



POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE DE LA FONCTION PUBLIQUE DE L'ONTARIO (FPO)

Janvier 2010

OPS diversity

ISBN 978-1-4435-1390-6 (HTML)
ISBN 978-1-4435-1397-3 (TXT)
ISBN 978-1-4435-1392-0 (PDF)

Table des matières

POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE DE LA FPO	3
Introduction	3
1. Notre mission.....	4
2. Formation du personnel.....	4
3. Appareils et accessoires fonctionnels.....	5
4. Animaux d'assistance et personnes de soutien.....	5
5. Communications	6
6. Processus de rétroaction	7
7. Avis d'interruptions et de pannes temporaires.....	7
8. Modification de la présente et d'autres politiques	8
9. Questions sur la présente politique.....	8

POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE DE LA FPO

Introduction

Le gouvernement de l'Ontario appuie l'inclusion intégrale des personnes handicapées comme le prévoient la Charte canadienne des droits de la personne, le Code des droits de la personne de l'Ontario, la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO) et la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Le gouvernement de l'Ontario a pour objectif de faire en sorte que l'Ontario soit une province sans obstacle d'ici 2025. Alors que nous approchons de cette date, on s'attend à ce que les produits, services et installations du gouvernement deviennent de plus en plus accessibles et réceptifs pour tenir compte des besoins des personnes handicapées.

Le règlement de l'Ontario 429/07 intitulé *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2008. Il s'agit des premières normes mises en place aux termes de la LAPHO; le règlement représente une étape importante envers la réalisation du très important objectif de faire de l'Ontario une province sans obstacle. Le gouvernement de l'Ontario doit respecter les dispositions de ce règlement avant le 1^{er} janvier 2010.

Les normes d'accessibilité établiront les exigences dans plusieurs autres secteurs clés et seront soumises à l'examen au moins tous les cinq ans. De nouvelles exigences pourront s'ajouter de temps à autre. Lorsque de nouvelles normes ou des normes modifiées sont élaborées aux termes de la LAPHO, la présente politique sera révisée et mise à jour au besoin pour faire en sorte qu'elle soit en conformité avec le règlement. Des renseignements à jour sur la LAPHO et sur les normes d'accessibilité sont publiés sur le site www.accessson.ca. Vous pouvez aussi communiquer avec le Centre de renseignements de la LAPHO au 1-866-515-2025 (TTY 416-325-3408) ou sans frais au 1-800-268-7095.

La présente politique a été élaborée afin de donner un aperçu de ce que le gouvernement doit faire pour respecter le règlement et à quoi les clients et clientes peuvent s'attendre de notre part. La politique appuie aussi la vision, les principes et les exigences réglementaires en matière de services de la Directive sur les services de la FPO, qui oriente les ministères dans leurs efforts pour répondre aux besoins et attentes des clients et clientes ou même les dépasser.

Cette politique a pour but d'avantager toutes les personnes dont le handicap est mentionné dans le Code des droits de la personne de l'Ontario. Que son handicap soit apparent ou non, toute personne a le droit d'être traitée avec courtoisie et de se sentir bien accueillie et que ses besoins en matière d'installations soient respectés chaque fois qu'elle interagit avec un service gouvernemental.

Si vous le demandez, la présente politique peut vous être fournie en d'autres formats.

1. Notre mission

La FPO est un organisme de service professionnel engagé à offrir des services de grande qualité et d'un bon rapport qualité-prix qui répondent aux exigences croissantes de la population.

La FPO s'efforce en tout temps de fournir des produits et services de façon à respecter la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Les ministères se sont aussi engagés à s'assurer que leurs clients et clientes handicapés reçoivent des produits et services qui leur sont accessibles avec la même qualité et la même rapidité que les autres clients et clientes.

2. Formation du personnel

La FPO fournira une formation sur le service à la clientèle à tous les membres du personnel qui offrent des services gouvernementaux et qui prennent part à l'élaboration et à l'approbation des politiques, des pratiques et des procédures concernant les services à la clientèle. Les personnes nouvellement employées et celles qui assument de nouvelles tâches qui comportent une interaction avec le public ou des tiers seront formées dans le cadre de leur orientation, si elles ne l'ont pas encore été.

Tous les ministères fourniront une formation à leur personnel qui comprendra :

- Une révision des objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle;

- Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps;
- Comment interagir avec des personnes handicapées se servant d'un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- Comment se servir de l'équipement et des appareils et accessoires offerts sur les lieux du fournisseur de service ou qui pourraient aider le membre du personnel à offrir des produits et services aux personnes handicapées;
- Ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder à des produits et services de la FPO;
- Les politiques, pratiques et procédures de la FPO concernant l'offre de produits et services aux personnes handicapées.

Le personnel recevra, au besoin, une formation sur les politiques, les pratiques et les procédures qui influencent la manière dont les produits et services sont offerts aux personnes handicapées. Le personnel sera aussi formé sur une base continue lorsque des modifications sont apportées à ces politiques, pratiques et procédures.

Les ministères s'assureront que les organismes qui offrent des services au nom du gouvernement fournissent une formation en matière d'accessibilité aux services à la clientèle, comme il est décrit plus haut.

3. Appareils et accessoires fonctionnels

Les ministères se sont engagés à servir les personnes handicapées qui se servent d'appareils ou d'accessoires fonctionnels afin qu'elles puissent obtenir et à utiliser nos produits et services et en profiter.

Les ministères s'assureront que les membres de leur personnel savent comment se servir des appareils et accessoires fonctionnels mis à la disposition des clients dans divers endroits et qu'ils informent les clients des appareils et accessoires fonctionnels qui leur sont offerts.

4. Animaux d'assistance et personnes de soutien

Il se peut que des personnes handicapées amènent leur animal d'assistance avec elles dans certaines parties de nos locaux qui sont accessibles au public ou

aux tiers. Les ministères devront s'assurer que tous les membres de leur personnel, les bénévoles et les tiers qui ont des rapports avec le public soient formés pour interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

En de rares occasions, un chef de service peut déterminer qu'une personne de soutien est nécessaire ou qu'un animal d'assistance ne peut pénétrer dans une certaine partie des lieux en raison d'autres lois. Dans ce cas, le chef de service proposera des solutions de rechange appropriées et fournira une assistance.

Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien pourra pénétrer dans les locaux du gouvernement ouverts au public ou aux tiers avec cette personne. Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne sera jamais empêchée d'avoir accès à sa personne de soutien pendant qu'elle est dans nos locaux.

Conformément à de récentes décisions comme celle qui vise à ne faire payer qu'une seule fois la personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien, les attractions gouvernementales ne demanderont pas aux personnes de soutien de payer des droits d'entrée. Cette politique sera affichée (1) sur le site Web du ministère, (2) là où les droits d'entrée sont publiés et (3) à l'entrée ou à l'endroit où les droits d'entrée sont recueillis.

Lorsque l'apport d'une personne de soutien est nécessaire (par ex. interprètes du langage par signes, sous-titres en temps réel, accompagnateurs) lors de réunions, de consultations ou d'événements parrainés par un ministère, celui-ci prendra des dispositions pour rémunérer directement les personnes de soutien et payer des frais de déplacement raisonnables si elles le demandent, conformément aux directives gouvernementales en matière de déplacements et d'accueil.

5. Communications

Les ministères communiqueront avec les personnes handicapées de façon à tenir compte de leur handicap. Cela signifie que les membres du personnel communiqueront de façon à permettre aux personnes handicapées de communiquer efficacement dans le but d'utiliser, de recevoir et de faire la demande de biens, services et installations de la FPO.

Les ministères formeront leur personnel qui communique avec les clients et clientes pour qu'il sache interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.

6. Processus de rétroaction

L'objectif à long terme de la présente politique est de répondre aux attentes en matière de prestation de services en servant les clients et clientes qui ont un handicap. Nous accueillons avec plaisir les commentaires sur nos services et sur la mesure dans laquelle nous répondons à ces attentes.

Les ministères feront savoir aux clients et clientes les moyens dont ils et elles peuvent se servir pour leur faire part de leurs commentaires. Si le moyen n'est pas approprié, les clients et clientes peuvent demander qu'on mette un autre moyen à leur disposition. La confidentialité des clients et clientes sera respectée et tous les commentaires seront étudiés en vue de prendre des mesures éventuelles pour améliorer les services offerts par le ministère. Les commentaires reçus par ServiceOntario seront acheminés à la personne ressource désignée auprès du ministère approprié.

Chaque fois que possible, on traitera les plaintes immédiatement. Il se peut cependant que certaines plaintes exigent plus de temps à traiter et qu'elles doivent être étudiées à un palier supérieur avant que des mesures correctrices puissent être prises. Selon les Normes communes de service de la FPO, les clients et clientes sont en droit de s'attendre à ce qu'on accuse réception de leurs commentaires communiqués par voie orale, téléphonique ou écrite sur une carte commentaire dans un délai de deux jours ouvrables ou, pour les plaintes envoyées par la poste ou par courriel, dans un délai de quinze jours ouvrables à compter de la date de leur réception. S'il n'est pas possible de résoudre la question faisant l'objet d'une plainte communiquée par la poste ou par courriel dans un délai de quinze jours ouvrables, il faut envoyer un accusé de réception provisoire à la cliente ou au client. Cet accusé de réception doit préciser quand l'affaire sera traitée et quand le client ou la cliente en sera avisé, et les ministères prendront les mesures nécessaires dans les délais indiqués dans leur accusé de réception. On s'efforcera de communiquer l'accusé de réception et la réponse sous une forme accessible pour la personne qui a fait la plainte.

7. Avis d'interruptions et de pannes temporaires

Les ministères doivent informer leurs clients et clientes lorsque les installations ou services utilisés par les personnes handicapées sont temporairement non disponibles, que cette perturbation soit prévue ou imprévue. L'avis comprendra la raison de la perturbation, sa durée prévue et la description de toute installation ou de tout service de rechange, s'il y a lieu.

L'avis sera affiché à toutes les entrées publiques et à tous les comptoirs de service dans vos locaux. Selon le type de perturbation, l'avis devra aussi être donné par voie de messages téléphoniques et de transcripateur (TTY) sortants et sur les sites Web du ministère.

L'avis sera fourni en formats accessibles.

8. Modification de la présente et d'autres politiques

Les ministères se sont engagés à s'assurer que leurs politiques, pratiques et procédures en matière de services à la clientèle respectent et favorisent la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Aucune modification ne sera apportée à la présente politique sans tenir compte des répercussions pour les personnes handicapées.

Toute politique opérationnelle de la FPO ou ministérielle touchant les services à la clientèle qui ne respecte pas et ne favorise pas la dignité, l'autonomie, l'intégration et l'égalité des chances des personnes handicapées sera modifiée ou abrogée.

9. Questions sur la présente politique

Cette politique a été mise en place pour permettre d'en arriver à l'excellence dans les services offerts aux clients et clientes ayant un handicap. Si vous avez des questions à son sujet, que vous n'en comprenez pas l'objectif ou que vous vouliez en recevoir un exemplaire, veuillez communiquer avec le

Bureau de la diversité de la FPO
375, avenue University, 5^e étage
Toronto, ON M5G 2J5
OPSdiversity@ontario.ca
Téléphone : 1-416-325-2114
ATS : 416-327-1459