

Ville de Hearst

**POLITIQUE SUR
LE SERVICE À LA CLIENTÈLE ACCESSIBLE**

**Arrêté municipal No. 85-09
le 17 novembre 2009**



PRÉAMBULE

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) a été adoptée par la Province pour créer des normes afin d'améliorer les opportunités pour les personnes handicapées de participer et être impliquées dans tous les aspects de la vie dans les collectivités en Ontario. Les règlements pris en application de la LAPHO établissent actuellement ou vont établir des normes pour améliorer l'accessibilité au service à la clientèle, le transport, l'emploi et l'environnement bâti. Cette politique a été élaborée en conformité avec le Règlement de l'Ontario 429/07 pour traiter de la prestation des services à la clientèle par la Corporation de la Ville de Hearst pour les biens et services sous sa juridiction.

ENGAGEMENT DU CONSEIL À L'ACCESSIBILITÉ

Le Conseil de la Corporation de la Ville de Hearst s'engage envers:

- L'amélioration continue de l'accès à l'ensemble des installations appartenant à la municipalité, aux locaux et services pour les personnes handicapées.
- La fourniture de services de qualité à tous les membres de la communauté d'une manière équitable.

DÉCLARATION DE PRINCIPE SUR SERVICE À LA CLIENTÈLE ACCESSIBLE

1. Application

- 1.1 La présente politique s'applique à toute personne, employé, agent, entrepreneur, organisation, bénévole ou autre tierce partie qui traite avec le public au nom de la Corporation de la Ville de Hearst.

2. Définitions

- 2.1 Aux fins de cette politique, les significations suivantes s'appliqueront aux termes utilisés dans cette politique:
- a) Appareils et accessoires fonctionnels désigne un appareil ou accessoire tel que les appareils et accessoires de communication, les appareils et accessoires de cognition, les appareils et accessoires de mobilité personnels et les appareils et accessoires médicaux, par exemple les cannes, fauteuils roulants, prothèses auditives, etc;
 - b) handicap a le même sens que sa définition en vertu du *Code des droits de la personne de l'Ontario*;
 - c) Municipalité désigne la Corporation de la Ville de Hearst;

- d) Personne avec un handicap désigne les individus qui sont atteints d'un handicap tel que défini par le *Code des droits de la personne de l'Ontario*;
 - e) fournisseur désigne un employé, agent, entrepreneur, organisation, bénévole ou autre personne ou tierce partie qui traite avec le public au nom de la Corporation de la Ville de Hearst pour les biens et services sous sa juridiction;
 - f) animal de service désigne un animal qui fournit un service, travaille ou accomplit des tâches pour une personne ayant un handicap, que cet animal soit spécifiquement formé ou non, et inclut un chien-guide tel que défini par la *Loi sur les droits des aveugles*, et
 - g) personne de soutien désigne, par rapport à une personne handicapée, une autre personne qui accompagne une personne ayant un handicap afin d'aider cette personne avec les communications, la mobilité, les soins personnels, les besoins médicaux et/ou l'accès aux biens et services, que cette personne de soutien soit ou non un professionnel rémunéré, un bénévole, un membre de la famille ou un ami.
- 2.2 Dans cette politique, les mots au temps présent incluent le futur, les mots au singulier incluent le pluriel, les mots dans le genre masculin incluent le féminin, et vice versa.

3. Établissement de politiques, pratiques et procédures

- 3.1 La Municipalité établira des politiques, pratiques et procédures de temps à autre lorsque cela est jugé opportun pour régir la fourniture de biens et services municipaux aux personnes handicapées.
- 3.2 La Municipalité utilisera tous les efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures soient compatibles avec les principes suivants:
 - a) Les biens et services fournis par la Municipalité doivent être fournis d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.
 - b) La fourniture de biens et services aux personnes handicapées doit être la même et doit être intégrée avec la fourniture de biens et de services à d'autres, à moins qu'une autre méthode de fourniture soit nécessaire, soit sur une base temporaire ou permanente pour permettre à une personne handicapée d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier de ces biens et services.

- c) Les personnes handicapées doivent avoir une opportunité égale, aussi raisonnablement que possible, à celle accordée à d'autres pour obtenir, utiliser et bénéficier de biens et services fournis par la Municipalité.
- 3.3 En communiquant avec ou en fournissant un service à une personne ayant un handicap, un fournisseur doit le faire d'une manière qui tient compte du handicap de la personne.
- 4. Utilisation des animaux de service**
- 4.1 Toutes les espèces peuvent être un animal d'assistance pour une personne ayant une incapacité, à condition qu'il soit évident que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap ou la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière qui confirme que l'animal est requis par la personne pour des raisons liées à son handicap.
- 4.2 Si une personne handicapée est accompagnée d'un animal de service, la Municipalité veille à ce que cette personne soit autorisée à pénétrer dans les locaux municipaux avec l'animal et à garder l'animal avec lui en tout temps, sauf si l'animal est autrement exclu des locaux par la loi.
- 4.3 Si ce n'est pas évident que l'animal accompagnant une personne handicapée est un animal d'assistance, la Municipalité a le droit de demander une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.
- 4.4 Si un animal d'assistance est exclu par la loi des locaux municipaux, la Municipalité veillera à ce que d'autres moyens soient disponibles pour permettre à la personne handicapée d'obtenir, utiliser ou profiter des biens et des services municipaux en:
- a) acheminant les marchandises ou les services à la personne dans un endroit situé dans les locaux où la présence de l'animal de service n'est pas interdite;
 - b) offrant un endroit sûr et sécurisé non restreint, dans lequel l'animal d'assistance peut attendre pendant que cette personne obtient les biens ou services, à condition que la personne handicapée est capable de se séparer de son animal de service, ou
 - c) lorsque possible, la livraison des marchandises ou des services à cette personne se fera dans un autre emplacement où la présence de l'animal de service n'est pas interdite.
- 4.5 La Municipalité veillera à ce que tous les fournisseurs reçoivent une formation adéquate dans l'interaction et l'aide aux personnes handicapées qui sont accompagnées par des animaux de service.

- 4.6 Une personne handicapée qui est accompagnée par un animal de service doit maintenir le contrôle de l'animal à tout moment dans les locaux municipaux.
- 4.7 Si un fournisseur ou autre client a une allergie à l'animal d'assistance, la Municipalité doit faire des efforts raisonnables pour répondre aux besoins de ces personnes en:
- a) ayant un autre fournisseur livrer les biens ou services à la personne handicapée qui est accompagnée par l'animal d'assistance;
 - b) livrer les marchandises ou services à la personne accompagnée de l'animal de service dans un autre endroit de l'édifice où la présence de l'animal de service n'affectera pas les autres clients, ou
 - c) en dernier recours, livrer les marchandises ou services à cette personne dans un autre emplacement à l'extérieur des locaux municipaux en question.

5. Utilisation de personnes de soutien

- 5.1 Si une personne handicapée est accompagnée par une personne de soutien, la Municipalité veillera à ce que ces deux personnes soient autorisées à entrer ensemble dans les lieux et que, pendant la visite dans les locaux municipaux, la personne handicapée n'est pas empêchée d'avoir accès à sa personne de soutien.
- 5.2 La Municipalité peut exiger d'une personne handicapée d'être accompagnée par une personne de soutien lorsque dans les locaux municipaux, mais seulement si la Municipalité a déterminé que la présence de la personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou la santé ou la sécurité d'autres personnes sur les lieux.
- 5.3 La Municipalité peut demander un consentement écrit si des renseignements ou des documents confidentiels seront divulgués à une personne avec un handicap en présence de sa personne de soutien.
- 5.4 Si une redevance est due par une personne pour l'admission dans les locaux municipaux ou en relation avec la présence d'une personne dans ces locaux, la Municipalité veillera à ce qu'avis soit donné à l'avance quant au montant payable, le cas échéant, à l'égard de la présence d'une personne de soutien qui accompagne une personne ayant un handicap.
- 5.5 Avis de tels frais doit être donné sous une forme et d'une manière jugée raisonnable par la Municipalité.

6. Utilisation d'appareils ou accessoires de locomotion

- 6.1 Si une personne ayant un handicap nécessite l'utilisation d'un appareil ou accessoire de locomotion pour des raisons liées à son handicap, la Municipalité veillera à ce que cette personne soit autorisée à pénétrer dans les locaux et que, une fois dans les locaux municipaux, la personne handicapée ne soit pas empêchée d'avoir accès à ou d'utiliser son appareil ou accessoire de locomotion dans les endroits où l'accessibilité physique est prévue.

7. Avis d'interruption temporaire

- 7.1 Si, afin d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier de biens ou de services de la Municipalité, une personne handicapée utilise généralement des installations, locaux ou services particuliers de la Municipalité, et s'il y a interruption temporaire empêchant l'accès à ou l'utilisation de ces installations, locaux ou services en tout ou en partie, alors la Municipalité doit donner avis au public d'interruption temporaire.

- 7.2 Avis d'une telle interruption inclura l'information suivante:

- a) raison pour l'interruption temporaire;
- b) durée anticipée de l'interruption temporaire, et
- c) description des autres installations, lieux ou services disponibles, le cas échéant.

- 7.3 Avis d'une telle interruption temporaire sera donné dans les deux langues officielles sur le formulaire d'avis prescrit établi à l'annexe A à cette politique.

- 7.4 L'avis d'interruption temporaire sera affiché de la façon suivante:

- a) dans un endroit bien en vue ou à proximité du lieu de l'interruption temporaire, qui peut inclure une ou toutes les entrées;
- b) sur le site web de la Ville de Hearst;
- c) à la chaîne de télévision communautaire; et/ou
- d) n'importe quelle autre manière jugée raisonnable selon les circonstances.

8. Formation

- 8.1 La Municipalité doit s'assurer que ses fournisseurs reçoivent une formation à l'égard de la fourniture de biens et services municipaux pour les personnes handicapées.
- 8.2 La formation doit comprendre un examen de l'application de la LAPHO et les exigences du Règlement de l'Ontario 429/07 et des instructions sur les questions suivantes:
 - a) Comment interagir et communiquer avec des personnes avec handicaps variés;
 - b) Comment interagir avec des personnes qui utilisent des appareils fonctionnels ou qui nécessitent l'aide d'animaux de service ou les personnes de soutien;
 - c) Comment faire pour utiliser les appareils ou dispositifs disponibles dans des locaux municipaux qui peuvent faciliter la fourniture de biens ou de services municipaux aux personnes handicapées;
 - d) Que faire si les personnes ayant certains types de handicaps ont des difficultés à accéder à des biens ou des services municipaux.
- 8.3 La formation doit aussi inclure un examen des politiques, pratiques et procédures de la Municipalité régissant la fourniture des biens et services municipaux aux personnes handicapées.
- 8.4 La formation doit être fournie à chaque fournisseur dès que possible après que ce fournisseur ait été assigné ou ait assumé ses fonctions applicables.
- 8.5 La formation doit être fournie avant la modification ou l'altération de cette politique ou des pratiques et procédures municipales à l'égard de la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées.
- 8.6 La méthode, l'étendue et le contenu des programmes de formation pour les fournisseurs doivent être axés sur le rôle des différents fournisseurs dans la prestation de biens et services municipaux, le degré de contact avec le public que les fournisseurs ont, la nature des biens et des services municipaux fournis par ces fournisseurs et les exigences des différents départements municipaux.
- 8.7 La Municipalité nommera un "Formateur" aux fins d'entreprendre la formation requise conformément à la présente politique.

8.8 Le Formateur doit tenir un registre des séances de formation données, y compris la date, le nom des participants et le type de formation dispensée.

9. Processus de rétroaction

9.1 La Municipalité doit recevoir et répondre aux commentaires sur la manière dont elle fournit des biens et des services aux personnes handicapées.

9.2 Les personnes souhaitant faire des commentaires peuvent le faire en personne, par téléphone, par télécopieur, par écrit ou par un texte électronique livré par courrier électronique, disquette ou autre.

9.3 Un compte rendu de ces observations doit être conservé et doit être transmis à l'Administrateur en chef/Greffier de la Municipalité pour examen.

9.4 L'Administrateur en chef/Greffier, à sa discrétion et selon les circonstances, peut choisir de répondre à la personne qui fait le commentaire, à condition que cette personne ait fourni ses coordonnées.

9.5 Les plaintes sont traitées conformément aux politiques et aux procédures municipales établies.

10. Avis de disponibilité de documents

10.2 Avis de la disponibilité de ce document, y compris des formulaires connexes peut être donné par affichage des informations à un endroit bien en vue de l'Hôtel de Ville de Hearst et en affichant les renseignements sur le site Web de la Municipalité, ou par toute autre méthode qui serait jugée raisonnable.

10.3 Cette politique et les formulaires associés seront disponibles à quiconque en fait la demande.

11. Autre format

11.1 Si la Municipalité doit fournir une copie d'un document, d'un formulaire ou d'autres informations à une personne avec un handicap, elle devra donner à la personne lesdits document, formulaire ou autres informations dans un format qui tient compte de la personne d'invalidité lorsque c'est possible.

11.2 La Municipalité et la personne avec un handicap peuvent s'entendre sur le format à être utilisé pour le document, formulaire ou autre information.

12. Informations et questions additionnelles

- 12.1 Les questions, inquiétudes et demandes pour de l'information additionnelle relativement à cette politique devraient être adressées à l'Administrateur en chef/Greffier.



Corporation de la Ville de Hearst

AVIS D'INTERRUPTION DE SERVICE

Il y aura une interruption de service régulier à:

endroit

le

date

de

heure

jusqu'à

L'interruption de service impliquera:

Merci de votre patience.