

A woman with long dark hair, wearing a red top and a headset, is smiling warmly. She is positioned on the left side of the frame against a plain white background.

**Services à la clientèle**

Ordre des  
enseignantes et  
des enseignants  
de l'Ontario  
Politiques,  
pratiques et  
procédures

**Conformément aux normes d'accessibilité  
pour les services à la clientèle**



# Table des matières

## **Introduction**

## **Engagement de l'Ordre**

- 1. Établissement de politiques, de pratiques et de procédures concernant les services à la clientèle, et avis de disponibilité des documents**
- 2. Communications**
- 3. Appareils et accessoires fonctionnels**
- 4. Animaux d'assistance et personnes de soutien**
- 5. Avis de perturbation temporaire**
- 6. Processus de rétroaction**
- 7. Formation à l'intention du personnel de l'Ordre**

## **Questions sur la présente politique**

# Politiques, pratiques et procédures concernant les services à la clientèle

## Introduction

### Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

- La *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* est entrée en vigueur en juin 2005. Elle a pour objectif de faire de l'Ontario une province sans obstacle d'ici 2025, par l'élaboration, la mise en œuvre et l'application de normes d'accessibilité pour les personnes handicapées en ce qui concerne les produits, les services, les installations, l'emploi, les adaptations et les bâtiments.
- La présente loi s'applique notamment à «tout organisme, conseil, commission, office, personne morale ou autre entité créé aux termes d'une loi». Par conséquent, l'Ordre des enseignantes et des enseignants de l'Ontario (créé par la *Loi sur l'Ordre des enseignantes et des enseignants de l'Ontario*) doit se conformer à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et à ses règlements d'application.

### Règlement 429/07 sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

- Le Règlement 429/07 précise les exigences réglementaires dans huit grandes sphères d'activités :
  1. Établissement de politiques, de pratiques et de procédures, et avis de disponibilité des documents
  2. Communications
  3. Appareils et accessoires fonctionnels
  4. Animaux d'assistance et personnes de soutien
  5. Avis de perturbation temporaire
  6. Avis de disponibilité des documents
  7. Processus de rétroaction
  8. Formation.
- Le présent document précise les politiques, pratiques et procédures qu'applique l'Ordre pour se conformer aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Les politiques ont pour objet de promouvoir les intérêts de toutes les personnes handicapées. Qu'elle ait un handicap ou non, toute personne a le droit d'être traitée avec courtoisie et de se sentir bien accueillie et respectée dans toutes ses interactions avec l'Ordre.
- Le présent document peut être fourni en d'autres formats sur demande.

## **L'engagement de l'Ordre**

- L'Ordre des enseignantes et des enseignants de l'Ontario appuie l'inclusion intégrale des personnes handicapées comme le prévoit la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, et avalise l'objectif du gouvernement de l'Ontario de faire de l'Ontario une province sans obstacle d'ici 2025.
- L'Ordre s'engage à se conformer entièrement aux règlements pris en application de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, notamment le Règlement 429/07 sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.
- L'Ordre est un organisme professionnel qui veille à fournir un service de haute qualité à ses membres et au public. L'Ordre traite chaque personne avec courtoisie et respect.
- Le personnel de l'Ordre offre un service qui tient compte des handicaps des gens, et qui respecte et favorise la dignité et l'autonomie des personnes handicapées ainsi que l'égalité des chances.

## 1. Établissement de politiques, de pratiques et de procédures, et avis de disponibilité des documents

### Exigences réglementaires :

- Le Règlement 429/07 sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (le «règlement») exige que les organismes produisent un document décrivant leurs politiques, pratiques et procédures d'accessibilité et en remettent une copie à quiconque, sur demande.
- Tout organisme comptant au moins 20 employés doit aviser les personnes à qui il fournit des biens ou des services que les documents exigés par le règlement (politiques, pratiques et procédures) sont disponibles sur demande.

### Conformité au règlement :

- L'Ordre s'assure que ses politiques, pratiques et procédures en matière de services à la clientèle favorisent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. L'Ordre met le présent document à la disposition de ses membres et du public en :
  - affichant ses mesures d'accessibilité dans la section de son site web qui traite d'accessibilité
  - fournissant des exemplaires du document sur ses politiques, pratiques et procédures d'accessibilité au comptoir d'accueil
  - produisant des documents en gros caractères ou en d'autres formats sur demande.
- L'Ordre insère dans sa revue *Pour parler profession / Professionally Speaking* un avis concernant le règlement et les mesures prises par l'Ordre pour se conformer à la loi.
- L'Ordre revoit annuellement ses politiques, pratiques et procédures en matière d'accessibilité, et y apporte des modifications au besoin.
- Toute politique, pratique ou procédure qui ne répond pas aux besoins des personnes handicapées est modifiée ou révoquée.

## 2. Communications

### Exigences réglementaires :

- Le règlement stipule que, dans ses communications avec une personne handicapée, le fournisseur doit tenir compte du handicap de la personne.

### Conformité au règlement :

L'Ordre communique avec ses clients handicapés de diverses façons. Par exemple, les Services aux membres de l'Ordre communiquent avec les membres et le public en personne, par téléphone, par ATS (se reporter à la section 3, Appareils et accessoires fonctionnels) ou par courriel. L'Ordre fournit également quantité de renseignements dans son site web.

- Pour favoriser la protection de l'environnement, l'Ordre effectue une transition du système sur support papier à un système informatisé, et n'accepte désormais que les demandes d'inscription en ligne. L'Ordre offre toutefois un soutien personnalisé, par téléphone ou en personne, que ce soit pour obtenir des renseignements ou pour remplir les formulaires de l'Ordre.
  - Par exemple, si un postulant handicapé a besoin d'aide pour remplir un formulaire de l'Ordre, un employé du Service à la clientèle l'aidera en remplissant le formulaire pour lui, soit au téléphone soit au comptoir du Service à la clientèle.
- L'Ordre prend d'autres mesures, notamment :
  - la création, dans le site web de l'Ordre, d'une section sur l'accessibilité, laquelle donne des renseignements sur la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et sur les responsabilités que les divers règlements confient à l'Ordre
  - les mises à jour du site web comprendront une version des documents de l'Ordre dans des formats accessibles par logiciel de lecteurs d'écran (se reporter à la section 3, Appareils et accessoires fonctionnels)
  - l'achat de logiciel de lecteurs d'écran et d'écouteurs pour les ordinateurs situés dans des lieux publics.

De plus, l'Ordre invite les participants aux conférences, consultations, réunions, entrevues et autres activités de l'Ordre à se manifester avant la rencontre s'ils ont besoin de mesures d'adaptation afin de mieux répondre aux besoins de toute personne handicapée. Toutes les demandes d'interaction avec l'Ordre comportent la mention suivante :

*L'Ordre vise à offrir des services accessibles à tous. Veuillez nous communiquer, avant la rencontre que vous devez avoir avec l'Ordre, les mesures d'adaptation dont vous avez besoin.*

### 3. Appareils et accessoires fonctionnels

#### Exigences réglementaires :

- Le règlement stipule que les organismes doivent s'engager à servir les personnes handicapées qui ont recours à des appareils ou accessoires fonctionnels afin qu'elles puissent obtenir des biens et des services, les utiliser et en tirer profit.

#### Conformité au règlement :

- L'Ordre autorise et encourage les personnes handicapées à utiliser des appareils ou accessoires fonctionnels. L'Ordre optimise ses services en offrant ses propres appareils et accessoires fonctionnels. Voici quelques exemples.
  - L'Ordre possède un appareil de télécommunication pour sourds (ATS) ou téléimprimeur, qui est utilisé par les Services aux membres. Il s'agit d'un service téléphonique adapté aux besoins des personnes ayant des problèmes auditifs ou un trouble de l'élocution et qui leur permet de communiquer par messages dactylographiés.
  - L'Ordre a installé des logiciels de lecteurs d'écran sur les ordinateurs mis à la disposition du public dans sa bibliothèque, à son comptoir du Service à la clientèle et dans les locaux destinés aux tests des ressources humaines (aux fins d'entrevues). Un lecteur d'écran est un logiciel qui permet de reconnaître et d'interpréter ce qui est affiché sur un écran. Le texte est ensuite retranscrit en paroles. Ces logiciels sont utiles pour les non-voyants et mal voyants ainsi que pour les personnes analphabètes ou ayant des difficultés d'apprentissage.
  - L'Ordre a formaté la section sur l'accessibilité de son site web afin qu'elle soit facilement retranscrite au moyen des lecteurs d'écran. L'Ordre veille à ce que les documents qui seront affichés dans son site web soient compatibles avec la technologie de lecteurs d'écran.
  - L'Ordre a acheté des appareils fonctionnels que les personnes malentendantes peuvent utiliser pendant les réunions, les consultations, les audiences et autres activités.
  - L'Ordre a conçu ses espaces publics en tenant compte des besoins d'accessibilité. Par exemple, les salles de réunion sont dotées de couloirs larges pour le passage des fauteuils roulants et toutes les toilettes sont également facilement accessibles. Tous les étages de l'immeuble de l'Ordre sont accessibles par ascenseur (avec message vocal). Les locaux de l'Ordre sont conçus selon un aménagement à aire ouverte, sans porte à ouvrir à la sortie des ascenseurs.



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

### **Exigences réglementaires :**

- Le règlement exige que le fournisseur de biens ou de services permette à une personne handicapée qui est accompagnée d'un chien-guide ou d'une personne de soutien d'entrer dans les lieux publics avec cette personne ou l'animal (et d'avoir l'animal près d'elle, sauf si une autre loi en interdit la présence).

### **Conformité au règlement :**

- L'Ordre accueille les personnes accompagnées d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance dans tous ses lieux publics et à toutes ses activités ouvertes au public.
- Toute personne pourra être accompagnée d'une personne de soutien, au besoin.
- L'Ordre fera droit à toute demande raisonnable qui lui est adressée pour obtenir l'aide d'une personne de soutien, dans la mesure du possible. Il peut s'agir, par exemple, de la prestation des services d'un interprète des signes durant les activités de l'Ordre ou les audiences.
- Lorsqu'une personne de soutien est nécessaire, l'Ordre la paie directement pour son temps et pour ses frais raisonnables de déplacement.
- Le personnel de l'Ordre est formé sur les façons d'interagir avec les personnes qui ont besoin d'un chien-guide ou autre animal d'assistance ou d'une personne de soutien.

## 5. Avis de perturbation temporaire

### Exigences réglementaires :

- Le règlement stipule que le fournisseur de biens ou de services doit informer le public de toute perturbation temporaire de ses installations ou services particuliers dont les personnes handicapées se servent normalement (par exemple, ascenseur en panne, système ATS non opérationnel) en affichant un avis à cet effet bien en vue dans un lieu public. L'avis doit indiquer les raisons et la durée probable de la perturbation et préciser quelles installations ou quels services de remplacement sont disponibles, s'il en est.

### Conformité au règlement :

- Le site web de l'Ordre comporte une section qui fournit des renseignements sur les politiques, pratiques et procédures de l'Ordre concernant le règlement. Cette section comporte également des avis de perturbation temporaire de tout service.
- Des avis sont également affichés au comptoir du Service à la clientèle de l'Ordre. Selon la nature de la perturbation, les avis sont transmis par ATS, par messagerie vocale ou par diffusion en masse par courriel.

## 6. Processus de rétroaction

### Exigences réglementaires :

- Le règlement exige que l'organisme établisse un processus de rétroaction lui permettant de recevoir les observations des intéressés au sujet de la façon dont il fournit ses biens ou ses services aux personnes handicapées et dont il compte répondre à ces observations. Il doit rendre les renseignements sur ce processus facilement accessibles au public.

### Conformité au règlement :

- L'objectif à long terme de la présente politique est de permettre à l'Ordre de remplir les attentes en matière de prestation de services tout en comblant les besoins des personnes qui ont un handicap. L'Ordre a donc besoin d'obtenir de la rétroaction pour savoir dans quelle mesure il satisfait à ces attentes et besoins.
- La section sur l'accessibilité du site web de l'Ordre comprend une rubrique dans laquelle les membres et le public peuvent faire part de leurs suggestions ou de leurs préoccupations concernant le service offert par l'Ordre. L'Ordre enregistre tout commentaire fait par courriel, par téléphone ou en personne sur ses politiques, pratiques et procédures concernant l'accessibilité.
- Au besoin, le suivi est assuré par la personne du service concerné.
- Une personne est en droit de s'attendre à ce qu'on accuse réception de ses commentaires dans les cinq jours ouvrables et à recevoir une réponse dans les 15 jours ouvrables. S'il n'est pas possible de résoudre la question faisant l'objet d'une plainte dans les quinze jours ouvrables, un accusé de réception provisoire est envoyé à la personne. Ce second accusé de réception doit préciser quand la personne peut s'attendre à recevoir une réponse. L'Ordre s'efforcera de communiquer la réponse sous une forme accessible (par exemple, par téléphone, par courriel ou par ATS).
- L'Ordre conserve un dossier des préoccupations du public au regard de ses politiques, processus et pratiques en matière d'accessibilité, et révise ce dossier annuellement afin de respecter l'esprit du règlement.

## 7. Formation à l'intention du personnel de l'Ordre

### Exigences réglementaires :

- Le règlement prévoit une formation pour tous les employés qui offrent des services aux membres et au public, et pour tous ceux qui prennent part à l'élaboration et à l'approbation des politiques, des pratiques et des procédures concernant les services à la clientèle.

### Mesures de conformité :

- L'Ordre veille à ce que tous ses employés possèdent les compétences et les connaissances nécessaires pour offrir des services aux personnes handicapées avec courtoisie et respect.
- L'Ordre a fourni une formation sur le règlement à tous les membres du personnel.
- Le personnel de l'Ordre qui interagit régulièrement avec les membres ou le public a participé à une séance de formation donnée par un expert-conseil externe.
- Les autres employés de l'Ordre ont reçu une formation en ligne.
- Depuis décembre 2011, les nouveaux employés de l'Ordre sont formés en ligne dans le cadre de leur programme d'orientation.
- Comme le règlement l'exige, la formation comprend :
  - une révision des objectifs de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences du règlement
  - des instructions sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant différents types de handicaps
  - des instructions sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui se servent d'un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un chien-guide ou autre animal d'assistance ou d'une personne de soutien
  - des instructions sur la façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les locaux de l'Ordre, ou que celui-ci fournit et qui pourraient aider le personnel à offrir des biens ou des services aux personnes handicapées
  - des instructions sur ce qu'il faut faire si une personne ayant un handicap particulier a de la difficulté à avoir accès aux biens ou services de l'Ordre.

- L'Ordre a également fourni une formation sur ses propres politiques, pratiques et procédures qui influent sur la manière dont les biens et services sont offerts aux personnes handicapées.
- Le personnel sera aussi formé sur une base continue de toute modification apportée à ces politiques, pratiques et procédures. Toute mesure de conformité ultérieure prise en vertu du règlement et de tout autre règlement d'application de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* se fera essentiellement par l'entremise de moyens électroniques, notamment l'intranet, la webdiffusion et les vidéos.





## Questions sur la présente politique?

Veillez adresser toute question sur la présente politique au Service à la clientèle de l'Ordre :

**Courriel :**

info@oeeo.ca

**Téléphone :**

416-961-8800

**Sans frais en Ontario :**

1-888-534-2222

**Accès ATS :**

416-961-6331

**Adresse :**

101, rue Bloor Ouest  
Toronto ON M5S 0A1

**Télécopieur :**

416-961-8822



Ontario  
College of  
Teachers

Ordre des  
enseignantes et  
des enseignants  
de l'Ontario

Pour plus de renseignements :  
Ordre des enseignantes et  
des enseignants de l'Ontario  
101, rue Bloor Ouest  
Toronto ON M5S 0A1

Téléphone : 416-961-8800  
Sans frais en Ontario : 1-888-534-2222  
Télécopieur : 416-961-8822  
info@oeeo.ca  
[www.oeeo.ca](http://www.oeeo.ca)