

Politique APDC en matière d'accessibilité pour les Ontariens handicapés

Les Assemblées de la Pentecôte du Canada (APDC) cherchent en tout temps à assurer biens et services dans le respect de la dignité et de l'indépendance des personnes handicapées. Que le handicap d'une personne soit apparent ou non, les APDC croient que chacun doit être traité avec courtoisie et respect.

Cette politique a été préparée afin de répondre aux exigences de la norme du service à la clientèle (LAPHO/AODA) et d'exprimer ce à quoi chacun peut s'attendre de la part des APDC à l'égard de cette norme.

1. Accès à notre bâtiment

Le bâtiment du siège des APDC, situé au 2450 Milltower Court à Mississauga (Ontario) est accessible à tous et dispose des services suivants :

1.1 Stationnement

Trois emplacements de stationnement sont spécifiquement attribués aux personnes souffrant de handicaps physiques. Ces espaces sont situés près de notre entrée principale et sont clairement identifiés.

1.2 Accès à la porte d'entrée

Notre porte d'entrée avant dispose d'une ouverture des portes pour handicapés et d'une rampe facilitant l'accès en fauteuil roulant.

1.3 Accès au deuxième étage

Notre ascenseur pour handicapés est disponible pour quiconque en a besoin; il est maintenu en bon état de fonctionnement. Une clé pour cet ascenseur est toujours disponible à l'accueil. La réceptionniste demandera à la personne handicapée si elle souhaite de l'aide pour utiliser l'ascenseur. Dans ce cas, la réceptionniste contactera une assistante administrative qui se rendra dans le hall d'accueil.

1.4 Accès aux toilettes

Des toilettes pour handicapés sont disponibles au premier et au deuxième étage de notre bâtiment. Ces toilettes sont équipées de rampes, de comptoirs et de lavabos à une hauteur permettant l'accès en fauteuil roulant.

2. Appareils d'assistance

Les APDC s'engagent à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils d'assistance pour obtenir, utiliser ou bénéficier de ses biens et services. Les APDC veilleront à ce que ses employés et bénévoles sachent comment utiliser les appareils d'assistance disponibles afin de fournir nos biens et services et d'informer le public de la disponibilité de ces appareils.

3. Recours à des animaux d'assistance

Les APDC s'engagent à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance dans toutes les parties de nos locaux ouvertes au public ou autres tiers.

Les APDC veilleront à ce que tout leur personnel et bénévoles en contact avec le public soient formés à interagir avec des personnes handicapées et accompagnées d'un animal d'assistance.

4. Accompagnants

Les APDC s'engagent également à accueillir des personnes handicapées se présentant avec un accompagnant. À aucun moment une personne handicapée et ayant besoin d'un accompagnant ne sera privée d'accès auprès de la personne l'accompagnant pendant qu'elle se trouve dans nos locaux.

5. Communication

Les APDC communiqueront avec les personnes handicapées de façon à tenir compte de leur handicap. Nous formerons notre personnel et nos bénévoles quant à la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes souffrant de divers types de handicap.

5.1 Services téléphoniques

Les APDC formeront personnel et bénévoles à communiquer au téléphone clairement et de manière concise, en utilisant un langage clair et facilement compréhensible. Nous veillerons à ce que personnel et bénévoles soient à l'aise avec les technologies téléphoniques adaptées pour les personnes handicapées. Nous offrirons aussi de communiquer par courrier régulier ou courriel si la communication par téléphone ne convient pas à leurs besoins.

5.2 Formulaires, Documents & Publications

Les APDC mettront tout en œuvre pour que tous les formulaires, documents et publications soient disponibles sous divers formats. De telles requêtes peuvent être faites :

a) En personne ou par courrier régulier adressé à :

LAPHO/AODA – Services de la Fraternité
Les Assemblées de la Pentecôte du Canada
2450 Milltower Court
Mississauga (ON) L5N 5Z6

b) Par téléphone au : **905 542-7400** ou gratuitement au **1 800 779-7262**, en demandant le poste 3235, ou encore **ATS : 800 855-0511**

c) Par courriel à : info@paoc.org.

Les demandes de documentation en tout autre format seront transmises au département concerné par la production de ce type de document. Chaque département désignera une personne qui répondra aux demandes dans des délais raisonnables et fournira l'information demandée.

5.3 Le site Web

Les APDC placeront un lien sur notre page Web d'accueil qui soit facile à trouver et qui permettra aux visiteurs d'accéder à notre politique, nos pratiques et procédures en matière de LAPHO.

Ce lien permettra d'accéder à :

- a) Une demande de documentation dans un autre format;
- b) Un contact par courriel, téléphone ou adresse postale où envoyer du feedback.

6. Avis d'interruption temporaire

Les APDC fourniront un avis public en cas d'interruption, qu'elle ait été prévue ou non, des équipements ou services habituellement disponibles pour les personnes handicapées. Un tel avis précisera les raisons de l'interruption et la durée prévue. Cet avis sera mis en évidence sur notre site Web et à notre porte d'entrée.

7. Formation

7.1 Formation du personnel et des bénévoles actuels

- a) Les APDC fourniront une formation à tous les employés, à temps plein ou partiel, ainsi qu'à tous bénévoles travaillant à notre siège en contact avec le public ou toute tierce personne en sa faveur.
- b) Nous fournirons aussi une formation à ceux qui sont impliqués dans le développement et l'approbation des politiques, pratiques et procédures pour l'accueil de personnes handicapées.
- c) Toute cette formation sera documentée.
- d) La formation sera assurée de façon régulière et chaque fois que des changements seront adoptés quant aux politiques, pratiques et procédures actuelles.

7.2 Dates de formation proposées

Tout le personnel et les bénévoles actuels devront participer à une formation obligatoire à l'une des dates suivantes :

Date : (À déterminer par les APDC)

Date :

Date :

7.3 Formation des nouveaux employés

La formation des nouveaux employés sera assurée dans le mois qui suit la date de leur embauche.

7.4 Contenu de la formation

La formation assurée par les APDC inclura une discussion des sujets suivants :

- a) Le but de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, 2005 (LAPHO) et les exigences de la Phase un, la norme du service à la clientèle;
- b) Éducation sur les diverses formes de handicap;
- c) Comment interagir et communiquer avec des personnes souffrants de divers handicaps;
- d) Termes acceptables et inacceptables;
- e) Comment interagir avec des personnes handicapées qui utilisent un appareil d'assistance ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'un accompagnant;
- f) Modifications qui seront apportées aux formulaires et documents, si des personnes handicapées en font la demande;
- g) Modifications qui seront apportées à notre site Web;
- h) Notre politique de feedback;
- i) Un temps de questions/réponses.

8. Processus de feedback

Les APDC sont ouvertes à tout feedback concernant leurs services d'accessibilité. Les commentaires sur le niveau de satisfaction des personnes handicapées par rapport aux mesures mises en place par les APDC peuvent être soumis au Département des Services de la Fraternité.

- a) En personne ou par courrier régulier adressé à :
LAPHO/AODA – Services de la Fraternité
Les Assemblées de la Pentecôte du Canada
2450 Milltower Court
Mississauga (ON) L5N 5Z6

b) Par téléphone au : **905 542-7400**, ou numéro gratuit **1 800 779-7262**, en demandant le poste 3235.

c) ATS : **800 855-0511**

d) Par courriel à : info@paoc.org.

La confidentialité de tout feedback sera respectée. Il sera considéré en vue d'une action éventuelle pour améliorer la politique, les pratiques et les procédures actuelles. Toute personne soumettant son feedback peut s'attendre à recevoir une réponse dans les **dix** jours ouvrable après la réception de son feedback. Cette réponse sera faire dans un format convenant au plaignant.