



ACCESSIBILITY STANDARDS FOR CUSTOMER SERVICE

GENERAL STATEMENT OF PURPOSE: Aladin Childcare Services ensures all clients with disabilities receive services, respecting their dignity and independence and meet the unique needs of the individual. Aladin promotes accessibility and respect at all our sites.

DEFINITIONS:

Assistive devices – any auxiliary aid such as communication aids, cognition aids, personal mobility aids and medical aids (i.e. canes, crutches, wheelchairs, hearing aids.)

Disabilities –

- a. Any degree of physical disability, infirmity, malformation or disfigurement that is caused by bodily injury, birth defect or illness and, without limiting the generality of the foregoing, including diabetes mellitus, epilepsy, a brain injury, any degree of paralysis, amputation, lack of physical coordination, blindness or visual impediment, deafness or hearing impediment, muteness or speech impediment, or physical reliance on a guide dog or other animal or a wheelchair or other remedial appliance or device,
- b. A condition or mental impairment or a developmental disability,
- c. A learning disability, or a dysfunction in one or more of the processes involved in understanding or using symbols or spoken language,
- d. A mental disorder, or
- e. An injury or disability for which benefits were claimed or received under Aladin's insurance plan, *Ontario Human Rights Code*

Service Animals – Any animal individually trained to do work or perform tasks for the benefit of a person with a disability.

PROCEDURE:

Aladin is responsible for:

- a. Provide training on the following:
 - a. Purpose and mandate of *Accessibility Standards for Customer Service*
 - b. Requirements for *Accessibility Standards for Customer Service*
 - c. How to interact and communicate with people with various types of disabilities
 - d. How to interact with clients who use assistive devices or who require assistance of a support person or service animal.
 - e. How to use assistive devices provided by Aladin.
 - f. What to do when a client is having difficulty accessing Aladin's facilities/services.
 - g. How to report feedback.
- b. To the best of our ability ensure all site locations are accessible to persons with disabilities.

Aladin Employees, Students and Volunteers are responsible to:

- a. Follow "Providing Accessible Service Guidelines".
- b. Respect the dignity and independence of clients with disabilities.

Guideline tools: "Providing Accessible Service Guidelines"

References: *Accessibility Standards for Customer Service* (Ontario Regulation 429/07). (2005)
Accessibility for Ontarians with Disabilities Act. Government of Ontario

Providing Accessible Services

Aladin employees and volunteers are to provide accessible service in the following ways:

Communication

1. Communicate with clients with disabilities in a manner that takes into account the person's disability and will make reasonable efforts to have the client understand both the content and intent of its communication.

Use of Assistive Devices

1. Support clients making use of any assistive devices to obtain, use or benefit from the facilities and services it provides.
2. Assume reasonable measures to provide devices and/or support to enable clients to access facilities and services.

3. Inform persons with disabilities of any accommodation and/or assistive devices which Aladin has available to clients with disabilities, where employees/volunteers are aware of a clients need for assistance in accessing services.

Use of Service Animals

1. Allow clients with a disability to enter premises accompanied by a service animal and keep the animal with them, wherever the public has access to and if the animal is not excluded by law. If an animal is excluded by law, the employee/volunteer will explain the reason why the animal is excluded and explore other reasonable arrangements to provide services.
2. Ask person with disability to remove the animal from the premises, in the event the animal is unruly or disruptive (jumping on people, biting, or other harmful behaviour) and then explore other reasonable arrangements to provide services.

Use of Support Persons

1. Ensure that support persons are permitted to enter the premise together and accompany the client with a disability.
2. Ensure employee/volunteer seeks consent from client before discussing confidential personal health information in the presence of the support person. If the support person is required to wait in a separate area while the client's confidential matters are addressed, accommodations will be made to support the client in the support person's absence.

Service Disruption Notice

1. Make every effort possible to provide notice of any planned or unexpected temporary disruption to supports, services and facilities used by the clients with disabilities.



NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

ÉNONCÉ GÉNÉRAL: Le Service à l'enfance Aladin veille à ce que tous les clients ayant un handicap reçoivent des services, respectent leur dignité et leur indépendance et répondent aux besoins particuliers de la personne. Aladin favorise l'accessibilité et le respect à tous ses sites.

DÉFINITIONS

Dispositifs d'assistance - toute aide auxiliaire telle que les aides à la communication, les aides à la cognition, les aides à la mobilité personnelle et les aides médicales (cannes, béquilles, fauteuils roulants, prothèses auditives).

Handicaps –

- a. Tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défiguration causé par une blessure corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie et, sans limiter la généralité de ce qui précède, y compris le diabète sucré, l'épilepsie, une lésion cérébrale, un degré de paralysie, d'amputation de coordination physique, de cécité ou d'empêchement visuel, de surdité ou d'empêchement d'audition, de mutisme ou d'empêchement de la parole, ou de dépendance physique envers un chien-guide ou un autre animal ou un fauteuil roulant ou autre appareil ou dispositif de correction,
- b. Une condition ou une déficience mentale ou une déficience intellectuelle,
- c. Un trouble d'apprentissage, ou un dysfonctionnement dans un ou plusieurs des processus impliqués dans la compréhension ou l'utilisation de symboles ou de la langue parlée,
- d. Un trouble mental, ou
- e. Une blessure ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été réclamées ou reçues en vertu du régime d'assurance-groupe d'Aladin, *Code des droits de la personne de l'Ontario*.

Animaux d'assistance - Tout animal formé spécifiquement pour effectuer un travail ou effectuer des tâches au profit d'une personne ayant un handicap.

PROCÉDURE:

Aladin est responsable de:

- a. Fournir une formation sur les points suivants:
 - a. Objet et mandat des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*
 - b. Exigences pour les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*
 - c. Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps
 - d. Comment interagir avec les clients qui utilisent des appareils fonctionnels ou qui ont besoin de l'aide d'une personne de soutien ou d'un animal d'assistance.
 - e. Comment utiliser les aides techniques fournies par Aladin.
 - f. Que faire lorsqu'un client a des difficultés à accéder aux installations / services d'Aladin?
 - g. Comment signaler les commentaires et la rétroaction

- b. Au meilleur de notre capacité, s'assurer que tous nos sites sont accessibles aux personnes ayant un handicap.

Les employés, les étudiants et les bénévoles d'Aladin sont responsables de:

- a. Suivre la section "Fournir des directives de service accessibles".
- b. Respecter la dignité et l'indépendance des clients handicapés.

Outils de lignes directrices: «Fournir des lignes directrices sur les services accessibles»

Références:

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07). (2005)

Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, Gouvernement de l'Ontario

Fournir un service accessible

Les employés et les bénévoles d'Aladin doivent fournir un service accessible des façons suivantes:

La communication

1. Communiquer avec les clients ayant un handicap d'une manière qui tient compte du handicap de la personne et fera des efforts raisonnables pour que le client comprenne à la fois le contenu et l'intention de sa communication.

Utilisation de dispositifs fonctionnels

1. Soutenir les clients qui utilisent des dispositifs d'assistance pour obtenir, utiliser ou bénéficier des installations et des services fournis.
2. Prévoir des mesures raisonnables pour fournir des dispositifs et / ou une assistance permettant aux clients d'accéder aux installations et aux services.
3. Informer les personnes ayant un handicap de tout accommodement et / ou des aides techniques qu'Aladin met à la disposition des clients ayant un handicap, lorsque les employés / bénévoles sont conscients du besoin d'assistance d'un client pour accéder aux services.

Utilisation d'animaux d'assistance

1. Permettre aux clients handicapés d'entrer dans les lieux accompagnés d'un animal d'assistance et de garder l'animal avec eux, partout où le public a accès et si l'animal n'est pas exclu par la loi. Si un animal est exclu par la loi, l'employé / volontaire expliquera la raison pour laquelle l'animal est exclu et explorera d'autres arrangements raisonnables pour fournir des services.
2. Demander à une personne handicapée de retirer l'animal des lieux, dans le cas où l'animal est indiscipliné ou perturbateur (sauter sur des gens, mordre ou autre comportement nuisible) et ensuite explorer d'autres arrangements raisonnables pour fournir des services.

Utilisation de personnes de soutien

1. Assurez-vous que les personnes de soutien sont autorisées à entrer ensemble dans le local et à accompagner le client ayant un handicap.

2. S'assurer que l'employé / le bénévole demande le consentement du client avant de discuter des renseignements personnels confidentiels sur la santé en présence de la personne de soutien. Si la personne de confiance doit attendre dans une zone distincte pendant que les questions confidentielles du client sont traitées, des mesures d'adaptation seront prises pour soutenir le client en l'absence de la personne de confiance.

Avis de perturbation du service

1. Faire tout ce qui est en son pouvoir pour signaler toute perturbation temporaire prévue ou imprévue des soutiens, des services et des installations utilisés par les clients ayant un handicap.
-