

Politiques et procédures			
Service	Ville de Smooth Rock Falls		
Section	Politique sur l'accessibilité	Entrée en vigueur :	Août 2018
Sujet :	Service à la clientèle	Page :	Page 1 sur 2
Approuvé par :	Conseil municipal	Révision :	

ÉNONCÉ DE POLITIQUE

La Corporation de la Ville de Smooth Rock Falls s'est engagée à veiller à ce que les personnes handicapées aient un accès et une participation égaux. Nous nous sommes engagés à traiter les personnes handicapées de manière à ce qu'elles puissent conserver leur dignité et leur autonomie. Nous croyons en l'intégration et nous nous sommes engagés à répondre aux besoins des personnes handicapées de manière opportune. Pour ce faire, nous éliminerons et éviterons les obstacles à l'accessibilité et répondrons aux exigences de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des lois ontariennes sur l'accessibilité.

CADRE JURIDIQUE

Normes d'accessibilité intégrées, R.O. 191/ 11

FORMATION

Nous nous engageons à offrir une formation au personnel et aux bénévoles sur les lois sur l'accessibilité de l'Ontario et les aspects du Code des droits de la personne de l'Ontario qui concernent les personnes handicapées.

Nous offrirons à nos employés et nos bénévoles une formation sur l'accessibilité propre à leur poste particulier.

Formation

Tous les employés de la ville, les bénévoles et les tiers qui offrent des biens et services au public au nom de la ville, ainsi que les personnes qui élaborent les politiques, les pratiques et les procédures qui régissent l'offre de biens ou services au public ou à d'autres tiers recevront une formation sur l'accessibilité.

Cette formation comprendra ce qui suit :

- Un examen des buts de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences des *Normes*

d'accessibilité intégrées, R.O. 191/11 et des instructions sur les questions suivantes :

- 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 dispositifs qui se trouvent dans les lieux du fournisseur ou que ce dernier fournit autrement et qui pourraient faciliter la fourniture de biens, de services ou d'installations 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, aux services ou aux installations du fournisseur;
- Un examen des exigences des autres normes d'accessibilité dont il est question dans les *Normes d'accessibilité intégrées de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et le Code des droits de la personne au sujet des personnes handicapées.

La formation offerte correspondra aux tâches de l'employé, du bénévole ou du tiers. La formation aura lieu dès que possible; une fois terminée, la ville tiendra un dossier de la formation offerte, notamment les dates auxquelles la formation sur l'accessibilité a eu lieu.

Rétroaction

Les commentaires sur la façon les biens, les services et les programmes sont fournis aux personnes handicapées doivent être encouragés, acheminés au personnel adéquat et documentés; on doit y répondre et effectuer un suivi.

APPROVISIONNEMENT

Nous intégrerons des critères et caractéristiques d'accessibilité lors de l'acquisition de biens, de services ou d'installations, notamment les comptoirs libre-service. Si cela n'est ni possible ni pratique, nous fournirons une explication sur demande.

COMPTOIRS LIBRE-SERVICE

Nous intégrerons des caractéristiques d'accessibilité ou tiendrons compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées dans la conception ou l'acquisition des comptoirs libre-service.

INFORMATION ET COMMUNICATIONS

Nous communiquerons avec les personnes handicapées de manières qui tiennent compte de leur handicap. Sur demande, nous fournirons des renseignements sur notre organisme et ses services, notamment de l'information sur la sécurité publique, dans des formats accessibles ou avec une aide à la communication.

En outre, nous respecterons les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA), reconnues dans le monde entier, conformément aux lois sur l'accessibilité de l'Ontario.

EMPLOI

Nous aviserons les employés, les employés potentiels et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pendant le recrutement et l'embauche.

Nous aviserons le personnel que des dispositifs d'aide sont disponibles pour les personnes handicapées. Nous établirons un processus d'élaboration de plans d'adaptation individualisés pour les employés.

Au besoin, nous fournirons de l'information d'urgence personnalisée pour aider un employé handicapé en cas d'urgence.

Nos processus de gestion du rendement, de perfectionnement et de réaffectation tiendront compte des besoins des employés en matière d'accessibilité.

CHANGEMENTS AUX POLITIQUES EXISTANTES

Nous modifierons ou éliminerons une politique existante qui ne respecte pas et ne favorise pas la dignité et l'autonomie des personnes handicapées.