

Norme de service à la clientèle accessible

CommuniCare Therapy s'engage à offrir un service à la clientèle accessible et axé sur le client à tous les membres du public, y compris aux personnes handicapées. Tous les membres de l'équipe CommuniCare s'efforcent de veiller à ce que les principes fondamentaux de la Norme sur le service à la clientèle de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) soient respectés.

Les principes de base sont :

- **Dignité** : Le service est fourni d'une manière qui permet à la personne handicapée de maintenir son respect de soi et de recevoir le respect des autres.
- **Indépendance** : Lorsqu'une personne handicapée est autorisée à faire des choses par elle-même sans aide ou ingérence inutiles de la part d'autrui.
- **Intégration** : Le service est fourni de manière à ce que la personne handicapée puisse bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même façon ou d'une manière similaire aux autres, à moins qu'une autre mesure ne soit nécessaire pour permettre à une personne handicapée d'avoir accès à des biens ou services.
- **Égalité des chances** : Le service est fourni à une personne handicapée de telle manière qu'elle a la possibilité d'accéder à des biens ou services égaux à ceux offerts aux autres.

CommuniCare respecte le droit d'un client handicapé :

- Recevoir des communications accessibles et adaptées à leurs besoins spécifiques. Y compris l'accès à des renseignements accessibles au public dans des formats accessibles ou avec des moyens de communication sur demande. CommuniCare travaillera avec les personnes pour déterminer la méthode la plus efficace pour aider à comprendre le contenu et l'intention de nos communications.
- Utiliser des dispositifs d'assistance pour obtenir, utiliser ou bénéficier de nos biens et services.
- Utiliser des animaux d'assistance lorsque vous accédez à nos services. Il est reconnu qu'un animal d'assistance comprend les chiens-guides et tout autre animal qui peut être requis par une personne ayant un handicap tel que défini par la LAPHO.
- Être accompagné par des personnes de soutien pour accéder à nos services. Si nécessaire, CommuniCare peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pour des raisons de santé et de sécurité, ce qui se ferait en consultation avec la personne.
- Être informé des interruptions temporaires de services et d'installations.
- Recevoir des services d'un organisme formé à la législation applicable et au service à la clientèle accessible. Comprendre comment interagir avec les personnes ayant divers handicaps, utiliser des appareils fonctionnels ou fournir des formats accessibles.
- Avoir accès aux politiques d'accessibilité publiquement disponibles de CommuniCare. Les politiques seront fournies dans des formats accessibles sur demande.
- Pour fournir des commentaires sur l'accessibilité de nos services et installations.

La politique de l'AODA (LAPHO) de CommuniCare Therapy est disponible sur notre site Web www.communicare.ca

Les méthodes suivantes peuvent être utilisées pour les demandes de rétroaction et de format accessible :

Email: info@communicare.ca

En personne ou par écrit :

Sur notre site Web : <https://communicare.ca/contact-us/>

2723, chemin Lancaster, bureau 202

Ottawa ON K1B 0B1

Téléphone : 613-738-2871

CommuniCare Therapy est conforme à toutes les exigences de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) **Le numéro de certification de CommuniCare est SCR346511.**