

## Offrir des biens et services aux personnes handicapées

Le Syndicat des Métallos s'est engagé à faire preuve d'excellence dans les services qu'il offre à ses membres et au public, y compris les personnes handicapées.

### **Appareils fonctionnels**

Nous veillons à ce que notre personnel reçoive une formation et se familiarise avec tous les appareils fonctionnels que nous avons sur place ou que nous pouvons mettre à la disposition des personnes handicapées pendant qu'elles accèdent à nos services.

### **Communication**

Nous communiquons avec les personnes handicapées de façons qui tiennent compte de leur handicap.

### **Animaux d'assistance**

Les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance sont les bienvenus. Nous autorisons la présence d'animaux d'assistance dans les parties de nos établissements qui sont ouvertes au public.

### **Personnes de soutien**

Une personne handicapée nécessitant la présence d'une personne de soutien est autorisée à se faire accompagner de cette personne dans nos établissements.

Aucuns frais ne sont exigés pour les personnes de soutien.

Nous avisons nos membres et les visiteurs de cette situation à la Réception.

### **Avis d'interruption temporaire**

Dans le cas d'une interruption prévue ou imprévue des services ou installations pour les personnes handicapées, le Syndicat des Métallos les en avise rapidement. Un avis affiché bien en vue comprend de l'information sur la raison de l'interruption, sa durée anticipée et une description des installations ou services de remplacement, si disponibles.

Cet avis est rendu public et disponible à la Réception ou dans le hall d'entrée de l'édifice, ou aux deux endroits, tel qu'approprié.

### **Formation**

Le Syndicat des Métallos donne une formation sur les services accessibles à ses employés, à ses bénévoles et aux autres personnes qui traitent avec le public ou d'autres tierces parties en notre nom. Les personnes qui participent à l'élaboration des politiques, plans, pratiques et procédures relatives à la fourniture de nos services reçoivent également une formation.

Le personnel de la Réception reçoit aussi une formation.



# Plan relatif à l'accessibilité des services (suite)

## Formation (suite)

Les membres du personnel reçoivent une formation sur l'accessibilité des services pendant leur période de probation.

La formation couvre :

- Un aperçu de la **Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario** et des exigences des normes relatives aux services offerts aux clients.
- Le plan du Syndicat des Métallos sur les normes relatives à l'accessibilité des clients aux services.
- Les façons d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps.
- Les façons d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui nécessitent l'assistance d'un animal ou d'une personne de soutien.
- Les façons d'utiliser le matériel ou les appareils disponibles sur place ou qui pourraient aider à fournir les biens et services aux personnes handicapées.
- Les mesures à prendre si une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder aux services du Syndicat des Métallos.

Le personnel reçoit également une formation en cas de changements à notre plan relatif à l'accessibilité des services.

## Processus de rétroaction

Les membres du syndicat et du public qui désirent faire part de leurs commentaires sur la façon dont le Syndicat des Métallos offre des services aux personnes handicapées peuvent le faire par téléphone au 416-487-1571 ou par courriel à [info@usw.ca](mailto:info@usw.ca).

Tous les commentaires, y compris les plaintes, sont envoyés au personnel de gestion/administratif pour une réponse immédiate.

Les personnes qui présentent des commentaires peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans les cinq jours ouvrables suivant leur réception.

## Avis de disponibilité

Le Syndicat des Métallos informe le public du fait que les documents du syndicat liés à l'accessibilité des clients aux services sont disponibles sur demande, en affichant un avis à la Réception.

## Modifications à la présente politique ou à d'autres

Toute politique, pratique ou procédure du Syndicat des Métallos qui ne respecte pas ni ne promeut les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées est modifiée ou retirée.