



Titre :

Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle

Politique n° :

ADM-009

Révisions :

Août 2017 — Révision complète dans un format accessible

Mai 2021 — Politique entièrement révisée et reformatée pour respecter les normes d'accessibilité

Date d'entrée en vigueur :

1er janvier 2010

S'applique à :

Tous les employés de la Corporation y compris les bénévoles et les tierces parties qui traitent avec le public au nom de la Corporation.

Table des matières

1. Énoncé de la politique	3
1.1. Énoncé.....	3
2. Définitions.....	3
2.1. Définitions	3
3. Objectif de la politique.....	3
3.1. Objectif.....	3
4. Application de la politique.....	3
4.1. Application	3
5. Exigences de la politique	3
5.1. Fourniture de biens, de services et d'installations aux personnes handicapées ...	3
5.2. Formation.....	4
5.3. Appareils et accessoires fonctionnels	5
5.4. Communication	5
5.5. Animaux d'assistance	6
5.6. Personnes de soutien	7
5.7. Avis de perturbation temporaire	7
5.8. Processus de rétroaction	7
5.9. Avis de disponibilité des documents	8
5.10. Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques	8
6. Responsabilités (s.o.)	8
7. Autorité législative	9
7.1. Autorité.....	9
8. Références (s.o.)	9

1. Énoncé de la politique

1.1. Énoncé

1.1.1. Le présent document établit une politique d'accessibilité pour les services à la clientèle.

2. Définitions

2.1. Définitions

2.1.1. « Corporation » signifie la Corporation des Comtés unis de Prescott et Russell.

3. Objectif de la politique

3.1. Objectif

3.1.1. Le but de cette politique est d'établir un cadre général pour guider la révision et l'élaboration continue des biens, des services, des programmes et des installations de la Corporation de façon ouverte et inclusive qui tient compte des intérêts des personnes handicapées.

4. Application de la politique

4.1. Application

4.1.1. La présente politique s'applique à tous les employés de la Corporation y compris les bénévoles et les tierces parties qui traitent avec le public pour le compte de la Corporation.

5. Exigences de la politique

5.1. Fourniture de biens, de services et d'installations aux personnes handicapées

5.1.1. La Corporation :

a. comprend que les obligations énoncées dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, L.O. 2005, chap. 11 (la « LAPHO »), telle que modifiée, et dans ses *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* conformément au *Règlement de l'Ontario 191/11 : Normes d'accessibilité intégrées* ne remplacent ni ne réduisent aucunement ses obligations actuelles et continues en vertu du *Code des droits de la personne* concernant la non-discrimination ni celles à l'égard des personnes handicapées prévues par toute autre loi.

b. s'engage à garantir l'égalité d'accès et de participation pour les personnes handicapées. Nous avons à cœur de traiter les personnes handicapées d'une façon qui leur permet de conserver leur dignité et leur autonomie. Nous croyons en l'intégration et sommes déterminés à répondre rapidement aux besoins des personnes handicapées. Nous le ferons en retirant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité et en respectant nos obligations en matière d'accessibilité en vertu de la *LAPHO* et des lois de l'Ontario sur l'accessibilité.

c. s'engage à faire preuve d'excellence dans le service et dans l'offre de biens, de services ou d'installations à tous les consommateurs, y compris les personnes handicapées.

5.1.2. Nos politiques de services à la clientèle accessibles sont cohérentes avec les principes d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.

5.2. Formation

5.2.1. Nous nous engageons à offrir à tous les employés et à tous les bénévoles une formation sur les services à la clientèle accessibles, d'autres normes d'accessibilité de l'Ontario et aspects du *Code des droits de la personne* se rapportant aux personnes handicapées.

5.2.2. En outre, nous offrons une formation à :

a. toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de la Corporation ; et

b. toutes les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom de la Corporation.

5.2.3. La formation sur l'accessibilité offerte à nos employés et à nos bénévoles se rapporte à leurs fonctions particulières.

5.2.4. Les employés ayant déjà reçu une formation sur l'accessibilité recevront une mise à jour et seront formés lorsque des modifications seront apportées à la *Politique d'accessibilité pour le service à la clientèle*.

5.2.5. Les registres de formation et la *Politique d'accessibilité pour le service à la clientèle* de la Corporation seront tenus à jour en cas de changement.

5.2.6. La formation comprend :

a. l'objet de la *LAPHO* et les exigences des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* ;

- b. nos politiques se rapportant aux *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* ;
- c. la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant différents types de handicaps ;
- d. la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien ;
- e. la façon de se servir des appareils ou des dispositifs qui se trouvent dans les lieux ou qui sont fournis autrement et qui peuvent aider à fournir des biens, des services ou des installations aux personnes handicapées.
- f. ce qu'il faut faire si une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder aux biens, aux services ou aux installations de la Corporation.

5.2.7. Nous formons chaque personne dès que possible après son embauche et offrons une formation à propos de toute modification aux politiques.

5.2.8. Nous conservons des dossiers sur la formation offerte, y compris les dates auxquelles la formation a été offerte et le nombre de personnes à qui elle a été offerte.

5.3. Appareils et accessoires fonctionnels

5.3.1. Les personnes handicapées peuvent se servir de leurs appareils et de leurs accessoires fonctionnels personnels lorsqu'ils accèdent à nos biens, à nos services et à nos installations.

5.3.2. Dans les situations où l'appareil ou l'accessoire fonctionnel pose une préoccupation importante et inévitable pour la santé ou pour la sécurité ou qu'il ne peut être autorisé pour toute autre raison, d'autres mesures seront utilisées pour veiller à ce que la personne handicapée puisse avoir accès à nos biens, à nos services ou à nos installations.

5.3.3. Nous veillons à ce que nos employés reçoivent une formation et connaissent les différents appareils et accessoires fonctionnels que nous avons sur place ou que nous fournissons et qui peuvent être utilisés par les consommateurs handicapés lorsqu'ils accèdent à nos biens, à nos services ou à nos installations.

5.4. Communication

5.4.1. Nous communiquons avec les personnes handicapées d'une façon qui tient compte de leur handicap. Ceci peut inclure ce qui suit :

- a. Courrier ordinaire

b. Courriel

c. Communications téléphoniques

5.4.2. Nous travaillerons de concert avec les personnes handicapées afin de déterminer la méthode de communication qui leur convient.

5.5. Animaux d'assistance

5.5.1. Nous accueillons les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont autorisés dans les sections de nos locaux qui sont ouvertes au public et aux tiers.

5.5.2. Lorsque nous ne pouvons facilement percevoir qu'un animal est un animal d'assistance, nos employés pourront demander de voir la documentation (gabarit, lettre ou formulaire) d'un membre d'une profession de la santé réglementée qui confirme que la personne a besoin de l'animal d'assistance pour des raisons se rapportant à son handicap.

5.5.3. Un animal d'assistance peut facilement être identifié au moyen d'indicateurs visuels comme un harnais ou une veste, ou lorsqu'il aide la personne à accomplir certaines tâches.

5.5.4. Un membre d'une profession de la santé réglementée s'entend d'un membre de l'un des ordres suivants :

- a. Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario
- b. Ordre des Chiropraticiens de l'Ontario
- c. Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario
- d. Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario
- e. Ordre des optométristes de l'Ontario
- f. Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario
- g. Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario
- h. Ordre des psychologues de l'Ontario
- i. Ordre des psychothérapeutes et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario

5.5.5. Si les animaux d'assistance sont interdits par une autre loi, nous ferons ce qui suit pour nous assurer que les personnes handicapées puissent avoir accès à nos biens, à nos services ou à nos installations :

- a. expliquer la raison pour laquelle l'animal est exclu ;
- b. discuter avec le consommateur d'une autre façon de fournir les biens, les services ou les installations.

5.6. Personnes de soutien

5.6.1. Une personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à se faire accompagner de cette personne dans nos lieux.

5.6.2. Dans certains cas, la Corporation peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pour protéger la santé ou la sécurité :

- a. de la personne handicapée ;
- b. des autres personnes se trouvant dans les lieux.

5.6.3. Avant de prendre une décision, la Corporation :

- a. consultera la personne handicapée pour comprendre ses besoins ;
- b. tiendra compte des raisons de santé ou de sécurité en fonction des données probantes existantes ;
- c. déterminera qu'il n'existe aucune autre façon raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne ou des autres dans les lieux.

5.6.4. Si la Corporation détermine qu'une personne de soutien est nécessaire, nous annulerons le prix ou le tarif (si applicable) pour la personne de soutien.

5.7. Avis de perturbation temporaire

5.7.1. En cas de toute perturbation prévue ou imprévue des services ou des installations pour les personnes handicapées, la Corporation informera rapidement les consommateurs. Cet avis affiché clairement inclura des renseignements sur les raisons de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou des services de remplacement, si offerts.

5.7.2. L'avis pourra être donné par affichage des renseignements dans un endroit bien en vue dans les lieux dont la Corporation est propriétaire ou exploitante, par leur affichage sur [la page des avis publics du site Web de la Corporation](#), ou par toute autre méthode qui est raisonnable dans les circonstances.

5.8. Processus de rétroaction

5.8.1. La Corporation souhaite recevoir des commentaires sur la façon dont nous offrons des services à la clientèle accessibles. Les commentaires des consommateurs nous aideront à repérer les obstacles et à répondre aux préoccupations.

5.8.2. Les personnes qui souhaitent donner leur avis sur la façon dont la Corporation fournit des biens, des services et des installations aux personnes handicapées ou soumettre des suggestions peuvent le faire en remplissant [le formulaire de rétroaction à la page Accessibilité du site Web de la Corporation](#) ou en communiquant directement avec :

- a. Alain Lacelle, coordonnateur du comité consultatif des normes d'accessibilité, par courriel au alacelle@prescott-russell.on.ca ou par téléphone au (613) 675-4661 ou sans frais au 1-800-667-6307.

5.8.3. Le coordonnateur s'assurera de partager les commentaires ou les plaintes au directeur général de la Corporation ainsi que de fournir une réponse à la rétroaction dans un délai de 48 heures de la demande. Le coordonnateur pourra ensuite partager les commentaires ou les plaintes avec le département concerné et évaluer la nécessité d'apporter des éléments correctifs ou des améliorations aux installations et aux services en place.

5.8.4. La Corporation s'assure que le processus de rétroaction est accessible pour les personnes handicapées en fournissant ou en faisant fournir des formats accessibles et des aides à la communication sur demande.

5.9. Avis de disponibilité des documents

5.9.1. La Corporation avise le public que les documents se rapportant aux services à la clientèle accessibles sont offerts sur demande en affichant [un avis à la page Accessibilité du site Web de la Corporation](#).

5.9.2. La Corporation fournira ces documents dans un format accessible ou avec une aide à la communication sur demande. Nous consulterons la personne qui fait la demande pour déterminer le caractère adéquat du format ou de l'aide à la communication. Nous fournirons le format accessible rapidement et sans frais supplémentaires.

5.10. Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques

5.10.1. Toute politique de la Corporation qui ne respecte pas et ne met pas en avant les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées sera modifiée et retirée ou interprétée et appliquée de façon à inclure lesdits principes.

6. Responsabilités (s.o.)

7. Autorité législative

7.1. Autorité

7.1.1. [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#)

7.1.2. [Règlement de l'Ontario 191/11 : Normes d'accessibilité intégrées](#)

7.1.3. [Code des droits de la personne](#)

8. Références (s.o.)

Copie originale signée par Stéphane P. Parisien

Stéphane P. Parisien,
Directeur général