

La Corporation de la Cité de Clarence-Rockland

Politique d'accessibilité du service à la clientèle			
Code	POL5000.4-2603		
Jurisdiction	Bureau de la greffe		
Approuvé par	RES2026-20	Date	2026-03-12

1. Énoncé de la politique

La Cité de Clarence-Rockland s'engage à fournir un service à la clientèle accessible qui respecte la dignité, l'indépendance, l'intégration et l'égalité des chances pour tous. Cela implique notamment de veiller à ce que les personnes handicapées aient un accès équitable à nos services, programmes et installations.

La Cité s'acquittera de ses obligations en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI, Règlement de l'Ontario 191/11).

2. But / Objectif

Cette politique établit des lignes directrices pour offrir un service à la clientèle accessible aux personnes handicapées. Elle garantit la conformité aux normes de service à la clientèle de l'IASR et décrit les attentes envers le personnel, les bénévoles et les fournisseurs de services.

3. Définitions

- 3.1. «Appareil fonctionnel» s'entend de tout appareil utilisé pour maintenir ou améliorer la capacité fonctionnelle d'une personne, y compris, sans s'y limiter, les fauteuils roulants, les lecteurs d'écran, les aides auditives, les déambulateurs (marchettes) ou d'autres technologies d'adaptation.
- 3.2. « Handicap » s'entend d'un handicap tel que défini dans le Code des droits de la personne de l'Ontario, y compris les handicaps physiques, mentaux, développementaux, d'apprentissage et sensoriels, ainsi que les conditions pour lesquelles des prestations de la CSPAAT ont été reçues.

- 3.3. « Employés » s'entend de l'ensemble du personnel municipal, des bénévoles, des entrepreneurs et des personnes qui fournissent des services au nom de la Cité.
- 3.4. « Animal d'assistance » s'entend d'un animal facilement identifiable comme aidant une personne handicapée, ou pour lequel la personne fournit des documents provenant d'un professionnel de la santé agréé confirmant sa nécessité.
- 3.5. « Personnes de soutien » s'entend d'une personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider à communiquer, à se déplacer, à prendre soin d'elle-même, à répondre à ses besoins médicaux ou à accéder à des biens ou à des services.

4. Portée

Cette politique s'applique à tous les employés municipaux, bénévoles, entrepreneurs et tiers qui interagissent avec le public au nom de la Cité.

5. Procédures et ligne directrices

5.1. Appareils d'assistance

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs appareils fonctionnels personnelles lorsqu'elles accèdent à nos biens, services ou installations.

Dans les cas où l'appareil fonctionnel présente un risque important et inévitable pour la santé ou la sécurité, ou si elle n'est pas autorisée pour d'autres raisons, d'autres mesures seront prises pour garantir que la personne handicapée puisse accéder à nos biens, services ou installations.

5.2. Communications et formats accessibles

Les employés communiqueront avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leurs besoins.

Sur demande, la Cité fournira ou organisera des formats accessibles et des aides à la communication en consultation avec le demandeur, sans frais supplémentaires.

5.3. Animaux d'assistance

Les personnes handicapées peuvent être accompagnées d'animaux d'assistance dans les zones des installations municipales ouvertes au public.

Si les animaux d'assistance sont soumis à des restrictions légales, la Cité mettra en place des dispositions alternatives pour garantir l'accès aux services.

En cas de besoins contradictoires (par exemple, des allergies), la Cité fera tout son possible pour satisfaire les besoins de tous.

5.4. Personnes de soutien

Les personnes handicapées peuvent être accompagnées d'une personne de soutien et ne se verront à aucun moment refuser l'accès à cette personne.

Si la présence d'une personne de soutien dans un établissement ou lors d'un événement municipal est payante, un avis sera publié à l'avance sur le site web de la ville ou par d'autres moyens appropriés.

La Cité peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien uniquement lorsque cela est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne ou d'autrui. Dans ce cas, aucun frais ne sera facturé.

5.5. Avis de perturbations temporaires

Si une perturbation temporaire affecte les services ou les installations utilisés par les personnes handicapées, la Cité publiera un avis public indiquant :

- La raison de la perturbation
- La durée prévue
- La description des services ou installations de remplacement (le cas échéant)

Les avis seront affichés sur le lieu de l'interruption et sur le site web de la ville. Les avis peuvent être publiés via le portail citoyen Bciti+ et les avis de fermeture de routes sont généralement disponibles via Municipal 511.

5.6. Formation

La ville dispensera une formation à :

- Tous les employés
- Les bénévoles
- Les sous-traitants qui interagissent avec le public
- Les personnes impliquées dans l'élaboration de politiques ou de procédures

La formation portera sur les points suivants :

- Exigences de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et du Règlement sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (RAPHO)

- Offrir un service à la clientèle accessible
- Interagir avec les personnes qui utilisent des appareils ou des accessoires d'assistance, des animaux d'assistance ou des personnes de soutien
- Traiter les commentaires liés à l'accessibilité
- Comprendre les obstacles et promouvoir des interactions accessibles

La formation sera dispensée dès que possible et mise à jour lorsque les politiques ou les procédures changeront. Les dossiers de formation seront conservés.

5.7. Processus de rétroaction

La Cité accueille favorablement les commentaires concernant l'accessibilité.

Les commentaires peuvent être fournis :

- En personne
- Par téléphone
- Par écrit ou par courriel
- En ligne via le site web de la Cité
- Dans d'autres formats sur demande

Tous les commentaires seront pris en compte et transmis au service approprié pour examen et suivi.

5.8. Disponibilité des documents

La présente politique et les documents connexes seront mis à la disposition du public sur le site Web de la Cité et dans des formats accessibles sur demande.

5.9. Modifications et contradictions avec les politiques existantes

Toute politique de la Cité qui ne soutient pas la dignité, l'indépendance, l'intégration et l'égalité des chances des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée afin de garantir la conformité avec la présente norme.

6. Responsabilités

Le bureau de la greffe est chargé de la révision de la présente politique et de la soumission au Conseil, pour considération et approbation, de toute modification jugée nécessaire ou recommandée.

7. Révision et modifications

La politique sera révisée tous les trois (3) ans, ou plus tôt si des changements législatifs ou des besoins organisationnels l'exigent.

Code précédent	Révisé / Modifié	Date (AAAA-MM-JJ)	Mise à jour par (nom et titre de l'employé)	Autorité (règlement, résolution ou signature)
ADM2018-02	Modified	2026-03-11	Monique Ouellet, Greffière	RES2026-20