



Children's Treatment Network

Section de la politique	Numéro de la politique
Pratiques de travail et site de l'équipe locale	
Titre de la politique	
Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario-Norme pour les services à la clientèle	

Énoncé de politique :

Le Réseau de traitement des enfants de Simcoe York (RTE) a un engagement relatif à l'accessibilité pour les enfants ayant des besoins spéciaux multiples et leurs familles.

Le RTE s'appuie sur les fondements de cet engagement à l'accessibilité pour travailler auprès des enfants, des familles, du personnel, des bénévoles et des partenaires et repérer, prévenir et éliminer les obstacles à la participation de tous, et garantir le respect de la Norme pour les services à la clientèle.

Tous les biens et services du RTE sont fournis en rapport avec les principes énoncés dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) notamment la dignité, l'autonomie, l'intégration et l'égalité des chances des personnes handicapées.

Appareils et accessoires fonctionnels : Toutes les personnes handicapées peuvent utiliser leurs appareils et accessoires fonctionnels dans toutes les installations du RTE.

Communication : La communication est un processus consistant à fournir, à envoyer, à recevoir et à comprendre de l'information. Pour communiquer de façon efficace, le RTE prend en considération comment le handicap a des répercussions sur la façon dont les enfants que nous desservons ou leurs familles s'expriment, et reçoivent ou traitent les communications. Lorsque c'est possible, pendant de la prestation des services, le RTE demande directement à l'enfant la meilleure façon de communiquer avec lui.

Animaux d'assistance : Le RTE accueille les enfants et leurs familles qui sont accompagnés d'un animal d'assistance dressé et accrédité. L'animal d'assistance peut accompagner l'enfant, un membre de la famille ou tiers handicapé dans toutes les sections de nos locaux qui sont ouvertes au public.

Personnes de soutien : Le RTE accueille toute personne qui est accompagnée d'une personne de soutien. Tout enfant accompagné d'une personne de soutien est autorisée à entrer dans les locaux du RTE avec cette dernière. Un enfant accompagné d'une personne de soutien ne se verra à aucun moment privé de l'accès à sa personne de soutien pendant qu'il se trouve dans les locaux du RTE.

Perturbation temporaire du service : Le RTE sait que des perturbations temporaires des services (fonctionnement quotidien – ascenseurs, exploitations physique) et des programmes peuvent survenir pour des raisons indépendantes ou non du contrôle ou des connaissances du RTE. Le RTE prend des mesures raisonnables pour aviser le public au préalable de la perturbation, y compris les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant.

Date de création : Le 6 décembre 2011

Date de révision recommandée :

Date d'approbation : Le 8 février 2012

Date de révision :

Date de la dernière révision : Le 8 février 2012

Réception et réaction à la rétroaction : Le RTE s'est doté d'une politique et d'un processus relatifs aux relations familiales qui traite de toute rétroaction de la famille quant à la façon dont les biens et les services sont fournis aux enfants ayant des besoins multiples et à leurs familles. (Politique en matière de relations familiales).

Formation relative au service à la clientèle : Le RTE offre une formation à tout employé et à toute personne responsable de l'élaboration et de l'approbation des politiques et des procédures relatives à la prestation de biens et de services aux enfants ayant des besoins spéciaux multiples et à leurs familles. Le RTE veille à ce que les tiers et autres, qui traitent avec les membres du public, aient suivi la formation relative à la LAPHO et exige que ces derniers inscrivent la conformité dans leur contrat de service.

Affichage des documents : Des avis sont affichés informant le public que les documents exigés en vertu de la Norme pour les services à la clientèle sont disponibles sur demande et qu'ils seront fournis dans un format qui tient compte du handicap de la personne.

Principes :

Dignité : Le service est fourni de manière à permettre à une personne handicapée de conserver son respect de soi et le respect des autres.

Autonomie : On permet à chaque personne de faire les choses par elle-même sans l'aide ou l'intervention inutile des autres.

Intégration et égalité des chances : Prestation de services d'une manière qui permet à la personne handicapée de tirer profit des mêmes services, au même endroit et de la même façon que les autres clients ou de manière semblable à moins qu'une mesure de remplacement ne s'impose pour permettre à la personne d'accéder aux biens et aux services. Les personnes handicapées ne devraient pas avoir à faire un effort beaucoup plus grand pour accéder au service ou pour l'obtenir. Elles ne devraient pas non plus avoir à accepter une qualité moindre ou davantage d'inconvénients. Cela peut signifier que le RTE doit traiter une personne de manière légèrement différente afin qu'elle puisse tirer pleinement profit des services.

(Commission ontarienne des droits de la personne/Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario)

Définitions :

Handicap

Par « handicap » on entend de ce qui suit, selon le cas : tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement 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 tout autre animal, à un fauteuil roulant ou à tout autre appareil ou dispositif correctif;

Date de création : Le 6 décembre 2011

Date de révision recommandée :

Date de la dernière révision : Le 8 février 2012

Date d'approbation : Le 8 février 2012

Date de révision :

- a) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- b) une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- c) un trouble mental;
- d) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé en application de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

(Commission ontarienne des droits de la personne/*Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*)

Appareil ou accessoire fonctionnel :

Les appareils fonctionnels sont des dispositifs qui servent à aider les enfants ayant des besoins spéciaux multiples et à leurs familles à accomplir des activités.

Personne de soutien :

Une personne de soutien est une personne embauchée ou choisie par une personne handicapée pour offrir des services ou de l'assistance dans les domaines de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou de l'accès aux biens ou aux services.

Animaux d'assistance :

Quoique les animaux d'assistance soient le plus souvent des chiens, d'autres animaux pourraient inclure, mais sans s'y limiter, les furets, les singes, etc. Pour qu'un animal soit considéré comme un animal d'assistance, il doit être évident que la personne l'utilise pour des raisons liées à son handicap autrement, la personne pourrait être appelée à fournir une lettre d'un médecin ou d'un infirmier confirmant que c'est bien le cas. Les animaux aidants ne sont pas des animaux de compagnie – ils sont des animaux de travail. Les personnes handicapées y ont recours pour surmonter des obstacles à la manière des appareils fonctionnels comme une canne blanche ou un fauteuil roulant. Les animaux d'assistance peuvent servir aux handicaps suivants, sans en exclure d'autres : perte de vision, handicap physique, perte auditive, autisme, épilepsie, etc.

Mise en œuvre :

1. Appareils ou accessoires fonctionnels :

- a. Les employés et bénévoles sont informés des divers types d'appareils fonctionnels que les enfants ayant des besoins spéciaux multiples et leurs familles sont susceptibles d'utiliser pour accéder aux programmes, aux produits et aux services.
- b. Des fauteuils roulants sont accessibles à certains sites.

c. Sites d'équipe locale et services cliniques :

- i. Les services cliniques sont fournis dans le cadre d'ententes contractuelles avec les organismes hôtes pour les membres d'une profession de la santé réglementée, les professionnels paramédicaux et le personnel de soutien. Ces professionnels sont responsables de veiller à ce que les enfants, les familles et les membres du public puissent utiliser leurs appareils ou accessoires fonctionnels au site d'équipe locale.
- ii. Le contrat du RTE avec les fournisseurs exige que l'organisme hôte s'assure que les professionnels aient des permis; des champs d'exercice spécifique; et la formation dans l'emploi des appareils fonctionnels, s'il y a lieu.
- iii. Avant d'utiliser un site d'équipe locale chaque professionnel clinique/bénévole doit remplir le document d'orientation du RTE *Local Team Site-Specific Orientation* rapport et le formulaire *Use of Facilities and Equipment Waiver Form-Provider*. Voir la section 3.1 *Health and Safety* et la section 3 *Safe Equipment Use and Accessibility* pour obtenir plus de détails sur la formation en matière d'utilisation sécuritaire des équipements, des dispositifs et de l'accessibilité.

d. Services de gestion :

- i. Le personnel non clinique suit une formation pour savoir comment interagir avec les enfants ou les membres de la famille, ou les deux, qui utilisent des appareils fonctionnels y compris, mais sans se limiter à :
 - aides de suppléance à l'audition;
 - services de description en direct pour les personnes ayant une déficience visuelle;
 - aides à la mobilité.
- ii. La formation relative à la Norme pour les services à la clientèle de la LAPHO est confirmée au moyen de la liste de contrôle *Orientation Checklist for Corporate Staff* ainsi qu'au moyen d'un questionnaire sur la LAPHO.

2. Communication avec un enfant ayant des besoins spéciaux multiples et sa famille

a. Le RTE utilise diverses méthodes, dans la mesure du possible, pour rendre la communication plus accessible, dont :

- Tenir compte des besoins des enfants ayant des besoins spéciaux multiples et de leurs familles au stade de planification des services et de développement de la communication.
- Utiliser un langage simple pour faciliter la lecture du document par les personnes qui ont certains troubles d'apprentissage.
- Offrir des renseignements dans d'autres formats, sur demande :
 - o échange d'information manuscrite ou tapée;
 - o braille;
 - o documents imprimés regroupant les renseignements les plus courants;
 - o gros caractères;
 - o interprétation gestuelle;

o le courriel comme solution de rechange pour assurer l'accessibilité de la communication.

3. Animaux d'assistance

- a. Les personnes handicapées peuvent être accompagnées d'un animal d'assistance, y compris les animaux d'assistance en cours de dressage, pendant qu'elles sont dans les locaux du RTE qui sont accessibles au public.
- b. Si un animal d'assistance cause une perturbation, le client et l'animal d'assistance qui l'accompagne pourraient être obligés de quitter les lieux ou les locaux du RTE. Dans ce cas, le RTE veille à ce que d'autres mesures soient prévues pour permettre au client d'avoir accès aux services.
- c. Si la loi exclut un animal d'assistance de nos locaux, le RTE convient en consultation avec le client d'une autre mesure pour avoir accès aux services.
- d. Le propriétaire est responsable de ramasser les excréments de leur animal d'assistance.
- e. Le RTE s'attend à ce que des situations particulières se présentent et elle est prête à faire tous les efforts nécessaires pour s'adapter aux circonstances individuelles à mesure qu'elles surviennent, sans toutefois perdre de vue la sécurité de tous.

4. Personnes de soutien

- a. Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien est autorisée à entrer dans les locaux du RTE avec cette dernière.
- b. Un enfant accompagné d'une personne de soutien ne se verra à aucun moment privé de l'accès à sa personne de soutien pendant qu'il se trouve dans les locaux du RTE.
- c. Les enfants ayant des besoins spéciaux multiples et leurs familles sont informés à cet égard par le biais de la communication du RTE au public.
- d. Personnes de soutien et utilisation des appareils fonctionnels sur place : Les personnes de soutien sont invitées à avoir accès aux appareils et accessoires fonctionnels au RTE et à aider l'enfant ou la famille avec ces appareils.
- e. Les parents ou personnes de soutien peuvent utiliser les équipements cliniques du RTE pourvu qu'ils disposent un plan de traitement d'une durée limitée élaboré par un thérapeute. Le thérapeute est responsable de s'assurer que la famille est formée à l'utilisation des équipements et du plan de traitement. Les familles et les personnes de soutien doivent signer une renonciation indiquant qu'elles comprennent qu'elles ne peuvent utiliser que l'équipement pour lesquelles elles ont suivi la formation aux fins d'exécution du plan prescrit par le thérapeute. Pour les détails, voir la politique intitulée *Safe Equipment Use Policy and Procedure*.

5. Perturbation temporaire du service

- a. Les utilisateurs de site ont accès aux coordonnées nécessaires lorsqu'ils prennent connaissance d'une situation qui perturbe l'utilisation de l'espace en raison d'un problème d'infrastructure, d'espace ou d'équipement - voir *Sharepoint-Local Team Site-Specific Orientation*.
- b. Lorsque l'utilisateur d'un site identifie un problème, il doit :
 - i. communiquer avec la personne-ressource (s'il y a lieu) pour résoudre le problème.

- ii. se reporter au *Sharepoint Booking Calendar* et communiquer le problème immédiat aux utilisateurs ce jour-là.
- iii. informer le facilitateur d'équipe.
- c. La personne-ressource indiquée réagit au problème notamment en émettant des affiches temporaires; en alertant et en informant le facilitateur d'équipe des échéanciers de réparation, le cas échéant; et en réglant le problème.
- d. Le facilitateur d'équipe réagit en élaborant un plan de communication et en tenant la direction de l'infrastructure au courant en cas de besoin de soutien.
- e. Technologie de l'information : En cas de perturbation temporaire des technologies de l'information p. ex problème avec le site Web, on communique avec problem-helpdesk@ctnsy.ca qui prend les mesures nécessaires, dont lancer le plan de communication et les mises à jour.
- f. Directives générales sur la communication : En cas de perturbation temporaire d'un service quelconque, on prépare un avis aux fins de diffusion des nouvelles et des mises à jour dans les réseaux suivants, le cas échéant :
 - www.ctn-simcoeyork.ca;
 - enregistrements téléphoniques;
 - alerte électronique;
 - intranet du personnel et des partenaires du RTE;
 - affiches temporaires;
- g. En cas de perturbation imprévue, il n'est pas toujours possible de donner un avis préalable. Le cas échéant, le RTE transmet l'avis dès que possible par le biais de ses réseaux de communication.
- h. Plan d'urgence :
 - i. Le plan d'urgence propre au site est affiché sur *Sharepoint* et dans chaque site d'équipe locale. Voir la section 3.1.3 *Health and Safety : Emergency Procedures*.
 - ii. Au moment de l'embauche, on demande à chaque employé du RTE de déclarer le besoin d'un plan d'urgence individuel basé sur un handicap personnel; l'élaboration du plan se fait en collaboration avec la supervision.

6. Processus de recueillir la rétroaction et d'y répondre

- a. On encourage les familles à discuter de leur appréciation/préoccupations avec le(s) clinicien(s) traitant(s), la coordination du PSU, le chef d'équipe ou le facilitateur d'équipe aux fins de commentaire/de recherche de solution. Si la question n'est pas réglée, elle est réputée être une plainte officielle.
- b. Les compliments/plaintes officielles doivent être passés par écrit. Les formulaires et directives pour soumettre un compliment ou une plainte sont affichés sur *Sharepoint*, le site Web du RTE et sont disponibles dans chaque site d'équipe locale pour que les familles y aient accès.
- c. Les compliments/plaintes passés verbalement sont consignés par écrit par la personne qui les reçoit qui les répète à la personne qui les exprime pour garantir qu'ils sont décrits d'une manière exacte.
- d. On demande au client de fournir son nom et ses coordonnées (numéro de téléphone, courriel).
- e. Une fois la rétroaction reçue, les mesures suivantes sont prises pour y répondre :

- La rétroaction est acheminée à la personne appropriée aux fins de mesures de suivi.
- On évalue la rétroaction pour déterminer les mesures appropriées à prendre. (Nota : la Norme pour les services à la clientèle n'exige pas qu'une réponse soit fournie à toute rétroaction).
- Les personnes qui fournissent la rétroaction peuvent s'attendre à une réponse dans les cinq jours ouvrables.

f. Le public a facilement accès au processus de rétroaction par le biais :

- d'un avis sur le site Web;
- d'une affiche dans les emplacements du RTE;
- d'un document décrivant le processus de rétroaction, disponible sur demande, en divers formats;
- d'autres réseaux de communication, le cas échéant.

g. L'avis en question comprend la suivante :

Aux clients,

Nous nous efforçons d'améliorer l'accessibilité des services pour les enfants ayant des besoins spéciaux multiples et leurs familles. Nous accueillons votre rétroaction.

Veillez composer le 1 877 719-4795 poste 2381 ou expédier un courriel à info@ctnsy.ca pour partager vos remarques avec nous, demander une copie de la politique d'accessibilité ou demander un formulaire de rétroaction.

Vous trouverez des copies du formulaire de rétroaction aux endroits suivants :

*Merci,
La gestion*

7. Formation en service à la clientèle portant sur la LAPHO

- a. Les personnes embauchées ou qui fournissent des services bénévoles à l'organisme et qui occupent les fonctions suivantes sont formées par le RTE :
- conseil d'administration;
 - personnel cadre;
 - personnel administratif;
 - facilitateur d'équipe locale
 - personnel d'ACCESS;

- b. Le nouveau personnel reçoit une formation portant sur la LAPHO et la Norme pour les services à la clientèle; [cliquer ici pour visionner la vidéo](#) (en anglais). Cette formation est offerte le plus tôt possible, après l'entrée en poste d'un employé.
- c. Le nouveau personnel remplit la liste de contrôle *Orientation Checklist for Corporate Staff* confirmant qu'il a suivi la formation en service à la clientèle.
- d. La formation supplémentaire est offerte selon une variété de méthodes et d'échéanciers, y compris les séances de formation formelle et informelle, les présentations, la formation des formateurs, les sites Web du ministère des Services sociaux et communautaires, la formation électronique, les documents imprimés, les feuillets d'information et les vidéos, selon le besoin, la description de poste et les fonctions exercées. La formation est également offerte dans le cadre d'un programme de formation plus global, par exemple l'orientation de base, la formation sur la communication efficace ou le service général à la clientèle.
- e. Le contenu de la formation du RTE, exigé par la Norme pour les services à la clientèle, comprend notamment les éléments suivants :
 - L'historique et l'objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences de la Norme pour les services à la clientèle.
 - Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types d'handicaps.
 - Comment interagir avec des personnes handicapées qui utilisent des appareils ou des accessoires fonctionnels ou qui comptent sur les services d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
 - Comment utiliser les appareils fonctionnels pour aider à la prestation des biens ou des services aux enfants ayant des besoins spéciaux multiples et à leurs familles.
 - Comment réagir quand une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder aux biens ou aux services du RTE.
 - Les politiques et procédures du RTE portant sur la Norme pour les services à la clientèle.
 - Nous offrons la formation continue en rapport à tout changement apporté aux politiques et aux procédures du RTE régissant la prestation de biens et de services enfants ayant des besoins multiples et à leurs familles.
- f. Parmi les autres sujets abordés :
 - L'aide que le personnel et les bénévoles ne peuvent pas offrir en raison des questions d'assurance.
 - La définition des termes handicap, dignité, autonomie, intégration et égalité des chances.
- g. Il existe un processus d'évaluation aux fins d'amélioration continue du contenu et du mode de prestation de la formation.
- h. La formation pour le personnel et les bénévoles est enregistrée et comprend le nom, la date et le contenu.
- i. La liste de contrôle *Orientation Checklist* et le questionnaire sur la LAPHO sont classés dans le dossier du personnel/bénévole en question.
- j. Un registre de la formation du conseil d'administration est constaté dans le procès-verbal du conseil.

8. Affichage de documents

- a. Des avis seront affichés, informant le public que les documents exigés en vertu de la norme pour les services à la clientèle sont disponibles sur demande et qu'ils peuvent être fournis dans un format qui tient compte du handicap de la personne.
- b. Les documents sont disponibles dans les réseaux suivants, le cas échéant :
 - Site Web : www.ctn-simcoeyork.ca
 - Intranet destiné à la personne et aux bénévoles;
 - Publications – Rapport annuel

9. Conformité

- a. Le RTE satisfait aux exigences applicables de la LAPHO de 2005, y compris la mise à disposition d'un Rapport de conformité sur l'accessibilité en ligne avec le gouvernement de l'Ontario, concernant le respect des normes. (Voir l'Annexe 1)
- b. À partir de l'intranet, le personnel et les bénévoles ont accès au formulaire annuel de vérification de la conformité dûment rempli.

Politiques et procédures connexes

3.1 Health and Safety

3.1.1 Applicable Standards

3.1.2 Safe Equipment Use

3.1.3 Emergency Procedures

- Individual Emergency Plan for RTE Employees
- Missing child
- Dangerous Visitor
- Health Emergency

3.1.5 Maintenance of Space

3.1.6 Maintenance of Equipment

3.1.7 Cleaning of Equipment and Toys

3.2 Access and Security

3.2.1 Use of Local Team Space

3.2.2 Opening and Closing/After Hours

3.2.3 Scheduling and Booking of Local Team Space and Site Equipment

3.2.6 Risk Management

3.2.7 Safety and Security

3.2.8 Accessibility and Inclusivity

Références et liens

<http://www.mcsc.gov.on.ca/fr/mcsc/programs/accessibility/index.aspx>

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

Date de création : Le 6 décembre 2011

Date de révision recommandée :

Date de la dernière révision : Le 8 février 2012

Date d'approbation : Le 8 février 2012

Date de révision :

Registre de communication du facilitateur d'équipe (LTF Communication Log)
Local Team Site-Specific Orientation
Orientation Checklist for Corporate Staff

Ressource principale

Composer le 1 877 719-4795 poste : 2381 ou expédier un courriel à info@ctnsy.ca pour partager votre avis ou demander une copie imprimée de la politique d'accessibilité.

Date de création : Le 6 décembre 2011
Date de révision recommandée :
Date de la dernière révision : Le 8 février 2012

Date d'approbation : Le 8 février 2012
Date de révision :

Annexe 1 : Formulaire de vérification de la conformité à la LAPHO

Les questions suivantes de rapportent au rapport sur l'accessibilité de la Norme pour les services à la clientèle.

Les questions comprennent le renvoi au paragraphe correspondant de la norme.

1. a) Votre organisation a-t-elle établi des politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture des biens ou des services aux personnes handicapées? [par. 3(1)]	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
1. b) Votre organisation a-t-elle fait des efforts raisonnables afin que ces politiques soient compatibles avec les principes de l'autonomie, de la dignité, de l'intégration et des possibilités égales? [par. 3(2)]	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
2. Votre organisation a-t-elle établi une politique concernant l'utilisation d'appareils ou accessoires fonctionnels par les personnes handicapées pour avoir accès à ses biens ou services, ou l'existence, le cas échéant, d'autres mesures leur permettant d'y avoir accès? [par. 3(3)]	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
3. Votre organisation a-t-elle établi des politiques, pratiques et procédures tenant compte du handicap des personnes avec qui elle communique? [par. 3(4)]	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
4. Les membres du public ou autres tiers ont-ils accès à des installations que votre organisation possède ou exploite? [par. 4(1)] Si non, passez à la question 7 ci-dessous.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
5. a) Votre organisation permet-elle aux personnes handicapées de garder leurs animaux d'assistance avec elles dans les parties des lieux qui sont ouvertes au public ou aux autres tiers, sauf si la loi exclut l'animal des lieux, et est-ce que cette disposition figure dans ses politiques, pratiques et procédures? [par. 4(2) et (7)]	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
5. b) Si la loi exclut un animal d'assistance de vos locaux, votre organisation veille-t-elle à ce que d'autres mesures soient prévues pour permettre à la personne d'avoir accès aux biens ou services? (par.4.(3)]	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
6. Votre organisation permet-elle aux personnes handicapées d'entrer, avec leurs personnes de soutien, dans les parties des lieux qui sont ouvertes au public ou aux autres tiers et donne-t-elle avis de tout prix à payer par les personnes de soutien, et cette disposition figure-t-elle dans ses politiques, pratiques et procédures? [par. 4(4) (6) et (7)]	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
7. Votre organisation affiche-t-elle, dans un endroit bien en vue de ses locaux, sur son site Web, ou par toute autre méthode raisonnable, l'avis de toute perturbation temporaire de ses installations ou services dont les personnes handicapées se servent normalement pour accéder aux biens ou aux services de l'organisation, en incluant les raisons de la perturbation, sa durée et les mesures de remplacement qui sont offertes? [par. 5(1) (2) et (3)]	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
8. Votre organisation a-t-elle établi et documenté un processus de rétroaction pour recevoir les observations des intéressés sur la façon dont elle fournit ses biens ou ses services aux personnes handicapées et pour y répondre, y compris les mesures qu'elle prend quand elle reçoit une plainte? [par. 7(1), (3) et (4)]	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>

Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario-Norme pour les services à la clientèle

<p>9. Votre organisation rend-elle les renseignements sur son processus de rétroaction facilement accessibles au public, en indiquant notamment la façon de communiquer les observations (p. ex. en personne, par téléphone, par écrit, par courriel, sur disquette ou par un autre moyen)? [par. 7(1) et (2)]</p>	<p>Oui <input type="checkbox"/></p>	<p>Non <input type="checkbox"/></p>
---	-------------------------------------	-------------------------------------

<p>10. Votre organisation veille-t-elle à ce que les personnes suivantes reçoivent une formation au sujet de la fourniture de ses biens ou services aux personnes handicapées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ toute personne qui traite avec le public ou d'autres tiers pour le compte de l'organisation ▪ toute personne qui traite avec le public ou d'autres tiers pour le compte de l'organisation? [par. 6(1)] 	<p>Oui <input type="checkbox"/></p>	<p>Non <input type="checkbox"/></p>
--	-------------------------------------	-------------------------------------

<p>11. Cette formation comporte-t-elle, d'une part, les politiques, pratiques et procédures de l'organisation qui sont en vigueur et qui sont requises aux termes des normes régissant les services à la clientèle et, d'autre part, tous les sujets qui figurent au paragraphe 6 (2) des normes? [par. 6(2) et (4)]</p>	<p>Oui <input type="checkbox"/></p>	<p>Non <input type="checkbox"/></p>
---	-------------------------------------	-------------------------------------

<p>12. Votre organisation a-t-elle une politique écrite de formation qui comporte un résumé du contenu de la formation (voir la question 11 ci-dessus) et les moments où elle doit être fournie. Votre organisation tient-elle des dossiers comportant les dates auxquelles la formation est fournie et le nombre de personnes qui l'ont reçue? [par. 6(5) et (6)]</p>	<p>Oui <input type="checkbox"/></p>	<p>Non <input type="checkbox"/></p>
---	-------------------------------------	-------------------------------------

<p>13. Votre organisation affiche-t-elle dans un endroit bien en vue de ses locaux, sur son site Web ou par toute autre méthode raisonnable, un avis indiquant que les documents exigés par les normes régissant les services à la clientèle sont offerts sur demande, et qu'elle fournit ces documents dans un format qui tient compte du handicap de la personne? [par. 8(1) et (2) et 9(1)]</p>	<p>Oui <input type="checkbox"/></p>	<p>Non <input type="checkbox"/></p>
---	-------------------------------------	-------------------------------------

<p>14. Le RTE compte-t-il plus que 20 employées, à temps partiel, à temps plein et à contrat?</p> <p>Si oui, il faut soumettre un rapport de conformité en ligne au ministère du Développement économique, du Commerce et de l'Emploi.</p>	<p>Oui <input type="checkbox"/></p>	<p>Non <input type="checkbox"/></p>
---	-------------------------------------	-------------------------------------

Vérification effectuée par :

Date :

Dossier de suivi :

Signature :

Date :

Date de création : Le 6 décembre 2011
Date de révision recommandée :
Date de la dernière révision : Le 8 février 2012

Date d'approbation : Le 8 février 2012
 Date de révision :