



Fourniture de biens et de services aux personnes handicapées

Le *Centre de services à l'emploi (CSEPR)* s'engage à fournir des services excellents à tous ses clients, y compris aux personnes handicapées.

Appareils et accessoires fonctionnels

Nous veillerons à ce que tout notre personnel reçoive la formation nécessaire et connaisse les divers appareils et accessoires fonctionnels que nous avons sur place ou que nous fournirons, qui peuvent être utilisés par des personnes handicapées pour accéder à nos biens et services.

Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap.

Animaux d'assistance

Nous accueillerons les personnes handicapées accompagnées de leurs animaux d'assistance. Ces derniers sont autorisés dans tous les locaux ouverts au public.

Personnes de soutien

Une personne handicapée nécessitant l'aide d'une personne de soutien pourra être accompagnée de celle-ci en tout temps lorsqu'elle visite notre organisation.

Plan de services à la clientèle accessibles

Nous en informerons les clients par l'intermédiaire d'un avis affiché dans nos centres de ressources et sur notre site internet.

Décembre 2014



Formation

Le Centre de services à l'emploi (CSEPR) donnera une formation à tous ses employés sur les services à la clientèle accessibles. Cette formation sera donnée aux membres du personnel dans un délai maximal de 450 heures suivant leur embauche.

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;
- Le plan de services à la clientèle accessibles relatif à la norme de service à la clientèle;
- Comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- Comment se servir des appareils ou des accessoires qui se trouvent sur place ou qui sont fournis autrement et qui pourraient faciliter la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées;
- Ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens ou aux services;
- Le personnel sera également formé de façon continue en cas de modifications apportées au plan de services à la clientèle accessibles.

Décembre 2014



Processus de rétroaction

Les clients qui souhaitent fournir une rétroaction et des commentaires sur la façon dont le *Centre de services à l'emploi (CSEPR)* fournit des biens et des services aux personnes handicapées peuvent nous faire parvenir cette rétroaction par les moyens suivants :

- En personne
- Par la poste au 134, rue Principale est, suite 201, Hawkesbury (Ontario) K6A 1A3
- Par courriel : centre@csepr.ca

Toutes les rétroactions, dont les plaintes, seront traitées dans un délai de 10 jours.

Avis de disponibilité

Le *Centre de services à l'emploi* affichera un avis dans ses centres de ressources pour aviser le public qu'il peut obtenir sur demande les politiques en matière de services à la clientèle accessibles de l'organisme.

Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques

Toute politique, pratique ou procédure qui ne respecte, ni ne promeut les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.