

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle — Procédures

BUREAU DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DES ÉLECTIONS
ÉLECTIONS ONTARIO

Août 2011

TABLE DES MATIÈRES

Note explicative	3
Finalité	4
Procédures pour l'utilisation d'appareils ou accessoires fonctionnels.....	4
Procédures pour les bulletins spéciaux et les visites à domicile.....	5
Procédures pour l'utilisation des animaux d'assistance	8
Procédures pour le recours à des personnes de soutien	9
Procédures pour l'avis de perturbation temporaire affectant des services ou des lieux	11
Procédures pour la rétroaction	13
Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité pour les services à la clientèle...	13
Avis de perturbation affectant les services.....	15

Première section : Note explicative

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« LAPHO ») est une loi provinciale dont le but est d'élaborer, de mettre en œuvre et de faire respecter les normes d'accessibilité visant les personnes handicapées en ce qui touche les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les structures et les locaux.

Le Règlement de l'Ontario 429/07 intitulé « *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* », pris sous le régime de la *Loi*, est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2008. Ce Règlement crée des normes d'accessibilité visant spécifiquement les services à la clientèle que fournissent les organisations du secteur public ainsi que d'autres organisations ou personnes offrant des biens et des services au public. Depuis le 1^{er} janvier 2010, les organisations désignées appartenant au secteur public, dont Élections Canada, sont tenues de se conformer à cette norme.

Les procédures décrites dans le présent document appuient la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle d'Élections Ontario comme l'exigent les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*.

Deuxième section : Finalité

Les présentes procédures précisent les adaptations et les processus particuliers à l'appui de la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle. Voici ces procédures :

- Procédures pour l'utilisation d'appareils ou accessoires fonctionnels;
- Procédures pour l'utilisation d'animaux d'assistance;
- Procédures pour le recours à des personnes de soutien;
- Procédures pour les avis en cas de perturbation temporaire;
- Procédures pour le processus de rétroaction.

Troisième section : Procédures pour l'utilisation d'appareils ou accessoires fonctionnels

Introduction

Les clients handicapés sont susceptibles d'avoir besoin de certaines adaptations pour les aider à avoir accès aux biens et aux services offerts par Élections Ontario. Ces adaptations peuvent comprendre diverses formes d'aide et d'appareils ou de services fonctionnels fournis par le client ou par Élections Ontario, à savoir : des gabarits de bulletin de vote, des loupes et de l'interprétation gestuelle.

Généralités

Un client handicapé peut utiliser son propre appareil ou accessoire fonctionnel, à son propre rythme, aux fins d'obtenir les biens ou les services fournis par Élections Ontario, de les utiliser et d'en tirer profit. Il se peut que dans certaines situations l'utilisation d'un appareil ou accessoire fonctionnel soit impossible. Le cas échéant, Élections Ontario peut proposer au client handicapé d'autres mesures pour l'aider à obtenir les biens ou les services fournis par Élections Ontario, les utiliser et en tirer profit. Élections Ontario peut ainsi proposer de fournir ses services dans un autre lieu, d'une autre façon, sous réserve des dispositions de la *Loi électorale* et en tenant compte des aptitudes de la personne.

Il peut se produire que le handicap particulier d'une personne l'empêche d'être en mesure de connaître les adaptations dont elle a besoin ou de manifester ce besoin. Dans les cas où le handicap du client ainsi que la possibilité qu'il ait besoin d'une adaptation sont évidents, le personnel ou tout représentant d'Élections Ontario peut demander au client s'il a besoin d'aide pour utiliser les biens et les services offerts par Élections Ontario. Le personnel prendra l'initiative de discuter avec les personnes handicapées de leurs besoins en matière d'adaptations tout en respectant les exigences de confidentialité tant à l'égard de leurs handicaps que des adaptations réclamées.

Procédures pour les lieux de vote

Élections Ontario offre des appareils ou accessoires fonctionnels dans les lieux de vote pour aider les électeurs à participer au processus électoral de façon autonome et confidentielle. Les appareils ou accessoires couramment mis à la disposition des électeurs comprennent des loupes, des gabarits de bulletin de vote (pour les personnes ayant une déficience visuelle), des stylos et des blocs-notes (pour communiquer avec les personnes ayant une déficience auditive).

Si le bureau de vote n'est pas accessible pour les personnes handicapées, l'urne peut être amenée à l'électeur à son lieu de vote. Dans ce cas également, il convient de respecter les exigences de confidentialité.

Technologie d'aide au vote

Durant une élection générale ou partielle, on demande à tous les électeurs qui se présentent au bureau du directeur du scrutin ou satellite pour voter par anticipation s'ils veulent marquer leur bulletin en utilisant un appareil ou accessoire fonctionnel. Les électeurs qui veulent en utiliser un reçoivent un bulletin de vote en blanc et se présentent au scrutateur préposé à la tabulatrice (SPT).

Le SPT explique aux électeurs les différentes modalités de vote dont ils peuvent se prévaloir. Les électeurs peuvent utiliser l'interface tactile d'audio équipée d'un casque d'écoute qu'ils portent pour entendre les instructions. Pour marquer leur bulletin de vote, ils peuvent aussi utiliser les manettes ou le contacteur au souffle de l'interface. Les bulletins marqués avec ces accessoires sont identiques à ceux marqués au crayon, ce qui garantit la confidentialité des électeurs. Les technologies d'aide au vote favorisent l'autonomie lors du vote et préservent le secret de la procédure. Au moment du vote, le SPT donne des instructions précises sur l'utilisation des appareils ou accessoires.

Après que l'électeur a voté, un bulletin est imprimé, qu'il insère dans une enveloppe de vote secret. Il remet ensuite le bulletin au SPT qui le glisse dans la tabulatrice afin de le dépouiller.

Les électeurs qui votent par bulletin de vote spécial à un bureau du directeur du scrutin ou satellite dans les cinq jours qui précèdent le jour du scrutin peuvent aussi recourir à cette procédure.

Quatrième section : Procédures pour les bulletins spéciaux et les visites à domicile

Bulletins spéciaux

Qu'est-ce qu'un bulletin spécial?

Le vote par bulletin spécial est une modalité de vote qui permet aux électeurs admissibles de voter en personne ou par la poste durant la période électorale de 28 jours. Ainsi, les électeurs qui ne peuvent se rendre au bureau de vote le jour du scrutin ou à l'un des bureaux de vote par anticipation dans leur localité peuvent voter pour le candidat de leur choix.

Il y a deux façons de voter par bulletin spécial : en personne ou par la poste.

Formulaire de demande

L'électeur qui veut voter par bulletin spécial doit se procurer une demande de bulletin de vote spécial de l'une des façons suivantes et la remplir :

- Aller chercher une demande en personne.
- Demander un formulaire par la poste, téléphone, courriel ou télécopieur.
- Télécharger la demande sur le site Web d'Élections Ontario.

L'électeur peut soit remplir la demande et exercer immédiatement son droit de vote ou l'envoyer après l'avoir remplie.

Vote au bureau du directeur du scrutin ou satellite

L'électeur remplit la Demande de bulletin de vote spécial puis la remet à l'Agent préposé aux bulletins de vote spéciaux (ABVS) et lui présente un document attestant son nom et son lieu de résidence. Après que l'ABVS approuve la demande, il remet à l'électeur un bulletin de vote pour qu'il exerce son droit de vote. Lorsque ce dernier dépose son bulletin dans l'urne, la procédure de vote est terminée.

Vote par la poste

L'électeur envoie sa Demande de bulletin de vote spécial remplie par la poste, télécopieur, messenger ou un autre mode de livraison au bureau du directeur du scrutin ou satellite local ou à Élections Ontario. Après que l'ABVS a examiné et approuvé la demande de l'électeur, il prépare une trousse de vote par bulletin spécial qu'il poste à l'électeur.

REMARQUE : La trousse de vote par bulletin spécial peut seulement être postée directement à l'électeur; un ami ou un proche ne peut venir la chercher.

La trousse de vote par bulletin spécial comprend un dépliant où figurent les instructions de vote ainsi qu'un bulletin de vote spécial en blanc et plusieurs enveloppes pour l'envoi sécurisé du bulletin. La Liste des candidats déclarés sera ajoutée à la trousse après la clôture du dépôt des déclarations de candidature.

REMARQUE : L'électeur doit retenir le nom du candidat de son choix avant la clôture du dépôt des déclarations de candidature.

Lorsque le bulletin de vote spécial en blanc parvient au bureau du directeur du scrutin ou satellite ou à Élections Ontario dans l'enveloppe sécurisée, l'ABVS en accuse réception et l'examine. Une fois que l'ABVS dépose l'enveloppe sécurisée dans l'urne, la procédure de vote est terminée.

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle — Procédures

Visites à domicile

Les électeurs qui ont de la difficulté à se rendre à leur bureau du directeur du scrutin local peuvent demander une visite à domicile.

Vous pouvez demander de voter par bulletin spécial à domicile si vous remplissez les conditions suivantes :

- Vous êtes éligibles à voter dans une élection générale ou partielle de l'Ontario.
- Il vous est impossible ou indûment difficile de vous rendre au bureau du directeur du scrutin dans votre circonscription électorale.
- Vous avez besoin d'aide pour présenter une demande de vote par bulletin spécial en raison d'un handicap ou d'une incapacité à lire ou à écrire.

Du 8 au 30 août 2011, vous pouvez demander une visite à domicile pour l'élection générale de 2011 auprès d'Élections Ontario par téléphone, courriel ou télécopieur aux dates et aux heures suivantes :

Du 8 au 19 août 2011

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h (HE) ou de 7 h 30 à 16 h (HC).

Du 22 au 30 août 2011

Du lundi au samedi, de 9 h à 17 h (HE) ou de 8 h à 20 h (HC).

Le dimanche, de 12 h à 17 h (HE) ou de 11 h à 16 h (HC).

Après le 7 septembre 2011, vous pouvez demander une visite à domicile par téléphone, courriel ou télécopieur à votre bureau du directeur du scrutin ou satellite local.

Électeurs hospitalisés

Si un électeur est temporairement hospitalisé et ne peut voter par anticipation, le jour du scrutin ou à son bureau du directeur du scrutin ou satellite local, il peut le faire par bulletin de vote spécial à l'hôpital.

Les ABVS visiteront les hôpitaux désignés les 26, 27 et 28 septembre 2011, de 9 h à 17 h (heure locale).

L'électeur hospitalisé peut voter même si l'hôpital où il séjourne se situe hors de sa circonscription électorale. S'il ne connaît pas le nom de sa circonscription, l'ABVS peut le lui dire. Si l'électeur ne connaît pas les noms des candidats dans sa circonscription électorale, l'ABVS aura accès à la liste de ces candidats.

L'électeur peut utiliser son bracelet d'hôpital pour s'identifier ou une pièce d'identité comprenant son nom et son adresse résidentielle.

Cinquième section : Procédures pour l'utilisation des animaux d'assistance

Introduction

Les clients handicapés peuvent avoir besoin de l'aide d'animaux d'assistance pour obtenir et utiliser les biens et les services offerts par Élections Ontario ou en son nom ainsi que pour y avoir accès. Les clients handicapés peuvent entrer dans les locaux d'Élections Ontario avec leur animal d'assistance et le garder auprès d'eux à moins qu'une disposition légale ne l'interdise.

La Loi sur la protection et la promotion de la santé et la Loi de 2001 sur la qualité et la salubrité des aliments, Règl. de l'Ont. 31/05, art. 44, interdisent l'accès aux cuisines aux animaux d'assistance.

Si la présence d'un animal d'assistance est interdite par une disposition légale, Élections Ontario fera des efforts raisonnables pour faire en sorte que d'autres moyens soient mis à la disposition du client pour lui permettre d'utiliser les biens et les services offerts par Élections Ontario.

Généralités

Élections Ontario permet aux personnes handicapées de garder auprès d'eux leur animal d'assistance pendant qu'ils sont dans ses locaux et utilisent ses biens et ses services.

Il existe divers types d'animaux d'assistance. Les chiens-guide, les chiens d'alerte pour les personnes épileptiques, les chiens d'alerte pour les personnes sourdes et les animaux servant de soutien affectif ne sont que quelques exemples d'animaux d'assistance. Le personnel d'Élections Ontario doit s'assurer de ne pas parler, distraire ou offrir à manger aux animaux de service car ils effectuent une tâche importante.

Animaux d'assistance facilement reconnaissables

Le personnel saura si un animal est un animal d'assistance aux signes suivants :

- a) le client a manifestement besoin d'un animal d'assistance;
- b) l'animal d'assistance porte une veste ou un harnais pour animal d'assistance; ou
- c) le personnel voit l'animal d'assistance aider le client.

Documents d'identification des animaux de service

Dans les cas où il n'est pas évident que l'animal est un animal d'assistance, le personnel d'Élections Ontario peut demander au client handicapé de présenter soit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'il a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap; soit une carte d'identification ou un certificat de dressage valide provenant d'une école de dressage de chiens-guides ou d'animaux d'assistance (p. ex., un chien dressé comme

chien d'aveugle et satisfaisant aux qualifications prescrites par les règlements pris en application de la *Loi sur les droits des aveugles*, un chien-guide pour malentendants ou sourds ou un chien-guide avec habilités spéciales dressé par la Fondation des Lions du Canada).

Procédures pour les lieux de vote

Lorsque la loi le permet, les animaux d'assistance sont admis dans les lieux de vote.

Sixième section : Procédures pour le recours à des personnes de soutien

Introduction

Les clients handicapés sont susceptibles d'avoir besoin de l'aide d'une personne de soutien pour les aider à obtenir ou à utiliser les biens et les services offerts par Élections Ontario ou en son nom.

Les personnes de soutien accordent une aide aux personnes handicapées. Il peut s'agir d'un membre de la famille, d'un ami, d'un préposé aux services de soutien à la personne, d'un intervenant ou d'un interprète en langage gestuel. Les personnes de soutien n'ont pas nécessairement besoin d'une formation spécialisée ni d'un agrément et le type d'aide qu'elles offrent sera fonction des besoins particuliers du client.

Généralités

Les clients handicapés peuvent entrer dans des locaux qu'Élections Ontario possède ou exploite avec leur personne de soutien et cette personne peut demeurer à leurs côtés tant qu'ils y sont eux-mêmes.

Élections Ontario veillera à ce que son personnel, ses mandataires et tous ceux qui offrent des services en son nom :

- a) permettent aux clients handicapés d'entrer dans les locaux d'Élections Ontario avec leur personne de soutien;
- b) permettent aux clients handicapés de garder leur personne de soutien à leurs côtés tant qu'ils sont eux-mêmes dans les locaux d'Élections Ontario;
- c) comprennent que les services à la clientèle et les services de communication s'adressent au client et non à la personne de soutien;
- d) affichent à l'avance un avis indiquant si des frais s'appliqueront si une personne de soutien doit accompagner un client handicapé pour entrer dans les locaux d'Élections Ontario; et
- e) feront prêter à la personne de confiance le serment ou l'affirmation de discrétion si celle-ci offre une aide à un client handicapé dans un lieu de vote.

Procédures pour les lieux de vote

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle — Procédures

Conformément aux exigences du paragraphe 42 (1) de la *Loi électorale* qui précise quelles sont les personnes pouvant être présentes dans les lieux de vote et aux exigences des articles 55 et 56 imposant des restrictions quant au recours à un « ami » ou à la présence d'un interprète ou d'un aidant naturel, les éléments suivants doivent être pris en compte :

Aux termes du paragraphe 42(1) de la *Loi électorale*, les seules personnes autorisées à demeurer dans le lieu de vote lorsqu'il est ouvert ou lors du dépouillement du scrutin sont le scrutateur, le secrétaire du bureau de vote, les candidats et un seul représentant de chacun des candidats.

Des exceptions à cette règle de discrétion sont prévues aux articles 4 (directeur général des élections et son adjoint), 7 (directeur du scrutin), 15 (électeurs), 44 (vote par anticipation – mêmes règles de discrétion que pour les élections générales sous réserve des modifications requises dans le cas d'un scrutin anticipé) et 55 (électeurs handicapés).

- Aux termes des articles 55 et 56, l'électeur qui en a fait la demande et qui a prêté le serment ou fait l'affirmation exigé(e) attestant qu'il est incapable de voter sans l'aide d'une autre personne parce qu'il est incapable de lire ou a un autre handicap, peut se faire accompagner d'un « ami » qui l'aidera à se rendre à l'écran et à inscrire une marque sur le bulletin de vote.
- L'ami doit d'abord prêter serment ou faire l'affirmation qu'il ne dévoilera pas le nom du candidat pour lequel la personne handicapée a voté.
- L'ami ne peut venir en aide qu'à un seul électeur à un lieu de vote. Un ami peut aider plus d'un électeur aux termes de l'article 14 dans les lieux de vote prescrits, y compris dans les hôpitaux, dans les établissements psychiatriques, les foyers pour personnes âgées, les maisons de soins infirmiers ou dans les autres établissements comptant au moins 20 lits et où résident des personnes infirmes ou atteintes de maladies chroniques ou dans les maisons de retraite comptant 50 lits ou plus ou dans des établissements « destinés à l'accueil, au traitement ou à la formation professionnelle de personnes qui sont ou ont été membres des Forces canadiennes ou qui sont handicapées ».

Un électeur qui prête serment ou qui fait l'affirmation attestant qu'il est incapable de voter sans aide parce qu'il est incapable de lire ou a un handicap peut se faire aider d'un ami qui prête un serment ou fait une affirmation de discrétion.

Un ami ou une personne de soutien peut aussi offrir cette aide à l'électeur durant une visite à domicile en suivant la procédure d'assermentation ou d'affirmation ci-dessus.

Si aucun ami ou personne de soutien n'est présent(e), le scrutateur peut aider l'électeur handicapé à inscrire une marque sur le bulletin de vote. Les interprètes en langage gestuel ou en symboles Bliss et les intervenants qui aident les personnes sourdes-aveugles et les guides pour personnes aveugles sont aussi autorisés à aider les électeurs handicapés.

Voir Mon guide : Façon d'aider les électeurs ayant besoin d'aide pour comprendre les consignes.

[Documents connexes](#)

Serment ou affirmation de discrétion.

Mon guide : Façon d'aider les électeurs ayant besoin d'aide pour comprendre les consignes.

Septième section : Procédures pour l'avis de perturbation temporaire affectant des services ou des lieux

Introduction

Élections Ontario reconnaît que les clients handicapés savent souvent à l'avance qu'ils auront besoin de services particuliers pour utiliser les biens et les services qu'il offre. En cas de perturbation temporaire affectant ses services, Élections Ontario déploiera des efforts raisonnables pour donner avis de ces perturbations. Des perturbations temporaires peuvent viser les ascenseurs, les ouvre-portes automatiques, les rampes ou les services.

Avis de perturbation temporaire affectant des services ou des lieux

La perturbation affectant certains services et lieux peut compromettre l'accès de clients et d'autres tierces parties aux biens et services qu'offre Élections Ontario. Les perturbations temporaires affectant les lieux comprennent notamment les travaux d'entretien, de réparation et de construction prévus ou non prévus. Les perturbations temporaires affectant les services comprennent notamment l'annulation imprévue de services.

Quand il y a perturbation, prévue ou non, affectant des services ou lieux qu'utilisent les personnes handicapées pour avoir accès à ses biens ou ses services, Élections Ontario en avisera le public.

Contenu des avis

Les avis de perturbation affectant les lieux ou les services comporteront les renseignements suivants :

- a) la nature du service qui n'est plus offert;
- b) la raison de la perturbation temporaire comme des travaux de réparation, d'entretien ou de construction, les intempéries, des circonstances inattendues, etc.;
- c) la durée prévue de la perturbation temporaire;
- d) les moyens de rechange permettant d'avoir accès aux biens et aux services. À titre d'exemple, une route d'accès ou une entrée de rechange ou l'option d'utiliser un télécopieur ou un courriel si l'ATS est en panne.

Présentation et affichage des avis

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle — Procédures

Les avis seront affichés de façon raisonnable dans les circonstances et en tenant compte des handicaps des clients qui utilisent le service ou le lieu en question.

- a) Les avis peuvent être donnés par écrit sur des panneaux ou dans un envoi postal; par voie électronique par affichage sur un site Web; par enregistrement téléphonique; dans certaines circonstances l'avis pourra être donné directement à certains clients; par toute autre méthode raisonnable;
- b) Les avis visuels seront fournis en gros caractères, au moyen de couleurs établissant un contraste entre le texte et l'arrière-plan;
- c) Les avis peuvent être affichés à l'entrée des installations où la perturbation temporaire a lieu;
- d) Les avis peuvent être affichés sur les lieux de la perturbation affectant les services ou les lieux;
- e) Les avis seront affichés dans des endroits bien en vue. Des efforts raisonnables seront déployés pour veiller à ce que rien ne masque l'avis;
- f) Le personnel devrait s'efforcer d'afficher les avis là où ils sont visibles aux personnes susceptibles d'utiliser des appareils fonctionnels comme des fauteuils roulants;
- g) Le personnel doit veiller à afficher les avis là où ils seront visibles et protégés. Ainsi, le mauvais temps peut compromettre la visibilité des avis.

Responsabilités relatives aux perturbations temporaires

Lorsqu'il apprendra qu'une perturbation affectera un service ou un lieu que les personnes handicapées utilisent régulièrement, le personnel doit en aviser le service opérationnel visé pour qu'il puisse se conformer aux procédures pour les avis. Les gestionnaires ou les superviseurs du service prendront les dispositions suivantes :

- a) Établir la durée prévue de la perturbation temporaire et transmettre ce renseignement au public;
- b) Établir la façon la plus indiquée et raisonnable de fournir l'avis de perturbation compte tenu des handicaps potentiels des clients handicapés qui utilisent le service ou le lieu visé ainsi que la durée de la perturbation;
- c) Établir les endroits les plus indiqués pour afficher l'avis;
- d) Étudier les autres moyens par lesquels les personnes handicapées peuvent avoir accès aux biens et aux services d'Élections Ontario; et
- e) Fournir les raisons de la perturbation ainsi que des moyens de rechange raisonnables permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux biens et aux services d'Élections Ontario.

Procédures pour les lieux de vote

En cas de perturbation temporaire d'un service à un lieu de vote, le directeur du scrutin sera chargé d'afficher l'avis indiqué conformément à la présente procédure. Vous trouverez ci-joint un gabarit d'avis. L'information sur la perturbation affectant le service sera transmise au directeur général des élections pour qu'il étudie la possibilité d'avoir recours à d'autres méthodes pour aviser les clients visés (p. ex., annonce à la radio, message sur ligne d'information externe, site Web).

Voir Gabarit d'avis de perturbation affectant des services

Documents connexes

Gabarit d'avis de perturbation affectant des services

Huitième section : Procédures pour la rétroaction

Introduction

Élections Ontario s'engage à fournir des biens et des services de qualité à tous ses clients. La rétroaction sur la nature des biens et des services qu'offre Élections Ontario ainsi que la façon dont il les offre est la bienvenue puisqu'elle est susceptible de permettre de cerner les lacunes potentielles à cet égard et de favoriser l'amélioration constante de ces biens et services.

La *Loi électorale* exige qu'Élections Ontario effectue un bilan à l'issue d'élections générales de la province pour évaluer le degré de satisfaction des électeurs et d'autres participants à l'égard du processus électoral. Les résultats de ce sondage constitueront un volet du processus de rétroaction devant être mis en place conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Généralités

Processus de rétroaction

La rétroaction ou les plaintes peuvent être soumises par téléphone, par écrit, de façon électronique, en personne ou par tout autre moyen raisonnable. La rétroaction doit être consignée par les clients, avec ou sans l'aide du personnel d'Élections Ontario, sur le Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité pour les services à la clientèle.

La rétroaction ou les plaintes peuvent être transmises par le client handicapé ou par un ami, un membre de sa famille, un tuteur légal ou une personne de soutien.

Élections Ontario fera connaître les principes de la procédure/du processus de rétroaction en diffusant l'information :

- a) dans toutes les aires d'accueil des clients en y conservant un exemplaire de ces procédures;

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle — Procédures

- b) dans toutes les publications d'information sur les services;
- c) par les méthodes de communication régulières avec les clients (p. ex. sondages à la sortie des lieux de vote);
- d) sur le site Web d'Élections Ontario; et
- e) dans divers formats de substitution sur demande.

Élections Ontario consignera de façon détaillée la rétroaction ou les plaintes portant sur les biens et les services et les transmettra au service, à la division ou au particulier compétent.

Toute plainte se rapportant spécifiquement aux questions visant l'accessibilité pourra être déposée auprès des services centraux et portée à l'attention du directeur général adjoint des élections.

Les plaintes devraient être portées à l'attention du personnel d'Élections Ontario aussi tôt que possible. Tout retard mis à le faire peut compromettre la capacité d'Élections Ontario d'enquêter adéquatement sur la plainte et d'y donner suite de façon satisfaisante.

Processus de règlement des plaintes

Élections Ontario s'efforcera de donner suite à toutes les plaintes au point de prestation des services. Les employés d'Élections Ontario qui interagissent régulièrement avec les clients sont incités, en fonction de la formation qu'ils ont reçue, et au meilleur de leurs habiletés, à régler les problèmes qui se poseront au fur et à mesure.

Voici le processus à suivre pour régler les plaintes des clients :

Le client devrait d'abord discuter de la question avec le personnel d'Élections Ontario en cause. Le membre du personnel recevant la plainte essaiera de régler le problème à la satisfaction du client et l'informerá de son droit de transmettre la plainte au palier supérieur s'il n'est pas satisfait de son issue.

Si la plainte n'est pas réglée par le membre du personnel à qui elle a été présentée, le client peut demander qu'elle soit transmise au gestionnaire ou superviseur compétent qui prendra note de l'information s'y rapportant, et notamment :

- a) du nom et des coordonnées du client et/ou du nom de la personne de soutien du client le cas échéant;
- b) de l'événement, de la situation ou du problème ou des lacunes en matière d'adaptation ayant donné lieu à la plainte;
- c) de la date et de l'heure où le problème s'est produit ou de la date et de l'heure où la plainte a été présentée;

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle — Procédures

- d) de l'endroit où le problème s'est posé et du programme ou du service visé;
- e) de toute tentative faite pour régler le problème.

En outre, le gestionnaire ou son remplaçant communiquera avec le client pour l'informer du sort réservé à la plainte et pour lui indiquer les suites y ayant été données à l'issue de son examen.

Formats de substitution

Les clients handicapés qui présentent une plainte recevront l'information se rapportant au processus d'examen des plaintes dans un format tenant compte de leur handicap.

Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité pour les services à la clientèle

Élections Ontario s'engage à offrir des services à la clientèle de qualité. Nous nous préoccupons du bien-être de tous nos clients et nous nous efforçons de répondre aux besoins de chacun d'eux. Nous vous serions reconnaissants de nous dire comment nous pouvons évaluer et améliorer nos services et nos résultats. Veuillez faire parvenir le présent formulaire dûment rempli par l'un ou l'autre des moyens suivants :

Par courrier ou par messagerie :

Par télécopie :

Par courriel :

Veuillez nous indiquer la date et l'heure où vous avez eu recours à nos services :

Avons-nous répondu à vos attentes en matière de services à la clientèle?
NON (veuillez expliquer ci-dessous)

OUI

Les services à la clientèle vous ont-ils été fournis de façon accessible? OUI

DANS UNE CERTAINE MESURE NON (veuillez expliquer ci-dessous)

Veuillez donner des précisions concernant votre expérience des services à la clientèle.

Veuillez donner des précisions concernant votre expérience des services à la clientèle.

Si vous souhaitez qu'un membre du personnel communique avec vous, veuillez fournir vos coordonnées :

Nom au complet	Numéro de téléphone (jour)	Numéro de téléphone (soirée)
Adresse	Courriel	

Les renseignements personnels figurant de ce formulaire sont recueillis aux termes du Règlement de l'Ontario 429/07, *Normes sur l'accessibilité pour les services à la clientèle*, et ne serviront qu'à donner suite à votre demande. Veuillez adresser vos questions au directeur général adjoint des élections.

À l'usage exclusif d'Élections Ontario :

Numéro de la demande	Reçu par (nom)	Transmis à (nom)	Date de transmission
Commentaires			

Élections Ontario

AVIS

PERTURBATION AFFECTANT DES SERVICES

La perturbation temporaire affectant des services durera du *[insérez la date et/ou l'heure prévue]* au *[insérez la date et/ou l'heure prévue]*.

Il est impossible d'utiliser les services et/ou lieux suivants :

- 1) *[Insérez le nom et l'emplacement du service ou du lieu]* en raison de *[insérez la raison de la perturbation]*
- 2) *[Insérez le nom et l'emplacement du service ou du lieu]* en raison de *[insérez la raison de la perturbation]*

Par ailleurs, vous pouvez utiliser les services et/ou lieux de rechange suivants : *[insérez le nom et l'emplacement du service ou du lieu de rechange]*

Élections Ontario voudrait vous remercier de votre patience.

Voici les coordonnées de la personne à laquelle vous pouvez adresser vos questions ou vos demandes de renseignements supplémentaires :

Nom – *[insérez le nom du gestionnaire ou du superviseur du service]*

Téléphone – *[insérez le numéro de téléphone du gestionnaire ou du superviseur du service]*

Télécopie – *[insérez le numéro de télécopie du gestionnaire ou du superviseur du service]*

Courriel – *[insérez le courriel du gestionnaire ou du superviseur du service]*

Procédures d'accessibilité pour les services à la clientèle	
Nom d'identification	Procédures d'accessibilité pour les services à la clientèle
Date d'entrée en vigueur	1 ^{er} janvier 2010
Dernière modification	
Date de la prochaine révision	
Personne-ressource	Services généraux
Documents pertinents	Liste de vérification sur l'accessibilité du Bureau du directeur du scrutin Rapport sur l'accessibilité du directeur du scrutin Programme d'approche de 2007 d'Élections Ontario destiné aux électeurs handicapés Manuel du scrutateur et du secrétaire du bureau de vote Serments ou affirmations solennelles