

# Association des transports du Canada (ATC)

## Plan de conformité à la norme d'accessibilité au service à la clientèle

L'Association des transports du Canada (ATC) est fermement engagée à fournir des produits et services à tous ses membres et ses clients. Le présent document, rédigé en conformité des dispositions des *Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle de l'Ontario*, s'adresse spécifiquement aux produits et services suivants de l'ATC :

- les ventes aux membres, les renouvellements et les communications
- l'inscription et la participation aux congrès
- la participation aux réunions
- la commande et la vente des produits de la librairie
- l'inscription et la participation aux colloques et aux ateliers
- les services de la bibliothèque

### 1. Politiques générales, pratiques et procédures

Sujet	Politiques connexes	Procédures connexes	Pratiques connexes
<b>Appareils fonctionnels personnels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les appareils fonctionnels personnels sont permis dans les locaux et aux événements de l'ATC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aviser les clients qu'ils peuvent utiliser leurs appareils fonctionnels personnels sans frais additionnels.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à ce que toutes les installations utilisées pour les événements de l'ATC permettent l'emploi des appareils fonctionnels personnels.</li> </ul>
<b>Animaux d'assistance et personnes de soutien</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les animaux d'assistance et les personnes de soutien sont bienvenus dans les locaux et aux événements de l'ATC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aviser les clients qu'ils peuvent utiliser les animaux d'assistance et les personnes de soutien sans frais additionnels.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à ce que toutes les installations utilisées pour les événements de l'ATC permettent les animaux d'assistance et les personnes de soutien.</li> </ul>
<b>Avis d'interruption temporaire de services</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'ATC doit avvertir tous ses clients lorsqu'un produit ou un service devient temporairement indisponible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmettre un avis à tous les employés et autres intervenants concernés sans tarder.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publier un avis au site Web, afficher l'avis dans les bureaux de l'ATC et enregistrer un nouveau message téléphonique.</li> </ul>
<b>Formation du personnel et des bénévoles concernés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir une séance de formation annuellement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chaque décembre, offrir au personnel de l'ATC une séance de formation sur le plan de conformité.</li> <li>• Offrir une séance de formation des bénévoles du congrès sur l'accessibilité aux services.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demander aux clients d'exprimer leurs préférences quant aux moyens d'accommodement, selon les circonstances.</li> </ul>
<b>Processus de rétroaction</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afficher au site Web de l'ATC à l'intention des personnes handicapées.</li> <li>• Être à l'écoute de nouveaux moyens de répondre aux besoins.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir à la clientèle une gamme variée de moyens de communiquer leurs idées et leurs commentaires (courriel, télécopieur, courrier).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Répondre aux questions et aux demandes des clients dans un délai de cinq jours ouvrables.</li> </ul>

## **2. Appareils fonctionnels personnels**

- Toute personne agissant au nom de l'ATC doit respecter les principes fondamentaux du respect d'autrui, de la dignité et de l'indépendance individuelle dans ses interactions avec une personne handicapée utilisant des appareils fonctionnels personnels, en demandant d'emblée si la personne a besoin d'aide.
- Toute personne agissant au nom de l'ATC doit permettre à toute personne handicapée d'utiliser des appareils fonctionnels personnels dans les bureaux de l'ATC ou lors de tout événement de l'ATC. Aucun frais additionnel ne sera exigé pour l'utilisation de ces appareils dans le cadre de la prestation des produits et services de l'ATC.

## **3. Animaux d'assistance et personnes de soutien**

- Toute personne de soutien accompagnant une personne handicapée se rendant aux bureaux de l'ATC ou participant à un événement de l'ATC peut le faire sans frais additionnels.
- Les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance et personnes de soutien sont bienvenus dans les locaux et aux événements de l'ATC.

## **4. Avis d'interruption temporaire de services**

- L'ATC doit aviser sans tarder ses membres et sa clientèle de toute interruption temporaire des services aux membres, y compris le centre l'adhésion, la bibliothèque, la vente, la facturation et la distribution des publications, les services liés aux congrès, réunions, colloques et ateliers de l'ATC et les services de communication.
- Les intervenants responsables doivent publier un avis sur la page d'accueil du site Web de l'ATC, afficher un avis bien en vue aux bureaux administratifs et ajouter une mention à cet effet au message téléphonique d'accueil de l'ATC. L'avis doit inclure une explication de l'interruption de services, la durée prévue de l'interruption et un renvoi à des produits et services de rechange, s'il y a lieu.

## **5. Formation du personnel et des bénévoles concernés**

- Toute personne agissant au nom de l'ATC doit faire preuve de sensibilité à l'égard des clients qui ont besoin d'accommodements, et doit être à l'écoute de moyens de mieux répondre à leurs besoins.
- Toute personne agissant au nom de l'ATC doit respecter les principes fondamentaux du respect d'autrui, de la dignité et de l'indépendance individuelle dans ses interactions avec une personne handicapée, en demandant d'emblée si la personne a besoin d'aide.
- L'ATC n'offre pas d'accommodements particuliers en prévision de besoins appréhendés de la clientèle, mais collaborera volontiers avec les clients en besoin d'accommodements en vue d'établir des moyens raisonnables de faciliter l'accès à ses produits et services.
- Chaque décembre, tous les membres du personnel de l'ATC œuvrant dans les services aux membres et aux communications, les programmes techniques et les services

intégrés doivent recevoir de la formation en matière d'accessibilité aux produits et services.

- Tous les bénévoles des événements de l'ATC et les consultants agissant auprès du public au nom de l'ATC doivent recevoir de la formation en matière d'accessibilité aux produits et services.
- La formation doit inclure :
  - un aperçu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et de ses principales exigences
  - un aperçu du plan de l'ATC concernant les normes de services à la clientèle
  - les rudiments de l'interaction, de la communication et de l'assistance des personnes handicapées, incluant un aperçu des principaux appareils fonctionnels personnels, des animaux d'assistance et des personnes de soutien

## **6. Processus de rétroaction**

- Les clients qui souhaitent offrir des idées et des commentaires sur la prestation des produits et services de l'ATC aux personnes handicapées peuvent le faire par courriel : [secretariat@tac-atc.ca](mailto:secretariat@tac-atc.ca); par la poste à l'adresse suivante : 401-1111, promenade Prince of Wales, Ottawa, ON K2C 3T2; par télécopieur au (613) 736-1395.
- L'ATC répondra aux questions et aux demandes dans les cinq jours ouvrables.
- Le Plan de conformité à la norme d'accessibilité au service à la clientèle de l'ATC sera affiché au site Web de l'ATC. Il est aussi possible d'en demander un exemplaire par voie téléphonique ou par courriel.