

Message de l'Intervenant provincial

Les organismes des secteurs public et parapublic sont tous tenus par la loi de se doter d'un plan d'action annuel en matière d'accessibilité et de rendre ce plan public. Comme le Bureau de l'intervenant s'est engagé à améliorer l'accessibilité, nous recensons, prévenons et éliminons les obstacles à l'accessibilité dans divers aspects importants des services à la clientèle, de l'emploi, des communications et de l'information et de l'environnement bâti.

Au Bureau de l'intervenant, nous cherchons des façons de répondre efficacement aux besoins des personnes ayant des incapacités avec lesquelles nous entretenons des liens, que ce soit avec nos employé-e-s, des membres du public ou des représentant-e-s élus.

Si vous avez des commentaires ou des préoccupations, n'hésitez pas à communiquer directement avec nous en utilisant les coordonnées fournies ci-après.

Veillez recevoir l'expression des mes meilleurs sentiments,



Irwin Elman

Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes

SECTION 1 : Introduction

Déclaration d'engagement du Bureau de l'intervenant

Le Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes de l'Ontario (Bureau de l'intervenant) appuie l'intégration/l'inclusion complète des personnes qui ont des incapacités, conformément aux dispositions de la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies, de la Charte canadienne des droits et libertés, du Code des droits de la personne de l'Ontario, de ses propres politiques et lignes directrices en matière d'incapacité et d'obligation d'accommodement, de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* et de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Le Bureau de l'intervenant s'engage à respecter les normes d'accessibilité prescrites par la LAPHO et définies dans le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* et dans le *Règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*.

Les règlements d'application de la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario \(LAPHO\)](#), comprennent des normes d'accessibilité relatives

- aux services à la clientèle
- à l'information et aux communications
- à l'emploi
- à l'environnement bâti
- à l'approvisionnement

Le [Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées](#) en vertu de la LAPHO a été promulgué en juin 2011. L'article 4(1) du *Règlement* oblige le gouvernement de l'Ontario et des organismes désignés du secteur public, notamment le Bureau de l'intervenant, à se doter d'un plan d'action pluriannuel en matière d'accessibilité, à le maintenir à jour et à le rendre public. Ce plan doit être créé, révisé et mis à jour en consultation avec des personnes qui ont des incapacités. En outre, il doit être révisé au moins une fois tous les cinq ans et les organismes sont tous tenus de produire un rapport d'étape annuel afin de rendre compte des progrès réalisés pour mettre en œuvre leur plan d'action et se conformer au *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées*. Les rapports d'étape doivent être rendus publics.

Dans le cadre de son mandat, le Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes de l'Ontario s'assure que les droits et les intérêts des enfants et des jeunes ayant des incapacités qui reçoivent des soins ou qui sont pris en charge par les réseaux de soins sont respectés. Chaque année, le Bureau de l'intervenant détermine des mesures à prendre pour prévenir, recenser et éliminer les obstacles à l'accessibilité que rencontrent les personnes ayant des incapacités qui demandent ou qui reçoivent ses services ou qui travaillent pour lui. Quoique le Bureau de l'intervenant ne fasse pas partie de la fonction publique ontarienne, il a déjà soumis un plan d'action en matière d'accessibilité comme l'exigeait la [Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario](#).

Provincial Advocate *for Children & Youth*

Le Bureau de l'intervenant a pris ses propres engagements en matière d'accessibilité. Ceux-ci s'appuient sur ses politiques et lignes directrices en matière d'incapacité et d'obligation d'accommodement. Parce que le Bureau de l'intervenant a pour mandat de donner l'exemple dans le domaine de la participation des jeunes, nous nous efforçons de faire preuve de leadership en ce qui concerne l'accessibilité pour les jeunes de cette province. Nous visons à répondre aux besoins en matière d'accessibilité de nos employé-e-s, des jeunes et du public qui demandent et reçoivent nos services d'intervention.

Ce document décrit les mesures prises par le Bureau de l'intervenant et celles qu'il prévoit prendre au cours des cinq prochaines années (2014-2019) afin de :

- Prévenir et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité pour les personnes ayant des incapacités;
- Satisfaire aux normes prescrites dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et dans ses règlements.

SECTION 2 : Les politiques actuelles en matière d'accessibilité, les pratiques, les installations et les services

Général

Le Bureau de l'intervenant s'efforce de mieux comprendre ses obligations en matière d'accommodement et l'ensemble de la problématique de l'accessibilité pour tous les enfants et jeunes auxquels il offre ses services.

Déjà des systèmes et des pratiques ont été mis en place pour aider le Bureau de l'intervenant à se conformer aux exigences de la LAPHO, du [Règlement 429/07 sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle](#), du [Règlement 191/11 sur les normes d'accessibilité intégrées](#) et du Code des droits de la personne de l'Ontario.

Services à la clientèle

- Les membres du personnel reçoivent tous et toutes une formation sur les politiques et les procédures en matière d'accessibilité, y compris la formation exigée par la LAPHO sur les services à la clientèle accessibles aux personnes qui ont des incapacités.
- Le Bureau de l'intervenant a des politiques et des procédures internes relatives aux biens et services fournis aux personnes ayant des incapacités, conformément aux exigences de l'article 3 du [Règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle](#).
- Le Bureau de l'intervenant fournit du support à la communication, notamment des services d'interprétation ASL/LSQ pour ses activités publiques; et d'autres mesures d'accommodement sur demande.
- Toutes les activités publiques organisées par le Bureau de l'intervenant ont lieu dans des installations accessibles. La personne qui coordonne les activités du Bureau de l'intervenant se rend sur place pour s'assurer que les installations proposées sont pleinement accessibles.
- Toutes les invitations contiennent un libellé invitant les personnes à communiquer avec le Bureau de l'intervenant avant la tenue de l'activité afin de préciser d'autres besoins d'accommodement, le cas échéant.
- Comme exigé à l'article 7 du [Règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle](#), le Bureau de l'intervenant a mis en place un processus de rétroaction en ligne afin de comprendre dans quelle mesure il répond de façon satisfaisante aux attentes des clients. Les personnes peuvent également transmettre leurs commentaires par téléphone, services ATS, poste, courriel ou télécopieur.
- Faire la promotion des formations sur la diversité et l'inclusion et d'apprentissage et encourager la participation du personnel.
- Dresser une liste de membres du personnel et de ressources externes qui ont une formation en ASL et LSQ afin de mettre des interprètes à la disposition des employé-e-s

du Bureau pour leur permettre d'exécuter les tâches afférentes à leur mandat.

- Produire une liste de fournisseurs d'aides techniques permettant de répondre aux besoins d'employé-e-s qui ont des incapacités et un guide d'achat pour les gestionnaires.
- Réviser et mettre à jour régulièrement les politiques et les normes du Bureau de l'intervenant en matière d'accessibilité afin d'assurer la qualité élevée de nos services à la clientèle.
- Consulter les principaux intéressés et des groupes consultatifs afin de connaître les besoins émergents et l'évolution des besoins en matière d'accessibilité.
- Enchâsser les exigences en matière d'accessibilité dans la formation du personnel et dans les documents d'orientation.
- Analyser les commentaires de la clientèle et prendre les mesures appropriées.

Information et communications

- Le Bureau de l'intervenant travaille actuellement à la création d'un nouveau site Web qui sera lancé en 2018 et qui respectera les lignes directrices 2.0 niveau AA du World Wide Web Consortium (W3C) relativement aux contenus accessibles (www.provincialadvocate.on.ca).
- Les employé-e-s du Bureau de l'intervenant reçoivent une formation spécialisée sur les nouvelles technologies, la conception de modules d'apprentissage en ligne accessibles et d'autres sujets pour améliorer l'accessibilité des ressources en ligne produites par le Bureau de l'intervenant.
- Des mesures sont prises régulièrement par les employé-e-s du Bureau de l'intervenant pour s'assurer que son site web et ses outils de communication sont le plus accessible possible, notamment :
 1. Les outils et les produits utilisés pour la création de notre nouveau site web et d'autres outils en ligne possèdent des fonctionnalités d'accessibilité intégrées.
 2. Le choix des développeurs de sites web et d'autres fournisseurs externes repose en partie sur leur expérience dans la conception de sites web accessibles.
 3. Les ressources en ligne, comme les modules d'apprentissage, sont régulièrement mises à l'essai durant leur phase de création et après leur publication par des employé-e-s et des personnes-ressources externes ayant des incapacités.
- Le Bureau de l'intervenant fournit un numéro de téléphone des services d'ATS pour faciliter les communications avec des personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes.
- Le Bureau de l'intervenant utilise Skype, un service de vidéo en ligne, pour faciliter davantage l'accessibilité à ses services aux jeunes de la communauté sourde.
- Le Bureau de l'intervenant utilise une gamme diversifiée de moyens de communication, comme le courriel et les médias sociaux, pour communiquer avec les intervenants et les différentes communautés.

Provincial Advocate for Children & Youth

- Définir des lignes directrices et des pratiques exemplaires pour la création de documents accessibles à l'aide d'applications bureautiques populaires comme MS Word, Excel et PowerPoint.
- Tous les documents publics, y compris les correspondances et les publications du Bureau de l'intervenant, sont publiés en format numérique accessible, notamment en format PDF accessible pour toutes les nouvelles publications. Le sous-titrage et les transcriptions sont fournis pour les contenus vidéo.
- Le Bureau de l'intervenant s'attend à ce que tous ses employé-e-s produisent en langage simple ses publications, documents, modules de formation et correspondances. Des services de révision de textes en langage clair et simple sont offerts pour toutes les politiques et publications du Bureau de l'intervenant

Emploi

- Le Bureau de l'intervenant s'appuie sur les lignes directrices et les procédures en vigueur dans la fonction publique de l'Ontario en matière d'accommodement des employés et de retour au travail pour créer et étayer des plans d'accommodement individuels et des plans de retour au travail pour son personnel et pour produire à l'intention de ses employé-e-s qui ont des incapacités de l'information sur les interventions d'urgence en milieu de travail.
- Le manuel d'orientation des nouveaux employé-e-s du Bureau de l'intervenant contient de l'information sur les droits et responsabilités des employés en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario et de la *LAPHO*. Cette information favorise un milieu de travail inclusif. Le manuel d'orientation présente les politiques du Bureau de l'intervenant en matière de ressources humaines, de gestion, de sécurité et de gestion du risque et ses politiques relatives à la prestation de biens et de services aux personnes ayant des incapacités.
- Monter des formations destinées aux employé-e-s sur l'application des règlements de la *LAPHO* et sur le Code des droits de la personne, et relier ces formations au contenu de nos formations en matière d'intervention.
- Mettre sur pied des formations pour les gestionnaires afin de parfaire leurs connaissances des mesures d'accommodement pour les employé-e-s ayant des incapacités.
- Informer les postulant-e-s que nous prendrons des mesures pour répondre aux besoins des personnes qui ont des incapacités au cours du processus de sélection. Lorsqu'une personne postulant un emploi au Bureau de l'intervenant demande des mesures d'accommodement, après avoir discuté avec celle-ci, nous prenons les dispositions nécessaires pour répondre le mieux possible à ses besoins.

L'environnement bâti

- Continuer d'évaluer le degré d'accessibilité de nos bureaux, de nos installations et de notre technologie et planifier d'améliorer la situation pour notre personnel et pour les personnes s'adressant au Bureau de l'intervenant pour des services d'intervention.
- Le Bureau de l'intervenant continuera de s'inspirer de pratiques exemplaires en matière d'accessibilité lorsqu'il entreprend des travaux de rénovation dans ses installations actuelles.

L'approvisionnement

- Effectuer régulièrement l'examen et la mise à jour de nos lignes directrices, de nos politiques, de nos procédures et de nos normes d'accessibilité sur le plan de l'approvisionnement.
- Consulter des intervenants clés, des groupes consultatifs et des fournisseurs de biens et services pour se sensibiliser aux divers aspects de l'accessibilité.
- Enchâsser des exigences en matière d'accessibilité dans le processus d'approvisionnement.
- Effectuer des examens pour s'assurer du respect de ces exigences et de l'amélioration continue des pratiques d'approvisionnement du Bureau de l'intervenant.
- Analyser les commentaires relatifs au processus d'approvisionnement et prendre les mesures appropriées au besoin.

Principaux termes

Accessibilité : Un terme général pour décrire le degré de facilité avec laquelle des personnes ayant des incapacités peuvent utiliser et recevoir un objet, un service ou un environnement. Le terme sous-entend un effort conscient au chapitre de la planification et de la conception afin de s'assurer que l'objet, le service ou l'environnement en question ne comporte pas d'obstacles pour les personnes ayant des incapacités et, par extension, peut être facilement utilisable et pratique pour la population en général.

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) : La Loi a pour objet de définir, de mettre en œuvre et d'appliquer des normes d'accessibilité en vue d'éliminer au plus tard le 1^{er} janvier 2025 les obstacles pour les personnes ayant des incapacités reliés aux biens, aux services, aux installations, au logement, à l'emploi, aux constructions et aux locaux. La LAPHO est entrée en vigueur le 4 juin 2005.

Accessible : Un qualificatif qui décrit un objet/bien que l'on peut facilement utiliser ou recevoir, une installation où il est facile d'entrer ou un environnement qui ne présente pas d'obstacles pour les personnes ayant des incapacités.

Formats accessibles : Il s'agit, sans s'y limiter, de gros caractères, de bandes audio et de formats électroniques, de textes en Braille et d'autres formats utilisables par les personnes ayant des incapacités.

Technologies d'adaptation : Ce sont des technologies qui permettent aux personnes ayant des incapacités, principalement physiques, d'utiliser un modèle régulier d'un produit, comme un ordinateur ou un appareil téléphonique.

Dispositifs d'assistance : Il s'agit d'équipement pour aider les personnes à exécuter des tâches particulières. Ce sont habituellement des dispositifs que les personnes ont avec elles, comme un déambulateur, un scooter, un fauteuil roulant ou une bouteille d'oxygène personnelle.

Technologies d'assistance : Ce sont des dispositifs technologiques dont les fonctionnalités sont conçues précisément pour répondre aux besoins de personnes ayant des incapacités. On peut demander aux éditeurs de fournir des formats de fichiers compatibles avec des technologies d'assistance précises.

Communications : Il s'agit de l'interaction entre deux ou plusieurs personnes ou entités lorsque de l'information est fournie, envoyée ou reçue.

Aides à la communication : Ces aides peuvent inclure, sans s'y limiter, le sous-titrage, des supports à la communication améliorée et alternative, un langage simple et clair, le langage gestuel et d'autres supports qui facilitent la communication efficace.

Prêt pour la conversion : Un format électronique ou numérique qui facilite la conversion en un format accessible.

Provincial Advocate for Children & Youth

Incapacité : L'interaction entre l'environnement social, culturel ou physique et le handicap d'une personne qui a pour effet de créer des obstacles. L'incapacité peut être apparente aux yeux des autres ou elle peut être invisible, transmise, auto infligée ou acquise, perçue ou supposée.

Diversité : Le concept fait référence à la gamme diversifiée de qualités humaines et d'attributs dans un groupe ou une organisation. Les dimensions de la diversité comprennent, sans s'y limiter, l'âge, le sexe, l'origine ethnique, la capacité physique et intellectuelle, la religion, l'orientation sexuelle, l'éducation et l'expertise.

HTML/XHTML (langage hypertexte) : Un langage hypertexte utilisé pour créer des pages web. Les pages web se construisent à l'aide de ce langage de base. Le langage XHTML est un ensemble de spécifications XML qui étendent les capacités plutôt limitées du langage HTML et le rendent plus ordonné. Le World Wide Web Consortium (W3C) s'affaire actuellement à créer des versions HTML 5.0 et XHTML 5.0.

Information : L'information comprend des données, des faits et des connaissances dans tous les formats, y compris texte, audio, numérique ou image, qui transmettent un message.

LSQ : Langue des signes québécoise.

Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario : Elle exige des ministères, des municipalités et des organismes du secteur public, comme les sociétés de transport, les hôpitaux et les conseils scolaires, à se doter de plans d'action annuels en matière d'accessibilité visant à recenser, prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité dans plusieurs domaines, notamment les édifices gouvernementaux, les publications et les sites Internet.

Skype : Une application utilisée par la communauté sourde qui permet les conversations vidéo et les messages textes instantanés.

PDF (Portable Document Format) : Un format de fichier qui permet d'utiliser un document sur différentes plateformes informatiques tout en lui conservant la même apparence visuelle et la même mise en page. Créé au début des années 1990 par Adobe, le format PDF est devenu une norme ISO et est largement répandu dans l'industrie de l'édition pour produire des publications imprimées ainsi que des produits électroniques. Les spécifications des fichiers PDF peuvent varier dépendamment de leur usage prévu. Certaines versions de PDF (surtout celles qui visent les applications d'impression) sont loin d'être idéales pour la production de publications accessibles.

DDP : Demande de propositions.

ATME : Appareil de télécommunication pour malentendants.

ATS : Télécopieur.

WCAG : Normes internationales d'accessibilité.

Plan de services accessibles à la clientèle

Fournir des biens et des services aux personnes qui ont des incapacités

1. Notre mission

La mission de l'Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes de l'Ontario (Bureau de l'intervenant) est de faire en sorte que les enfants et les jeunes pris en charge par l'État ou en périphérie d'une prise en charge puissent exprimer leurs préoccupations concernant leur vie et les services qu'ils-elles reçoivent. Nous intervenons pour nous assurer que leurs voix sont entendues et que les systèmes de soins répondent et réagissent en conséquence. Nous aspirons à ce que les voix, les droits et les rêves des enfants et des jeunes inspirent et motivent tout ce que nous faisons.

Le Bureau de l'intervenant appuie l'intégration/l'inclusion complète des personnes qui ont des incapacités, conformément aux dispositions de la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies, de la Charte canadienne des droits et libertés, du Code des droits de la personne de l'Ontario, de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées* de l'Ontario et de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées* de l'Ontario (LAPHO). Le Bureau de l'intervenant s'engage à respecter les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle prescrites par la *LAPHO*, à offrir des services de qualité supérieure et à s'assurer que tous et toutes ont également accès à des services de bonne qualité.

2. Notre engagement à l'égard des services

Dans l'accomplissement de sa mission, le Bureau de l'intervenant s'efforce toujours de fournir des biens et des services de manière à respecter la dignité et l'indépendance des personnes qui ont des incapacités. L'Intervenant provincial et son personnel sont déterminés à donner aux personnes ayant des incapacités des possibilités égales d'accéder aux biens et aux services fournis par le Bureau de l'intervenant et à leur permettre de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de manière semblable à tous ses autres client-e-s.

Notre engagement permanent à l'égard des services :

Nous, les employé-e-s du Bureau de l'intervenant, dans un respect rigoureux de l'esprit, de l'intention et des dispositions de la *Loi de 2007 sur l'Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes*, sommes déterminés à fournir aux enfants et aux jeunes que nous servons des services de qualité supérieure.

Cette déclaration illustre notre volonté de déployer nos meilleurs efforts pour fournir un excellent service à nos client-e-s dans les limites de nos ressources en :

1. étant sensibles à la réalité des préjugés et de la discrimination et conscients et bien informés de leurs effets;
2. reconnaissant les besoins diversifiés de nos nombreuses clientèles et en y répondant;
3. fournissant des services, de l'information et du matériel accessibles;
4. agissant sans délai pour régler les problèmes soumis au Bureau de l'intervenant tout en maintenant la qualité élevée de notre travail;
5. Enfin, en répondant rapidement aux questions, aux préoccupations et aux critiques de façon juste et respectueuse.

3. Fournir des biens et des services aux personnes qui ont des incapacités

Le Bureau de l'intervenant vise l'excellence dans les services qu'il fournit à tous les enfants et jeunes, y compris à ceux et celles qui ont des incapacités. Nous nous acquitterons de nos fonctions et de nos responsabilités de façon accessible. Chaque demande d'accommodement/adaptation est évaluée sur une base individuelle. De plus, nous suivons les étapes suivantes :

3.1 Communication

Nous communiquons avec les personnes qui ont des incapacités en utilisant des moyens qui prennent en compte leurs besoins particuliers. Nous formons nos employé-e-s à interagir et communiquer avec des personnes qui ont divers types d'incapacités.

Nous formons nos employé-e-s à communiquer au téléphone avec les enfants et les jeunes dans un langage facile à comprendre et nous insistons sur l'importance de parler clairement et lentement. Si le téléphone n'est pas le moyen qui convient pour communiquer ou le téléphone n'est pas accessible, le personnel du Bureau proposera de communiquer avec les enfants et les jeunes en utilisant d'autres moyens, comme le courriel, le système ATS et des services de relais.

Le Bureau de l'intervenant prévoira ou fournira sur demande des services d'interprétation gestuelle, du sous-titrage ou d'autres services de communication pour ses réunions et activités publiques en fonction des personnes présentes, et il en supportera le coût. (Les demandes à cet égard devraient être faites le plus tôt possible vu la demande élevée pour ce type de service dans la province.)

3.2 Dispositifs d'assistance

Le Bureau de l'intervenant s'assure que son personnel a la formation et les connaissances requises relatives aux différents dispositifs d'assistance que peuvent utiliser les client-e-s qui reçoivent ses biens et ses services.

Le Bureau de l'intervenant tient ses réunions et ses activités publiques uniquement dans des installations accessibles aux personnes qui ont recours à des dispositifs d'assistance à la mobilité ou qui ont d'autres besoins liés aux installations.

On demande aux client-e-s de communiquer avec le Bureau de l'intervenant (ou avec l'employé-e ou le gestionnaire concerné) aussi tôt que possible s'ils-elles requièrent des dispositions spéciales.

3.3 Documents accessibles

Tous les documents publics du Bureau de l'intervenant, y compris les correspondances et les publications, sont accessibles en format électronique. Les publications du Bureau de l'intervenant sont publiées sous forme électronique et elles sont affichées simultanément sur son site web www.provincialadvocate.on.ca, conformément au Guide d'accès aux contenus sur Internet du W3C.

Tous les documents produits par le Bureau de l'intervenant sont accessibles, sur demande, en divers formats, comme en Braille, afin de répondre aux besoins liés aux limitations fonctionnelles des personnes. Le Bureau de l'intervenant informe ces personnes lorsque les documents sont accessibles dans le format demandé.

4. L'utilisation d'animaux d'assistance et d'auxiliaires de vie

C'est avec plaisir que nous accueillons les personnes ayant des incapacités accompagnées d'un animal d'assistance ou d'un-e auxiliaire de vie. Nous verrons à ce que notre personnel soit formé comme il se doit pour interagir avec les personnes ayant des incapacités qui sont accompagnées d'un animal d'assistance ou d'un-e auxiliaire de vie.

5. Avis de perturbations temporaires

Le Bureau de l'intervenant informera ses client-e-s des perturbations prévues ou inattendues dans les installations ou les services habituellement utilisés par les personnes qui ont des incapacités. L'avis indiquera aux personnes les causes de la perturbation, sa durée anticipée et d'autres installations ou services de remplacement.

Ces renseignements seront affichés sur notre site web et à l'entrée de nos bureaux du 20^e et 22^e étage au 401, rue Bay à Toronto et au 435 de la rue Balmoral à Thunder Bay. Un message sera également enregistré sur notre système téléphonique automatisé. Si des visiteurs sont attendus, nous ferons tout en notre possible pour les informer de la perturbation, y compris attendre leur arrivée à l'extérieur de nos bureaux afin de leur fournir de l'aide au besoin.

6. Formation offerte au personnel

Le Bureau de l'intervenant fournit de la formation à tous ses employé-e-s afin qu'ils-elles comprennent bien les politiques et les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et sachent interagir et communiquer avec les personnes qui ont des incapacités et répondre à

leurs demandes en matière d'accessibilité et d'accommodement.

Le Bureau de l'intervenant maintiendra et actualisera une trousse de formation pour tous ses employé-e-s actuels et futurs.

7. Processus de rétroaction

Le Bureau de l'intervenant s'efforce de satisfaire et de dépasser les attentes de ses client-e-s qui ont des incapacités. Les commentaires sur nos services et sur la mesure dans laquelle ils satisfont ces attentes sont les bienvenus.

Les commentaires peuvent nous être transmis par écrit, par téléphone, par système ATS ou par courriel à :

Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes
401, rue Bay, bureau 2200
Toronto (Ontario)
M7A 0A6

Téléphone : (416) 325-5669

Télécopieur : (416) 325-5681

Sans frais : 1-800-263-2841

ATS : 416-325-2648

Courriel : advocacy@provincialadvocate.on.ca

L'Intervenant provincial ou un-e de ses représentants prendra connaissance des commentaires des client-e-s, étudiera en détail la situation, tentera de résoudre le problème et fournira une réponse dans les quatorze jours de la réception des commentaires.

À noter : les plaintes seront traitées conformément aux procédures de traitement de plaintes du Bureau de l'intervenant.

8. Modifications de cette politique ou d'autres politiques

Nous nous engageons à élaborer des politiques de services à la clientèle qui respectent la dignité et qui appuient l'indépendance des personnes ayant des incapacités. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à cette politique avant d'en considérer les répercussions sur les personnes qui ont des incapacités.