

POLICY NAME	Customer Service – AODA	ORIGINAL DATE OF ISSUE (MM/YYYY)	09/2011	POLICY #	HR-26
--------------------	--------------------------------	---	---------	-----------------	--------------

NEW	<input type="checkbox"/>
REVISED	<input checked="" type="checkbox"/>

REVISED (MM/YYYY):	09/2023	EFFECTIVE DATE (MM/YYYY):	11/2023	NEXT REVISION DATE (MM/YYYY):	09/2027
---------------------------	---------	----------------------------------	---------	--------------------------------------	---------

”

PURPOSE (Describe the reason for the policy)

The purpose of this policy is to ensure that YSB meets or exceeds the Standards set out in the Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005 (AODA) and its regulations. YSB has implemented this policy in the pursuit of providing consistently high customer service standards for all clients including those with disabilities.

SCOPE (Describe to what and to whom this policy applies)

This policy applies to the delivery of programs and services offered by YSB. It applies to all employees, students, and volunteers.

TERMS AND DEFINITIONS (Define any acronyms or terms that might have multiple meaning)

TERM	DEFINITION
Assisted Devices	Any auxiliary aid such as communication aids, cognition aids, personal mobility aids and medical aids (i.e., canes, crutches, wheelchairs, or hearing aids.)
Disability	a) any degree of physical disability, infirmity, malformation or disfigurement that is caused by bodily injury, birth defect or illness and, without limiting the generality of the foregoing, includes diabetes mellitus, epilepsy, a brain injury, any degree of paralysis, amputation, lack of physical co-ordination, blindness or visual impairment, deafness or hearing impediment, muteness or speech impediment, or physical

	<p>reliance on a guide dog or other animal or on a wheelchair or other remedial appliance or device</p> <p>b) a condition or mental impairment or a developmental disability a learning disability, or a dysfunction of one or more of the processes involved in understanding or using symbols or spoken language.</p> <p>c) a mental disorder</p> <p>d) an injury or disability for which benefits were claimed or received under WSIB.</p>
Persons with Disabilities	<p>Any person that has a disability as defined above (under the Ontario Human Rights Code.) This includes physical and invisible disabilities.</p> <p>Service Animal</p> <p>For the purposes of this policy, an animal is a service animal for a person with a disability if;</p> <p>a) The animal can be readily identified as one that is being used by the person for reasons relating to the person's disability, as a result of visual indicators such as a vest or harness worn by the animal; or</p> <p>b) The person provides documentation from one of the following regulated health professionals confirming that the person requires the animal for reasons relating to the disability:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. A member of the College of Audiologists and Speech-Language Pathologists of Ontario ii. A member of the College of Chiropractors of Ontario iii. A member of the College of Nurses of Ontario iv. A member of the College of Occupational Therapists of Ontario v. A member of the College of Optometrists of Ontario vi. A member of the College of Physicians and Surgeons of Ontario vii. A member of the College of Physiotherapists of Ontario viii. A member of the College of Psychologists of Ontario ix. A member of the College of Registered Psychotherapists and Registered Mental Health Therapists of Ontario
Support Persons	<p>Any person, whether a paid professional, volunteer, family member or friend that accompanies a person with a disability in order to help with the communications, personal care, or medical needs or with the access to programs and services.</p>

POLICY STATEMENT

YSB welcomes and encourages people living with disabilities to access our services. YSB will provide access in a manner that is accessible to all clients and in a manner that respects their rights to dignity and independence.

POLICY SECTION

1. YSB adopts the core principles outlined in AODA: **dignity, independence, integration, and equal opportunity.**
2. YSB is committed to offering equal opportunity to access our services, wherever possible in the same place and in a similar way to all clients.
3. YSB will develop and ensure there are procedures to address communication with persons with disabilities, the use of assisted devices, service animals and support persons by persons with disabilities, notification in the event of service disruptions, feedback processes, training of staff in the area of working with persons with disabilities and availability of documents in alternative formats.

RELATED POLICIES AND OTHER REFERENCES

Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005
Integrated Accessibility Standards, 2016
Client Complaint Policy
Ontario Human Rights Code
Accessibility Policy
Service and Support Animals Policy

ROLES AND RESPONSIBILITIES (List the job titles and offices directly responsible for the policy)

ROLE	RESPONSIBILITY
CEO	<p>The CEO has overall responsibility to ensure that YSB meets the standards set out by the AODA and its regulations.</p> <p>Ensure that the policy is reviewed and revised in accordance with YSB practices or as required to address changes in legislation.</p>
People, Culture and Belonging	<p>Review this policy and revise where necessary.</p> <p>Ensure clients and other interested parties are provided with a copy of this policy upon request.</p> <p>Ensure that this policy is available in alternate formats upon request.</p> <p>Ensure that training meets the expectations outlined in the AODA.</p> <p>Ensure that notice is provided of any disruption of service.</p>

	<p>Ensure that client feedback is collected and followed up on.</p> <p>Prepare and file the accessibility report with the Ministry of Children, Community and Social Services (MCCYS) as required and ensure that the report is available to the public upon request.</p>
Directors, Assistant Directors, Program Managers and Coordinators	<p>Directors are responsible to ensure that the services they deliver are done in accordance with this policy and the Act and its regulations.</p> <p>Make the policy available in alternative formats upon request.</p> <p>Provide clients or others with copies of the policy upon request.</p> <p>Ensure notice is provided for any disruption of service.</p> <p>As appropriate follow up on client feedback.</p> <p>Ensure that all staff members are appropriately trained.</p>
Employees, Volunteers and Students	<p>Attend and complete customer service accessibility training.</p> <p>Provide consistently high levels of client service and ensure that individuals are served in a manner that allows access to all programs and services offered.</p> <p>Inform direct supervisors of any issues regarding accessibility, or disruptions in service.</p>

VERSION HISTORY

VERSION	APPROVED BY	REVISION DATE	DESCRIPTION OF CHANGE	SIGNED BY
	Board	09/2011		
	Board	11/2016		
	Board	10/2018		
	Board	10/2023		

YSB is committed to serving all clients including persons with disabilities and we carry out our functions and responsibilities in ways that consider the needs of people with disabilities and uphold the principles of dignity, independence, integration, and equal opportunity.

1. Communications

Employees must be aware of how they communicate with clients. When communicating with a person with a disability, employees are required to take into account the person's disability.

2. Assisted Device

YSB is committed to serving people with disabilities who use assistive devices to obtain or benefit from our programs and services.

Staff will be trained and familiar with the various assistive devices that may be used by our clients while accessing our programs and services.

3. Service Animals

Refer to policy on Service and support Animals.

4. Support persons

YSB is committed to welcoming people with disabilities who are accompanied by a support person.

Unless there is a genuine concern for safety, at no time will a person with a disability who is accompanied by a support person be prevented from having access to his or her support person while on our premises.

For health and safety reasons (either for the person or for others in the building), YSB may require a person with a disability to be accompanied by a support person. This measure will be taken only after consultation with the individual and as a last resort to ensure the H&S of all parties.

If confidential information needs to be shared, written consent will be obtained from the client, prior to any conversation.

5. Temporary disruptions

YSB recognizes that disruptions in services and programs may occur and can create varying degrees of inconvenience for clients. In the event that there is a planned or unexpected disruption in programs or services YSB will:

- Provide clients with as much notice as is possible of a planned or unexpected disruption in our programs and or services.
- Ensure that this notice includes information about the reason for the disruption, its anticipated duration, and a description of alternatives to the programs or services if they are available.
- Ensure that this notice is placed at all entrances to Bureau properties, at the site of the disruption and where appropriate on YSB's web site and phone systems.

6. Training

- YSB will provide training to all employees, volunteers and students who deal with the public and our clients as soon as practicable, after being hired.
- YSB will provide training to those who are involved in the development and approval of customer service policies, practices, and procedures.
- Employees will be trained on an ongoing basis when changes are made to the policies, practices, and procedures.

People, Culture and Belonging will maintain individual training records for all employees, volunteers, and students. Summary records will be kept of the number of individuals trained and dates of training.

This training shall include the following information:

- a) The purposes of the AODA and the requirements of the customer service standard
- b) YSB's policies, practices and procedures relating to the customer service standard.
- c) How to interact and communicate with people with various types of disabilities
- d) How to interact with people with disabilities who use an assistive device or require the assistance of a service animal or a support person
- e) If programs have the use of any assisted devices staff must be trained in their use
- f) What to do if a person with a disability is having difficulty in accessing YSB's programs and services

7. Notice of availability of documents

- YSB will provide notice to its clients that any relevant documents relating to this policy will be provided upon request.
- The notice will be posted in a place that will be visible and accessible to clients and may include YSB's Website.
- YSB will provide these documents in a format that takes into account the person's disability.
- YSB will consult the client to determine the most appropriate format for this document.

8. Client Feedback Process

Comments or feedback regarding the way YSB provides its programs and services to people with disabilities are welcomed and appreciated. These comments will assist YSB in improving its client services. YSB's Client Complaint Policy will serve as the basis for the Feedback Process.

Addendum:

This policy exists to achieve service excellence to clients with disabilities. If anyone has a question about the policy, or if the purpose of a policy is not understood, an explanation should be provided by, or referred to the [Accessibility Coordinator/ Director of People, Culture and Belonging.] at humanresources@ysb.ca

NOM DE LA POLITIQUE	Politique sur les services à la clientèle – Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario	DATE D'ÉMISSION	09/2011	# POLITIQUE	RH-26
----------------------------	--	------------------------	---------	--------------------	--------------

NOUVELLE	<input type="checkbox"/>
RÉVISÉE	<input checked="" type="checkbox"/>

DATE DE RÉVISION :	09/2023	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR :	11/2023	PROCHAINE DATE DE RÉVISION :	09/2027
---------------------------	---------	-----------------------------------	---------	-------------------------------------	---------

OBJECTIF (Décrire le motif de cette politique)

La raison d'être de cette politique est de faire en sorte que le BSJ se conforme aux normes décrites dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* et à ses règlements, ou les surpasse.

Le BSJ a mis en place cette politique dans le but d'offrir des services selon des normes uniformément élevées de service à tous les clients, sans égard à leur race, à leurs croyances religieuses, à leur âge, à leur sexe ou à toute incapacité.

PORTÉE (Décrire pour quoi et à qui cette politique s'applique)

Cette politique s'applique à la prestation de programmes et de services offerts par le BSJ. Elle s'applique également à tous les employés, étudiants et bénévoles.

MODALITÉS ET DÉFINITIONS (Définir tout acronyme ou terme qui pourrait avoir plusieurs sens)

TERME	DÉFINITION
<i>Accessoires fonctionnels</i>	Toute aide auxiliaire comme les aides à la communication, les aides cognitives, les aides à la mobilité personnelle et les aides médicales (p. ex., cannes, béquilles, fauteuils roulants ou aides auditives.)
<i>Incapacité</i>	a) Tout niveau d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défiguration causée par une blessure corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie et, sans limiter le caractère général de ce qui précède, comprend le diabète sucré, l'épilepsie, le traumatisme crânien, tout niveau de paralysie, l'amputation, le manque de coordination physique, la cécité ou la déficience visuelle, la mutité ou le trouble de la parole, ou le besoin physique pour un chien guide ou

	<p>un autre animal ou un fauteuil roulant ou un autre appareil ou dispositif correcteur;</p> <p>b) Un état ou affaiblissement mental ou une incapacité du développement;</p> <p>c) Un trouble de l'apprentissage ou une dysfonction d'un ou de plusieurs processus requis pour la compréhension ou l'usage de symboles ou de la langue parlée;</p> <p>d) Un trouble mental;</p> <p>e) Une blessure ou une incapacité pour laquelle des prestations ont été réclamées ou reçues en vertu de la CSPAAT.</p>
<i>Personnes aux prises avec une incapacité</i>	Toute personne aux prises avec une incapacité telle que définie ci-dessus (en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario). Cela comprend les incapacités physiques et invisibles.
<i>Animaux d'assistance :</i>	<p>Pour les fins de cette politique, un animal est un animal d'assistance qui accompagne une personne aux prises avec une incapacité si :</p> <p>a) L'animal peut facilement être identifié comme venant en aide à la personne aux prises avec une incapacité, par suite des indicateurs visuels tels qu'une veste ou un harnais que porte l'animal; ou</p> <p>b) La personne fournit de la documentation provenant de l'un des professionnels de la santé agréés suivants, confirmant que la personne requiert l'animal pour des raisons liées à l'incapacité :</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Un membre de l'Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario; ii. Un membre de l'Ordre des chiropraticiens de l'Ontario; iii. Un membre de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario; iv. Un membre de l'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario; v. Un membre de l'Ordre des optométristes de l'Ontario; vi. Un membre de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario; vii. Un membre de l'Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario; viii. Un membre de l'Ordre des psychologues de l'Ontario; ix. Un membre de l'Ordre des psychothérapeutes autorisés et des thérapeutes en santé mentale autorisés de l'Ontario.
<i>Personnes de soutien</i>	Toute personne, qu'il s'agisse d'un professionnel rémunéré, d'un bénévole, d'un membre de la famille ou d'un ami qui accompagne une personne aux prises avec une incapacité dans le but d'aider à la communication, aux soins personnels ou aux besoins médicaux, ou pour accéder à des programmes et services.

ÉNONCÉ DE POLITIQUE

Le BSJ accueille et encourage les personnes qui vivent avec une incapacité à accéder à nos services. Le BSJ offrira l'accès d'une façon qui est accessible à tous les clients et d'une manière qui respecte leurs droits à la dignité et à l'autonomie.

SECTION DE LA POLITIQUE

Le BSJ adopte les principes fondamentaux décrits dans la LAPHO : **la dignité, l'autonomie, l'intégration et l'égalité des chances.**

Le BSJ s'engage à offrir les mêmes possibilités d'accès à nos services, lorsque possible, au même endroit et d'une façon semblable à tous ses clients.

Le BSJ élaborera des procédures pour aborder la communication avec les personnes aux prises avec une incapacité, l'usage d'appareils fonctionnels, d'animaux d'assistance et de personnes de soutien par les personnes aux prises avec une incapacité, les avis en cas d'interruption de service, le processus de rétroaction, la formation du personnel dans le domaine du travail auprès des personnes aux prises avec une incapacité, ainsi que l'accès à des documents dans un autre format, et fera en sorte que de telles procédures sont en place.

POLITIQUES CONNEXES ET AUTRES RÉFÉRENCES

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

Normes d'accessibilité intégrées, 2016

Politique sur la gestion des plaintes de la clientèle

Code des droits de la personne de l'Ontario

Politique sur l'accessibilité

Politique sur les animaux d'assistance et de soutien

RÔLES ET RESPONSABILITÉS (Énumérer les titres de poste et les bureaux qui sont directement responsables de cette politique)

RÔLE	RESPONSABILITÉ
DG	<ul style="list-style-type: none">• La DG a la responsabilité générale de s'assurer que le BSJ répond aux normes décrites dans la LAPHO et ses règlements.• Il doit s'assurer que la politique est étudiée et révisée conformément aux pratiques du BSJ ou tel que requis afin de se conformer aux changements dans la loi.
Ressources humaines, culture et appartenance	<ul style="list-style-type: none">• Le coordonnateur de l'accessibilité étudie cette politique et la révisé lorsque nécessaire.• Il s'assure que les clients et les autres parties intéressées reçoivent une copie de cette politique sur demande.• Il s'assure que cette politique est offerte dans d'autres formats, sur demande.• Il s'assure que la formation répond aux attentes décrites dans les normes d'accessibilité de la LAPHO.• Il s'assure qu'un avis est émis pour toute interruption de service.• Il s'assure que la rétroaction des clients est recueillie et que des suivis sont effectués.• Il prépare et met en dossier le rapport d'accessibilité auprès du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et

	communautaires (MSESSC), tel que requis, et fait en sorte que ce rapport est offert au public, sur demande.
Directeurs et personnel-cadre	<ul style="list-style-type: none"> • Les directeurs s'assurent que les services offerts sont conformes à la présente politique ainsi qu'à la Loi et à ses règlements. • Ils s'assurent que la politique peut être offerte dans d'autres formats, sur demande. • Ils offrent aux clients ou aux autres des copies de cette politique, sur demande. • Ils font en sorte qu'un avis est donné pour toute interruption de service. • Lorsqu'approprié, ils font un suivi sur la rétroaction des clients. • Ils font en sorte que tous les membres du personnel reçoivent la formation appropriée.
Employés, bénévoles et étudiants	<ul style="list-style-type: none"> • Les employés, bénévoles et étudiants participent à une formation sur l'accessibilité des services à la clientèle, et mènent celle-ci à terme. • Ils offrent de façon uniforme des services de qualité supérieure à la clientèle et font en sorte que toutes les personnes sont servies d'une façon qui donne accès à tous les programmes et services offerts. • Ils renseignent leur superviseurs hiérarchiques au sujet de toute question relative à l'accessibilité ou les interruptions de service.

HISTORIQUE DES VERSIONS

VERSION	APPROUVÉE PAR	DATE DE RÉVISION	DESCRIPTION DU CHANGEMENT	SIGNÉE PAR
	Conseil	09/2011		
	Conseil	11/2016		
	Conseil	10/2018		
	Conseil	10/2023		

ANNEXE PROCÉDURALE (09/2023)

Le BSJ s'engage à servir tous les clients, y compris les personnes handicapées, et nous exerçons nos fonctions et responsabilités de manière à prendre en compte les besoins des personnes handicapées et à respecter les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des possibilités..

1. Communications

Les employés doivent être sensibilisés quant à la façon de communiquer avec les clients. Lorsqu'ils communiquent avec une personne aux prises avec une incapacité, les employés sont tenus de prendre en considération l'incapacité de cette personne.

2. Accessoires fonctionnels

Le BSJ s'engage à desservir les personnes aux prises avec une incapacité qui utilisent des accessoires fonctionnels dans le but d'obtenir les bienfaits de nos programmes et services. Le personnel recevra la formation requise et sera familiarisé avec les divers accessoires fonctionnels que peuvent utiliser les clients alors qu'ils accèdent à nos programmes et services.

3. Animaux d'assistance et de soutien

Veuillez consulter la Politique sur les animaux d'assistance et de soutien.

4. Personnes de soutien

Le BSJ s'engage à accueillir les personnes aux prises avec une incapacité qui sont accompagnées par une personne de soutien. Sauf s'il y a une véritable préoccupation en matière de sécurité, en aucun temps une personne aux prises avec une incapacité qui est accompagnée d'une personne de soutien ne se verra refuser l'accès à sa personne de soutien alors qu'elle se trouve sur nos lieux. Pour des raisons de santé et de sécurité (soit pour la personne ou d'autres se trouvant dans le bâtiment), le BSJ peut exiger qu'une personne aux prises avec une incapacité soit accompagnée d'une personne de soutien. Cette mesure sera prise seulement après la tenue d'une consultation avec l'individu et comme dernier recours afin d'assurer la santé et la sécurité de toutes les parties. Si des renseignements confidentiels doivent être partagés, un consentement écrit sera obtenu de la part du client, avant toute conversation.

5. Interruptions temporaires

Le BSJ reconnaît que des interruptions dans les services et programmes peuvent survenir et occasionner certains inconvénients pour les clients. En cas d'interruption planifiée ou imprévue des programmes ou services, le BSJ :

- Offrira aux clients le plus d'avis préalable que possible pour les interruptions planifiées ou imprévues dans nos programmes ou services.
- Fera en sorte que l'avis comprend des renseignements au sujet des raisons de l'interruption, de la durée prévue de celle-ci et de l'alternative aux programmes et services si possible.
- Fera en sorte que cet avis est placé à toutes les entrées des propriétés du BSJ, à l'endroit de l'interruption et aux endroits appropriés sur le site Web et sur les systèmes téléphoniques du BSJ.

6. Formation

- Le BSJ offrira une formation à tous les employés, bénévoles et étudiants qui interagissent avec le public et avec nos clients, aussitôt que pratiquement possible, après leur embauche.
- Le BSJ offrira une formation aux personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures sur les services à la clientèle.
- Les employés recevront une formation continue quand des changements seront apportés aux politiques, pratiques et procédures.

Ressources humaines, culture et appartenance maintiendra des dossiers de formation individuels pour tous les employés, bénévoles et étudiants. Des dossiers sommaires seront maintenus pour ce qui est du nombre de personnes qui ont reçu une formation, et de la date de celle-ci. Cette formation comprendra les renseignements suivants :

- a) La raison d'être de la LAPHO et des exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle;

- b) Les politiques, pratiques et procédures du BSJ relativement à la norme sur les services à la clientèle;
- c) Comment interagir et communiquer avec les personnes aux prises avec divers types d'incapacité;
- d) Comment interagir et communiquer avec les personnes aux prises avec une incapacité qui utilisent un accessoire fonctionnel ou l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- e) Si les programmes font usage de tout accessoire fonctionnel, le personnel doit recevoir la formation requise pour leur usage;
- f) Que faire si une personne aux prises avec une incapacité a de la difficulté à accéder aux programmes et services du BSJ.

7. Avis de disponibilité des documents

Le BSJ donnera un avis à ses clients indiquant que tout document pertinent lié à cette politique sera fourni sur demande. L'avis sera affiché à un endroit visible et accessible aux clients et peut inclure le site Web du BSJ. Le BSJ fournira ces documents dans un format qui prend en considération l'incapacité de la personne. Le BSJ consultera le client pour déterminer le format le plus convenable pour ce document.

8. Processus de rétroaction des clients

Les commentaires et la rétroaction au sujet de la façon dont le BSJ offre ses programmes et services aux personnes aux prises avec une incapacité sont reçus favorablement et avec reconnaissance. Ceux-ci aideront le BSJ à améliorer ses services à la clientèle. La Politique de gestion des plaintes du BSJ servira de base pour le processus de rétroaction.

Addenda :

Cette politique existe dans le but d'atteindre l'excellence dans les services à la clientèle aux prises avec une incapacité. Pour toute question au sujet de cette politique, ou si la raison d'être d'une politique n'est pas comprise, une explication devrait être fournie par, ou acheminée vers le coordonnateur de l'accessibilité/directeur de Ressources humaines, culture et appartenance, à l'adresse humanresources@ysb.ca.