

## **POLITIQUES et PROCÉDURES de la LAPHO**

**Date d'entrée en vigueur :** janvier 2014

**Approuvées par :** le vice-président directeur

### **OBJECTIF**

L'objectif de cette politique consiste à définir les responsabilités des employés, des stagiaires et de toute autre personne qui représente l'Institut ontarien du cerveau (IOC) auprès du public ou d'autres tierces parties, relativement à la prestation de biens et services aux personnes handicapées conformément à la loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

### **PORTÉE**

Cette politique s'applique à tous les employés, stagiaires, membres et autres personnes qui représentent l'IOC auprès du public ou d'autres tierces parties.

### **POLITIQUE**

#### ***Notre engagement***

L'IOC s'efforce en tout temps à fournir des biens et services dans le respect de la dignité et de l'indépendance des personnes handicapées. Nous nous engageons également à leur donner accès à nos biens et services afin qu'elles puissent bénéficier des mêmes services, au même endroit et de façon semblable aux autres clients.

#### ***La prestation de biens et services aux personnes handicapées***

L'IOC vise l'excellence lorsqu'il sert tous ses clients. Nous démontrons cet engagement comme suit :

##### ***Communication***

Nous communiquons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap. Tous nos employés sont formés sur l'interaction et la communication par téléphone et en personne avec les personnes souffrant de divers handicaps.

##### ***Appareils et accessoires fonctionnels***

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels pour obtenir, utiliser, ou profiter de nos biens et services. Nous nous assurons que notre personnel est formé et qu'il connaît les divers appareils et accessoires fonctionnels que les personnes handicapées peuvent utiliser lorsqu'elles accèdent à nos biens et services.

##### ***Utilisation d'animaux d'assistance et de personnes de confiance***

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties de nos locaux ouvertes au public et aux autres tierces parties. Nous nous assurons également que tous les employés, stagiaires et autres personnes travaillant auprès du public ont reçu une formation adéquate sur l'interaction avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance. Nous faisons tout en notre possible pour nous assurer que chaque événement hors site se tienne dans un endroit qui permet à l'IOC de respecter son engagement relatif aux animaux d'assistance.

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'une personne de confiance. Elles ont l'autorisation d'entrer dans les locaux de l'IOC ou d'assister aux événements

hors site avec une personne de confiance. En aucun temps nous n'empêcherons une personne handicapée d'accéder à sa personne de confiance lorsqu'elle se trouve dans nos locaux ou dans des lieux où se tiennent des événements organisés par l'IOC.

#### ***Processus de recrutement, d'évaluation et de sélection***

L'IOC avisera les candidats à un emploi de la disponibilité d'accommodements pour personnes handicapées lors de son processus de recrutement. Il avisera également les candidats à l'emploi qui sont sélectionnés à participer à une évaluation ou à un processus de sélection des accommodements disponibles, sur demande. Lorsqu'un candidat choisi demande un accommodement, l'IOC consultera le candidat, puis lui offrira ou organisera un accommodement convenable qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité.

#### ***Avis aux candidats retenus lors de la présentation d'offres d'emploi***

L'IOC avisera les candidats retenus de ses politiques relatives aux employés souffrant d'un handicap.

### **PROCÉDURES :**

#### ***Formation du personnel***

L'IOC forme tous les employés, stagiaires et autres qui représentent l'IOC auprès du public ou d'autres tierces parties. La formation, offerte dans divers formats, porte sur :

- Les objectifs de la loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences de la norme pour les services à la clientèle;
- L'interaction et la communication avec les personnes souffrant de divers types de handicaps;
- L'interaction avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel, ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de confiance;
- Les moyens d'apprendre l'usage de divers appareils et accessoires fonctionnels;
- Les mesures à prendre si une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder aux biens et services de l'IOC;
- Les politiques, pratiques et procédures de l'IOC relatives à la norme pour les services à la clientèle.

Tout le personnel recevra une formation sur les politiques, pratiques et procédures régissant la prestation de biens et services aux personnes handicapées. De plus, il sera formé à nouveau lorsque des changements seront apportés à ces politiques, pratiques et procédures.

#### ***Collecte de commentaires***

Notre but est de répondre aux exigences des clients tout en servant les personnes handicapées. Nous apprécions les commentaires à propos de nos services et de la façon dont ces exigences sont comblées. Vous pouvez communiquer avec nous de plusieurs façons :

- En ligne – **Formulaire de commentaires des clients**
- Par courriel – [info@braininstitute.ca](mailto:info@braininstitute.ca)
- Par téléphone – **1-647-847-9000** (local) ou au **1-866-637-6301** (sans frais)
- Par la poste – **438, avenue University, suite 1618, Toronto (Ontario) M5G 2K8**
- En personne – sur rendez-vous

Tous les commentaires seront envoyés au **vice-président directeur** de l'IOC. Les clients recevront une réponse dans un délai de cinq (5) jours ouvrables.

**Modifications à ce document ou aux autres politiques**

Nous avons pris l'engagement d'élaborer des politiques de service à la clientèle qui respectent et promeuvent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Toutes les politiques et procédures de l'IOC seront élaborées ou mises à jour en tenant compte de cet objectif.

**Questions au sujet de cette politique**

Cette politique vise à atteindre l'excellence en matière de services aux clients handicapés. Pour toute question au sujet de cette politique, communiquez avec le **vice-président directeur** de l'IOC par courriel à [jclarkson@braininstitute.ca](mailto:jclarkson@braininstitute.ca) ou par téléphone au **1-647-872-1233**.

Cette politique est disponible dans d'autres formats sur demande.

**Formulaire de commentaires des clients – formats accessibles**

*Nous vous remercions d’avoir visité l’Institut ontarien du cerveau. Nous chérissons nos clients et notre objectif consiste à répondre aux besoins de tous.*

Veillez brièvement nous indiquer la date, l’heure et la raison de votre visite.

**Date et heure de votre visite :** \_\_\_\_\_

**Raison de votre visite :** \_\_\_\_\_

**1. Avons-nous répondu à vos besoins en matière de service à la clientèle aujourd’hui?**

Oui

Non

Un peu

**2. Est-ce que notre service à la clientèle vous était accessible?**

Oui

Non

Un peu

**Commentaires :**

**3. Avez-vous eu des problèmes d’accès à nos produits et services?**

Oui (veuillez expliquer)

Non

Un peu (veuillez expliquer)

**Commentaires :**

**4. Avez-vous d’autres commentaires à nous transmettre?**

**Commentaires :**

**Coordonnées (facultatif)**

Nom complet :

Numéro de téléphone :

Adresse électronique :