

Accessibilité pour les personnes en situation de handicap [NORME 4.04]

Suivi des versions

Version	Date	Modification	Approbation
1.0	12 février 2026	Création du document	Marjolaine Beaudoin

Le Centre d'action bénévole Ascension - Escuminac (ci-après, « l'organisme ») vise l'excellence dans les services offerts à tou.te.s les parties prenantes et bénéficiaires, y compris les personnes en situation de handicap. L'organisme s'engage également à respecter les lois en vigueur au Québec sur les normes du travail.

C'est pourquoi l'organisme s'efforce de fournir des services et des ressources d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie de tou.te.s les membres de notre communauté en tout temps. Nous nous engageons aussi à donner aux personnes handicapées les mêmes possibilités d'accéder à nos services et à nos ressources et à leur permettre de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même façon que les autres utilisateur.rice.s. S'il est impossible d'éliminer un obstacle qui empêche l'accès à nos services et à nos ressources, nous chercherons à offrir d'autres moyens d'y accéder. Dans tous les cas, le personnel de l'organisme fera tout en son pouvoir pour accommoder les personnes ayant des besoins particuliers. Ces dernières peuvent nous contacter pour planifier leur visite afin que nous organisions les arrangements nécessaires.

À titre d'information, voici les éléments de notre établissement qui pourraient être un obstacle à l'accessibilité des personnes en situation de handicap :

- *Escalier extérieur;*
- *Corridor/entrebâillement de porte étroit;*
- *Absence de barre de soutien dans les toilettes;*
- *Absence de mécanisme d'ouverture des portes.*

Communication : Nous communiquons avec les gens en tenant compte de leur handicap. Nous avons recours à un certain nombre de moyens de communication qui, sur demande, sont fournis rapidement aux bénéficiaires.

Si vous avez besoin d'un moyen de communication en particulier, n'hésitez pas à nous le demander et nous ferons de notre mieux pour répondre à vos besoins.

Animaux d'assistance : Nous accueillons volontiers les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance.

Personnes de soutien : Une personne handicapée qui reçoit l'aide d'une personne de soutien a le droit d'être accompagnée par cette personne pendant qu'elle accède à nos services. Les personnes de soutien qui accompagnent une personne handicapée ont le droit d'obtenir un accès équivalent à celui de la personne qu'elles accompagnent. Nous n'empêchons en aucun cas une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien d'avoir accès à cette personne pendant qu'elle reçoit les services de l'organisme.

Avis d'interruption temporaire : Si des services visant à répondre aux besoins des bénéficiaires ayant un handicap sont interrompus de manière à les empêcher d'accéder aux services ou aux ressources de l'organisme, les bénéficiaires en sont informé.e.s. L'avis d'interruption temporaire est affiché sur le site Web de l'organisme ou à un autre endroit bien en vue et comprend des renseignements sur la raison de l'interruption et sa durée prévue, ainsi qu'une description des installations ou services de remplacement, s'il y a lieu.

Formation : À des fins de sensibilisation et de conformité, l'organisme offre une formation sur l'accessibilité aux employé.e.s, aux bénévoles et aux autres personnes qui travaillent avec ses bénéficiaires. Le personnel reçoit aussi également une formation mise à jour lorsque des modifications sont apportées aux politiques, aux pratiques et aux procédures d'accessibilité de l'organisme.

Avis de disponibilité : L'organisme veille à ce que le présent plan d'accessibilité soit affiché à la réception.

Factures et reçus accessibles à tou.te.s nos bénéficiaires : L'organisme veille à répondre en personne, par téléphone ou par courriel aux questions des bénéficiaires sur le contenu des factures, des reçus fiscaux et des reçus professionnels.

Toute politique de l'organisme qui ne respecte et ne favorise pas la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

Questions ou commentaires : Les bénéficiaires qui souhaitent formuler des commentaires sur les interactions de l'organisme avec les personnes handicapées peuvent le faire :

- par courriel : accueil@cabmatapedia.com
- par téléphone : 418 865-2740
- par la poste : 3 rue du Carillon, Matapédia, G0J 1V0

D'autres moyens de communication, notamment des rencontres en personne, sont également envisageables sur demande.

Tous les commentaires, y compris les plaintes, sont traités dans un délai de cinq jours ouvrables par le.a membre du personnel approprié.e, selon la nature du

commentaire. Veuillez consulter la politique relative aux plaintes de l'organisme pour en savoir plus sur notre façon de répondre aux plaintes que nous recevons. Si vous souhaitez qu'on communique avec vous au sujet de vos commentaires, veuillez indiquer votre nom et vos coordonnées. Nous ferons de notre mieux pour vous répondre le plus rapidement possible.