

Titre

Politique en matière de service à la clientèle aux personnes handicapées

Référence législative

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07 (« la norme ») et avec la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

Date d'entrée en vigueur

Le 1er janvier 2010

S'applique à :

Cette politique s'adresse aux membres du conseil municipal, aux employés, aux bénévoles, aux entrepreneurs ainsi qu'à toute autre personne qui interagit avec le public pour le compte du Canton d'Alfred et Plantagenet.

Révisions

le 15 mars 2010

Sujet

Politique sur les services à la clientèle selon la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes vivantes avec une limitation de l'Ontario (LAPHO)

Résumé

La norme pour les services à la clientèle, a pris effet le 1er janvier 2008 est la première norme élaborée en application de la LAPHO.

Les organisations du secteur public en Ontario sont désormais légalement tenues de prendre certaines mesures pour devenir accessibles aux personnes ayant un handicap. Celles-ci doivent se conformer aux normes d'ici le 1er janvier 2010, et déposer un rapport en 2010.

1. Portée

- a) Cette politique s'applique à tous les départements, divisions ou sections au sein du Canton d'Alfred et Plantagenet.
- b) S'applique à tous les employés.
- c) S'applique à tous les bénévoles et entrepreneurs qui interagissent avec le public au nom du Canton d'Alfred et Plantagenet.

2. But

Fournir des biens et services aux personnes vivants avec une limitation et d'adapter les services selon les besoins afin de satisfaire aux exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07.

- a) La municipalité s'engage à être à l'écoute des besoins de ses résidents et visiteurs. Pour ce faire, nous devons reconnaître les différents besoins de nos résidents et visiteurs en cherchant à leur fournir des services et des installations accessibles.
- b) La municipalité va promouvoir l'accessibilité par le développement de politiques, de procédures et de pratiques et en s'assurant qu'elles prennent en considération les personnes vivant avec des limitations. Pour ce faire, nous ferons des efforts raisonnables pour nous assurer que les politiques, les procédures et les pratiques aborderont l'intégration, l'indépendance, la dignité et l'égalité.
- c) La municipalité s'engage à communiquer avec une personne ayant une limitation fonctionnelle d'une manière qui tient compte de son handicap.
- d) La municipalité s'engage à former le personnel, les bénévoles, les entrepreneurs et toute autre personne qui participent à l'élaboration de politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture des biens ou de services.
- e) La municipalité s'engage à donner aux personnes vivant avec une limitation les mêmes possibilités que les autres clients et clientes d'avoir accès à nos biens et services et de leur permettre de tirer profit des mêmes services qu'eux, au même endroit et de façon semblable.

- f) La municipalité s'engage à permettre aux personnes vivant avec une limitation d'être accompagnées de leur chien guide ou d'un animal d'assistance dans les lieux municipaux ou ouverts au public, sauf si l'animal est exclu des lieux par une autre loi. Si exclus par une loi, recourir à d'autres mesures pour fournir des services à la personne handicapée;
- g) La municipalité s'engage à permettre aux personnes vivant avec une limitation, accompagnée par une personne de soutien, d'amener cette personne avec elles aux services dans les lieux ouverts au public;
- h) La municipalité s'engage à donner un droit d'entrée et donner avis à l'avance du prix payable, le cas échéant, pour la personne de soutien d'une personne handicapée.

3. Principes

Des efforts raisonnables seront entrepris pour s'assurer que :

- a) Les produits et services seront offerts de telle sorte qu'ils respectent la dignité et l'indépendance des personnes vivant avec des limitations.
- b) La prestation de produits et services aux personnes vivant avec des limitations seront intégrés, à moins que d'autres mesures soient nécessaires, que ce soit de façon temporaire ou permanente, pour permettre à la personne vivant avec des limitations d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier de produits et services.
- c) Les personnes vivant avec des limitations se verront offrir une chance égale d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier de produits et services.

4. Définitions

- a) Personne vivant avec des limitations :

Dans le cadre de cette politique, une 'limitation ' est définie en se basant sur la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario comme étant :

- i. tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- ii. une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- iii. une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- iv. un trouble mental;
- v. une lésion ou une invalidité pour lesquelles des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

b) Un animal de service

Dans le cadre de cette politique on définira « animal de service » comme étant soit :

- i. Un "chien guide" comme défini dans la Loi sur les droits des aveugles ; ou
- ii. Un "animal de service" pour une personne vivant avec des limitations. Dans le cadre de cette politique un animal est un animal de service pour une personne vivant avec des limitations si,
 - Il est apparent que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons liées aux limitations auxquelles elle fait face ; ou
 - Si la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à ses limitations.

c) Personne de soutien

Dans le cadre de cette politique, on définira une personne de soutien comme étant une personne accompagnant une personne vivant avec des limitations pour l'aider à communiquer, se déplacer, s'occuper de ses besoins personnels ou médicaux ou bien encore accéder à des produits et services.

5. Procédures et pratique

- a. Les procédures et pratiques départementales tenteront de refléter ou d'atteindre les objectifs suivants :
- i. Les communications se feront de manière à prendre en considération les personnes vivant avec des limitations.
 - ii. Le personnel, les bénévoles et les entrepreneurs qui doivent interagir avec le public ou qui sont impliqués dans le développement de politiques, de pratiques et de procédures concernant l'offre de produits et services pour la municipalité recevront une formation adéquate.
 - iii. Les personnes vivant avec des limitations accompagnées par un chien guide ou un animal de service auront libre accès aux installations appartenant ou étant gérées par la municipalité qui sont habituellement accessibles au public.
 - iv. Les personnes vivant avec des limitations accompagnées d'une personne de soutien pourront être accompagnées par cette personne dans les endroits normalement accessibles au public.
 - v. Si des frais d'admission sont requis pour avoir accès à un lieu donné, la municipalité s'assurera qu'un avis sera émis quant au montant, s'il y a lieu, devant être déboursé par la personne de soutien..
 - vi. Un avis sera émis lorsqu'une installation ou un service assurant l'accessibilité des services offerts par la municipalité est interrompu temporairement.
 - vii. . La municipalité établira un processus de rétroaction permettant aux gens de leur faire savoir si la municipalité offre des biens et services accessibles
 - viii. La municipalité reconnaît que les personnes vivant avec des limitations peuvent décider d'utiliser leurs propres moyens pour obtenir, utiliser ou bénéficier des services offerts par le Canton d'Alfred et Plantagenet.

6. Processus de rétroaction

- a. Si un membre du public souhaite porter plainte concernant l'accessibilité des biens et services qui lui ont été offerts
- i. Le membre du public peut informer le Canton d'Alfred et Plantagenet de sa plainte en utilisant un des moyens suivant :
 - (a) Utiliser le processus de rétroaction en ligne disponible sur le site Web de la municipalité (www.alfred-plantagenet.com)
 - (b) Contacter le coordonnateur à l'accessibilité par courrier ou par téléphone :
Coordonnateur à l'accessibilité, Canton d'Alfred et Plantagenet, 205, vieille route 17, C.P. 350, Plantagenet, Ontario, K0B 1L0, (613) 673-4797.
 - (c) Contacter le chef de département responsable d'offrir les biens et services pour lesquels il souhaite porter plainte.
- ii. Se présenter au bureau et rencontrer le chef de département responsable d'offrir les biens et services pour lesquels il souhaite porter plainte.
- iii. Une réponse sera rendue à tous ceux déposant une plainte concernant les biens et services accessibles de la même manière que la plainte a été émise, en 30 jours.
- iv. . S'il est jugé opportun de le faire, une plainte émise concernant les biens et services accessibles peut être dirigée vers le Comité d'accessibilité de la municipalité pour que des recommandations puissent être faites pour remédier à la situation.
- v. Si un terrain d'entente ne peut pas être atteint entre le plaignant et le chef de département concerné, la situation sera dirigée vers le directeur général.
- vi. Si le directeur général n'arrive pas à trouver une solution satisfaisante à la plainte, le plaignant peut se tourner vers le conseil municipal qui prendra une décision finale.

7. Interruption d'un service

- a. Si, pour obtenir, utiliser ou bénéficier des biens et services offerts par la municipalité, les personnes vivant avec des limitations doivent utiliser une installation ou un service en particulier (par exemple, un ascenseur) et si une interruption temporaire de ces installations ou de ces services,

en totalité ou partiellement, est prévue, le Canton avisera le public de cette interruption.

- b. Un avis d'interruption doit comprendre les raisons de l'interruption, la durée approximative et une description des biens et services alternatifs s'ils existent.
- c. L'avis sera émis en affichant l'information concernant l'interruption du service dans un endroit visible dans les locaux appartenant à la municipalité, ainsi qu'en l'affichant sur le site Web du Canton (www.alfred-plantagenet.com) et en mettant en place des messages téléphoniques automatisés là où l'interruption aura lieu. S'il est jugé approprié de le faire et si le temps le permet, les interruptions planifiées des services peuvent aussi être publiés dans les journaux locaux ou diffusés dans les stations de radios locales.
- d. Si une interruption temporaire du site Web est prévue, des avis seront émis aussi tôt que possible, en tenant compte des conditions énumérées dans la section "interruption d'un service" de cette politique (article 7.c).
- e. Dans le cas d'une interruption de service non planifiée, un avis sera émis aussi tôt que possible de la façon décrite au point 7.c.

8. Format des documents

- a. Si la municipalité doit fournir la copie d'un document à une personne vivant avec des limitations, la municipalité fournira ce document, ou l'information qu'il contient, dans un format qui prend en compte les limitations de cet individu.
- b. Le matériel produit à l'interne et les publications produites au nom du Canton doivent comprendre la mention que des «formats alternatifs sont disponibles sur demande» et inclure les informations nécessaires pour contacter la municipalité.
- c. Le Canton consultera la personne demandant le document pour déterminer le format qui lui conviendrait, conformément aux clauses de cette politique.

d. Le temps requis pour transférer l'information dépend du médium choisi, la grosseur, la complexité, la qualité du matériel de source et du nombre de documents devant être convertis. Les documents seront fournis dans les plus brefs délais en tenant compte des facteurs notés précédemment.

e. Les conversions seront faites à l'interne autant que possible. Quand un membre du public demande un document, ou une portion de celui-ci, dans un format alternatif, le département d'où il provient sera responsable des coûts de conversion, du matériel et de la distribution plutôt que d'être la responsabilité du demandant.

f. Les impressions à l'interne doivent, dans la mesure du possible, respecter les normes de Lisibilité des imprimés de l'INCA ou toute autre information ou politique subséquentes sur l'accessibilité.

9. Formation

La norme pour les services à la clientèle exige que les fournisseurs forment leur personnel sur la façon de fournir un service à la clientèle aux personnes vivant avec une limitation.

Cette formation doit être donnée à tous les membres du personnel, bénévoles et autres personnes qui traitent avec le public ou d'autres tiers pour son compte, ainsi qu'à toutes les personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures en matière de services à la clientèle.

La formation est fournie le plus tôt possible après l'entrée en fonction du personnel.

- a. Le Canton s'assurera que les personnes suivantes recevront une formation sur les politiques, pratiques et procédures concernant l'accessibilité des biens et services pour les personnes vivant avec des limitations :
 - i. Chaque personne faisant affaire avec les membres du public ou une tierce partie au nom du Canton, que cette personne soit un employé, un agent, un bénévole ou autre.
 - ii. Chaque personne qui participe à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de la municipalité concernant l'accessibilité des membres du public ou des tierces parties.

- b. Cette formation comprendra un résumé des objectifs de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes vivant avec une limitation de l'Ontario, les exigences de cette Loi et les sujets suivants :
 - i. La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types d'handicaps.
 - ii. La façon d'interagir avec les personnes vivant avec une limitation qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un chien guide ou d'un autre animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
 - iii. La façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les lieux du Canton ou que le Canton fournit autrement et qui pourraient faciliter la fourniture de biens ou de services à une personne handicapée.
 - iv. Ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier d'handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens ou services du Canton.

10. Équipement de soutien

- a. Le Canton reconnaît qu'une personne vivant avec des limitations peut choisir d'utiliser ses propres outils pour obtenir, utiliser ou bénéficier des biens et services offerts par la municipalité.
- b. Si une personne vivant avec des limitations est incapable d'accéder aux biens et services offerts par le Canton par leurs propres moyens, le Canton prendra les mesures suivantes :
 - i. Déterminer si l'offre des biens et services est inaccessible, en se basant sur les besoins de l'individu.
 - ii. Évaluer différentes options pour rendre le service accessible.
 - iii. Informer la personne vivant avec des limitations des alternatives et la manière d'avoir accès à ces alternatives, de façon temporaire ou permanente.