

G-203 NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE



Dans le but d'alléger le texte du présent document, le genre masculin est utilisé pour toute personne.

Version 1 approuvée le 12 mai 2015

(auparavant RH-95)

Politique

Dans un souci de répondre adéquatement aux objectifs rattachés à notre mission, il est primordial que les gens de la communauté de Prescott-Russell qui sont accueillis chez nous, dans nos divers points de services, sentent qu'ils sont au bon endroit et reçoivent un accueil chaleureux, de l'encouragement, de l'entraide de même que des services de qualité.

Procédure

1. Formation

Tout individu devant interagir avec les membres du public recevra une formation adéquate leur donnant des indications quant aux meilleures façons d'accommoder les personnes ayant un handicap désirant avoir accès aux biens et aux services de Valoris.

2. Assistance

Les personnes ayant un handicap accompagnées d'un animal d'assistance ont la permission d'entrer dans les lieux habituellement accessibles au public appartenant à et/ou gérés par Valoris.

Les personnes ayant un handicap nécessitant la présence d'une personne de soutien pourront être accompagnées par cette personne dans les endroits normalement accessibles au public.

3. Rétroaction

Valoris s'engage à établir un système de rétroaction qui permettra de recevoir les observations des membres du public quant à la manière dont Valoris fournit des biens et services aux personnes ayant un handicap. Nous établirons également un nouveau processus qui nous permettra de répondre à ces observations en question. Une réponse sera d'ailleurs émise à l'intérieur d'un délai de trente (30) jours ouvrables.

Dans l'éventualité où un membre du public désirerait faire des commentaires, ou porter plainte sur la fourniture de biens ou de services aux personnes ayant un handicap, il lui serait alors possible de téléphoner à Valoris, de se présenter en personne au siège social, ou de procéder par l'entremise de notre site Internet. Une réponse en regard de ladite plainte serait alors rendue à l'intérieur d'un délai de trente (30) jours (consulter la politique S-105 pour plus amples renseignements quant au processus de rétroaction).

4. Accessibilité aux opportunités d'emploi

Dans les offres d'emploi, Valoris spécifiera la possibilité pour un candidat potentiel de communiquer avec le département des ressources humaines, advenant que des arrangements spécifiques doivent être pris pour l'entrevue, par exemple.

5. Avis d'interruption et de pannes temporaires

Valoris s'engage à informer ses clients lorsque les installations ou services accessibles et utilisés par les personnes ayant un handicap sont temporairement non disponibles, que cette perturbation soit prévue ou non. Ainsi, l'avis comprendra la raison de la perturbation, sa durée prévue de même que la description de toute installation ou de tout service de rechange, s'il y a lieu.

L'avis en question sera affiché sur le site Internet de Valoris pour enfants et adultes de Prescott-Russell.

Définitions

Personne ayant un handicap : Un « handicap », selon la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario s'entend de :

- Tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défiguration dû à une lésion corporelle, une 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, la mutité 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;
- Une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- Une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- Un trouble mental;
- Une lésion ou une invalidité pour lesquelles 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 et l'assurance contre les accidents du travail.

Animal d'assistance : Un « animal d'assistance » s'entend de :

- Un « chien-guide » tel que défini en vertu de la Loi sur les droits des aveugles; ou
- Un « animal d'assistance » pour une personne ayant un handicap dans l'un ou l'autre des cas suivants :
 - la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap; ou
 - la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Personne de soutien : Une personne accompagnant une personne ayant un handicap pour l'aider à communiquer, se déplacer, s'occuper de ses besoins personnels ou médicaux ou bien encore pour faciliter son accès à des biens et services.

Références

- S-105 : Plaintes de la clientèle;
- RH-401 : Code d'éthique des personnes œuvrant au nom de Valoris;
- Loi sur l'accessibilité de 2005.