

L'engagement d'AJO

Table des matières

Table des matières.....	1
Notre engagement à fournir des services accessibles pour les personnes handicapées.....	1
Communication.....	1
Services téléphoniques	2
Communications écrites	2
Services en ligne.....	2
Appareils ou accessoires fonctionnels.....	3
Animaux d'assistance.....	4
Personnel allergique aux animaux.....	4
Personnes de soutien.....	4
Avis de perturbation temporaire	4

Notre engagement à fournir des services accessibles pour les personnes handicapées

Aide juridique Ontario s'efforce en tout temps de fournir ses services d'une manière respectueuse de la dignité et de l'indépendance des personnes handicapées. Nous sommes aussi déterminés à donner aux personnes handicapées autant de possibilités d'accéder à nos services que le reste de nos clients, et de bénéficier de ces services avec le même niveau de qualité et de rapidité. Nous nous acquitterons de nos fonctions et responsabilités à cet égard dans les domaines suivants :

Communication

Dans nos communications avec des personnes handicapées, nous tenons compte du handicap de ces personnes. Nous donnons aux membres de notre personnel qui traitent avec nos clients une formation sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps.

Services téléphoniques

Nous sommes déterminés à fournir des services téléphoniques entièrement accessibles à nos clients. Nous formons notre personnel à communiquer avec les clients au téléphone dans un langage clair et commun et à parler lentement et distinctement.

Nous communiquons avec nos clients par ATS (téléimprimeur) lorsque le téléphone n'est pas adapté à leurs besoins en matière de communication ou n'est pas disponible.

L'ATS d'AJO se trouve dans le Centre de service à la clientèle. Le Centre de service à la clientèle transmet aux autres sections de l'aide juridique les messages des clients envoyés par ATS.

Le service par ATS est assuré avec le même degré de qualité et de rapidité que le service fourni au téléphone par le Centre de service à la clientèle.

Communications écrites

Nous sommes déterminés à fournir des communications accessibles à tous nos clients et autres personnes avec qui nous traitons. Les communications écrites incluent, sans y être limitées, les renseignements sur les comptes juridiques, les certificats, les lettres, les formulaires, les brochures et les courriels.

Pour cette raison, les communications écrites seront fournies dans les formats suivants, sur demande :

- Copie papier;
- Gros caractères;
- PDF (format électronique d'Acrobat);
- Microsoft Word.

Nous fournirons les brochures, les politiques publiques, les manuels et autres renseignements destinés au public par courriel ou sur disque compact (CD). Si ces formats ne sont pas suffisants pour répondre aux besoins d'un client handicapé, AJO communiquera avec cette personne afin de décider d'une adaptation acceptable.

Nous répondrons en personne ou au téléphone à toute question qu'un client ou une autre personne pourrait avoir sur le contenu d'une communication écrite.

Services en ligne

Les services en ligne d'AJO incluent diverses caractéristiques d'accessibilité qui sont énumérées ci-après pour chaque service en ligne.

- Les technologies d'aide, comme les lecteurs d'écran utilisés par les personnes ayant un handicap visuel, fonctionnent correctement avec le site.
- Le contenu du site comprend des textes de remplacement et des balises pour les tableaux afin de permettre l'utilisation de lecteurs d'écran.
- Le site est compatible avec les navigateurs standard offrant des fonctions d'accessibilité comme le grossissement des écrans et des textes.
- Les listes d'emplacements (points d'accès) peuvent être mises à jour en temps réel par les bureaux régionaux et les avocats de service, ce qui permet de signaler immédiatement toute interruption temporaire de l'accessibilité, par exemple lors de travaux de construction ou d'entretien des rampes d'accès et des ascenseurs.
- L'outil de recherche d'emplacement inclut une photo présentée localement pour chaque bureau.

Lorsque des services en ligne ne sont pas accessibles aux personnes handicapées, ils sont offerts au téléphone, en personne ou dans un bureau de l'aide juridique.

Appareils ou accessoires fonctionnels

Nous sommes déterminés à permettre aux personnes handicapées qui utilisent des appareils ou accessoires fonctionnels personnels d'obtenir nos services, de les utiliser et d'en bénéficier. Nous offrons nos services d'une façon adaptée aux besoins des personnes qui utilisent des appareils ou accessoires fonctionnels.

Voici des exemples d'appareils fonctionnels que peuvent utiliser nos clients :

- Aide de locomotion (fauteuil roulant, vélomoteur, marchette, cane, béquilles);
- ATS (téléimprimeur);
- Dispositifs auditifs ou pour amplifier;
- Appareils informatisés de prise de notes.

Nous veillerons à ce que notre personnel ait reçu la formation nécessaire et sache comment fonctionnent les appareils et accessoires fonctionnels qu'AJO met à la disposition de ses clients ou autres personnes handicapées qui utilisent ses services. La liste des appareils et accessoires fonctionnels disponibles figure dans la page d'information de chaque point d'accès d'AJO.

Nous veillerons aussi à ce que le personnel qui a accès aux appareils suivants sache comment les utiliser :

- ATS (téléimprimeur);
- Ascenseurs;
- Portes automatiques.

Animaux d'assistance

Nous sommes déterminés à permettre aux personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance d'accéder aux aires de nos locaux qui sont ouvertes au public ou à des tiers. Nous veillons à ce que tous les membres du personnel, bénévoles et autres personnes qui communiquent avec le public reçoivent la formation nécessaire pour interagir de façon appropriée avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

Personnel allergique aux animaux

Certains membres du personnel, du fait de leurs fonctions auprès du public, sont appelés à passer un certain temps en présence de clients dans un local clos et relativement petit, par exemple une salle d'entrevue. Il est demandé aux employés qui souffrent de sévères allergies aux animaux et qui, de ce fait, ne peuvent pas rester en présence d'un animal d'assistance dans un espace clos, d'avertir immédiatement leur chef de service de cette allergie.

Les chefs de service qui sont informés d'une telle allergie doivent en tenir compte, tout en veillant à ce que les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance continuent de bénéficier des services nécessaires en temps opportun.

Personnes de soutien

Aide juridique Ontario accepte sans réserve la présence d'interprètes, de personnes de soutien et de toutes autres personnes qui accompagnent, aident ou soutiennent des personnes handicapées dans leurs interactions avec l'aide juridique.

AJO part du principe que dans la plupart des cas, la présence d'une personne de soutien ou d'un interprète ne compromettra pas la relation avocat-client ou la confidentialité des renseignements fournis au personnel de l'aide juridique, y compris les avocats.

Dans les rares cas où AJO fournit un conseil juridique à une personne handicapée et que l'employé d'AJO estime que la présence d'une personne de soutien ou d'un interprète pourrait compromettre la confidentialité de la relation entre l'avocat et le client, la personne handicapée sera avisée de cette préoccupation et aura le choix de poursuivre avec ou sans la présence de la personne de soutien ou de l'interprète. Il pourra lui être demandé de confirmer sa décision par écrit.

Avis de perturbation temporaire

Aide juridique Ontario avisera ses clients en cas de perturbation prévue ou imprévue d'installations ou de services qui sont normalement à la disposition des personnes handicapées.

Cet avis indiquera la raison de la perturbation, sa durée prévue ainsi que les services ou installations de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant.

Ces avis seront placés sur les pages relatives aux points d'accès de notre site Web à www.legalaid.on.ca.