

Fiche d'information : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

INTRODUCTION

La Loi de 2005 sur l'Accessibilité pour les Personnes Handicapées de l'Ontario (APHO) est entrée en vigueur en 2005. Elle jette les bases de l'identification, de la suppression et de la prévention des obstacles pour les personnes handicapées.

L'APHO permet au gouvernement de l'Ontario d'élaborer des normes spécifiques d'accessibilité pour les personnes handicapées. Ces normes sont des règles que les entreprises, les organisations et le gouvernement devront suivre pour éliminer les obstacles à l'accessibilité.

Des normes sont en cours d'élaboration dans des domaines clés. La norme relative au service à la clientèle¹ est la première réglementation créée en vertu de l'APHO. Elle porte sur les pratiques commerciales et la formation nécessaires pour fournir des biens et des services accessibles aux personnes handicapées.

DÉCLARATION DE POLITIQUE

LCO s'engage à fournir des logements et des services dans le respect de la dignité et de l'indépendance des personnes handicapées. LCO fera des efforts raisonnables pour offrir aux personnes handicapées la même possibilité d'accéder au logement et aux services LCO au même endroit et de la même manière que les autres clients.

PRINCIPES POLITIQUES

OCH fournira des efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, procédures et pratiques sont conformes aux principes suivants :

1. Les logements et les services sont fournis dans le respect de la dignité et de l'indépendance des personnes handicapées.
2. La fourniture de services aux personnes handicapées doit être intégrée aux services fournis aux autres, à moins qu'une mesure alternative ne soit nécessaire, de manière temporaire ou permanente, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier du logement et des services.
3. Les personnes handicapées doivent avoir la même possibilité que les autres d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier du logement ou des services.
4. Les personnes handicapées peuvent utiliser des appareils d'assistance pour utiliser ou bénéficier des logements et des services de LCO.
5. Lorsqu'il communique avec une personne handicapée, LCO le fait d'une manière qui tient compte du handicap de la personne.

NORMES ET PROCÉDURES APHO EN MATIÈRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Pour obtenir une copie des normes d'accessibilité de LCO pour la politique ou les procédures de service à la clientèle, appelez le 613-731-7223 ou envoyez-nous un courriel à l'adresse accessibility@och.ca.

COMMENTAIRES

Fournir un retour d'information sur les normes d'accessibilité pour le service à la clientèle de LCO :

- 1) En personne dans n'importe quel bureau de LCO
- 2) Par téléphone au 1-613-731-7223, poste 2305
- 3) Par écrit à l'adresse suivante :

**APHO Retour d'information sur les normes de service à la clientèle
Logement Communautaire d'Ottawa
39 Auriga Drive,
Ottawa ON
K2E 7Y8**

- 4) Par courriel à :
accessibility@och.ca

O. Reg. 429/07
O. Reg. 429/07, s. 3 (2).
O. Reg. 429/07, s. 3 (3).
O. Reg. 429/07, s. 3 (4).