

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

Offre de biens et services aux personnes handicapées

La Corporation de la Ville de Smooth Rock Falls s'est engagée à l'excellence dans les services qu'elle offre à tous ses clients, y compris les personnes handicapées.

Appareils et accessoires fonctionnels

Nous veillerons à ce que notre personnel reçoive une formation sur les divers appareils et accessoires fonctionnels que nous fournissons sur place et que les personnes handicapées peuvent utiliser lorsqu'elles accèdent à nos biens et services, et les connaisse.

Communications

Nous communiquerons avec les personnes handicapées de manières qui tiennent compte de leur handicap.

Animaux d'assistance

Les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance sont les bienvenus. Nous permettons la présence d'animaux d'assistance dans les parties de nos installations qui sont ouvertes au public.

Personnes de soutien

Si une personne de soutien accompagne une personne handicapée, elle pourra l'accompagner dans nos installations.

En général, nous ne demandons pas de frais pour les personnes de soutien qui sont présentes uniquement pour offrir un soutien à la personne handicapée. Des frais standard peuvent être demandés si les deux personnes participent à un événement.

Nous en informerons les clients en affichant un avis dans un endroit bien en vue, près de l'entrée de l'événement.

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

Avis de perturbation temporaire

En cas de perturbation prévue ou inattendue dans les services ou les installations pour les clients handicapés, les employés municipaux avertiront promptement les clients. Cet avis affiché bien en vue donnera la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services de rechange le cas échéant.

Parmi ces services ou installations, on compte les suivants :

Hôtel de ville

Centre culturel Reg Lamy

Centre communautaire

Piscine

Et toute autre installation municipale

L'avis sera public, placé dans un endroit bien en vue près de l'entrée de l'installation ou, s'il est disponible d'avance, dans le bulletin de la ville, sur sa page Facebook ou sur son site Web.

Formation

La Corporation de la Ville de Smooth Rock Falls offrira une formation sur les services aux employés, aux bénévoles et aux autres personnes qui servent le public ou s'occupent de tiers au nom de la ville. Une formation sera également offerte aux personnes qui contribuent à l'élaboration des politiques, des plans, des pratiques et des procédures relatifs à l'offre de nos biens et services.

Le personnel recevra une formation sur l'accessibilité des services à la clientèle un an après son embauche.

La formation comprendra ce qui suit :

- Un aperçu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences de la norme pour les services à la clientèle;
- Le plan de la Corporation de la Ville de Smooth Rock Fall quant à la norme pour les services à la clientèle;

Normes 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 accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un chien-guide ou autre animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- La façon de se servir des appareils ou accessoires fonctionnels qui se trouvent dans les installations de la ville ou que cette dernière fournit autrement et qui pourraient faciliter la fourniture de biens ou de services à une personne handicapée;
- Ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens et aux services de la ville.

Le personnel recevra également une formation lorsque des changements sont apportés à notre plan d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Processus de rétroaction

Les clients qui souhaitent faire des commentaires sur les biens et services offerts par la Ville de Smooth Rock Falls aux personnes handicapées peuvent le faire des manières suivantes :

- par courriel
- par téléphone
- par télécopieur
- en personne

Tous les commentaires, y compris les plaintes, doivent être faits par écrit. Une aide pour remplir un formulaire sera fournie sur demande. Tous les commentaires seront examinés dans les cinq jours ouvrables. Si une réponse est nécessaire, elle sera fournie dans les deux semaines de la date de réception du document écrit. Si des mesures sont nécessaires, la ville évaluera le délai raisonnable pour résoudre le problème.

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

Avis de disponibilité

La Corporation de la Ville de Smooth Rock Falls avisera de temps à autre le public, dans son bulletin, que ses documents sur l'accessibilité des services à la clientèle sont disponibles sur demande.

Modification de cette politique ou d'autres politiques

Toute politique, pratique ou procédure qui ne respecte pas et ne favorise pas les principes de la dignité, de l'autonomie, de l'intégration et de l'égalité des chances pour les personnes handicapées sera modifiée ou éliminée.