



# Prestation de services aux personnes handicapées

Date d'entrée en vigueur : **Le 21 septembre 2017**

Date de la prochaine révision : **Le 21 septembre 2020**

Titulaire/approbateur : **Chef, Services de retraite**  
Chef, Ressources humaines

Personne-ressource : **Gestionnaire principal, Politique du régime et Recherche**

## TABLE DES MATIÈRES

1.	Objectif et champ d'application .....	3
2.	Notre engagement .....	3
3.	Définitions .....	3
4.	Prestation de services aux personnes handicapées .....	4
	4.1 Communication .....	4
	4.2 Services téléphoniques.....	4
	4.3 Appareils ou accessoires fonctionnels .....	4
	4.4 Facturation.....	4
5.	Animaux d'assistance et personnes de soutien.....	4
6.	Avis d'interruption temporaire.....	5
7.	Formation .....	5
8.	Processus de rétroaction .....	6
9.	Modifications à la présente ou à d'autres politiques .....	6
10.	Gouvernance de la politique .....	6
11.	Rôles et responsabilités.....	7
12.	Questions sur la présente politique .....	7

## 1. Objectif et champ d'application

La présente politique établit les normes d'accessibilité aux services à la clientèle du Régime de retraite des enseignantes et des enseignants de l'Ontario (RREO), conformément aux *Normes d'accessibilité intégrées* (Règlement de l'Ontario 191/11). La présente politique s'applique à tous les employés du RREO.

## 2. Notre engagement

Le RREO s'est donné pour mission de fournir un service hors pair et une sécurité de la retraite pour ses participants, aujourd'hui et demain. Pour que nous puissions nous acquitter de cette mission, nous nous efforçons en tout temps de fournir nos services de façon à respecter la dignité et l'indépendance des clients handicapés. Nous sommes également résolus à procurer aux personnes handicapées les mêmes possibilités d'accès à nos services et à leur permettre de bénéficier des mêmes services que nos autres clients.

## 3. Définitions

**Animal d'assistance** – Animal qu'une personne handicapée utilise pour des raisons liées à son handicap.

**Appareil ou accessoire fonctionnel** – Tout appareil personnel utilisé par les personnes ayant un handicap pour les aider à mener à bien leurs activités, y compris à avoir accès aux services du RREO. Ces appareils et accessoires fonctionnels personnels comprennent les déambulateurs, les cannes blanches destinées aux personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle, les appareils de prise de notes, ainsi que les bonbonnes d'oxygène pour les personnes ayant des troubles respiratoires.

**Chien-guide** – S'entend au sens de « chien d'aveugle » tel que défini à l'article 1 de la *Loi sur les droits des aveugles*.

**Client** – Sous-ensemble du grand public auquel le RREO fournit des services dans le cours normal de ses activités.

**Handicap** – Selon la définition contenue dans le Code des droits de la personne de l'Ontario, on entend :

- (a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif,
- (b) un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle,
- (c) une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée,
- (d) un trouble mental, ou
- (e) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

**Personne de soutien** – Relativement à une personne handicapée, personne qui l'accompagne pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou services.

**Personnel** – Tous les employés, entrepreneurs, conseillers, étudiants et autres personnes qui fournissent des services de première ligne aux clients du RREO.

## **4. Prestation de services aux personnes handicapées**

Le RREO vise l'excellence dans la prestation de services à toute sa clientèle, notamment aux personnes ayant un handicap, et s'engage à s'acquitter de ses fonctions et de ses responsabilités dans les domaines suivants.

### **4.1 Communication**

Dans nos communications avec des personnes handicapées, nous tiendrons compte du handicap de la personne.

Nous donnerons une formation sur la manière d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.

### **4.2 Services téléphoniques**

Nous nous engageons à offrir à notre clientèle un service téléphonique entièrement accessible. Nous offrirons aux clients de communiquer avec eux par courriel ou par d'autres moyens si la communication téléphonique ne convient pas à leurs besoins ou n'est pas disponible.

### **4.3 Appareils ou accessoires fonctionnels**

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui se servent d'appareils ou d'accessoires fonctionnels pour obtenir nos services, les utiliser et en tirer profit.

Si l'appareil ou accessoire fonctionnel d'une personne handicapée représente un risque pour la santé ou la sécurité de la personne ou d'autres personnes dans les locaux du RREO, le personnel du RREO pourrait lui demander d'utiliser un autre moyen pour accéder aux services. Il incombe à la personne qui utilise les appareils ou accessoires fonctionnels de s'assurer qu'ils sont bien maîtrisés et sécuritaires en tout temps pendant leur utilisation.

### **4.4 Facturation**

Nous nous engageons à fournir à tous nos clients des factures dans un format accessible. Pour cette raison, les factures seront fournies conformément aux préférences indiquées par le client en matière de communication (p. ex., en version imprimée, par courriel ou par l'intermédiaire du site Web sécurisé).

Nous répondrons à toutes les questions de nos clients concernant le contenu de la facture en personne, par téléphone ou par courriel.

## **5. Animaux d'assistance et personnes de soutien**

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public ou à d'autres tiers. Si une personne handicapée est accompagnée d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance, le RREO

l'autorisera à accéder aux parties de ses locaux ouvertes au public avec l'animal, sauf si la présence de l'animal est autrement interdite par la loi. Si la loi interdit la présence d'un animal d'assistance sur les lieux, le RREO fournira d'autres moyens pour permettre à la personne handicapée d'obtenir ses services, de les utiliser ou d'en bénéficier.

S'il n'est pas évident qu'un animal est un animal d'assistance, le personnel du RREO pourra demander à son propriétaire de fournir des documents émanant d'un professionnel de la santé reconnu.

Nous fournirons à tout le personnel appelé à traiter avec les clients une formation sur la façon d'interagir avec des personnes handicapées qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance.

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien. Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à entrer dans les locaux du RREO avec cette personne et pourra avoir accès à sa personne de soutien pendant qu'elle est dans nos locaux.

## **6. Avis d'interruption temporaire**

Le RREO avisera sa clientèle en cas d'interruption planifiée des installations ou services habituellement utilisés par des personnes handicapées. L'avis mentionnera notamment le motif de l'interruption et sa durée prévue, ainsi qu'une description des installations ou services ou de rechange offerts, le cas échéant.

L'avis sera affiché en évidence sur les lieux de l'interruption ou sur le site Web, ou envoyé par courriel. En cas d'interruption imprévue, l'avis est donné aussitôt que possible.

## **7. Formation**

Le RREO fournira une formation à tout le personnel.

Cette formation sera fournie par le service des ressources humaines dans les trois mois suivant l'entrée en fonctions d'un employé.

La formation portera sur ce qui suit :

- Les objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences sur les normes relatives aux services à la clientèle
- La manière d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps
- La manière d'interagir avec des personnes handicapées qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
- Ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder à des services du RREO ou aux politiques, pratiques et procédures du RREO liées à la norme relative aux services à la clientèle

Le personnel recevra une formation sur les politiques, pratiques et procédures qui ont une incidence sur la manière dont les produits et services sont offerts aux personnes handicapées. Le personnel sera aussi formé sur une base continue lorsque des modifications seront apportées à ces politiques, pratiques et procédures.

Le RREO tiendra à jour un dossier de suivi des formations fournies, qui contiendra notamment les dates

des séances et le nombre de participants à ces séances.

## 8. Processus de rétroaction

Le RREO s'est doté d'un processus de rétroaction par lequel les personnes handicapées sont invitées à fournir des commentaires sur les services qu'elles reçoivent.

Les commentaires peuvent être fournis au RREO en personne, par téléphone, par la poste, par courriel, par télécopieur ou par tout autre moyen dont la personne dispose. Tous les commentaires seront envoyés à l'attention du chef, Services à la retraite et/ou du chef, Ressources humaines, ou à leurs délégués; un accusé de réception sera envoyé dans les deux jours ouvrables suivants.

Les clients peuvent acheminer leurs commentaires par l'un ou l'autre des moyens suivants :

- En personne aux bureaux du RREO :

5650, rue Yonge, 3<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M2M 4H5

Heures de bureau : Du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h 30

- Par téléphone, par télécopieur ou par courriel :

### Ligne directe des participants

#### Téléphone

416 226-2700

1 800 668-0105 (sans frais)

#### Télécopieur

416 730-7807

1 800 949-8208 (sans frais)

#### Courriel

[inquiry@otpp.com](mailto:inquiry@otpp.com)

- Par écrit ou à l'aide d'un enregistrement électronique ou audio

Le RREO fera la promotion du processus de rétroaction sur son site Web et en l'affichant dans l'aire d'accueil de ses locaux. Il sera possible d'obtenir un exemplaire du processus de rétroaction sur demande. Sur demande, le RREO fournira des formats accessibles du processus de rétroaction et des aides à la communication.

## 9. Modifications à la présente ou à d'autres politiques

Nous nous engageons à élaborer des politiques en matière de services à la clientèle qui respectent et favorisent la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à la présente politique sans tenir compte des répercussions pour les personnes handicapées.

## 10. Gouvernance de la politique

La présente politique est émise par le chef, Services de retraite et/ou le chef, Ressources humaines. Le

gestionnaire principal, Politique du régime et Recherche, surveille l'application de la politique, laquelle doit faire l'objet d'une révision au moins tous les trois ans.

## **11. Rôles et responsabilités**

Il incombe à tout le personnel du RREO de prendre connaissance de la présente politique et de se conformer à ses exigences. Et il incombe au chef, Services de retraite de déposer le rapport de conformité requis auprès du ministère des Services sociaux et communautaires.

Le gestionnaire principal, Politique du régime et Recherche doit fournir un encadrement sur la façon de fournir des services aux personnes handicapées conformément à la présente politique à tous les membres du personnel chargés de la prestation de services à la clientèle et à tous ceux qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures de services à la clientèle.

Et il incombe au chef, Services de retraite et/ou au chef, Ressources humaines, ou à leurs délégués, d'analyser les commentaires reçus conformément au processus de rétroaction et d'en faire un compte rendu annuel à l'équipe de direction.

Il incombe également au gestionnaire principal, Politique du régime et Recherche et aux services à la clientèle de procéder tous les trois ans à la révision de la politique et d'en faire le compte rendu au chef, Services de retraite et/ou au chef, Ressources humaines.

Par ailleurs, il incombe au chef du contentieux ou à son délégué de tenir le gestionnaire principal, Politique du régime et Recherche informé de tout fait nouveau sur la scène juridique et réglementaire pouvant avoir une incidence sur les pratiques du RREO en ce qui concerne la prestation de services aux personnes handicapées.

## **12. Questions sur la présente politique**

Cette politique a été mise en place pour permettre l'excellence du service à nos clients qui ont un handicap. Les questions sur la présente politique ou les préoccupations à son égard doivent être adressées au gestionnaire principal, Politique du régime et Recherche. Les problématiques et préoccupations pourront être transmises au chef, Services de retraite.