



Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle

La politique, les pratiques et les procédures suivantes ont été établies par le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario (« l'Ombudsman de l'Ontario ») pour régir la prestation de ses services conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et au Règlement 191/11 « Normes d'accessibilité intégrées ».

L'Ombudsman de l'Ontario s'efforce de garantir que ses politiques, pratiques et procédures de prestation de ses services sont conformes aux principes énoncés dans les Normes d'accessibilité intégrées, en particulier :

- Les services doivent être fournis d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées.
- La prestation des services aux personnes handicapées et aux autres doit être intégrée à moins qu'une autre mesure ne s'avère nécessaire, de manière temporaire ou permanente, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir, d'utiliser des services, ou d'en bénéficier.
- Les personnes handicapées doivent avoir des chances égales à celles des autres d'obtenir, d'utiliser des services et d'en bénéficier.
- La communication avec une personne handicapée doit se faire d'une manière qui tient compte de son handicap.

Utilisation d'appareils fonctionnels

L'Ombudsman de l'Ontario reconnaît que certaines personnes handicapées utilisent des appareils fonctionnels pour accéder aux services. L'Ombudsman de l'Ontario permettra à ces personnes d'utiliser leurs appareils fonctionnels pour obtenir et utiliser ses services, ou en bénéficier.

En plus du service téléphonique et du courrier électronique, l'Ombudsman de l'Ontario offre des aides comme le service ATS pour permettre aux personnes handicapées d'accéder à ses services. Au besoin, il peut aussi avoir recours à d'autres méthodes de service pour répondre aux besoins individuels de ces personnes.

Communication

Quand il communique avec une personne handicapée, l'Ombudsman de l'Ontario le fait d'une manière qui tient compte du handicap de cette personne.

Animaux d'assistance

L'Ombudsman de l'Ontario reconnaît que certaines personnes handicapées peuvent avoir besoin d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance pour accéder à ses services. Les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance seront autorisées à entrer dans les locaux de l'Ombudsman de l'Ontario et à garder cet animal avec elles, à moins que l'animal ne soit autrement exclu des locaux en vertu de la loi.

Si l'animal est légalement exclu des locaux, l'Ombudsman de l'Ontario prendra d'autres mesures pour permettre à la personne d'obtenir, d'utiliser ses services ou d'en bénéficier.

Personnes de soutien

L'Ombudsman de l'Ontario reconnaît aussi que certaines personnes handicapées ont besoin de l'assistance de personnes de soutien pour accéder aux services. Une personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à entrer dans les locaux de l'Ombudsman de l'Ontario avec la personne de soutien, et ne sera aucunement empêchée de rester accompagnée par la personne de soutien alors qu'elle est sur les lieux.

Vu la nature du travail de l'Ombudsman, les personnes de soutien qui accompagnent ou aident des personnes handicapées pourront être tenues de s'engager à la confidentialité.

Interruptions de service

En cas d'interruption planifiée ou imprévue de l'accès aux installations ou des services d'Ombudsman Ontario qui sont habituellement utilisés par les personnes handicapées, l'Ombudsman de l'Ontario communiquera un avis d'interruption au public, en donnant la raison de l'interruption, sa durée prévue et une description des autres installations ou des autres services qui pourraient être disponibles. L'avis de cette interruption sera généralement affiché sur le site Web du Bureau et pourra aussi être affiché sur les lieux physiques, si les circonstances le justifient.

Formation du personnel

L'Ombudsman de l'Ontario offrira une formation à son personnel sur la prestation des services aux personnes handicapées. Cette formation comprendra un examen de cette politique, des objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, ainsi que des exigences des Normes d'accessibilité intégrées.

La formation portera aussi sur les points suivants :

- comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps, y compris avec celles qui utilisent des appareils fonctionnels, ou qui sont accompagnées d'animaux d'assistance ou de personnes de soutien;
- comment utiliser tout équipement ou tout appareil disponible au Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario pouvant faciliter la prestation des services aux personnes handicapées;
- quoi faire si une personne handicapée éprouve des difficultés à accéder aux services de l'Ombudsman de l'Ontario.

Le personnel sera formé avant le 1^{er} janvier 2010, puis en continu lorsque des changements seront apportés à ces politiques, pratiques et procédures. Les nouveaux employés seront formés dès leur entrée en fonctions.

L'Ombudsman de l'Ontario conservera un dossier de la formation donnée.

Commentaires et plaintes

Les commentaires et les plaintes sur la prestation des services de l'Ombudsman de l'Ontario aux personnes handicapées peuvent être envoyés au :

Gestionnaire, Communications
Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario
483, rue Bay
10^e étage, Tour Sud
Toronto (Ontario) M5G 2C9

Au téléphone : 1.800.263.3521

Par télécopieur : 416.586.3485

Par ATS : 1.866.411.4211

Par courriel : info@ombudsman.on.ca

Ou télécharger un formulaire de plainte :

www.ombudsman.on.ca

Les commentaires ou les plaintes sur la manière dont l'Ombudsman de l'Ontario reçoit les observations au sujet de la prestation de ses services aux personnes handicapées peuvent être communiqués en utilisant les mêmes coordonnées.

Au besoin, et sur demande, l'Ombudsman de l'Ontario fournira des formats accessibles et des aides à la communication pour répondre aux besoins individuels des personnes handicapées qui veulent faire tout commentaire ou toute plainte sur la prestation des services de l'Ombudsman de l'Ontario aux personnes handicapées et/ou sur ce processus de communication d'observations.

Tous les commentaires et toutes les plaintes seront examinés par le gestionnaire, Communications, et par d'autres membres du personnel s'il y a lieu, afin de déterminer les possibilités d'améliorer l'accessibilité des services et de garantir que des mesures appropriées sont prises par l'Ombudsman de l'Ontario en réponse aux préoccupations soulevées.

Veillez noter qu'il est recommandé de prendre rendez-vous pour obtenir un service en personne. Le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario est ouvert de 9 h 00 à 16 h 30, du lundi au vendredi.

Copies de cette politique

L'Ombudsman de l'Ontario reconnaît que les personnes handicapées utilisent des méthodes autres que les imprimés standard pour accéder à l'information. Si l'Ombudsman de l'Ontario doit fournir une copie de cette politique à une personne handicapée, il communiquera cette politique, ou les renseignements contenus dans cette politique, dans un format qui tient compte du handicap de la personne.

Par ailleurs, l'Ombudsman de l'Ontario et la personne handicapée pourront convenir d'un autre format pour la communication du document ou de l'information.