

DÉCLARATION DE POLITIQUE ET DE PROCÉDURE			
Section politique :	Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario	N° de réf.	AS 1.00
Sujet :	Politique générale relative à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)	Date de révision :	Juillet 2021
Applicable à :	Tous les employés de la SOCAN	Date originale :	Oct. 2020

1. OBJET

Conformément à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (« LAPHO »), la présente politique a pour objet de décrire les responsabilités du personnel (employés, bénévoles et autres tiers) au nom de la Société canadienne des auteurs, compositeurs et éditeurs de musique (SOCAN) en ce qui concerne la fourniture de biens, de services et de possibilités aux personnes handicapées.

2. PORTÉE

Cette politique s'applique à l'ensemble du personnel (employés, bénévoles et autres tiers).

3. POLITIQUE

3.1 Notre engagement : La SOCAN s'efforce en tout temps de fournir ses services et ses opportunités d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous nous engageons à donner aux personnes handicapées la même possibilité de bénéficier des mêmes services et opportunités, au même endroit et de la même manière que les autres.

3.2 Fournir des biens, des services et des opportunités aux personnes handicapées : La SOCAN s'engage à atteindre l'excellence en servant tout le monde, y compris les personnes handicapées. Cet engagement se manifeste dans les domaines suivants :

3.2.1 Communication

Nous communiquons avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap. Nous formons le personnel sur la manière d'interagir et de communiquer avec les personnes handicapées.

Nous formons le personnel à communiquer par téléphone dans un langage clair et simple et à parler clairement et lentement. Notre système de réponse téléphonique automatisé est doté d'un menu optionnel complet activé par la voix. Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels pour obtenir, utiliser ou bénéficier de nos biens et services. Nous veillons à ce que notre personnel soit formé et familiarisé avec les divers dispositifs d'assistance qui peuvent être utilisés par les personnes handicapées pour accéder à nos biens, services ou opportunités.

3.2.2 Services téléphoniques

Nous formons le personnel à communiquer par téléphone dans un langage clair et simple et à parler clairement et lentement. Notre système de réponse téléphonique automatisée dispose d'un menu optionnel complet permettant de parler.

3.2.3 Dispositifs d'aide

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels pour obtenir, utiliser ou bénéficier de nos biens et services. Nous veillons à ce que notre personnel soit formé et familiarisé avec les divers dispositifs d'assistance pouvant être utilisés par les personnes handicapées pour accéder à nos biens, services ou opportunités.

3.2.2 Facturation

Nous nous engageons à fournir des factures accessibles aux licenciés et des relevés à tous les membres. Les factures seront fournies dans un format alternatif sur demande. Nous répondrons à toute question que les clients pourraient avoir sur le contenu de la facture en personne, par téléphone ou par courriel.

DÉCLARATION DE POLITIQUE ET DE PROCÉDURE			
Section politique :	Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario	N° de réf.	AS 1.01
Sujet :	Politique générale relative à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)	Date de révision :	NA
Applicable à :	Tous les employés de la SOCAN	Date originale :	Oct. 2020

3.2.5 Utilisation d'animaux d'assistance

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public. Nous veillerons également à ce que tous les membres du personnel reçoivent une formation adéquate sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance. Tout sera mis en œuvre pour que les lieux d'événements hors site respectent l'engagement de la SOCAN concernant les animaux d'assistance.

3.2.6 Personnes de soutien

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien. Toute personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à entrer dans les locaux de la SOCAN ou dans les lieux d'événements hors site avec sa personne de soutien. En aucun cas, une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne sera empêchée d'avoir accès à sa personne de soutien lorsqu'elle se trouve dans nos locaux ou dans des locaux exploités par la SOCAN pour les besoins d'un événement.

Veillez vous référer à notre politique de service à la clientèle pour plus d'informations sur ce qui précède.

3.2.7 Emploi

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées en matière de recrutement, d'emploi, de formation, de développement et de progression de carrière et avons formulé des politiques à cet égard.

3.2.8 Installations

Nous nous engageons à faire en sorte que nos locaux et les services connexes soient accueillants et accessibles aux personnes handicapées. Le cas échéant, nous sommes disposés à apporter les modifications nécessaires à nos installations pour accueillir les personnes handicapées. Avis de perturbation temporaire La SOCAN donnera un avis en cas de perturbation prévue ou imprévue des installations ou des services habituellement utilisés par les personnes handicapées. Cet avis comprendra des renseignements sur la raison de l'interruption, sa durée prévue et une description des installations ou des services de remplacement, s'ils sont disponibles.

3.3 Plan pluriannuel d'accessibilité

La SOCAN a élaboré et tiendra à jour un plan d'accessibilité pluriannuel (« plan d'accessibilité ») qui définit sa stratégie de prévention et d'élimination des obstacles à l'accessibilité sur son lieu de travail. Le plan d'accessibilité sera revu et mis à jour au moins une fois tous les cinq ans.

Veillez consulter le plan d'accessibilité pour savoir comment la SOCAN s'y prendra pour respecter les diverses normes mises en œuvre par la LAPHO.

Le plan d'accessibilité est affiché sur le site Web de la SOCAN. Sur demande, la SOCAN fournira une copie du plan dans un format accessible.

4. PROCEDURE:

4.1 Formation du personnel

La SOCAN offre une formation sur l'accessibilité aux personnes handicapées à l'ensemble de son personnel. La formation est élaborée et dispensée dans divers formats.

La formation comprend les éléments suivants :

- Les objectifs de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences des normes intégrées et du Code des droits de la personne, en ce qui concerne les personnes handicapées.

DÉCLARATION DE POLITIQUE ET DE PROCÉDURE			
Section politique :	Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario	N° de réf.	AS 1.00
Sujet :	Politique générale relative à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)	Date de révision :	Juillet 2021
Applicable à :	Tous les employés de la SOCAN	Date originale :	Oct. 2020

- Exigences de la norme de service à la clientèle.
- Comment interagir et communiquer avec des personnes souffrant de divers types de handicaps.
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- Comment se renseigner sur l'utilisation de divers appareils d'assistance.
- Que faire si une personne handicapée a des difficultés à accéder aux biens et services de la SOCAN.
- Les politiques, pratiques et procédures de la SOCAN relatives aux normes intégrées.

Le personnel sera également formé de manière continue lorsque des changements seront apportés à ces politiques, pratiques et procédures.

4.2 Modifications de cette politique ou d'autres politiques : Toutes les politiques et procédures de la SOCAN seront élaborées ou mises à jour de manière à respecter et à promouvoir la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.

4.3 Processus de rétroaction

L'objectif ultime de la SOCAN est de répondre aux attentes des personnes handicapées et de les dépasser. Les commentaires sur la façon dont ces attentes sont satisfaites sont bienvenus et appréciés. Veuillez remplir le [formulaire de commentaires des clients](#), le sauvegarder et l'envoyer par courriel à HR@socan.com. Si vous avez des questions, appelez les Ressources humaines au 416-445-8700 ou envoyez un courriel à hr@socan.com. Tous les commentaires sont adressés aux Ressources humaines et les réponses suivront dans les cinq jours ouvrables.

4.4 Questions sur cette politique

Cette politique existe pour atteindre l'excellence du service aux clients handicapés. Si vous avez des questions sur cette politique ou si vous ne comprenez pas l'objectif de cette politique, veuillez nous contacter par courriel :

Par courrier électronique : hr@socan.com

Des formats accessibles de ce document sont disponibles sur demande. Veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées indiquées ci-dessus.

ACTIF_CA\45699967\1