



# Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

L'Association des Amputés de guerre a établi la politique, les pratiques et les procédures qui suivent dans le but de régir la prestation de ses services conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et au Règlement 429/07, « Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle ».

L'Association des Amputés de guerre s'assure que ses politiques, pratiques et procédures en matière de prestation de services sont conformes aux principes énoncés dans les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, plus particulièrement :

- Les services doivent être fournis d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées;
- La prestation de services aux personnes handicapées et aux autres doit être intégrée, à moins qu'une mesure de remplacement ne s'impose, soit temporairement ou en permanence, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir les services, de les utiliser et d'en tirer profit;
- Les personnes handicapées doivent avoir les mêmes possibilités que les autres d'obtenir les services, de les utiliser et d'en tirer profit.

## Utilisation d'accessoires fonctionnels

L'Association des Amputés de guerre reconnaît que certaines personnes handicapées doivent utiliser des appareils et accessoires fonctionnels pour accéder à des services. L'association permettra à ces personnes de se servir de leurs appareils et accessoires fonctionnels pour obtenir ses services, les utiliser ou en tirer profit.

En plus d'assurer un service au téléphone et par courrier électronique, suivant le cas, d'autres méthodes de prestation de services seront offertes pour répondre aux besoins individuels.

## Communication

Lorsqu'elle communiquera avec une personne handicapée, l'Association des Amputés de guerre tiendra compte du handicap de la personne.

## **Animaux d'assistance**

Si la loi exclut un animal d'assistance des lieux, l'Association des Amputés de guerre veillera à ce que d'autres mesures soient prévues pour permettre à la personne handicapée d'obtenir ses services, de les utiliser ou d'en tirer profit.

## **Personnes de soutien**

L'Association des Amputés de guerre reconnaît également que certaines personnes handicapées ont besoin de l'aide de personnes de soutien pour accéder à des services. Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, l'Association des Amputés de guerre veillera à ce que les deux puissent entrer ensemble dans les lieux et à ce que l'on n'empêche pas la personne handicapée d'avoir accès à la personne de soutien pendant qu'elle se trouve sur place.

## **Perturbations des services**

Advenant une perturbation, prévue ou non, des installations ou des services de l'Association des Amputés de guerre qui sont habituellement utilisés par des personnes handicapées, l'association transmettra un avis de perturbation au public, indiquant la raison de la perturbation, sa durée prévue et décrivant les services de rechange qui pourraient être offerts. En règle générale, un tel avis de perturbation peut être communiqué par le système de messagerie vocale et peut aussi être affiché sur place selon les circonstances.

## **Formation du personnel**

L'Association des Amputés de guerre donnera une formation à son personnel sur la prestation de services aux personnes handicapées. La formation comprendra un examen des éléments suivants : la politique; l'objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*; les exigences des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*.

La formation abordera aussi ce qui suit :

- La façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers handicaps, y compris celles qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel, ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- La façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent à l'Association des Amputés de guerre et qui pourraient faciliter la prestation de services à des personnes handicapées;
- Ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux services de l'Association des Amputés de guerre.