

Commission de l'énergie de l'Ontario

Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle

Section 1 : Objectif et application de la politique

- 1.1 La Commission s'engage à fournir ses services d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées. La Commission s'engage également à donner aux personnes handicapées les mêmes possibilités que les autres d'obtenir ses services et d'en tirer profit au même endroit et de la même manière que les autres intervenants ou membres du public.
- 1.2 La Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle (la « Politique ») s'applique à tous les membres de la Commission et à tous les employés de celle-ci (qu'ils soient à plein temps, à temps partiel ou intérimaires). Il incombe aux membres et aux employés de la Commission de se familiariser avec la Politique, de la faire respecter et de s'y conformer.

2. Services

- 2.1 Les membres et les employés de la Commission communiqueront avec les personnes handicapées en tenant compte des handicaps de ces personnes. Les méthodes de communication possibles comprennent : la communication en personne, par téléphone, par courrier électronique, par lettre ou par télécopie.
- 2.2 La Commission permet aux personnes handicapées d'utiliser des aides fonctionnelles dans ses locaux. Les zones des locaux de la Commission qui sont ouvertes au public sont accessibles aux personnes devant utiliser des aides fonctionnelles, comme les fauteuils roulants, les scooters ou les ambulateurs.
- 2.3 Si une personne handicapée est accompagnée d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance, il est permis à cette personne d'entrer avec son chien-guide ou son animal d'assistance dans toutes les zones des locaux de la Commission ouvertes au public ou aux tierces parties.
- 2.4 Si la loi exclut un chien-guide ou un animal d'assistance des locaux de la Commission, d'autres mesures sont prévues pour permettre à la personne handicapée d'obtenir les services de la Commission.
- 2.5 Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, les deux personnes peuvent entrer ensemble dans toutes les zones des locaux de la Commission ouvertes au public ou aux tierces parties. Jamais une personne handicapée ne sera empêchée d'avoir accès à la personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans les

locaux de la Commission.

- 2.6 Si la Commission estime qu'une personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité d'une personne handicapée ou d'autres personnes se trouvant dans ses locaux, elle peut exiger que la personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien.

3. Avis de perturbation temporaire

- 3.1 Dans le cas où une perturbation prévue ou imprévue affecte les installations ou les services particuliers dont les personnes handicapées se servent normalement, la Commission en avisera les intervenants et les autres membres du public.
- 3.2 Cet avis indiquera les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant.
- 3.3 L'avis sera affiché à toutes les entrées du public et sur le site Web de la Commission (le cas échéant), et un message sera ajouté au système de réponse vocale interactif du Centre des relations avec les consommateurs (le cas échéant).

4. Formation des membres et des employés de la Commission

- 4.1 La Commission forme ses membres et ses employés sur :
- (a) les objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07);
 - (b) la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps, notamment la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un chien-guide, d'un autre animal d'assistance et (ou) d'une personne de soutien;
 - (c) la façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les locaux de la Commission qui pourraient faciliter la fourniture de services à une personne handicapée;
 - (d) ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à avoir accès aux services de la Commission;
 - (e) les exigences de la présente Politique.
- 4.2 Les membres et les employés de la Commission seront également formés sur une base continue, au besoin (p. ex. chaque fois que des modifications sont apportées à la présente Politique).

5. Processus de rétroaction

- 5.1 La Commission encourage la rétroaction au sujet de la façon dont elle fournit ses services aux personnes handicapées.
- 5.2 La rétroaction peut être fournie par divers moyens, notamment : en personne, par

téléphone, par courrier électronique, par lettre ou par télécopie. Les coordonnées de la Commission peuvent être trouvées à l'adresse <https://www.oeb.ca/fr/contactez-nous>. La Commission examinera et étudiera toutes les rétroactions qu'elle reçoit au sujet de la façon dont elle fournit ses services aux personnes handicapées. Si la rétroaction contient des points ou des questions qui exigent une réponse de la Commission (y compris les plaintes), la Commission répondra à la personne qui les a formulées conformément à ses processus normaux de réponse aux demandes de renseignements ou aux plaintes.

- 5.3 Toute personne qui a une question au sujet de la présente Politique ou qui désire en recevoir une copie (y compris une copie dans un format substitut) peut communiquer avec la Commission à l'adresse <https://www.oeb.ca/fr/contactez-nous>.