

PROCÉDURE

Section : Administration - Accessibilité (LAPHO) Procédure : Services à la clientèle accessibles – Utilisation de personnes de soutien ou d’animaux d’assistance	Numéro : AD-D-003 Page 1 de 4
Approuvé par : Trish Mintz	Date d’approbation : Révisé en juillet 2023; révision prévue
Date de la prochaine révision : 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 personnes de soutien ou des animaux d’assistance 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).

2.0 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 les employés sont tenus de faciliter l’accès aux installations et services de Mains pour les personnes handicapées, conformément aux Normes d’accessibilité pour les services à la clientèle.

3.2 Les superviseurs/gestionnaires sont responsables de veiller à ce que tous les employés et employés soient formés pour faciliter l’accès aux installations et services par des personnes handicapées qui utilisent des personnes de soutien ou des animaux d’assistance, conformément aux Normes d’accessibilité pour les services à la clientèle et aux politiques, procédures et pratiques de Mains.

3.3 La haute direction est responsable de veiller à ce que les politiques et les procédures qui sont établies soient conformes aux Normes d’accessibilité pour les services à la clientèle.

4.0 Définitions

PROCÉDURE

Section : Administration - Accessibilité (LAPHO)

Procédure : Services à la clientèle accessibles – Utilisation de personnes de soutien ou d’animaux d’assistance

Numéro : AD-D-003

Page 2 de 4

Personnes handicapées sont des personnes qui ont un handicap tel que défini dans le Code des droits de la personne de l’Ontario.

Personnes de soutien sont toute personne, que ce soit un professionnel rémunéré, un bénévole, un membre de la famille ou un ami, qui soutient une personne handicapée afin de l’aider dans les communications, les soins personnels ou les besoins médicaux, ou dans l’accès aux biens et services.

Animaux d’assistance sont des animaux ayant suivi un dressage individuel pour faire un travail ou accomplir des tâches au bénéfice d’une personne handicapée.

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

5.0 Procédure

5.1 Accès

Une personne handicapée qui est accompagnée d’une personne de soutien ou d’un animal d’assistance est bienvenue aux locaux et événements de Mains avec sa personne de soutien ou son animal d’assistance. L’accès se fera conformément aux procédures de sécurité normales.

Sauf si exclu par la loi, les Normes pour les services à la clientèle exigent qu’une personne soit autorisée à être accompagnée de son chien-guide ou d’un autre animal d’assistance dans les lieux qui sont ouverts au public ou aux tiers. Comme tel, les employées et employés de Mains LeReseauaideauxfamilles.ca devraient permettre aux personnes handicapées d’être accompagnées de leur chien-guide ou de leur animal d’assistance sauf si l’animal est exclu par la loi.

Certaines lois interdisent de manière générale les animaux dans certains endroits, tels que dans les aires de préparation des aliments. Cependant, les animaux d’assistance sont autorisés dans la plupart des situations publiques. Par exemple, il se pourrait qu’un animal d’assistance ne soit pas autorisé dans la cuisine d’un restaurant, mais qu’il soit autorisé dans le restaurant même.

Au cas où une loi exclut un animal d’assistance, on devrait expliquer à la personne la raison pour laquelle l’animal est exclu et d’autres mesures raisonnables pour fournir des biens et services devraient être étudiées avec l’aide de la personne handicapée.

5.2 Frais

PROCÉDURE

Section : Administration - Accessibilité (LAPHO)

Procédure : Services à la clientèle accessibles – Utilisation de personnes de soutien ou d’animaux d’assistance

Numéro : AD-D-003

Page 3 de 4

Personnes de soutien

Au cas où des frais seraient imposés par rapport à la présence d’une personne de soutien dans les locaux de Mains ou pour assister à un événement parrainé par Mains, un avis préalable concernant ces frais sera émis.

Animaux d’assistance

Les animaux d’assistance sont des non participants et devraient se voir accorder une admission gratuite aux biens et services auxquels la personne handicapée qu’ils accompagnent a accès.

5.3 Communication

Toutes les communications devraient être adressées à la personne et non à la personne de soutien.

5.4 Confidentialité/Divulgence

Consentement à la divulgation

Il peut aussi s’avérer nécessaire d’obtenir d’abord le consentement à la divulgation de la personne avant d’aborder ou de divulguer des renseignements personnels et confidentiels en présence d’une personne de soutien. Si la personne utilise une personne de soutien différente lors de réunions subséquentes, un nouveau formulaire de consentement signé peut être exigé. Veuillez consulter le formulaire de consentement et de confidentialité à cet effet.

5.5 Confidentialité

Là où la confidentialité est importante en raison des types de renseignements qui sont abordés, la personne de soutien peut être tenue de signer un accord de confidentialité avant la divulgation des renseignements. Une copie de l’accord de confidentialité signé devrait être conservée au bureau de Mains.

6.0 Liens (renvoi aux politiques, autres procédures, lois, règlements)

Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario

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...

PROCÉDURE

Section : Administration - Accessibilité (LAPHO)

Procédure : Services à la clientèle accessibles – Utilisation de personnes de soutien ou d’animaux d’assistance

Numéro : AD-D-003

Page 4 de 4