

## Politique sur l'accessibilité du service à la clientèle

Contact Hamilton respecte tout le monde. Nous traitons tout le monde avec dignité, et aidons les gens à être le plus indépendants possible en leur offrant l'aide dont ils ont besoin.

Nos bureaux peuvent accueillir les gens qui utilisent des marchettes, fauteuils roulants et scooters. Cela comprend les salles de bain, les salles de réunions et les corridors. Nous afficherons les enseignes appropriées et à des endroits où il vous sera facile de les lire. Si, pour quelconque raison, vous ne pouvez utiliser votre marchette, fauteuil roulant ou scooter, nous vous expliquerons comment nous pouvons vous aider d'une autre manière.

Notre personnel vous aidera avec vos dispositifs d'assistance si nécessaire, tels que les outils de communication et autres soutiens à la mobilité. N'hésitez pas à nous faire part de vos besoins.

Les animaux de service sont les bienvenus. Si quelqu'un est allergique, nous trouverons une solution alternative.

Vous pouvez être accompagné par une personne de votre choix. Nous travaillerons avec cette personne selon vos directives.

Nous vous transmettrons les renseignements nécessaires de la façon qui vous convient le mieux. Cela comprend les renseignements que nous vous communiquons de vive voix ou par écrit, tels que les brochures et les lettres. Nous vous fournirons la documentation en gros caractères si vous le désirez.

Nous utiliserons un système de téléimprimeur et le service de relais de Bell pour les personnes malentendantes.

Nonobstant vos capacités et incapacités, vous serez impliqué dans les conversations, on vous demandera votre opinion, et vous pourrez nous fournir des directives. Nous sommes conscients que certaines personnes auront besoin de l'aide d'un ami ou membre de la famille digne de confiance pour fournir de l'information ou prendre des décisions. Nous respectons cela, mais chercherons toujours à vous impliquer le plus possible.

Nous vous invitons à remplir le formulaire de feed-back en tout temps. Vous pouvez le remplir afin de formuler une plainte, nous faire un compliment ou nous suggérer des façons d'améliorer notre service. Nous apprécions vos commentaires.

Nous avons élaboré une politique formelle sur l'accessibilité au service à la clientèle. Pour la lire, veuillez vous adresser à un employé. Vous pouvez également communiquer avec nous :

Contact Hamilton et Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience  
intellectuelle de la région Hamilton-Niagara  
140 King Street East, Suite 4, Hamilton, ON L8N 1B2  
905-570-8888 ou 1-877-376-4674 (SOPDI)  
[info@contacthamilton.ca](mailto:info@contacthamilton.ca) ou [info@dsohnr.ca](mailto:info@dsohnr.ca)

Politique sur l'accessibilité du service à la clientèle – Langage courant, 11 janvier 2012

Mai 2013 (n/c)

Juin 2014 (n/c)

Novembre 2017 (n/c)