

<p style="text-align: center;">CORPORATION de la Cité de / of the City of Clarence- Rockland</p>	<p>Politique n°/Policy #: LOI 2009-02</p>
	<p>Objet/Subject: Accessibilité du service à la clientèle Accessible Customer Service</p>
	<p>Service/Department: Services communautaires / Community Services</p>
<p>Date : Novembre / November 2009</p> <p>Préparé par/Prepared by: Thérèse Lefaiivre</p>	<p>Règlement/By-Law No.:</p>
	<p>Résolution/Resolution No.: 2009-603</p>

<p>Accessibilité du service à la clientèle</p> <p>OBJECTIF :</p> <p>L'objectif de cette politique est l'établissement de lignes directrices dans la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées.</p> <p>La Corporation de la Cité de Clarence-Rockland (dénommée ci-après « la Cité ») s'engage à fournir aux personnes handicapées un service à la clientèle cohérent en mettant en application les quatre principes clés suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • dignité • indépendance • intégration • égalité des chances 	<p>Accessible Customer Service</p> <p>PURPOSE :</p> <p>The purpose of this Policy is to establish guidelines on providing goods and services to persons with disabilities.</p> <p>The Corporation of the City of Clarence-Rockland (hereinafter referred to as the "City") is committed to providing consistent customer service to persons with disabilities by putting into practice these four key principles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dignity • Independence • Integration • Equal Opportunity
--	---

Textes législatifs

La présente politique a été préparée conformément aux exigences et aux renseignements contenus dans le *Règlement de l'Ontario 429/07* pris en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Glossaire

- « **animal d'assistance** » désigne un animal d'assistance pour personne handicapée.
- « **chien-guide** » désigne un chien d'aveugle, tel que le définit l'article 1 de la *Loi sur les droits des aveugles*.
- « **personne de soutien** » désigne une personne qui, relativement à une personne handicapée, l'accompagne pour l'aider à communiquer et à se déplacer, pour l'assister dans ses soins personnels et ses besoins médicaux et pour lui faciliter l'accès à des biens ou services.
- Un chien ou autre animal est considéré animal d'assistance pour personne handicapée si :
 - (i) la personne, de toute évidence, utilise l'animal pour des raisons liées à son handicap
 - (ii) la personne fournit une lettre provenant d'un médecin ou d'un infirmier et confirmant qu'elle a besoin de l'animal

Prescribing Legislation

This Policy has been prepared pursuant to requirements and information provided in the Ontario Regulation 429/07 made under the Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005.

Glossary

- “**guide dog**” means a guide dog as defined in section 1 of the Blind Persons Rights' Act
- “**service animal**” means a service animal for a person with a disability
- “**support person**” means, in relation to a person with a disability, another person who accompanies him or her in order to help with communication mobility, personal care or medical needs or with access to goods or services.
- a dog or an animal is a service animal for a person with a disability:
 - (i) if it is readily apparent that the animal is used by the person for reasons relating to his or her disability; or
 - (ii) if the person provides a letter from a physician or nurse confirming that the person requires the animal for

<p>pour des raisons liées à son handicap.</p>	<p>reasons relating to the disability.</p>
<p>POLITIQUE :</p>	<p>POLICY:</p>
<p>1.1 Utilisation d'un animal d'assistance</p>	<p>1.1 Use of Service Animal</p>
<p>La Cité s'engage à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans la partie de ses installations qui est publique ou à laquelle des tierces personnes peuvent avoir accès.</p>	<p>The City is committed to welcoming visiting persons with disabilities who are accompanied by a service animal on the parts of its premises that are open to the public and other third parties.</p>
<p>(a) Si une personne handicapée est accompagnée d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance, la Cité veillera à ce la personne ait la permission d'entrer dans les lieux avec l'animal et de le garder avec elle, à moins que la loi n'interdise la présence de l'animal sur les lieux.</p>	<p>(a) If a visiting person with a disability is accompanied by a guide dog or other service animal, the City shall ensure that the person is permitted to enter the premises with the animal and to keep the animal with him or her unless the animal is otherwise excluded by law from the premises.</p>
<p>(b) Si la loi interdit la présence d'un animal d'assistance sur les lieux ou si l'on juge qu'il serait dangereux pour une personne handicapée d'être accompagnée d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance, la Cité s'assurera que des mesures de remplacement soient en place afin de permettre à la personne handicapée d'obtenir et d'utiliser les aliments ou les services offerts dans les installations municipales et de bénéficier de ceux-ci, soit en apportant les aliments ou les services à cette personne dans les locaux municipaux ou l'animal n'est pas exclu, soit en offrant un endroit</p>	<p>(b) If a service animal is excluded by law from the premises or it is deemed unsafe for a visiting person with a disability to be accompanied by a guide dog or other service animal, the City shall ensure that other measures are available to enable the person with a disability to obtain, use or benefit from the City's foods or services by bringing goods or services to the person in a part of the premises where the animal is not restricted or by offering a safe location where the service animal can wait, if the person is able to be separated from the animal while obtaining the service, and offering assistance to</p>

où l'animal d'assistance peut attendre en toute sécurité pendant que la personne handicapée obtient, si elle est capable de se séparer de lui, les services qu'elle recherche et en offrant de l'aide à la personne handicapée pendant qu'elle est séparée de son animal d'assistance.

(c) La Cité s'assurera que tout son personnel, les bénévoles et les autres personnes qui ont affaire au public reçoivent la formation adéquate pour interagir avec les personnes handicapées qui se rendent à la Cité accompagnées d'un animal d'assistance.

(d) S'il n'est pas absolument évident que l'animal accompagne bien la personne pour des motifs liés à son handicap, la Cité a le droit d'exiger une lettre d'un médecin ou d'un infirmier confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

(e) Toute personne handicapée qui se rend à la Cité accompagnée d'un animal d'assistance doit s'occuper de son animal et le maîtriser en tout temps.

(f) Au cas où un client ou un membre du personnel est allergique aux animaux, la Cité fera tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins de chacun.

1.2 Utilisation d'une personne de soutien

La Cité s'engage à accueillir les personnes handicapées

the person with a disability while they are separated from the service animal.

(c) The City shall ensure that all staff, volunteers and other persons dealing with the public are properly trained in how to interact with visiting persons with disabilities who are accompanied by a service animal.

(d) If it is not readily apparent that the animal is used by the visiting person for reasons relating to his or her disability, the City has the right to request a letter from a physician or nurse confirming that the person requires the animal for reasons relating to the disability.

(e) A visiting person with a disability who is accompanied by a service animal must maintain care and control of that animal at all times.

(f) If a customer or a staff member has an allergy to animals, the City shall make every reasonable effort to meet the needs of all individual.

1.2 Use of Support Person

The City is committed to welcoming visiting persons with disabilities who

<p>accompagnées d'une personne de soutien.</p> <p>(a) Si une personne handicapée se rend dans les locaux municipaux accompagnée d'une personne de soutien, la Cité veillera à ce que ces deux personnes puissent y entrer ensemble et à ce que la personne handicapée, pendant son passage sur les lieux, puisse facilement avoir accès à la personne de soutien</p> <p>(b) La Cité peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pendant qu'elle se trouve sur les lieux, mais uniquement si la présence de cette dernière y est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou d'autres personnes qui s'y trouvent. Dans ce cas-là, la Cité ne percevra pas de frais d'entrée pour la personne de soutien</p> <p>(c) Si des frais sont exigés d'une personne de soutien pour entrer dans les lieux ou pour des raisons liées à sa présence dans les lieux, la Cité s'assurera d'informer à l'avance le public de la somme à payer, au besoin, par la personne de soutien en affichant le montant sur le site Web de la Cité ou par toute autre méthode jugée appropriée.</p> <p>(d) Dans les situations où la Cité a des obligations en vertu des lois sur la vie privée ou pour toute question de confidentialité ou de responsabilité professionnelle, elle peut demander à la personne</p>	<p>are accompanied by a support person.</p> <p>(a) If a visiting person with a disability is accompanied by a support person, the City shall ensure that both persons are permitted to enter the premises together and that the person with a disability is not prevented from having access to the support person while on the premises.</p> <p>(b) The City may require a visiting person with a disability to be accompanied by a support person when on the premises, but only if a support person is necessary to protect the health or safety or the person with a disability or the health or safety of others on the premises. In this case, the City shall not charge the amount payable for the support person.</p> <p>(c) If an amount is payable by a support person for admission to the premises or in connection with a support person's presence at the premises, the City shall ensure that notice is given in advance about the amount, if any, payable in respect of the support person by including same on the City's website and in any other manner deemed appropriate.</p> <p>(d) In situations where the City has obligations under privacy laws or has issues of confidentiality or professional obligations, a support person may be requested to agree to requirements of service just as</p>
--	---

d'assistance de se conformer aux mêmes exigences de service que la personne handicapée.

1.3 Avis de perturbation temporaire

La Cité s'engage à créer, à mettre en place et à maintenir un processus visant à fournir un avis de perturbation du service.

(a) Si, pour obtenir ou utiliser les biens ou services de la Cité ou en bénéficier, des personnes handicapées se servent normalement de certaines installations ou de services en particulier, la Cité avisera le public de toute perturbation temporaire de la totalité ou d'une partie de ces installations ou services.

(b) L'avis de perturbation doit comprendre les renseignements suivants :

- le motif de la perturbation
- la durée prévue de la perturbation
- une description des installations ou des services de remplacement, s'ils existent.

(c) L'avis sera donné au moyen du formulaire approuvé d'avis de perturbation qui sera affiché bien en évidence à l'endroit où la perturbation a lieu, notamment aux entrées, et en l'affichant sur le site Web de la Cité ou en utilisant toute autre méthode jugée raisonnable étant donné les circonstances.

the person with a disability does.

1.3 Notice of Temporary Disruption

The City is committed to establishing, implementing and maintaining a process to provide notice of service disruptions.

(a) If, in order to obtain, use or benefit from the City's goods or services, persons with disabilities usually use particular facilities or services of the City and if there is a temporary disruption in those facilities or services in whole or in part, the City shall give notice of the disruption to the public.

(b) Notice of the disruption must include the following information:

- the reason for the disruption
- the anticipated duration
- a description of what alternative facilities or services are available, if any.

(c) Notice shall be given on the approved Notice of Disruption Form by posting the information at a conspicuous place at the location of the disruption which may include any or all entrances and by posting it on the City's website or by such other method as is reasonable in the circumstances.

Le formulaire de perturbation temporaire se trouve à l'Annexe « A » ci-jointe.

1.4 Formation

La Cité s'engage à créer, à mettre en place et à maintenir un programme de formation du personnel sur le service à la clientèle des personnes handicapées.

(a) La Cité veillera à ce que les personnes suivantes reçoivent une formation sur la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées :

(i) toute personne qui traite avec le public ou avec des tierces personnes au nom de la Cité, en qualité d'employé, d'agent, de bénévole ou autre;

(ii) toute personne qui participe à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de la Cité relatives à la fourniture de biens ou de services aux membres du public ou à d'autres tiers.

(b) La formation comporte obligatoirement un examen des objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences de ce règlement, ainsi que des instructions sur :

(i) la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps;

Temporary Disruption Form is attached hereto as Schedule "A" to this Policy.

1.4 Training

The City is committed to establishing, implementing and maintaining a program for training staff on how to provide customer service to persons with disabilities.

(a) The City shall ensure that the following persons receive training about the provision of its goods or services to persons with disabilities:

(i) Every person who deals with members of the public or other third parties on behalf of the City, whether the person does so as an employee, agent, volunteer or otherwise.

(ii) Every person who participates in developing the City's policies, practices and procedures governing the provision of goods or services to members of the public or other third parties.

(b) The training must include a review of the purposes of the Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005 and the requirements of this Regulation and instruction about the following matters:

(i) How to interact and communicate with persons with various types of disability.

(ii) la façon d'interagir avec des personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un chien-guide, d'un autre animal d'assistance ou d'une personne de soutien;

(iii) la façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent sur place ou qui sont fournis par la Cité et qui pourraient faciliter la fourniture de biens ou de services à une personne handicapée;

(iv) la marche à suivre au cas où une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens ou services de la Cité;

(v) les politiques, pratiques et procédures de la Cité relatives au service à la clientèle qui régissent la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées.

(c) La formation est fournie à chaque personne aussitôt que possible après que les fonctions en question lui sont assignées.

(d) Une formation est également fournie de façon continue lorsque des modifications sont apportées aux politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées.

(e) Le contenu du programme de formation peut changer en fonction des personnes recevant la formation

(ii) How to interact with persons with disabilities who use an assistive device or require the assistance of a guide dog or other service animal or the assistance of a support person.

(iii) How to use equipment or devices available on the City's premises or otherwise provided by the City, where the person interacts with the public, that may help with the provision of goods or services to a person with a disability.

(iv) What to do if a person with a particular type of disability is having difficulty accessing the City's goods or services.

(v) The City's customer service policies, practices and procedures governing the provision of goods or services to persons with disabilities.

(c) The training shall be provided to each person as soon as practicable after he or she is assigned the applicable duties.

(d) The training shall also be provided on an ongoing basis in connection with changes to the policies, practices and procedures governing the provision of goods or services to persons with disabilities.

(e) The training content may vary depending on who is receiving the training and the nature of the

<p>et selon la nature des services fournis et les exigences propres au service concerné.</p> <p>(f) La formation peut se faire selon une des formules suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une séance d'une durée minimale de trois heures (formule vivement recommandée); • une séance d'une durée de une heure; • une séance d'apprentissage en ligne comprenant un questionnaire; • un manuel d'auto-apprentissage comprenant un questionnaire; • une autre formule, au besoin. <p>(g) La formation destinée au personnel normalement chargé du service à la clientèle se concentrera davantage sur les interactions de personne à personne. Le formateur collaborera avec les gestionnaires des services pour choisir le contenu de la formation et la façon d'aborder les sujets énumérés ci-dessus.</p> <p>(h) Le formateur consignera le nom des personnes ayant suivi la formation, la date et la formule utilisée.</p> <p>(i) Les personnes travaillant aux services énumérés ci-après recevront la formation. Tout changement survenant dans la structure organisationnelle, au Comité des nominations des</p>	<p>services provided and depending on the individual Departmental requirements.</p> <p>(f) Training format may include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • it is highly recommended a minimum of three-hour session • a One-Hour Session • an eLearning Session with Questionnaire • an Self-Training Manual with Questionnaire • other format as required <p>(g) The training provided to staff who deals with the public on a regular basis shall be more focused on person-to-person interaction than the training provided to staff who have less contact with customers. The Trainer, in collaboration with Department Managers, may choose the particular content of the training and the way each of the topics described above is addressed.</p> <p>(h) Records shall be kept by the Trainer of who was trained, when they were trained and in which format the training was delivered.</p> <p>(i) The persons in the following areas shall be included in the training. Changes to the Corporate Structure and Lay Appointments Committee and Elected Officials shall form part of this Policy.</p>
---	---

membres du public et parmi les représentants élus fera partie de la présente politique.

Représentants élus

Le maire et le Conseil municipal

Services municipaux

Bureau du directeur général
Greffé
Service des finances
Services communautaires
- Garderie
- Service des loisirs
Construction
- Chemins
- Ingénierie
- Environnement
Réglementation
Aménagement du territoire
Travaux publics
Transport en commun

Autres

Conseil d'administration de la Bibliothèque publique de Clarence-Rockland
Bénévoles

Comités

Comité de dérogation
Conseil d'administration de la Bibliothèque publique de Clarence-Rockland
Comité de planification culturelle
Comité consultatif sur l'accessibilité
Comité consultatif du YMCA-YWCA de Clarence-Rockland
Comité du patrimoine
Comité des travaux publics

Elected Officials

Mayor and Council

Municipal Departments

Office of the Chief
Administrative Officer
City's Clerk's Department
Department of Financial Services
Department of Community Services
Daycare
Recreation
Construction Department
Public Works
Transit
Roads
Engineering

Others

Clarence-Rockland Public Library Board
Volunteers

Committees

Committee of Adjustment
Clarence-Rockland Public Library Board
Cultural Planning Committee
Municipal Accessibility Advisory Committee
Clarence-RocklandYMCA-YWCA Advisory Committee
Heritage Committee
Public Works Committee

<p>(j) La Cité incorporera dans toutes ses ententes de service à forfait une clause exigeant de l'entrepreneur de satisfaire aux exigences de ce règlement.</p> <p>*Un exemple de cette clause se trouve à l'Annexe « C » ci-jointe.</p>	<p>(j) The City shall include, in all its contracted services Agreements, a clause requiring the contractor to meet the requirements under this legislation.</p> <p>*A sample clause for Contracted Services is attached hereto as Schedule "C" to this Policy.</p>
<p>(k) Le formateur informera le Conseil municipal, les services municipaux, les comités et les organismes connexes des possibilités de formation qui existent et des modifications apportées aux politiques, pratiques et procédures qui régissent la fourniture de biens et la prestation de services aux personnes handicapées.</p>	<p>(k) The Trainer shall keep City Council, Municipal Departments, Committees and other related organizations informed of ongoing training opportunities and changes to the policies, practices and procedures governing the provision of goods or services to persons with disabilities.</p>
<p>1.5 Processus de rétroaction</p>	<p>1.5 Feedback Process</p>
<p>La Cité s'engage à créer, à mettre en application et à maintenir un processus de rétroaction permettant de recevoir des commentaires sur les biens ou les services qu'elle fournit aux personnes handicapées et d'y répondre.</p>	<p>The City is committed to establishing and maintaining a process for receiving and responding to feedback about how to provide goods or services to persons with disabilities.</p>
<p>(a) La Cité a établi un processus de rétroaction lui permettant de recevoir des commentaires sur les biens ou les services qu'elle fournit aux personnes handicapées et d'y répondre. La Cité mettra les renseignements sur ce processus à la disposition du public.</p>	<p>(a) The City has established a process for receiving and responding to feedback about the manner in which it provides goods or services to persons with disabilities and shall make information about the process readily available to the public.</p>
<p>(b) Le processus de rétroaction permettra au public de communiquer ses commentaires en personne, par téléphone, par écrit</p>	<p>(b) The feedback process shall permit persons to provide feedback in person, by telephone, in writing, or by delivering an electronic text by</p>

<p>ou électroniquement (par courrier électronique, en ligne, sur disquette ou par un autre moyen).</p> <p>(c) Le processus de rétroaction aura les caractéristiques suivantes :</p> <p>(i) le processus de rétroaction permettra au public de communiquer ses commentaires en personne, par téléphone, par écrit ou électroniquement (par courrier électronique, en ligne, sur disquette ou par un autre moyen);</p> <p>(ii) le processus de rétroaction offrira au public la possibilité d'inclure autant de précisions que possible dans les commentaires qu'il fait, afin que le superviseur ou le gestionnaire responsable du service dans lequel les faits en question ont eu lieu puisse facilement les reconnaître. Ces précisions peuvent comprendre des dates, heures, noms, personnes-ressources, une description des faits, etc.</p> <p>(iii) la rétroaction pourra parvenir à toute personne, tout employé, agent, bénévole ou autre, traitant avec le public ou avec des tierces personnes au nom de la Cité et à toute personne participant à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de la Cité qui régissent la fourniture de biens ou de services aux membres du public ou à d'autres tiers. Une copie des commentaires sera envoyée au superviseur responsable, au gestionnaire pour examen et au greffier pour qu'il en fasse rapport;</p>	<p>email or online, on disk or otherwise.</p> <p>(c) The feedback process shall include the following:</p> <p>(i) The opportunity for the public to provide feedback in person, by telephone, in writing, or by delivering an electronic text by email or online, on disk or otherwise.</p> <p>(ii) The opportunity to provide as much information as possible when providing feedback so that the event can be readily identified by the Supervisor and/or Manager responsible for where the event took place. This information may include dates, times, names, contact information, a description of the event, etc.</p> <p>(iii) Feedback may be received by any person who deals with members of the public or other third parties on behalf of the City, whether the person does so as an employee, agent, volunteer or otherwise and any person who participates in developing the City's policies, practices and procedures governing the provision of goods or services to members of the public or other third parties. A copy of the feedback shall be forwarded to the responsible Supervisor and to the Manager for review and the Clerk's office for reporting purposes.</p>
---	--

(iv) il n'est pas obligatoire de répondre aux commentaires; cependant, selon les circonstances, le superviseur ou le gestionnaire responsable des services où les faits ont eu lieu pourraient juger qu'une réponse est appropriée. Dans ce cas-là, si le client a choisi de fournir ses coordonnées, une réponse aux commentaires devrait lui parvenir dans les 15 jours ouvrables.

*Un exemple de formulaire de commentaires se trouve à l'Annexe B ci-jointe.

1.6 Disponibilité des documents

La Cité s'engage à sensibiliser le public à la question de l'accessibilité et à réduire les obstacles qui se dressent devant les personnes handicapées, de sorte qu'elles puissent profiter des mêmes possibilités que les autres.

Cette politique concernant l'accessibilité des services à la clientèle sera affichée à l'Hôtel de Cité, à la Bibliothèque publique de Clarence-Rockland et à ses succursales et sur le site Web de la Cité et sera mise à la disposition de toute personne qui en fait la demande.

Les questions ou préoccupations au sujet de cette politique et de ses implications devraient être adressées aux Services communautaires.

(iv) An answer to the feedback is not mandatory, however, depending on the situation, the Supervisor and/or Manager responsible for where the event took place may deem it appropriate to respond to the customer. Should an answer be deemed appropriate and should the customer have chosen to supply his or her contact information, the customer may expect the same answer within 15 business days.

*A sample Feedback Form is attached hereto as Schedule "B" to the Policy.

1.6 Availability of Documents

The City is committed to raising awareness towards accessibility and to breaking down barriers for persons with disabilities in order for them to have the same kind of opportunities as everyone else.

This Policy regarding Accessible Customer Service shall be displayed at City Hall, the Clarence-Rockland Public Library and its satellite offices and on the City Website and shall be made available to anyone upon request.

Questions or concerns regarding this policy and its implications should be addressed to the Community Services Department.

<p>1.7 Médias de substitution</p> <p>La Cité s'engage à fournir à chaque client des accommodements appropriés à ses besoins en créant ses propres médias de substitution aux documents écrits. Sur la demande du client, des médias de substitution lui seront fournis d'une manière sur laquelle il s'est entendu avec la Cité. Le personnel municipal devrait communiquer avec le formateur à ce sujet en cas de besoin.</p> <p>Annexes Annexe « A » Formulaire d'avis de perturbation Annexe « B » Formulaire de commentaires Annexe « C » Services à forfait</p>	<p>1.7 Alternate Formats</p> <p>The City is committed to providing individual accommodation to its customers where appropriate by creating its own alternate formats of printed materials. Upon request, alternate formats shall be provided in a manner in which is to be agreed upon by the requester and the City. Staff should contact the Trainer for assistance if required.</p> <p>Attachments Schedule "A" Notice of Disruption Form Schedule "B" Feedback Form Schedule "C" Contracted Services</p>
--	--



Annexe « A »

FORMULAIRE D'AVIS DE PERTURBATION

Document produit sur papier jaune vif

Date de la perturbation : _____

Genre de perturbation :

Motif de la perturbation :

Date prévue de la fin de la perturbation :

Installations ou services de remplacement :

Personne-ressource :

Service :

Adresse :

Téléphone : _____ Télécopieur : _____

Courriel :



Schedule « A »

NOTICE OF DISRUPTION FORM

This document is available on a bright yellow paper

Date of disruption: _____

Type of Disruption:

Reason for Disruption:

Anticipated Date of Termination of Disruption:

Alternative Facilities or Services:

Contact Person:

Department:

Address:

Telephone Number: _____ Fax Number: _____

Email Address:



Annexe « B »

FEUILLE DE COMMENTAIRES

Ce document est fourni sur demande en médias de substitution.

La Corporation de la Cité de Clarence-Rockland

Site Web : www.clarence-rockland.com

1560, rue Laurier

Tél. : 613-446-6022

Rockland (Ontario)

Télec. : 613-446-1497

K4K 1P7

Courriel: pboucher@clarence-rockland.com ou

tlefaivre@clarence-rockland.com

Nous vous remercions d'avoir rendu visite à la Corporation de la Cité de Clarence-Rockland. Nous attachons beaucoup d'importance à nos citoyens et à nos résidents et nous faisons tous les efforts possibles pour satisfaire les besoins de chacun.

Détails de votre visite :

Date: _____ Lieu: _____

Êtes-vous satisfait du service à la clientèle que nous vous avons fourni à cette occasion?

oui

relativement

non

Le service à la clientèle qui vous a été fourni était-il accessible aux personnes handicapées?

oui

relativement

non

Avez-vous eu des difficultés à avoir accès aux biens ou aux services?

oui

relativement

non



Schedule « B »

FEEDBACK FORM

This document is available in alternative formats upon request.

The Corporation of the City of Clarence-Rockland

Website: www.clarence-rockland.com

1560 Laurier Street

Phone: 613-446-6022

Rockland, Ontario

Fax: 613-446-1497

K4K 1P7

Email pboucher@clarence-rockland.com or tlefaivre@clarence-rockland.com

Thank you for visiting The Corporation of the City of Clarence-Rockland. We value all our citizens and customers and strive to meet everyone's needs.

Please tell us about or visit:

Date: _____

Location: _____

Did we respond to your customer service needs on this visit?

Yes

Somewhat

No

Was our customer service provided to you in an accessible manner?

Yes

Somewhat

No

Did you have any problems accessing our goods and/or services?

Yes

Somewhat

No



Annexe « B »

Autres commentaires éventuels :

Veuillez indiquer vos coordonnées si vous le désirez :

Nom

Nom de l'organisme

Adresse postale (adresse, Cité, province, code postal)

Tél. (maison)

Tél. (bureau)

Courriel

Ces renseignements sont recueillis par la Corporation de la Cité de Clarence-Rockland en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* L.R.O. 1990, chapitre F.31, article 39 (2) dans le but d'améliorer l'accessibilité du service à la clientèle. Veuillez adresser vos questions sur la collecte de renseignements aux Services communautaires, 1560, rue Laurier, Rockland (Ontario) K4K 1P7, 613-446-6022.

Réservé à l'Administration

Date de réception des commentaires

Date de réacheminement

Services responsables

Personne(s)-ressource

Suivi



Schedule « B »

Please add any other comments you may have.

Providing your contact information is optional.

Name

Name of Organization

Mailing Address (address, city, province, postal code)

Home Phone

Work Phone

Email address

This information is collected by The Corporation of the City of Clarence-Rockland under the Freedom of Information and Protection of Privacy Act R.S.O. 1990, c. F.31, s. 39 (2) for the purposes of improving accessible customer service. Questions about the collection of this information can be addressed to the Community Services Department, 1560 Laurier Street, Rockland, Ontario K4K 1P7, 613-446-6022.

For Office Use Only

Date Feedback was received

Date forwarded

Responsible Department

Contact Person(s)

Follow-up Actions



Annexe « C »

Règlements sur l'accessibilité pour les services à forfait

Conformément à l'article 6 du *Règlement 429/07 de l'Ontario* sur les normes d'accessibilité pour le service à la clientèle, tout fournisseur de biens ou de services devra s'assurer que chaque personne qui traite avec le public ou qui participe à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures du fournisseur de services relatives à la fourniture de biens et de services aux membres du public recevra une formation portant sur les points suivants :

1. la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
2. la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un chien-guide ou autre animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
3. la façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent sur place et qui pourraient faciliter la fourniture de biens ou de services à une personne handicapée;
4. la marche à suivre si une personne ayant un type particulier de handicap éprouve de la difficulté à avoir accès aux biens ou services du fournisseur;
5. des renseignements sur les politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées.

Les employés sous contrat, les employés d'autres organismes, les agents et autres personnes qui fournissent un service à la clientèle au nom de la Corporation de la Cité de Clarence-Rockland doivent satisfaire aux exigences du *Règlement 429/07 de l'Ontario* pour ce qui est de la formation.

Un document décrivant la politique de formation, un résumé du contenu de la formation et des détails sur les dates de la formation et sur le nom des participants devront être fournis sur demande à la Corporation de la Cité de Clarence-Rockland. Pour tout renseignement au sujet du contenu de ce document, veuillez communiquer avec les Services communautaires de la Corporation de la Cité de Clarence-Rockland :

1560, rue Laurier
Rockland (Ontario) K4K 1P7
www.clarence-rockland.com

Tél. : 613-446-6022
Télé. : 613-446-1497
Courriel : tlefavre@clarencrockland.com



Schedule « C »

Accessibility Regulations for Contracted Services

In accordance with Ontario Regulation 429/07, Accessibility Standards for Customer Service Section 6, every provider of goods and services shall ensure that every person who deals with members of the public or participates in the developing of the service providers policies, practices accordingly procedures governing the provision of goods and services to members of the public, shall be trained on the following:

1. How to interact and communicate with persons with various types of disability;
2. How to interact with persons with disabilities who use assistive devices or require the assistance of a guide animal, or a support person;
3. How to use equipment that is available on the premises that may help in the provision of goods or services;
4. What to do if a person with a particular type of disability is having difficulty accessing the provider's goods or services; and
5. Information on the policies, practices and procedures governing the provision of goods and services to people with disabilities.

Contracted employees, third party employees, agents and others that provide customer service on behalf of The Corporation of the City of Clarence-Rockland must meet the requirements of Ontario Regulation 429/07 with respect to training.

A document describing the training policy, a summary of the contents of the training and details of training dates and attendees must be submitted to The Corporation of the City of Clarence-Rockland upon request.

For information regarding the content of this document, please contact:
The Corporation of the City of Clarence-Rockland Community Services
Department:

1560 Laurier Street
Rockland, Ontario K4K 1P7
www.clarence-rockland.com

Phone 613-446-6022
Fax 613-446-1497
Email pboucher@clarence-rockland.com