



| | |
|----------------|--|
| Objet | Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle |
| Section | Administration |
| Code | AD- 23 |
| Adoptée | le 28 janvier 2013 |
| Révisée | le 17 décembre 2014 |

Dans le présent document, le genre non marqué s'applique à la fois aux hommes et aux femmes

Énoncé

Le CAP s'engage à fournir des services excellents à tous ses clients, y compris aux personnes handicapées.

Principes directeurs

Le CAP s'engage à améliorer sans cesse l'accessibilité et à continuer à éliminer les obstacles, afin d'assurer une plus grande équité pour tous.

Le CAP s'engage à offrir aux personnes handicapées le même accès aux services, aux mêmes endroits, et de la même manière dont il offre ses services à toutes autres personnes.

Exigence de la politique

Le CAP assume ses fonctions et responsabilité notamment en;

- Offrant aux employés la formation nécessaire afin qu'ils connaissent les divers appareils et accessoires fonctionnels mis à la disposition des personnes handicapées afin qu'elles puissent accéder aux services :

- Tenant compte de leur handicap lors de communication avec les personnes handicapées :
- Accueillant dans les aires accessibles au public les personnes handicapées accompagnées de leurs animaux d'assistance :
- Offrant à une personne handicapée d'être accompagnée par une personne de soutien lors de la prestation de services :
- Informant ses clients dans les plus brefs délais des perturbations temporaires des services ou des installations pour les personnes handicapées
- Fournissant une formation de façon continue aux employés ou 60 jours après l'entrée en fonction de tout nouvel employé. La formation portera sur les points suivants ;
 1. Un aperçu des lois sur l'accessibilité pour les personnes handicapées et des exigences de la norme des services à la clientèle;
 2. Le plan de service à la clientèle accessible;
 3. Comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers type d'handicaps;
 4. Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
 5. Ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier d'handicap a de la difficulté à avoir accès aux services.
- Permettra aux clients, qui le souhaitent, de fournir une rétroaction et des commentaires a la direction générale ou son délégué, soit par courriel, verbalement ou dans la boîte de rétroaction sur la façon dont le CPS fournit des services. Les rétroactions et plaintes seront répondues dans les 60 jours ouvrables suite à la réception de celles-ci.

Modification aux politiques

Toute politique qui ne respecte, ni ne promeut la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.