

**Directive :** Normes d'accessibilité concernant les services à la clientèle  
**Section :** ADMINISTRATION

Approbation : 2012.12.03  
En vigueur : 2012.12.03  
Révision : 2020.05.08  
2021-01-07

## Objet

---

Le Centre franco vise à respecter la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Le Centre franco s'engage à fournir des services de qualité à ses clients, y compris aux clients ayant un handicap.

## Définitions

---

**Appareils ou accessoires fonctionnels** sont des outils physiques qui permettent à une personne ayant un handicap de s'adapter à son environnement. Par exemple, un fauteuil roulant, une marchette, un appareil auditif, une canne, une liseuse électronique.

**Animaux d'assistance** sont des animaux qui ont un dressage particulier et qui offrent un appui aux personnes ayant un handicap. Par exemple, un chien pour un non-voyant.

**Personne de soutien** est une personne qui accompagne une personne ayant un handicap pour lui offrir une aide. Par exemple, un interprète du langage signé.

## Destinataires

---

- La présente directive s'adresse aux employés du Centre franco qui fournissent un service direct à la clientèle.

## **Modalités**

---

### **Appareils et accessoires fonctionnels**

Le Centre franco veille à ce que le personnel concerné reçoive la formation nécessaire et connaisse les divers appareils et accessoires fonctionnels qui peuvent être utilisés par des clients ayant un handicap pour accéder à nos biens et services.

### **Communication**

Le personnel concerné du Centre franco s'efforce de communiquer avec les clients ayant un handicap en tenant compte de leur handicap.

### **Animaux d'assistance**

Le Centre franco accueille les clients ayant un handicap accompagné de leurs animaux d'assistance. Ces derniers sont autorisés dans les parties des locaux qui sont ouvertes au public.

### **Personnes de soutien**

La personne de soutien a l'autorisation d'accompagner le client ayant un handicap dans les locaux ouverts au public.

### **Avis de perturbation temporaire**

En cas de perturbation prévue ou imprévue des services ou des installations pour les clients ayant un handicap, le Centre franco informera ses clients dans les plus brefs délais. L'avis affiché de façon visible comprendra des renseignements sur la raison de la perturbation, la durée prévue et une description des options disponibles, s'il y a lieu, en remplacement des services et installations. L'avis sera affiché à l'endroit le plus stratégique pour assurer la sécurité des clients.

### **Formation du personnel concerné**

Le Centre franco donnera une formation aux employés du Centre franco qui fournissent un service direct à la clientèle au moment de leur entrée en fonction.

La formation portera sur les points suivants :

- un aperçu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences de la norme des services à la clientèle;
- la directive administrative ADM-21, *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*;

- comment interagir et communiquer avec les clients ayant divers types de handicaps;
- comment interagir avec les clients ayant un handicap qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- comment se servir d'outils pour communiquer avec des clients ayant un handicap;
- ce qu'il faut faire si un client ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens ou services.

Le personnel concerné sera également formé de façon continue en cas de modifications apportées à notre directive administrative ADM-21, *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*.

## **Processus**

---

### **Processus de rétroaction**

Les clients qui souhaitent fournir une rétroaction sur la façon dont le Centre franco fournit des biens et des services aux clients ayant un handicap peuvent le faire en personne, par téléphone ou par courriel au service Communications et Marketing. Toutes les rétroactions seront transmises à la direction du service Communications et Marketing. Les clients devraient recevoir une réponse dans un délai raisonnable.

Les plaintes seront réglées selon nos procédures ordinaires de gestion des plaintes.

---

Approuvée par :

*Claude Deschamps*

Claude Deschamps  
Directeur général