

POLITIQUE C-09

Accessibilité des services à la clientèle

1. OBJET

CPA Canada souscrit aux objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), du *Code des droits de la personne de l'Ontario*, de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* (LAM), et du *Code des droits de la personne* du Manitoba.

CPA Canada assure la prestation de produits et services sans obstacle aux personnes handicapées, dans le respect des principes fondamentaux de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances.

CPA Canada a élaboré la présente Politique sur l'accessibilité des services à la clientèle pour se conformer aux exigences de la LAPHO en Ontario et de la LAM au Manitoba.

2. PORTÉE

La Politique s'applique à l'ensemble des membres du personnel, des bénévoles et des travailleuses et travailleurs contractuels de CPA Canada.

3. ENGAGEMENT

CPA Canada souscrit aux principes d'accessibilité dans tous les ressorts territoriaux où elle exerce ses activités, en particulier ceux de la LAPHO et de la LAM, dont elle s'engage à respecter les exigences. L'organisation s'emploie à prévenir ou à éliminer les obstacles, ainsi qu'à offrir des mesures d'adaptation équitables et efficaces aux personnes handicapées. Dans une optique d'intégration, elle s'engage à répondre dans les plus brefs délais aux besoins des personnes handicapées.

CPA Canada entend respecter les obligations auxquelles elle est assujettie en vertu des lois applicables sur les droits de la personne, sur les plans de la non-discrimination comme de l'offre de mesures d'adaptation.

4. POLITIQUE

Cinq normes ont été établies en vertu de la LAPHO, et cinq en vertu de la LAM. Pour chaque province, l'une des normes concerne le service à la clientèle. Ces normes provinciales décrivent les exigences particulières applicables aux organisations comptant au moins un employé. CPA Canada s'engage à offrir à la clientèle des

POLITIQUE C-09

Accessibilité des services à la clientèle

services sans obstacle et à respecter le principe de l'égalité de traitement, conformément aux exigences législatives applicables, notamment celles des normes provinciales pour le service à la clientèle. Les modes de prestation des biens et services de l'organisation respectent les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances pour toutes les parties prenantes.

5. MODALITÉS

Service à la clientèle

Communication

L'organisation communique avec les personnes handicapées d'une façon qui tient compte de leur handicap. Elle forme le personnel et les bénévoles en contact avec la clientèle sur les façons d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers handicaps.

Service téléphonique

L'organisation s'engage à offrir à la clientèle un service téléphonique entièrement accessible. Les membres du personnel et les bénévoles suivent une formation sur la communication au téléphone en langage clair et simple, avec une diction nette et un débit ralenti. Si la communication téléphonique ne répond pas aux besoins ou n'est pas disponible, l'organisation proposera une communication par courriel, en personne ou avec l'aide d'une personne de soutien.

Appareils fonctionnels

L'organisation s'engage à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels afin qu'elles puissent obtenir ses biens et services et les utiliser ou en profiter. Elle veille à former les membres du personnel sur les divers appareils fonctionnels que les clientes et clients peuvent utiliser pour accéder aux produits et services. Les clientes et clients sont autorisés à utiliser leurs appareils fonctionnels dans le cadre de la prestation de services par CPA Canada. Si un appareil fonctionnel représente un risque important et inévitable pour la santé ou la sécurité, ou s'il est interdit pour d'autres motifs, des solutions de rechange seront utilisées pour que la personne handicapée puisse accéder aux biens, aux services ou aux installations de CPA Canada.

Animaux d'assistance et personnes de soutien

POLITIQUE C-09

Accessibilité des services à la clientèle

CPA Canada s'engage à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties ouvertes au public et aux tiers de ses locaux. L'organisation veillera aussi à ce que le personnel, les bénévoles et les tiers en contact avec le public reçoivent une formation appropriée sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées par un animal d'assistance.

Si le chien-guide ou l'animal d'assistance ne porte pas de veste ou de harnais visibles indiquant sa fonction, nous pourrions exiger la présentation d'un document émanant d'un membre de l'une des professions de la santé réglementée suivantes :

- Audiologie ou orthophonie
- Chiropratique
- Soins infirmiers
- Ergothérapie
- Optométrie
- Médecine ou chirurgie
- Physiothérapie
- Psychologie
- Psychothérapie ou thérapie en santé mentale

CPA Canada s'engage à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien. Pendant une visite dans nos locaux, une personne handicapée est autorisée à être accompagnée en tout temps par une personne de soutien.

Avis d'indisponibilité temporaire

CPA Canada avisera la clientèle en cas d'indisponibilité planifiée ou imprévue des installations ou des services habituellement utilisés par des personnes handicapées. Cet avis précisera les raisons de l'indisponibilité et sa durée prévue, ainsi que les installations ou services de rechange offerts dans l'intervalle, le cas échéant. L'avis sera placardé à toutes les entrées publiques des locaux de l'organisation.

Formation

Des formations sur les sujets ci-dessous seront offertes au personnel et aux bénévoles, ainsi qu'à toute personne qui interagit avec le public ou avec des tiers au nom de l'organisation et à toute personne qui participe à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques ou en assume la responsabilité.

POLITIQUE C-09

Accessibilité des services à la clientèle

- Aperçu des lois applicables (LAPHO en Ontario et LAM au Manitoba)
- Exigences en vertu des normes provinciales applicables pour le service à la clientèle
- Aperçu des lois applicables sur les droits de la personne
- Interaction avec les personnes touchées par divers types de handicaps
- Interaction avec les personnes handicapées utilisant des appareils fonctionnels
- Interaction avec les personnes accompagnées par un animal d'assistance
- Interaction avec les personnes accompagnées par une personne de soutien
- Utilisation de l'équipement ou des appareils disponibles sur le lieu de travail pour aider à fournir des biens ou services aux personnes handicapées
- Mesures à prendre si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens ou aux services de l'organisation

Les recrues suivront une formation dans un délai établi, qui différera selon leurs fonctions, et devront la suivre à nouveau si leur plan de formation est modifié.

Rétroaction

CPA Canada s'assurera que le processus de rétroaction et de réponse est accessible aux personnes handicapées en leur fournissant, ou en prenant des dispositions pour leur fournir, des formats accessibles et des aides à la communication, sur demande.

CPA Canada est ouverte à tout commentaire (y compris ceux de la clientèle et des fournisseurs) formulé en personne, par téléphone, par courriel ou par la poste.

En personne ou par la poste :

À l'attention de Capital humain et culture 277,
rue Wellington Ouest
Toronto (Ontario) M5V 3H2

Par téléphone : 1-800-268-3793

Par courriel : accessibility@cpacanada.ca

6. SOUTIEN

POLITIQUE C-09

Accessibilité des services à la clientèle

La Politique est à la disposition du public et vise l'excellence du service à la clientèle handicapée. Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec Capital humain et culture à peopleandculture@cpacanada.ca.

7. CONTRÔLE DES VERSIONS

Date d'entrée en vigueur (version 1)	Version 1 – 2017
Dernière mise à jour (version actuelle)	Version 1.2 – Novembre 2023
Responsable	Capital humain et culture

8. RÉVISION ET APPROBATION

Approuvé par	Andrea Venneri
Signature	
Date	Décembre 2023