

DÉCLARATION DE POLITIQUE ET DE PROCÉDURE			
Section politique :	Service à la clientèle	N° de réf.	AS 2.01A
Sujet :	POLITIQUE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE sur la PRESTATION DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES	Date de révision :	Juillet 2021
Applicable à :	Tous les employés de la SOCAN	Date originale :	Juin 2012

1 POLITIQUE

1.2 La SOCAN s'efforce en tout temps de fournir des services et de percevoir des licences d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous nous engageons également à donner aux personnes handicapées la même possibilité d'accéder à nos services et à leur permettre de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même manière que les autres clients.

1.3 Des efforts raisonnables seront faits pour s'assurer que :

- a) Les personnes handicapées ont une chance égale d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier des services de la SOCAN ;
- b) Les services sont fournis d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées ;
- c) Les services fournis aux personnes handicapées sont intégrés à ceux fournis aux autres, sauf si une mesure alternative est nécessaire pour permettre à une personne handicapée d'en bénéficier ; cette mesure alternative peut être temporaire ou permanente ;
- d) Les communications avec une personne handicapée sont menées d'une manière qui tient compte du handicap de la personne ;
- e) Les personnes handicapées peuvent utiliser des appareils fonctionnels, des animaux d'assistance et des personnes de soutien dans la mesure où cela est nécessaire pour accéder aux services de la SOCAN, à moins que d'autres lois ne s'y substituent.

2 OBJET

2.01 La présente politique et ses procédures répondent aux exigences d'accessibilité de la norme pour les services à la clientèle en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

3 SCOPE

3.01 La présente politique s'applique à tous les employés et à tous les établissements de la SOCAN au Canada.

4 RESPONSABILITÉ

4.1 Il incombe aux responsables et/ou aux superviseurs immédiats et/ou aux chefs de service de veiller à ce que tous les employés respectent les directives énoncées dans la présente politique.

- 4.2 Chaque responsable et/ou superviseur immédiat et/ou chef de service est chargé de veiller à ce que tous les employés soient formés à la norme de service à la clientèle et à cette politique, ces pratiques et cette procédure.

DÉCLARATION DE POLITIQUE ET DE PROCÉDURE			
Section politique :	Service à la clientèle	N° de réf.	AS 2.01A
Sujet :	POLITIQUE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE sur la PRESTATION DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES	Date de révision :	Juillet 2021
Applicable à :	Tous les employés de la SOCAN	Date originale :	Juin 2012

5 DÉFINITIONS

- 5.1 Les « **appareils fonctionnels** » sont des aides-auxiliaires tels que les aides à la communication, les aides à la cognition, les aides à la mobilité personnelle et les aides médicales (par exemple, cannes, béquilles, fauteuils roulants ou appareils auditifs).
- 5.2 « **Handicap** », selon le **Code des droits de la personne de l'Ontario**, signifie :
- a) Tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement causé par une blessure corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie et, sans limiter la généralité de ce qui précède, comprend le diabète sucré, l'épilepsie, une lésion cérébrale, tout degré de paralysie, l'amputation, le manque de coordination physique, la cécité ou un trouble de la vue, la surdité ou un trouble de l'audition, la mutité ou un trouble de la parole, ou la dépendance physique à l'égard d'un chien-guide ou d'un autre animal, d'un fauteuil roulant ou d'un autre appareil ou dispositif correctif ;
 - b) Un état de déficience mentale ou un trouble du développement ;
 - c) Un trouble de l'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou plusieurs des processus impliqués dans la compréhension ou l'utilisation des symboles ou du langage parlé ;
 - d) un trouble mental ; ou
 - e) Une blessure ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues en vertu du régime d'assurance établi en vertu de la **Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail**.
- 5.3 « **Employés** » signifie toute personne employée par la SOCAN ou toute personne qui traite avec des membres du public ou d'autres tiers au nom de la SOCAN, que cette personne le fasse en tant qu'employé, agent, bénévole ou autre.
- 5.4 Les « **personnes handicapées** » sont des personnes qui ont un handicap tel que défini dans le **Code des droits de la personne de l'Ontario** (et ci-dessus).

- 5.5 Les « **animaux d'assistance** » sont des animaux dressés individuellement pour effectuer des travaux ou des tâches au profit d'une personne handicapée.
- 5.6 Les « **personnes de soutien** » sont toutes les personnes, qu'il s'agisse d'un professionnel rémunéré, d'un bénévole, d'un membre de la famille ou d'un ami, qui accompagnent une personne handicapée afin de l'aider dans ses communications, ses soins personnels ou ses besoins médicaux, ou dans son accès aux services.

6 RÉFÉRENCES et ÉNONCÉS DE POLITIQUE ET DE PROCÉDURE CONNEXES

HR 5,06 –Discipline

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, Norme pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 191/11

DÉCLARATION DE POLITIQUE ET DE PROCÉDURE			
Section politique :	Service à la clientèle	N° de réf.	AS 2.01A
Sujet :	POLITIQUE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE sur la PRESTATION DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES	Date de révision :	Juillet 2021
Applicable à :	Tous les employés de la SOCAN	Date originale :	Juin 2012

7 PROCÉDURES

Fournir des services aux personnes handicapées :

Nous nous engageons à servir avec excellence tous les membres/licenciés, y compris les personnes handicapées, et nous nous acquitterons de nos fonctions et responsabilités dans les domaines suivants :

7.1 *Communication*

- a) Nous communiquerons avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap.
- b) Nous formerons le personnel qui communique avec les membres/licenciés sur la manière d'interagir et de communiquer avec les personnes souffrant de divers types de handicaps.

7.2 *Services téléphoniques*

- a) Nous nous engageons à fournir un service téléphonique entièrement accessible à nos clients. Nous formerons le personnel à communiquer avec les clients par téléphone dans un langage clair et simple et à parler clairement et lentement.
- b) Nous proposerons de communiquer avec nos membres/licenciés par courrier électronique si la communication téléphonique ne convient pas à leurs besoins de communication ou n'est pas disponible.

7.3 *Dispositifs d'aide*

- a) Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels pour obtenir, utiliser ou bénéficier de nos services. Nous veillerons à ce que notre personnel soit formé et familiarisé avec les divers dispositifs d'assistance que peuvent utiliser les personnes handicapées lorsqu'elles accèdent à nos services.

7.4 *Facturation*

- a) Nous nous engageons à fournir des factures accessibles à tous nos titulaires de licence. Pour cette raison, les factures seront fournies sur demande dans les formats suivants : copie papier, gros caractères, courriel, etc.
- b) Nous répondrons à toutes les questions que les membres/licenciés peuvent avoir sur le contenu de la facture en personne, par téléphone ou par courriel.

7.5 *Utilisation d'animaux d'assistance et de personnes de soutien*

- a) Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties de nos locaux ouvertes au public et à d'autres tiers.

DÉCLARATION DE POLITIQUE ET DE PROCÉDURE			
Section politique :	Service à la clientèle	N° de réf.	AS 2.01A
Sujet :	POLITIQUE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE sur la PRESTATION DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES	Date de révision :	Juillet 2021
Applicable à :	Tous les employés de la SOCAN	Date originale :	Juin 2012

- b) Nous veillerons également à ce que l'ensemble du personnel, des bénévoles et des autres personnes en contact avec le public soient correctement formés à la manière d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.
- c) 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 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 dans nos locaux.

7.6 *Avis de perturbation temporaire*

- a) Nous ferons des efforts raisonnables pour fournir un préavis en cas de perturbation prévue ou inattendue des installations ou des services habituellement utilisés par les personnes handicapées.
- b) L'avis sera placé à toutes les entrées publiques de nos locaux.

7.7 *Formation du personnel*

- a) La SOCAN assurera la formation de tous ses employés, y compris ceux qui traitent avec le public ou d'autres tiers au nom de la SOCAN.
- b) Cette formation sera dispensée après la fin de la période d'essai pour les nouveaux membres du personnel.
- c) La formation comprendra les éléments suivants :
 - les objectifs de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences de la norme pour les services à la clientèle
 - Comment interagir et communiquer avec des personnes souffrant de différents 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 ?
 - Le cas échéant, comment utiliser les équipements ou dispositifs disponibles dans les locaux du prestataire ou autres, qui peuvent aider à la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées.
 - Que faire si une personne handicapée a des difficultés à accéder aux services de la SOCAN ?

DÉCLARATION DE POLITIQUE ET DE PROCÉDURE			
Section politique :	Service à la clientèle	N° de réf.	AS 2.01A
Sujet :	POLITIQUE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE sur la PRESTATION DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES	Date de révision :	Juillet 2021
Applicable à :	Tous les employés de la SOCAN	Date originale :	Juin 2012

- d) Le personnel concerné sera formé aux politiques, pratiques et procédures qui affectent la manière dont les biens et services sont fournis aux personnes handicapées. Le personnel sera également formé de manière continue lorsque des changements seront apportés à ces politiques, pratiques et procédures.

7.8 *Processus de retour d'information*

- a) L'objectif ultime de la SOCAN est de répondre aux attentes et de les dépasser lorsqu'elle sert des membres/licenciés handicapés. Les commentaires sur nos services concernant la façon dont nous répondons à ces attentes sont les bienvenus et appréciés.
- b) Il est possible de faire des commentaires sur la façon dont la SOCAN fournit des services aux personnes handicapées. Tous les commentaires seront adressés aux Ressources humaines. Les membres/licenciés peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans les cinq (5) jours suivant la réception de leurs commentaires.
- c) Dès réception, le directeur des ressources humaines examinera la question avec le personnel concerné et fournira une réponse dans les cinq (5) jours.

7.9 *Modifications de la présente politique ou d'autres politiques*

- a) Nous nous engageons à élaborer des politiques de service à la clientèle qui respectent et favorisent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à cette politique avant d'en avoir examiné l'impact sur les personnes handicapées.
- b) Toute politique de la SOCAN qui ne respecte pas et ne promeut pas la dignité et l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

7.10 *Questions sur cette politique*

- a) Cette politique a pour but d'atteindre l'excellence en matière de service aux membres/licenciés handicapés. Si quelqu'un a une question au sujet de la politique, ou si l'objectif d'une politique n'est pas compris, une explication doit être fournie par le directeur des ressources humaines ou lui être adressée.
- b) Le document de politique sera fourni dans un format qui tient compte du handicap de la personne.

ACTIF_CA\45701937\1