

1. Exigence liée aux politiques en matière d'accessibilité

Le [Règlement de l'Ontario 191/11 : Normes d'accessibilité intégrées](#) en vertu de la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) exige que les organisations élaborent des politiques écrites en matière d'accessibilité et qu'elles les mettent à la disposition du public. Les politiques en matière d'accessibilité constituent les règles officielles que met en place une organisation pour atteindre ses objectifs d'accessibilité.

La loi est souple pour vous permettre d'élaborer vos politiques en matière d'accessibilité de la façon qui convient le mieux à votre organisation. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise façon. Le présent formulaire contient des exemples de renseignements pour vous aider à vous conformer à l'article 3 du [Règlement](#).

Cet article s'applique au gouvernement de l'Ontario, à l'Assemblée législative de l'Ontario, aux organisations désignées du secteur public ainsi qu'aux entreprises et organismes sans but lucratif comptant 50 employés ou plus.

2. Avertissement général

Ce document est fourni à titre d'information générale uniquement et se veut un exemple de référence pour aider les organisations à respecter leurs obligations en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Il revient à chaque organisation de comprendre ses obligations juridiques et de s'y conformer, ainsi que d'élaborer ses propres politiques, procédures et documents en fonction de sa situation particulière. Nous encourageons les utilisateurs à solliciter un avis indépendant; le gouvernement de l'Ontario, en fournissant des renseignements publics sur l'accessibilité, n'est pas responsable de l'utilisation qui en est faite.

3. Exemple de politique

Déclaration d'engagement organisationnel

[L'Association des juristes d'expression française de l'Ontario](#)

Nom de l'organisation

s'engage à garantir l'égalité d'accès et de participation pour les personnes handicapées. Nous avons à cœur de traiter les personnes handicapées d'une façon qui leur permet de conserver leur dignité et leur autonomie. Nous croyons en l'intégration et sommes déterminés à répondre rapidement aux besoins des personnes handicapées. Nous le ferons en retirant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité et en respectant nos obligations en matière d'accessibilité en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des lois de l'Ontario sur l'accessibilité.

[L'Association des juristes d'expression française de l'Ontario](#)

Nom de l'organisation

s'engage à respecter ses obligations actuelles et continues en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario concernant la non-discrimination.

[L'Association des juristes d'expression française de l'Ontario](#)

Nom de l'organisation

comprend que les obligations en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et ses normes d'accessibilité ne remplacent ni ne limitent ses obligations en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario ou ses obligations à l'égard des personnes handicapées en vertu de toute autre loi.

[L'Association des juristes d'expression française de l'Ontario](#)

Nom de l'organisation

s'engage à faire preuve d'excellence dans le service et l'offre de biens, services ou installations à tous les consommateurs, y compris les personnes handicapées.

Nos politiques de services à la clientèle accessibles sont cohérentes avec les principes d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.

Formation

Nous nous engageons à offrir à tous les employés et bénévoles une formation sur les services à la clientèle accessibles, d'autres normes d'accessibilité de l'Ontario et aspects du Code des droits de la personne de l'Ontario se rapportant aux personnes handicapées.

En outre, nous offrons une formation à :

- a) toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisation;
- b) toutes les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom de l'organisation.

La formation sur l'accessibilité offerte à nos employés et bénévoles se rapporte à leurs fonctions particulières.

La formation comprend :

- l'objet de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences des normes sur les services à la clientèle;
- nos politiques se rapportant aux normes sur les services à la clientèle;
- la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant différents types de handicaps;
- la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- la façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les lieux ou fournis autrement et qui peuvent aider à fournir des biens, des services ou des installations aux personnes handicapées. Ces appareils ou dispositifs incluent :
Dresser la liste des équipements et appareils

S/O

- ce qu'il faut faire si une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder aux biens, services ou installations de notre organisation.

Nous formons chaque personne dès que possible après son embauche et offrons une formation à propos de toute modification aux politiques.

Nous conservons des dossiers sur la formation offerte, y compris les dates auxquelles la formation a été offerte et le nombre de personnes à qui elle a été offerte.

Appareils et accessoires fonctionnels

Les personnes handicapées peuvent se servir de leurs appareils et accessoires fonctionnels personnels lorsqu'ils accèdent à nos biens, à nos services et à nos installations.

Dans les situations où l'appareil ou accessoire fonctionnel pose une préoccupation importante et inévitable pour la santé ou la sécurité ou qu'il ne peut être autorisé pour toute autre raison, d'autres mesures seront utilisées pour veiller à ce que la personne handicapée puisse avoir accès à nos biens, services ou installations.

Le cas échéant, préciser d'autres mesures.

S/O

Nous veillons à ce que nos employés reçoivent une formation et connaissent les différents appareils et accessoires fonctionnels que nous avons sur place ou que nous fournissons et qui peuvent être utilisés par les consommateurs handicapés lorsqu'ils accèdent à nos biens, services ou installations.

Le cas échéant, précisez comment votre organisation formera les employés sur l'utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels.

S/O

Communication

Nous communiquons avec les personnes handicapées d'une façon qui tient compte de leur handicap. Ceci peut inclure ce qui suit :

Dresser la liste des différentes façons de communiquer

Utiliser le service téléphonique spécialisé pour les personnes malentendantes ou sourdes.

Faire des rencontres par téléconférence lorsque demandé pour accommoder divers handicaps.

Communication par courriel avec certains justiciables.

Nous travaillerons de concert avec les personnes handicapées afin de déterminer la méthode de communication qui leur convient.

Animaux d'assistance

Nous accueillons les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont autorisés dans les sections de nos locaux qui sont ouvertes au public et aux tiers.

Lorsque nous ne pouvons facilement percevoir qu'un animal est un animal d'assistance, nos employés pourront demander de voir la documentation (gabarit, lettre ou formulaire) d'un membre d'une profession de la santé réglementée qui confirme que la personne a besoin de l'animal d'assistance pour des raisons se rapportant à son handicap.

Un animal d'assistance peut facilement être identifié au moyen d'indicateurs visuels comme un harnais ou une veste, ou lorsqu'il aide la personne à accomplir certaines tâches.

Un membre d'une profession de la santé réglementée s'entend d'un membre de l'un des ordres suivants :

- Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario
- Ordre des Chiropraticiens de l'Ontario
- Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario
- Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario
- Ordre des optométristes de l'Ontario
- Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario
- Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario
- Ordre des psychologues de l'Ontario
- Ordre des psychothérapeutes et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario

Si les animaux d'assistance sont interdits par une autre loi, nous ferons ce qui suit pour nous assurer que les personnes handicapées puissent avoir accès à nos biens, services ou installations :

- expliquer la raison pour laquelle l'animal est exclu;
- discuter avec le consommateur d'une autre façon de fournir les biens, services ou installations.

Remplir ce qui suit le cas échéant :

Les animaux d'assistance sont interdits dans les aires suivantes :

Définir les aires interdites dans vos lieux

S/O

en vertu de la _____

Nom de la loi

Personnes de soutien

Une personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à se faire accompagner de cette personne dans nos lieux.

Si un prix ou un tarif sont normalement exigés d'un consommateur pour l'accès à vos biens, services ou installations, choisissez l'une des options suivantes :

☐ Le prix ou le tarif ne seront pas exigés pour les personnes de soutien.

☐ _____ sera exigé de la personne de soutien pour accéder à nos lieux.
Montant (\$)

Nous informons les consommateurs de cette situation en affichant un avis aux endroits suivants :

Dresser la liste des endroits

Dans certains cas, cette organisation peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pour protéger la santé ou la sécurité :

- de la personne handicapée;
- des autres personnes se trouvant dans les lieux.

Avant de prendre une décision, nom de l'organisation :

- consultera la personne handicapée pour comprendre ses besoins;
- tiendra compte des raisons de santé ou de sécurité en fonction des données probantes existantes;
- déterminera qu'il n'existe aucune autre façon raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne ou des autres dans les lieux.

Si cette organisation détermine qu'une personne de soutien est nécessaire, nous annulerons le prix ou le tarif (si applicable) pour la personne de soutien.

Avis de perturbation temporaire

En cas de toute perturbation prévue ou imprévue des services ou des installations pour les personnes handicapées, cette organisation informera rapidement les consommateurs. Cet avis affiché clairement inclura des renseignements sur les raisons de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services de remplacement, si offerts.

Les services/installations incluent :

Dresser la liste des services/installations

S/O

L'avis sera mis à la disposition du public des façons suivantes :

Dresser la liste des façons

S/O

Processus de rétroaction

[L'Association des juristes d'expression française de l'Ontario](#)

Nom de l'organisation

souhaite recevoir des commentaires sur la façon dont nous offrons des services à la clientèle accessibles. Les commentaires des consommateurs nous aideront à repérer les obstacles et à répondre aux préoccupations.

Les commentaires peuvent être formulés des façons suivantes :

Dresser la liste des façons de formuler des commentaires

[Formulaire de rétroaction de la LAPHO sur les sites web de l'AJEFO et du Centre d'information juridique de l'Ontario.](#)

Tous les commentaires, incluant les plaintes, seront traités de la façon suivante :

Décrire par exemple que les commentaires seront transmis au directeur général.

[Les commentaires seront tous acheminés à la direction générale adjointe qui déterminera, avec la direction générale, la meilleure façon de répondre aux commentaires, le cas échéant.](#)

Les consommateurs peuvent s'attendre à recevoir une réponse en 14 jour(s).
nombre de jours

[L'Association des juristes d'expression française de l'Ontario](#)

Nom de l'organisation

s'assure que le processus de rétroaction est accessible pour les personnes handicapées en fournissant ou faisant fournir des formats accessibles et des aides à la communication sur demande.

Avis de disponibilité des documents

[L'Association des juristes d'expression française de l'Ontario](#)

Nom de l'organisation

avise le public que les documents se rapportant aux services à la clientèle accessibles sont offerts sur demande en affichant un avis dans les endroits suivants ou des façons suivantes :

Dresser la liste des endroits/façons

[Les sites webs de l'AJEFO et du Centre d'information juridique de l'Ontario.](#)

[L'Association des juristes d'expression française de l'Ontario](#)

Nom de l'organisation

fournira ces documents dans un format accessible ou avec une aide à la communication sur demande. Nous consulterons la personne qui fait la demande pour déterminer le caractère adéquat du format ou de l'aide à la communication. Nous fournirons le format accessible rapidement et sans frais supplémentaires.

Guichets libre-service

Remarque : les organisations du secteur public doivent intégrer les caractéristiques d'accessibilité aux guichets libre-service. Les organismes privés et sans but lucratif doivent tenir compte de l'accessibilité dans cette exigence.

Nous intégrerons des caractéristiques d'accessibilité/tiendrons compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées au moment de concevoir, d'obtenir ou d'acquérir des guichets libre-service.

Acquisition

Remarque : En vertu de la LAPHO, seuls les organisations désignées du secteur public, le gouvernement de l'Ontario et l'Assemblée législative sont assujettis à cette exigence.

Nous intégrons les critères et caractéristiques d'accessibilité au moment d'obtenir ou d'acquérir des biens, des services ou des installations, y compris des guichets libre-service. S'il n'est pas possible ou pratique de le faire, nous fournirons une explication

Information et Communications

Nous disposons d'un processus pour recevoir les commentaires et y répondre, et ce processus est accessible aux personnes handicapées sur demande.

Nous communiquons avec les personnes handicapées d'une façon qui tient compte de leur handicap. Sur demande, nous fournirons des renseignements à propos de notre organisation et des services qu'elle offre, incluant des renseignements sur la sécurité du public, dans des formats accessibles ou avec des aides à la communication :

- a) de façon opportune, en tenant compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne découlant de son handicap;
- b) à un coût ne dépassant pas le coût habituel facturé aux autres personnes.

Nous consulterons la personne qui fait la demande pour déterminer le caractère adéquat d'un format accessible ou d'une aide à la communication. Si l'organisation détermine que l'information ou les communications ne peuvent pas être converties, l'organisation fournira à la personne ayant fait la demande :

- a) une explication des motifs pour lesquels l'information ou les communications ne peuvent pas être converties;
- b) un résumé de l'information ou des communications ne pouvant pas être converties.

Nous informons le public de l'offre de formats accessibles et d'aides à la communication en

[Les sites webs de l'AJEFO et du Centre d'information juridique de l'Ontario.](#)

Nous respecterons également les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA) reconnues mondialement, conformément aux lois de l'Ontario sur l'accessibilité.

Emploi

Nous informons les employés, les candidats à un emploi et le public que des mesures d'adaptation peuvent être prises durant le processus de recrutement et d'embauche. Nous informons chaque candidat à un emploi qui est sélectionné pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection que des mesures d'adaptation sont offertes sur demande. Nous consultons les candidats et fournissons ou leur faisons fournir des mesures d'adaptation appropriées.

Nous informons les candidats retenus des politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés au moment de leur offrir l'emploi.

Nous informons le personnel qu'un soutien est offert aux employés handicapés dès que possible après leur entrée en fonction. Nous fournissons des renseignements à jour aux employés lorsque des modifications sont apportées à nos politiques existantes relativement à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap.

Nous consulterons les employés au moment de prendre des dispositions pour offrir des mesures d'adaptation appropriées d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité qui découlent d'un handicap. Nous consulterons l'employé handicapé pour lui fournir ou lui faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication à l'égard de ce qui suit, s'il fait une demande en ce sens :

- a) l'information nécessaire pour accomplir son travail;
- b) l'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail.

Si nécessaire, nous fournirons également des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence pour aider un employé handicapé durant une situation d'urgence. Si l'employé qui reçoit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail donne son consentement à cet effet, nous communiquerons ces renseignements à la personne désignée pour aider l'employé durant une situation d'urgence.

Nous fournirons les renseignements dès que cela est matériellement possible après avoir pris connaissance du besoin de mesures d'adaptation en raison du handicap de l'employé.

Nous examinerons les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail dans les cas suivants :

- a) lorsque l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisation;
- b) lorsque les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation pour l'employé font l'objet d'un examen;
- c) lorsque l'employeur procède à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.

Nous disposons d'un processus écrit pour élaborer des plans d'adaptation individualisés pour les employés.

Nous disposons d'un processus écrit pour les employés qui se sont absentés en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre le travail.

Nos processus de gestion du rendement, de perfectionnement professionnel et de réaffectation tiennent compte des besoins en matière d'accessibilité pour tous les employés.

Remarque : Cette disposition s'applique uniquement aux organisations qui ont déjà mis en place ces processus.

Conception des espaces publics

Remarque : Cette section pourrait ne pas s'appliquer à toutes les organisations.

Nous respecterons les lois sur l'accessibilité au moment de construire des espaces publics ou d'y apporter d'importants changements. Nos espaces publics incluent :

- ☐ Sentiers récréatifs/voie accessible menant à une plage
- ☐ Aires de restauration extérieures comme les aires de repos et aires de pique-nique
- ☐ Aires de jeu extérieures, par exemple terrains de jeux dans les parcs provinciaux et collectivités
- ☐ Stationnement hors-rue accessible
- ☐ Stationnement sur rue accessible
- ☒ Éléments liés au service comme les comptoirs de services, guides de file d'attente fixes et aires d'attente

Nous instaurons des procédures pour empêcher les interruptions de services dans les sections accessibles de nos espaces publics.

Transport

Remarque : Cette section s'applique uniquement aux municipalités qui exploitent des services de transport conventionnels ou spécialisés, aux conseils scolaires de district, hôpitaux, collèges et universités qui offrent des services de transport.

Nous respectons les lois sur l'accessibilité lorsque nous rendons nos services de transport accessibles. Nos services de transport accessibles incluent :

Dresser la liste des services accessibles

S/O

Changements aux politiques existantes

Toutes politiques de cette organisation qui ne respectent pas ou n'encouragent pas les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées seront modifiées ou retirées.

Ce document est à la disposition du public. Des formats accessibles sont offerts sur demande.