



SERVICE ACCESSIBLE

ÉNONCÉ DE POLITIQUE

La Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) a été créée dans le but d'établir des normes qui permettraient d'améliorer l'accessibilité pour les personnes de la province qui vivent avec un handicap.

UNICEF Canada respecte la dignité et l'autonomie des personnes vivant avec un handicap. Nous nous engageons à offrir des possibilités égales, conformes à ce que sont nos valeurs : vision, détermination, esprit d'initiative et inclusion.

UNICEF Canada appuie les objectifs de la LAPHO et est déterminé à procurer des installations, un traitement, des services et des programmes égaux pour tous et toutes, de manière à respecter la dignité et l'autonomie des personnes vivant avec un handicap. Nous croyons fermement en l'intégration et en l'égalité des possibilités offertes à chacun et chacune. Nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes vivant avec un handicap en temps opportun, et nous y parviendrons en éliminant au mieux de nos capacités les obstacles relatifs à l'accessibilité et en nous conformant aux exigences de la LAPHO.

La présente politique guide les membres de notre personnel et les personnes qui représentent UNICEF Canada, puisqu'ils et elles interagissent avec nos donatrices et donateurs, avec nos partenaires et avec le public, et leur procurent nos services.

PRESTATION DE PRODUITS ET SERVICES AUX PERSONNES VIVANT AVEC UN HANDICAP

UNICEF Canada vise l'excellence en matière de service pour l'ensemble de ses donateurs, donatrices et partenaires, y compris les personnes qui vivent avec un handicap, et nous nous acquitterons de nos fonctions et responsabilités dans les domaines suivants :

COMMUNICATIONS

Nous nous efforcerons de faire de notre mieux pour communiquer avec les personnes vivant avec un handicap d'une manière qui tient compte de leur handicap.

Nous formerons le personnel chargé de communiquer avec nos donateurs, donatrices et partenaires sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes qui vivent avec divers types de handicaps.

SERVICES TÉLÉPHONIQUES

Si la communication par téléphone n'est pas adaptée aux besoins d'un donateur, d'une donatrice, d'une ou d'un partenaire, ou de toute autre personne, d'autres formes de communication seront offertes.

APPAREILS FONCTIONNELS

Nous nous engageons à permettre aux personnes vivant avec un handicap et qui se servent d'appareils fonctionnels d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier de nos services. Toute personne qui vit avec un handicap peut utiliser les appareils fonctionnels nécessaires pour avoir accès à nos services, à moins que la loi ne l'interdise. Nous veillerons à ce que notre personnel soit formé et familiarisé avec les divers appareils fonctionnels pouvant être utilisés par des donateurs, donatrices ou partenaires pour avoir accès à nos services.

UTILISATION D'ANIMAUX D'ASSISTANCE ET DE PERSONNES DE SOUTIEN

UNICEF Canada accueille avec plaisir les personnes vivant avec un handicap qui sont accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties de nos locaux ouvertes au public et autres tiers. Nous veillerons également à ce que tous les membres du personnel, les bénévoles et les autres personnes qui traitent avec le public soient adéquatement formés sur la façon d'interagir avec les personnes qui vivent avec un handicap et qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

Nous nous engageons à recevoir les personnes qui vivent avec un handicap et qui sont accompagnées d'une personne de soutien. Toute personne vivant avec un handicap et qui est accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à entrer dans les locaux d'UNICEF Canada avec cette personne. Une personne vivant avec un handicap et accompagnée d'une personne de soutien ne sera à aucun moment empêchée d'avoir accès dans nos locaux à son accompagnateur ou accompagnatrice. Les personnes de soutien seront dispensées de payer les frais d'inscription ou les droits d'entrée généralement exigés pour assister aux événements d'UNICEF Canada.

AVIS D'INTERRUPTION TEMPORAIRE

UNICEF Canada avertira ses donateurs, donatrices et partenaires en cas d'interruption prévue ou imprévue des installations ou services généralement utilisés par les personnes vivant avec un handicap. Cet avis comprendra des renseignements sur la raison de l'interruption, sa durée prévue, de même qu'une description des installations ou services de remplacement, le cas échéant. Cet avis sera affiché à toutes les entrées publiques et transmis à tous les membres du personnel pour qu'ils en fassent part à

tout donateur, donatrice ou partenaire qu'ils pourraient être amenés à recevoir ou à attendre pendant la durée de l'interruption.

FORMATION DU PERSONNEL

UNICEF Canada offrira une formation à tous les membres du personnel et à tous les bénévoles qui traitent avec le public ou autres tiers en son nom, de même qu'à ceux et celles qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures relatives aux services offerts aux donateurs et donatrices. Le personnel concerné sera formé sur les politiques, les pratiques et les procédures qui influent sur la façon dont les produits et services sont fournis aux personnes vivant avec un handicap. Le personnel recevra également une formation continue lorsque des changements seront apportés à ces politiques, pratiques et procédures.

La formation comprendra :

- les buts de la LAPHO et les exigences de la norme relative au service à la clientèle;
- comment interagir et communiquer avec les personnes qui vivent avec divers types de handicaps;
- comment interagir avec les personnes qui vivent avec un handicap et qui utilisent un appareil fonctionnel ou ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- quoi faire si une personne ayant un type de handicap particulier éprouve des difficultés à avoir accès aux services d'UNICEF Canada.

Le personnel recevra également une formation continue lorsque des changements ou des mises à jour seront apportés à cette politique.

COMMENTAIRES OU DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

UNICEF Canada a pour but ultime de servir, tout en comblant, voire en dépassant, les attentes de ses donatrices, donateurs et partenaires qui vivent avec un handicap. Nous accueillerons avec plaisir tous les commentaires concernant nos services et la façon dont ces attentes ont été satisfaites.

Les commentaires relatifs à la façon dont UNICEF Canada fournit des biens et des services aux personnes vivant avec un handicap peuvent être envoyés à :

UNICEF Canada
Service des ressources humaines
2200, Yonge Street, bureau 1100
Toronto (Ontario) M4S 2C6

Courriel : access@unicef.ca

Téléphone : 1 800 567-4483

Télécopieur : 416 482-8035

Les remarques et commentaires peuvent également être transmis à un ou une membre de notre personnel, qui les fera parvenir au service susmentionné pour examen.

MODIFICATIONS À CETTE POLITIQUE OU À D'AUTRES

Nous sommes déterminés à élaborer des politiques relatives au service qui respectent et prônent la dignité et l'autonomie des personnes qui vivent avec un handicap. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à la présente politique avant d'avoir pris en considération ses retombées sur les personnes vivant avec un handicap. Toute politique d'UNICEF Canada qui ne respecte pas et ne promeut pas la dignité et l'autonomie des personnes vivant avec un handicap sera modifiée ou supprimée.

QUESTIONS À PROPOS DE CETTE POLITIQUE

Cette politique a été établie afin d'atteindre l'excellence en matière de service aux donateurs, donatrices et partenaires qui vivent avec un handicap. Si une personne a une question à propos de la présente politique ou si la raison d'être de cette dernière n'est pas comprise, une explication lui sera fournie par le service des ressources humaines d'UNICEF Canada.

RÉVISION DE LA POLITIQUE

Cette politique sera réexaminée chaque année par l'équipe de direction.