

## Directive d'orientation sur les normes d'accessibilité : Services à la clientèle

**Date d'effet :** 1<sup>er</sup> janvier 2012

**Dernière révision :** 1<sup>er</sup> janvier 2012

---

### 1. CONTEXTE

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) a pour but d'établir, de mettre en œuvre et de faire appliquer des normes d'accessibilité de sorte que les personnes handicapées de l'Ontario aient accès aux biens, aux services, aux installations, au logement, à l'emploi, aux bâtiments et autres constructions.

Le Règlement de l'Ontario 429/07, intitulé *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, qui découle de la LAPHO, est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2008. Ce règlement établit une norme d'accessibilité spécifiquement pour les services à la clientèle. Il s'applique aux organisations du secteur public et à toute autre personne ou organisation qui fournit des biens ou des services au public. Les organisations désignées du secteur public, y compris, donc, Hydro One Inc., doivent se conformer à cette norme à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2012.

### 2. BUT

Cette directive d'orientation est établie conformément au Règlement 429/07 qui régit la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle. La norme porte sur les aspects suivants :

- la fourniture de biens et de services;
- les appareils et accessoires fonctionnels;
- les animaux d'assistance;
- les personnes de soutien;
- l'annonce des perturbations temporaires dans les services ou les installations;
- la formation;
- le processus de communication des commentaires
- l'annonce de la disponibilité des documents.

### 3. DÉFINITIONS

**Client** (conformément à la définition des *Conditions de service* de Hydro One) :

Personne ou entité qui a signé ou a l'intention de signer un contrat pour le raccordement d'un bâtiment, d'une installation de production d'électricité, d'un lotissement résidentiel ou commercial, d'un établissement industriel ou d'une société de distribution locale.  
(*Note : Cette définition inclut aussi les clients raccordés au réseau de transport.*)

**Handicap** : Selon le cas :

- a) 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 un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- b) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- c) 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 parl  e;
- d) un trouble mental;
- e) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance crée aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

#### **4. APPLICATION**

Cette directive d'orientation s'applique : 1)    toutes les personnes qui traitent ou ont un contact avec des membres du public ou avec d'autres parties extérieures pour le compte de Hydro One (la société), peu importe que la personne agissant au nom de la société soit un employé, un mandataire, un sous-traitant, un consultant ou toute autre personne; et 2)    toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures de la société régissant la fourniture de biens et de services au public ou à d'autres parties extérieures à la société.

   Hydro One, le contact avec les clients se fait principalement par téléphone, en ligne, par courriel, courrier postal ou télécopie. Notre personnel de terrain entretient des contacts réguliers en personne avec les clients.

Les bureaux de Hydro One ne sont pas ouverts au public; par conséquent, cette directive ne couvre pas l'accès physique à ces locaux pour les personnes présentant un handicap physique.

Les centres d'affaires régionaux de Hydro One ne sont pas formellement des lieux de réception de clientèle. Nous encourageons les clients à utiliser les moyens de contact standard prévus pour le service à la clientèle. Dans des cas exceptionnels seulement, la demande d'un client sera satisfaite, à la discrétion de l'employé, et conformément aux réglementations sur la sécurité.

## **5. DIRECTIVE D'ORIENTATION**

### **a) Fourniture de biens et de services**

Hydro One s'attache toujours à fournir un excellent service à la clientèle. Par cette directive d'orientation, la société s'engage à fournir ses biens et ses services aux personnes handicapées conformément aux principes suivants :

- Les services sont fournis d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées.
- La fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées et aux autres clients sera intégrée – à moins qu'une mesure de remplacement ne s'impose, temporairement ou en permanence – pour permettre à une personne handicapée d'obtenir les biens ou les services, de les utiliser ou d'en tirer profit.
- Les personnes handicapées doivent avoir les mêmes possibilités que les autres membres du public pour obtenir les biens ou les services, les utiliser ou en tirer profit.

### **b) Appareils et accessoires fonctionnels**

Une personne handicapée pourra obtenir des biens ou des services de la société, les utiliser ou en tirer profit en utilisant son propre appareil ou accessoire fonctionnel.

Si une personne utilisant un appareil ou un accessoire fonctionnel est empêchée d'accéder à des biens ou à des services, Hydro One lui proposera des mesures de remplacement raisonnables pour lui permettre d'obtenir ces biens ou services, de les utiliser ou d'en tirer profit, sous réserve que la société ait d'autres mesures à sa disposition. Hydro One offrira ces autres mesures selon la situation et avec l'accord de la personne essayant d'avoir accès aux biens et aux services.

Il incombe à la personne handicapée de s'assurer qu'elle maîtrise le fonctionnement de son appareil ou accessoire fonctionnel et qu'elle le fait fonctionner en toute sécurité.

### **c) Personnes de soutien**

Dans les cas où Hydro One désire discuter de renseignements personnels d'un client handicapé, la société se réserve le droit d'exiger du client ou de la cliente une déclaration autorisant la présence au cours de la discussion de la personne de soutien l'accompagnant.

### **d) Avis de perturbation temporaire de services**

Hydro One avisera par écrit ses clients de toute perturbation programmée ou non programmée de ses services. L'avis indiquera la raison de la perturbation, sa durée anticipée, et expliquera tout accès de remplacement disponible. L'avis de perturbation sera affiché sur le site Web de la société et, si possible, au point d'accès des services à la clientèle (c'est-à-dire, au centre d'appels).

## **e) Formation**

Hydro One veillera à ce que tous les employés auxquels s'applique cette directive reçoivent la formation requise conformément à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement 429/07). Les employés visés sont ceux qui traitent ou ont des contacts avec le public ou d'autres parties extérieures et ceux qui établissent les politiques, les pratiques et les procédures relatives aux services à la clientèle.

La formation consistera à :

- Passer en revue le but et les objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO);
- Passer en revue le Règlement de l'Ontario 429/07, *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*;
- Expliquer comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
- Expliquer comment interagir avec des clients handicapés qui utilisent un chien-guide ou un autre animal d'assistance ou qui ont besoin d'être accompagnés par une personne de soutien;
- Expliquer ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à obtenir des biens ou des services de Hydro One.

Hydro One fournira la formation tous les 3 ans. Les nouveaux employés seront formés en ce domaine dans le cadre du programme d'orientation et de la formation initiale à l'emploi. Une formation sera aussi fournie à mesure que des modifications seront apportées aux politiques, aux pratiques et aux procédures régissant la fourniture aux clients handicapés des biens et des services, ou si des modifications sont apportées aux appareils et accessoires fonctionnels, au matériel ou à la technologie que la société aura mis à la disposition de ces clients.

Hydro One tiendra des dossiers sur la formation requise. Ces dossiers indiqueront le nombre de personnes formées et les dates auxquelles la formation aura eu lieu.

## **f) Commentaires**

Hydro One s'emploie toujours à offrir des biens et des services de haute qualité à tous les membres du public avec lesquels la société fait affaire.

Toute personne membre du public peut communiquer ses observations et commentaires de la manière qu'elle juge appropriée : téléphone, en ligne, télécopie, ou courrier postal.

Des renseignements sur le processus de commentaires sont à la disposition du public et l'avis du processus est affiché sur le site Web de Hydro One ([www.HydroOne.com](http://www.HydroOne.com)).

**g) Avis de disponibilité des documents**

Comme l'exige la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, un avis annonçant que la directive d'orientation de Hydro One est mise à la disposition du public sera affiché sur le site Web de la société ([www.HydroOne.com](http://www.HydroOne.com)).

Si cette directive doit être fournie sur un support de substitution, la personne doit présenter sa demande en contactant Hydro One par téléphone, en ligne, par télécopie ou courrier postal.