

Renseignements Généraux


Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)

La Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario vise à créer un « Ontario accessible », où les personnes handicapées peuvent participer selon leur plein potentiel à la vie économique et sociale de la province. L'objectif principal de la Loi est de permettre au gouvernement d'élaborer, de mettre en œuvre et d'appliquer des normes d'accessibilité. Quand il existe d'autres lois qui traitent de l'accessibilité, il faut suivre celle qui vise le plus haut niveau d'accessibilité.

Les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07) sont les premières normes d'accessibilité créées en vertu de la LAPHO et les municipalités doivent s'y conformer d'ici janvier 2010.

Pour de plus amples renseignements :

Adressez-vous à votre superviseur/e pour revoir le DVD intitulé « Greater Sudbury; Greater Accessibility » (Une plus grande accessibilité dans le Grand Sudbury) qui se trouve sur le site intranet de la municipalité.

Vous pouvez obtenir plus de renseignements sur le site www.access.on.ca 

Politique sur les services aux citoyens de la Ville du Grand Sudbury

La Ville du Grand Sudbury respecte l'autonomie, la dignité, l'intégration et l'égalité des chances de tous les membres de la communauté;

Les personnes handicapées peuvent avoir recours à une personne de soutien, à des appareils ou accessoires fonctionnels personnels ou à un animal d'assistance lorsqu'elles ont accès aux installations, aux programmes et aux services municipaux.

Il faut communiquer avec une personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap.

Le saviez-vous?

Entre 22 000 et 24 000 personnes dans le Grand Sudbury ont un handicap.

Parmi ces personnes, 1000 sont des enfants ayant moins de 14 ans et 1000 sont des adolescents et des jeunes adultes. Plus de la moitié des personnes âgées de plus de 75 ans ont un handicap.

N'oubliez pas : Souriez, détendez-vous et traitez les personnes handicapées avec **le même respect et le même égard** que vous traitez tous les membres de la communauté.



Une plus grande accessibilité dans le Grand Sudbury



Votre guide pour fournir un **service de qualité** aux personnes handicapées



Techniques de communication

Traitez les personnes handicapées avec le même respect et le même égard que vous traitez tous les membres de la communauté.

Rappelez-vous que les renseignements concernant un handicap sont confidentiels.

Demandez comment vous pouvez aider.

Regardez la personne dans les yeux et écoutez-la attentivement.

Parlez lentement et utilisez un langage simple.

Donnez un renseignement à la fois.

Évitez de faire des suppositions et d'interrompre la personne.

Faites preuve de patience et adaptez-vous au rythme de la personne.

Assurez-vous de savoir utiliser les appareils fonctionnels qui sont disponibles à votre lieu de travail.

Avis public

Il est important d'informer les membres de la communauté relativement aux heures de service, aux horaires, à l'accès à l'édifice et à tout autre changement ou perturbation du service. Pour émettre un avis public, veuillez vous adresser aux Communications corporatives et Services en français.



Si vous éprouvez de la difficulté à communiquer

Si vous n'avez pas compris, demandez poliment à la personne de répéter.

Demandez-lui s'il serait plus facile d'utiliser un autre moyen de communication.

Faites preuve de créativité et de bon sens.

Rassurez la personne en lui disant qu'il n'y a pas de presse, déplacez-vous à un endroit plus approprié ou offrez-lui une chaise au besoin.

Si une personne a du mal à vous comprendre :

- assurez-vous d'avoir son attention;
- demandez-lui si elle aimerait mieux que l'information soit présentée dans un autre format.

Si une personne a du mal à voir :

- utilisez la fonction d'agrandissement du photocopieur ou de l'écran d'ordinateur;
- déplacez-vous à un endroit mieux éclairé;
- offrez-lui une copie électronique.

Si une personne a du mal à entendre :

- déplacez-vous à un endroit plus calme;
- utilisez un stylo et du papier ou un ordinateur pour transcrire l'information.



Les personnes handicapées peuvent avoir recours à **une personne de soutien, à des appareils ou accessoires fonctionnels personnels ou à un animal d'assistance** lorsqu'elles ont accès aux installations, aux programmes et aux services municipaux.

Personne de soutien

Une personne de soutien donne de l'aide à la personne; il peut s'agir d'une personne professionnelle rémunérée, d'une personne bénévole, d'un membre de la famille ou d'une connaissance.

Parlez toujours directement à la personne qui vous demande de l'aide.

Conseil

Appareils fonctionnels personnels

Il peut s'agir d'équipement ou de technologies qui aident à la mobilité des personnes handicapées ou à la communication.

Laissez toujours la personne utiliser l'appareil ou l'accessoire fonctionnel et n'y touchez pas à moins qu'elle vous ait demandé de le faire ou qu'il y ait une urgence.

Conseil

Animaux d'assistance

Les animaux d'assistance jouent plusieurs rôles. Le chien est l'animal le plus souvent utilisé, mais il y en a d'autres.

Assurez-vous de ne pas regarder l'animal d'assistance, de communiquer avec lui, d'y toucher ni de le distraire.

Conseil

