



Commission ontarienne d'arbitrage et de décision pour la police (COADP)

Politique d'accessibilité : norme de service à la clientèle

Fournir des biens et des services aux personnes en situation de
handicap

La politique d'accessibilité de la Commission ontarienne d'arbitrage et de décision pour la police (COADP) : norme de service à la clientèle

La politique d'accessibilité a été adoptée conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la « Loi »). La Commission ontarienne d'arbitrage et de décision pour la police (la « Commission », la « COADP ») s'est engagée à respecter les normes de service à la clientèle énoncées dans la Loi et ses règlements afin de promouvoir des pratiques exemplaires qui dépassent les exigences minimales en matière de service à la clientèle.

Demande de services accessibles

Une personne ayant des besoins particuliers peut demander une mesure d'adaptation pour accéder aux services de la Commission, comme indiqué dans notre premier courriel de contact. La demande doit être faite dès que possible au début de la procédure de demande de services de conciliation, de médiation-arbitrage ou de décision. La Commission évalue toute demande au cas par cas et fait tout son possible pour y répondre efficacement et conformément aux principes établis par la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et le *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

Lorsqu'il n'est pas possible d'intégrer une conception, des critères et des caractéristiques d'accessibilité lors de l'achat ou de l'acquisition de biens, de services ou d'installations, la Commission fournit une explication détaillée sur demande.

Dispositifs d'assistance

La Commission veille à ce que son personnel soit familiarisé avec les divers dispositifs d'assistance qui peuvent être utilisés par les clients en situation de handicap lorsqu'ils accèdent à ses biens ou ses services, et à ce qu'il sait comment répondre correctement aux besoins de ces personnes. La Commission accueille dans ses locaux les personnes en situation de handicap et leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont autorisés dans les parties de nos locaux ouvertes au public. Une personne en situation de handicap est autorisée à se faire accompagner d'une personne de soutien dans nos locaux.

Communications

La Commission ontarienne d'arbitrage et de décision pour la police s'engage à répondre aux besoins de communication des personnes en situation de handicap. Le personnel communique de manière à faciliter des échanges efficaces avec les personnes en

situation de handicap qui reçoivent ou qui demandent accès aux services de la Commission et accèdent à ses installations.

L'OPAAC s'engage à fournir un service téléphonique entièrement accessible. Si la communication téléphonique ne convient pas à une personne qui veut accéder aux services de la Commission, son personnel lui proposera d'utiliser d'autres moyens de communication tels que le courriel. La Commission s'engage à rendre accessibles les décisions d'arbitrage, les sentences arbitrales, les conventions collectives, les formulaires de candidature ou tout autre document relatif à son mandat. Sur demande, ces documents seront fournis sous d'autres formats : copie papier, en gros caractères, par courriel, en diverses versions électroniques, etc.

La Commission ontarienne d'arbitrage et de décision pour la police a collaboré avec les Services technologiques pour la justice afin de créer un site Web conforme aux règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, niveau AA, du Consortium World Wide Web. La page « Pour nous joindre » de l'OPAAC informe clairement le public de la disponibilité de formats et de communications accessibles sur demande.

Formation

Toute personne qui traite avec des membres du public ou d'autres tiers au nom de la Commission ontarienne d'arbitrage et de décision pour la police, que ce soit à titre d'employé, d'agent, de bénévole ou autre, reçoit de l'information et une formation sur la fourniture des biens et des services aux personnes en situation de handicap. La Commission fournit à son personnel et à ses autres membres affiliés de l'information sur les lois ontariennes en matière d'accessibilité et sur le *Code des droits de la personne* en ce qui concerne les personnes en situation de handicap. La formation est assurée de la manière la plus adaptée aux tâches des employés et des autres membres.

La formation porte sur les points suivants :

- Une révision des objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences de la norme de service à la clientèle;
- Des directives sur les interactions et la communication avec les personnes en situation de handicap divers;
- Des directives sur les interactions avec les personnes en situation de handicap qui utilisent un dispositif d'assistance ou qui ont besoin de l'aide d'un chien guide ou d'un autre animal d'assistance ou de l'aide d'une personne de soutien;
- Des directives sur l'utilisation d'équipement ou de dispositifs offerts dans les locaux du prestataire ou autrement fournis par le prestataire, qui peuvent aider à la fourniture de biens ou de services à une personne en situation de handicap;

Le présent document est disponible dans un autre format, sur demande.

- Des directives sur les procédures à entreprendre si une personne en situation de handicap a des difficultés à accéder au site Web de la Commission, aux sentences/décisions, aux documents de politiques, aux salles d'audience, si elle demande l'accès à un format adapté pour soumettre une demande de nomination ou pour assister à une réunion.

Les formations suivantes sont obligatoires pour les employés dans le mois qui suit leur embauche :

- CPCOT-CRLR, Module 1 : Explorer les racines du racisme
- CPCOT-Vers l'accessibilité - Norme de service à la clientèle (formation électronique)
- CPCOT-RNAI, Module 1 : Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI) dans les SPO (formation électronique)
- CPCOT-RNAI, Module 2 : Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI) — Normes d'information et de communication (formation électronique)
- LCPCOT-Politique en matière de respect en milieu de travail et le programme de PDHT : Module de sensibilisation numérique
- CPCOT-Atout-Sécurité pour le personnel (formation électronique)
- CPCOT —Travailler ensemble — La CODP et la LAPHO (vidéo)
- CPCOT-Prévention de la violence en milieu de travail (formation électronique)
- Bases de la cybersécurité — Classification de l'information (formation électronique)
- Bases de la cybersécurité : combattre les cybermenaces (formation électronique)

Pour les membres ou le personnel qui n'ont pas accès au centre d'apprentissage SPO, les documents de formation suivants doivent être examinés dans le mois qui suit l'embauche :

- [Serve-Ability : Transforming Ontario's Customer Service — Cours en ligne](#) (en anglais)
- Norme de service à la clientèle de l'OPAAC et autres politiques pertinentes

Toute personne qui participe à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de la Commission ontarienne d'arbitrage et de décision pour la police relativement à la fourniture de biens ou de services aux membres du public ou à d'autres tiers doit également recevoir la formation susmentionnée.

Tout nouvel employé doit suivre les formations obligatoires au cours du premier mois suivant son embauche. Tout nouveau membre du comité ou agent tiers recevra également des documents de formation qu'il devra remplir et réviser au cours du premier mois de sa nomination.

La formation est assurée de manière continue en relation avec les changements apportés aux politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de biens ou de services aux personnes en situation de handicap. Les dates auxquelles la formation a eu lieu et les personnes qui y ont participé seront consignées dans les dossiers individuels des employés. Les ressources de formation du ministre du Solliciteur général et d'autres ressources gouvernementales sont utilisées pour s'assurer que les employés reçoivent la formation continue nécessaire pour respecter les lois ontariennes sur l'accessibilité.

Processus de rétroaction

La Commission est attachée à répondre aux attentes des personnes en situation de handicap qui utilisent ses services. Les commentaires sur la manière dont ces attentes sont satisfaites sont les bienvenus et sont appréciés.

Les commentaires concernant la manière dont la Commission fournit des services aux personnes en situation de handicap peuvent être transmis en personne, par téléphone, par écrit ou par courriel. Si l'une de ces méthodes ne convient pas, le client peut en demander une autre en contactant la Commission ontarienne d'arbitrage et de décision pour la police. Veuillez accorder 5 jours ouvrables suivant la réception des commentaires pour obtenir une réponse.

Les clients qui souhaitent donner leur avis sur la manière dont la Commission fournit des biens et des services aux personnes en situation de handicap peuvent utiliser les coordonnées suivantes :

Commission ontarienne d'arbitrage et de décision pour la police

Courriel : OPAAC@ontario.ca

Téléphone : 416-314-3520 | **sans frais :** 1-866-517-0571

ATS : 416-326-5511 | **ATS sans frais :** 1-866-517-0572

Site Web : <https://www.policearbitration.gov.on.ca/>

Adresse postale : 25, rue Grosvenor, 15^e étage
Toronto (Ontario) M7A 1Y6

Avis de disponibilité

Les documents relatifs à l'accessibilité du service à la clientèle sont disponibles sur demande, comme indiqué sur notre site Web et sur le tableau d'affichage principal du bureau.

Modifications de la présente politique ou d'autres politiques

La Commission s'engage à fournir ses services dans le respect et la promotion de la dignité et de l'indépendance de toutes les personnes en situation de handicap. Par conséquent, tout changement dans la manière dont les services sont fournis sera effectué en tenant compte de l'impact potentiel sur l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. La Commission continue à revoir ses processus et à supprimer tout autre obstacle à l'accessibilité identifié.

Pour plus d'information sur cette norme de service à la clientèle, veuillez nous contacter à :

Commission ontarienne d'arbitrage et de décision pour la police

25, rue Grosvenor, 15^e étage

Toronto (Ontario) M7A 1Y6

Tél. : 416-314-3520 | Téléc. : 416-314-3522 | ATS : 416-325-5511

Courriel : OPAAC@ontario.ca

Autres options disponibles sur demande (p. ex., langue des signes, braille, etc.)