
Commission civile de l'Ontario sur la police



**Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes
handicapées de l'Ontario
Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle**

COMMISSION CIVILE DE L'ONTARIO SUR LA POLICE
Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario
Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle

La présente politique est adoptée en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la Loi). La Commission civile de l'Ontario sur la police est déterminée à satisfaire aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle énoncées dans la Loi et ses règlements et à encourager l'adoption de bonnes pratiques qui dépassent les exigences minimales en matière de services à la clientèle.

FOURNIR DES BIENS ET SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

NOTRE MANDAT ET NOTRE VISION :

La Commission civile de l'Ontario sur la police (la Commission) est un organisme de surveillance indépendant dont le mandat est de servir le public en s'assurant que des services adéquats et convenables de maintien de l'ordre sont fournis à la collectivité, d'une manière équitable et responsable. La vision de la Commission est de servir d'autorité de réglementation et d'arbitre progressiste et juste qui coopère avec ses intervenants pour assurer une prestation de services policiers adéquats dans l'ensemble de l'Ontario.

NOTRE ENGAGEMENT :

Dans l'exécution de notre mission, nous mettons tout en œuvre pour fournir nos services et mener nos activités dans l'intérêt de notre personnel et du public, d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous nous engageons à veiller à ce que les personnes handicapées jouissent des mêmes possibilités d'accès à nos services, au même endroit et d'une façon semblable, que les autres, et à supprimer les obstacles à une pleine accessibilité pour les personnes handicapées. Nous sommes guidés par les principes de justice, d'ouverture et de responsabilité dans tous les aspects de notre travail et sollicitons les commentaires des clients sur l'accessibilité de nos services.

COMMUNICATION :

Nous communiquerons avec les personnes handicapées d'une façon qui tient compte de leur handicap. Notre personnel communiquera d'une façon qui permet aux personnes handicapées de communiquer facilement avec nous aux fins de faire une demande, d'utiliser nos installations ou de recevoir nos services.

Nous nous engageons à fournir des services téléphoniques entièrement accessibles. Si la communication téléphonique ne convient pas à quelqu'un qui a besoin de nos services, nous lui proposerons de communiquer avec nous par d'autres moyens, comme le courrier électronique.

Nous nous engageons à produire d'une manière accessible nos décisions, les motifs de nos décisions, la correspondance et les documents au sujet de notre mandat, de nos procédures et de nos procédés. Sur demande, les décisions et la correspondance peuvent être produites sous d'autres formes, comme des copies papier, des gros caractères, des courriels, des versions électroniques, des versions en Braille, des cassettes, etc.

Nous nous engageons à fournir des services entièrement accessibles à nos clients. Nous formerons notre personnel de première ligne à communiquer avec les clients dans un langage clair et simple, et à parler clairement et lentement.

APPAREILS ET ACCESSOIRES FONCTIONNELS :

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels pour obtenir ou utiliser nos services. Nous veillerons à ce que notre personnel soit formé et au courant des divers appareils fonctionnels que pourraient utiliser les clients pour accéder à nos services et installations.

Nous promettons de mettre des appareils ou de la technologie fonctionnels à la disposition des personnes handicapées qui assistent aux audiences ou réunions prévues. Un avis sur la possibilité de demander des appareils ou de la technologie fonctionnels pendant une audience sera inclus dans notre documentation sur l'inscription au rôle des audiences.

Nous établirons des procédures détaillées relatives à la protection civile des personnes handicapées, y compris un protocole d'assistance en cas d'évacuation à l'intention du personnel et des procédures d'évacuation pour nos clients.

UTILISATION D'ANIMAUX D'ASSISTANCE ET DE PERSONNES DE SOUTIEN :

Nous nous engageons à accueillir aimablement les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance lorsqu'elles utilisent nos installations et services. Nous veillerons à ce que les membres de notre personnel soient correctement formés pour être en mesure d'interagir avec des personnes accompagnées d'un animal d'assistance.

Nous nous engageons à accueillir aimablement les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien lorsqu'elles utilisent nos installations et services. Nous formerons les membres de notre personnel pour

qu'ils soient en mesure d'interagir avec des personnes qui utilisent les services d'une personne de soutien.

AVIS D'INTERRUPTION TEMPORAIRE DES SERVICES :

Au mieux de notre capacité, nous aviserons les clients de toute interruption prévue ou imprévue de nos services ou de toute perturbation prévue ou imprévue de nos installations. L'avis précisera la raison de l'interruption ou de la perturbation, leur durée prévue et une description des installations ou services de remplacement qui sont offerts, le cas échéant. L'avis sera affiché dans l'aire de réception et dans la mesure du possible sur notre site Web.

DEMANDE DE SERVICES ACCESSIBLES :

Une personne handicapée qui a un besoin spécial peut demander une mesure d'adaptation pour accéder à nos services. La demande devrait être faite le plus tôt possible, dès le début de la procédure devant la Commission. Nous évaluerons les demandes au cas par cas et ferons tout notre possible pour y répondre efficacement en conformité avec les principes établis en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et du *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

Pour demander une mesure d'adaptation ou pour plus d'information, appelez la Commission au 416 314-3004 ou, sans frais, au 1 888 515-5005.

FORMATION DU PERSONNEL :

Nous dispensons une formation au sujet de la présente politique et des exigences énoncées dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* à tous les membres du personnel qui traitent avec le public ou avec des mandataires, ou à ceux qui participent à l'élaboration et aux approbations des politiques, pratiques et procédures relatives aux services à la clientèle.

La formation sur les services à la clientèle s'inscrit dans le cadre de notre formation d'orientation offerte au nouveau personnel. Elle a lieu au cours du premier mois qui suit le début de l'entrée en fonction.

La formation sur les services à la clientèle portera notamment sur les sujets suivants :

- L'objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences prévues par le Règlement de l'Ontario 429/07, *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*.

- Comment interagir et communiquer avec des personnes atteintes de divers types de handicaps.
- Comment interagir avec une personne qui a besoin d'une personne de soutien.
- Comment faciliter l'utilisation d'un animal d'assistance.
- Comment faciliter l'utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels.
- Les politiques, pratiques et procédures de la Commission concernant les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

PROCESSUS DE RÉTROACTION :

Notre objectif est de répondre aux attentes des personnes handicapées qui utilisent nos services. Nous les encourageons à nous dire si nos services satisfont à leurs attentes.

Les commentaires sur la prestation de nos services aux personnes handicapées peuvent être communiqués en personne, par téléphone, par écrit ou par courriel. Si une de ces méthodes de communication ne convient pas, le client peut en demander une autre. Tous les commentaires doivent être adressés à l'administrateur général de la Commission. Nous prévoyons de répondre aux commentaires dans un délai de 15 jours après leur réception.

Vous pouvez communiquer avec nous de l'une ou l'autre des méthodes suivantes :

- en personne, à notre bureau, au 250, rue Dundas Ouest 6^e étage, bureau 605, Toronto,
- par téléphone, au 416 314-3004, ou sans frais au 1 888 515-5005,
- par courrier, à la Commission civile de l'Ontario sur la police, 250, rue Dundas Ouest, bureau 605, Toronto (Ontario) M7A 2T3,
- par courriel, à ocpc@ontario.ca,
- sur notre site Web, à www.ocpc.ca.

MODIFICATION À LA PRÉSENTE POLITIQUE OU À UNE AUTRE POLITIQUE :

Nous nous engageons à fournir nos services d'une manière qui respecte et encourage la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. C'est pourquoi tout changement dans le mode de prestation de nos services sera effectué en tenant compte de l'impact potentiel sur l'accessibilité pour les personnes handicapées.

QUESTIONS AU SUJET DE LA PRÉSENTE POLITIQUE :

La présente politique est conçue pour faciliter l'atteinte de l'excellence dans la prestation des services aux personnes handicapées. Si vous avez une question au sujet de la présente politique, veuillez nous contacter par l'une des méthodes susmentionnées.