



# **Corporation de La Municipalité de La Nation**

## **Politique des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle**

### **Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario**

**Le 24 février 2010**

## **LE CONTEXTE**

Les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle sont entrées en vigueur le 1er janvier 2008. Ce sont les toutes premières normes de ce genre à voir le jour sous la loi 2005 sur "*l'Accessibilité pour les Personnes handicapées de l'Ontario*" (APHO).

Par conséquent, toute organisation désignée du secteur public doit se conformer aux nouvelles normes de la loi à compter du 1 janvier 2010 et elle devra le confirmer (en fournir la preuve) au cours de 2010.

### **1. CHAMP D'APPLICATION**

Cette nouvelle politique s'applique à tous les employés et/ou départements de La Municipalité; aux personnes, employés, bénévoles ou autres qui oeuvrent auprès du public au nom de La Municipalité.

### **2. L'OBJECTIF**

Cette politique a pour but de fournir des biens et services aux personnes handicapées en adaptant ces services à leurs besoins, et ce, conformément aux normes d'accessibilité pour les services, Règlement de l'Ontario 429/07.

- 2.1 La Municipalité de La Nation s'est vu confier la responsabilité de répondre aux divers besoins de ses résidents et visiteurs et par le fait même de leur fournir les services et installations dont ils ont besoin en s'assurant que ceux-ci soient accessibles à tous.
- 2.2 C'est par le biais de politiques, de pratiques et de procédures que La Municipalité de La Nation entend favoriser l'accessibilité aux personnes handicapées. La Municipalité compte faire les efforts raisonnables pour s'assurer que ces politiques pratiques et procédures soient fournies d'une manière respectueuse de leur dignité et de leur autonomie.
- 2.3 Dans ses communications avec une personne handicapée La Municipalité de La Nation tiendra compte du handicap spécifique de la personne.
- 2.4 La Municipalité de La Nation compte offrir la formation nécessaire à son personnel, aux bénévoles, aux contractuels ainsi qu'aux personnes qui participent à l'élaboration de ses politiques, pratiques et procédures de la fourniture de biens et services.
- 2.5 La Municipalité de La Nation compte s'assurer que les personnes handicapées, comme toutes les autres personnes, puissent obtenir les mêmes biens ou services, qu'elles puissent les utiliser ou en tirer profit.

- 2.6 La Municipalité de La Nation verra à ce que toute personne ayant un handicap et qui est accompagnée d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance ait accès aux locaux et endroits publics de La Municipalité, à moins que la loi ne défende la présence de l'animal dans ces endroits. Advenant le cas, La Municipalité verra à lui offrir d'autres alternatives.
- 2.7 La Municipalité de La Nation verra à permettre l'accès à ses locaux et endroits publics à la personne handicapée ainsi qu'à la personne de soutien qui l'accompagne. La personne de soutien sera informée à l'avance s'il y a des frais d'entrée, advenant que ce soit le cas.

### **3. LA PRÉMISSE**

Les moyens nécessaires seront mis en oeuvre pour s'assurer de ce qui suit:

- 3.1 Que les biens et services soient offerts d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées.
- 3.2 Que la fourniture de biens et de services soit intégrée, à moins qu'une mesure de remplacement ne soit nécessaire, soit temporairement ou en permanence, pour permettre à la personne handicapée d'obtenir ces biens et services, qu'elle puisse les utiliser et en tirer profit.
- 3.3 Que les personnes handicapées puissent, comme toutes les autres personnes, profiter des biens et services, qu'elles puissent les utiliser et en tirer profit.

### **4. DÉFINITION DES TERMES**

- 4.1 **"Personne handicapée"**: Dans le cadre de la présente politique et selon les termes de la loi de 2005 sur *"l'Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario"* un handicap se définit comme suit:
- 4.1.1 A différents degrés, tout handicap physique, toute infirmité, malformation ou défiguration congénitale ou causée par une blessure corporelle ou une maladie, sans pour autant immobiliser la personne. La définition comprend également les différentes sortes de diabète, l'épilepsie, les dommages craniens, la paralysie, les amputations, différents niveaux de manques de coordination physique, la non-voyance et autres problèmes de la vue, la surdité et autres problèmes de l'ou ie, la nécessité d'utiliser un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance, la nécessité d'utiliser un fauteuil roulant ou tout autre appareil ou dispositif.
- 4.1.2 Un état de diminution des facultés mentales ou non fonctionnelles.

- 4.1.3 Des difficultés d'apprentissage, divers niveaux d'incompréhension du langage ou l'incapacité de saisir le sens des symboles.
- 4.1.4 Une déficience mentale, ou
- 4.1.5 Une blessure ou un handicap pour lequel la personne a demandé ou reçu des prestations d'assurance selon la loi 1997 "des accidentés du travail".
- 4.2 Selon la définition de la présente politique un "**animal d'assistance**" est, ou pourrait être:
  - 4.2.1 Un "chien-guide" tel que décrit dans la section 1 de la *Loi sur les droits des aveugles*;
  - 4.2.2 Un "animal d'assistance", selon la présente politique est l'animal qui accompagne la personne handicapée;
  - 4.2.3 Tout animal qui, hors de tout doute, sert d'animal d'assistance à la personne handicapée, ou
  - 4.2.4 Si la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant son besoin d'un animal d'assistance pour des raisons reliées à son handicap.
- 4.3 "**Personne de soutien**": Dans le cadre de la présente politique, relativement à une personne handicapée, une "**personne de soutien**" se définit comme étant celle qui accompagne une personne handicapée pour l'aider sur les plans de la communication, dans ses déplacements, lui prodiguer des soins personnels, une assistance médicale ou pour faciliter son accès à des biens ou services.

## 5. **PRATIQUES ET PROCÉDURES**

L'établissement des "pratiques et procédures" va prendre en considération ce qui suit afin d'accomoder les personnes handicapées:

- 5.1 On tiendra compte du handicap de la personne dans toute communication;
- 5.2 Les personnes suivantes qui sont en contact direct avec le public recevront une formation particulière: les employés, les bénévoles, les contractuels de même que les personnes qui participent à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de la fourniture des biens et services de La Municipalité.

- 5.3 Les personnes handicapées accompagnées d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance auront accès aux locaux et autres endroits habituellement ouverts au public que possède ou gère La Municipalité, à moins que la loi ne défende la présence d'animaux en ces lieux.
- 5.4 La personne d'assistance qui accompagne une personne handicapée aura, elle aussi, accès aux locaux et lieux habituellement ouverts au public.
- 5.5 Advenant qu'il y ait des frais d'entrée ou autres dans ses locaux ou endroits publics, La Municipalité de La Nation verra à informer à l'avance du montant à déboursier, la personne qui se doit d'être accompagnée d'une personne d'assistance.
- 5.6 La Municipalité de La Nation verra à informer les personnes handicapées des perturbations temporaires de ses installations ou de ses services sur lesquels elles se fient.
- 5.7 La Municipalité de La Nation va mettre en place un système de rétroaction qui permettra aux citoyens de communiquer leurs observations quant à la disponibilité des biens et services offerts par La Municipalité.
- 5.8 La Municipalité de La Nation tiendra compte du fait que certaines personnes handicapées préfèrent utiliser leur propre appareil ou dispositif pour obtenir les biens ou services qu'elle offre, de les utiliser ou d'en tirer profit.

## **6. PROCESSUS DE RÉTROACTION**

- 6.1 Lorsqu'une personne souhaite porter plainte au sujet des biens et services qu'elle a reçus (ou non), celle-ci peut acheminer sa plainte ou ses commentaires à La Municipalité de La Nation, selon l'une des façons suivantes:
  - 6.1.1 Remplir le formulaire de rétroaction disponible sur internet à l'adresse de La Municipalité de La Nation: [www.nationmun.ca](http://www.nationmun.ca);
  - 6.1.2 Faire part de la nature des commentaires ou de la plainte par courriel à l'adresse suivante: [mmccuaig@nationmun.ca](mailto:mmccuaig@nationmun.ca);
  - 6.1.3 Contacter la coordonnatrice de "L'Accessibilité" par téléphone: (613)764-5444 ou par courrier à l'adresse suivante: Mary McCuaig, coordonnatrice de L'Accessibilité, Municipalité de La Nation, 958, Route 500 Ouest, Casselman, Ontario K0A 1M0.

- 6.1.4 Téléphoner au directeur ou au sous-directeur du département des biens et services, pour lequel il y a plainte ou commentaire;
- 6.1.5 Se présenter au bureau du directeur ou sous-directeur du département des biens et services pour lequel il y a plainte ou commentaire;
- 6.2 Quel que soit le moyen choisi par la personne qui achemine un commentaire ou une plainte portant sur les biens et services recevra une réponse, par ce même moyen, à l'intérieur de 30 jours.
- 6.3 Toute plainte ou tout commentaire jugé pertinent portant sur l'accessibilité des biens et services peut être acheminé au comité consultatif d'Admissibilité de La Municipalité de La Nation, où l'on décidera des moyens à prendre pour remédier à la situation;
- 6.4 Si aucune entente ne semble possible entre le plaignant et le directeur (ou sous-directeur) du département, le cas sera acheminé à la directrice générale pour remédier à la situation.
- 6.5 Si la directrice générale ne peut en arriver à une entente avec le plaignant, celui-ci pourra présenter sa plainte au Conseil, qui se prononcera de façon définitive.

## **7. PERTURBATION DE SERVICES**

- 7.1 S'il y a perturbation, partielle ou totale, des installations ou des services particuliers offerts aux personnes handicapées (ex. ascenseurs), qui se fient sur ces services ou installations de La Municipalité de La Nation, et advenant que cette perturbation soit prévue, La Municipalité verra à en informer la population, le cas échéant.
- 7.2 L'avis de perturbation doit indiquer les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les informations portant sur les installations ou services de remplacement disponibles, le cas échéant.
- 7.3 L'avis de perturbation devra être affiché, dans un endroit bien en vue, dans les locaux qui sont gérés ou qui appartiennent à La Municipalité de La Nation, ainsi que sur son site web: [www.nationmun.ca](http://www.nationmun.ca). Il y aura également un message enregistré au numéro de téléphone correspondant à l'installation ou au service où a lieu la perturbation. S'il est jugé pertinent et que le temps le permet, l'avis de la perturbation sera aussi affiché dans les journaux locaux.
- 7.4 S'il est prévu qu'il y aura une interruption temporaire de service du site web, un avis annonçant l'interruption de ce service sera affiché dès que possible et suivant la façon de faire expliquée au 7.3.

- 7.5 Si la perturbation ou l'interruption de services n'est pas planifiée, un avis sera émis le plus tôt possible et selon la façon de faire expliquée au 7.3.

## **8. FORME DES DOCUMENTS**

- 8.1 Si une personne handicapée demande à La Municipalité de La Nation de lui fournir une copie d'un document, La Municipalité verra à lui fournir la dite copie ou l'information qu'elle contient dans une forme, qui tient compte du handicap de la personne.
- 8.2 Les documents rédigés par La Municipalité ou imprimés au nom de La Municipalité de La Nation devront contenir la mention: "formes alternatives disponibles sur demande" et fournir l'information nécessaire pour se les procurer.
- 8.3 La Municipalité de La Nation communiquera avec la personne qui demande un document afin de déterminer quelles formes alternatives de documents sont disponibles selon les termes de sa politique.
- 8.4 Le temps nécessaire à transformer ou livrer le document demandé peut varier pour les raisons suivantes: la forme choisie, ses dimensions, la complexité de la tâche, la provenance des documents ou le nombre de copies. Ces facteurs doivent être pris en considération.
- 8.5 La transformation d'un document devra être faite à l'interne dans la mesure du possible. Lorsqu'une personne demande un document municipal ou une partie de document sous une forme alternative, c'est au département d'où provient le document à couvrir les frais de transformation, le matériel ainsi que sa distribution, et non pas à la personne qui en fait la demande.
- 8.6 Tout document, lorsqu'il est possible de l'imprimer à l'interne, doit adhérer aux normes d'impression et de communication de la CNIB et autres politiques qui s'y rattachent.

## **9. LA FORMATION**

Selon la politique "d'accessibilité", La Municipalité veillera à ce que les employés reçoivent une formation au sujet de la fourniture des biens et services aux personnes handicapées. Cette formation s'adresse aux employés qui traitent avec les membres du public ou d'autres tiers pour le compte de La Municipalité de même qu'aux personnes qui participent à l'élaboration de ses politiques, pratiques et procédures. La formation doit commencer dès que possible après que les fonctions concernées soient assignées.

9.1 La Municipalité de La Nation verra à s'assurer d'offrir aux personnes suivantes une formation au sujet de la fourniture de ses biens et services aux personnes handicapées:

9.1.1 Toute personne qui traite avec les membres du public ou d'autres tiers pour le compte de La Municipalité, qu'il s'agisse d'employés, de bénévoles ou autres.

9.1.2 Toute personne qui participe à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de La Municipalité régissant la fourniture de biens ou de services aux membres du public ou à d'autres tiers.

9.2 La formation devra comporter un examen des objets de la *Loi sur L'Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences de la présente politique ainsi que des instructions sur:

9.2.1 La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types d'handicaps selon la présente politique, ses pratiques et ses procédures.

9.2.2 La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil, un dispositif, ou qui ont besoin d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance, ou encore d'une personne de soutien, selon la présente politique, ses pratiques et ses procédures.

9.2.3 La façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les locaux ou lieux de La Municipalité et qui peuvent faciliter la fourniture de biens ou de services à une personne handicapée.

9.2.4 Ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier d'handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens ou services de La Municipalité.

## **10. APPAREILS OU DISPOSITIFS PERSONNELS**

10.1 La Municipalité de La Nation comprend que certaines personnes handicapées préfèrent utiliser leur propre appareil ou dispositif pour obtenir des biens ou des services, les utiliser ou en tirer profit.

10.2 Advenant que la personne handicapée ne puisse avoir accès aux biens ou services qu'offre La Municipalité de La Nation en utilisant son propre appareil ou dispositif, La Municipalité verra à:

10.2.1 Evaluer si le bien ou le service demandé est accessible ou non;

10.2.2 Prévoir rendre disponibles d'autres moyens qui répondent aux besoins de la personne;

10.2.3 Informer la personne handicapée qu'il existe d'autres moyens d'avoir accès aux biens et services qu'elle demande et lui laisser savoir comment y avoir accès, qu'il s'agisse d'une situation temporaire ou permanente.

## **Annexe "A":**

### **Exemple d'un avis public d'interruption de services**

#### **Exemple #1:**

Message aux utilisateurs des ascenseurs

Les ascenseurs du côté Est ne seront pas en opération du 1er au 15 avril pour des raisons d'entretien de routine. Pour vous rendre au second étage, veuillez utiliser l'ascenseur situé sur le côté Ouest de l'édifice. Nous sommes désolés des inconvénients que cette situation puisse occasionner. Pour plus d'information, prière de composer le: (numéro de téléphone).

Merci

La Direction

#### **Exemple # 2**

Message aux utilisateurs des toilettes

La toilette réservée aux personnes à mobilité restreinte est présentement hors d'usage à cause du bris d'une conduite d'eau. Le rétablissement du service est prévu demain. D'ici là, vous pouvez utiliser la toilette située au 233 rue Main, c'est juste à côté. Nous sommes désolés des inconvénients que cette situation puisse occasionner.

Merci

La Direction

## **Annexe “B”**

### **Exemple d’une demande de formulaire de rétroaction**

#### **Exemple # 1**

Message à notre clientèle

Nous travaillons présentement à l’amélioration de nos services aux personnes handicapées. Nous apprécierions recevoir vos commentaires, vos questions et vos suggestions quant aux installations nécessaires dans nos édifices pour mieux desservir les personnes handicapées. Prière de communiquer avec le service de la réception, en personne, par courrier, par téléphone (numéro de téléphone) ou par courriel (adresse courriel) pour nous faire part de vos commentaires.

Merci

La Direction

#### **Exemple # 2**

Message à notre clientèle

Nous travaillons présentement à l’amélioration de nos services aux personnes handicapées. Il nous ferait plaisir d’entendre (numéro de téléphone) ou de lire vos commentaires (adresse courriel) et par le fait même demander une copie, si désirée, de notre politique sur l’«Accessibilité».

Merci

La Direction