



# Accessible Customer Service Policy

Policy No.: POL-A22-02

Schedule 'A' to By-Law No. 2025-80

Adopted: November 17, 2025

## Contents

<b>SECTION 1 – Scope</b> .....	1
<b>SECTION 2 – Policy Statement</b> .....	1
<b>SECTION 3 – Definitions</b> .....	2
<b>SECTION 4 – Policy</b> .....	3
<b>4.1 Legislative Authority</b> .....	3
<b>4.2 Principles</b> .....	4
<b>4.3 Existing Policies, Practices, and Procedures</b> .....	4
<b>4.4 Assistive Devices</b> .....	5
<b>4.5 Service Animals</b> .....	5
<b>4.6 Support Persons</b> .....	5
<b>4.7 Service Disruptions – Planned Notice</b> .....	6
<b>4.8 Service Disruption – Unplanned Notice</b> .....	6
<b>4.9 Alternative Formats</b> .....	6
<b>4.10 Documentation</b> .....	7
<b>4.11 Training</b> .....	7
<b>4.12 Feedback</b> .....	8
APPENDIX ‘A’ .....	10
APPENDIX ‘B’ .....	11
APPENDIX ‘C’ .....	12

## SECTION 1 – Scope

This Policy applies to all individuals who, on behalf of the Town of Smooth Rock Falls, interact with members of the public or other third parties. This includes, but is not limited to, employees, Council members, volunteers, agents, contractors, and any other representatives of the Town.

## SECTION 2 – Policy Statement

The Town of Smooth Rock Falls is committed to providing accessible, equitable, and inclusive customer service in compliance with the *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005 (AODA)* and its associated regulations.

In delivering goods, services, and facilities, the Town shall use reasonable efforts to ensure that policies, practices, and procedures are consistent with the following principles:

**1. Dignity and Independence**

Goods, services, and facilities will be provided in a manner that respects the dignity and independence of persons with disabilities.

**2. Integration and Equal Opportunity**

Goods, services, and facilities will be provided in an integrated manner, unless an alternative measure is necessary—whether temporary or permanent—to enable a person with a disability to obtain, use, or benefit from them.

**3. Equal Access**

People with disabilities will be provided the same opportunity as others to obtain, use, and benefit from the Town’s goods, services, and facilities.

**4. Assistive Devices, Service Animals, and Support Persons**

Persons with disabilities may use their assistive devices, be accompanied by service animals, and/or be assisted by support persons when accessing goods, services, and facilities, unless otherwise prohibited by law.

**5. Accessible Communication**

When communicating with persons with disabilities, Town employees and representatives shall do so in a manner that takes into account the individual’s disability and communication needs, and shall provide alternate formats or supports, where reasonably possible, upon request.

## SECTION 3 – Definitions

For the purposes of this Policy, the following terms shall have the meanings set out below:

**“Assistive Devices”** shall mean technical aids, communication devices, medical aids, or other instruments that enable a person with a disability to independently access and benefit from goods, services, or facilities. Examples include canes, crutches, wheelchairs, walkers, hearing aids, oxygen tanks, and communication boards.

**“Disability”** has the same meaning as set out in section 10(1) of the *Ontario Human Right Code*, and includes:

- Any degree of physical disability, infirmity, malformation, or disfigurement that is caused by bodily injury, birth defect, or illness, and, without limiting the generality of the foregoing, includes diabetes mellitus, epilepsy, brain injury, any degree of paralysis, amputation, lack of physical co-ordination, blindness or visual impediment, deafness or hearing impediment, muteness or speech impediment, or physical reliance on a guide dog or other animal, or on a wheelchair or other remedial appliance or device;
- A condition of mental impairment or a developmental disability;

- A learning disability, or a dysfunction in one or more of the processes involved in understanding or using symbols or spoken language;
- A mental disorder; or
- An injury or disability for which benefits were claimed or received under the *Workplace Safety and Insurance Act, 1997*.

“**Employees**” refers to all individuals who, on behalf of the Town of Smooth Rock Falls, interact with members of the public or other third parties. This includes full-time, part-time, temporary, and seasonal employees, as well as agents, volunteers, Council members, and contractors.

“**Persons with Disabilities**” means individuals who have a disability as defined under the *Ontario Human Rights Code*.

“**Service Animals**” means an animal used by a person with a disability for reasons relating to their disability, as defined under *Integrated Accessibility Standards Regulation, O. Reg. 191/11, s. 80.45*.

- A service animal is considered such if:
  - ✓ It is readily identifiable as being used by a person for reasons relating to their disability (for example, it is wearing a harness, vest, or other visual indicator), or
  - ✓ The individual provides documentation from a regulated health professional confirming that the person requires the animal for reasons relating to their disability.

“**Support Person**” means, in relation to a person with a disability, another individual who accompanies them to assist with communication, mobility, personal care, medical needs, or access to goods, services, or facilities. (*O. Reg. 191/11, s. 80.46*).

## SECTION 4 – Policy

### 4.1 Legislative Authority

- 4.1.1 The *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act (AODA)* provides the legal framework for developing accessibility standards in Ontario.
- 4.1.2 The Accessibility Standards for Customer Service, originally set out in Ontario Regulation 429/07, have since been revoked and consolidated into Ontario Regulation 191/11 – Integrated Accessibility Standards Regulation (IASR), Part IV.2 – Customer Service Standards. These standards establish requirements for designated public-sector organizations, businesses, and other service providers to deliver goods, services and facilities in an accessible manner to persons with disabilities.
- 4.1.3 In addition to AODA and IASR, the Town of Smooth Rock Falls is also required to comply with *Ontario Human Rights Code*, which provides for equal rights and opportunities without discrimination, including on the basis of disability.

The obligations under the *Human Rights Code* work alongside AODA requirements to ensure accessibility and non-discrimination in the delivery of goods, services, and facilities.

## 4.2 Principles

4.2.1 Accessible customer service is based on four fundamental principles:

a) **Dignity**

Services are provided in a way that allows persons with disabilities to maintain self respect and the respect of others.

b) **Independence**

Persons with disabilities are supported to do things on their own without unnecessary help or interference.

c) **Integration**

Services are provided in a manner that allows persons with disabilities to benefit from the same services, in the same place, and in a similar way as other customers, unless an alternative measure is required.

d) **Equal Opportunity**

Persons with disabilities are given the same opportunity as others to access and benefit from goods, services, and facilities.

4.2.2 These principles shall guide all interactions with individuals with disabilities.

4.2.3 In applying these principles, staff shall:

- Ask, "*how can I help?*" when interacting with a person with a disability.
- Communicate in a manner that takes into account the person's disability.
- Offer various methods of communication, as appropriate.
- Demonstrate knowledge of the nature and scope of the services being provided.

## 4.3 Existing Policies, Practices, and Procedures

4.3.1 The Town will review and update its policies, practices, and procedures on an ongoing basis to identify and address barriers that impact the accessibility of goods, services, and facilities. Feedback from the public will be considered in this process.

#### **4.4 Assistive Devices**

- 4.4.1 Employees shall make reasonable efforts to allow persons with disabilities to use their own assistive devices to access goods, services, and facilities.
- 4.4.2 The Town shall ensure that members of the public are informed of assistive devices available on Town premises, such as elevators, automatic door openers, hearing assistance systems, or other equipment designed to support accessibility. Information on available devices will be posted on the Town’s website and within municipal facilities.

#### **4.5 Service Animals**

- 4.5.1 Service animals, including guide dogs, provide independence and security to individuals with disabilities. If it is unclear whether an animal is a service animal, the individual may be asked to provide documentation from a regulated health professional confirming the need for the animal.
- 4.5.2 Persons with disabilities shall be permitted to be accompanied by their service animal in areas of the Town’s premises that are open to the public, except where otherwise prohibited by law. In cases where service animals are excluded, Town staff shall explain the reason and explore alternative ways of providing services.
- 4.5.3 The service animal remains under the care and control of its owner at all times. If the animal is disruptive or behaves in a manner that compromises safety, staff may request its removal. In such cases, alternative arrangements shall be explored in consultation with the individual.

#### **4.6 Support Persons**

- 4.6.1 Support persons assist individuals with disabilities in a variety of ways, including communication, mobility, personal care, or medical needs. A support person may be a professional, friend, or family member.
- 4.6.2 If a person with a disability is accompanied by a support person, both shall be permitted to enter the premises together, and the individual shall not be prevented from having access to their support person.
- 4.6.3 Where admission fees apply, support persons shall not be charged. In circumstances where admission fees are required by a third-party operator of a municipal facility, the Town shall ensure that advance notice of such fees is provided and that the fee is kept minimal.

4.6.4 The Town may require a person with a disability to be accompanied by a support person if it is necessary to protect the health or safety of the individual or others.

#### **4.7 Service Disruptions – Planned Notice**

4.7.1 From time to time, there may be planned service disruptions, such as construction, renovations, or system outages. Where possible, advance notice will be provided.

4.7.2 The notice shall include:

- The reason for the disruption,
- Its anticipated duration, and
- Information on alternative facilities or services available.

4.7.3 Notices shall be posted on the Town’s website, displayed at affected locations, distributed by mail or electronic communication, and, where appropriate, advertised through local media.

4.7.4 Notices shall be provided in accessible formats upon request.

4.7.5 The Town shall maintain records of service disruptions and the notices issued.

#### **4.8 Service Disruption – Unplanned Notice**

4.8.1 In the event of an unplanned service disruption, notice will be provided as quickly as possible using appropriate methods.

4.8.2 Notice may include postings at affected sites, updates on the Town’s website, and announcements through local radio or other media.

4.8.3 Notices shall be provided in accessible formats upon request.

4.8.4 The Town shall maintain records of unplanned service disruptions and the notices issued.

#### **4.9 Alternative Formats**

4.9.1 Upon request, the Town will provide documents or information in an alternate format or with communication supports that takes into account the person’s accessibility needs, in accordance with the *Integrated Accessibility Standards Regulation (IASR)*, O.Reg. 191/11, s. 12.

- 4.9.2 Documents shall be provided in a timely manner and at no additional cost to the individual.
- 4.9.3 The Town will consult with the person making the request to determine the most appropriate format or support.

#### **4.10 Documentation and Policy Availability**

- 4.10.1 Notice of the Town's Accessible Customer Service Policy shall be posted in a conspicuous location in all municipal facilities and published on the Town's website.
- 4.10.2 The policy shall be made available in accessible formats upon request and at no additional cost.
- 4.10.3 Copies of this policy shall be provided upon request, in a format that accommodates the individual's disability.

#### **4.11 Training**

- 4.11.1 The Town shall provide training on accessible customer service as follows:

##### **a) Training Recipients**

- ✓ All employees, volunteers, agents, Council members, and contractors who interact with the public on behalf of the Town.
- ✓ All individuals involved in developing the Town's policies, practices, and procedures relating to customer service.
- ✓ Third parties and contractors will be required to provide proof of accessibility training, including training on the Ontario Human Rights Code as it pertains to persons with disabilities, or comply with the Town's training requirements.

##### **b) Training Content**

Training shall include:

- ✓ The purpose of the AODA and the requirements of the Customer Service Standard.
- ✓ How to interact and communicate with persons with various types of disabilities.
- ✓ How to interact with persons who use assistive devices, service animals, or support persons.

- ✓ How to use equipment or devices provided by the Town that may assist in providing goods and services to persons with disabilities.
- ✓ What to do is a person with a disability is experiencing difficulty accessing goods or services.
- ✓ An overview of the Town's Accessibility Customer Service Policy.
- ✓ An overview of the *Ontario Human Rights Code* as it pertains to people with disabilities.

**c) Delivery and Records**

- ✓ Training shall be provided as soon as practicable to new staff, volunteers, and contractors.
- ✓ Ongoing training will be provided when changes are made to policies, procedures, or applicable legislation.
- ✓ Training records shall be maintained, including dates, content, and the names of individuals trained.

## 4.12 Feedback

4.12.1 Feedback provides the Town with valuable insight and opportunities for continuous improvement. Individuals are encouraged to provide feedback, including complaints, compliments, or suggestions for improvement.

4.12.2 Feedback may be submitted in writing, in person, by email, by telephone, or through any agreed-upon method.

**Town of Smooth Rock Falls**

142 First Avenue, P.O. Box 249  
Smooth Rock Falls, ON P0L 2B0  
Email: [townhall@townsrf.ca](mailto:townhall@townsrf.ca)  
Phone: 705-338-2717  
Fax 705-338-2584

4.12.3 The Town shall ensure that feedback processes are accessible to persons with disabilities upon request, including by providing alternate formats or communication supports.

4.12.4 The Town will acknowledge receipt of feedback and respond in a timely and accessible manner, outlining any action taken.

4.12.5 The feedback process shall be publicized on the Town's website and in municipal facilities. Information received will be used to improve services and may inform future policy revisions.

THE CORPORATION OF THE TOWN OF SMOOTH ROCK FALLS

APPENDIX 'A'

Notice of Service Disruption

---

**Type of Disruption:** \_\_\_\_\_

**Reason for Disruption:** \_\_\_\_\_

---

**Location of Disruption:** \_\_\_\_\_

**Duration of Disruption:** \_\_\_\_\_

**Alternative Facilities or Services (if applicable):** \_\_\_\_\_

---

**Accessible Alternative Provided (e.g., alternate entrance, assistance contact number):**

---

---

On behalf of the Town of Smooth Rock Falls, we thank you for your patience and understanding. We apologize for any inconvenience this disruption may cause and are committed to restoring full service as quickly as possible.

## THE CORPORATION OF THE TOWN OF SMOOTH ROCK FALLS

### APPENDIX 'B'

#### Customer Feedback Form

---

The Town of Smooth Rock Falls values all residents and customers and is committed to providing accessible services that meet everyone's needs. Your feedback will help us identify areas where we can improve.

**Date and Time of Visit:** \_\_\_\_\_

**1. Did we meet your customer service needs today?**

Yes     No

**2. Was our customer service provided in an accessible manner?**

Yes     Somewhat     No (Please explain)

---

**3. Did you experience any difficulties accessing our goods, services, or facilities?**

Yes     Somewhat     No

If yes or somewhat, please explain:

\_\_\_\_\_

**4. Additional comments or suggestions:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Optional – Your Contact Information:**

\_\_\_\_\_

Thank you for taking the time to provide your feedback. Your input is appreciated and will assist us in improving our services.

**The Corporation of the Town of Smooth Rock Falls**

**For Office Use Only**

**Date Received:** \_\_\_\_\_

**Action Taken:** \_\_\_\_\_

THE CORPORATION OF THE TOWN OF SMOOTH ROCK FALLS

APPENDIX 'C'

Receipt & Acknowledgement

Accessibility Standards for Customer Service Policy

---

I acknowledge that I have received and read a copy of the Town of Smooth Rock Falls' *Accessibility Standards for Customer Service Policy*.

- I understand the contents of this policy and my responsibilities under it, including compliance with the *Ontario Human Rights Code* as it pertains to persons with disabilities.
- I acknowledge that the Town may revise this policy from time to time, and that I may be required to review and sign an updated acknowledgement.
- I understand that compliance with this policy is a condition of my employment, contract, or volunteer responsibilities with the Town of Smooth Rock Falls.

**Employee Name:** \_\_\_\_\_

**Signature:** \_\_\_\_\_

**Date:** \_\_\_\_\_



## Accessibilité du service à la clientèle

Politique No.: POL-A22-02

Annexe 'A' au Règlement municipal no 2025-80

Adopté: 17 novembre 2025

## Contents

<b>SECTION 1 – Portée</b> .....	1
<b>SECTION 2 – Énoncé de politique</b> .....	1
<b>SECTION 3 – Définitions</b> .....	2
<b>SECTION 4 – Politique</b> .....	3
<b>4.1 Autorité législative</b> .....	3
<b>4.2 Principes</b> .....	4
<b>4.3 Politiques, pratiques et procédures existantes</b> .....	5
<b>4.4 Appareils fonctionnels</b> .....	5
<b>4.5 Animaux d’assistance</b> .....	5
<b>4.6 Personnes de soutien</b> .....	6
<b>4.7 Perturbations de service – Avis planifié</b> .....	6
<b>4.8 Perturbations de service – Avis non planifié</b> .....	7
<b>4.9 Formats alternatifs</b> .....	7
<b>4.10 Documentation et disponibilité de la politique</b> .....	7
<b>4.11 Formation</b> .....	8
<b>4.12 Commentaires</b> .....	9
ANNEXE ‘A’ .....	10
ANNEXE ‘B’ .....	11
ANNEXE ‘C’ .....	12

## SECTION 1 – Portée

La présente politique s’applique à toutes les personnes qui, au nom de la Ville de Smooth Rock Falls, interagissent avec des membres du public ou d’autres tierces parties. Cela inclut, sans toutefois s’y limiter, les employés, les membres du Conseil, les bénévoles, les agents, les entrepreneurs et tout autre représentant de la Ville.

## SECTION 2 – Énoncé de politique

La Ville de Smooth Rock Falls s’engage à fournir des services à la clientèle accessibles, équitables et inclusifs, en conformité avec la *Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario (LAPHO)* et ses règlements connexes.

Dans la prestation de biens, de services et d’installations, la Ville fera tout effort raisonnable pour s’assurer que ses politiques, pratiques et procédures sont conformes aux principes suivants :

**1. Dignité et indépendance**

Les biens, services et installations seront fournis d’une manière qui respecte la dignité et l’indépendance des personnes handicapées.

**2. Intégration et égalité des chances**

Les biens, services et installations seront fournis de manière intégrée, sauf si une mesure alternative est nécessaire—temporaire ou permanente— pour permettre à une personne handicapée d’obtenir, d’utiliser ou de bénéficier de ceux-ci.

**3. Accès égal**

Les personnes handicapées se verront offrir la même possibilité que les autres d’obtenir, d’utiliser et de bénéficier des biens, des services et des installations.

**4. Appareils fonctionnels, animaux d’assistance et personnes de soutien**

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs appareils fonctionnels, être accompagnées d’animaux d’assistance et/ou être aidées par des personnes de soutien lorsqu’elles accèdent aux biens, services et installations, sauf interdiction contraire prévue par la loi.

**5. Communication accessible**

Lorsqu’ils communiquent avec des personnes handicapées, les employés et représentants de la Ville doivent le faire d’une manière qui tient compte du handicap et des besoins en matière de communication de la personne, et doivent fournir, dans la mesure du possible et sur demande, des formats ou soutiens alternatifs.

## SECTION 3 – Définitions

Aux fins de la présente politique, les termes suivants ont la signification indiquée ci-dessous :

**“Appareils fonctionnels”** veut dire les aides techniques, dispositifs de communication, aides médicales ou autres instruments qui permettent à une personne handicapée d’accéder de façon autonome aux biens, services ou installations et d’en bénéficier. Exemples : cannes, béquilles, fauteuils roulants, marchettes, appareils auditifs, bonbonnes d’oxygène et tableaux de communication.

**“Handicap”** a la même signification que celle donnée à l’article 10(1) du Code des droits de la personne de l’Ontario et comprend :

- Toute forme de déficience physique, infirmité, malformation ou défiguration causée par une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, sans restreindre la généralité de ce qui précède, comprend le diabète, l’épilepsie, une lésion cérébrale, toute forme de paralysie, l’amputation, le manque de coordination physique, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, le mutisme ou un trouble de la

parole, ou la dépendance physique à un chien-guide ou à un autre animal, ou à un fauteuil roulant ou autre appareil ou dispositif de réadaptation;

- Un état d’incapacité mentale ou une déficience développementale;
- Un trouble d’apprentissage ou un dysfonctionnement d’un ou de plusieurs processus impliqués dans la compréhension ou l’utilisation de symboles ou du langage parlé;
- Un trouble mental; ou
- Une blessure ou incapacité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues en vertu de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l’assurance contre les accidents du travail*.

“**Employés**” veut dire toutes les personnes qui, au nom de la Ville de Smooth Rock Falls, interagissent avec le public ou d’autres tierces parties. Cela inclus les employés à temps plein, à temps partiel, temporaires et saisonniers, ainsi que les agents, bénévoles, membres du Conseil et entrepreneurs.

“**Personnes handicapées**” veut dire les personnes ayant un handicap tel que défini dans le *Code des droits de la personne de l’Ontario*.

“**Animaux d’assistance**” means an animal used by a person with a disability for reasons relating to their disability, as defined under *Integrated Accessibility Standards Regulation, O. Reg. 191/11, s. 80.45*.

- Un animal est considéré comme un animal d’assistance si :
  - ✓ Il est facilement identifiable comme étant utilisé par une personne pour des raisons liées à son handicap (par exemple, il porte un harnais, un gilet ou un autre indicateur visuel), ou
  - ✓ La personne fournit une attestation d’un professionnel de la santé réglementé confirmant qu’elle a besoin de l’animal pour des raisons liées à son handicap.

“**Personne de soutien**” s’entend, relativement à une personne handicapée, d’une autre personne qui l’accompagne pour l’aider en matière de communication, de mobilité, de soins personnels, de besoins médicaux ou pour l’accès aux biens, services ou installations (*Règl. de l’Ont. 191/11, art. 80.46*).

## SECTION 4 – Politique

### 4.1 Autorité législative

- 4.1.1 La *Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario (LAPHO)* établit le cadre juridique pour l’élaboration des normes d’accessibilité en Ontario.

- 4.1.2 Les Normes d’accessibilité pour le service à la clientèle, initialement prévues par le Règl. de l’Ont. 429/07, ont été abrogées et intégrées au Règl. de l’Ont. 191/11 – Normes d’accessibilité intégrées (NAI), Partie IV.2 – Normes pour le service à la clientèle. Ces normes établissent les exigences pour les organismes du secteur public désignés, les entreprises et autres fournisseurs de services afin d’offrir des biens, services et installations de façon accessible aux personnes handicapées.
- 4.1.3 En plus de la LAPHO et des NAI, la Ville de Smooth Rock Falls doit également se conformer au *Code des droits de la personne de l’Ontario*, qui garantit l’égalité des droits et des chances sans discrimination, notamment fondée sur le handicap. Les obligations en vertu du Code complètent celles de la LAPHO afin d’assurer l’accessibilité et la non-discrimination dans la prestation de biens, services et installations.

## 4.2 Principes

- 4.2.1 Le service à la clientèle accessible repose sur quatre principes fondamentaux :
- a) **Dignité**  
Les services sont fournis de manière à permettre aux personnes handicapées de conserver leur estime de soi et le respect des autres.
  - b) **Indépendance**  
Les personnes handicapées sont soutenues afin de pouvoir accomplir les choses par elles-mêmes sans aide ou intervention inutile.
  - c) **Intégration**  
Les services sont fournis de manière à permettre aux personnes handicapées de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même façon que les autres clients, sauf lorsqu’une mesure alternative est nécessaire.
  - d) **Égalité des chances**  
Les personnes handicapées disposent des mêmes possibilités que les autres pour accéder aux biens, services et installations.
- 4.2.2 Ces principes guident toutes les interactions avec les personnes handicapées.
- 4.2.3 Dans l’application de ces principes, le personnel doit :

- Demander : « *Comment puis-je vous aider?* » lorsqu’il interagit avec une personne handicapée;
- Communiquer d’une manière qui tienne compte du handicap de la personne;
- Offrir divers modes de communication, selon le cas;
- Faire preuve de connaissance de la nature et de la portée des services offerts.

### **4.3 Politiques, pratiques et procédures existantes**

4.3.1 La Ville examinera et mettra à jour ses politiques, pratiques et procédures de façon continue afin d’identifier et d’éliminer les obstacles à l’accessibilité des biens, services et installations. Les commentaires du public seront pris en considération dans ce processus.

### **4.4 Appareils fonctionnels**

4.4.1 Les employés doivent faire tous les efforts raisonnables pour permettre aux personnes handicapées d’utiliser leurs propres appareils fonctionnels afin d’accéder aux biens, services et installations.

4.4.2 La Ville doit veiller à informer le public des appareils fonctionnels disponibles dans ses locaux, tels que les ascenseurs, les ouvre-portes automatiques, les systèmes d’aide à l’audition ou tout autre équipement conçu pour favoriser l’accessibilité. L’information sur les appareils disponibles sera affichée sur le site Web de la Ville et dans les installations municipales.

### **4.5 Animaux d’assistance**

4.5.1 Les animaux d’assistance, y compris les chiens-guides, offrent autonomie et sécurité aux personnes handicapées. S’il n’est pas clair qu’un animal est un animal d’assistance, la personne peut être invitée à fournir une attestation d’un professionnel de la santé réglementé confirmant la nécessité de l’animal.

4.5.2 Les personnes handicapées ont le droit d’être accompagnées de leur animal d’assistance dans les secteurs des locaux municipaux accessibles au public, sauf interdiction prévue par la loi. Dans les cas où la présence des animaux d’assistance est interdite, le personnel de la Ville doit expliquer la raison et explorer d’autres moyens de fournir les services.

4.5.3 L’animal d’assistance demeure en tout temps sous la garde et le contrôle de son propriétaire. Si l’animal est perturbateur ou se comporte d’une manière compromettant la sécurité, le personnel peut en demander le retrait. Dans ce cas, des arrangements alternatifs doivent être envisagés en consultation avec la personne.

## **4.6 Personnes de soutien**

4.6.1 Les personnes de soutien aident les personnes handicapées de diverses manières, notamment en matière de communication, de mobilité, de soins personnels ou de besoins médicaux. Une personne de soutien peut être un professionnel, un ami ou un membre de la famille.

4.6.2 Lorsqu’une personne handicapée est accompagnée d’une personne de soutien, toutes deux doivent être autorisées à entrer ensemble dans les locaux, et la personne handicapée ne doit pas se voir refuser l’accès à sa personne de soutien.

4.6.3 Lorsque des frais d’entrée s’appliquent, les personnes de soutien ne seront pas facturées. Dans les cas où des frais d’entrée sont exigés par un exploitant tiers d’une installation municipale, la Ville doit s’assurer que ces frais sont annoncés à l’avance et qu’ils demeurent minimes.

4.6.4 La Ville peut exiger qu’une personne handicapée soit accompagnée d’une personne de soutien si cela est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne ou d’autrui.

## **4.7 Perturbations de service – Avis planifié**

4.7.1 Il peut arriver que des perturbations de service planifiées surviennent, comme des travaux de construction, des rénovations ou des pannes de système. Dans la mesure du possible, un préavis sera donné.

4.7.2 L’avis doit comprendre :

- La raison de la perturbation
- Sa durée prévue, et
- L’information sur les installations ou services de remplacement disponibles.

4.7.3 Les avis seront publiés sur le site Web de la Ville, affichés aux endroits touchés, distribués par courrier ou par voie électronique et, le cas échéant, annoncés dans les médias locaux.

- 4.7.4 Les avis seront fournis en formats accessibles sur demande.
- 4.7.5 La Ville doit conserver des registres des perturbations de service et des avis émis.

#### **4.8 Perturbations de service – Avis non planifié**

- 4.8.1 En cas de perturbation de service non planifiée, un avis sera communiqué le plus rapidement possible par des moyens appropriés.
- 4.8.2 L’avis peut comprendre des affiches aux endroits touchés, des mises à jour sur le site Web de la Ville et des annonces à la radio locale ou dans d’autres médias.
- 4.8.3 Les avis seront fournis en formats accessibles sur demande.
- 4.8.4 La Ville doit conserver des registres des perturbations de service non planifiées et des avis émis.

#### **4.9 Formats alternatifs**

- 4.9.1 Sur demande, la Ville fournira des documents ou de l’information dans un format alternatif ou avec des soutiens à la communication tenant compte des besoins en accessibilité de la personne, conformément au *Règl. de l’Ont. 191/11 – Normes d’accessibilité intégrées, art. 12.*
- 4.9.2 Les documents seront fournis rapidement et sans frais supplémentaires pour la personne.
- 4.9.3 La Ville consultera la personne qui fait la demande afin de déterminer le format ou le soutien le plus approprié.

#### **4.10 Documentation et disponibilité de la politique**

- 4.10.1 Un avis de la Politique de la Ville sur l’accessibilité du service à la clientèle sera affiché de façon bien en vue dans toutes les installations municipales et publié sur le site Web de la Ville.
- 4.10.2 La politique sera disponible en formats accessibles sur demande et sans frais supplémentaires.
- 4.10.3 Des copies de cette politique seront fournies sur demande, dans un format adapté au handicap de la personne.

## 4.11 Formation

4.11.1 La Ville offrira une formation sur le service à la clientèle accessible comme suit :

### a) Destinataires de la formation

- ✓ Tous les employés, bénévoles, agents, membres du Conseil et entrepreneurs qui interagissent avec le public au nom de la Ville.
- ✓ Toutes les personnes qui participent à l’élaboration des politiques, pratiques et procédures de la Ville liés au service à la clientèle.
- ✓ Les tiers et entrepreneurs devront fournir une preuve de formation en accessibilité, y compris sur le *Code des droits de la personne de l’Ontario* tel qu’il s’applique aux personnes handicapées, ou se conformer aux exigences de formation de la Ville.

### b) Contenu de la formation

La formation doit comprendre:

- ✓ L’objet de la LAPHO et les exigences de la norme de service à la clientèle.
- ✓ Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant différents types de handicaps.
- ✓ Comment interagir avec des personnes qui utilisent des appareils fonctionnels, des animaux d’assistance ou des personnes de soutien.
- ✓ Comment utiliser l’équipement ou les dispositifs fournis par la Ville pour aider à offrir des biens et services aux personnes handicapées.
- ✓ Que faire lorsqu’une personne handicapée éprouve des difficultés à accéder aux biens ou services.
- ✓ Un aperçu de la Politique de la Ville sur l’accessibilité du service à la clientèle.  
Un aperçu du *Code des droits de la personne de l’Ontario* tel qu’il s’applique aux personnes handicapées.

**c) Prestation et registres**

- ✓ La formation sera offerte dans les meilleurs délais aux nouveaux employés, bénévoles et entrepreneurs.
- ✓ Une formation continue sera offerte lorsque des modifications sont apportées aux politiques, procédures ou à la législation applicable.
- ✓ Des registres de formation seront tenus, comprenant les dates, le contenu et les noms des personnes formées.

## **4.12 Commentaires**

4.12.1 Les commentaires fournissent à la Ville des renseignements précieux et des occasions d’amélioration continue. Les individus sont encouragés à transmettre leurs commentaires, y compris des plaintes, des compliments ou des suggestions d’amélioration.

4.12.2 Les commentaires peuvent être transmis par écrit, en personne, par courriel, par téléphone ou par tout autre moyen convenu :

**Ville de Smooth Rock Falls**

142, première avenue, C.P. 249  
Smooth Rock Falls, ON P0L 2B0  
Courriel: [townhall@townsrf.ca](mailto:townhall@townsrf.ca)  
Téléphone: 705-338-2717  
Télécopieur : 705-338-2584

4.12.3 La Ville doit veiller à ce que les processus de commentaires soient accessibles aux personnes handicapées sur demande, notamment en fournissant des formats alternatifs ou des soutiens à la communication.

4.12.4 La Ville accusera réception des commentaires et y répondra de manière rapide et accessible, en précisant toute mesure prise.

4.12.5 Le processus de commentaires sera diffusé sur le site Web de la Ville et dans les installations municipales. L’information recueillie sera utilisée pour améliorer les services et pourra orienter de futures révisions de politiques.

CORPORATION DE LA VILLE DE SMOOTH ROCK FALLS

ANNEXE 'A'

Avis de perturbation de service

---

Type de perturbation: \_\_\_\_\_

Reason de la perturbation: \_\_\_\_\_

---

Lieu de la perturbation: \_\_\_\_\_

Durée de la perturbation: \_\_\_\_\_

Installations ou services alternatifs (s'il y a lieu) : \_\_\_\_\_

---

Solution accessible offerte (p. ex. entrée alternative, numéro de téléphone pour assistance) :

---

---

Au nom de la Ville de Smooth Rock Falls, nous vous remercions de votre patience et de votre compréhension. Nous nous excusons pour tout inconfort que cette perturbation pourrait causer et nous nous engageons à rétablir le service complet le plus rapidement possible.

## CORPORATION DE LA VILLE DE SMOOTH ROCK FALLS

### ANNEXE 'B'

#### Formulaire de commentaires des clients

---

La Ville de Smooth Rock Falls valorise tous ses résidents et clients et s'engage à offrir des services accessibles qui répondent aux besoins de chacun. Vos commentaires nous aideront à identifier les domaines où nous pouvons nous améliorer.

**Date et heure de la visite:** \_\_\_\_\_

**1. Avons-nous répondu à vos besoins en matière de service à la clientèle aujourd'hui?**

Oui     Non

**2. Notre service à la clientèle a-t-il été offert de manière accessible?**

Oui     En partie     Non (veuillez expliquer)

---

**3. Avez-vous éprouvé des difficultés à accéder à nos biens, services ou installations?**

Oui     En partie     Non

Si oui ou en partie, veuillez expliquer :

\_\_\_\_\_

**4. Commentaires ou suggestions supplémentaires :**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Optionnel – Vos coordonnées:**

\_\_\_\_\_

Merci d'avoir pris le temps de nous transmettre vos commentaires. Vos observations sont appréciées et nous aideront à améliorer nos services.

**La Corporation de la Ville de Smooth Rock Falls**

Réservé à l'usage du bureau

Date de réception: \_\_\_\_\_

Mesures prises: \_\_\_\_\_

## CORPORATION DE LA VILLE DE SMOOTH ROCK FALLS

### ANNEXE 'C'

#### Réception et accusé de lecture

#### Politique sur les normes d'accessibilité pour le service à la clientèle

---

Je reconnais avoir reçu et lu un exemplaire de la Politique sur les normes d'accessibilité pour le service à la clientèle de la Ville de Smooth Rock Falls.

- Je comprends le contenu de cette politique ainsi que mes responsabilités en vertu de celle-ci, y compris le respect du *Code des droits de la personne de l'Ontario* tel qu'il s'applique aux personnes handicapées.
- Je reconnais que la Ville peut réviser cette politique de temps à autre et que je pourrais être tenu de l'examiner à nouveau et de signer un nouvel accusé de lecture.
- Je comprends que le respect de cette politique constitue une condition de mon emploi, de mon contrat ou de mes responsabilités bénévoles auprès de la Ville de Smooth Rock Falls.

**Nom de l'employé(e):** \_\_\_\_\_

**Signature:** \_\_\_\_\_

**Date:** \_\_\_\_\_