

# POLITIQUE SUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE ACCESSIBLES

## VUE D'ENSEMBLE

Le Parti libéral du Canada s'est engagé à veiller à ce que tous les Canadiens et Canadiennes puissent participer à notre démocratie, et cela signifie notamment de travailler à respecter pleinement les exigences prescrites par les *Normes d'accessibilité intégrées* (NAI) au titre de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

## FOURNITURE DE BIENS ET DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Le Parti libéral du Canada exercera une diligence raisonnable afin de s'assurer de fournir ses services d'une façon qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées.

## COMMUNICATIONS

Le Parti libéral du Canada communiquera avec les personnes handicapées d'une manière tenant compte du handicap de chacune d'elles.

## APPAREILS D'ASSISTANCE

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs appareils d'assistance afin d'avoir accès à nos services ou à nos installations. Nous veillerons à ce que tous nos employés reçoivent une formation sur divers appareils d'assistance et se familiarisent avec ceux se trouvant sur place ou avec ceux que nous offrons aux personnes handicapées désirant avoir accès à nos services ou à nos installations.

## ANIMAUX D'ASSISTANCE

Le Parti libéral du Canada souhaite la bienvenue aux personnes handicapées et à leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont autorisés dans les parties de nos locaux ouvertes au public et lors de tous les événements publics organisés par le Parti libéral du Canada.

## PERSONNES DE SOUTIEN

Le Parti libéral du Canada souhaite la bienvenue aux personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien qui désirent avoir accès à nos services ou à nos installations. Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien est autorisée à pénétrer dans les locaux du Parti libéral du Canada avec la personne de soutien. On n'empêchera en aucun temps une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien d'avoir accès à cette personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans nos locaux.

Toute personne de soutien accompagnant une personne handicapée sera admise sans frais supplémentaires aux activités tenues par le Parti libéral du Canada.

## AVIS DE PERTURBATION TEMPORAIRE

Un avis sera affiché sur le site Web du Parti libéral du Canada en cas d'indisponibilité prévue ou imprévue des services ou des installations. Cet avis indiquera la raison de l'indisponibilité, sa durée prévue ainsi que de l'information sur les autres installations ou services disponibles, le cas échéant. L'avis d'interruption de service se lira ainsi :

*Nous éprouvons actuellement des difficultés techniques. Le service sera rétabli dès que possible. Veuillez nous excuser de tout inconvénient. Si vous avez des préoccupations additionnelles à ce sujet, n'hésitez pas à communiquer avec nous :*

Numéro de téléphone : 1 888 LIBERAL (1 888 542-3725)

Adresse de courriel : [assistance@liberal.ca](mailto:assistance@liberal.ca)

L'avis sera affiché publiquement sur notre page Contactez-nous à l'adresse suivante :

<https://liberal.ca/fr/contactez-nous/>.

## FORMATION

Le Parti libéral du Canada fournit à ses employés ainsi qu'aux bénévoles agissant au nom du parti une formation sur les services à la clientèle accessibles. Toute personne participant à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures du Parti libéral du Canada reçoit aussi une formation.

Le Parti libéral du Canada exige que les employés suivent les séances de formation suivantes dans les 90 jours suivant le début de leur emploi :

- Un aperçu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences découlant des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.
- Le plan du Parti libéral du Canada sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.
- La manière d'interagir et de communiquer avec des personnes présentant différents types de handicaps.
- La manière d'interagir avec des personnes handicapées qui utilisent un appareil d'assistance ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.

- La manière d'utiliser l'équipement ou les appareils disponibles sur place ou par d'autres moyens qui peuvent aider à fournir des biens ou des services aux personnes handicapées.
- Les moyens d'aider une personne handicapée qui éprouve des difficultés à accéder aux biens et aux services du Parti libéral du Canada.

La participation de chaque employé à la formation fait l'objet d'un suivi et est consignée.

Les employés recevront une formation complémentaire si des modifications sont apportées à notre politique sur les services à la clientèle accessibles.

## PROCESSUS DE RÉTROACTION

Le Parti libéral du Canada consulte les personnes handicapées afin de connaître leurs besoins en matière d'information et de communication. Nous avons mis en place un processus de rétroaction accessible qui est disponible en formats alternatifs tels que le téléphone, le courriel et les échanges en personne.

On a élaboré un processus de réception et de traitement des demandes de rétroaction accessible qui a été communiqué à tous les employés concernés. Nous pouvons, sur demande, recevoir et traiter les commentaires des personnes, des employés et des bénévoles vivant avec un handicap.

Le Groupe de travail sur l'accessibilité du Parti libéral du Canada sera chargé d'examiner les politiques, les procédures et la conformité. Tous les commentaires reçus seront transmis au Groupe de travail sur l'accessibilité qui cernera ensuite les enjeux, trouvera des solutions et les mettra en œuvre afin de veiller à ce que le Parti libéral du Canada respecte les normes sur l'accessibilité.

Un membre de notre équipe répondra à toutes les demandes de renseignements relatives aux services offerts aux personnes handicapées.

## AVIS DE DISPONIBILITÉ

Le Parti libéral du Canada a indiqué sur sa page Accessibilité que des formats et des supports de communication accessibles sont offerts sur demande aux personnes handicapées. Cet avis se trouve à l'adresse <https://liberal.ca/fr/accessibilite/>.

## MODIFICATIONS AUX POLITIQUES

Toute politique, pratique ou procédure du Parti libéral du Canada qui ne respecte pas les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances des personnes handicapées et qui n'en fait pas la promotion sera modifiée ou retirée.