

**TITRE**

Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle

**TITLE**

Accessible Customer Service Policy

**POLITIQUE NO.**

ADM/009

**POLICY NO.**

ADM/009

**RÉVISIONS**

Août 2017 – Révision complète dans un format accessible

**REVISIONS**

August 2017 – Complete Revision in an Accessible Format

**DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR**

1<sup>er</sup> janvier 2010

**EFFECTIVE DATE**

January 1<sup>st</sup>, 2010

**S'APPLIQUE À :**

Tous les employés des Comtés y compris les bénévoles et tierce partie qui traitent avec le public pour le compte des Comtés unis de Prescott et Russell.

**APPLIES TO:**

All County staff, including volunteers, and third parties who deal with the public, on behalf of the United Counties of Prescott and Russell.

## TABLE DES MATIÈRES

Fourniture de biens, de services et d'installations aux personnes handicapées .....	2
Appareils et accessoires fonctionnels .....	3
Communication.....	3
Animaux d'assistance .....	3
Personnes de soutien .....	4
Avis d'interruption temporaire .....	5
Formation .....	5
Processus de rétroaction .....	6
Avis de disponibilité des documents .....	7
Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques.....	7
Liens connexes pour vous rendre sur la page du ministère : ( <a href="https://www.ontario.ca/fr/page/modele-de-politique-daccessibilite-pour-les-services-la-clientele">https://www.ontario.ca/fr/page/modele-de-politique-daccessibilite-pour-les-services-la-clientele</a> ) .....	7

### **Fourniture de biens, de services et d'installations aux personnes handicapées**

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

La Corporation des Comtés unis de Prescott et Russell (CUPR) comprend que les obligations énoncées dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* et dans ses *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* ne remplacent ni ne réduisent aucunement celles prévues par le *Code des droits de la personne* de l'Ontario, ni celles à l'égard des personnes handicapées prévues par toute autre loi.

Les CUPR s'engagent à respecter le *Code des droits de la personne de l'Ontario* et la LAPHO.

Les CUPR s'engagent à viser l'excellence dans les services offerts aux clients, y compris les personnes handicapées.

Nos politiques d'accessibilité pour notre service à la clientèle sont fondées sur les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.

## **Appareils et accessoires fonctionnels**

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs appareils et accessoires fonctionnels pour se prévaloir des biens, des services et des installations que nous offrons.

Si l'appareil ou l'accessoire fonctionnel d'un client handicapé ne peut être autorisé en raison de risques importants et inévitables liés à la santé ou à la sécurité ou pour d'autres raisons, nous prendrons d'autres mesures pour que ce client puisse accéder aux biens, aux services ou aux installations que nous offrons.

Nous veillerons à ce que tout le personnel reçoive la formation nécessaire et connaisse les divers appareils et accessoires fonctionnels que nous avons sur place ou que nous fournissons et que les personnes handicapées peuvent utiliser pour accéder aux biens, aux services ou aux installations que nous offrons.

## **Communication**

Nous communiquerons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap. Ceci peut comprendre :

- Courrier ordinaire
- Courriel
- Communications téléphoniques

Nous collaborerons avec les personnes handicapées pour trouver une façon qui leur convient.

## **Animaux d'assistance**

Nous acceptons les clients handicapés accompagnés d'un animal d'assistance. Les animaux d'assistance sont autorisés dans les aires de notre établissement qui sont ouvertes au public.

S'il nous est impossible de déterminer si un animal est un animal d'assistance, notre personnel pourrait demander à la personne concernée de produire un document délivré par un membre d'une profession de la santé réglementée attestant que la personne a besoin d'un animal d'assistance en raison de son handicap (p. ex. modèle, lettre, formulaire).

Un animal d'assistance est facilement identifiable s'il y a des indicateurs visuels, par exemple s'il porte un harnais ou une veste, ou s'il aide la personne à effectuer certaines tâches.

Un membre d'une profession de la santé réglementée s'entend d'une personne exerçant une profession régie par l'un de ces ordres :

- Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario
- Ordre des chiropraticiens de l'Ontario
- Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario
- Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario
- Ordre des optométristes de l'Ontario
- Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario
- Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario
- Ordre des psychologues de l'Ontario
- Ordre des psychothérapeutes autorisés et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario

Dans les cas où une autre loi interdit la présence d'animaux d'assistance, nous prendrons les mesures décrites ci-dessous pour que les personnes handicapées puissent se prévaloir des biens, des services et des installations que nous offrons :

- Nous expliquerons au client pourquoi son animal d'assistance est interdit.
- Nous trouverons avec le client une autre façon de lui fournir les biens, services et installations que nous offrons.

## **Personnes de soutien**

Nous autorisons dans notre établissement la présence de personnes de soutien ayant pour tâche d'accompagner une personne handicapée.

Dans certains cas, les CUPR pourraient exiger la présence d'une personne de soutien auprès d'une personne handicapée afin d'assurer la santé et la sécurité :

- de la personne handicapée;
- des autres personnes sur les lieux.

Avant de prendre une telle décision, les CUPR :

- consulteront la personne handicapée concernée pour comprendre ses besoins;
- jugeront des considérations de santé ou de sécurité selon les faits observables;
- vérifieront s'il n'existe pas d'autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou des autres personnes sur les lieux.

Si les CUPR décident d'exiger la présence d'une personne de soutien, nous exempterons cette dernière des droits d'entrée.

## **Avis d'interruption temporaire**

En cas d'interruption prévue ou imprévue de l'accès aux installations ou aux services destinés aux clients handicapés, les CUPR en informeront leurs clients dans les plus brefs délais. Un avis sera transmis clairement indiquant la raison de l'interruption, sa durée prévue et les solutions de rechange, le cas échéant.

L'avis pourra être donné par affichage des renseignements dans un endroit bien en vue dans les lieux dont les CUPR sont propriétaires ou exploitant, par leur affichage sur le site Web des Comtés : [www.prescott-russell.on.ca](http://www.prescott-russell.on.ca), ou par toute autre méthode qui est raisonnable dans les circonstances.

## **Formation**

La formation sur l'accessibilité des services à la clientèle sera disponible:

- à tous les employés des CUPR et bénévoles;
- à toute personne participant à l'élaboration des politiques;
- à toute personne fournissant des biens, des services ou des installations au nom des CUPR.

Les employés ayant déjà reçue une formation sur l'accessibilité recevront une mise à jour lorsque des changements seront apportés à la *Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle* ainsi que sur tout changement à la politique.

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

La formation portera sur :

- la visée de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences de la *Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle*;
- les politiques des CUPR liées à la *Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle*;
- la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
- la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui se font accompagner par un animal d'assistance ou une personne de soutien;
- les mesures à prendre si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens, aux services ou aux installations des CUPR.

## **Processus de rétroaction**

Les CUPR aimeraient savoir ce que ses clients pensent de l'accessibilité de son service à la clientèle. Les commentaires de nos clients nous aideront à repérer les obstacles et à répondre à leurs préoccupations.

Les personnes qui souhaitent donner leur avis sur la façon dont les CUPR fournissent des biens, des services et des installations aux personnes handicapées ou soumettre des suggestions peuvent le faire en communiquant directement avec :

Alain Lacelle  
Coordonnateur du Comité consultatif de l'accessibilité  
[alacelle@prescott-russell.on.ca](mailto:alacelle@prescott-russell.on.ca)  
613-675-4642 poste 6500

Les CUPR s'assureront de prendre les dispositions nécessaires pour que son mécanisme de rétroaction soit accessible aux clients handicapés en fournissant ou en

organisant des formats accessibles et des aides à la communication disponibles sur demande.

### **Avis de disponibilité des documents**

Les documents des CUPR concernant l'accessibilité de son service à la clientèle peuvent être consultés sur demande.

Les CUPR fourniront ces documents dans un format accessible ou en prévoyant des aides à la communication sur demande. Ils consulteront les personnes concernées pour déterminer si le format accessible choisi ou l'aide à la communication envisagée leur conviennent. De plus, ils fourniront les documents en format accessible rapidement et sans demander de frais supplémentaires.

### **Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques**

Toute politique des CUPR 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.

**Liens connexes pour vous rendre sur la page du ministère :**  
(<https://www.ontario.ca/fr/page/modele-de-politique-daccessibilite-pour-les-services-la-clientele>)

[Ressources de formation gratuites sur l'accessibilité des services à la clientèle](#)

[Infolettre sur l'accessibilité](#) (en anglais seulement)

[Comment rendre l'information sur les situations d'urgence accessible aux clients](#)

[Formation du personnel sur l'accessibilité](#)



---

Stéphane P. Parisien  
Directeur général  
Chief Administrative Officer