

CORPORATION de la Cité de / of the City of Clarence-Rockland		Politique <i>Policy No.:</i>	ADM2018-02 <i>Repeals LOI2009-02</i>
		Sujet <i>Subject:</i>	Accessible Customer Service Accessibilité des services à la clientèle
		Categorie <i>Category:</i>	Administration
Date:	April 2018	Résolution <i>Resolution No:</i>	2018-85
Auteur <i>Author:</i>	Monique Ouellet, Clerk	Règlement <i>By-law No:</i>	

1.0 Énoncé de politique

1.0 Policy Statement

La Cité de Clarence-Rockland s'engage à fournir un accès équitable à tous ses programmes, services et installations à tous ses résidents, incluant les personnes handicapées.	The City of Clarence-Rockland is committed to providing equal access to its programs, services and facilities, to its residents, including people with disabilities.
---	--

2.0 But/Objectif

2.0 Purpose/Objective

<p>Le but de cette politique est d'établir des lignes directrices sur la fourniture de biens et services aux personnes handicapées tout en prévoyant une opportunité d'intégration, d'indépendance, de dignité et d'équité.</p> <p>Cette politique a été préparée suivant les exigences et l'information fournie par le <i>Règlement de l'Ontario 429/07</i> fait en vertu de la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)</i>.</p>	<p>The purpose of this Policy is to establish guidelines on providing goods and services to persons with disabilities while providing an opportunity for integration, independence, dignity and equal opportunity.</p> <p>This Policy has been prepared pursuant to requirements and information provided in the <i>Ontario Regulation 429/07</i> made under the <i>Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005 (AODA)</i>.</p>
--	---

3.0 Définitions

3.0 Definitions

<p>« Appareils fonctionnels » sont des équipements supplémentaires tel que des appareils de communication, connaissance, mobilité personnelle et médicale (i.e. cannes, béquilles, fauteuil roulant, scooter ou appareils auditifs).</p> <p>« Handicap », conformément au <i>Code des droits de la personne de l'Ontario</i> signifie :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout degré d'handicap physique, d'infirmité, malformation ou défigurement qui est causé par une 	<p>“Assistive Devices” are auxiliary aids such as communication aids, cognition aids, personal mobility aids and medical aids (i.e. canes, crutches, wheelchairs, scooters or hearing aids).</p> <p>“Disabilities” as per the <i>Ontario Human Rights Code</i>, disability means:</p> <ul style="list-style-type: none"> • any degree of physical disability, infirmity, malformation or disfigurement that is caused by bodily injury, birth defect or illness and,
---	---

lésion corporelle, anomalie congénitale ou maladie et sans restreindre la portée générale de ce qui précède, une lésion au cerveau, tout degré de paralysie, amputation, manque de coordination physique, cécité ou trouble visuel, surdité ou trouble auditif, mutisme ou trouble de la parole, ou la nécessité d'utiliser un chien guide ou tout autre animal ou d'un fauteuil roulant ou tout autre appareil ou dispositif ;

- Une condition de déficience intellectuelle ou de trouble du développement ;
- Un trouble de l'apprentissage ou un dysfonctionnement de la compréhension ou de l'utilisation des symboles ou de la langue parlée ;
- Un trouble mental ; ou
- Une lésion ou une invalidité pour lesquels des bénéficiaires ont été réclamées ou reçus conformément au plan d'assurance établi sous la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

« **Employés** » sont des personnes qui traitent avec des gens du public ou des tiers au nom de la Corporation de Cité de Clarence-Rockland, peu importe si la personne agissant de la sorte est un employé, un agent, un bénévole ou autre.

« **Personnes avec un handicap** » sont des individus étant affectés par un handicap tel que décrit dans le *Code des droits de la personne de l'Ontario*.

« **Professionnel de la santé réglementé** » inclut : audiologistes et orthophonistes, chiropraticiens, infirmières, ergothérapeutes, optométristes, médecin et chirurgiens, physiothérapeutes, psychologues, psychothérapeutes enregistrés et thérapeutes enregistrés en santé mentale.

without limiting the generality of the foregoing, includes diabetes mellitus, epilepsy, a brain injury, any degree of paralysis, amputation, lack of physical coordination, blindness or visual impediment, deafness or hearing impediment, muteness or speech impediment, or physical reliance on a guide dog or other animal or on a wheelchair or other remedial appliance or device;

- a condition of mental impairment or a developmental disability;
- a learning disability or a dysfunction in one or more of the processes involved in understanding or using symbols or spoken language;
- a mental disorder; or
- an injury or disability for which benefits were claimed or received under the insurance plan established under the *Workplace Safety and Insurance Act, 1997*.

“**Employees**” are person(s) who deal with members of the public or other third parties on behalf of the Corporation of the City of Clarence-Rockland, whether the person does so as an employee, agent, volunteer or otherwise.

“**Persons with Disabilities**” are individuals who are afflicted with a disability as defined under the *Ontario Human Rights Code*.

“**Regulated health professional**” include the following: Audiologists and Speech-Language Pathologists, Chiropractors, Nurses, Occupational Therapists, Optometrists, Physicians and Surgeons, Physiotherapists, Psychologists, Registered Psychotherapists and Registered Mental Health Therapists.

<p>« Animaux d'assistance » sont tout animal individuellement entraîné pour effectuer des tâches pour le bénéfice d'une personne avec un handicap.</p> <p>« Personnes de soutien » sont toute personne étant soit un professionnel rémunéré, bénévole, membre de la famille ou un ami qui accompagne la personne atteinte d'un handicap afin de l'aider avec les communications, les soins personnels ou médicaux, ou avec l'accès aux biens et services.</p>	<p>“Service Animals” are any animal individually trained to do work or perform tasks for the benefit of a person with a disability.</p> <p>“Support Persons” are any person whether a paid professional, volunteer, family member, or friend who accompanies a person with a disability in order to help with communications, personal care or medical needs, or with access to goods or services.</p>
---	--

4.0 Portée

4.0 Scope

<p>Cette politique s'applique à tous les employés de la Cité et tous les bénévoles, et toute personne ou organisation faisant affaire avec le public au nom de la Cité.</p>	<p>This policy applies to all City employees, and all volunteers, and to any individual or organization that deal with the public on behalf of the City.</p>
---	--

5.0 Procédures et ligne directrices

5.0 Policy Procedure/Guidelines

<p>Dispositifs d'assistance Les gens atteints d'un handicap peuvent utiliser leur dispositifs d'assistance lorsque qu'ils accèdent à leurs biens, services ou installations.</p> <p>Dans les cas où le dispositif d'assistance présente une préoccupation importante pour la santé ou la sécurité ou ne peut être utilisé pour d'autres raisons, d'autres mesures doivent être prises pour assurer que la personne atteinte d'un handicap peut accéder à nos biens, services ou installations.</p> <p>Communication Lorsque la communication doit se faire avec une personne atteinte d'un handicap, les employés doivent prendre en considération le handicap de cette personne. Ceci peut inclure les communications par courrier, courriel, et/ou le téléphone.</p> <p>Les employés devront discuter avec la personne atteinte d'un handicap afin de déterminer le moyen de communiquer qui leur convient le mieux.</p>	<p>Assistive devices People with disabilities may use their personal assistive devices when accessing our goods, services or facilities.</p> <p>In cases where the assistive device presents a significant and unavoidable health or safety concern or may not be permitted for other reasons, other measures will be used to ensure the person with a disability can access our goods, services or facilities.</p> <p>Communication When communicating with people with disabilities, employees will do so in a manner that takes into account the person's disability. This may include regular mail, email, and/or telephone communications.</p> <p>Employees will discuss with the person with a disability to determine what method of communication works best for them.</p>
--	--

Animaux d'assistance

Les gens atteints d'un handicap peuvent être accompagnés de leur animal d'assistance dans les espaces de la Cité qui sont ouverts au public, à condition que la personne maintienne le contrôle de l'animal en tout temps.

Un animal est un animal d'assistance pour une personne avec un handicap si :

- Il est clairement indiqué sur l'animal qu'il est utilisé à des fins reliées à son handicap; ou
- Si la personne fournit une lettre d'un professionnel de la santé réglementé confirmant que la personne a besoin d'un animal pour les raisons reliées à son handicap.

Si un animal d'assistance est exclu par la loi, la Cité doit s'assurer que des moyens alternatifs sont accessibles pour permettre à la personne atteinte d'un handicap d'obtenir des biens et services, de les utiliser et de les mettre à profit.

Si un client ou un membre du personnel a une allergie aux animaux, la Cité doit faire tous les efforts afin de rencontrer les besoins de chaque individu.

Personnes de soutien

Les gens atteints d'un handicap peuvent être accompagnés par une personne de soutien et la Cité doit s'assurer que chacune de ces personnes sont autorisées à entrer ensemble et que la personne atteinte d'un handicap puisse avoir accès à la personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans ces lieux.

Si la Cité exige un droit d'entrée à la personne de soutien accompagnant une personne handicapée à un événement ou une activité, un avis doit être donné à l'avance le montant qu'il faudra déboursier à cet égard sur le site web de la Cité ainsi que de toute autre façon jugé opportune.

Service Animals

People with disabilities may be accompanied by their service animal in the areas of the City premises that are open to the public, provided that he/she maintains care and control of the animal at all times.

An animal is a service animal for a person with a disability:

- If it is readily apparent that the animal is used by the person for reasons relating to his or her disability; or
- If the person provides a letter from a regulated health professional confirming that the person requires the animal for reasons relating to the disability.

If a service animal is excluded by law, the City shall ensure that alternate means are available to enable the person with a disability to obtain, use or benefit from the goods and services.

If a customer or a staff member has an allergy to animals, the City shall make every reasonable effort to meet the needs of all individual.

Support Persons

People with disabilities may be accompanied by a support person and the City shall ensure that both persons are permitted to enter the premises together and that the person with a disability is not prevented from having access to the support person while on the premises.

If an amount is payable by a support person for admission to the premises or in connection with a support person's presence at the premises, notice shall be given in advance by including same on the City's website and in any other manner deemed appropriate.

Dans les situations où la Cité a des obligations en vertu des lois sur la vie privée ou des enjeux de confidentialité ou d'obligations professionnelles, la personne de soutien peut être demandée de se conformer aux exigences de service comme la personne atteinte d'un handicap doit faire.

La Cité peut demander qu'un visiteur avec un handicap soit accompagné d'une personne de soutien lorsqu'une personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne atteinte d'un handicap ou celle des autres. Dans ce cas, la Cité ne doit pas exiger de paiement de la part de la personne de soutien.

- Avant de prendre une décision à ce sujet, la Cité doit consulter la personne atteinte de handicap pour comprendre ses besoins ; considérer les raisons de santé et de sécurité, basé sur les preuves tangibles; et déterminer s'il y a un autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne ou des autres.

Avis de perturbation temporaire

Si, dans le but d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier d'un bien ou service de la Cité les personnes atteintes d'un handicap utilisent des installations ou des services particuliers de la Cité et s'il y a une perturbation temporaire de ces installations ou services en toute ou en partie, la Cité doit donner un avis de perturbation temporaire au public.

L'avis de perturbation doit inclure l'information suivante :

- La raison de la perturbation
- La durée anticipée
- Une description des services ou installations alternatifs étant disponibles, s'il y a lieu.

Un avis doit être donné par le formulaire autorisé d'avis de perturbation en affichant l'information à un endroit apparent à

In situations where the City has obligations under privacy laws or has issues of confidentiality or professional obligations, a support person may be requested to agree to requirements of service just as the person with a disability does.

The City may require a visiting person with a disability to be accompanied by a support person when on the premises, but only if a support person is necessary to protect the health or safety of the person with a disability or the health or safety of others on the premises. In this case, the City shall not charge the amount payable for the support person.

- Before making a decision in this regard, the City shall consult with the person with a disability to understand their needs; consider health or safety reasons based on available evidence; and determine if there is no other reasonable way to protect the health or safety of the person or others on the premises.

Notice of Temporary Disruption

If, in order to obtain, use or benefit from the City's goods or services, persons with disabilities usually use particular facilities or services of the City and if there is a temporary disruption in those facilities or services in whole or in part, the City shall give notice of the disruption to the public.

Notice of the disruption must include the following information:

- the reason for the disruption
- the anticipated duration
- a description of what alternative facilities or services are available, if any.

Notice shall be given on the approved Notice of Disruption Form by posting the information at a conspicuous place at the

l'endroit de la perturbation, lequel doit inclure toutes les entrées et en affichant l'information sur le site web de la Cité ou par n'importe quel moyen jugé raisonnable dans les circonstances.

Le formulaire de perturbation temporaire est joint en Annexe A à cette politique.

Formation

La Cité doit fournir de la formation à tous les membres de l'organisation, incluant les employés, les bénévoles, les agents, entrepreneurs et autres faisant affaire avec le public ou les tierces parties et ceux impliqués dans le développement des politiques, pratiques et procédures de service à la clientèle, vont recevoir une formation sur la sensibilisation à l'accessibilité dans les six mois de leur entrée en fonction.

La Cité fournira également de la formation continue relativement aux changements à ses politiques, pratiques et procédures aux individus demandant une formation le plus rapidement possible.

La Cité conservera un registre de tout le personnel ayant reçu de la formation (i.e. dates, formateur, etc.)

Formation sur la sensibilisation à l'accessibilité inclut ce qui suit :

- Comment fournir les biens et services de façon à respecter la dignité et l'indépendance des personnes atteintes d'un handicap;
- Comment interagir et communiquer avec les personnes en prenant conscience de leur handicap;
- La procédure pour les gens de fournir leurs commentaires à la Cité, leur offre de biens et services aux personnes atteintes d'un handicap et comment la Cité répond aux commentaires et prends action suite à toute plainte;
- Comment interagir avec les personnes atteintes d'un handicap utilisant un dispositif d'assistance ou

location of the disruption which may include any or all entrances and by posting it on the City's website or by such other method as is reasonable in the circumstances.

Temporary Disruption Form is attached hereto as Schedule "A" to this Policy.

Training

The City shall provide training to all members within the organization, including employees, volunteers, agents, contractors and others who deal with the public or other third-parties and those involved in developing customer service policies, practices, and procedures, will receive Accessibility Awareness Training within six months of beginning their duties.

The City will also provide ongoing training with respect to changes in its policies, practices, and procedures to those individuals who require such training as soon as practicable.

The City will keep records of all staff who have received training (e.g., dates, trainer, etc.).

Accessibility Awareness Training will include the following:

- How to provide goods and services in a manner that respects the dignity and independence of persons with disabilities;
- How to interact and communicate with persons in a manner that takes into account their disabilities;
- The process for people to provide feedback to the City, its provision of goods and services to persons with disabilities, and how the City responds to the feedback and takes action on any complaint;
- How to interact with persons with disabilities who use an assistive device or require the assistance of a

requérant l'assistance d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien pour accéder aux biens et services;

- L'information sur les autres politiques, pratiques et procédures municipales faisant affaire avec la LAPHO;
- Une révision des objectifs de la LAPHO et les exigences liées aux normes de service à la clientèle;
- Comment utiliser l'équipement ou les dispositifs disponibles dans les lieux de la Cité ou fournis par la Cité pouvant aider avec la prestation de biens et de services ; et
- Quoi faire si une personne atteinte d'un handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens et services de la Cité.

La formation doit également être fournie sur une base régulière en conjonction avec les changements apportés aux politiques, pratiques et procédures gouvernant la fourniture de biens et de services aux personnes atteintes d'un handicap.

Le contenu de la formation peut varier en fonction de la personne qui reçoit la formation et de la nature des services fournis et dépendant les exigences requises par les départements.

Le format de la formation peut inclure une session en ligne avec un questionnaire, une auto-formation à l'aide d'un manuel et d'un questionnaire ou de toute autre format requis.

Processus de rétroaction

Un processus de cueillette et de réponse aux commentaires à l'égard de l'accessibilité des biens et services fournis par la Cité a été établi.

Les clients désirant fournir des commentaires ou des suggestions peuvent le faire en personne, par téléphone, par écrit, par courriel, en ligne

service animal or a support person to access goods and services;

- Information on other Municipal policies, practices, and procedures dealing with the AODA;
- A review of the purposes of the AODA and the requirements of the customer service standard;
- How to use equipment or devices available on City premises or provided by the City that may help with the provision of goods and services; and
- What to do if a person with a disability is having difficulty accessing the City's goods and services.

The training shall also be provided on an ongoing basis in connection with changes to the policies, practices and procedures governing the provision of goods or services to persons with disabilities.

The training content may vary depending on who is receiving the training and the nature of the services provided and depending on the individual Departmental requirements.

Training format may include an eLearning Session with Questionnaire, a Self-Training Manual with Questionnaire, or other formats as required.

Feedback process

A process for receiving and responding to feedback in regards to the accessibility of the goods and services provided by the City has been established.

Customers who wish to provide feedback or suggestions may do so in person, by telephone, in writing, by email, online via the City's website, or other accessible formats upon request.

<p>ou par d'autres moyens accessibles sur demande.</p> <p>Le formulaire de commentaire est joint en Annexe B à cette politique.</p> <p>Disponibilité des documents Ce document doit être disponible sur le site web de la Cité et doit être disponible pour quiconque en fait la demande.</p> <p>Modification à cette ou d'autres politiques Toute politique de la Cité qui ne respecte pas la dignité, l'indépendance, l'intégration et une opportunité équitable aux gens atteints d'un handicap sera modifiée ou révoquée ou interprétée et appliquée de façon à inclure ces principes.</p>	<p>The Feedback Form is attached hereto as Schedule "B" to this Policy.</p> <p>Availability of documents This document shall be made available on the City's website and shall be made available to anyone upon request.</p> <p>Modification to this or other Policies Any policy of the City that does not respect and promote the dignity, independence, integration and equal opportunity for people with disabilities will be modified or removed or interpreted and applied in order to include those principles.</p>
--	--

Review and Amendments

<i>Date:</i>	<i>Révisé par : / Reviewed by:</i>	<i>Rapport No. / Staff Report No.</i>