

Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle

BUREAU DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DES ÉLECTIONS
ÉLECTIONS ONTARIO

Janvier 2010

TABLE DES MATIÈRES

Note explicative	3
Finalité	4
Principes	4
Définitions	5
Portée	6
Exigences obligatoires	6

Première section : Note explicative

Élections Ontario est un organisme apolitique de l'Assemblée législative qui, sous la direction du directeur général des élections et conformément à la *Loi électorale* et à la *Loi sur le financement des élections*, est chargé de la tenue des élections provinciales, des élections partielles et des référendums.

Un certain nombre de dispositions de la *Loi électorale* font référence à la fourniture de services aux électeurs handicapés. La *Loi électorale* a été modifiée pour inclure les dispositions qui suivent, lesquelles se rapportent aux mesures d'adaptation visant les électeurs handicapés :

- L'article 4.1 accorde davantage de latitude au directeur général des élections pour utiliser d'autres technologies de vote et d'autres équipements dans le cadre des élections partielles. Cette initiative autorise les améliorations visant à favoriser l'accessibilité. Les améliorations visant à améliorer l'accessibilité dans le cadre d'une élection générale nécessiteraient une modification de la loi.
- L'article 13(3.3) clarifie l'application du *Code des droits de la personne* et de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* s'agissant de la sélection des lieux de vote.
- L'article 44(2) augmente le nombre de jours de vote par anticipation pour les élections générales ordinaires.
- L'article 55 autorise le recours à un ami pour aider à marquer le bulletin de vote.
- L'article 67.1 oblige formellement le directeur général des élections à faire un sondage auprès des électeurs après chaque élection générale, afin de déterminer s'ils ont dû faire face à des obstacles pour voter à l'élection; le directeur général des élections doit ensuite inscrire les résultats du sondage dans le rapport annuel qui doit être rédigé en application de l'article 114.3.

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) est une loi provinciale qui vise l'élaboration, la mise en œuvre et l'application de normes d'accessibilité en vue de favoriser l'accès des personnes handicapées aux biens, aux services, aux installations, au logement, à l'emploi, aux bâtiments, aux constructions et aux locaux.

Pris en application de la LAPHO, le Règlement de l'Ontario 429/07 intitulé « Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle » est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2008. Ce règlement établit des normes d'accessibilité spécifiques aux services à la clientèle. Il s'applique aux organisations du secteur public et aux organisations qui fournissent des biens et des services aux membres du public. Les organisations désignées du secteur public, notamment Élections Ontario, doivent se conformer à cette norme à partir du 1^{er} janvier 2010.

Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle

La présente politique traite des exigences spécifiques édictées par la loi en respectant la terminologie et l'ordre de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle. Les détails relatifs à des services particuliers figurent dans le document Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle - Procédures.

Deuxième section : Finalité

Le présente politique est rédigée conformément aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07) et traite de ce qui suit :

- la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées;
- l'utilisation par les personnes handicapées d'appareils ou accessoires fonctionnels;
- l'utilisation par les personnes handicapées d'animaux d'assistance;
- le recours par les personnes handicapées à des personnes de soutien;
- les avis en cas de perturbation temporaire affectant les lieux ou les services;
- la formation;
- le processus de rétroaction des clients à propos de la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées; et
- les avis portant sur la disponibilité et le format des documents.

Cette politique est appuyée par des procédures qui expliquent en détail les processus et mesures d'adaptation se rapportant à la politique. Il s'agit notamment des procédures suivantes :

- 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 : Principes

Compte tenu de son ambition d'atteindre l'excellence en matière de processus électoral, Élections Ontario adopte les principes mis en évidence dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Élections Ontario reconnaît que les personnes handicapées ont fait l'objet de discriminations en Ontario et qu'il est particulièrement important d'élaborer, de mettre en œuvre et d'appliquer des normes afin de favoriser l'accès des Ontariens et Ontariennes handicapés aux biens et services fournis par l'organisme.

Quatrième section : Définitions

- a) **Mesure d'adaptation** s'entend de toute disposition particulière ou de l'assistance fournie de façon à ce que les clients handicapés puissent participer aux activités offertes aux clients non handicapés. Les mesures d'adaptation varient en fonction des besoins spécifiques du client.
- b) **Appareil ou accessoire fonctionnel** s'entend d'une aide technique, d'un dispositif de communication ou d'une aide médicale modifié(e) ou personnalisé(e), utilisé(e) pour augmenter, maintenir ou améliorer les aptitudes fonctionnelles des personnes handicapées.
- c) **Client** s'entend d'une personne à qui Élections Ontario fournit des biens et services et des personnes qui pénètrent dans les locaux pour traiter avec Élections Ontario, notamment les représentants ou agents élus. Cette définition exclut les personnes qui exécutent des tâches pour Élections Ontario ou pour le compte d'Élections Ontario, notamment le personnel ou les bénévoles.
- d) **Handicap** s'entend de ce qui suit :
 - 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 sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à tout autre animal, à un fauteuil roulant ou à tout 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; ou
 - v) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.
- e) **Électeur** s'entend d'une personne qui est habilitée à voter lors d'une élection d'un membre de l'Assemblée en vertu de la *Loi électorale*. Une personne est habilitée à voter dès lors qu'elle a, le jour du vote, 18 ans et la citoyenneté canadienne, qu'elle réside dans la circonscription électorale et qu'aucune disposition de la *Loi électorale* ou autre disposition légale ne l'empêche de voter.

Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle

- f) **Chien-guide** s'entend d'un chien d'aveugle au sens de l'article 1 de la *Loi sur les droits des aveugles*, et satisfaisant aux qualifications prescrites par les règlements pris en application de cette loi.
- g) **Animal d'assistance** s'entend d'un animal utilisé par un client handicapé de toute évidence pour des raisons liées à son handicap; ou d'un animal utilisé dans le cas où la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap; ou d'un animal utilisé dans le cas où le client fournit une carte d'identification en cours de validité ou un certificat de formation établi par un établissement agréé de formation des chiens-guides ou des animaux d'assistance.
- h) **Personne de soutien** s'entend d'une personne qui accompagne un client handicapé pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès aux biens ou services.
- i) **Votant** s'entend d'un électeur qui s'est présenté sur le lieu de vote et a accepté d'inscrire une marque sur un bulletin et l'a déposé dans l'urne, ou d'un électeur qui a refusé son bulletin et a fait une déclaration en ce sens.

Cinquième section : Portée

- (1) La présente politique s'applique à toutes les personnes qui traitent avec des membres du public ou d'autres tierces parties pour le compte d'Élections Ontario, que la personne soit un employé, un agent, un bénévole, un entrepreneur, un consultant ou toute autre personne et à toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures d'Élections Ontario régissant la fourniture de biens et services aux membres du public ou aux autres tierces parties.
- (2) Lorsque la politique se réfère à Élections Ontario, elle inclut les directeurs du scrutin, le personnel du bureau du directeur du scrutin et les membres du personnel du scrutin.
- (3) La politique s'applique à l'événement ainsi qu'à l'administration quotidienne de l'élection.

Sixième section : Exigences obligatoires

Communication avec les clients handicapés

- (1) Lorsque l'organisme communique avec un client handicapé, Élections Ontario le fait d'une manière qui tient compte de son handicap.
- (2) L'organisme prévoit dans les lieux de vote la fourniture de documents et de renseignements dans des formats de substitution en fonction de ce qui est possible et

Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle

faisable, notamment lorsque des installations existent pour répondre aux besoins dans les délais impartis.

Fourniture de biens et services aux clients handicapés

- (3) Sous réserve des prescriptions de la *Loi électorale* et de la *Loi sur le financement des élections*, Élections Ontario fera des efforts raisonnables pour que la fourniture de ses biens et services soit compatible avec les principes suivants :
- a) les biens et services fournis par Élections Ontario sont fournis d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des clients handicapés;
 - b) la fourniture de biens et services par Élections Ontario aux clients handicapés et aux clients non handicapés est intégrée, à moins qu'une mesure de remplacement ne s'impose pour permettre à un client handicapé d'obtenir les biens ou les services, de les utiliser ou d'en tirer profit;
 - c) les clients handicapés ont les mêmes possibilités que les autres d'obtenir les biens ou les services fournis par Élections Ontario, de les utiliser et d'en tirer profit.

Appareils ou accessoires fonctionnels

- (4) 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.
- (5) 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 par exemple proposer de fournir ses services dans un autre lieu, d'une autre façon, sous réserve des dispositions de la *Loi électorale*, de façon à tenir compte des aptitudes de la personne.

Animaux d'assistance

- (6) Aux endroits dans lesquels Élections Ontario fournit des biens et services, les clients handicapés peuvent pénétrer dans les locaux dont Élections Ontario est propriétaire et (ou) exploitant, accompagnés d'un animal d'assistance et peuvent garder l'animal avec eux si le public a accès auxdits locaux et que la présence de l'animal d'assistance n'est interdite par aucune disposition légale.
- (7) 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'obtenir les biens ou les services fournis par Élections Ontario, de les utiliser et d'en tirer profit.

Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle

- (8) En d'autres termes, à moins de disposition légale contraire, les animaux d'assistance sont autorisés dans les lieux de vote.
- (9) Dans certains cas, il est évident qu'un animal est un animal d'assistance du fait de la présence d'un harnais, d'un manteau ou d'une laisse « animal d'assistance » ou de tout autre dispositif d'identification; il est évident également que l'animal est utilisé par le client pour des raisons liées à son handicap. 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 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.
- (10) À défaut de lettre, le client peut présenter une carte d'identification en cours de validité ou un certificat de formation établi par un établissement agréé de formation des chiens-guides ou des animaux d'assistance (p. ex., un chien formé 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 formé par la Fondation des Lions du Canada).
- (11) Il incombe au client handicapé de garder en permanence le contrôle sur son animal d'assistance.

Personnes de soutien

- (12) Sous réserve des dispositions de la *Loi électorale*, Élections Ontario, aux endroits dans lesquels l'organisme fournit des biens et services, fera en sorte qu'un client handicapé puisse pénétrer dans les locaux dont il est propriétaire et (ou) exploitant accompagné d'une personne de soutien et puisse avoir recours à cette personne une fois dans l'enceinte des locaux.
- (13) En application de l'article 55 de la *Loi électorale*, l'électeur, après avoir présenté une demande et avoir déclaré sous serment qu'il est incapable de voter sans assistance parce qu'il est incapable de lire ou en raison d'un autre handicap, peut demander à « un ami » de l'aider à se rendre à l'écran et à inscrire sur le bulletin la marque que l'électeur lui demande de faire.
- (14) L'ami doit d'abord prêter serment ou faire l'affirmation solennelle de garder secret le nom du candidat en faveur duquel il a inscrit une marque sur le bulletin de vote.
- (15) L'ami ne peut aider qu'un seul électeur dans un lieu de vote donné. Un ami peut aider plus d'un électeur en application de l'article 14 dans les lieux de vote prévus, notamment un hôpital, un établissement psychiatrique, un foyer pour personnes âgées, une maison de soins infirmiers ou un autre établissement comptant vingt lits ou plus et où résident des personnes infirmes ou atteintes de maladie chronique ou une maison de retraite comptant cinquante lits ou plus, ou un établissement destiné 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.

Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle

- (16) Si des droits sont exigibles pour l'admission à un événement ou un service ou relativement à la présence du client dans les locaux, Élections Ontario veillera à ce qu'un avis du droit requis, le cas échéant, à l'égard de la personne de soutien, soit donné à l'avance.

Avis en cas de perturbation temporaire affectant les lieux ou les services

Élections Ontario a conscience de l'importance d'un certain nombre de services et d'installations pour les clients handicapés. Cependant, des perturbations temporaires des services et des installations peuvent survenir pour des raisons qui échappent parfois au contrôle ou à la connaissance d'Élections Ontario.

- (17) Élections Ontario fera des efforts raisonnables pour fournir au public un avis de perturbation, notamment des renseignements sur la nature du service perturbé, le motif de la perturbation, la durée de perturbation estimée et une description des installations ou services de remplacement disponibles, le cas échéant.
- (18) Dans le cas des perturbations planifiées, Élections Ontario fera des efforts raisonnables pour en aviser le public à l'avance; il faut toutefois garder à l'esprit que dans le cas des perturbations temporaires imprévues, il lui est impossible de prévenir le public à l'avance. Dans ce cas, Élections Ontario fournira un avis dès que possible.
- (19) En cas de perturbation temporaire des services et (ou) installations d'Élections Ontario utilisés par des clients handicapés, l'organisme en avisera ses clients en affichant l'information dans un endroit bien en vue, ou sur le site Web d'Élections Ontario, ou par toute autre méthode raisonnable compte tenu des circonstances, et ce, dès que possible. Le processus concernant l'avis de perturbation décrit sera semblable à celui actuellement en vigueur en application des dispositions de la *Loi électorale*.
- (20) En application de l'alinéa 40(4) de la *Loi électorale*, si le vote ne commence pas à l'heure prévue ou est interrompu pendant les heures de scrutin, le directeur du scrutin avise immédiatement le directeur général des élections du retard ou de l'interruption et en donne les raisons. Le directeur général des élections peut alors décider de différer la fin du scrutin ou de reprendre le vote à l'heure habituelle le lendemain et faire de même chaque jour si nécessaire afin de garantir que les électeurs aient accès au scrutin pendant un total de 12 heures.

Formation

- (21) Élections Ontario fera en sorte que toutes les personnes assujetties à la présente politique reçoivent la formation requise par les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.
- (22) La fréquence et le format de la formation seront adaptés pour convenir aux interactions de chaque personne avec le public et à leur participation à l'élaboration des politiques, procédures et pratiques liées à la fourniture de biens et services.
- (23) Le contenu de la formation inclura, sans limitation, les aspects suivants :

Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle

- a) un examen de la finalité de la LAPHO;
 - b) un examen des exigences édictées par les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle;
 - c) la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
 - d) la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un chien-guide, d'un autre animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
 - e) la façon de se servir des appareils ou dispositifs fournis par Élections Ontario susceptibles d'aider les clients handicapés à avoir accès aux biens et services fournis par l'organisme;
 - f) ce qu'il faut faire si un client ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens ou services fournis par Élections Ontario;
 - g) une formation sur les politiques, procédures et pratiques d'Élections Ontario régissant la fourniture de biens et services aux clients handicapés.
- (24) La formation sera assurée dès que possible et sera mise à jour au fur et à mesure que des modifications seront apportées aux politiques, procédures et pratiques d'Élections Ontario régissant la fourniture de biens et services aux clients handicapés et aux appareils ou accessoires fonctionnels mis à disposition par Élections Ontario.
- (25) Élections Ontario tiendra des dossiers de la formation requise. Ces dossiers indiqueront le nombre de personnes formées et la date à laquelle elles ont été formées. Le nom des personnes formées sera consigné à des fins administratives.

Rétroaction

- (26) Élections Ontario s'engage à fournir au public auquel il s'adresse des biens et services de qualité. La rétroaction du public est la bienvenue car elle est susceptible de révéler des domaines qui nécessitent d'être modifiés et d'encourager des améliorations de service permanentes.
- (27) Le processus de rétroaction permet aux membres du public de communiquer leurs observations à propos de la fourniture des biens et services aux clients handicapés par téléphone, en personne, par écrit, par voie électronique ou au moyen d'autres méthodes.
- (28) L'information sur le processus de rétroaction sera mise à la disposition du public et un avis relatif au processus sera affiché sur le site Web d'Élections Ontario et dans tous les sites.

Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle

Avis de disponibilité des documents

- (29) L'avis de disponibilité de tous les documents requis par les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle sera affiché sur le site Web d'Élections Ontario, disponible en formats imprimés ou selon toute autre méthode raisonnable.

Disponibilité et forme des documents exigées par les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

- (30) Tous les documents requis par les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle sont disponibles sur demande, sous réserve de la politique de confidentialité d'Élections Ontario.
- (31) En cas de remise d'un document à un client handicapé, Élections Ontario fournira le document, ou les renseignements qu'il renferme, dans une forme qui tient compte du handicap du client.

Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle

Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle	
Nom d'identification	Politique 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	Loren Wells Directrice générale adjointe des élections Tél. : 416 326-6387/1 866 668-2236 Courriel : Loren.wells@electionsontario.on.ca
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