

Consent and Capacity Board

151 Bloor St. West, 10th Flr.
Toronto ON M5S 2T5

Telephone: 1-866-777-7391
Facsimile: 1-866-777-7273
TTY: 1-877-301-0889

Commission du consentement et de la capacité

151 rue Bloor Ouest, 10^e étage
Toronto ON M5S 2T5

Téléphone: 1-866-777-7391
Télécopieur: 1-866-777-7273
TDD: 1-877-301-0889



Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario **Politique relative aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle** **Janvier 2010**

1. Introduction

Cette politique est adoptée aux termes des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. Les normes énoncées par le règlement exigent que les organisations du secteur public offrent des services à la clientèle accessibles et veillent à ce que les politiques, les pratiques et les procédures respectent les principes de la dignité, de l'autonomie et de l'égalité des chances des personnes handicapées. Nous nous engageons à assurer l'excellence afin de servir toute personne qui reçoit nos services ou qui se présente devant nous, y compris les personnes handicapées, selon la définition donnée par le Code des droits de la personne de l'Ontario.

La Commission du consentement et de la capacité (CCC) est un tribunal indépendant qui a le mandat de trancher les différends concernant la capacité, le consentement, l'internement civil, la prise de décision au nom d'autrui (par un mandataire) et d'autres questions touchant les citoyens de l'Ontario.

La Commission a pour responsabilité de tenir des audiences et de rendre des décisions sur des questions pour lesquelles les quatre éléments suivants sont fondamentaux, à savoir:

1. la sécurité des personnes frappées d'incapacité ou atteinte d'une déficience intellectuelle, compte tenu de leur vulnérabilité aux mauvais traitements physiques ou psychologiques et du risque qu'elles peuvent présenter de se faire du mal, de façon intentionnelle ou non;
2. les intérêts de la collectivité, en ce sens que le confinement ou le traitement des personnes qui risquent de se faire du mal ou de faire du mal à autrui en raison d'un trouble mental peut parfois être nécessaire;
3. la dignité et l'autonomie de toute personne, le droit et la liberté de choisir son lieu de résidence, d'accepter ou de refuser un traitement, de prendre des décisions concernant la nature d'un traitement, ou encore de gérer ses finances et autres biens;
4. le droit de toute personne d'obtenir un traitement lorsqu'elle en a besoin.

La Commission s'acquitte de ses responsabilités aux termes de la loi en veillant à :

- trancher les questions qui lui sont soumises le plus rapidement possible et de façon uniforme;
- émettre des décisions et des motifs bien clairs;
- créer une atmosphère de respect pour le système, le tribunal et les personnes qui ont affaire à elle.

Les membres de la Commission du consentement et de la capacité sont nommés par décret.

Le personnel de la CCC assure des services de première ligne à une clientèle et à des intervenants diversifiés.

Consent and Capacity Board

151 Bloor St. West, 10th Flr.
Toronto ON M5S 2T5

Telephone: 1-866-777-7391
Facsimile: 1-866-777-7273
TTY: 1-877-301-0889

Commission du consentement et de la capacité

151 rue Bloor Ouest, 10^e étage
Toronto ON M5S 2T5

Téléphone: 1-866-777-7391
Télécopieur: 1-866-777-7273
TDD: 1-877-301-0889



2. Notre engagement

Nous nous efforçons, en tout temps, de fournir nos services d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Nous nous engageons à veiller à ce que les personnes handicapées bénéficient des mêmes occasions d'accéder à nos services et d'en profiter au même endroit et de la même façon que les autres et d'éliminer tout obstacle qui pourrait nuire à la pleine accessibilité des personnes handicapées. Nous sommes guidés par les principes d'équité, d'ouverture et de responsabilisation à l'égard de tous les aspects de notre travail et nous sollicitons les commentaires des clients au sujet de l'accessibilité de nos services.

3. Communication

Nous nous engageons à communiquer avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap. Nous nous engageons à offrir un service téléphonique pleinement accessible. Si la communication téléphonique ne convient pas à toute personne cherchant à obtenir nos services, nous lui offrirons la possibilité de communiquer par d'autres moyens de communication pertinents, comme le courriel ou un ATS. Nous nous engageons à rendre accessibles nos décisions, les motifs des décisions, la correspondance et les documents au sujet de notre mandat, des processus et des procédures. Ces documents peuvent être fournis sur demande dans des formats accessibles, soit en copie papier, en gros caractères, par courriel, en version électronique, en braille, en enregistrement sonore, etc. Nous formerons notre personnel pour qu'il soit en mesure de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps.

4. Appareils et accessoires fonctionnels

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels dans le but d'obtenir et d'utiliser nos services ou d'en bénéficier. Nous formerons notre personnel sur la façon d'utiliser les appareils et accessoires fonctionnels et nous informerons les clients des appareils et accessoires fonctionnels disponibles.

5. Recours à des personnes de soutien

Nous nous engageons à accueillir les personnes de soutien qui aident les personnes handicapées. Nous formerons notre personnel pour qu'il soit en mesure d'interagir avec les particuliers qui ont recours aux services d'une personne de soutien.

6. Utilisation d'un animal d'assistance

Nous nous engageons à accueillir les animaux d'assistance qui aident les personnes handicapées et à appuyer le recours à de tels animaux. Nous formerons notre personnel pour qu'il soit en mesure d'interagir avec les particuliers qui sont accompagnés d'un animal d'assistance.

7. Avis de perturbation temporaire

Nous fournirons un avis à nos clients dans l'éventualité d'une perturbation prévue ou non de nos installations ou de nos services, dans la mesure du possible. Cet avis indiquera la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services de rechange qui pourraient être disponibles. L'avis sera placé aux entrées publiques de nos locaux et, si possible, sur notre site Web. Lorsque cela sera possible, nous informerons les clients directement.

Consent and Capacity Board

151 Bloor St. West, 10th Flr.
Toronto ON M5S 2T5

Telephone: 1-866-777-7391
Facsimile: 1-866-777-7273
TTY: 1-877-301-0889

Commission du consentement et de la capacité

151 rue Bloor Ouest, 10^e étage
Toronto ON M5S 2T5

Téléphone: 1-866-777-7391
Télécopieur: 1-866-777-7273
TDD: 1-877-301-0889



8. Demande de services accessibles

i) Une personne handicapée ayant un besoin particulier peut demander une adaptation en ce qui concerne nos services. La demande doit être faite dès que possible.

ii) Nous évaluerons la demande, au cas par cas, et nous ferons tous les efforts nécessaires pour y répondre de façon efficace et conformément aux principes énoncés par la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et le Code des droits de la personne de l'Ontario.

9. Formation du personnel

Nous donnons une formation concernant la présente politique et les exigences de 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 des tiers qui agissent au nom d'autres personnes ainsi qu'à toutes les personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, des pratiques et des procédures relatives aux services à la clientèle.

La formation est donnée dans le cadre des activités d'orientation du nouveau personnel. Les membres du personnel reçoivent une formation continue lorsque des modifications sont apportées à ces politiques, pratiques et procédures.

La formation porte sur les éléments suivants :

- le but de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et des exigences des normes pour les services à la clientèle;
- la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
- la façon d'interagir avec un particulier qui a recours aux services d'une personne de soutien;
- la façon d'appuyer l'utilisation d'un animal d'assistance;
- la façon d'appuyer l'utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels;
- les politiques, les pratiques et les procédures de la CCC concernant les normes pour les services à la clientèle.

10. Commentaires

Notre objectif est de satisfaire aux attentes des personnes handicapées qui utilisent nos services. Les commentaires au sujet de nos services et de la façon dont nous parvenons à satisfaire à ces attentes sont les bienvenus et appréciés.

Les commentaires au sujet de la façon dont nous fournissons des services aux personnes handicapées peuvent être faits en personne, par téléphone, par écrit ou par courriel. Si une méthode ne convient pas à un client, celui-ci peut demander qu'une autre méthode soit utilisée. Tous les commentaires doivent être adressés au registraire de la Commission. Nous prévoyons répondre à vos commentaires dans les 15 jours qui suivent leur réception.

11. Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques

Nous nous engageons à fournir nos services d'une manière qui respecte et favorise la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Par conséquent, tout changement qui sera fait dans la façon dont nous réalisons nos activités tiendra compte des retombées possibles sur l'accessibilité par les personnes handicapées.

Consent and Capacity Board

151 Bloor St. West, 10th Flr.
Toronto ON M5S 2T5

Telephone: 1-866-777-7391
Facsimile: 1-866-777-7273
TTY: 1-877-301-0889

Commission du consentement et de la capacité

151 rue Bloor Ouest, 10^e étage
Toronto ON M5S 2T5

Téléphone: 1-866-777-7391
Télécopieur: 1-866-777-7273
TDD: 1-877-301-0889

**12. Questions concernant la présente politique**

La présente politique a été conçue pour atteindre l'excellence en matière de prestation de services aux personnes handicapées. Pour toute question concernant la présente politique, veuillez communiquer avec la Commission du consentement et de la capacité, au 1 866 777-7391 ou à ccb@ontario.ca

La présente politique est disponible sur demande sous d'autres formats accessibles.