

	Section : Ressources humaines	Politique : 6.49
	Objet : Avis de perturbation temporaire des services et des installations	
Révisée et approuvée le 1 ^{er} janvier 2012		

POLITIQUE

Le RCE est conscient que les personnes handicapées peuvent avoir à déployer beaucoup d'efforts pour avoir accès à des biens et à des services. La présente politique vise les perturbations temporaires prévues et inattendues des services et des installations que les personnes handicapées utilisent habituellement pour avoir accès aux biens et aux services offerts par le RCE. Il incombe à tous les membres du personnel d'aviser la secrétaire du RCE de tout problème lié au milieu physique ou aux services fournis dans les installations.

La secrétaire du RCE doit :

1. Afficher l'avis de perturbation dans un endroit bien en vue dans les lieux dont le RCE est propriétaire ou exploitant; sur le site Web du RCE ou par toute autre méthode jugée raisonnable dans les circonstances. L'avis indique les raisons de la perturbation, la durée prévue et les installations ou services de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant.
2. Afficher les avis visuels en gros caractères lisibles en utilisant des couleurs contrastantes pour le texte et le fond.
3. S'assurer que le choix du format et de l'emplacement des avis tient compte des types de handicap des personnes qui se servent des installations ou des services perturbés.
4. Aviser le personnel du RCE, par courriel, des restrictions qui sont en place concernant les installations et de la résolution de la perturbation.

Les membres du personnel du RCE doivent :

1. Discuter de plans de remplacement et aviser la personne handicapée, dès que possible, des perturbations mentionnées ci-dessus qui ont un effet sur un rendez-vous.

2. Communiquer avec la personne handicapée pour l'informer d'un problème inattendu concernant une adaptation prévue, par exemple la non-disponibilité d'un interprète.

RESPONSABILISATION

Il incombe à tous les membres du personnel qui communiquent directement avec les personnes handicapées de connaître la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle prise en application de la LAPHO de 2005.

SURVEILLANCE ET ÉVALUATION

Les superviseurs du RCE surveillent les perturbations des services et interviennent au besoin.

POLITIQUE ET DOCUMENTS CONNEXES

POLITIQUE *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) -

Norme pour les services à la clientèle – Servir les personnes handicapées

PROCÉDURE *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO)

- Norme pour les services à la clientèle – Servir les personnes handicapées

PROCÉDURE *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO)

– Formation du personnel

POLITIQUE Enregistrement téléphonique et de messagerie vocale standard

PROCÉDURE Avis de perturbation temporaire des services et des installations

POLITIQUE Atteinte à la vie privée

PROCÉDURE Atteinte à la vie privée

Code des droits de la personne de l'Ontario :

http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_90h19_f.htm

Règlement de l'Ontario 429/07 – Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle :

http://www.e-laws.gov.on.ca/html/regs/french/elaws_regs_070429_f.htm

Ministère des Services sociaux et communautaires : *ON donne accès*

<http://www.mcsc.gov.on.ca/fr/mcsc/programs/accessibility/index.aspx/compliance>

Ministère des Services sociaux et communautaires : Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

<http://www.mcsc.gov.on.ca/fr/mcsc/programs/accessibility/index.aspx/mcsc/english/pillars/social/odsp>

OHA : www.oha.com

POLITIQUE Traitement des plaintes et des préoccupations des clients

PROCÉDURE Traitement des plaintes et des préoccupations des clients