



OBJET :

Les Girl Guides of Canada–Guides du Canada (GGC–GdC) se sont engagées à faire en sorte que leurs services soient fournis d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées et que les personnes handicapées aient, dans la mesure du possible, les mêmes possibilités que les autres d'obtenir les services de l'organisme, de les utiliser ou d'en tirer profit, conformément aux principes d'intégration et d'accessibilité.

POLITIQUE :

1. Communication

Les membres et les employés des Guides du Canada qui communiquent avec des personnes handicapées au nom de l'organisme doivent tenir compte du handicap des personnes en question et déterminer avec elles le mode de communication qui répondrait à leurs besoins et leur permettrait d'obtenir les services de l'organisme, de les utiliser ou d'en tirer profit.

2. Service téléphonique

Les Guides du Canada se sont engagées à fournir, dans la mesure du possible, un service téléphonique entièrement accessible. L'organisme offrira à ses employés et à ses membres adultes une formation leur expliquant comment communiquer au téléphone dans un langage simple et facile à comprendre, et comment parler clairement et lentement. Dans la mesure du possible, les GdC offriront aux personnes handicapées la possibilité de communiquer avec l'organisme par courriel, téléimprimeur (TTY) ou service de relais téléphonique, si les communications téléphoniques ne sont pas possibles ou ne conviennent pas.

3. Appareils ou accessoires fonctionnels

Les personnes handicapées peuvent utiliser un appareil ou accessoire fonctionnel, au besoin, pour accéder aux services offerts par les GdC. Si l'appareil ou accessoire fonctionnel d'un client handicapé ne peut être autorisé en raison de risques importants et inévitables liés à la santé ou à la sécurité ou pour d'autres raisons, les Guides prendront d'autres mesures pour que cette personne puisse accéder aux services offerts par les GdC. L'organisme offrira une formation à ses employés et à ses bénévoles pour leur permettre de se familiariser avec les divers types d'appareils fonctionnels que les personnes handicapées peuvent utiliser pour accéder aux services offerts par les GdC.

4. Animal d'assistance

- 4.1** Si une personne handicapée est accompagnée d'un animal d'assistance, les GdC veilleront à ce qu'il lui soit permis d'entrer avec l'animal dans les lieux appartenant aux GdC ou exploités par l'organisme et de le garder avec elle, à moins que la loi interdise par ailleurs la présence de l'animal dans les lieux. Si la loi exclut un animal d'assistance des lieux, les GdC veilleront à ce que d'autres mesures soient prévues pour permettre à la personne handicapée d'obtenir les services de l'organisme, de les utiliser ou d'en tirer profit.

- 4.2** S'il est impossible de déterminer si un animal est un animal d'assistance, un représentant des GdC (employé ou membre adulte) pourrait demander à la personne concernée de produire un document délivré par un membre d'une profession de la santé réglementée attestant que la personne a besoin d'un animal d'assistance en



raison de son handicap. L'organisme offrira à ses employés et à ses membres adultes une formation leur expliquant comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un animal d'assistance, notamment comment déterminer si l'animal est un animal d'assistance et quels sont les membres d'une profession de la santé habilités à fournir une attestation.

5. Personne de soutien

5.1 Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, les GdC veilleront à ce que les deux puissent entrer ensemble dans les lieux appartenant à l'organisme ou exploités par celui-ci. Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne peut être empêchée d'avoir accès à la personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans des locaux des GdC. Les personnes de soutien qui ne sont pas membres des GdC et qui assument un rôle de supervision ou de responsabilité à l'égard des filles doivent se conformer aux exigences de la *Screening Policy* 01-12-01 (en version anglaise seulement), de même qu'aux consignes du Guide Sécurité et de l'Essentiel du guidisme. Si un prix est demandé à une personne pour l'entrée dans les lieux appartenant à l'organisme ou exploités par celui-ci, ou relativement à sa présence dans ceux-ci, les Guides du Canada indiqueront clairement à l'avance le montant à payer, s'il y a lieu. L'organisme peut renoncer au paiement du prix payable par la personne de soutien accompagnant une personne handicapée.

5.2 Pour des questions liées à la santé ou à la sécurité d'une personne handicapée ou d'autres personnes dans les lieux appartenant aux GdC ou exploités par l'organisme, les Guides du Canada peuvent déterminer que la présence d'une personne de soutien est requise pour accompagner la personne handicapée quand elle se trouve dans les lieux. Avant de prendre une telle décision, les Guides devront :

- i) consulter la personne handicapée concernée pour comprendre ses besoins;
- ii) juger des considérations de santé ou de sécurité selon les faits observables;
- iii) vérifier s'il n'y a pas d'autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou des autres personnes dans les lieux.

Si les GdC déterminent qu'une personne de soutien est requise pour accompagner une personne handicapée dans les lieux appartenant à l'organisme ou exploités par celui-ci, les droits d'entrée pour la personne de soutien (qui seraient, au besoin, exigés par les GdC) ne seront pas prélevés.

6. Avis de perturbation temporaire

Les Guides du Canada aviseront les membres et les non-membres de toute perturbation, planifiée ou non, de leurs installations ou services habituellement utilisés par des personnes handicapées dans les lieux appartenant aux GdC ou durant des activités de l'organisme. Cet avis indiquera les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui sont disponibles, s'il y a lieu. L'avis sera affiché dans les entrées publiques et les aires d'accueil des installations, ou communiqué de manière appropriée.

7. Formation

Les Guides du Canada offriront une formation expliquant comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps; cette formation sera suivie par tous les employés, membres adultes et non-membres, de même que les autres personnes ayant des interactions avec le



Date d'approbation : 23 octobre 2011
Révision : décembre 2016

public ou des tierces parties pour le compte de l'organisme, et enfin toutes les personnes participant à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et méthodes des Guides du Canada régissant les interactions avec les membres et le public. Les nouveaux employés recevront cette formation dans le mois qui suit leur entrée en fonction, ou dans un plus court délai, selon les exigences de la loi. La formation des membres sera effectuée dans le cadre du processus de sélection. La formation aux non-membres sera offerte avant qu'ils ne commencent à avoir des interactions avec le public au nom des GdC.

8. Si les Guides du Canada modifient leurs politiques, pratiques ou méthodes pertinentes, elles veilleront à offrir de la formation supplémentaire, au besoin.

9. La formation dont il est question ci-dessus devra inclure, sans y être limitée, les sujets suivants :

- les politiques, pratiques et méthodes des GdC ayant trait au service offert aux personnes handicapées;
- comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
- comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- comment se servir des appareils ou accessoires fonctionnels fournis par les GdC pour faciliter la prestation de services aux personnes handicapées;
- ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens ou aux services des GdC;
- l'objet et le contenu des lois régissant les interactions des GdC avec des personnes handicapées dans les territoires où la personne faisant l'objet de la formation travaille ou exerce ses responsabilités guides.

10. Rétroaction

Les Guides du Canada souhaitent obtenir de la rétroaction sur la façon dont leurs services sont offerts aux personnes handicapées. Cette rétroaction peut être transmise par écrit, en personne, au téléphone, par courriel ou par tout autre moyen jugé approprié par la personne effectuant les commentaires, et devrait être adressée à la première responsable. Advenant le cas où la personne ayant fait les commentaires estime que la réponse qu'elle a reçue n'était pas satisfaisante, elle est encouragée à soumettre ses commentaires à la commissaire du territoire pertinent, ou à la personne supervisant l'employé ayant fourni la réponse initiale. Les GdC s'assureront que le processus de rétroaction est accessible aux personnes handicapées et à cette fin, fourniront ou prendront les dispositions requises pour que soient fournis des formats accessibles et des aides à la communication, sur demande.

11. Avis de disponibilité des documents

La présente politique et tout autre document que les Guides du Canada sont tenues de fournir sur demande, en vertu de la loi, sont disponibles sur des supports de remplacement ou des aides à la communication. Les GdC consulteront les personnes concernées pour déterminer si le format accessible choisi ou l'aide à la communication envisagés leur conviennent. L'organisme fournira les documents en format accessible rapidement et sans demander de frais supplémentaires.