

POLITIQUE RELATIVE AUX NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Conformément aux dispositions de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, la Commission a établi les règles, pratiques et procédures décrites ci-après relativement aux services qu'elle fournit aux personnes handicapées. Ses services sont conçus pour qu'ils concordent avec les dispositions du Règlement de l'Ontario 429/07 (Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle).

La Commission fait tout son possible pour que ses règles, ses pratiques et ses procédures soient conformes aux principes exposés dans le Règlement 429/07, à savoir (art. 3) :

- « Les biens ou les services doivent être fournis d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées.
- « La fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées et aux autres doit être intégrée, à moins qu'une mesure de remplacement ne s'impose, soit temporairement ou en permanence, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir les biens ou les services, de les utiliser ou d'en tirer profit.
- « Les personnes handicapées doivent avoir les mêmes possibilités que les autres d'obtenir les biens ou les services, de les utiliser et d'en tirer profit. »

Appareils fonctionnels

Les personnes handicapées qui ont besoin d'un appareil fonctionnel seront autorisées à se servir pleinement de leur appareil lorsqu'elles utilisent les services de la Commission. Si cela est nécessaire, la Commission fournira d'autres moyens pour qu'une personne handicapée puisse obtenir les services de la Commission ou en tirer profit.

Animaux d'assistance

Les personnes handicapées, dont les membres du grand public et les tierces parties, qui ont besoin d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance seront autorisées à entrer dans les locaux de la Commission et de garder leur animal avec elles, à moins que l'animal soit légalement exclu des locaux. Si l'animal est légalement exclu des locaux, la Commission fournira d'autres moyens pour que la personne handicapée puisse obtenir les services de la Commission ou en tirer profit.

Personnes de soutien

Les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien seront autorisées à entrer dans les locaux de la Commission avec la personne de soutien. La Commission veillera à ce que la personne handicapée ne soit pas empêchée d'avoir accès à la personne de soutien pendant qu'elles sont toutes les deux dans les locaux de la Commission.

Perturbations temporaires

Si la Commission doit perturber ses installations ou pratiques qui permettent habituellement de répondre aux besoins particuliers d'une personne handicapée, elle ne manquera pas d'en aviser le public, en indiquant les raisons de la perturbation et la durée de celle-ci, et en décrivant les installations ou services de remplacement qui existent, s'il y en a.

Formation

Le personnel de la Commission recevra une formation relativement aux services fournis aux personnes handicapées. Leur formation comprendra ce qui suit :

1. la façon d'agir et de communiquer avec des personnes ayant diverses sortes de handicaps, dont celles qui ont besoin d'un appareil fonctionnel, d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
2. la façon d'utiliser le matériel de la Commission qui est destiné aux personnes handicapées;
3. ce qu'il faut faire lorsqu'une personne handicapée a du mal à avoir accès aux services de la Commission.

La Commission gardera un compte rendu de ses activités de formation.

Commentaires, observations, réactions, etc.

Les personnes qui veulent faire part de leurs commentaires au sujet des services que la Commission fournit aux personnes handicapées peuvent le faire en communiquant avec le directeur-greffier, aux coordonnées suivantes :

Catherine Gilbert, directeur-greffier
Commission des relations de travail de l'Ontario
2-505, avenue University
Toronto (Ontario) M5G 2P1
Téléphone : 416 326-7500
Sans frais : 1 877 339-3335
ATS : 416 212-7036
Télécopieur : 416 326-7531
Courriel : catherine.gilbert@ontario.ca

This document is available in English.

Distribution de la présente politique

Si la Commission doit remettre la politique à une personne handicapée, elle lui remettra le document, ou l'information qu'il renferme, par un moyen qui tient compte du handicap de cette personne. La personne handicapée et la Commission pourraient aussi s'entendre sur un moyen différent d'obtenir le document ou l'information qu'il renferme.