

L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

POLITIQUES, PRATIQUES ET PROCÉDURES RELATIVES À L'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Version	Date
1	Le 1 ^{er} décembre 2011
2	Le 30 décembre 2011
3	Le 26 janvier 2012

Table of Contents

Introduction	1
POLITIQUES, PRATIQUES ET PROCÉDURES	2
Appareils et accessoires fonctionnels et formats de remplacement.....	2
Utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels.....	2
Disponibilité des appareils et accessoires fonctionnels.....	2
Formats de remplacement	3
Spécimen de formulaire pour demander des documents ou des services dans un format de remplacement	4
Animaux d'assistance et personnes de soutien.....	5
Animaux d'assistance	5
Personnes de soutien	5
Avis d'interruption de service.....	6
Spécimen d'avis d'interruption de service	7
Formation du personnel.....	8
Contenu de la formation et méthode d'enseignement.....	8
Registre des formations données	8
Rétroaction des clients.....	9
Exemple de formulaire de rétroaction.....	11
Rapports sur l'accessibilité	13

INTRODUCTION

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) a été adoptée par la province de l'Ontario pour permettre au gouvernement d'élaborer et d'appliquer des normes précises en matière d'accessibilité. Les normes visent à rendre accessibles aux personnes handicapées des secteurs comme le service à la clientèle, le transport, le bâtiment, l'information et les communications et l'emploi. La norme d'accessibilité pour les services à la clientèle porte sur la fourniture de produits et services et s'applique aux entreprises du secteur privé depuis le 1^{er} janvier 2012.

Morneau Shepell ltée (« Morneau Shepell ») s'engage à fournir des services d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées dans l'esprit de la LAPHO et de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle. Elle s'efforce de s'assurer que les personnes handicapées sont en mesure d'accéder aux services.

Le présent document, intitulé *Politiques, pratiques et procédures relatives à l'accessibilité pour les services à la clientèle*, décrit l'approche adoptée par Morneau Shepell en ce qui concerne l'accessibilité au service à la clientèle pour les clients de l'Ontario. Le document est mis à la disposition du public à www.morneaushepell.com et à www.shepellfgi.com ou peut être obtenu en faisant une demande :

Par la poste : Responsable de l'accessibilité
Morneau Shepell ltée
895, Don Mills Road
Tour 1, bureau 700
Toronto (Ontario) M3C 1W3

Par courriel : accessibility@morneaushepell.com

POLITIQUES, PRATIQUES ET PROCÉDURES

APPAREILS ET ACCESSOIRES FONCTIONNELS ET FORMATS DE REMPLACEMENT

UTILISATION D'APPAREILS ET ACCESSOIRES FONCTIONNELS

Les personnes à qui Morneau Shepell fournit des services peuvent avoir besoin d'appareils et accessoires fonctionnels, par exemple des aides à la communication, des aides cognitives, des aides pour la mobilité personnelle et du matériel médical.

Ces appareils et accessoires fonctionnels peuvent comprendre ce qui suit :

- fauteuils roulants motorisés ou non;
- cannes, béquilles et déambulateurs;
- cannes blanches;
- appareils auditifs;
- loupes;
- bouteilles d'oxygène;
- appareils de communication électroniques.

DISPONIBILITÉ DES APPAREILS ET ACCESSOIRES FONCTIONNELS

Morneau Shepell s'efforce de permettre aux personnes handicapées de bénéficier de la même qualité de service qui est offert aux autres clients.

Les endroits accessibles au public dans les bureaux de Morneau Shepell seront munis des appareils fonctionnels suivants, selon les besoins :

- bouton permettant l'ouverture automatique de la porte;
- ascenseur ou rampe d'accès;
- cabines de toilettes pour personnes handicapées.

Si un endroit particulier dans lequel les services de Morneau Shepell sont offerts présente des obstacles pour une personne en particulier, d'autres mesures seront prises pour permettre à cette personne d'accéder à des services de Morneau Shepell à un autre endroit ou d'une autre manière.

FORMATS DE REMPLACEMENT

Morneau Shepell reconnaît que les personnes handicapées peuvent utiliser d'autres moyens d'accéder à l'information ou à des services et s'efforcera de fournir sur demande des services dans un format de remplacement.

Pour demander un format de remplacement, la personne doit remplir le formulaire prévu à cette fin. Vous trouverez un exemplaire de ce formulaire dans le présent document. Le formulaire se trouve en ligne ou peut être obtenu en faisant une demande :

Par la poste : Responsable de l'accessibilité
Morneau Shepell Itée
895, Don Mills Road.
Tour 1, bureau 700
Toronto (Ontario) M3C 1W3

Par courriel : accessibility@morneaushepell.com

La demande sera acheminée au service qui est chargé de fournir le service dont il est question. Le service s'efforcera de fournir au demandeur le service dans un format de remplacement qui tient compte des besoins de communication du demandeur.

Les documents ou les services seront fournis au demandeur dans un format de remplacement dans un délai raisonnable qui varie en fonction du temps nécessaire pour traiter la demande et la complexité du processus de prestation des services.

SPÉCIMEN DE FORMULAIRE POUR DEMANDER DES DOCUMENTS OU DES SERVICES DANS UN FORMAT DE REMPLACEMENT

Morneau Shepell Itée s’efforce de rendre ses services accessibles à ceux qui peuvent avoir besoin d’y accéder par d’autres moyens, y compris par l’utilisation de documents en format de remplacement. Pour obtenir un document ou un service de Morneau Shepell dans un autre format, veuillez fournir les renseignements ci-dessous. Morneau Shepell peut fournir le document ou le service demandé dans un délai raisonnable qui peut varier en fonction des ressources nécessaires pour traiter la demande et la complexité du processus de prestation du format de remplacement.

Nom :	
Nom de l’employeur :	
Adresse :	
Numéro de téléphone :	
Courriel :	
Document ou service demandé :	
Format désiré :	
Date de la demande :	[date field]

Veuillez nous retourner le présent formulaire :

Par la poste : Responsable de l’accessibilité
Morneau Shepell Itée
895, Don Mills Rd.
Tour 1, bureau 700

Toronto (Ontario) M3C 1W3

Par courriel : accessibility@morneaushepell.com

ANIMAUX D'ASSISTANCE ET PERSONNES DE SOUTIEN

ANIMAUX D'ASSISTANCE

Les animaux d'assistance sont des animaux qui ont été dressés pour aider les personnes ayant différents types de handicap à surmonter des obstacles. Les animaux d'assistance comprennent notamment les chiens-guides pour les personnes ayant une déficience visuelle (ou chien d'aveugle), les animaux pour personnes malentendantes ou sourdes et les animaux dressés pour alerter une personne d'une crise épileptique imminente et pour l'amener dans un endroit où elle sera en sécurité.

Pour être considéré comme un animal d'assistance en vertu des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, il doit être évident (par son apparence ou par ce qu'il fait) que l'animal est utilisé en raison de l'incapacité d'une personne ou encore la personne handicapée doit fournir une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'elle a besoin de l'animal en raison de son incapacité.

Morneau Shepell permettra à toute personne handicapée d'entrer dans ses bureaux ouverts au public avec un animal d'assistance et de garder l'animal avec elle, à moins que la loi n'exclue par ailleurs l'animal des lieux.

PERSONNES DE SOUTIEN

Une personne de soutien est une personne embauchée ou choisie par une personne handicapée pour offrir des services ou de l'aide dans les domaines suivants : communication, mobilité, soins personnels, besoins médicaux ou accès à des biens ou à des services. Les besoins en matière de soins personnels peuvent consister notamment à transférer physiquement une personne d'un endroit à un autre ou à aider une personne à utiliser les toilettes. De même, les besoins médicaux peuvent comprendre, entre autres, la surveillance des états pathologiques d'une personne ou un soutien médical quand cette personne a des crises épileptiques. Une personne de soutien peut être un professionnel rémunéré, un bénévole, un membre de la famille ou un ami de la personne handicapée. Il ou elle n'a pas nécessairement besoin d'avoir une formation spéciale ou un titre particulier.

Si une personne handicapée est accompagnée par une personne de soutien, Morneau Shepell permettra aux deux personnes d'entrer dans ses bureaux ensemble. Dans certains cas, la personne de soutien peut devoir accepter des règles ou satisfaire des exigences propres aux services de Morneau Shepell.

Morneau Shepell pourrait exiger qu'une personne handicapée accède à ses services avec l'aide d'une personne de soutien lorsque l'accès aux services sans cette aide poserait un risque important pour la santé et la sécurité de la personne handicapée.

AVIS D'INTERRUPTION DE SERVICE

Les personnes handicapées peuvent avoir besoin de certaines installations ou de certains services ou systèmes pour obtenir les services de Morneau Shepell. Cependant, des interruptions de service peuvent survenir, par exemple, l'ascenseur est en réparation, des rénovations limitent l'accès à un endroit ouvert au public ou la technologie est temporairement hors service.

Morneau Shepell s'efforcera d'informer les utilisateurs des services de toute interruption des services, des technologies ou des modes de prestation qui est susceptible d'empêcher une personne handicapée d'obtenir les services. Morneau Shepell reconnaît qu'informer les personnes handicapées à l'avance de telles interruptions leur permettra d'éviter les déplacements inutiles ou les tentatives infructueuses d'obtenir les services.

Si une interruption de service est planifiée et prévue, Morneau Shepell s'efforcera de donner aux utilisateurs des services un préavis raisonnable. En cas d'interruption de service inattendue, Morneau Shepell avisera les utilisateurs dès que possible.

L'avis d'interruption de service comprendra les renseignements suivants :

- le type d'interruption;
- la raison de l'interruption;
- la durée prévue de l'interruption;
- la description des installations ou des services offerts à titre de remplacement, le cas échéant;
- les coordonnées pour obtenir plus d'information.

Dans le cas d'une interruption des services de Morneau Shepell, l'avis sera affiché en ligne, à www.morneaushepell.com et à www.shepellfgi.com, ou à l'entrée de l'immeuble accessible au public ou à la réception.

Il incombe au service concerné ou au responsable de l'immeuble, de la technologie ou du mode de prestation de service en panne de communiquer l'interruption de la manière la plus efficace tout en tenant compte des besoins des personnes qui sont directement touchées par l'interruption.

SPÉCIMEN D'AVIS D'INTERRUPTION DE SERVICE

Morneau Shepell reconnaît qu'informer à l'avance ses clients des interruptions de service leur permettra d'éviter les déplacements inutiles ou les tentatives infructueuse d'obtenir les services.

Morneau Shepell désire aviser sa clientèle de l'interruption de service suivante :

Type d'interruption	
Raison de l'interruption	
Durée prévue de l'interruption	
Description des installations ou des services offerts à titre de remplacement, le cas échéant	

Veillez faire parvenir toute question relative à l'interruption de service :

Par la poste : Responsable de l'accessibilité
Morneau Shepell ltée
895, Don Mills Road
Tour 1, bureau 700
Toronto (Ontario) M3C 1W3

Par courriel : accessibility@morneaushepell.com

FORMATION DU PERSONNEL

Morneau Shepell donnera une formation à tous les employés qui sont en contact direct avec les clients ou dont le poste consiste à sensibiliser davantage les gens au respect des principes fondamentaux d'autonomie, d'égalité, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances des personnes handicapées.

CONTENU DE LA FORMATION ET MÉTHODE D'ENSEIGNEMENT

Les employés de Morneau Shepell devront suivre un programme de formation interactif en ligne qui abordera entre autres les sujets suivants :

- la raison d'être de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et de ses normes d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- la manière d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps;
- la raison d'être des appareils et accessoires fonctionnels et la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes qui les utilisent;
- la raison d'être des animaux d'assistance et la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes qui les utilisent;
- la raison d'être des personnes de soutien et la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes accompagnées d'une personne de soutien; et
- les mesures à prendre lorsqu'une personne handicapée a de la difficulté à accéder à des services de Morneau Shepell.

Les employés de Morneau Shepell devront également lire le présent document de Morneau Shepell, intitulé *Politiques, pratiques et procédures relatives à l'accessibilité pour les services à la clientèle*, en plus de tout autre document interne relatif à l'accessibilité chez Morneau Shepell.

REGISTRE DES FORMATIONS DONNÉES

Morneau Shepell tiendra un registre de toutes les formations données relativement à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et à ses normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, y compris la date à laquelle la formation a été donnée et le nombre de participants.

RÉTROACTION DES CLIENTS

Morneau Shepell s'efforce de répondre aux attentes de l'ensemble de ses clients, y compris celles des personnes handicapées, relativement à la prestation de services, et est heureuse de recevoir leurs rétroactions sur la façon dont leurs attentes sont satisfaites. Pour Morneau Shepell, cette rétroaction constitue une occasion d'apprendre et de s'améliorer.

Morneau Shepell reconnaît que les personnes handicapées peuvent utiliser divers moyens pour communiquer leurs commentaires. Les clients qui souhaitent donner leur rétroaction sur la façon dont Morneau Shepell fournit des services aux personnes handicapées peuvent le faire de différentes manières, y compris :

par la poste : Responsable de l'accessibilité
Morneau Shepell ltée
895, Don Mills Road
Tour 1, bureau 700
Toronto (Ontario) M3C 1W3

par courriel : accessibility@morneaushepell.com

Les clients qui donnent leur rétroaction doivent fournir les renseignements suivants pour que le responsable de l'accessibilité de Morneau Shepell puisse y répondre :

- l'heure et la date de l'événement;
- leur rétroaction sur l'événement;
- le service auquel le client a fait appel;
- les membres du personnel qui sont concernés;
- des commentaires supplémentaires;
- ses coordonnées (si la personne souhaite obtenir une réponse).

Les clients peuvent également remplir le formulaire de rétroaction de Morneau Shepell qui est fourni dans le présent document. Le formulaire est également disponible en ligne ou peut être obtenu en faisant une demande par courriel ou par la poste aux adresses indiquées ci-dessus.

Tous les commentaires sur la façon dont Morneau Shepell fournit des services aux personnes handicapées seront examinés et des mesures appropriées, le cas échéant, seront élaborées et mises en œuvre.

Le client peut indiquer sur le formulaire s'il souhaite que le responsable de l'accessibilité de Morneau Shepell communique avec lui par la poste, par courriel ou par téléphone pour accuser réception de sa rétroaction et pour décrire les mesures prises, s'il y a lieu, relativement à l'événement. Ce dernier s'efforcera de répondre dans un format qui est accessible au client, en tenant compte de ses besoins particuliers.

EXEMPLE DE FORMULAIRE DE RÉTROACTION

Morneau Shepell s'efforce de répondre aux attentes de l'ensemble de ses clients, y compris des personnes handicapées, relativement à la prestation de services, et est heureuse de recevoir leurs rétroactions sur la façon dont leurs attentes sont satisfaites. Pour Morneau Shepell, cette rétroaction constitue une occasion d'apprendre et de s'améliorer.

Si vous indiquez sur le formulaire de rétroaction que vous souhaitez que l'on communique avec vous, le responsable de l'accessibilité de Morneau Shepell vous répondra par écrit, par courriel ou par téléphone pour accuser réception de votre rétroaction et pour décrire les mesures à prendre, s'il y a lieu. Ce dernier s'efforcera de répondre dans un format qui répond à vos besoins.

Date de l'événement :	[date field]
Heure de l'événement :	[time]
Votre rétroaction sur l'événement :	[comment field]
Le service que vous avez demandé :	[comment field]
Les membres du personnel présent lors de l'événement :	[comment field]
Commentaires supplémentaires :	[comment field]
Date d'envoi de la rétroaction :	[date field]

Renseignements facultatifs (à fournir uniquement si vous souhaitez qu'un représentant de Morneau Shepell communique avec vous)

Nom :	
Adresse :	
Numéro de téléphone :	
Courriel :	
Veillez communiquer avec moi	[drop down] Par courriel Par téléphone Par la poste

Veillez nous retourner le présent formulaire :

Par la poste : Responsable de l'accessibilité
Morneau Shepell ltée
895, Don Mills Road
Tour 1, bureau 700
Toronto (Ontario) M3C 1W3

Par courriel : accessibility@morneaushepell.com

RAPPORTS SUR L'ACCESSIBILITÉ

Morneau Shepell déposera un rapport sur l'accessibilité à la fin de l'année civile conformément aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.