

## **Énoncé de la politique sur les services aux clients : Offrir des biens et des services aux personnes handicapées**

### **1. Mission**

Le Centre de Walkerton pour l'assainissement de l'eau (le Centre) a pour mission d'instruire et d'aider ses clients lorsque leurs réseaux d'eau sont exposés à des risques, afin de préserver la qualité de l'eau potable en Ontario.

### **2. Notre engagement**

En remplissant sa mission, le Centre s'efforce en tout temps de fournir ses biens et services de sorte à respecter la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous tenons à donner aux personnes handicapées les mêmes possibilités d'accéder à nos biens et services et de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même façon, que les autres clients.

### **3. Fourniture de biens et de services aux personnes handicapées**

Le Centre s'est engagé sur la voie de l'excellence en étant au service de tous ses clients, y compris les personnes handicapées, et il continuera d'exercer ses fonctions et ses responsabilités dans les secteurs suivants :

#### **3.1 Communication**

Nous communiquerons avec les personnes handicapées de façon à tenir compte de leur handicap.

Nous formerons le personnel et les formateurs qui communiquent avec les clients sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types d'handicaps.

#### **3.2 Services téléphoniques**

Nous nous sommes engagés à fournir un service téléphonique totalement accessible à nos clients. Nous formerons notre personnel pour qu'il communique avec les clients au téléphone en termes clairs et simples et qu'il parle clairement et lentement.

Nous offrirons à nos clients de communiquer au moyen du Service de relais Bell si les communications téléphoniques régulières ne leur conviennent pas. En outre, si les clients désirent communiquer par courriel avec le Centre, nous leur offrons aussi la possibilité d'employer ce moyen de communication.

### **3.3 Appareils fonctionnels**

Nous nous sommes engagés à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels pour obtenir, utiliser ou bénéficier de nos biens et services. Nous nous assurerons que le personnel du Centre est formé et est familier avec les divers appareils fonctionnels pouvant être employés par les clients handicapés qui accèdent à nos biens ou services.

Nous nous assurerons aussi que le personnel sait comment utiliser les appareils fonctionnels suivants disponibles dans nos locaux pour nos clients : porte automatique accessible et Service de relais Bell.

### **3.4 Formation**

Nous nous sommes engagés à fournir des manuels de formation accessibles à tous nos clients. Pour cette raison, les manuels de formation seront fournis sur demande dans les formats suivants : papier, gros caractères et en ligne.

Nous répondrons en personne à toutes les questions de nos clients au sujet du contenu des manuels de formation, soit par téléphone ou par courrier électronique.

### **4. Utilisation d'animaux d'assistance et de personnes de confiance**

Nous nous sommes engagés à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public et à d'autres tiers. Nous nous assurerons aussi que notre personnel, nos volontaires et d'autres personnes en contact avec le public sont adéquatement formés sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

Nous nous sommes engagés à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de confiance. Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de confiance pourra entrer dans les locaux du Centre avec cette personne. En aucun moment, nous empêcherons une personne handicapée accompagnée d'une personne de confiance d'être avec cette personne dans nos locaux.

Aucuns frais ne seront exigés pour l'entrée des personnes de confiance lors des événements publics, des séminaires et des formations du Centre. Les clients seront informés à ce sujet par un avis qui sera publié sur le site Web du Centre.

### **5. Avis de fermeture temporaire**

Le Centre avertira ses clients de toute fermeture de ses installations ou de toute interruption de ses services, planifiée ou non, habituellement utilisés par des personnes handicapées. L'avis indiquera notamment la raison de la fermeture ou de l'interruption, sa durée prévue et une description d'autres installations ou services éventuellement disponibles. L'avis sera affiché à toutes les entrées publiques et à la réception du Centre.

## **6. Formation du personnel**

Le Centre donnera une formation à tous les employés, formateurs et autres personnes en contact avec le public ou à d'autres tiers travaillant pour leur compte, et à tous ceux qui sont impliqués dans l'élaboration et l'approbation des procédures, des pratiques et des politiques sur le service aux clients. Une formation est exigée pour tous les postes.

Cette formation sera donnée une semaine après l'entrée en fonction de chaque employé. Elle comportera les six volets suivants :

- Un aperçu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences énoncées dans la norme sur les services aux clients
- Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types d'handicaps
- Comment interagir avec des personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de confiance
- Comment trouver et utiliser le dispositif d'accès des portes automatiques et le Service de relais Bell
- Que faire si une personne handicapée a des difficultés à accéder aux biens et services du Centre
- Les politiques, pratiques et procédures du Centre concernant la norme sur les services aux clients

Le personnel concerné sera formé sur les politiques, pratiques et procédures ayant une incidence sur la façon dont les biens et services sont fournis aux personnes handicapées. Le personnel sera aussi régulièrement formé chaque fois que des changements seront apportés à ces politiques, pratiques et procédures.

## **7. Processus de rétroaction**

Le but ultime du Centre est de répondre aux attentes des clients et de les surpasser en ce qui concerne le service aux clients handicapés. Tout commentaire sur nos services concernant comment nous réussissons à répondre à ces attentes est bienvenu et apprécié.

Toute rétroaction concernant la façon dont le Centre fournit des biens et des services aux personnes handicapées peut être communiquée par courriel ou oralement. Toutes les rétroactions seront transmises au Service des ressources humaines du Centre. Les clients peuvent s'attendre à une réponse dans les deux jours ouvrables suivants.

Les plaintes seront traitées conformément aux catégories déjà établies dans nos procédures de gestion des plaintes.

## **8. Modifications à cette politique et à d'autres politiques**

Nous nous sommes engagés à élaborer des politiques sur les services aux clients qui respectent et font la promotion de la dignité et de l'indépendance des personnes handicapées. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à cette politique sans que soit auparavant évaluées les conséquences sur les personnes handicapées.

Toute politique du Centre qui ne respecte pas et ne fait pas la promotion de la dignité et de l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée ou annulée.

## **9. Questions au sujet de cette politique**

Cette politique a pour but l'atteinte de l'excellence dans les services aux clients handicapés. En cas de questions à son sujet ou encore si le but d'une politique n'est pas compris, le coordinateur des communications et de la planification avec le gouvernement devrait fournir ou citer une explication.