

 Directive de La Cité collégiale	No de la directive :	Nombre de page(s) : 5
	Auteur : Secteur des Ressources humaines et développement organisationnel	
	Approuvée par : Présidence de La Cité collégiale	
Titre : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et normes d'accessibilité intégrées	Entrée en vigueur : Mars 2010	Révisée : Janvier 2013

Dans le présent document, le genre masculin est utilisé sans discrimination et uniquement pour alléger le texte.

PRÉAMBULE

Cette directive a été établie conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) qui vise l'élaboration, la mise en œuvre et l'application des normes d'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

La Cité collégiale s'engage donc, par l'entremise de cette directive, à adapter tous ses biens et services aux besoins des personnes handicapées. Pour y arriver, le Collège révisera toutes les directives et procédures opérationnelles de chaque secteur du Collège afin qu'elles respectent les dispositions des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07) et des Normes d'accessibilité intégrées (Règlement de l'Ontario 191/11).

À cette fin, les membres du personnel à temps plein et à temps partiel doivent suivre une formation visant à les informer sur la façon de fournir des services à la clientèle aux personnes handicapées. De plus, tous les employés considérés comme éducateurs doivent suivre une formation visant à les sensibiliser aux enjeux de l'accessibilité en ce qui a trait à la prestation et à l'enseignement de programmes ou de cours accessibles. Et enfin, tous les employés devront suivre une formation relative aux exigences des normes d'accessibilité et du *Code des droits de la personne de l'Ontario*.

1. CHAMP D'APPLICATION

La présente directive s'applique à tous les membres du personnel à temps plein et à temps partiel de La Cité collégiale. Dans certaines instances, elle s'applique également aux personnes bénévoles et étudiants.

2. OBJECTIF PRINCIPAL DU PROGRAMME

L'objectif de la présente directive est de permettre à La Cité collégiale d'informer les membres du personnel à temps plein et à temps partiel sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et les Normes d'accessibilité intégrées et de leur offrir les formations s'y afférentes, afin que le Collège se conforme aux diverses dispositions de la Loi.

3. DOMAINES ET SERVICES VISÉS

3.1. Communication

Le personnel du Collège doit communiquer avec les personnes handicapées en utilisant des moyens qui tiennent compte de leur handicap.

Pour communiquer de l'information à une personne handicapée, le Collège tient compte des limitations de cette dernière et utilise, sur demande et dans les plus brefs délais, différents types de support, tels que des imprimés en gros caractères, en braille etc.

3.2. Services téléphoniques

La Cité collégiale offre des services téléphoniques entièrement accessibles à sa clientèle.

La Cité collégiale forme le personnel visé à bien interagir et à communiquer au téléphone dans un langage clair et simple, avec des personnes handicapées.

3.3. Appareils et accessoires fonctionnels

La Cité collégiale aide les personnes handicapées qui ont besoin d'appareils ou d'accessoires fonctionnels (fauteuil motorisé, canne blanche, appareil de télécommunication pour sourdes, ATS etc.) à obtenir et utiliser ces biens et services.

La Cité collégiale forme le personnel visé concernant les appareils et accessoires fonctionnels que les personnes handicapées sont susceptibles d'utiliser pour avoir accès aux biens et services offerts par le Collège.

3.4. Personnes de soutien et animaux d'assistance

Toute personne handicapée peut être accompagnée d'une personne de soutien sur la propriété du Collège. Le Collège avisera la personne handicapée des frais qui doivent être déboursés par la personne de soutien pour l'accompagner dans certains événements.

La Cité collégiale accueille également les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance dans tous les locaux du Collège.

La Cité collégiale forme le personnel visé sur la façon de bien interagir et communiquer avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien ou d'un animal d'assistance.

3.5. Avis de perturbation ou d'interruption temporaire

Chaque secteur du Collège donne à la clientèle un avis en cas de perturbation, prévue ou imprévue, des installations ou des services susceptibles d'être utilisés par des personnes handicapées. Ces perturbations incluent l'arrêt d'ascenseurs, les endroits faisant l'objet de réparation ou d'entretien, les voies d'accès et les dispositifs. L'avis doit préciser les raisons et la durée de la perturbation et décrire les installations ou services de remplacement, le cas échéant.

3.6. Formation du personnel

La Cité collégiale donne une formation sur la prestation des services aux personnes handicapées à l'ensemble du personnel de soutien, du personnel scolaire et du personnel administratif, à temps plein et à temps partiel.

La Cité collégiale donne également une formation aux éducateurs visant à les sensibiliser aux enjeux de l'accessibilité en ce qui a trait à la prestation et à l'enseignement de programmes ou de cours accessibles.

Une troisième formation sera élaborée en 2013. Celle-ci vise les employés, les bénévoles, les personnes qui participent à l'élaboration des politiques ou procédures de l'organisation et toute autre personne qui fournit des biens, des services ou des installations pour l'organisation. Cette formation adressera les exigences sur les normes d'accessibilité intégrées et les dispositions du *Code des droits de la personne de l'Ontario* qui s'appliquent aux personnes handicapées.

Toutes ces formations font partie intégrante des conditions d'emploi et sont données aux nouveaux membres du personnel.

Le personnel déjà en poste reçoit ces formations sur une base continue lorsque des modifications sont apportées aux procédures.

La formation pour les services à la clientèle inclut les volets suivants :

- L'objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées* et les exigences de la norme pour les services à la clientèle et les normes intégrées.
- Différentes interactions et communications avec les personnes ayant divers types de handicaps.
- Diverses interactions avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil, un accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- L'utilisation des divers appareils ou accessoires fonctionnels.
- Les mesures à prendre si une personne handicapée a de la difficulté à avoir accès aux biens ou services fournis par un secteur de La Cité collégiale.

- Les politiques, pratiques et procédures en vigueur relatives à la norme pour les services à la clientèle.

La formation pour les normes d'accessibilité intégrées inclut les volets suivants :

- Les principes clés de l'accessibilité
- Les stratégies et mesures adaptées
- Nos responsabilités en vertu de la Loi
- L'accommodement vs l'accessibilité
- La conception universelle d'apprentissage

Le contenu de la formation sur les normes d'accessibilité intégrées et le Code des droits de la personne de l'Ontario seront élaborés au cours de l'année 2013.

3.7. Processus de rétroaction

La Cité collégiale s'engage à recevoir et à traiter les commentaires sur les biens et services offerts en vertu des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et des normes d'accessibilité intégrées. Pour transmettre un commentaire, une personne doit communiquer soit par téléphone au 613 742-2493, poste 2450, soit par courriel à accessibilite@lacitec.on.ca ou via le formulaire de rétroaction en ligne sur la page accessibilité du site Web du Collège. Un format accessible alternatif peut également être fourni.

La clientèle peut s'attendre à recevoir une réponse dans les cinq (5) jours ouvrables après la réception des commentaires par le Collège.

Dans le cas de plaintes, elles seront traitées selon les directives et les procédures en vigueur.

3.8. Acquisition de biens et mise en place de services ou infrastructures

Le collège s'engage à s'assurer que les achats faits par le Collège tiennent compte des critères et des options d'accessibilité et que les fournisseurs soient en mesure de recommander et livrer, selon les besoins, des fournitures ou services respectant ces mêmes critères. Ceci, dans le but de rendre, dans la mesure du possible, tout produit ou services accessibles aux personnes ayant un handicap.

3.9. Acquisition ou conception de guichet libre-service

La Cité collégiale s'engage à tenir compte des options en matière d'accessibilité lors de l'acquisition ou la conception de guichet libre-service. Le cas échéant, le Collège s'assurera de mettre en place un processus de consultation auprès de différentes personnes ressources (étudiants, employés, comité etc.) afin de s'assurer de faire un choix judicieux en matière d'accessibilité.

3.10. Formats accessibles et soutien de communication

Conformément aux dispositions de la Loi, La Cité collégiale s'engage à fournir des formats accessibles et des aides à la communication dans un temps opportun à toute personne ayant un handicap et qui en fait la demande. Le Collège s'assurera de consulter le demandeur, de tenir compte de son besoin en matière d'accessibilité découlant de son handicap et de ne pas imposer des frais supérieurs au coût habituel. De plus, les employés et le public seront avisés de la disponibilité des formats accessibles et des aides à la communication par le biais de cette directive et le site Web du Collège.

3.11. Ressources et matériels didactiques et de formation

La Cité collégiale s'engage à fournir en format électronique accessible ou prêt à être converti, les informations relatives au contenu des programmes et les dossiers scolaires ainsi que le matériel didactique ou de formation. Le Collège s'assurera de consulter le demandeur et de tenir compte de son besoin en matière d'accessibilité découlant de son handicap afin de déterminer le format accessible approprié.

3.12. Modifications de cette directive ou d'autres directives et procédures

La Cité collégiale s'engage à élaborer des directives et procédures sur les services à la clientèle et sur les normes intégrées qui respectent et favorisent la dignité et l'autonomie, l'intégration et les possibilités égales des personnes handicapées. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à la présente directive sans un examen préalable des répercussions éventuelles sur les personnes handicapées.

Toute directive ou procédure qui ne respecte pas et ne favorise pas la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

4. QUESTIONS CONCERNANT LA PRÉSENTE DIRECTIVE

Cette directive a été établie dans le but d'assurer l'excellence dans les services fournis aux personnes handicapées. Toute question concernant cette directive doit être acheminée à la direction du secteur des Ressources humaines et développement organisationnel.

Cette directive peut être offerte, dans un délai raisonnable, en différents formats tels que gros caractères, braille ou texte électronique accessible.

5. COMMUNICATION DE LA PRÉSENTE DIRECTIVE

Afin d'assurer la compréhension de la présente directive, le Collège s'engage à se doter d'un plan de communication visant à informer et à former les membres de son personnel.