# Politique sur les normes d'accessibilité

| | | | |
|---|---|---|---|
| | **Destinataires** : L'ensemble du personnel du CAP | **Secteur / service :** Tous les secteurs | **Codification :** AD-23-V2.0 |
| | **Instance approbation:** Direction Générale | **Date d'approbation/ révision :** Le 28 janvier 2013/Le 10 janvier 2024 | **Politique(s) antérieure (s)** N/A |

## Énoncé

La présente politique relative aux normes d'accessibilité a pour but de satisfaire aux exigences en vertu dela législation ontarienne sur l'accessibilité (Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario) afin de régir l'offre de services et installations aux personnes en situation d'handicap.

Le Centre d'appui et de prévention (Le CAP) s'engage à fournir des services de qualité à toute sa clientèley compris les personnes en situation d'handicap.

## Section 1 - Principe directeur

Le CAP s'engage à l'amélioration continue de l'accessibilité et à l'élimination des obstacles afin d'assurer une plus grande équité pour toute sa clientèle.

Le CAP s'engage aussi à offrir aux personnes en situation d'handicap le même accès à ses services peu importe le point de service (bureau central, milieu d'hébergement, sites satellites en milieu scolaire).

Nous avons pour but de nous assurer que vous pouvez bénéficier en tout temps des normes les plus élevées qui soient en matière service et que l'équité soit toujours au cœur de nos activités.

## Section 2 - Champs d'application

La présente politique s'applique à toute personne qui interagit avec les membres du public ou d'autres tiers pour le compte du CAP, notamment en qualité d'employé.e, d'étudiant.e ou de bénévole.

## Section 3 – Définitions

- **Handicap** - selon le ***Code des droits de la personne de l'Ontario***, signifie :
    - 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 dispositifcorrectif;
    - Un affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle ;
    - 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 parlée ;
    - Un trouble mental ;
    - Une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la ***Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.***



150 chemin Montréal – Bureau 300 Ottawa (Ontario) K1L 8H2 | **Tél.** 613-789-2240 | **Téléc.** 613-789-2236

- **Personne handicapée ou en situation d'handicap** - Personne atteinte d'un handicap tel que défini en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario.
- **Animal d'assistance** - Tout animal qui a été dressé à travailler ou à accomplir certaines tâches pour le compte d'une personne handicapée.
- **Personne de soutien** - Toute personne rémunérée professionnellement, bénévole, membre de la famille ou ami accompagnant une personne en situation d'handicap dans le but de l'aider sur le plan de la communication, des soins personnels, des besoins médicaux ou de l'accès à des biens et services.
- **Coordonnateur de l'information sur l'accessibilité** - Personne nommée par le CAP au poste de coordonnateur de l'information sur l'accessibilité (le Partenaire d'Affaires en ressources humaines).
- **Appareil ou accessoire fonctionnel** - Toute aide auxiliaire comme un appareil d'aide à la communication,d'assistance aux facultés cognitives, à la mobilité ou aux incapacités d'ordre médical (canne, béquilles, fauteuil roulant, prothèses auditives).

## Section 4 - Exigences de la politique

Offrir des services de qualité à la clientèle revêt une grande importance pour Le CAP.

Le CAP veille à ce que ses services et installations soient accessibles à toute sa clientèle et s'efforce de promouvoir l'égalité, la dignité et le respect de chaque personne.

Le CAP fournit des efforts raisonnables pour que ses politiques, pratiques et procédures soient compatiblesavec les principes suivants :

- Les services seront fournis d'une manière respectueuse de la dignité et de l'indépendance des personnes en situation d'handicap ;
- Les services seront fournis aux personnes en situation d'handicap et aux autres personnes de façon intégrée à moins qu'une mesure de remplacement temporaire ou permanente ne s'impose pour permettre à la personne en situation d'handicap d'obtenir les services et d'en tirer profit ;
- Les personnes en situation d'handicap auront les mêmes possibilités que les autres personnes d'obtenir les services, de les utiliser et d'en tirer profit ;
- Dans leurs communications avec une personne en situation d'handicap, le personnel, les étudiant.es et bénévoles du CAP doivent tenir compte des besoins particuliers de la personne.

Le CAP a mis en place un comité permanent sur l'accessibilité qui fournira des conseils sur les exigences et la mise en œuvre des normes d'accessibilité prévues dans la Loi sur l'accessibilité pour les personnes en situation d'handicap de l'Ontario, la préparation des rapports sur l'accessibilité, y compris l'accès pour les personnes en situation d'handicap aux services et locaux du CAP.

Il incombe aux gestionnaires de s'assurer que tous les employé.es suivent les lignes directrices énoncées dans la présente politique.

## Section 5 - Procédure

Au sein du CAP, nous nous engageons à fournir nos services d'une manière cohérente à l'aide des procédures suivantes :

### 5.1. Normes concernant les services publiés

Nous publions les détails sur nos normes d'accessibilité et valeurs principales en matière de services à la clientèle sur notre site Web,



150 chemin Montréal – Bureau 300 Ottawa (Ontario) K1L 8H2 | **Tél.** 613-789-2240 | **Téléc.** 613-789-2236

Nous examinons également nos normes d'accessibilité et valeurs principales en matière de services à la clientèle en tenant compte de la rétroaction régulière formulée par la clientèle, par nos intervenant.es et par notre personnel.

### 5.2. Renseignements à l'intention du client et rétroaction

L'information sur nos services est accessible, précise et à jour. Il sera possible d'y accéder via notre site Web :

- Les renseignements mentionnés prévoient, le numéro de téléphone pour nous joindre ainsique l'adresse courriel pour nous écrire,
- Nous prenons des mesures pour nous assurer que l'information que nous fournissons est claire et directe, afin qu'elle soit facile à comprendre,
- Nous utilisons l'information sur les client.es d'une façon légale et équitable, conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE),
- Nous recueillons l'avis de notre clientèle sur la prestation de nos services, la qualité de notre service et les normes de service auxquelles ils s'attendent de nous. Nous vous invitons à formuler vos commentaires ou suggestions sur la façon d'améliorer la qualité de notre service.
- Les client.es peuvent donner une rétroaction sur la façon dont le CAP offre les services à la clientèle en situation d'handicap en soumettant un commentaire à info@centrelecap.ca, en précisant dans l'objet de du courriel le mot « Accessibilité ».

### 5.3. Accessibilité des services

Nous prenons toutes les mesures nécessaires afin de nous assurer que nos services et installations sont accessibles à tous et à toutes, y compris aux personnes en situation d'handicap. Le CAP se conforme à toutes les exigences applicables des lois sur l'accessibilité et services à la clientèle.

### 5.4. Personnel courtois et serviable

Les employé.es, les étudiant.es et bénévoles du CAP doivent être courtois et serviables, agir avec intégrité et discrétion et traiter la clientèle avec respect en tout temps,

Les employé.es, les étudiant.es et bénévoles du CAP doivent suivre une formation sur les normes d'accessibilité et sur le service à la clientèle qui les aidera à fournir nos services de manière efficace et professionnelle.

### 5.5. Animal d'assistance

Un.e client.e en situation d'handicap accompagné.e d'un animal d'assistance aura le droit d'entrer dans les locaux et les installations qui sont ouvertes au public, sauf si la loi l'interdit.

### 5.6. Personne de soutien et droits d'entrée

Si un.e client.e en situation d'handicap est accompagné.e d'une personne de soutien, le CAP veillera à ce que les deux puissent entrer ensemble dans les locaux et à ce que le ou la client.e ne soit pas empêché d'avoir accès à la personne de soutien. Si le CAP réclame des droits d'entrée pour assister à un événement ou à une réception, la personne de soutien pourra y assister gratuitement.

### 5.7. Procédure concernant les plaintes

Si un.e client.e est insatisfait.e de la qualité du service reçu, il ou elle pourra formuler une plainte en envoyant un courriel à envoyant un courriel : info@centrelecap.ca , en précisant dans l'objet de votre courriel le mot «



150 chemin Montréal – Bureau 300 Ottawa (Ontario) K1L 8H2 | **Tél.** 613-789-2240 | **Téléc.** 613-789-2236

Accessibilité ».

Nous enquêterons de façon approfondie et équitable sur la plainte reçue, offrirons au client ou à lacliente une explication détaillée des circonstances et prendrons les mesures qui s'imposent.

Nous consignerons et suivrons les plaintes au sujet de la qualité du service et tenterons de nous occuper des inquiétudes. Nous désirons tirer des leçons des plaintes reçues afin d'améliorer la qualité de notre service.

### 5.8. Avis d'interruption de service

En cas d'interruption temporaire de l'accès à des installations et à des services dont se servent lespersonnes en situation d'handicap (par exemple, l'arrêt temporaire des services d'ascenseur), le CAP doit émettre un avis public précisant la raison de l'interruption, les dates où elle sera en vigueur, la durée prévue et les installations ou services de remplacement offerts, le cas échéant.

Selon les circonstances, ces avis peuvent être communiqués de différentes façons ; ils peuvent notamment être affichés dans un endroit bien en vue dans les locaux touchés et sur les sites Webdu CAP.

### 5.9. Politique en matière de formation

Tous les employé.es, les étudiant.es et bénévoles de CAP qui fournissent des services pour le compte du CAP seront tenus de suivre une formation sur les exigences des normes de la ***Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*** (y compris les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle) et sur les dispositions ***du Code des droits de la personne de l'Ontario*** qui concernent les personnes handicapées.

La formation doit convenir aux tâches de l'employé.e, de l'étudiant.e, du bénévole. La formation sera dispensée dès l'embauche et dès l'achèvement de la formation, le CAP doit tenir un registre de la formation fournie, y compris les dates auxquelles la formation sur l'accessibilité a eu lieu et lenombre de personnes qui ont reçu la formation.

Le programme de formation comprend :

- Un module d'apprentissage en ligne au moment de l'orientation des nouveaux employé.es, étudiant.es ou bénévoles afin de leur donner une formation sur les règlements, sur la meilleurefaçon de donner un service exemplaire aux client.es en situation d'handicap et sur les politiques et procédures du CAP à ce sujet
- La formation sur l'accessibilité à l'intention des membres du personnel du service à la clientèle,qui met l'accent sur la compréhension des exigences de la loi, ce en quoi consiste l'accessibilitédes services et comment les mettre correctement en œuvre, ainsi que la façon dont la législation permet d'atteindre l'objectif d'un Ontario accessible.

### 5.10. Normes d'emploi

Le CAP se doit informer les candidat.es de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les personnes en situation d'handicap durant son processus de recrutement. Les candidat.es qui sont sélectionné.es individuellement pour une entrevue ou un examen doivent être avisé.es qu'ils peuvent bénéficier de mesures d'adaptation sur demande en ce qui à trait aux documents utilisés durant le processus. Le CAP doit consulter le ou la candidat.e sélectionné.e qui demande une mesure d'adaptation d'une manière qui tient compte de son handicap. L'offre d'emploi remise aux candidat.es recruté.es doit les informer des politiques relatives aux mesures d'adaptation offertes aux employé.es en situation handicap.



150 chemin Montréal – Bureau 300 Ottawa (Ontario) K1L 8H2 | **Tél.** 613-789-2240 | **Téléc.** 613-789-2236

### 5.11. Formats accessibles et aides à la communication pour les employé.es

À la demande de l'employé.e et en consultation avec ce dernier ou cette dernière, le CAP doit prendre les dispositions nécessaires pour lui fournir des formats accessibles et l'aider à la communication concernant :

- L'information nécessaire pour effectuer son travail,
- L'information généralement mise à la disposition des employés.s au lieu de travail.

### 5.12. Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail (lien avec le plan de continuité des activités)

Si, en raison de l'handicap d'un.e employé.e, le CAP se doit d'offrir des mesures d'adaptation à ce dernier ou à cette dernière des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail, les employé.es concerné.es doivent communiquer en amont leur besoin en mesures d'adaptation.

En outre, si l'employé.e en situation d'handicap donne son consentement à cet effet, ses renseignements seront communiqués à la personne désignée pour l'aider.

Ces renseignements doivent faire l'objet d'un examen si l'ensemble des besoins et les plans généraux en matière de mesures d'adaptation pour l'employé.e font l'objet d'un examen ou si le CAP procède à un examen de son plan général d'intervention en cas d'urgence. (Consulter le plan de continuité des activités.)

### 5.13. Gestion du rendement, perfectionnement professionnel et réaffectation

Le CAP doit tenir compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employé.es en situation handicap ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il leur fournit des possibilités de perfectionnement professionnel, gère leur rendement et envisage de les réaffecter.

### 5.14. Documents sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

Le CAP avise les client.es que les documents sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, y compris le présent document, peuvent être obtenus sur demande et dans un format qui tient compte du handicap du client ou de la cliente. Un avis est affiché à un endroit bien en vue dans des locaux du CAP et sur ce site Web ou en adoptant tout autre moyen raisonnable.

### Références


- Code des droits de la personne, L.R.O. 1990, CHAPITRE H.19
- Guide des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario
- Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)
- Loi sur la santé et la sécurité au travail de l'Ontario
- Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (2008), Règlement de l'Ontario 429/07 pris en application de la LAPHO
- Normes d'accessibilité intégrées (2011), Règlement de l'Ontario 191/11 pris en application de la LAPHO




150 chemin Montréal – Bureau 300 Ottawa (Ontario) K1L 8H2 | **Tél.** 613-789-2240 | **Téléc.** 613-789-2236