

CORPORATION OF THE TOWNSHIP OF RUSSELL

By-law # 2016-076

Being a by-law to adopt the revised Accessibility Standards for Customer Service made under the *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005*


WHEREAS Sections 11(2), of the *Ontario Municipal Act, 2001* provides that a Municipality may pass by-laws respecting accountability and transparency of the Municipality and its operations and of its local boards and their operations; and

WHEREAS the Council of the Corporation of the Township of Russell deems it desirable to adopt the revised Accessibility Standards for Customer Service Policy and Procedures to comply with the *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005 (AODA), Customer Service Standards*; now therefore be it

RESOLVED THAT THE COUNCIL OF THE CORPORATION OF THE TOWNSHIP OF RUSSELL ENACTS AS FOLLOWS:

1. THAT Accessibility Standards for Customer Service Policy and Procedures attached as Schedule "A" and forming part of this By-law be approved and adopted.
2. THAT By-law 104-2009, being a By-law to adopt the Customer Service Policy and Procedures in compliance with the Accessibility for Ontarians with Disabilities Act: Customer Service Standard, Ontario Regulation 429/07 previously approved on December 21st, 2009 be and the same is hereby repealed.
3. This By-law shall come into force and take effect upon final reading thereof.


READ A FIRST, SECOND AND THIRD TIME AND FINALLY PASSED THIS
20TH DAY OF JUNE, 2016.



Pierre Leroux
Mayor



Joanne Camiré Laflamme
Clerk

 <p>Municipalité de RUSSELL Township</p>	Policy / Politique no:
	Title / Titre: Accessibility Standards for Customer Service made under the Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005.
	Department/ Département : Human Resources / Ressources Humaines
Effective date / Date d'entrée en vigueur : 01/01/2010	By-Law / Règlement no : 2016-076
Revision date / Date d'entrée en vigueur de révision : June 20, 2016	
Prepared by/ Préparé par : Jean Leduc CAO/Directeur général	
Approved by / Approuvé par : Jean Leduc CAO/Directeur général	

SUBJECT

Accessibility Standards for customer service made under the *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005*.

SUMMARY

The Accessibility standards for customer service came into force on January 1, 2008. It is the first accessibility standard created under the authority of the *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005 (AODA)*.

All designated public sector organizations must meet all of the requirements of the standard by January 1, 2010.

SCOPE

- a. Applies to all departments, or sections within the Corporation of the Township of Russell;
- b. Applies to all employees,
- c. Applies to all volunteers and contractors who interact with the public on behalf of the Corporation of the Township of Russell.

PURPOSE

Provide goods and services to persons with disabilities and adapt the services in order to comply with the customer service standard, *Ontario Regulation 429/07*.

- a. The Township of Russell is committed to being responsible to the needs of all its residents and visitors. To do this, we must recognize the diverse needs of all of our

OBJET

Politique sur les services à la clientèle selon la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

RÉSUMÉ

La norme pour les services à la clientèle, a pris effet le 1er janvier 2008 et la première norme élaborée en application de la *loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Les organisations désignées du secteur public doivent se conformer aux normes d'ici le 1er janvier 2010.

PORTÉE

- a. Cette politique s'applique à tous les départements ou services au sein de la Municipalité de Russell ;
- b. S'applique à tous les employés ;
- c. S'applique à tous les bénévoles et entrepreneurs qui interagissent avec le public au nom de la Municipalité de Russell.

BUT

Fournir des biens et services aux personnes handicapées et adapter les services selon les besoins afin de satisfaire aux exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, *Règlement de l'Ontario 429/07*.

- a. La Municipalité de Russell s'engage à être à l'écoute des besoins de ses résidents et visiteurs. Pour ce faire, nous devons reconnaître les différents besoins de nos

residents and visitors by striving to provide services and facilities that are accessible to all.

- b. The Township of Russell will promote accessibility through the development of policies, procedures and practices and by ensuring they consider people with disabilities. To do this we will make reasonable efforts to ensure the policies, procedures and practices address integration, independence, dignity and equal opportunity.
- c. The Township of Russell will communicate with a person with a disability in a manner that takes into account the person's disability.
- d. The Township of Russell shall ensure to provide training to staff, volunteers, contractors and every person who participates in developing the policies, practices and procedures governing the provision of goods or services on accessible customer service and on how to interact with people with different disabilities.
- e. The Township of Russell shall use reasonable efforts to provide persons with disabilities an opportunity equal to that given to others to obtain, use and benefit from the goods and services.
- f. The Township of Russell ensure that a person with a disability be accompanied by a guide dog or other service animal in the Township of Russell premises or premises open to public unless the animal is otherwise excluded by law from the premises. If excluded by law, to take other measures to provide services to the person with a disability.
- g. The Township of Russell shall ensure that a person with a disability be accompanied by a support person to enter the premises together.
- h. The Township of Russell shall ensure that support persons are allowed entry to those premises, give notice in advance of the fee payable, if any, for the support persons.

PRINCIPLES

résidents et visiteurs en cherchant à leur fournir des services et des installations accessibles.

- b. La Municipalité de Russell va promouvoir l'accessibilité par le développement de politiques, de procédures et de pratiques et en s'assurant qu'elles prennent en considération les personnes handicapées. Pour ce faire, nous ferons des efforts raisonnables pour nous assurer que les politiques, les procédures et les pratiques aborderont l'intégration, l'indépendance, la dignité et l'égalité.
- c. La Municipalité de Russell s'engage à communiquer avec une personne ayant une limitation fonctionnelle d'une manière qui tient compte de son handicap.
- d. La Municipalité de Russell s'engage à former le personnel, les bénévoles, les entrepreneurs et toute autre personne qui participent à l'élaboration de nos politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture des biens ou de services sur l'accessibilité des services à la clientèle et sur la façon d'interagir avec des personnes ayant différents types de handicaps.
- e. La Municipalité de Russell s'engage à donner aux personnes handicapées les mêmes possibilités que les autres clients et clientes d'avoir accès à nos biens et services et de leur permettre de tirer profit des mêmes services qu'eux, au même endroit et de façon semblable.
- f. La Municipalité de Russell s'engage à permettre aux personnes handicapées d'être accompagnées de leur chien guide ou d'un animal d'assistance dans les lieux de travail ou ouvert au public, sauf si l'animal est exclu des lieux par une autre loi. Si exclu par une loi, on devra recourir à d'autres mesures pour fournir des services à la personne handicapée ;
- g. La Municipalité de Russell s'engage à permettre aux personnes handicapées, d'être accompagnée par une personne de soutien, d'amener cette personne avec elles aux services dans les lieux ouverts au public ;
- h. La Municipalité de Russell s'engage à donner un droit d'entrée et d'aviser à l'avance du coût et/ou de la redevance, le cas échéant, pour la personne de soutien d'une personne handicapée.

PRINCIPES

Reasonable efforts will be made to ensure the following:

- a. That goods and services be provided in a manner that respects the dignity and independence of persons with disabilities.
- b. The provision of goods and services will be integrated unless an alternate measure is necessary, whether temporarily or permanently, to enable a person with a disability to obtain, use or benefit from the goods and services.
- c. Persons with disabilities will be given an opportunity equal to that given to others to obtain, use and benefit from the goods or services.

DEFINITIONS

- a. Person with Disabilities :

For the purpose of this policy « disability » is defined according to the *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005* as:

- i. 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, a brain injury, any degree of paralysis, amputation, lack of physical co-ordination, blindness or visual impediment, deafness or hearing impediment, physical reliance on a guide dog or other animal or on a wheelchair or other remedial appliance or device;
- ii. A condition of mental impairment or developmental disability;
- iii. Learning disability, or a dysfunction in one or more of the processes involved in understanding or using symbols or spoken language;
- iv. A mental disorder, or;
- v. An injury or disability for which benefits were claimed or received under the insurance plan established under the *Workplace Safety and Insurance Act, 1997*.

Des efforts raisonnables seront entrepris pour s'assurer que :

- a. Les produits et services seront offerts de telle sorte qu'ils respectent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.
- b. La prestation de produits et services aux personnes handicapées sera intégrée, à moins que d'autres mesures soient nécessaires, que ce soit de façon temporaire ou permanente, pour permettre à la personne handicapée d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier de produits et services.
- c. Les personnes handicapées se verront offrir une chance égale d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier de produits et services.

DEFINITIONS

- a. Personne vivant avec des limitations :

Dans le cadre de cette politique, une 'limitation' est définie en se basant sur la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* comme étant :

- i. 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, 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;
- ii. Une déficience intellectuelle ou un trouble du développement ;
- iii. 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 ;
- iv. Un trouble mental ;
- v. Une lésion ou une invalidité pour lesquelles des prestations ont été demandées où 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*.

b. Service Animals

For the purpose of this policy, a « service animal » is defined as either:

- i. A “guide dog” as defined in Section 1 of the *Blind Persons Rights’ Act* ; or
- ii. A “service animal” for a person with a disability. For the purpose of this policy, an animal is a service animal for a person with a disability,
- iii. If it is readily apparent that the animal is used by the person for the reasons relating to his or her disability; or
- iv. If the person provides documentation from a regulated health professional. The documentation must confirm that the person needs a service animal for reasons relating to the disability.

c. Support Person

For the purpose of this policy, a support person is defined as another person who accompanies a person with a disability in order to help him or her with communication, mobility, personal care or medical needs or with access to goods or services.

In certain cases, the Township might require the person with a disability to be accompanied by a support person for health or safety reasons. The Township shall:

- i. Consult with the person with the disability to understand their needs;
- ii. Consider the health and reason based on available evidence;
- iii. Determine if there is no other reasonable way to protect the health or safety of the person or others on the premises.

In such situation, the Township shall waive the admission fee or fare for the support person if one exists.

PROCEDURES AND PRACTICES

- a. Department procedures and practices will strive to reflect or achieve the following:
 - i. Communications will be conducted in a manner that takes into consideration a person’s disability.

b. Un animal de service

Dans le cadre de cette politique on définira « animal de service » comme étant soit :

- i. Un “chien guide” comme défini dans la *Loi sur les droits des aveugles* ; où
- ii. Un “animal de service” pour une personne handicapée. Dans le cadre de cette politique un animal est un animal de service pour une personne handicapée si,
- iii. Il est apparent que l’animal soit utilisé par la personne pour des raisons liées aux limitations auxquelles elle fait face ; où
- iv. Si la personne fournit un document délivré par un membre d’une profession de la santé réglementée. Ce document doit attester que la personne a besoin de l’animal d’assistance en raison de son handicap..

c. Personne de soutien

Dans le cadre de cette politique, on définira une personne de soutien comme étant une personne accompagnant une personne handicapée pour l’aider à communiquer, à se déplacer, à s’occuper de ses besoins personnels ou médicaux ou bien encore à accéder à des produits et services.

Dans certains cas, la Municipalité peut exiger la présence d’une personne de soutien auprès d’une personne handicapée pour des raisons de santé ou de sécurité. La Municipalité doit :

- i. Consulter la personne handicapée concernée pour comprendre ses besoins ;
- ii. Juger les considérations de santé ou de sécurité selon les faits observés ;
- iii. Vérifier s’il n’existe pas d’autres moyens raisonnables de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou des autres personnes sur les lieux.

Dans le cas échéant, où la Municipalité exige la présence d’une personne de soutien, la Municipalité exemptera les droits d’entrée de cette dernière.

PROCÉDURES ET PRATIQUES

- a. Les procédures et pratiques départementales tenteront de refléter ou d’atteindre les objectifs suivants :
 - i. Les communications se feront de manière à prendre en considération les personnes handicapées.

- ii. Staff, volunteers and contractors who interact with the public or who are involved in the development of policies, practices and procedures regarding the provision of goods or services for the Township will receive appropriate training.
- iii. Persons with disabilities accompanied by a guide dog or service animal will be permitted in those areas of the premises owned or operated by the Township of Russell that are typically open to the public unless the animal is otherwise excluded by law.
- iv. Persons with disabilities accompanied by a support person will be permitted to be accompanied by that support person in premises normally open to the public.
- v. If an amount is payable by a person for admission to the premises or in connection with a person's presence at the premises, the Township of Russell will ensure that notice is given in advance about the amount, if any, payable in respect to the support person.
- vi. Notice will be provided when facilities or services that people with disabilities rely on to access the Township of Russell services are temporarily disrupted.
- vii. The Township of Russell will establish a feedback process to allow people to provide feedback on whether the Township is providing accessible goods and services. The Township will ensure the feedback process is accessible by providing and arranging for accessible formats and communication supports on request.
- viii. The Township will ensure to have the policy publicly available and post the policy on the Township's website.
- ix. The Township of Russell acknowledges that the persons with disabilities may elect to use their own personal assistive devices to obtain, use or benefit from the services offered by the Township of Russell.

FEEDBACK PROCESS

- a. Should a member of the public wish to make a complaint regarding the accessible provision of goods or services they have received :

- ii. Le personnel, les bénévoles et les entrepreneurs qui doivent interagir avec le public ou qui sont impliqués dans le développement de politiques, de pratiques et de procédures concernant l'offre de produits et services pour la Municipalité de Russell recevront une formation adéquate et/ou devront fournir les preuves nécessaires de leur formation adéquate.
- iii. Les personnes handicapées accompagnées par un chien guide ou un animal de service auront libre accès aux installations appartenant ou étant gérées par La Municipalité de Russell qui sont habituellement accessible au public.
- iv. Les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien pourront être accompagnées par cette personne dans les endroits normalement accessibles au public.
- v. Si des frais d'admission sont requis pour avoir accès à un lieu donné. La Municipalité de Russell s'assurera qu'un avis sera émis quant au montant, s'il y a lieu, devant être déboursé par la personne de soutien.
- vi. Un avis sera émis lorsqu'une installation ou un service assurant l'accessibilité des services offerts par la Municipalité de Russell est interrompu temporairement.
- vii. La Municipalité de Russell établira un processus de rétroaction permettant aux gens de leur faire savoir si la Municipalité de Russell offre des biens et services accessibles La Municipalité s'assurera que le processus de rétroaction soit accessible en prévoyant des formats accessibles et des aides à la communication ou en prenant les dispositions nécessaires pour qu'il soit possible d'obtenir ces formats et aides sur demande.
- viii. La Municipalité s'engage de mettre la politique à la disposition du public et d'afficher la politique le site web de La Municipalité de Russell.
- ix. La Municipalité de Russell reconnaît que les personnes handicapées peuvent décider d'utiliser leurs propres moyens pour obtenir, utiliser ou bénéficier des services offerts par la Municipalité de Russell.

PROCESSUS DE RÉTROACTION

- a. Si un membre du public souhaite porter plainte concernant l'accessibilité des biens et services qui lui ont été offerts :

- | | |
|--|---|
| <p>i. The member of the public can advise the Township of Russell of their complaint or concern through any of the following means :</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) Make a submission through the on-line feedback form available on the Township of Russell website www.russell.ca; (b) Contact the Accessibility Coordinator by mail or phone : Accessibility Coordinator, Township of Russell, 717 Notre Dame Street, Embrun, Ontario K0A 1W0, 613-443-3066; (c) Contact by telephone the Department Head or designate responsible for delivering the goods or services for which there is a complaint or comment; (d) Attend the office and meet the Department Head or designate responsible for delivering the goods and services for which there is a complaint or comment; <p>ii. A response will be provided to anyone providing a complaint or comment regarding the provision of accessible goods and services, in the same manner as the complaint or comment was received, within 30 days.</p> <p>iii. If deemed appropriate, a complaint or comment regarding the provision of accessible goods and services may be directed to the Township of Russell Advisory Committee for recommendations on how to address the complaint or comment.</p> <p>iv. If agreement on the resolution or a complaint cannot be reached between the appropriate Department Head or designate and the complainant, the matter will be directed to the Chief Administrative Officer for disposition.</p> <p>v. If the Chief Administrative Officer is unable to provide a satisfactory resolution to the complaint, the complainant has the option of presenting the complaint to Township of Russell Council for final disposition.</p> | <p>i. Le membre du public peut informer la Municipalité de Russell de leur plainte en utilisant un des moyens suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) Utiliser le processus de rétroaction en ligne disponible sur le site Web de la Municipalité de Russell ; (b) Contacter le coordonnateur à l'accessibilité par courrier ou par téléphone : 717, rue Notre-Dame, Embrun, ON, K0A 1W0, tel : 613-443-3066 (c) Contacter le chef de service responsable d'offrir les biens et services pour lesquels ils souhaitent porter plainte ; (d) Se présenter au bureau et rencontrer le chef de service responsable d'offrir les biens et services pour lesquels ils souhaitent porter plainte ; <p>ii. Une réponse sera rendue à tous ceux déposant une plainte concernant les biens et services accessibles de la même manière que la plainte a été émise, en 30 jours.</p> <p>iii. S'il est jugé opportun de le faire, une plainte émise concernant les biens et services accessibles peut être dirigée vers le comité d'accessibilité de La Municipalité de Russell pour que des recommandations puissent être suggérées afin de remédier à la situation.</p> <p>iv. Si une entente ne peut pas être atteinte entre le plaignant et le chef de service concerné, la situation sera dirigée vers le directeur général.</p> <p>v. Si le directeur général n'arrive pas à trouver une solution satisfaisante à la plainte, le plaignant peut se tourner vers le conseil de La Municipalité de Russell qui prendra une décision finale.</p> |
|--|---|

SERCIVE DISRUPTION

- a. If, in order to obtain, use or benefit from the Township's goods or services, persons with disabilities usually use particular facilities or services (for example, elevators) and if there is a planned temporary disruption in those facilities or services in whole or in part, the Township of Russell shall give notice of the disruption to the public.

INTERUPTION D'UN SERVICE

- a. Si, pour obtenir, utiliser ou bénéficier des biens et services offerts par La Municipalité de Russell, les personnes handicapées doivent utiliser une installation ou un service en particulier (par exemple, un ascenseur) et si une interruption temporaire de ces installations ou de ces services, en totalité ou

- b. Notice of the disruption must include information about the reason for the disruption, its anticipated duration and a description of alternative facilities or service, in any, that are available.
- c. Notice will be given by posting the information about the service disruption at a conspicuous place on premises owned and operated by the Township of Russell, as well as by posting the information of the Township's website (www.russell.ca) and providing audio messages by the automated telephone attendant for the facility where the service disruption is going to take place. If deemed appropriate and time permits, planned disruptions of services may also be published in local newspapers and broadcast on local radio stations.
- d. If a temporary service disruption of the website is planned, advance notice to the extent possible, keeping with the conditions of the service disruption, notice will be given as soon as feasibly possible in the manner described in hid policy.
- e. In the event of an unplanned service disruption, notice will be given as soon as feasibly possible in the manner described in Section c.

FORMAT OF DOCUMENTS

- a. Should the Township of Russell be requested to provide a copy of a document to a person with a disability, the Township of Russell shall give the person the document, or the information contained in the document, in a format that takes into account the person's disability.
- b. Material printed in-house and publications produced on behalf of the Township of Russell should contain a note indicating "alternate formats are available upon request" and include relevant contact information.
- c. The Township of Russell will consult the person requesting the document to determine what an accessible alternate format of the document or information would be, in accordance with the provisions of this policy.

partiellement, est prévue, la Municipalité de Russell avisera le public de cette interruption.

- b. Un avis d'interruption doit comprendre les raisons de l'interruption, la durée approximative et une description des biens et services alternatifs s'ils existent.
- c. L'avis sera émis en affichant l'information concernant l'interruption du service dans un endroit visible dans les locaux appartenant à la Municipalité de Russell, ainsi qu'en l'affichant sur le site Web de La Municipalité de Russell (www.russell.ca) et en mettant en place des messages téléphoniques automatisés là où l'interruption aura lieu. S'il est jugé approprié de le faire et si le temps le permet, les interruptions planifiées des services peuvent aussi être publiés dans les journaux locaux et diffusé sur les radios locales.
- d. Si une interruption temporaire du site web est prévue, des avis seront émis aussi tôt que possible, en tenant compte des conditions énumérées dans la section "interruption d'un service" de cette politique.
- e. Dans le cas d'une interruption de service non planifiée, un avis sera émis aussi tôt que possible de la façon décrite au point c.

FORMAT DES DOCUMENTS

- a. Si la Municipalité de Russell doit fournir une copie d'un document à une personne handicapée, la Municipalité de Russell fournira ce document, ou l'information qu'il contient, dans un format qui prend en compte les limitations de cet individu.
- b. Le matériel produit à l'interne et les publications produites au nom de la Municipalité de Russell doit comprendre la mention que « des formats alternatifs sont disponibles sur demande » et inclure les informations nécessaires pour contacter la Municipalité de Russell.
- c. La Municipalité de Russell consultera la personne demandant le document pour déterminer le format qui lui conviendrait, conformément aux clauses de cette politique.

- d. The time frame attached to the conversion process varies depending on the media chosen, the size, complexity, quality or source documents and number of documents to be converted. Documents shall be returned in a timely manner depending on the factors previously noted.
- e. Conversion shall be processed in-house wherever possible. When a member of the public requests a Township of Russell document, or portion thereof, in an alternate format, the department of origin shall be responsible for the cost of the conversion, materials and distribution, not the public requester.
- f. In-house printing, where possible, should adhere to the CNIB's Clear Print Standards or any subsequent accessible information and communication policies.

TRAINING

The customer service standard requires providers to train staff on providing customer service to people with disabilities. This training must be given to everyone in your organization who deals with members of the public as well as other third parties who act on your behalf. Training must also be given to everyone who develops policies, procedures and practices for you about the provision of goods or services to the public or other third parties.

Training is provided (as soon as practicable) after someone is hired.

- a. The Township of Russell shall ensure that the following persons are trained on the policies, practices and procedures establishing the accessible provision of its goods and services to persons with disabilities:
 - i. Every person who deals with members of the public or other third parties on behalf of the Township, whether the person does so as an employee, agent, volunteer or otherwise.
 - ii. Every person who participates in developing the Township's policies, practices and procedures governing the provision of goods or services to members of the public other third parties.
- b. This training will include a review of the purposes of the *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act* and the requirements of

- d. Le temps requis pour transférer l'information dépend du médium choisi, la grosseur, la complexité, la qualité du matériel de source et du nombre de documents devant être converties. Les documents seront fournis dans les plus brefs délais en prenant en compte les facteurs notés précédemment.
- e. Les conversions seront faites à l'interne autant que possible. Quand un membre du public demande un document de la Municipalité de Russell, ou une portion de celui-ci, dans un format alternatif, le service d'où il provient sera responsable des coûts de conversion, du matériel et de la distribution plutôt que d'être la responsabilité du demandant.
- f. Les impressions à l'interne doivent, dans la mesure du possible, respecter les normes de Lisibilité des imprimés de l'INCA ou toute autre information ou politique subséquentes sur l'accessibilité.

FORMATION

La norme pour les services à la clientèle exige que les fournisseurs forment leur personnel sur la façon de fournir un service à la clientèle aux personnes handicapées. Cette formation doit être donnée à tous les membres du personnel, bénévoles et autres personnes qui traitent avec le public ou d'autres tiers pour son compte, ainsi qu'à toutes les personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures en matière de services à la clientèle.

La formation sera fournie au nouveau personnel lors de leur période d'orientation.

- a. La Municipalité de Russell s'assurera que les personnes suivantes recevront une formation sur les politiques, pratiques et procédures concernant l'accessibilité des biens et services pour les personnes handicapées :
 - i. Chaque personne faisant affaire avec les membres du public ou une tierce partie au nom de la Municipalité de Russell, que cette personne soit un employé, un agent, un bénévole ou autre.
 - ii. Chaque personne qui participe à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de la Municipalité de Russell concernant l'accessibilité des membres du public ou des tierces parties.
- b. Cette formation comprendra un résumé des objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*,

this policy and instruction about the following matters :

- i. How to interact and communicate with persons with various types of disabilities, as outlined in this policy and associated practices and procedures.
- ii. How to interact with persons with disabilities who use an assistive device or require the assistance of a guide or other service animal or the assistance of a support person, as outlined in this policy and associated practices and procedures.
- iii. How to use equipment or devices available on premises owned or leased by the Township of Russell otherwise provided by the Township of Russell that may help with the provision of goods or services to a person with a disability.
- iv. What to do if a person with a disability is having difficulty accessing goods or services provided by the Township of Russell.

ASSISTIVE DEVICES

- a. The Township of Russell acknowledges that persons with disabilities may elect to use their own personal assistive devices to obtain, use or benefit from the goods and services offered by the Township of Russell.
- b. Should a person with a disability be unable to access the Township's goods and services through the use of their own personal assistive device, the Township of Russell will ensure the following measures :
 - i. Determine if the provision of the good or service is inaccessible, based upon the individual's requirements.
 - ii. Assess potential accessible service delivery options to meet the needs of the individual.
 - iii. Notify the person with a disability of an alternative method of providing the goods or service and how they can access the alternative, temporarily or on a permanent basis.

les exigences de cette Loi et les sujets suivants :

- i. La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de limitations.
- ii. La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un chien guide ou d'un autre animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- iii. La façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les lieux de la municipalité de Russell ou que ce dernier fournit autrement et qui pourraient faciliter la fourniture de biens ou de services à une personne handicapée.
- iv. Ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier de limitation a de la difficulté à avoir accès aux biens ou services du fournisseur.

ÉQUIPEMENT DE SOUTIEN

- a. La Municipalité de Russell reconnaît qu'une personne handicapée peut choisir d'utiliser ses propres outils pour obtenir, utiliser ou bénéficier des biens et services offerts par La Municipalité de Russell.
- b. Si une personne vivant avec des limitations est incapable d'accéder aux biens et services offerts par la Municipalité de Russell par leurs propres moyens, La Municipalité de Russell prendra les mesures suivantes :
 - i. Déterminer si l'offre des biens et services est inaccessible, en se basant sur les besoins de l'individu.
 - ii. Évaluer différentes options pour rendre le service accessible à l'individu.
 - iii. Informer la personne handicapée des alternatives et la manière d'avoir accès à ces alternatives, de façon temporaire ou permanente.

Acknowledgement of policy:

Accessibility Standards for customer service made under the *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005.*

I, _____ acknowledge that I have read and understand the Township of Russell's Accessibility Standards for customer service policy.

Further, I agree to adhere to this policy and will ensure that my colleagues and/or employees working under my direction adhere to this policy.

Employee name (please print)

Signature

Date

Supervisor's name (please print)

Signature

Date

Accusé de réception de la politique :

Politique sur les services à la clientèle selon la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

Je, _____ reconnais que j'ai lu et compris la politique sur les services à la clientèle d'accessibilité de la municipalité de Russell.

En outre, je suis d'accord d'adhérer à cette politique et veillerai à ce que mes coéquipiers et/ou les employés qui travaillent sous ma direction adhèrent à cette politique.

Nom de l'employé (caractères imprimés s.v.p.)

Signature

Date

Nom du superviseur (caractères imprimés s.v.p.)

Signature

Date

APPENDIX A / ANNEXE A

<p>Sample Documents for Notifying the Public About Disruptions in Services</p>	<p>Modèles de documents pour aviser le public d'une perturbation des services</p>
<p>Sample 1</p>	<p>Modèle 1</p>
<p>Dear Customers,</p> <p>The east elevators will be out of services from April 1 to 15 for routine maintenance. To access the upper levels of the building, please use the elevators at the west end of the building. We regret any inconvenience this may cause. If you have questions or concerns, please call (phone number).</p> <p>Thank you Management</p>	<p>A toute notre clientèle,</p> <p>Les ascenseurs du côté est seront hors service du 1^{er} au 15 avril en raison de l'entretien périodique. Pour accéder au niveau supérieur de notre immeuble, veuillez utiliser les ascenseurs situés à l'extrémité ouest de l'immeuble. Nous nous excusons des désagréments que cela pourrait causer. Pour toute question, veuillez composer le (inscrire le numéro de téléphone).</p> <p>Merci. La direction</p>
<p>Sample 2</p>	<p>Modèle 2</p>
<p>Dear Guests,</p> <p>Our accessible washroom is out of service due to a broken pipe. A repair person will be on the premises tomorrow to fix it. In the interim, we have made arrangements for our guest to use the accessible washroom at (address). We apologize for any inconvenience.</p> <p>Thank you Management</p>	<p>Chère clientèle,</p> <p>Notre toilette accessible est hors service en raison d'un tuyau endommagé. Une personne doit venir faire les réparations demain. En attendant, nous avons pris des dispositions pour que notre clientèle puisse utiliser la toilette accessible située au (INSCRIRE ADRESSE), soit l'immeuble d'à côté. Nous nous excusons des désagréments que cela pourrait causer.</p> <p>Merci. La direction</p>
<p>Sample Notices regarding feedback process on provision of goods or services to people with disabilities</p>	<p>Modèles d'avis relatifs au processus de rétroaction concernant la fourniture de biens ou de services aux personnes vivants avec une limitation</p>
<p>Sample 1</p>	<p>Modèle 1</p>
<p>Dear Customers,</p> <p>We strive to improve accessibility for our customers with disabilities. We would like to hear your comments, questions and suggestions about the provision of our goods or services to people with disabilities. Please contact the customer service in person, by email or at (phone number) or by email (email address) to share your comments.</p> <p>Thank you Management</p>	<p>A toute notre clientèle,</p> <p>Nous nous efforçons d'améliorer l'accessibilité pour notre clientèle handicapée. Nous aimerions obtenir vos commentaires, questions et suggestions concernant la fourniture de nos biens et services aux personnes vivants avec une limitation. Veuillez communiquer avec le service à la clientèle, en personne, par la poste, par téléphone au (numéro de téléphone) ou par courriel à (adresse de courriel) pour nous faire part de vos commentaires.</p> <p>Merci. La direction</p>
<p>Sample 2</p>	<p>Modèle 2</p>
<p>Dear Guests,</p>	<p>Chère clientèle,</p>

We strive to improve accessibility for our customers with disabilities. We welcome your feedback. Please call (phone number) or email (email address) to share your comments, or request a copy of our accessibility policy.

Thank you
Management

Nous nous efforçons d'améliorer l'accessibilité pour notre clientèle handicapée. Nous sommes heureux de recevoir vos commentaires. Veuillez composer le (numéro de téléphone) ou envoyer un courriel à (adresse) pour faire connaître vos commentaires ou demander une copie de notre politique en matière d'accessibilité.

Merci.
La direction