

Normes de la LAPHO pour les services à la clientèle

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

Énoncé de politique

Objectif :

L'objectif de cette politique est de mettre en place les directives pour la prestation de services aux personnes handicapées par le YMCA de la région de la capitale nationale, conformément aux exigences des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle telles qu'énoncées au Règlement de l'Ontario 429/07 en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, L.O. 2005, c. 11.

Mission

Le YMCA de la région de la capitale nationale est une association de bienfaisance vouée à l'amélioration de la qualité de vie des enfants, des jeunes, des adultes et des familles, par l'entremise de programmes qui développent l'esprit, l'âme et le corps. Le YMCA de la région de la capitale nationale permet aux gens de s'épanouir et de développer leur caractère en offrant des programmes uniques et contemporains, sans distinction de race, de religion, de croyance, d'habileté ou de situation économique.

Vision

Le Y est un chef de file et un partenaire valorisé dans l'est de l'Ontario et au sein de la région de la capitale nationale, qui est dévoué au développement des gens, des familles et des communautés, par l'entremise de la création et la prestation d'excellents programmes et services.

Notre engagement

Dans la réalisation de sa mission, le YMCA de la région de la capitale nationale vise, en tout temps, à fournir biens et services d'une manière qui respectera la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous nous engageons aussi à leur offrir l'occasion d'avoir accès à nos biens et services et à en bénéficier au même endroit que nos autres clients et membres et d'une manière semblable à eux.

Définitions

- Handicap : 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 un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif, un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle, 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, un trouble mental, une lésion ou une invalidité pour laquelle 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 professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

- Appareil ou accessoire fonctionnel : Un appareil ou un accessoire servant à aider une personne handicapée à exercer des activités ou à avoir accès aux services et aux programmes du YMCA de la région de la capitale nationale.
- Chien-guide : Chien qui remplit les conditions prescrites par les règlements et qui est dressé pour servir de guide à un aveugle conformément aux dispositions de la Loi sur les droits des aveugles L.R.O. 1990, c. B.7.
- Animal d'assistance : Un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée s'il est tout à fait évident que la personne l'utilise pour des raisons liées à son handicap ou si la personne a une lettre d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier pour confirmer que l'animal est requis pour des raisons liées à son handicap.
- Perturbation des services : L'indisponibilité, prévue ou non, d'installations ou de services offerts par le Y, y compris, sans limiter la portée de ce qui précède, les installations sanitaires fermées ou des ascenseurs ou des sites Web hors d'usage pour cause d'entretien.
- Personne de soutien : Relativement à une personne handicapée, personne qui l'accompagne pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou services.

La prestation de biens et de services aux personnes handicapées

Le YMCA de la région de la capitale nationale s'engage à faire preuve d'excellence dans le service qu'il offre à tous ses clients et tous ses membres, y compris les personnes handicapées, et il s'acquittera de ses fonctions et de ses responsabilités dans les domaines suivants :

Communications

Le personnel du YMCA de la région de la capitale nationale communiquera avec les personnes handicapées d'une manière qui tiendra compte de leur incapacité.

Services téléphoniques

Les employés du YMCA de la région de la capitale nationale s'engagent à fournir à nos clients et membres des services téléphoniques entièrement accessibles, utilisant un langage clair et simple et parlant de façon lente et intelligible au téléphone. Nous offrirons de contacter les clients et les membres par courriel ou par ATS/ATME si le téléphone ne répond pas à leurs besoins de communication ou ne leur est pas disponible.

Appareils ou accessoires fonctionnels

Le YMCA de la région de la capitale nationale s'engage à servir les personnes handicapées faisant usage d'appareils ou d'accessoires fonctionnels pour obtenir nos biens et services, les utiliser ou en bénéficier.

Facturation

Le YMCA de la région de la capitale nationale s'engage à fournir des factures accessibles à tous ses clients et ses membres. C'est ainsi que les factures seront transmises, sur demande, soit en copie papier soit par courriel.

Le recours aux animaux d'assistance et aux personnes de soutien

Le YMCA de la région de la capitale nationale s'engage à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance à l'intérieur des parties de nos installations qui sont ouvertes au public et à des tiers. Si on ne peut pas facilement constater que l'animal en question est un animal d'assistance, le YMCA de la région de la capitale nationale peut demander à la personne souffrant d'une incapacité de confirmer qu'il s'agit bien d'un animal d'assistance en produisant un document certifiant que l'animal est requis pour aider cette personne.

Le YMCA de la région de la capitale nationale s'engage à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien. Une personne souffrant d'une incapacité, accompagnée d'une personne de soutien, ne sera jamais empêchée d'avoir accès à sa personne de soutien alors qu'elle se trouve à l'intérieur d'une de nos installations.

Aucuns frais ne seront exigés d'une personne de soutien, le cas échéant, pour l'accès aux programmes ou aux services du YMCA de la région de la capitale nationale.

Avis de perturbation temporaire

Le YMCA de la région de la capitale nationale donnera un préavis raisonnable à tous ses clients et ses membres de toute perturbation temporaire prévue à ses installations ou ses services. L'avis de la perturbation indiquera les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui seront disponibles, le cas échéant.

Dans le cas d'une perturbation imprévue, un avis sera émis dans un délai raisonnable. Dans les deux cas, l'avis sera émis par l'entremise du site Web du YMCA de la région de la capitale nationale ou par affichage public aux endroits associatifs appropriés.

Formation du personnel

Le YMCA de la région de la capitale nationale assurera la formation de tous les employés, les membres du conseil d'administration, les bénévoles et les autres personnes entrant en contact avec le public ainsi que de toutes les personnes participant à l'élaboration, l'approbation et la prestation de services, de pratiques et de procédures auprès des clients et des membres.

Cette formation sera fournie dès que possible après l'entrée en fonction des nouveaux employés.

Elle comprendra, sans s'y limiter, les éléments suivants :

- la raison d'être de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, ainsi que les exigences des normes pour les services à la clientèle ;
- comment interagir et communiquer avec les personnes souffrant de diverses sortes d'incapacité ;
- comment interagir avec les personnes handicapées faisant usage d'un appareil ou d'un accessoire fonctionnel, ou ayant besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien ;
- comment se servir des ascenseurs et des vestiaires accessibles sur les lieux ou ailleurs pour aider à la prestation des biens ou des services aux personnes handicapées;

- que faire lorsqu'une personne souffrant d'une incapacité a de la difficulté à avoir accès aux biens et services du YMCA de la région de la capitale nationale ;
- la connaissance des politiques, pratiques et procédures du YMCA de la région de la capitale nationale à l'égard des normes de service aux clients et aux membres.

Le personnel du YMCA de la région de la capitale nationale fera aussi l'objet d'une formation continue lors de tout changement apporté à ces politiques, pratiques et procédures.

Processus pour recueillir les commentaires

Le but ultime du YMCA de la région de la capitale nationale est de répondre aux attentes des clients et des membres, et même de les dépasser tout en servant ses clients et ses membres qui souffrent d'une incapacité. Nous acceptons et apprécions les commentaires qui nous sont faits quant aux résultats de nos efforts à cet égard.

Les commentaires sur la manière dont le YMCA de la région de la capitale nationale fournit biens et services aux personnes handicapées peuvent se faire par courriel, verbalement, par téléphone ou par l'entremise de notre site Web, que ce soit à un associé préposé aux ventes et au service aux abonnés ou à l'un des membres de l'équipe de direction par le biais du site Web. Tous les commentaires seront acheminés au service des ressources humaines puis aux membres de la haute direction. Les clients peuvent s'attendre à recevoir une réponse de l'organisme dans les 72 heures.

Documentation

Il existe deux documents pour transmettre des commentaires à l'organisme :

- le Formulaire de commentaires ;
- le Formulaire de demande pour un format adapté.

Révision de cette politique ou d'autres politiques et modifications pouvant y être apportées
Le YMCA de la région de la capitale nationale s'engage à établir des politiques de service aux clients et aux membres, lesquelles respectent et encouragent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Par conséquent, aucun changement ne sera apporté à cette politique sans que son l'impact sur les personnes handicapées n'ait été pris en considération. Cette politique fera, de plus, l'objet d'une révision annuelle.

Toute politique du YMCA de la région de la capitale nationale qui ne respecte ni n'encourage la dignité et l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

Questions à l'égard de cette politique

La raison d'être de cette politique est de faire preuve d'excellence dans le service aux clients et aux membres souffrant d'une incapacité. Si une personne a des questions au sujet de la politique ou si l'objectif d'une politique n'est pas compris, une réponse devrait provenir de l'équipe de la haute direction du YMCA de la région de la capitale nationale ou être transmise à cette dernière.



**National
Capital Region**

**Région de la
capitale nationale**

Conformité

La responsabilité d'assurer l'exécution de cette politique et l'entière adhésion à ses dispositions incombera aux directeurs et aux chefs de chaque service et de chaque centre du YMCA de la région de la capitale nationale.