

TITRE

Normes d'accessibilité pour les services
à la clientèle

TITLE

Accessibility Standards for Customer
Service

POLITIQUE NO.

ADM/023

POLICY NO.

ADM/023

RÉVISIONS

REVISIONS

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

1^{er} janvier 2010

EFFECTIVE DATE

January 1st, 2010

S'APPLIQUE À :

Tous les employés des comtés ainsi que
les bénévoles et entrepreneurs qui
interagissent avec le public au nom de la
Corporation.

APPLIES TO:

All county employees, including volunteers
and contractors who interact with the
public on behalf of the Corporation

SUBJECT

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

SUBJECT

Accessibility standards for customer service

TABLE DES MATIÈRES

But	2
Portée	3
Principes	3
Définitions	4
Procédures et pratiques	6
Processus de rétroaction	7
Perturbation d'un service	9
Format des documents	10
Formation	10
Équipement de soutien	11
Formulaires	12
Date d'entrée en vigueur	12

INDEX

Purpose	2
Scope	3
Principles	3
Definitions	4
Procedures and Practices	6
Feedback Process	7
Service Disruption	9
Format of Documents	10
Training	10
Assistive Devices	11
Forms	12
Effective Date	12

BUT

Le règlement de l'Ontario 429/07, sous la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, est en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2008.

PURPOSE

Ontario Regulation 429/07 made under the *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005*, came into force on January 1, 2008.

Ce règlement établit les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et s'applique à toute organisation désignée du secteur public.

This Regulation establishes accessibility standards for customer service and applies to all designated public sector organization.

Ainsi, la Corporation des Comtés unis de Prescott et Russell (CUPR) 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.

As such, the Corporation of the United Counties of Prescott and Russell (UCPR) is committed to being responsible to the needs of all its residents and visitors. To do this, we must recognize the diverse needs of all of our residents and visitors by striving to provide services and facilities that are accessible to all.

La Corporation désire également promouvoir l'accessibilité par le développement de politiques, de procédures et de pratiques et en s'assurant qu'elles prennent en

The Corporation will promote accessibility through the development of policies, procedures and practices and by ensuring they consider people with disabilities. To do this we will make reasonable efforts to

considération les personnes handicapées. Pour ce faire, nous ferons des efforts raisonnables pour nous assurer que les politiques, les procédures et les pratiques aborderont l'intégration, l'autonomie, la dignité et l'égalité des chances.

ensure the policies, procedures and practices address integration, independence, dignity and equal opportunity.

PORTÉE

Cette politique s'applique :

- a) à tous les départements des CUPR;
- b) à tous les employés, syndiqués ou non syndiqués;
- c) à tous les bénévoles et entrepreneurs qui interagissent avec le public au nom des CUPR.

SCOPE

This policy applies:

- a) to all departments within the UCPR;
- b) to all employees, unionized and non-unionized;
- c) to all volunteers and contractors who interact with the public on behalf of the UCPR.

PRINCIPES

Des efforts raisonnables seront entrepris pour s'assurer que :

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

PRINCIPLES

Reasonable efforts will be made to ensure the following:

- a) That goods and services be provided in a manner that respects the dignity and independence of persons with disabilities.
- b) The provision of goods and services will be integrated unless an alternate measure is necessary, whether temporarily or permanently, to enable a person with a disability to obtain, use or benefit from the goods and services.
- c) Persons with disabilities will be given an opportunity equal to that given to others to obtain, use and benefit from the goods or services.

DÉFINITIONS

Personne handicapée

Dans le cadre de cette politique, un « handicap » selon la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* s'entend de ce qui suit, selon le cas :

- 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*

DEFINITIONS

Person with Disabilities

For the purpose of this policy « disability » is defined according to the *Accessibility for Ontarian with Disabilities Act, 2005* as :

- i. Any degree of physical disability, infirmity, malformation or disfigurement that is caused by bodily injury, birth defect or illness and, without limiting the generality of the foregoing, includes diabetes mellitus, epilepsy, a brain injury, any degree of paralysis, amputation, lack of physical coordination, blindness or visual impediment, deafness or hearing impediment, physical reliance on a guide dog or other animal or on a wheelchair or other remedial appliance or device;
- ii. A condition of mental impairment or developmental disability;
- iii. Learning disability, or a dysfunction in one or more of the processes involved in understanding or using symbols or spoken language;
- iv. A mental disorder, or;
- v. An injury or disability for which benefits were claimed or received under the insurance plan established under the *Workplace Safety and Insurance Act, 1997*.

travail.

Un animal d'assistance

Dans le cadre de cette politique, un « animal d'assistance » s'entend de ce qui suit :

- i. Un « chien-guide » tel que défini en vertu de la *Loi sur les droits des aveugles* ; ou
- ii. Un « animal d'assistance » pour une personne handicapée dans l'un ou l'autre des cas suivants :
 - a) la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap; ou
 - b) la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Personne de soutien

Dans le cadre de cette politique, on définira une personne de soutien comme étant une personne accompagnant une personne handicapée pour l'aider à communiquer, se déplacer, s'occuper de ses besoins personnels ou médicaux ou bien encore pour faciliter son accès à des biens et services.

Comité d'accessibilité

Le but du Comité consultatif d'accessibilité pour les CUPR est de guider le Conseil des CUPR sur des questions qui permettront d'accroître la capacité des personnes handicapées d'avoir accès à l'égalité des chances au sein de la municipalité. De plus, le Comité consultatif d'accessibilité des CUPR a le

Service Animal

For the purposes of this policy, a « service animal » is defined as either:

- i. A “guide dog” as defined in Section 1 of the *Blind Persons Rights’ Act* ; or
- ii. A “service animal” for a person with a disability,
 - (a) If it is readily apparent that the animal is used by the person for the reasons relating to his or her disability; or
 - (b) If the person provides a letter from a physician or nurse confirming that the person requires the animal for reasons relating to the disability.

Support Person

For the purpose of this policy, a support person is defined as another person who accompanies a person with a disability in order to help him or her with communication, mobility, personal care or medical needs or with access to goods or services.

Accessibility Committee

The purpose of the Accessibility Advisory Committee of the UCPR is to lead the Council of the UCPR on issues that will enhance the ability of persons with disabilities to access equal opportunities within the municipality. In addition, the Accessibility Advisory Committee of the UCPR has the mandate to work with the

mandat de travailler avec le Conseil des CUPR afin d'aider celui-ci à mieux comprendre la situation et les préoccupations de ses résidents ayant une limitation fonctionnelle. Le Comité agit en tant que ressource pour assister les CUPR dans l'application des exigences prévues aux termes de la *Loi 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

UCPR to help it better understand the situation and concerns of its residents having a functional limitation. The Committee acts as a resource to assist the UCPR to meet the statutory requirements of the *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005*.

PROCÉDURES ET PRATIQUES

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 handicapées.
- 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 biens et services pour les CUPR, recevront une formation adéquate.
- iii. Les personnes handicapées qui ont recours à des appareils et accessoires fonctionnels pourront s'en servir pour utiliser les services des CUPR.
- iv. Les personnes handicapées accompagnées d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance auront la permission d'entrer dans les lieux appartenant ou gérés par les CUPR qui sont habituellement accessibles au public, à moins que la loi exclut par ailleurs l'animal des lieux.

PROCEDURES AND PRACTICES

Department procedures and practices will strive to reflect or achieve the following:

- i. Communications will be conducted in a manner that takes into consideration a person's disability.
- ii. Staff, volunteers and contractors who interact with the public or who are involved in the development of policies, practices and procedures regarding the provision of goods or services for the UCPR will receive appropriate training.
- iii. Persons with disabilities who use devices can be used to access the UCPR's services.
- iv. Persons with disabilities accompanied by a guide dog or service animal will be permitted in those areas of the premises owned or operated by the UCPR that are typically open to the public unless the animal is otherwise excluded by law.

- | | |
|--|--|
| <p>v. Les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien pourront être accompagnées par cette personne dans les endroits normalement accessibles au public.</p> <p>vi. Si un prix est demandé à une personne pour l'entrée dans les lieux ou relativement à sa présence dans ceux-ci, les CUPR veilleront à ce qu'un avis du prix payable, le cas échéant, à l'égard de la personne de soutien soit donné à l'avance.</p> <p>vii. Un avis sera émis lors d'une perturbation temporaire des installations ou services dont les personnes handicapées se servent normalement pour obtenir leurs biens ou services.</p> <p>viii. Les CUPR établiront un processus de rétroaction permettant de recevoir les observations des intéressés au sujet de la façon dont les CUPR fournissent leurs biens ou services aux personnes handicapées et de répondre à ces observations.</p> <p>ix. Les CUPR reconnaissent que les personnes handicapées peuvent décider d'utiliser leurs propres moyens pour obtenir, utiliser ou bénéficier des services offerts par les CUPR.</p> | <p>v. Persons with disabilities accompanied by a support person will be permitted to be accompanied by that support person in premises normally open to the public.</p> <p>vi. If an amount is payable by a person for admission to the premises or in connection with a person's presence at the premises, the UCPR will ensure that notice is given in advance about the amount, if any, payable in respect to the support person.</p> <p>vii. Notice will be provided when facilities or services that people with disabilities rely on to access the UCPR's services are temporarily disrupted.</p> <p>viii. The UCPR will establish a feedback process to allow people to provide feedback on whether the UCPR is providing accessible goods and services.</p> <p>ix. The UCPR acknowledges that the persons with disabilities may elect to use their own personal assistive devices to obtain, use or benefit from the services offered by the UCPR.</p> |
|--|--|

PROCESSUS DE RÉTROACTION

Si un membre du public souhaite faire des commentaires ou porter plainte sur la fourniture de biens ou de services aux

FEEDBACK PROCESS

Should a member of the public wish to make a complaint regarding the accessible provision of goods or services they have

personnes handicapées :

received :

- i. Le membre du public peut informer les CUPR de ses observations ou de sa plainte en utilisant un des moyens suivant :
 - (a) Utiliser le processus de rétroaction en ligne disponible sur le site Web des CUPR :
www.prescott-russell.on.ca
 - (b) Faire parvenir un courriel exposant la nature de sa plainte à l'adresse suivante :
alacelle@prescott-russell.on.ca
 - (c) Communiquer avec le coordonnateur du Comité consultatif de l'accessibilité par courrier ou par téléphone : 59, rue Court C.P. 303 L'Orignal On K0B 1K0 (613) 675-4642 poste 6500
 - (d) Communiquer avec le chef de département responsable d'offrir les biens et services pour lesquels il souhaite porter plainte.
 - (e) Se présenter au bureau et rencontrer le chef de département responsable d'offrir les biens et services pour lesquels il souhaite porter plainte.
 - ii. Une réponse sera rendue à tous ceux qui déposent une plainte concernant les biens et services accessibles de la même façon que la plainte a été émise, à
- i. The member of the public can advise the UCPR of their complaint or concern through any of the following means :
 - (a) Make a submission through the on-line feedback form available on the UCPR website:
www.prescott-russell.on.ca;
 - (b) Send an e-mail outlining the nature of the complaint or concern to the following e-mail address :
alacelle@prescott-russell.on.ca
 - (c) Contact the Accessibility Coordinator by mail or phone : Accessibility Coordinator: 59 Court Street, L'Orignal, Ontario K0B 1K0, 613-675-4661 ext 6500
 - (d) Contact by telephone the Department Head or designate responsible for delivering the goods or services for which there is a complaint or comment;
 - (e) Attend the office and meet the Department Head or designate responsible for delivering the goods and services for which there is a complaint or comment;
 - ii. A response will be provided to anyone providing a complaint or comment regarding the provision of accessible goods and services, in the same manner as the complaint

l'intérieur de 30 jours.

or comment was received, within 30 days.

- | | |
|---|---|
| <p>iii. S'il est jugé opportun de le faire, une plainte déposée concernant les biens et services accessibles peut être acheminée au comité d'accessibilité des CUPR afin que des recommandations puissent être faites pour régler la situation.</p> <p>iv. Si une entente ne peut être atteinte entre le plaignant et le président du comité consultatif sur l'accessibilité, la plainte sera acheminée au directeur général.</p> | <p>iii. If deemed appropriate, a complaint or comment regarding the provision of accessible goods and services may be directed to the UCPR Advisory Committee for recommendations on how to address the complaint or comment.</p> <p>iv. If agreement on the resolution or a complaint cannot be reached between the appropriate Department Head or designate and the complainant, the matter will be directed to the Chief Administrative Officer.</p> |
|---|---|

PERTURBATION D'UN SERVICE

SERVICE DISRUPTION

- | | |
|--|---|
| <p>a) Si, pour obtenir, utiliser ou bénéficier des biens et services offerts par les CUPR, les personnes handicapées doivent utiliser une installation ou un service en particulier (par exemple, un ascenseur) et s'il y a une perturbation temporaire de ces installations ou de ces services, soit en totalité ou en partie, les CUPR informeront le public de cette perturbation dans les meilleurs délais.</p> <p>b) L'avis de la perturbation indique les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant.</p> <p>c) L'avis peut être donné par affichage des renseignements dans un endroit bien en vue dans les lieux dont les</p> | <p>a) If, in order to obtain, use or benefit from the UCPR's goods or services, persons with disabilities usually use particular facilities or services for example, elevators) and if there is a planned temporary disruption in those facilities or services in whole or in part, the UCPR shall give notice of the disruption to the public.</p> <p>b) Notice of the disruption must include information about the reason for the disruption, its anticipated duration and a description of alternative facilities or services, if any, that are available.</p> <p>c) Notice may be given by posting the information about the service disruption at a conspicuous place</p> |
|--|---|

CUPR sont propriétaires ou exploitant, par leur affichage sur le site Web des Comtés : www.prescott-russell.on.ca, ou par toute autre méthode qui est raisonnable dans les circonstances.

on premises owned and operated by the UCPR of goods or services, by posting it on the UCPR's website (www.prescott-russell.on.ca) or by such other method as is reasonable in the circumstances.

FORMAT DES DOCUMENTS

Si les CUPR doivent fournir la copie d'un document à une personne handicapée, les CUPR fourniront ce document, ou l'information qu'il contient, dans un format qui prend en compte les limitations de cet individu.

Les CUPR et la personne avec un handicap peuvent s'entendre sur le format à utiliser pour le document ou l'information.

FORMAT OF DOCUMENTS

Should the UCPR be requested to provide a copy of a document to a person with a disability, the UCPR shall give the person the document, or the information contained in the document, in a format that takes into account the person's disability.

The UCPR and the person with a disability may agree upon the format to be used for the document or information.

FORMATION

a) Les CUPR s'assureront que les personnes suivantes recevront une formation sur les politiques, pratiques et procédures concernant l'accessibilité des biens et services pour les personnes handicapées :

- i. Chaque personne faisant affaire avec les membres du public ou une tierce partie au nom des CUPR, 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 des CUPR concernant l'accessibilité des membres du public ou des tierces parties.

TRAINING

a) The UCPR shall ensure that the following persons are trained on the policies, practices and procedures establishing the accessible provision of its goods and services to persons with disabilities:

- i. Every person who deals with members of the public or other third parties on behalf of the UCPR, whether the person does so as an employee, agent, volunteer or otherwise.
- ii. Every person who participates in developing the UCPR's policies, practices and procedures governing the provision of goods or services to members of the public other

third parties.

- b) Cette formation comprendra une révision des objectifs de la loi, les exigences de ce Règlement 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 handicapées 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. Que faire si une personne avec un handicap particulier a de la difficulté à accéder aux biens et services des CUPR.
- b) This training will include a review of the purposes of the Act and the requirements of this Regulation and instruction about the following matters :
- i. How to interact and communicate with persons with various types of disabilities.
 - ii. How to interact with persons with disabilities who use an assistive device or require the assistance of a guide dog or other service animal or the assistance of a support person.
 - iii. How to use equipment or devices available on premises owned or leased by the UCPR otherwise provided by the UCPR that may help with the provision of goods or services to a person with a disability.
 - iv. What to do if a person with a particular type of disability is having difficulty accessing the UCPR's goods and services.

ÉQUIPEMENT DE SOUTIEN

Les CUPR reconnaissent qu'une personne handicapée peut choisir d'utiliser ses propres outils pour obtenir, utiliser ou bénéficier de biens et services offerts par les CUPR.

ASSISTIVE DEVICES

The UCPR acknowledges that persons with disabilities may elect to use their own personal assistive devices to obtain, use or benefit from the goods and services offered by the UCPR.

FORMULAIRES

Différents modèles de lettre ou d'avis ci-joints pourront être utilisés, lesquels sont également disponibles sur le K au lien suivant :

K:\Politiques\Administration

FORMS

Various letters or notices enclosed herein may be used and are also available at the following link:

K:\Politiques\Administration

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

La Politique sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2010.

EFFECTIVE DATE

The Accessibility Standards for Customer Service Policy took effect on January 1st, 2010.



Stéphane P. Parisien
Directeur général et Secrétaire
Chief Administrative Officer and Clerk

ANNEXE / SCHEDULE « A »

Modèles de documents pour aviser le public d'une perturbation des services

Sample Documents for Notifying the Public About Disruptions in Service

Modèle 1

Sample 1

À toute notre clientèle,

Dear Customers,

Les ascenseurs du côté est seront hors service du 1^{er} au 15 avril en raison de l'entretien périodique. Pour accéder au niveau supérieur de notre immeuble, veuillez utiliser les ascenseurs situés à l'extrémité ouest de l'immeuble. Nous nous excusons des désagréments que cela pourrait causer. Pour toute question, veuillez composer le (*numéro de téléphone*)

The east elevators will be out of service from April 1 to 15 for routine maintenance. To access the upper level of the building, please use the elevators at the west end of the building. We regret any inconvenience this may cause. If you have questions or concerns, please call (*phone number*).

Merci.

Thank you

Management

La direction

Modèle 2

Sample 2

Chère clientèle,

Dear Guests,

Notre toilette accessible est hors service en raison d'un tuyau endommagé. Une personne doit venir faire les réparations demain. En attendant, nous avons pris des dispositions pour que notre clientèle puisse utiliser la toilette accessible située (*adresse*). Nous nous excusons des désagréments que cela pourrait causer.

Our accessible washroom is out of service due to a broken pipe. A repair person will be on the premises tomorrow to fix it. In the interim, we have made arrangements for our guests to use the accessible washroom at (*address*). We apologize for any inconvenience.

Merci.

Thank you

Management

La direction

ANNEXE / SCHEDULE « A »

Modèle d'avis relatifs au processus de rétroaction concernant la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées

Modèle 1

À notre clientèle,

Nous nous efforçons d'améliorer l'accessibilité pour notre clientèle handicapée. Nous aimerions obtenir vos commentaires, questions et suggestions concernant la fourniture de nos biens et services aux personnes handicapées. Veuillez communiquer avec le Service à la clientèle, en personne, par la poste, par téléphone au (*numéro de téléphone*) ou par courriel (*adresse courriel*) pour nous faire part de vos commentaires.

Merci.

La direction

Modèle 2

À notre clientèle,

Nous nous efforçons d'améliorer l'accessibilité pour notre clientèle handicapée. Nous sommes heureux de recevoir vos commentaires. Veuillez composer le (*numéro de téléphone*) ou envoyer un courriel (*adresse courriel*) à pour faire connaître vos commentaires ou demander une copie de notre politique en matière d'accessibilité.

Merci.

La direction

Sample Notices regarding feedback process on provision of goods or services to people with disabilities

Sample 1

Dear Valued Customers,

We strive to improve accessibility for our customers with disabilities. We would like to hear your comments, questions and suggestions about the provision of our goods or services to people with disabilities. Please contact Customer Service in person, by mail or at (*phone number*) or by email (*email address*) to share your comments.

Thank you.

Management

Sample 2

To our Customers,

We strive to improve accessibility for our customers with disabilities. We welcome your feedback. Please call (*phone number*) or email (*email address*) to share your comments, or request a copy of our accessibility policy.

Thank you.

Management