

## **Accessibility Policy – Customer Service Standard / Politique d'accessibilité – Normes relatives aux services à la clientèle**

The Federation of Canadian Municipalities (FCM) is committed to providing equal treatment to people with disabilities, with respect to the use and benefit of FCM services and programs. FCM does so in a manner that respects the independence, dignity, integration and equality of opportunity of people with disabilities.

### **Objective**

FCM has developed a new Accessibility Policy, which came into effect January 1, 2012. The objective of this Policy is to provide guidelines for delivering FCM services to people with disabilities, in compliance with requirements made under the *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005*, and the requirements of the Accessibility Standards for Customer Service (Ontario Regulations 429/07).

### **Application**

To ensure excellence in providing service to people with disabilities, FCM is committed to addressing the following:

- **Assistive devices**  
FCM will ensure all staff members, who deal with the public, are trained and familiar with various assistive devices that may be used by people with disabilities. Examples of Assistive devices include elevators, Teletypewriter (TTY) or TTY relay services.
- **Service animals**  
FCM welcomes people with service animals. Service animals are allowed on the parts of our premises open to the public and at FCM Conferences.
- **Support persons**  
A person with a disability who is accompanied by a support person will be allowed to have that support person accompany them on our premises and on the premises of any off-site location. Should an individual with a disability require a support person to accompany them to an FCM event, that one support person will not be charged the event fee.
- **Communications**  
FCM will communicate with people who have disabilities in ways that take into account their disability. We will endeavor to provide assistance and/or assistive devices to persons with disabilities, where possible, upon request.

- **Notice of service disruption**

In the event of a temporary disruption in the availability of facilities, services or goods used by persons with disabilities (e.g. temporary loss of elevator service), FCM shall advise visitors of the reason for the disruption, the date(s) and anticipated duration of the disruption(s), and a description of alternative facilities or services, if any.

## **Training**

All FCM employees, who deal with the public, shall receive training on accessible customer service. Our People & Culture department shall ensure training records are maintained, including dates when training is provided and the number of employees who received training, and that individual training records are entered into the employee's file. Training for new staff who deal with the public will be provided after they complete their probation period. Training will include:

- An overview of the Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005, and the requirements of the Customer Service Standard (Ontario Regulation 429/07), through a Government of Ontario video.
- Sign-off by the employee to acknowledge that training was completed.

## **Feedback**

The Contact us page on our website can be used to collect feedback about how services are delivered to people with disabilities. This information will be forwarded to Member Services, and responded to, documented and tracked. Feedback can also be collected by phone, by email (membership@fcm.ca) and in person at 24 Clarence Street. All feedback will be responded to within five (5) business days.

## **Responsibilities**

FCM's People & Culture department is responsible for reviewing this policy annually and recommending amendments to ensure ongoing compliance with regulated accessibility standards and legislated obligations.

## **Accessibility Policy – Customer Service Standard / Politique d'accessibilité – Normes relatives aux services à la clientèle**

La Fédération canadienne des municipalités (FCM) s'engage à accorder un traitement égal aux personnes handicapées en ce qui concerne l'utilisation de ses services et de ses programmes et la possibilité d'en bénéficier, et ce dans le respect de l'autonomie, la dignité, l'intégration et l'égalité des chances des personnes handicapées.

### **Objectif**

La FCM a élaboré une nouvelle politique d'accessibilité, qui est entrée en vigueur le 1er janvier 2012. L'objectif de la présente politique est de fournir des lignes directrices pour la prestation des services de la FCM aux personnes handicapées, conformément aux exigences de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, 2005, et à celles des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07).

### **Application**

Dans le but d'assurer l'excellence dans la prestation des services aux personnes handicapées, la FCM s'engage à prendre les mesures suivantes :

- **Appareils et accessoires fonctionnels**  
La FCM s'assurera que tous les employés qui sont en contact avec le public reçoivent une formation et connaissent bien les différents appareils et accessoires fonctionnels que peuvent utiliser les personnes handicapées. Ces appareils et accessoires fonctionnels comprennent les ascenseurs, les téléimprimeurs, les appareils télécriteurs (ATS) et les services de relais.
- **Animaux d'assistance**  
La FCM accepte les personnes ayant des animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont permis dans certaines sections de nos locaux accessibles au public et aux conférences de la FCM.
- **Personnes de soutien**  
Une personne handicapée qui est accompagnée par une personne de soutien pourra se faire accompagner par cette personne dans nos locaux et à tout autre endroit appartenant à la FCM situé à l'extérieur de nos locaux. Lorsqu'une personne handicapée doit être accompagnée par une personne de soutien, cette dernière n'aura pas à payer les frais d'inscription aux événements.
- **Communications**  
La FCM communiquera avec les personnes handicapées de manière à tenir compte de leur handicap. Nous nous efforcerons de fournir de l'assistance et/ou des appareils et accessoires fonctionnels aux personnes handicapées, lorsque possible, sur demande.



- **Avis d'interruption de service**

Lorsqu'il faut interrompre temporairement l'accès à des installations, à des services ou à des biens utilisés par les personnes handicapées (par ex., interruption temporaire du service d'ascenseur), la FCM avisera les visiteurs de la raison de l'interruption, des dates où elle sera en vigueur et de sa durée prévue, et fournira une description des installations ou des services de remplacement disponibles, le cas échéant.

## **Formation**

Tous les employés qui sont en contact avec le public recevront une formation au sujet des services à la clientèle accessibles. Le département des Employé(e)s et culture organisationnelle s'assurera que les dossiers de formation sont à jour et comprennent les dates auxquelles la formation a été offerte et le nombre d'employés qui l'ont suivie, et veillera à ce que les dossiers de formation individuels soient consignés au dossier de l'employé. Une formation sera offerte aux nouveaux employés qui sont en contact avec le public avant la fin de leur période d'essai. Cette formation comprendra :

- un survol de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, 2005, et des exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07), par le biais d'une vidéo du gouvernement de l'Ontario; et
- la signature de l'employé reconnaissant que la formation a été achevée.

## **Commentaires**

La page « Nous joindre » du site internet peut être utilisée pour recueillir des commentaires au sujet de la prestation des services offerts aux personnes handicapées. Ces renseignements seront transmis à la division des Services aux membres, qui se chargera d'y répondre, de les consigner et d'en assurer le suivi. Les commentaires peuvent aussi être recueillis par téléphone, par courriel ([membership@fcm.ca](mailto:membership@fcm.ca)) et en personne au 24, rue Clarence. Nous répondrons à tous les commentaires dans un délai de cinq (5) jours ouvrables.

## **Responsabilité**

Le département des Employé(e)s et culture organisationnelle de la FCM est chargé de revoir la présente politique tous les ans et de recommander des modifications, afin d'assurer leur conformité aux normes d'accessibilité établies et aux exigences législatives.