

<b>Section :</b> 02 PLANIFICATION ET RENDEMENT ORGANISATIONNELS	<b>Date de révision :</b> Mai 2017 <b>Remplace la politique :</b> Janvier 2012	<b>Page:</b> 1 de 6
<b>Sujet :</b> 2.12 LOI SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO (LAPHO)		

## Objet

La *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* a été adoptée par l'assemblée législative de l'Ontario en vue de créer un Ontario sans obstacle d'ici 2025. En vertu de la LAPHO, le gouvernement élaborera et fera appliquer des normes particulières visant à améliorer l'accessibilité dans l'ensemble de la province. Les normes définiront des exigences dans de nombreux secteurs clés. Cinq jeux de normes sont prévus, soit :

- Service à la clientèle – réglementation actuellement en vigueur
- Transport
- Information et communication
- Environnement bâti
- Emploi

Les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07 (Règl. de l'Ont. 429/07), sont les premières normes élaborées et officiellement promulguées. Elles définissent des exigences particulières et générales visant à garantir la prestation des biens et services de manière accessible aux personnes handicapées.

La présente politique a pour objet de respecter les exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* et du Règlement de l'Ontario 429/07 intitulé « Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle ». La présente politique s'applique à tous les employés, bénévoles, étudiants et membres du Conseil d'administration d'Anago.

## Politique

Anago s'efforce de s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures de prestation de services sont conformes aux principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances tels que décrits dans les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle :

Nos services doivent être offerts de manière à respecter la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.

La prestation de nos services aux personnes handicapées et à d'autres personnes doit être intégrée à moins qu'une mesure de remplacement soit nécessaire, de manière temporaire ou permanente, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir, d'utiliser ou de profiter de nos services.

Les personnes handicapées doivent avoir les mêmes chances d'obtenir, d'utiliser et de profiter de nos services que les autres personnes.

<b>Section :</b> 02 PLANIFICATION ET RENDEMENT ORGANISATIONNELS	<b>Date de révision :</b> Mai 2017 <b>Remplace la politique :</b> Janvier 2012	<b>Page:</b> 2 de 6
<b>Sujet :</b> 2.12 LOI SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO (LAPHO)		

## Définitions

« **Autre format** » s'entend de tout moyen de publier l'information autre que l'impression conventionnelle (p. ex. impression gros format, format audio). (« alternative format »)

« **Dispositif d'assistance** » s'entend de tout dispositif d'aide technique ou médicale ou de communication, modifié ou adapté, utilisé pour augmenter, maintenir ou améliorer les aptitudes fonctionnelles de personnes handicapées. Les déambulateurs, les cannes, les fauteuils roulants, les prothèses auditives et les réservoirs d'oxygène en sont des exemples. (« assistive device »)

« **Obstacle** » s'entend de toute chose empêchant une personne handicapée de participer pleinement à tous les aspects de la société en raison de son handicap, y compris les obstacles physiques et les obstacles liés à l'architecture, à l'information, aux communications, aux attitudes, à la technologie, aux politiques ou aux pratiques. (« barrier »)

« **Client** » s'entend de toute personne qui reçoit des biens ou des services. (« customer »)

« **Handicap** » a la même définition que dans le Code des droits de la personne de l'Ontario :

- a) 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 dispositif correctif;
- b) un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- c) 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;
- d) un trouble mental;
- e) 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*. (« disability »)

« **Employés** » s'entend de toute personne traitant avec les membres du public ou d'autres tiers pour le compte de l'Association, que cette personne le fasse à titre d'employé, d'agent, de bénévole ou autre. (« employee »)

<b>Section :</b> 02 PLANIFICATION ET RENDEMENT ORGANISATIONNELS	<b>Date de révision :</b> Mai 2017 <b>Remplace la politique :</b> Janvier 2012	<b>Page:</b> 3 de 6
<b>Sujet :</b> 2.12 LOI SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO (LAPHO)		

« **Personne handicapée** » s'entend des personnes affligées d'un handicap tel que défini dans le Code des droits de la personne de l'Ontario. (« persons with disabilities »)

« **Animal d'assistance** » s'entend de tout animal individuellement formé à faire des travaux ou exécuter des tâches au profit d'une personne handicapée. (« service animals »)

« **Personne de confiance** » s'entend de toute personne, qu'il s'agisse d'un professionnel rémunéré, d'un bénévole, d'un membre de la famille ou d'un ami, qui accompagne une personne handicapée afin de l'aider dans le domaine des communications, de l'hygiène personnelle, des besoins médicaux et de l'accès aux biens et aux services. (« support persons »)

## Procédures

### Utilisation des dispositifs d'assistance

Anago reconnaît que certaines personnes utilisent des dispositifs d'assistance (comme des fauteuils roulants, des aides à la mobilité, des prothèses auditives, etc.) pour avoir accès aux services. Anago appuiera l'utilisation par ces personnes de dispositifs d'assistance pour obtenir ou recevoir des services, à moins que des raisons de santé, de sécurité ou de protection de la vie privée ne l'interdisent. Dans ces situations, Anago pourrait offrir à une personne handicapée d'autres mesures raisonnables pour l'aider à obtenir et à utiliser les services d'Anago, le cas échéant.

Il incombe à la personne handicapée de s'assurer que son dispositif d'assistance fonctionne de manière sécuritaire et contrôlée en tout temps.

### Communication

Anago veillera à ce que ses communications tiennent compte du handicap de la personne.

- La communication doit être respectueuse et personnalisée (c.-à-d. en personne, par téléphone, par écrit ou en ligne).
- Les documents demandés doivent être présentés dans un format qui tient compte du handicap de la personne et on doit fournir des aides afin de garantir que la personne est en mesure de comprendre et d'utiliser les documents.
- Anago doit s'assurer que toute partie des lieux qui n'est pas ouverte au public soit marquée « Employés seulement ».

### Animaux d'assistance



<b>Section :</b> 02 PLANIFICATION ET RENDEMENT ORGANISATIONNELS	<b>Date de révision :</b> Mai 2017 <b>Remplace la politique :</b> Janvier 2012	<b>Page:</b> 4 de 6
<b>Sujet :</b> 2.12 LOI SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO (LAPHO)		

Anago reconnaît que certaines personnes peuvent avoir besoin de l'aide de chiens-guides ou d'autres animaux d'assistance pour avoir accès aux services. Les personnes accompagnées par un chien-guide ou un autre animal d'assistance doivent être autorisées à entrer dans les locaux d'Anago et à garder leur animal près d'elles, à moins que la présence de l'animal de soit par ailleurs interdite par la loi.

Si la présence de l'animal est interdite par la loi, Anago doit offrir d'autres mesures pour permettre à la personne d'obtenir ou de recevoir les services.

### **Personnes de confiance**

Anago reconnaît que certaines personnes s'appuient sur des personnes de confiance pour obtenir de l'aide lorsqu'elles ont accès à des services et que ces personnes de confiance peuvent les accompagner sur les lieux. En outre, les personnes doivent avoir accès à leur personne de confiance lorsqu'elles se trouvent sur place.

Si Anago facture un frais d'administration en rapport avec la présence d'une personne de confiance lors d'un événement ou d'une activité, il doit émettre un préavis du montant que la personne de confiance doit payer, le cas échéant.

### **Perturbation des services**

En cas de perturbation prévue ou imprévue des installations ou des services d'Anago (p. ex. fermeture temporaire d'une rampe), Anago doit informer le public du motif de la perturbation et de sa durée prévue et fournir une description des autres installations et services pouvant être disponibles. L'avis d'une telle perturbation doit normalement être affiché sur le site Web d'Anago et peut également être affiché sur les lieux physiques par le gestionnaire ou son remplaçant désigné.

Les employés doivent informer leur superviseur de tout obstacle matériel ou lié à l'architecture, à l'information, à la communication, à la technologie, à une politique ou une pratique pour les personnes handicapées. Anago doit tenir compte, à l'étape de la planification, de l'impact sur les personnes handicapées des nouvelles initiatives, de l'achat de nouveaux équipements ou de nouvelles technologies ou de la réparation ou la rénovation des installations.

### **Formation**

Anago offre de la formation à ses employés, bénévoles et étudiants sur la prestation des services aux personnes handicapées. La formation comprend un examen de la présente Politique, de l'esprit de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* et des exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

La formation doit également aborder les éléments suivants :



## MANUEL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

<b>Section :</b> 02 PLANIFICATION ET RENDEMENT ORGANISATIONNELS	<b>Date de révision :</b> Mai 2017 <b>Remplace la politique :</b> Janvier 2012	<b>Page:</b> 5 de 6
<b>Sujet :</b> 2.12 LOI SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO (LAPHO)		

- La façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers handicaps, y compris les personnes utilisant des dispositifs d'assistance, des animaux d'assistance ou des personnes de confiance.
- La façon d'utiliser tout équipement ou appareil disponible chez Anago et susceptible d'aider à fournir des services aux personnes handicapées.
- Ce qu'il faut faire si une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder aux services offerts par Anago.

La formation doit être fournie de manière continue lorsque des changements sont apportés à ces politiques, pratiques et procédures. Les nouveaux employés doivent être formés dès le début de leur emploi. Les Ressources humaines doivent tenir un registre de toutes les formations offertes.

### **Processus de rétroaction**

Anago a pour objectif de combler les attentes des personnes qu'il appuie tout en accueillant les membres de leur famille et les autres visiteurs. Nous accueillons et apprécions les commentaires sur nos services indiquant à quel point ces attentes sont comblées. La rétroaction peut indiquer les secteurs à modifier et encourager l'amélioration continue des services. La rétroaction sur la prestation des services aux personnes handicapées peut être formulée en personne, par téléphone, par courriel, par écrit ou par courrier et doit être traitée conformément à la procédure de plainte.

La rétroaction concernant les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle d'Anago peut être adressée à tout directeur ou remplaçant désigné.

### **Copies de la présente Politique**

Anago doit fournir des copies de la présente Politique et de la Procédure de plainte sur son site Web. Anago reconnaît que les personnes handicapées utilisent des méthodes autres que l'impression standard pour accéder à l'information. On doit s'efforcer de fournir la présente Politique ou les renseignements qu'elle contient dans un format qui tient compte du handicap de la personne.



## MANUEL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

<b>Section :</b> 02 PLANIFICATION ET RENDEMENT ORGANISATIONNELS	<b>Date de révision :</b> Mai 2017 <b>Remplace la politique :</b> Janvier 2012	<b>Page:</b> 6 de 6
<b>Sujet :</b> 2.12 LOI SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO (LAPHO)		

Autorisé par : \_\_\_\_\_  
Directeur exécutif

Date : Juin 2017