



Engagement sur l'accessibilité des services à la clientèle

1. Notre mission

La Société canadienne du sang met tout en œuvre pour fournir ses produits et ses services d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie de tous ses clients, y compris des personnes handicapées.

2. Notre engagement

Dans la réalisation de sa mission, la Société canadienne du sang s'efforce de fournir ses produits et ses services d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Elle s'engage également à veiller à ce que les personnes handicapées aient le même accès à ses produits et services, et qu'elles puissent en bénéficier au même titre que ses autres clients.

3. Définition

Aux fins du présent document, le terme « client » désigne toute tierce partie à laquelle la Société canadienne du sang fournit des produits et des services.

4. Fourniture de produits et de services aux clients handicapés

La Société canadienne du sang s'engage à fournir des services de qualité supérieure à tous ses clients, y compris les personnes handicapées. Elle exercera ses fonctions et assumera ses responsabilités dans les domaines ci-dessous.

4.1 Communication

La Société canadienne du sang communiquera avec les clients handicapés en tenant compte de leurs besoins particuliers.

La Société canadienne du sang formera ses employés sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps.

4.2 Services téléphoniques

Les employés de la Société canadienne du sang seront formés afin qu'ils puissent communiquer avec les clients par téléphone dans un langage clair et simple. La Société canadienne du sang veillera également à ce que ses employés soient à l'aise avec les technologies téléphoniques destinées aux personnes handicapées dont elle dispose, s'il y a lieu.



4.3 Appareils fonctionnels

La Société canadienne du sang s'engage à servir les clients qui utilisent des appareils fonctionnels afin qu'ils obtiennent et utilisent ses produits et services, et qu'ils en profitent pleinement.

Elle s'assure que ses employés savent comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent de tels appareils.

4.4 Documents

La Société canadienne du sang s'engage à fournir des documents dans un format accessible à tous ses clients. Sur demande, elle pourra fournir, par exemple, des copies papier, des copies imprimées en gros caractères et des courriels de ses documents.

4.5 Autres

Les formulaires et documents pourront être fournis dans des formats accessibles, sur demande. Les demandes peuvent être présentées comme suit:

Clients recevant du sang et des produits sanguins, et bénéficiant de services diagnostiques	Agent de liaison local, dont les coordonnées figurent sur notre site Web .
Clients du Registre canadien de transplantation	Courriel : transplantregistry@blood.ca Téléphone : 1-855-274-2889
Clients du Registre de donneurs de cellules souches et de la Banque de sang de cordon de la Société canadienne du sang	Courriel : stemcellregistry@blood.ca Téléphone : 1-866-233-2445
Clients du Centre d'innovation	Courriel : centreforinnovation@blood.ca
Tous les clients	Courrier : 1800, promenade Alta Vista Ottawa (Ontario) K1G 4J5

La Société canadienne du sang tiendra en tout temps compte des besoins particuliers des clients handicapés.



5. Recours à un animal d'assistance et à une personne de soutien

Nous nous assurerons que nos employés sont adéquatement formés sur la façon d'interagir avec les clients handicapés qui sont accompagnés d'un chien-guide, de tout autre animal d'assistance ou d'une personne de soutien.

5.1 Animaux d'assistance

Les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance peuvent circuler dans les locaux de la Société canadienne du sang qui sont ouverts au public, et garder l'animal avec eux, à moins que la loi en exclue explicitement l'animal. Lorsqu'elle visite la Société canadienne du sang, la personne handicapée doit s'assurer que son animal d'assistance est gardé sous surveillance en tout temps.

Dans les cas où une loi interdit la présence d'animaux d'assistance, la Société canadienne du sang trouvera d'autres moyens appropriés pour que la personne handicapée puisse accéder à ses produits et services.

Si un employé ou un membre du public est allergique aux animaux, d'autres dispositions seront prises.

5.2 Personne de soutien

Les clients handicapés accompagnés d'une personne de soutien sont autorisés à entrer dans les locaux de la Société canadienne du sang avec la personne en question.

La Société canadienne du sang peut exiger qu'un client handicapé soit accompagné d'une personne de soutien pendant qu'il se trouve dans ses locaux si la présence d'une telle personne est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité du client handicapé lui-même ou d'autres personnes qui s'y trouvent. Un client handicapé accompagné d'une personne de soutien ne se fera jamais refuser la présence de cette personne lorsqu'il se trouve dans les locaux de la Société canadienne du sang, sauf lorsque la loi l'interdit.

Le consentement de la personne handicapée est exigé lorsque des questions d'ordre personnel sont posées à la personne handicapée en présence de la personne de soutien.

6. Avis d'interruption temporaire

La Société canadienne du sang fera tout ce qui lui est raisonnablement possible pour informer les clients en cas d'interruption des services habituellement utilisés par les personnes handicapées. L'avis précisera la raison de l'interruption, sa durée prévue et une description des installations ou services de remplacement, le cas échéant. La Société canadienne du sang ne peut toutefois pas fournir d'avis préalable en cas d'interruption temporaire due à une urgence.



7. Formation des employés

La Société canadienne du sang s'assurera que ses employés, ses travailleurs sous contrat et ses bénévoles reçoivent une formation conforme à la loi. Les personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures en matière de service à la clientèle de la Société canadienne du sang recevront également une formation. De plus, une formation sera dispensée aux nouveaux employés de la Société canadienne du sang dans le cadre de leur processus d'orientation. Les employés seront aussi formés de façon continue lorsque des changements seront apportés à ces politiques, pratiques et procédures.

Un dossier de formation sera tenu à jour conformément aux lois pertinentes.

La formation comprendra ce qui suit :

- la révision de l'objet des lois sur l'accessibilité pertinentes;
- des renseignements sur le code des droits de la personne applicable;
- des renseignements sur les politiques, procédures et lignes directrices de la Société canadienne du sang régissant la prestation de services aux personnes handicapées;
- la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
- la marche à suivre si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux produits et services de la Société canadienne du sang;
- la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin d'un chien-guide, d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- la façon de se servir des appareils ou dispositifs dont dispose la Société canadienne du sang pour faciliter la prestation de services aux personnes handicapées, s'il y a lieu.

8. Modifications de cet engagement et des politiques de la Société canadienne du sang

Toute politique de la Société canadienne du sang qui ne respecte pas la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou abandonnée.

9. Commentaires

Le présent document a pour but d'établir un cadre permettant à la Société canadienne du sang de s'assurer de l'excellence des services offerts aux clients handicapés. Les commentaires et les questions à ce sujet sont les bienvenus. Les commentaires sur la façon dont la Société canadienne du sang offre ses produits et services aux personnes handicapées peuvent être transmis comme suit :



Clients recevant du sang et des produits sanguins, et bénéficiant de services diagnostiques	Agent de liaison local, dont les coordonnées figurent sur notre site Web .
Clients du Registre canadien de transplantation	Courriel : transplantregistry@blood.ca Téléphone : 1-855-274-2889
Clients du Registre de donneurs de cellules souches et de la Banque de sang de cordon de la Société canadienne du sang	Courriel : stemcellregistry@blood.ca Téléphone : 1-866-233-2445
Clients du Centre d'innovation	Courriel : centreforinnovation@blood.ca
Tous les clients	Courrier : 1800, promenade Alta Vista Ottawa (Ontario) K1G 4J5

Tous les commentaires seront acheminés aux Services juridiques, qui coordonneront le tout avec le gestionnaire concerné. Nous ferons de notre mieux pour donner suite le plus rapidement possible à tous les commentaires reçus. Nous répondrons aux clients qui en font la demande et qui fournissent leurs coordonnées. Tous les commentaires sont consignés et font l'objet d'un suivi afin d'assurer la qualité de la réponse et de la résolution, notamment en ce qui a trait aux mesures prises ou à venir.

Nous ne divulguerons aucun renseignement personnel sous aucun prétexte autrement que pour des raisons de traitement d'un commentaire ou d'une demande relative à l'accessibilité du service à la clientèle.

Si vous préférez nous faire part de vos commentaires et recevoir une réponse d'une autre façon que celle qui vous est proposée, vous pouvez en faire la demande.

10. Renseignements

Les demandes de renseignements sur l'accessibilité de nos services à la clientèle et des mesures prises à la suite des commentaires reçus doivent être adressées :

Par courriel : corporateinformation@blood.ca

Par téléphone : 1-888-236-6283