

## PROCÉDURE

<b>Section :</b> Administration - Accessibilité (LAPHO) <b>Procédure :</b> Services à la clientèle accessibles – Perturbation des services	<b>Numéro :</b> AD-D-005 Page 1 de 3
<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 LeReseudaideauxfamilles.ca (Mains) a l'obligation de donner avis en cas de toute perturbation prévue ou non prévue de ses installations ou services qui aura un impact important sur l'accès par les personnes handicapées conformément aux exigences des 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				

### 3.0 Responsabilité

- 3.1 **Les employées et employés** sont tenus de se conformer 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 connaissent et se conforment aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et aux politiques, à la procédure et aux pratiques de Mains concernant la perturbation des services..
- 3.3 **La haute direction** est responsable de veiller à ce que les politiques et procédures qui sont établies se conforment aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

### 4.0 Définitions

### 5.0 Procédure

- 5.1 Des efforts raisonnables seront déployés pour aviser les clients en affichant

## PROCÉDURE

**Section :** Administration - Accessibilité (LAPHO)  
**Procédure :** Services à la clientèle accessibles –  
Perturbation des services

Numéro : AD-D-005  
Page 2 de 3

l'information dans des endroits bien en vue de nos locaux ou sur le site Web de Mains ou par toute autre méthode jugée raisonnable dans les circonstances. L'avis indiquera les raisons de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou des services de remplacement, si disponibles.

- 5.2** Si une perturbation dans les services est planifiée et prévue, un avis devrait être fourni le plus tôt possible avant la perturbation puisque les personnes peuvent nécessiter un temps considérable pour prendre d'autres dispositions.
- 5.3** Si une perturbation est imprévue, un avis devrait être fourni aussitôt que possible après que la perturbation a été signalée. L'avis de perturbation devrait comprendre l'information sur le service qui est interrompu, les raisons de la perturbation, la durée prévue et une description des installations, des services et des mécanismes de remplacement pour accéder aux biens et services. (Se référer à L'avis de perturbation des services sur le lecteur partagé des employés à cette fin. Voir ci-dessous)
- Perturbation des services – générale avec remplacement
  - Perturbation des services – générale sans remplacement
  - Perturbation des services – rénovations
  - Perturbation des services – perturbation spécifique des services
- 5.4** Selon la nature de la perturbation, un avis peut être donné en affichant l'information dans un endroit bien visible (ex. sur le devant ou le côté de la porte d'un ascenseur ou sur la porte des toilettes) ou dans les installations ou les sites de Mains. D'autres options qui peuvent être utilisées comprennent : laisser un message dans la boîte vocale, afficher un message sur le site Web de Mains [LeReseauaideauxfamilles.ca](http://LeReseauaideauxfamilles.ca) ou communiquer directement avec les utilisateurs des services conformément aux pratiques de Mains.
- 5.5** En général, les perturbations des services d'un organisme, telles que pendant une panne de courant, ne nécessitent pas cet avis spécial. Cependant, si la perturbation a des répercussions importantes sur les personnes handicapées, Mains fournira l'avis de perturbation de façon appropriée le plus tôt possible.
- 5.6** De temps à autre, il est possible que Mains n'ait pas un contrôle direct sur les installations ou les services (ex. un bureau dans un édifice loué par plusieurs entreprises). Dans ce cas, Mains s'efforcera de travailler avec l'organisme qui détient le contrôle de l'installation/du service afin de s'assurer qu'un avis de perturbation temporaire est affiché.

## PROCÉDURE

**Section :** Administration - Accessibilité (LAPHO)  
**Procédure :** Services à la clientèle accessibles –  
Perturbation des services

Numéro : AD-D-005  
Page 3 de 3

### 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...