



Canadian
Children's
Literacy
Foundation

Fondation pour
l'alphabétisation
des enfants
canadiens

Fondation pour l'alphabétisation des enfants canadiens (FAEC)
L'accessibilité des personnes handicapées de l'Ontario
Politique de services à la clientèle

La FAEC s'engage à respecter ses obligations ponctuelles et permanentes en matière de non-discrimination, conformément au *Code des droits de la personne de l'Ontario*.

La FAEC comprend que ses obligations en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des normes en matière d'accessibilité qui s'y rapportent ne remplacent ni ne limitent ses obligations en vertu du *Code des droits de la personne de l'Ontario* ou envers les personnes handicapées et en vertu de toute autre loi.

La FAEC s'engage à respecter à la fois le *Code des droits de la personne de l'Ontario* et la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* vise l'excellence des services à toute la clientèle, y compris les personnes handicapées.

Les politiques d'accessibilité des services à la clientèle de la FAEC respectent les principes d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.

Les dispositifs d'assistance

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs dispositifs d'assistance personnels pour accéder à nos biens, services et installations.

Lorsque le dispositif d'assistance représente un danger important et inévitable pour la santé ou la sécurité ou qu'il est interdit pour d'autres raisons, des mesures seront prises pour que la personne handicapée puisse accéder à nos biens, services ou installations.

Nous nous assurerons que notre personnel soit formé et connaisse les divers dispositifs d'assistance dont nous disposons dans nos établissements ou que nous fournissons et qui peuvent être utilisés par les clients handicapés qui accèdent à nos biens, services ou installations.

La communication

Nous tiendrons compte du handicap des personnes handicapées pour communiquer avec elles.

Nous collaborerons avec chaque personne handicapée pour établir le mode de communication qui lui convient.

Les animaux d'assistance

Les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance sont les bienvenus. Les animaux d'assistance sont autorisés dans les parties de nos installations qui sont ouvertes au public.

Lorsqu'il est difficile d'établir si un animal est un animal d'assistance, le personnel peut demander à son propriétaire de fournir un document (modèle, lettre ou formulaire) signé par un professionnel de la santé réglementé confirmant que le propriétaire a besoin d'un animal d'assistance à cause de son handicap.

Un animal d'assistance peut facilement être identifié par des indicateurs visuels, tels que le port d'un harnais ou d'une veste ou l'aide qu'il apporte à son propriétaire pour exécuter certaines tâches.

Un professionnel de la santé réglementé désigne un membre de l'un des ordres suivants :

Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario

Ordre des chiropraticiens de l'Ontario

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario

Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario

Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario

Ordre des optométristes de l'Ontario

Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario

Ordre des psychologues de l'Ontario

Ordre des psychothérapeutes autorisés et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario

Les personnes de soutien

Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à se faire accompagner de cette personne dans nos installations.

Les avis de perturbation temporaire

En cas de perturbation prévue ou imprévue de ses services ou de ses installations pour les clients handicapés, la FAEC en avisera rapidement la clientèle. Affiché bien en vue, cet avis précisera la raison et la durée anticipée de la perturbation, de même que la description des autres installations ou services accessibles, si la situation l'indique.

La formation

La FAEC donnera une formation sur l'accessibilité des services à la clientèle aux personnes suivantes :

- Tous ses employés et bénévoles
- Quiconque participe à l'élaboration des politiques
- Quiconque fournit des biens, services ou installations à la clientèle en notre nom

La formation inclura les éléments suivants :

- L'objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences de la norme de services à la clientèle
- Les politiques de la FAEC liées à la norme de services à la clientèle
- Le mode d'interaction et de communication avec les personnes ayant divers types de handicaps
- Le mode d'interaction avec les personnes handicapées qui utilisent un dispositif d'assistance ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
- Le mode d'utilisation de l'équipement ou des dispositifs offerts sur place ou ailleurs qui peuvent contribuer à la prestation des biens, services ou installations aux personnes handicapées.
- Les mesures à prendre si une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder aux biens, services ou installations de la FAEC

Le personnel recevra également une formation lorsque des modifications seront apportées aux politiques d'accessibilité en matière de services à la clientèle.

Le processus de rétroaction

La FAEC sera heureuse de recevoir des commentaires sur l'accessibilité des services à la clientèle. La rétroaction de la clientèle nous aidera à déterminer les obstacles et à répondre aux inquiétudes.

Les clients qui désirent commenter le mode de prestation des biens, des services ou des installations de la FAEC aux personnes handicapées peuvent écrire à la directrice générale, à asiller@childrensliteracy.ca.

La directrice générale de la FAEC examinera tous les commentaires, y compris les plaintes. Les clients peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans les 15 jours ouvrables ou dans les meilleurs délais raisonnables. Les plaintes et les commentaires seront traités conformément au protocole de gestion des plaintes habituel de la FAEC.

Pour s'assurer que les personnes handicapées ont accès à son processus de rétroaction, la FAEC fournira ou prévoira des formes et des supports de communication accessibles, sur demande.

L'avis d'accès aux documents

La présente politique pourra être consultée dans le site Web de la FAEC.

La FAEC s'attachera à fournir ce document dans une forme ou sur un support de communication accessible, sur demande. Elle consultera la personne qui aura fait la demande pour établir la pertinence de la forme ou du support de communication. Elle fournira la forme de communication accessible rapidement, sans frais supplémentaires.

Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques

Toute politique de la FAEC qui ne respecte ni ne défend les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées sera modifiée ou supprimée dans un délai raisonnable.

Signature : *Ariel R. Siller*

Date de la révision annuelle : le 1^{er} avril 2022