

## POLITIQUE

<b>Section :</b> Administration - Accessibilité (LAPHO) <b>Politique :</b> Services à la clientèle accessibles	<b>Numéro :</b> AD-D-P01 Page 1 de 1
<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	

Mains LeReseaudaideauxfamilles.ca (Mains) a l'obligation de satisfaire aux exigences des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07* et des *Normes d'accessibilité intégrées, Règlement de l'Ontario 191/11* aux termes de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*.

Mains s'efforce de fournir des biens et services dans le respect des principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances de LAPHO. Mains est déterminé à donner aux personnes handicapées la même opportunité d'accéder aux biens et services de l'organisme et de bénéficier des mêmes services, à la même place et de la même manière que les autres clients. Mains est résolu à assurer l'inclusion et l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Toutes les politiques des services à la clientèle de Mains respecteront et favoriseront la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à la présente politique, aux politiques ou procédures connexes avant d'analyser les répercussions sur les personnes handicapées. Toute politique de Mains qui ne respecte pas et ne favorise pas la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

Les procédures propres aux normes des services à la clientèle abordent : la communication; la formation; la réception et le traitement de la rétroaction; l'utilisation d'appareils ou d'accessoires fonctionnels, l'utilisation des personnes de soutien et d'animaux d'assistance; la perturbation des services; et l'affichage des documents.

Mains est tenu d'élaborer, de documenter et de maintenir un plan d'accessibilité pluriannuel qui indique en détail sa stratégie par étapes pour prévenir ou supprimer les obstacles en milieu de travail et offrir davantage de possibilités aux personnes handicapées. L'accessibilité comprend les employés et employées, les bénévoles, les membres du Conseil, les clients et les membres du public qui ont accès aux sites et aux services de Mains.

### Chronologie des modifications de la politique

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