



POLITIQUE SUR LA NORME DES SERVICES À LA CLIENTÈLE SELON LA *LOI DE 2005 SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES VIVANT AVEC UNE LIMITATION DE L'ONTARIO*

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*

RÉSUMÉ

La norme pour les services à la clientèle, a pris effet le 1^{er} 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 1^{er} janvier 2010, et déposer un rapport en 2010.

1. PORTÉE

- a. Cette politique s'applique à tous les départements au sein de *la Municipalité de Casselman*
- b. S'applique à tous les employés
- c. S'applique à tous les bénévoles et entrepreneurs qui interagissent avec le public au nom de *la Municipalité de Casselman*

2. BUT

Fournir des biens et services aux personnes vivants avec une limitation et d'adapter les



POLITIQUE SUR LA NORME DES SERVICES À LA CLIENTÈLE SELON LA *LOI DE 2005 SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES VIVANT AVEC UNE LIMITATION DE L'ONTARIO*

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 de Casselman* 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 de Casselman* 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 qui vivent 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 de Casselman* s'engage à communiquer avec une personne ayant une limitation fonctionnelle d'une manière qui tient compte de son handicap;
- d. *La Municipalité de Casselman* s'engage à former le personnel, les bénévoles, les entrepreneurs et toute autre personne qui participent à l'élaboration de nos



POLITIQUE SUR LA NORME DES SERVICES À LA CLIENTÈLE SELON LA *LOI DE 2005 SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES VIVANT AVEC UNE LIMITATION* DE L'ONTARIO

politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture des biens ou de services;

- e. *La Municipalité de Casselman* 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 de Casselman* 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 de travail ou ouvert au public, sauf si l'animal est exclu des lieux par une autre loi. Si exclu par une loi, on devra recourir à d'autres mesures pour fournir des services à la personne handicapée;
- g. *La Municipalité de Casselman* s'engage à permettre aux personnes vivant avec une limitation, d'être accompagnée par une personne de soutien, d'amener cette personne avec elles aux services dans les lieux ouverts au public;
- h. *La Municipalité de Casselman* s'engage à donner un droit



POLITIQUE SUR LA NORME DES SERVICES À LA CLIENTÈLE SELON LA *LOI DE 2005 SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES VIVANT AVEC UNE LIMITATION DE L'ONTARIO*

d'entrée et de d'être préavisé du coût et/ou du prix à charger, 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 sera intégrée, 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 :

- i. Dans le cadre de cette



POLITIQUE SUR LA NORME DES SERVICES À LA CLIENTÈLE SELON LA *LOI DE 2005 SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES VIVANT AVEC UNE LIMITATION DE L'ONTARIO*

politique, une 'limitation ' est définie en se basant sur la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes vivant avec une limitation de l'Ontario* comme étant :

- ii. 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;
- iii. une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- iv. 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;
- v. un trouble mental;



POLITIQUE SUR LA NORME DES SERVICES À LA CLIENTÈLE SELON LA *LOI DE 2005 SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES VIVANT AVEC UNE LIMITATION DE L'ONTARIO*

vi. 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,
- iii. Il est apparent que l'animal soit utilisé par la personne pour des raisons liées aux limitations auxquelles elle fait face ; ou
- iv. 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 reliée à ses



POLITIQUE SUR LA NORME DES SERVICES À LA CLIENTÈLE SELON LA *LOI DE 2005 SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES VIVANT AVEC UNE LIMITATION DE L'ONTARIO*

limitations.

c. Personne de soutien

Dans le cadre de cette politique, on définira une personne de soutien comme étant :

- i. 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 PRATIQUES**

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 de Casselman*



POLITIQUE SUR LA NORME DES SERVICES À LA CLIENTÈLE SELON LA *LOI DE 2005 SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES VIVANT AVEC UNE LIMITATION DE L'ONTARIO*

recevront une formation adéquate Et/ou devront fournir les preuves nécessaires de leur 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 de Casselman* qui sont habituellement accessible 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, le *La Municipalité de Casselman* 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



POLITIQUE SUR LA NORME DES SERVICES À LA CLIENTÈLE SELON LA *LOI DE 2005 SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES VIVANT AVEC UNE LIMITATION DE L'ONTARIO*

l'accessibilité des services offerts par *La Municipalité de Casselman* est interrompu temporairement.

vii. *La Municipalité de Casselman* établira un processus de rétroaction permettant aux gens de leur faire savoir si *La Municipalité de Casselman* offre des biens et services accessibles.

viii. *La Municipalité de Casselman* reconnaît que les personnes vivant avec des limitations peuvent décider d'utiliser leurs propres moyens pour obtenir, utiliser ou bénéficier des services offerts par *La Municipalité de Casselman*.

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 *La Municipalité de Casselman* de leur plainte en utilisant un des moyens suivant :

(a) Utiliser le processus de rétroaction en ligne



POLITIQUE SUR LA NORME DES SERVICES À LA
CLIENTÈLE SELON LA *LOI DE 2005 SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR
LES PERSONNES VIVANT AVEC UNE LIMITATION DE L'ONTARIO*

disponible sur le site
Web de *La Municipalité
de Casselman*.

(b) Contacter
l'administrateur
*Municipalité de
Casselman*,
coordonnateur à
l'accessibilité par
courrier ou par
téléphone : 750 rue St-
Jean CP 170,
Casselman, On, KOA
1MO 613-764-3139

(c) Contacter le chef de
département
responsable d'offrir les
biens et services pour
lesquels ils souhaitent
porter plainte.

(d) Se présenter au
bureau et rencontrer le
chef de département
responsable d'offrir les
biens et services pour
lesquels ils souhaitent
porter plainte.



POLITIQUE SUR LA NORME DES SERVICES À LA CLIENTÈLE SELON LA *LOI DE 2005 SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES VIVANT AVEC UNE LIMITATION DE L'ONTARIO*

- ii. 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.
- iii. 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 de Casselman* pour que des recommandations puissent être suggérées afin de remédier à la situation.
- iv. Si une entente ne peut pas être atteinte entre le plaignant et le chef de département concerné, la situation sera dirigée vers le directeur général.
- v. Si le directeur général n'arrive pas à trouver une solution satisfaisante à la plainte, le plaignant peut se tourner vers le conseil de *La Municipalité de Casselman* qui prendra une décision finale.

7. INTERRUPTION D'UN SERVICE

- a. Si, pour obtenir, utiliser ou bénéficier des biens et services



POLITIQUE SUR LA NORME DES SERVICES À LA CLIENTÈLE SELON LA *LOI DE 2005 SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES VIVANT AVEC UNE LIMITATION DE L'ONTARIO*

offerts par *La Municipalité de Casselman*, 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, *La Municipalité de Casselman* 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 de Casselman*, ainsi qu'en l'affichant sur le site Web de *La Municipalité de Casselman* (www.casselman.ca) 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.
- d. Si une interruption temporaire du site Web est prévue, des avis seront émis aussi tôt que



POLITIQUE SUR LA NORME DES SERVICES À LA CLIENTÈLE SELON LA *LOI DE 2005 SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES VIVANT AVEC UNE LIMITATION* DE L'ONTARIO

possible, en tenant compte des conditions énumérées dans la section "interruption d'un service" de cette politique.

- 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.

8. FORMAT DES DOCUMENTS

- a. Si *La Municipalité de Casselman* doit fournir une copie d'un document à une personne vivant avec des limitations, le *La Municipalité de Casselman* 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 de *La Municipalité de Casselman* doit comprendre la mention que des «formats alternatifs sont disponibles sur demande» et inclure les informations nécessaires pour contacter *La Municipalité de Casselman*.
- c. *La Municipalité de Casselman* consultera la personne demandant le document pour déterminer le format qui lui conviendrait, conformément aux clauses de ce politique.
- d. Le temps requis pour transférer



POLITIQUE SUR LA NORME DES SERVICES À LA CLIENTÈLE SELON LA *LOI DE 2005 SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES VIVANT AVEC UNE LIMITATION* DE L'ONTARIO

l'information dépend du médium choisi, la grosseur, la complexité, la qualité du matériel de source et du nombre de documents devant être converties. Les documents seront fournis dans les plus brefs délais en prenant en compte les facteurs notés précédemment.

- e. Les conversions seront faites à l'interne autant que possible. Quand un membre du public demande un document de *La Municipalité de Casselman*, 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,



POLITIQUE SUR LA NORME DES SERVICES À LA CLIENTÈLE SELON LA *LOI DE 2005 SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES VIVANT AVEC UNE LIMITATION DE L'ONTARIO*

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 sera fournie au nouveau personnel lors de leur période d'orientation.

- a. *La Municipalité de Casselman* 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 de *La Municipalité de Casselman*, 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 de Casselman* 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 vivants avec une limitation de l'Ontario*, les



POLITIQUE SUR LA NORME DES SERVICES À LA CLIENTÈLE SELON LA *LOI DE 2005 SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES VIVANT AVEC UNE LIMITATION DE L'ONTARIO*

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 vivants 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 fournisseur ou que ce dernier 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 fournisseur.

10. ÉQUIPEMENT DE SOUTIEN

- a. *La Municipalité de Casselman* 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 de*



POLITIQUE SUR LA NORME DES SERVICES À LA CLIENTÈLE SELON LA *LOI DE 2005 SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES VIVANT AVEC UNE LIMITATION DE L'ONTARIO*

Casselman.

- b. Si une personne vivant avec des limitations est incapable d'accéder aux biens et services offerts par *La Municipalité de Casselman* par leurs propres moyens, *La Municipalité de Casselman* 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.