

Formation sur le service à la clientèle accessible



ApprovisiOntario s'engage à fournir ses biens, services ou installations de manière accessible aux personnes handicapées. À cette fin, ApprovisiOntario doit s'assurer que tous les employés, les bénévoles et toute autre personne qui fournit des services ou qui participe à l'élaboration de politiques, de pratiques ou de procédures régissant la fourniture de biens et de services au public participent à la formation sur le service à la clientèle accessible conformément à la politique et au plan d'accessibilité de l'organisme en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

La formation sur le service à la clientèle accessible d'ApprovisiOntario comprend :

- Un examen des objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« LAPHO ») et de ses règlements sur les services à la clientèle
- Instruction sur :
 - la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes handicapées;
 - la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels ou qui ont besoin de l'aide de chiens-guides ou d'autres animaux d'assistance ou de personnes de soutien;
 - la façon d'utiliser les appareils de communication assistée et autres appareils ou équipements d'assistance disponibles dans les locaux d'ApprovisiOntario;
 - quoi faire si une personne handicapée éprouve des difficultés à accéder aux biens et services d'ApprovisiOntario.

Les nouveaux employés ainsi que ceux qui assument de nouvelles fonctions qui impliquent une interaction avec le public ou d'autres tiers recevront une formation dans le cadre de leur intégration.

Les membres du conseil d'administration d'ApprovisiOntario et les personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom d'ApprovisiOntario recevront une formation dès que possible.

Une formation sera également offerte lorsque des changements seront apportés aux politiques régissant la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées.