|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **POLITIQUES DES EMPLOYÉS**  Catégorie : **Accessibilité** | |
| **Mise en œuvre :** 1er septembre 2013  **Revue / Révisée / Approuvée :** 25 août 2016 | Numéro :  AL-AC-C0008 | **ACCESSIBILITÉ DES SERVICES À LA CLIENTÈLE – FORMATION** |

**POLITIQUE**

L’Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) s’assure d’offrir à son personnel, à ses bénévoles, à ses entrepreneurs et à toutes les personnes qui travaillent avec le public, ainsi qu’aux tierces parties qui travaillent au nom de l’ACSM, une formation sur la manière de livrer les services aux personnes handicapées. Les personnes participant à l’élaboration, au contrôle et à la gestion des politiques, des pratiques et des procédures de l’ACSM doivent également recevoir une formation.

Nous nous engageons à livrer une formation continue chaque fois que des changements sont apportés aux politiques, aux pratiques et aux procédures liées au service à la clientèle handicapée, ainsi que lorsqu’une personne est embauchée ou se voit attribuer de nouvelles fonctions.

**PROCÉDURE**

L’ACSM vise l’excellence dans les services qu’elle procure à toutes les personnes, y compris les personnes handicapées. À cet effet, elle assumera toutes ses fonctions et ses responsabilités dans les domaines suivants :

**Formation :**

1. Tous les employés, les mandataires, les bénévoles et les autres personnes doivent recevoir une formation sur la manière de livrer les services aux personnes handicapées.
2. Tous les entrepreneurs tiers qui travaillent avec le public et les autres tierces parties qui travaillent au nom de l’ACSM doivent s’assurer que leurs employés, leurs mandataires, leurs sous-traitants, etc., reçoivent une formation en conformité avec la présente politique et le *Règlement de l’Ontario 429/07 : Normes d’accessibilité pour les services à la clientèle* et, sur demande, doivent présenter à l’ACSM des dossiers de cette formation.
3. La formation des employés, des bénévoles et des entrepreneurs tiers de l’ACSM doit comprendre une revue des objectifs de la *Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario*, L.O. 2005, chap. 11, et du *Règlement de l’Ontario 429/07 : Normes d’accessibilité pour les services à la clientèle*, des exigences de la présente politique et des autres politiques, pratiques et procédures organisationnelles qui se rapportent à la prestation de biens et de services aux personnes handicapées, ainsi qu’une éducation sur les sujets suivants :
4. la manière d’interagir et de communiquer avec les personnes aux prises avec divers types de handicaps;
5. la manière d’interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin d’un chien d’aveugle ou d’un autre type d’animal d’assistance ou encore d’une personne de soutien;
6. la manière d’utiliser l’équipement et les appareils disponibles sur les lieux de l’ACSM ou fournis par un prestataire qui peuvent aider à livrer les biens et les services à une personne handicapée;
7. les choses à faire si une personne avec un type de handicap précis a de la difficulté à obtenir les biens ou les services de l’ACSM;
8. les politiques, les procédures et les pratiques de l’ACSM qui se rapportent à la prestation de biens et de services aux personnes handicapées.
9. La formation sur le service à la clientèle peut prendre différentes formes. Elle peut être livrée dans le cadre d’une orientation ou encore en tant que programme de formation distinct. Elle peut être offerte par l’entremise de documents distribués durant une séance d’orientation ou encore dans une salle de classe, par l’entremise d’une vidéo ou dans d’autres formats.
10. L’ACSM doit fournir une formation à toutes les personnes une fois par année et à chaque personne dès que possible après que celle-ci se voit attribuer des fonctions applicables. La formation doit aussi être livrée régulièrement pour traiter de tout changement apporté aux lois pertinentes et aux politiques, aux procédures et aux pratiques organisationnelles qui régissent la prestation de biens et de services aux personnes handicapées. Toutes les personnes recevant cette formation doivent signer et déposer un formulaire de confirmation de la formation. (Voir les renseignements sur le dossier de formation.)
11. Comme l’exige le *Règlement de l’Ontario 429/07 : Normes d’accessibilité pour les services à la clientèle*, l’ACSM doit tenir des dossiers dans lesquels elle enregistre les détails de la formation offerte, ainsi que le nom des personnes ayant reçu la formation, de même que le lieu et la date de cette formation.

**DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE**

RESPONSABLE : Directeur général / Directrice générale