



Corporation de la ville
de Hawkesbury

Politique N° :	DG-P-2009-01
Objet :	Services à la clientèle
Service :	Tous

SUJET

Politique sur les services à la clientèle selon la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

RÉSUMÉ

La norme pour les services à la clientèle qui 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, division ou sections au sein de La Corporation de la Ville de Hawkesbury;
- b. S'applique à tous les employés, syndiqués ou non syndiqués;
- c. S'applique à tous les bénévoles qui interagissent avec le public au nom de La Corporation de la Ville de Hawkesbury.

2. BUT

Fournir des biens et services aux personnes vivant 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.

Préparé par : Jean-Claude Miner	Règlement\Résolution N° : R-514-09
Responsable : Directeur général	
Entrée en vigueur : 14 décembre 2009	
Remplace :	



**Corporation de la ville
de Hawkesbury**

Politique N° :	DG-P-2009-01
Objet :	Services à la clientèle
Service :	Tous

- a. La Corporation de la Ville de Hawkesbury s'engage à être à l'écoute des besoins de ses résidents et visiteurs. Pour ce faire, elle doit reconnaître les différents besoins de ses résidents et visiteurs en cherchant à leur fournir des services et des installations accessibles.
- b. La Corporation de la Ville de Hawkesbury va promouvoir l'accessibilité par le développement de politiques, de procédures et de pratiques et en s'assurant qu'elle prend en considération les personnes vivant avec des limitations. Pour ce faire, elle fera des efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, ses procédures et ses pratiques aborderont l'intégration, l'indépendance, la dignité et l'égalité.
- c. La Corporation de la Ville de Hawkesbury s'engage à communiquer avec une personne ayant une limitation fonctionnelle d'une manière qui tient compte de son handicap.
- d. La Corporation de la Ville de Hawkesbury s'engage à former son personnel et toute autre personne qui participe à l'élaboration de ses politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture des biens ou des services.
- e. La Corporation de la Ville de Hawkesbury s'engage, dans la mesure du possible, à donner aux personnes vivant avec une limitation les mêmes possibilités que les autres clients et clientes d'avoir accès à ses biens et services et de leur permettre de tirer profit des mêmes services qu'eux, au même endroit et de façon semblable.
- f. La Corporation de la Ville de Hawkesbury 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 dont elle occupe ou ouvert au public, sauf si l'animal est exclu des lieux

Préparé par : Jean-Claude Miner	Règlement/Résolution N° : R-514-09
Responsable : Directeur général	
Entrée en vigueur : 14 décembre 2009	
Remplace :	



Corporation de la ville
de Hawkesbury

Politique N° :	DG-P-2009-01
Objet :	Services à la clientèle
Service :	Tous

par une autre loi. Dans un tel cas, elle aura recours à d'autres mesures pour fournir des services à cette personne.

- g. La Corporation de la Ville de Hawkesbury s'engage à permettre aux personnes vivant avec une limitation, accompagnées par une personne de soutien, d'amener cette personne avec elles aux services dans les lieux ouverts au public.
- h. La Corporation de la Ville de Hawkesbury s'engage à donner un droit d'entrée, donner avis à l'avance du prix payable, le cas échéant, pour la personne de soutien.

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 des 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 ces produits et services.
- c. Les personnes vivant avec des limitations se verront offrir une chance d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier des produits et services.

Préparé par : Jean-Claude Miner	Règlement\Résolution N° : R-514-09
Responsable : Directeur général	
Entrée en vigueur : 14 décembre 2009	
Remplace :	



Corporation de la ville
de Hawkesbury

Politique N° :	DG-P-2009-01
Objet :	Services à la clientèle
Service :	Tous

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*.

Préparé par : Jean-Claude Miner	Règlement\Résolution N° : R-514-09
Responsable : Directeur général	
Entrée en vigueur : 14 décembre 2009	
Remplace :	



Corporation de la ville
de Hawkesbury

Politique N° :	DG-P-2009-01
Objet :	Services à la clientèle
Service :	Tous

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 :

- i. Il est apparent que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons liées aux limitations auxquelles elle fait face ; ou
- ii. 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 limitations.

c. Personne de soutien:

Dans le cadre de cette politique, on définira une « personne de soutien » comme étant une personne qui accompagne 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.

Préparé par : Jean-Claude Miner	Règlement\Résolution N° : R-514-09
Responsable : Directeur général	
Entrée en vigueur : 14 décembre 2009	
Remplace :	



Corporation de la ville
de Hawkesbury

Politique N° :	DG-P-2009-01
Objet :	Services à la clientèle
Service :	Tous

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 et toute autre personne qui doit interagir avec le public ou qui est impliqué dans le développement de politiques, de pratiques et de procédures concernant l'offre de produits et services pour La Corporation de la Ville de Hawkesbury recevra 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 Corporation de la Ville de Hawkesbury 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 Corporation de la Ville de Hawkesbury 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

Préparé par : Jean-Claude Miner	Règlement\Résolution N° : R-514-09
Responsable : Directeur général	
Entrée en vigueur : 14 décembre 2009	
Remplace :	



**Corporation de la ville
de Hawkesbury**

Politique N° :	DG-P-2009-01
Objet :	Services à la clientèle
Service :	Tous

Corporation de la Ville de Hawkesbury est interrompu temporairement.

- vii. La Corporation de la Ville de Hawkesbury 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 Corporation de la Ville de Hawkesbury.

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 Corporation de la Ville de Hawkesbury de leur plainte en utilisant un des moyens suivant :
- (a) Communiquer avec le coordonnateur à l'accessibilité par courrier au 600, rue Higginson Hawkesbury ON K6A 1Y1.
- (b) Communiquer avec le chef de département responsable d'offrir les biens et services pour lesquels ils souhaitent porter plainte.
- (c) Se présenter au bureau et rencontrer le chef de département responsable d'offrir les biens et services pour lesquels ils souhaitent porter plainte.

Préparé par : Jean-Claude Miner	Règlement\Résolution N° : R-514-09
Responsable : Directeur général	
Entrée en vigueur : 14 décembre 2009	
Remplace :	



**Corporation de la ville
de Hawkesbury**

Politique N° :	DG-P-2009-01
Objet :	Services à la clientèle
Service :	Tous

- ii. Une réponse sera rendue à tous ceux qui déposent 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 Corporation de la Ville de Hawkesbury pour que des recommandations puissent être faites pour remédier à la situation.
- iv. 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.
- 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 Corporation de la Ville de Hawkesbury qui prendra une décision finale.

7. INTERUPTION D'UN SERVICE

- a. Si, pour obtenir, utiliser ou bénéficier des biens et services offerts par La Corporation de la Ville de Hawkesbury, 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 Corporation de la Ville de Hawkesbury 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.

Préparé par : Jean-Claude Miner	Règlement\Résolution N° : R-514-09
Responsable : Directeur général	
Entrée en vigueur : 14 décembre 2009	
Remplace :	



Corporation de la ville
de Hawkesbury

Politique N° :	DG-P-2009-01
Objet :	Services à la clientèle
Service :	Tous

- c. L'avis sera émis en affichant l'information concernant l'interruption du service dans un endroit visible dans les locaux appartenant à La Corporation de la Ville de Hawkesbury ainsi qu'en l'affichant sur le site internet de La Corporation de la Ville de Hawkesbury au www.hawkesbury.ca.
- d. Si une interruption temporaire du site internet 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.
- 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 Corporation de la Ville de Hawkesbury doit fournir la copie d'un document à une personne vivant avec des limitations, La Corporation de la Ville de Hawkesbury fournira, dans la mesure du possible, 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 Corporation de la Ville de Hawkesbury doivent comprendre la mention qu'advenant un format inadéquat, de l'assistance peut être disponible sur demande et inclure les informations nécessaires pour communiquer avec La Corporation de la Ville de Hawkesbury.
- c. La Corporation de la Ville de Hawkesbury consultera, dans les vingt jours, la personne demandant assistance pour déterminer si l'assistance offerte lui convient, conformément aux clauses de ce politique.

Préparé par : Jean-Claude Miner	Règlement\Résolution N° : R-514-09
Responsable : Directeur général	
Entrée en vigueur : 14 décembre 2009	
Remplace :	



Corporation de la ville
de Hawkesbury

Politique N° :	DG-P-2009-01
Objet :	Services à la clientèle
Service :	Tous

- 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. L'information sera fournie dans les plus brefs délais en prenant en compte des facteurs notés précédemment.

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 et 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. La Corporation de la Ville de Hawkesbury 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 au nom de La Corporation de la Ville de Hawkesbury.
 - ii. Chaque personne qui participe à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de La Corporation de la Ville de Hawkesbury concernant l'accessibilité des membres du public ou des tierces parties.

Préparé par : Jean-Claude Miner	Règlement/Résolution N° : R-514-09
Responsable : Directeur général	
Entrée en vigueur : 14 décembre 2009	
Remplace :	



Corporation de la ville
de Hawkesbury

Politique N° :	DG-P-2009-01
Objet :	Services à la clientèle
Service :	Tous

- b. Cette formation comprendra un résumé des objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées 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 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 Corporation de la Ville de Hawkesbury 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 Corporation de la Ville de Hawkesbury.
- b. Si une personne vivant avec des limitations est incapable d'accéder aux biens et services offerts par La Corporation de la Ville de Hawkesbury par ses propres moyens, La Corporation de la Ville de Hawkesbury prendra les mesures suivantes :

Préparé par : Jean-Claude Miner	Règlement\Résolution N° : R-514-09
Responsable : Directeur général	
Entrée en vigueur : 14 décembre 2009	
Remplace :	



**Corporation de la ville
de Hawkesbury**

Politique N° :	DG-P-2009-01
Objet :	Services à la clientèle
Service :	Tous

- 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.

Préparé par : Jean-Claude Miner	Règlement\Résolution N° : R-514-09
Responsable : Directeur général	
Entrée en vigueur : 14 décembre 2009	
Remplace :	