

## **Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle**

**Dans le présent document, le genre masculin s'emploie sans discrimination pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.**

La politique relative à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle régit la façon dont le Collège universitaire dominicain (CUD) fournit biens et services aux membres du public ou à d'autres organismes tiers, conformément à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, 2005 (LAPHO) et à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, en ce qui concerne les personnes handicapées.

Le CUD vise l'excellence dans la prestation de ses services à l'ensemble de sa clientèle, y compris les personnes handicapées.

### **Appareils fonctionnels**

Nous formerons nos employés afin qu'ils soient familiarisés avec les divers appareils fonctionnels disponibles sur les lieux ou fournis à l'intention des personnes handicapées lorsqu'elles utilisent nos biens ou services.

### **Communications**

Nous communiquons avec les personnes handicapées de manières qui tiennent compte de leur handicap.

### **Animaux d'assistance**

Les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance sont les bienvenus au CUD. Les animaux d'assistance sont admis aux lieux du CUD qui sont ouverts au public.

### **Personnes de soutien**

Une personne handicapée peut être accompagnée d'une personne de soutien sur les lieux du CUD. Si des frais d'entrée sont exigés pour assister à une activité du CUD, la personne de soutien qui y accompagne une personne handicapée en est exemptée.

### **Avis de perturbation temporaire**

Le CUD informe rapidement sa clientèle de toute perturbation prévue ou imprévue de ses installations ou services destinés aux personnes handicapées. L'avis, affiché en évidence, indique la raison de la perturbation ainsi que sa durée prévue, et décrit les installations ou services de remplacement, le cas échéant. Les services et installations comprennent, entre autres, les ascenseurs, les points d'accès à l'immeuble et les obstacles aux voies de déplacement.

Un tel avis est affiché dans le site Web du CUD ou dans un endroit adéquat sur ses lieux, ou encore par un autre moyen qui convienne aux circonstances.

### **Formation**

Les membres du corps professoral et du personnel administratif, les employés contractuels, les bénévoles et les autres personnes qui interagissent avec le public ou d'autres tiers au nom du CUD

recevront une formation sur la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle. Il en sera de même pour les personnes qui participent à l'élaboration de politiques, plans, pratiques et procédures touchant la fourniture de nos biens et services.

Les employés recevront une formation sur la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle dans le mois qui suit leur entrée en fonctions.

La formation comportera les éléments suivants :

- un aperçu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, 2005 (LAPHO) et des exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle
- le plan du CUD relatif à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle
- la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps
- la façon d'interagir avec des personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
- la façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent sur les lieux ou que le CUD fournit autrement, y compris tous les ascenseurs et la plate-forme élévatrice pour fauteuils roulants, et qui pourraient faciliter la fourniture de biens ou de services à des personnes handicapées
- la démarche à suivre si une personne handicapée éprouve de la difficulté à avoir accès aux biens et services du CUD.

La formation des employés sera actualisée au fur et à mesure des modifications apportées au plan d'accessibilité pour le service à la clientèle.

### **Processus de rétroaction**

Les clients qui désirent formuler des observations au sujet de la façon dont le CUD fournit des biens et services aux personnes handicapées peuvent le faire par téléphone, en personne, par écrit, par texte électronique (p. ex. courriel) ou par d'autres moyens appropriés.

Toute rétroaction reçue, y compris les plaintes, est acheminée à Peter Foy, Vice-président, Finance et administration, dont les coordonnées sont les suivantes :

303-96, avenue Empress  
Ottawa (Ontario) K1R 7G3  
Téléphone : 613-233-5696 poste 303  
Télécopie : 613-233-6064  
Courriel : [peter.foy@collegedominicain.ca](mailto:peter.foy@collegedominicain.ca)

Une réponse aux observations formulées suivra dans les 30 jours ouvrables.

### **Avis de disponibilité des documents**

Le CUD informe le public, au moyen d'un avis affiché sur le site Web et à l'entrée des lieux, que ses documents relatifs à l'accessibilité des services à la clientèle sont fournis sur demande.

### **Modification des politiques**

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

