

19 Décembre 2012

ACEP – CAPE

Norme d'accessibilité pour
les services à la clientèle

TABLE DES MATIÈRES

1. Fourniture de biens et de services aux personnes handicapées.....	2
2. Formation.....	2
3. Processus de rétroaction.....	3
4. Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques.....	3

1. Fourniture de biens et de services aux personnes handicapées

L'ACEP-CAPE s'engage à fournir des services excellents à tous ses clients, soit ses membres et toute autre personne qui requiert ses services, y compris aux personnes handicapées.

Appareils et accessoires fonctionnels

Nous veillerons à ce que tout notre personnel reçoive la formation nécessaire et connaisse les divers appareils et accessoires fonctionnels que nous pourrions avoir sur place ou que nous pourrions fournir, qui peuvent être utilisés par des personnes handicapées pour accéder à nos biens et services

Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap.

Animaux d'assistance

Nous accueillons les personnes handicapées accompagnées de leurs animaux d'assistance. Ces derniers sont autorisés dans les parties des locaux qui sont ouvertes au public ou aux tiers.

Personnes de soutien

Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien aura l'autorisation d'avoir recours à sa personne de soutien sur les lieux de notre organisation.

Avis de perturbation temporaire

En cas de perturbation prévue ou imprévue des services ou des installations pour les clients handicapés, l'ACEP-CAPE informera ses clients dans les plus brefs délais. L'avis affiché de façon visible comprendra des renseignements sur la raison de la perturbation, la durée prévue et une description des options disponibles, s'il y a lieu, en remplacement des services et installations. L'avis sera affiché sur les deux murs devant les ascenseurs.

2. Formation

Le directeur général des opérations fournira une formation aux employés qui traitent avec le public ou des tiers en leur nom. Tous les employés recevront une formation de base. Les personnes occupant les postes suivants recevront une formation additionnelle : président, directeur général des politiques, directeur général des opérations, gestionnaire des services administratifs, agente aux finances, coordonnatrice des achats, coordonnatrice des services, agente d'éducation, commis d'administration et agent des relations de travail. Cette formation sera fournie au personnel en poste dans les meilleurs délais et d'ici le 28 février

2013. Pour les employés embauchés après cette date, la formation sera offerte dans les meilleurs délais et au plus tard dans les deux mois suivants la date d'embauche.

La formation portera sur les points suivants :

un aperçu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et des exigences de la norme des services à la clientèle;

- le plan de service à la clientèle accessible de l'ACEP-CAPE;
- comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
- comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou 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 services de l'ACEP-CAPE.

Le personnel sera également formé de façon continue en cas de modifications apportées à notre plan de service à la clientèle accessible.

3. Processus de rétroaction

Les clients qui souhaitent fournir une rétroaction sur la façon dont l'ACEP-CAPE fournit des biens et des services aux personnes handicapées peuvent le faire par courriel, par lettre, verbalement ou en remplissant [le questionnaire de rétroaction de la clientèle LAPHO](#) et en l'envoyant au bureau national de l'ACEP-CAPE.

Les rétroactions et plaintes seront transmises au directeur général des opérations.

Les clients devraient recevoir une réponse en retour dans les meilleurs délais et en dedans de trente jours.

4. Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques

Toute politique de l'ACEP-CAPE qui ne respecte, ni ne promeut la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.