'un animal qui assiste une personne handicapée, sauf lorsque la loi l'interdit, dans la mesure où il est évident que l'animal sert pour des raisons liées à son handicap où que cette personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière à cet effet.

1. Politiques générales, pratiques et procédures

Sujet	Politiques connexes	Procédures connexes	Pratiques connexes
Appareil fonctionnel personnel (p. ex. : fauteuil roulant, lecteur d'écran, appareil d'écoute, canne)	<ul style="list-style-type: none"> • Les appareils fonctionnels personnels sont permis dans les locaux et durant les activités du CCATM. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aviser les clients qu'ils peuvent utiliser leurs appareils fonctionnels personnels sans frais additionnels. 	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que tous les lieux où se tiennent des activités du CCATM permettent l'emploi des appareils fonctionnels personnels et répondent aux besoins connexes de ceux qui s'en servent.

Animal d'assistance et personne de soutien	<ul style="list-style-type: none"> • Les animaux d'assistance et les personnes de soutien sont admis dans les locaux et durant les activités du CCATM. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aviser les clients qu'ils peuvent être accompagnés d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien sans frais additionnels. 	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que tous les lieux où se tiennent des activités du CCATM accueillent les animaux d'assistance et les personnes de soutien.
Avis d'interruption temporaire de service	<ul style="list-style-type: none"> • Le CCATM avertit tous ses clients lorsque la prestation d'un produit ou d'un service est temporairement interrompue. 	<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre sans tarder un avis à tous les employés et autre personnel concerné. 	<ul style="list-style-type: none"> • Afficher l'avis sur le site Web et dans les bureaux du CCATM, et enregistrer un nouveau message téléphonique.
Formation du personnel, des bénévoles et des conseillers	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir chaque année une séance de formation. 	<ul style="list-style-type: none"> • La formation du personnel du CCATM sur le plan de conformité est offerte chaque année en décembre/janvier. • Fournir une séance de formation aux bénévoles sur l'accessibilité aux services avant la tenue de l'assemblée annuelle. • Fournir aux consultants une formation par l'entremise des plans et des politiques du CCATM, ainsi que par la surveillance. 	<ul style="list-style-type: none"> • Demander aux clients d'exprimer leurs préférences quant aux moyens d'adaptation, selon les circonstances.
Processus de rétroaction	<ul style="list-style-type: none"> • Afficher sur le site Web du CCATM la marche à suivre pour les personnes handicapées • Examiner la possibilité de répondre aux besoins des clients. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à la disposition des clients plusieurs moyens pour communiquer leur rétroaction (courriel, télécopieur, poste). 	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux questions et aux demandes des clients dans un délai de cinq jours ouvrables.

2. Appareil fonctionnel personnel

- Toute personne agissant au nom du CCATM, y compris le personnel, doit respecter les principes fondamentaux du respect d'autrui, de la dignité et de l'indépendance individuelle dans ses interactions avec une personne handicapée utilisant un appareil fonctionnel personnel, et lui offrir d'emblée de l'aide.
- Toute personne agissant au nom du CCATM, y compris le personnel, doit permettre à toute personne handicapée d'utiliser un appareil fonctionnel

personnel dans les bureaux ou durant une activité du CCATM; aucuns frais additionnels ne seront exigés pour l'utilisation de tels appareils pour la prestation de services et de produits du CCATM.

3. Animal d'assistance et personne de soutien

- Il est permis qu'une personne de soutien accompagne une personne handicapée se rendant aux bureaux ou participant à une activité du CCATM, et ce sans frais additionnels.
- Le CCATM accueille les animaux d'assistance et les personnes de soutien qui accompagnent les personnes handicapées dans ses locaux et durant ses activités.

4. Avis d'interruption temporaire de service

- Le CCATM doit aviser sans tarder ses membres, ses associés et ses clients de toute interruption imprévue ou prévue de ses services et de ses activités de vente, d'achat, de facturation, de distribution des publications, d'organisation de l'assemblée annuelle ou d'autres réunions et de communications.
- Le CCATM affichera un tel avis sur son site Web et dans ses bureaux et veillera à enregistrer un nouveau message d'accueil téléphonique à cet effet. L'avis doit fournir la raison de l'interruption de service, la durée prévue de l'interruption ainsi que des installations et des services de rechange, s'il y a lieu.

5. Formation du personnel et des bénévoles concernés

- Toute personne agissant au nom du CCATM, y compris le personnel, doit faire preuve de sensibilité à l'égard des clients qui ont besoin de mesures d'adaptation, et doit être à l'écoute des commentaires sur les moyens à prendre pour mieux répondre à leurs besoins.
- Toute personne agissant au nom du CCATM, y compris le personnel, doit respecter les principes fondamentaux du respect d'autrui, de la dignité et de l'indépendance individuelle dans ses interactions avec une personne handicapée, et lui offrir d'emblée de l'aide.
- Bien qu'il n'offre pas de mesures d'adaptation précises en prévision d'éventuels besoins des clients, le CCATM veille à combler les besoins de ces derniers par des moyens raisonnables de faciliter l'accès à ses produits et à ses services.
- Tous les employés du CCATM reçoivent une formation, en décembre chaque année.
Cette formation sera également offerte aux bénévoles participant à l'organisation d'activités et aux experts-conseils qui interagissent avec les clients au nom du CCATM.

- La formation comprend :
 - un aperçu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et de ses principales exigences;
 - un aperçu du plan du CCATM sur les normes de services à la clientèle;
 - les rudiments de l'interaction, de la communication et de l'assistance aux personnes handicapées, incluant un survol du rôle des principaux appareils fonctionnels personnels, des animaux d'assistance et des personnes de soutien.

6. Processus de rétroaction

- Les clients peuvent faire part de leurs idées et commentaires sur la prestation de services et de produits aux personnes handicapées par courriel à info@ccmta.ca; par la poste au 2323, boul. Saint-Laurent, Ottawa (Ontario) K1G 4J8; par télécopieur au 613-736-1003.
- Le CCATM s'efforcera de répondre à ses clients dans un délai de cinq jours ouvrables.
- Le CCATM affichera son plan de conformité à la norme d'accessibilité au service à la clientèle sur son site Web. Les clients peuvent en demander un exemplaire par téléphone ou par courriel.