

## PROCÉDURE

<b>Section :</b> Administration - Accessibilité (LAPHO) <b>Procédure :</b> Services à la clientèle accessibles – Utilisation d’appareils ou d’accessoires fonctionnels	<b>Numéro :</b> AD-D-002 Page 1 de 4
<b>Approuvé par :</b> Trish Mintz	<b>Date d’approbation :</b> Révisé en juillet 2023; révision prévue
<b>Date de la prochaine révision :</b> juillet 2027	

### 1.0 Objectif

Mains LeReseaudaideauxfamilles.ca (Mains) a l’obligation de veiller à ce que les clients et le grand public qui utilisent des appareils ou accessoires fonctionnels puissent avoir accès à ses installations, biens et services conformément aux *Normes d’accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l’Ontario 429/07* aux termes de la *Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario (LAPHO)*.

Les appareils ou accessoires fonctionnels peuvent être utilisés au besoin par les personnes handicapées pour accéder aux biens et services de Mains. Tous les clients et le public en général seront soutenus dans l’utilisation de leurs propres appareils fonctionnels par le personnel et les bénévoles de Mains. Les employées et employés connaîtront les divers appareils fonctionnels qui peuvent être utilisés par les clients handicapés pendant qu’ils ont accès à nos services.

### Portée

La procédure s’applique à : (Veuillez cocher toutes les cases appropriées à une application générale)				
<u>Employées et employés</u>	<u>Bénévoles</u>	<u>Conseil</u>	<u>Services (énumérer)</u>	<u>Autre (c.-à-d. clients, visiteurs, entrepreneurs)</u>
x	x	x		x

### 3.0 Responsabilité

**3.1 Les employées et employés** sont tenus d’avoir une bonne connaissance des appareils ou accessoires fonctionnels personnels courants utilisés par les personnes handicapées et de pouvoir interagir avec la personne en utilisant le même appareil ou accessoire.

**3.2 Les superviseurs/gestionnaires** sont responsables de veiller à ce que tous les employées et employés soient formés pour faciliter l’accès aux installations et services par les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels conformément aux Normes d’accessibilité pour les services à la clientèle et la politique, la procédure et les pratiques de Mains.

## PROCÉDURE

**Section :** Administration - Accessibilité (LAPHO)

**Procédure :** Services à la clientèle accessibles – Utilisation d'appareils et d'accessoires fonctionnels

Numéro : AD-D-02

Page 2 de 4

**3.3 La haute direction** est responsable de veiller à ce que la politique et les procédures établies se conforment aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

### 4.0 Définitions

**Les appareils ou accessoires fonctionnels** sont des aides auxiliaires telles que les aides à la communication, les aides à la cognition, les aides à la mobilité personnelle et les fournitures médicales (ex. : cannes, béquilles, fauteuils roulants ou appareils auditifs).

**Handicap**, selon le Code des droits de la personne de l'Ontario, 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, anomalie congénitale ou 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, le mutisme ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- b) un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- 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; ou
- 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.

**Employées et employés** signifie toute personne qui traite avec des membres du public ou autres tiers au nom de Mains, que ce soit en tant qu'employée ou employé, agent, bénévole ou autre.

### 5.0 Procédure

## PROCÉDURE

**Section :** Administration - Accessibilité (LAPHO)

**Procédure :** Services à la clientèle accessibles – Utilisation d'appareils et d'accessoires fonctionnels

Numéro : AD-D-02

Page 3 de 4

- 5.1** Les installations de Mains qui sont ouvertes au public afficheront, au guichet/à l'accueil ou à l'entrée, l'information qui indique la disponibilité des appareils fonctionnels/services et qui encourage les utilisateurs à solliciter du soutien du personnel et des bénévoles en cas de besoin.
- 5.2** Tous les sites Web de Mains indiqueront la disponibilité des appareils ou accessoires fonctionnels fournis par l'organisme pour aider à la prestation des services et à l'accès aux biens pour les personnes handicapées. Ceux-ci pourraient comprendre : service ATS (téléphone à texte), téléphones avec gros chiffres, amplificateurs, fauteuils roulants et ascenseurs, entre autres. Cela pourrait également comprendre des services d'aide tels que l'interprétation en langage gestuel, l'interprétation orale, le sous-titrage en temps réel et des méthodes de service alternatives telles que l'aide d'un membre du personnel pour effectuer une opération.
- 5.3** Tous les sites Web de Mains indiqueront que toutes les installations qui fournissent des biens et services respectent l'autonomie et la dignité des personnes handicapées et offrent des services qui comprennent l'utilisation d'appareils ou d'accessoires fonctionnels.
- 5.4** Tous les employés recevront une formation axée sur l'interaction avec les personnes handicapées qui utilisent des appareils ou accessoires fonctionnels plutôt que sur l'utilisation technique de ces appareils fonctionnels. Les personnes handicapées peuvent utiliser divers appareils fonctionnels qui leur appartiennent ou des appareils fournis par l'organisme pendant qu'elles ont accès aux biens et services offerts par Mains. Les employés et employées connaîtront les divers appareils fonctionnels qui peuvent être utilisés par les clients handicapés.
- 5.5** Tous les employés et bénévoles observeront les consignes de sécurité et feront preuve de considération en :
- ne laissant pas une personne dans une position inconfortable, dangereuse ou indigne telle que faire face à un mur ou se trouver dans la voie de portes qui s'ouvrent.
  - ne touchant pas ou en ne déplaçant pas l'appareil fonctionnel d'une personne sans sa permission. Si vous avez la permission de la personne, ne déplacez pas l'appareil hors de portée de l'utilisateur.
  - fournissant de l'information sur les caractéristiques d'accessibilité dans l'environnement immédiat telles que les portes automatiques, les toilettes accessibles ou les vestiaires.

## **6.0 Liens (renvoi aux politiques, autres procédures, lois, règlements)** Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

## PROCÉDURE

**Section :** Administration - Accessibilité (LAPHO)  
**Procédure :** Services à la clientèle accessibles – Utilisation d'appareils et d'accessoires fonctionnels

Numéro : AD-D-02  
Page 4 de 4

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07

### 7.0 Chronologie des modifications de la politique

Numéro de la révision	Date d'approbation	Description de la modification
		Révisée pour refléter...