

Guide des politiques Société canadienne de la sclérose en plaques

Politique relative aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

Justifications et liens avec notre mission, nos principes et nos valeurs

En poursuivant sa mission, la Société canadienne de la SP s'efforce en tout temps de fournir les biens et les services qu'elle destine à sa clientèle d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées. Conformément à cette optique, elle déploie des efforts raisonnables pour voir à ce que ses politiques et procédures soient compatibles avec les principes fondamentaux d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances de la LAPHO.

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* a été adoptée dans le but de créer des normes visant à améliorer l'accessibilité en Ontario de sorte que la province devienne entièrement accessible d'ici à l'année 2025.

Les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* (Règlement de l'Ontario 429/07 ou « norme pour les services à la clientèle ») sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2008. Ces normes fixent les obligations qu'ont les fournisseurs de biens ou de services de la province de mettre en place des politiques destinées à répondre aux besoins de leurs clients aux prises avec un handicap et de fournir des biens ou des services d'une façon qui est accessible à ces personnes.

La date limite de conformité applicable aux organismes sans but lucratif, comme la Société de la SP, est le 1^{er} janvier 2012.

Bien que la Politique relative aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (la « Politique ») s'applique au travail que la Société de la SP effectue auprès de sa clientèle externe, il convient de rappeler qu'elle a toujours veillé au respect de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées dans le cadre de ses activités internes et qu'elle continuera de le faire. Citons à l'appui les politiques internes adoptées par la Société de la SP dans divers domaines comme la gestion des bénévoles et des ressources humaines, ou encore les programmes et les services offerts par l'organisme en vue d'aider les personnes atteintes de SP.

Objectif

La Société de la SP s'est engagée à établir des politiques, des pratiques et des procédures relatives à la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées. L'objectif de la présente politique est de faire en sorte que la Société

canadienne de la SP se conforme aux exigences d'accessibilité de la LAPHO en ce qui a trait à la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées.

Champ d'application

La Politique s'applique aux employés, aux bénévoles, aux entreprises et à toutes les personnes qui, en vertu d'une entente conclue avec le Bureau national, la Division de l'Ontario, ou encore une section ou une unité ontarienne de la Société de la SP, sont amenées à interagir avec le public ou à fournir à ce dernier des biens ou des services au nom de la Société de la SP.

La date d'entrée en vigueur de cette politique correspond à la date de son approbation.

Détails

La norme pour les services à la clientèle fixe les exigences selon lesquelles les biens et les services à la clientèle doivent être fournis.

La Société de la SP s'est engagée à établir des politiques, des pratiques et des procédures relatives à la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées.

Fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées

La Société canadienne de la SP s'est engagée à offrir des services d'excellence à l'ensemble de sa clientèle, y compris des personnes aux prises avec un handicap. Elle remplira donc ses fonctions et ses responsabilités conformément aux engagements énumérés ci-dessous :

Appareils et accessoires fonctionnels

La Société canadienne de la SP s'est engagée à bien servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils ou des accessoires fonctionnels pour pouvoir faire usage ou bénéficier des biens et des services qu'elle offre. Elle veillera à ce que son personnel reçoive la formation nécessaire pour bien connaître les appareils et les accessoires dont peuvent avoir besoin ses clients pour accéder aux biens et aux services de la Société de la SP.

Communication

La Société canadienne de la SP communiquera avec les personnes handicapées d'une manière qui sera adaptée à leur handicap. Elle formera les employés qui sont en contact avec sa clientèle sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes présentant divers types de handicaps.

Animaux d'assistance

La Société canadienne de la SP s'est engagée à accueillir les personnes handicapées qui se rendent à ses locaux ouverts au public ou à d'autres tiers

en compagnie d'un animal d'assistance. Elle veillera à ce que l'ensemble de ses employés, bénévoles et autres intervenants qui sont en contact avec le public reçoivent une formation adéquate sur la manière d'agir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

Personnes de soutien

La Société canadienne de la SP encourage les personnes handicapées qui doivent se rendre à ses locaux à le faire en compagnie d'une personne de soutien si la présence d'une telle personne est nécessaire. La Société de la SP a pour principe général de ne pas facturer de frais aux personnes qui accompagnent des personnes handicapées qui souhaitent accéder à ses services. Au cas où des frais s'appliqueraient malgré tout, un avis relatif à l'activité concernée et aux frais à payer sera affiché sur son site Web suffisamment à l'avance.

Avis de perturbation temporaire

En cas de perturbation planifiée ou imprévue touchant ses services ou ses installations accessibles aux personnes handicapées, la Société de la SP en avisera sa clientèle dans les meilleurs délais possible. L'avis de la perturbation indiquera les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui seront disponibles, le cas échéant. Cet avis sera affiché aux entrées réservées au public ainsi que sur le site Web de l'unité ou de la section concernée, de la Division ou du Bureau national, selon le cas.

Formation

La Société de la SP offrira la formation nécessaire aux employés, aux bénévoles et aux autres intervenants qui agissent en son nom directement auprès du public ou d'autres tiers, ainsi qu'aux personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation de politiques, de pratiques et de procédures relatives aux services à la clientèle.

Une formation adéquate sera donc offerte aux personnes qui, à l'échelle du Bureau national, de la Division, d'une section ou d'une unité, remplissent des fonctions concernant notamment les champs de compétence suivants :

- gestion et haute direction;
- services aux clients;
- ressources humaines;
- marketing et développement;
- communications;
- technologie de l'information;
- collecte de fonds, financement et services aux donateurs;
- gestion des bénévoles;
- accueil de la clientèle, réception des appels et administration d'une section ou d'une unité.

Cette formation sera offerte aux membres du personnel de la Société de la SP dans le mois qui suivra leur entrée en service et comprendra les volets suivants :

- un aperçu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences de la norme pour les services à la clientèle;
- le plan de la Société de la SP en lien avec la norme pour les services à la clientèle;
- les politiques, les pratiques et les procédures de la Société de la SP relatives à la norme pour les services à la clientèle;
- la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps;
- la façon d'interagir avec des personnes handicapées qui utilisent des appareils ou accessoires fonctionnels ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou des services d'une personne de soutien;
- ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens ou aux services offerts par la Société de la SP;
- ce que le personnel doit savoir sur les changements apportés aux politiques, aux pratiques et aux procédures de la Société de la SP.

Processus de rétroaction

Les clients qui souhaitent s'exprimer sur la manière dont la Société de la SP fournit des biens et des services aux personnes handicapées peuvent faire part de leurs commentaires au vice-président de la Division de l'Ontario par courrier, par téléphone ou par courriel (accessibilite@scleroseenplaques.ca). La Société de la SP répondra à ces personnes dans un délai raisonnable, soit habituellement dans les 30 jours suivant la date de réception des commentaires. Ce délai de réponse peut toutefois être prolongé de 30 jours pour les réponses nécessitant des éclaircissements ou des détails supplémentaires. Si tel est le cas, les clients concernés en seront avisés par la Société de la SP dans les 30 jours suivant la réception de leurs commentaires.

Les plaintes reçues par la Société de la SP seront traitées conformément aux procédures habituelles adoptées par celle-ci relativement à la gestion des plaintes.

Modifications applicables à la présente politique ou à toute autre politique

La Société de la SP a à cœur d'élaborer des politiques en matière de services à la clientèle dont l'objectif est de contribuer au respect et à la promotion de la dignité et de l'autonomie des personnes aux prises avec un handicap. Il importe donc qu'en cas de modification de la présente politique, l'impact des changements apportés sur les personnes handicapées soit pris en compte.

Toutes les politiques adoptées par la Société canadienne de la SP doivent contribuer au respect et à la promotion de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées.

Approbation

La Politique a été approuvée par le conseil d'administration national le 23 novembre 2011, et par le conseil d'administration de la Division de l'Ontario le 2 novembre 2011.

Détails

L'équipe de direction nationale* est autorisée à élaborer des procédures détaillées associées à la Politique ainsi que les activités de formation nécessaires à l'application de celles-ci.

Maître d'œuvre

Le vice-président de la Division de l'Ontario est le maître d'œuvre de la Politique relative aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et des procédures connexes.

Surveillance et conformité

Il incombe au vice-président de la Division de l'Ontario, conjointement avec les autres membres de l'équipe de direction nationale, de s'assurer de l'application et du respect de la présente politique et des procédures connexes.

Politiques et lois connexes

Le *Code des droits de la personne de l'Ontario* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques du Canada* (LPRPDE) complètent et étayent la présente politique.

La Politique de protection de la vie privée et de la confidentialité complète et étaye, elle aussi, la présente politique.

La mise en œuvre d'autres normes en matière d'accessibilité (comme les *Normes d'accessibilité intégrées* et la *Norme d'accessibilité au milieu bâti*) qui visent à étayer la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) peut également avoir une incidence sur la Politique.

Révision

La présente politique doit être passée en revue au moins tous les cinq ans à compter de sa date d'approbation, soit le 23 novembre 2011. Les procédures connexes, quant à elles, doivent être révisées chaque année par l'équipe de direction nationale.

Définitions

Handicap – La définition de « handicap » aux termes de la LAPHO est la même que celle du *Code des droits de la personne de l'Ontario*. C'est également celle qui s'applique à la norme pour les services à la clientèle.

On entend par « handicap » :

- (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 crânien, 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 tout état physique nécessitant le recours à un chien-guide ou à tout autre animal, à un fauteuil roulant ou à tout 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 aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*. (« disability »)

Client – Tout particulier ayant accès à un service ou à un bien de la Société canadienne de la SP.

Équipe de direction nationale – Équipe de direction du Bureau national et de la Division de l'Ontario, comprenant le président et chef de la direction, le vice-président en chef des finances, le vice-président en chef du développement, le vice-président de la Division de l'Ontario et les vice-présidents du Bureau national.