

ACEP-CAPE

Politique sur l'accessibilité des services aux membres

Table des matières

A.	Objet	3
1.	Communication	3
2.	Dispositifs d’assistance	3
3.	Personnes de soutien	3
4.	Animaux d’assistance	4
B.	Formation.....	4
C.	Avis de perturbation temporaire.....	4
D.	Rétroaction.....	5
E.	Politiques connexes.....	6

Objet

L’**ACEP-CAPE** (ou l’« **Association** ») vise l’excellence des services offerts à tous ses membres. La présente politique vise à répondre aux attentes en matière de prestation de services aux membres en situation de handicap. Nous nous engageons à garantir aux personnes handicapées le même accès à nos services et la même qualité de service, dans un souci de respect de leur dignité et de leur indépendance.

La présente politique a été adoptée conformément aux **Normes d’accessibilité pour les services à la clientèle**, qui relèvent de la **Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario** (la « **LAPHO** »). Mais elle reflète une pratique et un engagement de longue date à l’Association, qui consistent à nous adapter aux besoins des personnes handicapées lorsque nous offrons nos services, et à éliminer les obstacles susceptibles de les empêcher d’y accéder.

Notre engagement se traduit de la façon suivante :

1. Communication

Nous communiquons avec les membres et les visiteurs en situation de handicap de manière à prendre en compte leur handicap et à rendre les communications efficaces. Tous les employés de l’Association seront formés sur la façon de communiquer de manière appropriée avec des personnes ayant divers types d’incapacités.

2. Dispositifs d’assistance

Nous n’offrons pas de dispositifs d’assistance à nos membres et à nos visiteurs, mais nous les invitons à utiliser les leurs pour pouvoir bénéficier de nos services. Tous les employés de l’Association seront formés sur la façon d’interagir avec les personnes utilisant divers types de dispositifs d’assistance.

3. Personnes de soutien

Les membres et visiteurs accompagnés d’une personne de soutien sont les bienvenus dans nos locaux. À aucun moment la personne de soutien d’une personne handicapée ne se verra refuser l’accès à nos bureaux. Tous les employés de l’Association seront formés sur la façon d’interagir avec les

personnes accompagnées d’une personne de soutien. Nous avons adopté des politiques visant à protéger les renseignements confidentiels relatifs aux membres lorsque nous communiquons en présence de leur personne de soutien.

4. Animaux d’assistance

Les membres et visiteurs qui doivent être accompagnés d’un animal d’assistance sont les bienvenus. Nous veillerons à ce qu’il leur soit facile d’amener l’animal avec eux dans nos locaux et à ce que son rôle soit respecté en tout temps. Tous les employés de l’Association seront formés sur la façon d’interagir adéquatement avec les personnes qui ont besoin d’un animal d’assistance.

Formation

Nous offrirons une formation à nos employés dans les domaines susmentionnés, dans le cadre de notre orientation des personnes nouvellement embauchées, ainsi qu’une formation continue chaque fois que des changements seront apportés à nos politiques ou à nos procédures. Une formation sera également fournie aux directeurs du comité exécutif national de l’association.

Avis de perturbation temporaire

Si nous planifions une perturbation de nos services ou si elle survient de façon inattendue, nous en aviserons rapidement nos membres. Nous afficherons sur notre site Web, nos plateformes de médias sociaux et dans l’entrée de tous les locaux de l’Association accessibles au public un avis qui donnera des précisions (si elles sont connues) sur les raisons de cette perturbation, sa durée prévue et les autres locaux accessibles, le cas échéant.

Rétroaction

Nous voulons garantir à toutes les personnes handicapées un accès sans entraves à nos services, dans un souci de respect de leur dignité et de leur indépendance, mais aussi des principes d’intégration et d’égalité des chances. Nous apprécions toute rétroaction qui nous permettra de déterminer si nous atteignons cet objectif en offrant nos services aux personnes handicapées.

Vous pouvez nous contacter par téléphone, par courriel, par télécopieur ou par courrier, ou en vous présentant en personne. Si vous préférez donner votre rétroaction en personne, nous vous proposerons un rendez-vous. Veuillez adresser vos commentaires ou votre demande de rendez-vous à la personne suivante :

Kendra McLaughlin

ACEP-CAPE

350, rue Albert, Bureau 1800

Ottawa (Ont.) K1R 1A4

Téléphone : 613-236-9181

Numéro sans frais : 1-800-265-9181

Télécopieur : 613-236-6017

Courriel : kmclaughlin@acep-cape.ca

La protection de la vie privée et la confidentialité des renseignements des personnes qui nous contactent seront respectées. Nous acceptons également les commentaires anonymes.

Nous nous efforcerons d’accuser réception de tous les commentaires reçus (sauf s’ils sont anonymes) dans un délai de dix jours ouvrables, conscients qu’un suivi pourrait être nécessaire. Nous les examinerons tous afin de prendre d’éventuelles mesures visant à améliorer la prestation de nos services. Dans la mesure du possible, les commentaires seront traités immédiatement. Cependant, certaines pourraient nous demander plus de temps. Les personnes concernées seront avisées du délai de traitement de leurs préoccupations et des mesures qui seront prises par l’Association.

Nous répondrons à tous les commentaires en tenant compte, le cas échéant, du handicap de la personne concernée.

Politiques connexes

La présente politique s'applique et doit être lue conjointement avec les autres politiques de notre association qui affectent la fourniture de services aux membres et aux visiteurs handicapés.

Ces politiques sont les suivantes :

- ACEP-CAPE Plan pluriannuel d'accessibilité pour 2024-2029
- Lignes directrices pour l'utilisation d'une terminologie respectueuse et pour la communication avec les personnes handicapées
- Lignes directrices pour interagir avec une personne utilisant un appareil d'assistance
- Lignes directrices concernant les relations avec les personnes ayant recours à un animal d'assistance
- Lignes directrices concernant les relations avec les personnes accompagnées d'une personne de confiance

Les politiques énumérées ci-dessus sont disponibles sur demande.