



Politique relative à l'accessibilité pour les services à la clientèle

But

Cette politique a pour but de satisfaire les exigences du Règlement du Manitoba 171/2015 - Règlement sur les normes de service à la clientèle vertu de la Loi de 2015 sur l'accessibilité pour les manitobains, et s'applique à l'offre de biens et de services au public et à d'autres tiers, et non pas aux biens eux-mêmes.

Tous les biens et services offerts par la Division du Manitoba de La Fondation canadienne du rein (ci-après dénommée « La Fondation ») respecteront les principes du respect de la dignité, de l'autonomie, de l'intégration et des chances égales.

Étendue

- a) Cette politique s'applique à la fourniture de biens et de services dans les lieux loués où La Fondation canadienne du rein dirige ses activités.
- b) Cette politique s'applique aux employés, aux bénévoles, aux agents et/ou fournisseurs qui ont affaire au public et à d'autres tiers agissant au nom de La Fondation canadienne du rein, incluant lorsque la fourniture des biens et services se déroule hors des lieux de La Fondation, notamment dans les : centres d'appel, de fournisseurs, de restauration et d'agences de marketing de tierce partie.



Politique relative à l'accessibilité pour les services à la clientèle

c) La section de la présente politique qui traite de l'utilisation d'animaux d'assistance et s'applique uniquement à la provision de biens et de services qui se déroulent dans les lieux loués où La Fondation du rein dirige ses activités.

d) Cette politique s'applique également à toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures de La Fondation qui régissent la fourniture de biens et de services aux membres du public ou à des tiers.

Interprétation d'accessibilité pour les services à la clientèle

Pour l'application du présent règlement, le service à la clientèle est considéré comme accessible lorsque toutes les personnes qui pourraient normalement chercher à obtenir ou à utiliser des biens ou des services, ou à en bénéficier, ont une chance égale de le faire.



Politique relative à l'accessibilité pour les services à la clientèle

Définitions

Animal d'assistance – au sens du Code des droits de la personne du Manitoba, un animal d'assistance est un animal qui a été dressé pour fournir à une personne ayant une incapacité de l'aide relative à celle-ci.

Personne de confiance – Personne qui en accompagne une autre, qui est victime des barrières, dans les buts suivants:

- l'appuyer pendant qu'elle obtient ou utilise des biens ou des services fournis par un organisme, ou qu'elle en bénéficie ;
- l'aider à répondre à ses besoins en matière de communication, de mobilité, de soins personnels ou de soins de santé.



Politique relative à l'accessibilité pour les services à la clientèle

Principes généraux

Conformément aux normes de service à la clientèle en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains 171/2015, cette politique traite des éléments suivants:

- A. la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées ;
- B. l'utilisation d'appareils ou d'accessoires fonctionnels ;
- C. l'utilisation d'animaux d'assistance ;
- D. l'utilisation de personnes de soutien ;
- E. l'avis de perturbation de service ;
- F. la rétroaction de la clientèle ;
- G. la formation ;
- H. l'avis de disponibilité et format des documents requis.



Politique relative à l'accessibilité pour les services à la clientèle

A. La fourniture de biens et de services aux personnes handicapées

La Fondation canadienne du rein déploiera tous les efforts raisonnables afin d'assurer que ses politiques, ses pratiques et ses procédures sont compatibles avec les principes du respect de la dignité, de l'autonomie, de l'intégration et des possibilités égales en :

- veillant à ce que tous les clients/parties intéressées reçoivent la même valeur et qualité ;
- permettant les clients/parties intéressées ayant un handicap de faire les choses à leur façon, à leur propre rythme lorsqu'ils accèdent aux biens et services dans la mesure où cela ne comporte pas un danger à la sécurité ;
- utilisant des méthodes de rechange, dans la mesure du possible, afin d'assurer que les clients/parties intéressées handicapés ont accès aux mêmes services, au même endroit de façon similaire ;
- tenant compte des besoins individuels en fournissant les biens et services; et
- communiquant d'une façon qui tient compte du handicap du client/de la partie intéressée.



Politique relative à l'accessibilité pour les services à la clientèle

B. Accessoires/appareils fonctionnels

Accessoires fonctionnel personnel du client/de la partie intéressée :

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres accessoires ou appareils fonctionnels selon le besoin pour obtenir les biens et services fournis par La Fondation canadienne du rein.

Dans les cas où les accessoires ou appareils fonctionnels représentent un danger à la sécurité ou l'accessibilité est en jeu, d'autres mesures raisonnables seront utilisées afin d'assurer l'obtention des biens et services.

Par exemple : une flamme nue et les bouteilles à oxygène ne peuvent être près l'un de l'autre. Par conséquent, les moyens d'accueil d'un client/d'une partie intéressée muni d'une bouteille à oxygène peuvent signifier que cette personne soit accueillie dans un lieu considéré sans danger tant pour le client/la partie intéressée que l'organisme. Ou, aux endroits où il n'y a aucun ascenseur et une personne a besoin d'un appareil fonctionnel à des fins de mobilité, le service sera fourni dans un lieu qui répond aux besoins du client/de la partie intéressée.



Politique relative à l'accessibilité pour les services à la clientèle

C. Animaux d'assistance

Un client/une partie intéressée handicapé qui est accompagné d'un animal d'assistance aura accès aux lieux publics sauf aux endroits où la loi exclut un tel accès. Les politiques « Pas d'animaux de compagnie » ne s'appliquent aux animaux d'assistance.

Soins et contrôle de l'animal :

Le client/la partie intéressée qui est accompagné d'un animal d'assistance est responsable d'assurer la prestation des soins et de contrôler son animal en tout temps.

Allergies :

Si des préoccupations sur le plan de la santé ou de la sécuritaire se présentent, par exemple une réaction allergique grave à l'animal, La Fondation déploiera tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins de toutes les personnes.



Politique relative à l'accessibilité pour les services à la clientèle

D. Personnes de confiance

Si un client/une partie intéressée handicapé est accompagné d'une personne de soutien, La Fondation canadienne du rein s'assurera que ces deux personnes peuvent entrer dans les lieux ensembles, et que l'accès du client/de la partie intéressée à cette personne de soutien ne lui est pas refusé.

Dans certaines circonstances, il se peut que le client/la partie intéressée et la personne de soutien ne puissent s'asseoir l'un à côté de l'autre en raison du plan de la salle ou de la capacité en sièges. Dans ce cas, La Fondation du rein fera tout ce qui est raisonnablement possible pour résoudre la situation.

Dans les situations où des renseignements confidentiels sont discutés, un consentement sera obtenu du client/de la partie intéressée, avant le début de toute conversation au cours de laquelle des renseignements personnels peuvent être abordés.

Frais d'admission :

Si une personne de confiance doit payer des frais d'admission à des installations/une activité, La Fondation s'assurera qu'un avis du prix payable à l'égard de la personne de soutien soit mis à l'avance à l'endroit où ces frais sont affichés. Cet endroit inclut les renseignements sur un événement affichés sur un site Web et tout matériel imprimé connexe, p. ex. les invitations à l'événement.



Politique relative à l'accessibilité pour les services à la clientèle

E. Avis de perturbation de service

Des perturbations de services peuvent survenir pour des raisons qui sont ou non hors du contrôle ou de la connaissance de La Fondation canadienne du rein. Dans l'éventualité d'une perturbation temporaire des installations ou des services dont le client/la partie intéressée dépend ou utilise pour avoir accès aux biens et services de La Fondation, des efforts raisonnables seront entrepris pour fournir un avis au préalable. Dans certaines circonstances, comme lors d'une perturbation temporaire non planifiée, un avis au préalable peut être impossible.

Les avis comprendront :

Dans les circonstances où un avis doit être affiché, les renseignements suivants seront compris, sauf s'ils ne sont pas facilement disponibles ou connus :

- Les biens ou services qui sont perturbés ou non disponibles ;
- la raison de la perturbation ;
- sa durée prévue ;
- une description de services ou options de rechange.



Politique relative à l'accessibilité pour les services à la clientèle

Options d'avis :

Lors d'une perturbation, La Fondation fournira un avis en :

- affichant des avis en des endroits bien en vue, incluant le lieu de perturbation, l'entrée principale, et le lieu d'entrée situé le plus près du service perturbé et sur le site Web de La Fondation;
- communiquant avec le client/la partie intéressée ayant un rendez-vous ;
- avisant verbalement les clients/parties intéressées qui font un appel ; ou
- utilisant tout autre moyen raisonnable selon les circonstances données.

F. Processus de rétroaction

La Fondation canadienne du rein fournira aux clients/parties intéressées l'occasion de donner une rétroaction sur le service offert aux clients/parties intéressées handicapés. Les renseignements sur le processus de rétroaction seront facilement accessibles pour l'ensemble des clients/ parties intéressées.



Politique relative à l'accessibilité pour les services à la clientèle

Présentation de la rétroaction :

Les clients/parties intéressées peuvent remettre leurs commentaires à :

Valerie Dunphy

Directrice Exécutive de la division du Manitoba

204-989-0808

La Fondation canadienne du rein, Division du Manitoba

1-452, Dovercourt Drive, Winnipeg MB R3Y 1G4

val.dunphy@kidney.ca

www.kidney.ca/Manitoba

Les clients/parties intéressées qui désirent fournir leurs commentaires en remplissant un formulaire de rétroaction du client/de la partie intéressée sur place ou verbalement peuvent s'adresser à tout employé de la Fondation canadienne du rein.

Les clients/parties intéressées qui remettent des commentaires formellement recevront un accusé de réception de leurs commentaires, ainsi que toute action qui en découle en fonction des préoccupations ou des plaintes formulées.



Politique relative à l'accessibilité pour les services à la clientèle

G. Formation

Une formation sera fournie :

- a) À tous les employés, les bénévoles, les agents et/ou les fournisseurs qui ont affaire au public ou des tiers et qui agissent au nom de La Fondation canadienne du rein; par exemple les centres d'appel et les agents de marketing de tierce partie; et,
- b) aux personnes participant à l'élaboration et l'approbation de politiques, de pratiques et de procédures en matière de service à la clientèle.

Dispositions relatives à la formation :

Conformément au Règlement du Manitoba 171/2015, peu importe le format, la formation portera sur les éléments suivants :

- Une révision du Code des droits de la personne du Manitoba
- Des directives quant à la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types d'handicaps.
- Des directives quant à la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui:
 - utilisent des appareils ou accessoires fonctionnels;
 - ont besoin de l'assistance d'un animal d'assistance; ou



Politique relative à l'accessibilité pour les services à la clientèle

- font appel à une personne de soutien (incluant le traitement des frais d'admission).
- Des directives quant au mode d'utilisation de l'équipement ou de dispositifs offert dans nos installations ou que nous fournissons pouvant aider les personnes handicapées.
- Des directrices sur les mesures à prendre si une personne handicapée éprouve de la difficulté à avoir accès à nos services.
- Les politiques, procédures et pratiques de La Fondation portant sur la prestation de services à la clientèle accessibles aux clients handicapés.

Calendrier de formation :

La Fondation canadienne du rein fournira une formation dans les plus brefs délais possibles. La formation sera offerte aux nouveaux employés, bénévoles, agents et/ou fournisseurs qui ont affaire au public ou agissent en notre nom dans le cadre de la période d'orientation officielle. Une formation revue sera offerte dans l'éventualité de changements apportés à la législation, aux procédures et/ou aux pratiques.



Politique relative à l'accessibilité pour les services à la clientèle

Registre de la formation :

La Fondation canadienne du rein tiendra un registre de la formation, qui inclura les dates auxquelles la formation a eu lieu et le nombre d'employés y ayant participé.

Avis de disponibilité et forme des documents

La Fondation canadienne du rein avisera les clients/parties intéressées que les documents portant sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle seront fournis sur demande et sous une forme qui tient compte du handicap du client/de la partie intéressée. Un avis sera communiqué en affichant l'information à un endroit bien en vue dans les établissements loués où La Fondation dirige ses activités, le site Web de La Fondation et/ou par tout autre moyen raisonnable.

Administration

Si vous avez des questions ou des préoccupations sur cette politique ou ses procédures connexes, veuillez communiquer avec :

Greg Unger
Directrice Exécutive de la division du Manitoba

204-989-0808

La Fondation canadienne du rein, Division du Manitoba
209-2211 McPhillips St., Winnipeg MB R2V 3M5

greg.unger@kidney.ca

www.kidney.ca/Manitoba



Politique relative à l'accessibilité pour les services à la clientèle

Cette politique et ses procédures connexes feront l'objet d'un examen selon le besoin dans l'éventualité de changements législatifs.