

Plan de l'ACSM d'Ottawa visant à fournir des services aux personnes handicapées conformément à la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

L'Association canadienne pour la santé mentale, section d'Ottawa, s'engage à fournir des services accessibles aux personnes handicapées, conformément à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, en respectant ses principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances.

Dispositifs d'assistance

Nous veillerons à ce que notre personnel soit formé et familiarisé avec les divers dispositifs d'assistance pouvant être utilisés par les clients handicapés lorsqu'ils accèdent à nos biens et services.

Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap.

Animaux de service

Nous accueillons les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont autorisés dans les parties de nos locaux ouvertes au public.

Personne de confiance

Une personne handicapée accompagnée d'une personne de confiance sera autorisée à se faire accompagner dans nos locaux. Les personnes de soutien ne sont pas payantes.

Avis de perturbation temporaire

En cas de perturbation prévue ou inattendue des services ou des installations destinés aux personnes handicapées, nous les en informerons rapidement. Cette notification clairement affichée comprendra des informations sur la raison de l'interruption, sa durée prévue et une description des installations ou services de remplacement, s'ils sont disponibles.

Formation du personnel

L'ACSM Ottawa offrira une formation aux employés, aux bénévoles et aux autres personnes qui traitent avec le public ou d'autres tierces parties en leur nom.

La formation comprendra

- Aperçu de la loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et des exigences de la norme de service à la clientèle
- Le plan de la direction générale pour fournir un service accessible
- Comment interagir et communiquer avec des personnes souffrant de différents types de handicaps ?
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un dispositif d'assistance ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de confiance ?
- Que faire si une personne handicapée a des difficultés à accéder aux services de la Direction générale ?

Processus de retour d'information

La Direction générale fournira ou fera fournir des formats d'accessibilité et des supports de communication sur demande.

Les clients ont le droit de s'exprimer et d'être entendus ; leurs opinions sont appréciées. Dans cette optique, la Direction générale encourage les clients à fournir un retour d'information sur les services qu'ils reçoivent.

Les réactions peuvent être envoyées à aodafeedback@cmhaottawa.ca, par courrier ordinaire adressé à :

Rétroaction sur
l'AODA ACSM
Ottawa
1355 Bank Street, Suite 301
Ottawa, ON K1H8K7

ou par téléphone au (613)737-7791. Les personnes peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans les 10 jours.

Les plaintes peuvent être déposées et seront traitées conformément à la "procédure de plainte pour les clients" de la Direction générale. Des exemplaires de cette politique sont disponibles sur le site web de la Direction générale, à la réception du bureau et auprès de l'agent de la personne concernée.