

POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ SUX SERVICES À LA CLIENTÈLE

Objet

La présente politique vise à répondre aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, règlement de l'Ontario 429/07, établies en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Tous les services que fournit Nelligan O'Brien Payne seront conformes aux principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances.

Étendue

- a) La présente politique s'applique à la prestation de services dans tous les bureaux exploités sous le nom de Nelligan O'Brien Payne.
- b) La présente politique s'adresse à tous les partenaires, employés, consultants, étudiants et stagiaires coop qui traitent avec les clients, les clients potentiels ou les tiers, au nom de Nelligan O'Brien Payne, y compris lorsque les services sont offerts en dehors des locaux de Nelligan O'Brien Payne tels que des réunions avec les clients, les interrogatoires préalables, la comparution au tribunal, la participation à des événements de promotion/commandite, les réunions du conseil d'administration, etc.
- c) La section de cette politique qui traite de l'utilisation de chiens-guides, d'animaux d'assistance et de chiens d'assistance ne s'applique qu'à la prestation de services dans les bureaux exploités par Nelligan O'Brien Payne

Définitions

Appareil fonctionnel : une aide technique, un appareil de communication ou autre instrument servant à conserver ou à améliorer les aptitudes fonctionnelles des personnes handicapées. Les appareils fonctionnels personnels sont habituellement des dispositifs que les clients apportent avec eux, tels que : fauteuil roulant, déambulateur ou bouteille d'oxygène personnelle, qui peuvent aider la personne à entendre, à voir, à communiquer, à se déplacer, à respirer, à se souvenir ou à lire.

Handicap : ce terme au sens de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et du *Code des droits la personne de l'Ontario*, s'entend de ce qui suit, selon le cas :

- tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parl e;
- un trouble mental;
- une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance crée aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Chien-guide : un chien dressé dans l'un des établissements énumérés dans le Règlement 58 de l'Ontario, pris en application de la *Loi sur les droits des aveugles*, pour procurer la mobilité, la sécurité et une plus grande autonomie aux aveugles.

Animal d'assistance : selon la définition du règlement 429/07 de l'Ontario, un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée si :

- la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap; ou
- la personne fournit une lettre d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier, confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Chien d'assistance : selon la définition du règlement 562 de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*, un chien autre qu'un chien d'aveugle est un chien d'assistance si :

- Il est évident que le chien sert de chien d'assistance à la personne handicapée; ou

- La personne qui a besoin du chien peut produire sur demande une lettre d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin d'un chien d'assistance.

Personne de soutien : selon la définition du règlement 429/07 de l'Ontario, une personne de soutien désigne, relativement à une personne handicapée, une personne qui l'accompagne pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou services.

Principes généraux

Conformément aux *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement 429/07 de l'Ontario*, la présente politique recouvre les volets suivants :

- A. Prestation des services aux personnes handicapées
- B. Appareils fonctionnels
- C. Chien-guide, d'animal d'assistance et de chien d'assistance
- D. Personnes de soutien
- E. Rétroaction du client
- F. Formation
- G. Avis de disponibilité et format des documents requis

A. Prestation de services aux personnes handicapées

Nelligan O'Brien Payne fera tous les efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures sont conformes aux principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances en :

- veillant à ce que tous les clients bénéficient des services de même valeur et de même qualité;
- permettant aux clients handicapés de faire les choses à leur manière et à leur propre rythme, relativement à l'accès aux services aussi longtemps que cela ne présente pas un risque pour la sécurité;
- utilisant des méthodes de remplacement, lorsque cela est possible, pour s'assurer que les clients handicapés ont accès aux mêmes services, au même endroit et de manière similaire;
- tenant compte des besoins individuels lorsqu'il fournit des services;
- communiquant d'une manière adaptée au handicap du client.

B. Appareils fonctionnels

Appareil(s) fonctionnel(s) du client :

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils fonctionnels, le cas échéant, pour accéder aux services que fournit Nelligan O'Brien Payne.

Dans les cas où l'appareil fonctionnel présente un problème de sécurité ou lorsque l'accessibilité pourrait constituer un problème, d'autres mesures raisonnables seront mises en œuvre pour assurer l'accès des services. Par exemple, lorsqu'il n'y a d'ascenseurs et qu'une personne a besoin d'appareils fonctionnels pour les besoins assurer sa mobilité, le service sera offert à un endroit adapté aux besoins du client.

C. Chien-guide, animal d'assistance et chien d'assistance

Un client handicapé accompagné d'un chien-guide, d'un animal d'assistance ou d'un chien d'assistance sera accès aux secteurs de bureaux ouverts à d'autres clients.

S'il est évident que l'animal est utilisé par le client pour des raisons liées à son handicap, Nelligan O'Brien Payne peut demander au client une pièce validant le statut de l'animal. Ce peut être :

- Une lettre d'un médecin ou d'un infirmier confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées au handicap;
- Une carte d'identité valide signée par le procureur général du Canada;
- Un certificat de formation délivré par école reconnue de chien-guide ou de dressage d'animaux d'assistance.

D. Personnes de soutien

Si un client ayant un handicap est accompagné d'une personne de soutien, Nelligan O'Brien Payne s'assurera que les deux personnes sont autorisées à entrer dans les bureaux ensemble et que le client n'est pas empêché s'il veut avoir accès à la personne de soutien.

Dans les cas où des informations confidentielles pourraient être discutées, le client devra donner son consentement avant que les discussions ne puissent commencer en présence de la personne de soutien.

E. Rétroaction du client

Nelligan O'Brien Payne offrira au client handicapé la possibilité de donner ses appréciations sur les services qui lui ont été fournis et l'invitera à le faire par écrit ou verbalement auprès de la directrice, Ressources humaines et administration, au siège social établi à 50, rue O'Connor, bureau 1500, Ottawa (Ontario), K1P 6L2.

Les clients qui fournissent une rétroaction formelle recevront un accusé de réception détaillant les mesures qui ont prises en réponse aux plaintes ou préoccupations formulées.

F. Formation

La formation relative à l'interaction avec les clients handicaps sera offerte à tous les membres du cabinet et elle comprendra les volets suivants :

- Examen de l'objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*
- Examen des exigences du Règlement 429/07 pris en application des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*
- Guide d'interaction et de communication avec les personnes handicapées
- Politique, procédures et pratiques de Nelligan O'Brien Payne relatives à la prestation des services d'accessibilité à l'intention des clients ou personnes handicapés

Nelligan O'Brien Payne tiendra, conformément à la Loi, un registre des séances de formation offertes, y compris les dates et le nombre d'employés qui y ont participé.

G. Avis de disponibilité et format des documents requis

Nelligan O'Brien Payne mettra à la disposition des clients qui en font la demande un exemplaire de notre politique relativement aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et la publiera également sur notre site Web.

Cette politique et les procédures qui s'y rattachent seront revues, s'il y a lieu, en cas de modifications législatives.

Attestation et acceptation

J'atteste avoir lu et compris la Politique relative à l'accessibilité aux services à la clientèle. De plus, je m'engage à m'y conformer et fera en sorte que moi et tout employé travaillant sous ma direction respectons ses principes directeurs. Je comprends que, si je viole la présente politique, je peux faire l'objet de mesures correctrices.

Nom : _____

Signature : _____

Date : _____

Témoin : _____