

Service à la clientèle accessible

Énoncé d'engagement

St Lawrence Youth Association s'engage à assurer un accès et une participation équitable aux personnes handicapées. Nous sommes déterminés à traiter les personnes handicapées de façon à préserver leur dignité et indépendance.

Nous croyons en l'intégration et sommes dévoués à répondre rapidement aux besoins des personnes handicapées. Nous y arriverons en faisant de notre mieux pour enlever et prévenir les barrières d'accessibilité et en rencontrant les normes établies par la Loi sur l'accessibilité des personnes handicapées de l'Ontario.

Historique et objectif:

La Loi de 2005 sur l'accessibilité des personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) est une loi provinciale qui a pour objectif de développer, mettre en place et assurer des standards afin que les personnes handicapées puissent avoir plus d'opportunités

Les normes d'accessibilité pour le service à la clientèle fût le premier standard à devenir une Loi en Ontario. En vertu de celui-ci, des organisations privées (entreprises et organismes à but non lucratif) ainsi que publiques doivent développer des politiques et procédures visant le service à la clientèle pour les personnes handicapées.

Qu'est-ce que le service à la clientèle accessible?

Les personnes handicapées peuvent requérir assistance et accommodation dans la façon dont les biens et services leur sont offerts. Le type d'accommodation offerte peut varier en fonction des besoins uniques du client.

Principes généraux

La prestation de services aux personnes handicapées.

St. Lawrence Youth Association fera les efforts raisonnables afin de s'assurer que les services offerts le sont de façon telle qu'ils:

- Respectent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées;
- Offrent des services aux personnes handicapées de façon intégrée avec celles ne présentant pas de handicap, à moins qu'une accommodation alternative soit nécessaire;
- Offrent une opportunité égal aux personnes handicapées tout comme aux autres.

St. Lawrence Youth Association s'assurera de prendre en considération le handicap de la personne dans ses communications.

Animaux de service

Les personnes handicapées peuvent bénéficier d'un animal de service afin de les aider à accéder aux services de St. Lawrence Youth Association. Les personnes handicapées pourront accéder aux installations de ST. Lawrence Youth Association avec leur animal de service si le public y est admis. Ils pourront garder leur animal avec eux, sauf si l'animal est exclu par une autre Loi. Dans le cas où il n'est pas évident que l'animal n'est un de services, vous pouvez demander à la personne de fournir la documentation signée d'un professionnel en règle de la santé tel un psychologue, optométriste et thérapeute en santé mentale. La documentation doit confirmer que la personne requiert un animal de service pour des raisons reliées à son handicap, ou une carte d'identification/certificat de formation d'une école d'entraînement d'animaux de service reconnue.

Il est de la responsabilité de la personne d'assurer un contrôle sur leur animal de service en tout temps.

Personne de soutien

Les personnes handicapées peuvent être accompagnées par une personne de soutien sur les installations de St. Lawrence Youth Association ou dans les programmes pour des raisons de santé et sécurité. Avant de prendre une décision St. Lawrence Youth Association doit consulter la personne handicapée afin de bien comprendre leurs besoins. Considérer les raisons de santé et de sécurité basés sur les preuves disponibles. Déterminer s'il y a d'autres moyens raisonnables de protéger la santé et sécurité de la personne et des autres à même l'établissement. Si non, lever tout frais d'admission pour la personne de soutien.

Toute personne handicapée accompagnée par une personne de soutien aura la permission d'accéder aux installations de St. Lawrence Youth Association avec son ou sa propre personne de soutien, pour les lieux approuvés par la direction générale ou dans les aires accessibles au public.

Dispositifs d'assistance

Les personnes handicapées peuvent utiliser des dispositifs d'assistance afin d'accéder aux services de St. Lawrence Youth Association. Ceux-ci inclus, mais ne sont pas limités aux, marchettes, cannes ou dispositifs d'amplification de la voix. Ne toucher pas les dispositifs d'assistance sans permission ou ne les placer pas hors d'atteinte à moins qu'ils représentent un risque pour la santé et la sécurité. De plus, informer les clients des dispositifs d'accessibilité à St. Lawrence Youth Association et/ou dans l'environnement immédiat si vous croyez que cela serait utile pour eux.

Résumé des exigences d'accessibilité en matière de service à la clientèle

Dispositif d'assistance personnel: permettez aux personnes handicapées d'utiliser leur dispositif d'assistance.

Animaux de service: Permettez aux personnes handicapées d'avoir leur animal de service dans les installations, à moins que l'animal soit exclu par une autre loi (ex. : aire de préparation de nourriture)

Personne de soutien: Laissez les personnes handicapées être accompagnée d'une personne de soutien lorsqu'ils accèdent aux services et dans les aires publiques des installations ou ouvertes au tiers parti.

Avis d'interruption de service: informez les autorités appropriées lorsque les services ou installations régulièrement utilisées par les personnes handicapées sont temporairement indisponibles.

Communication: communiquez avec une personne handicapée de façon à prendre en considération son handicap.

Rétroaction: Recevez et répondez aux rétroactions sur les services aux personnes handicapées

Conférence/ateliers/frais d'admission: Laissez les gens savoir en avance si des frais sont à anticiper pour la personne de soutien.



Avis d'interruption temporaire de services et d'établissements

Une bonne opération de nos services et établissements est importante pour les clients. Cependant, des interruptions temporaires des services de St. Lawrence Youth Association peuvent survenir. Ces disruptions peuvent être imprévues ou planifiées pour de la maintenance et des réparations, ou pour d'autres raisons.

Si une interruption de services généralement utilisés par des personnes handicapées survient, un avis sera émis dès que raisonnablement possible. Lorsqu'une interruption est prévue, un avis sera émis en avance.

Quand une interruption temporaire survient dans nos services ou établissements, St. Lawrence Youth Association émettra un avis aux autorités désignées, ou de toute autre façon considérée raisonnable pour les circonstances. Les avis offriront de l'information sur les raisons de l'interruption, la durée prévue, et les autres méthodes pour accéder aux services ou établissements si disponibles.

Formation

Tout le personnel, les bénévoles, membre du conseil d'administration et autres oeuvrant au sein de St. Lawrence Youth Association ou en leur nom, recevront de l'information/formation tel qu'exigé par les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Ces formations inclus, mais ne sont pas limitées à la Politique de St. Lawrence Youth Association LAPHO- Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario reliée à la prestation de services aux personnes handicapées et comment supporter les personnes handicapées dans l'accès aux services. Les registres de formations sont disponibles sur demande.

Disponibilité, documents

St. Lawrence Youth Association LAPHO - Politique d'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario sera disponible pour toute personne en faisant la demande. Lorsque ces documents seront partager avec une personne handicapée, ceux-ci seront offerts dans un format considérant le handicap de la personne.

Avis de disponibilité des documents

Un Avis de disponibilité des documents requis par les normes d'accessibilité pour le service à la clientèle sera émis sur le site internet et disponible via le bureau chef de St. Lawrence Youth Association.

Votre opinion est importante pour nous

Les commentaires du public sont bienvenus puisqu'ils peuvent permettre d'identifier les domaines qui requierent des changements et encouragent une amélioration des services.

Les commentaires peuvent être reçus via téléphone, en personne, par écrit ou via courriel.

Si des commentaires sont reçus en lien avec l'accessibilité aux services à St. Lawrence Youth Association, ils seront revus par la division ou département pertinent dans le but de résoudre tout problème, d'améliorer et de mieux comprendre les besoins de personnes handicapées.

Si vous désirez une copie de la Politique de St. Lawrence Youth Association

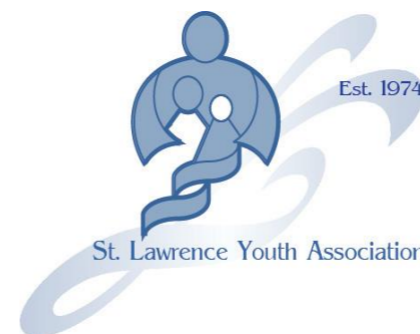
LAPHO - Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, veuillez contacter:

Administration

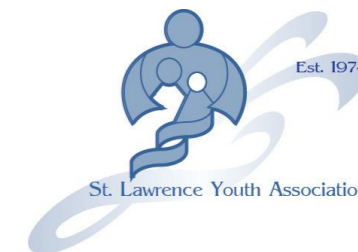
admin@slya.ca

1-613-542-9634 ext. 222

www.slya.ca



St. Lawrence Youth Association rendra cette brochure disponible en format alternative sur demande.



Service à la clientèle accessible



St. Lawrence Youth Association est dédié à offrir des services de qualité accessibles à tous.