

ACCÈS À OSSTF/FEESO

**LA LAPHO ET LES NORMES
D'ACCESSIBILITÉ**

POUR LES SERVICES
À LA CLIENTÈLE



Chez OSSTF/FEESO,
nous sommes d'avis
que chaque individu
devrait être traité avec
dignité et respect.

Différents formats sont disponibles sur demande



Ontario Secondary School Teachers' Federation
Fédération des enseignantes-enseignants
des écoles secondaires de l'Ontario
60 Mobile Drive, Toronto, Ontario M4A 2P3

TÉL 416.751.8300
TÉL 1.800.267.7867
FAX 416.751.3394



OSSTF/FEESO représente plus de 60 000 travailleuses et travailleurs en éducation à l'emploi de conseils scolaires, d'universités et d'autres établissements d'enseignement en Ontario. Le bureau provincial d'OSSTF/FEESO se trouve à Toronto et le syndicat organise des réunions provinciales et régionales dans divers lieux. La majeure partie de nos districts ont un bureau local qui sert à dispenser des services aux membres. Les districts et les unités de négociation organisent également des réunions dans d'autres lieux.

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

En 2005, la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, (LAPHO) a été promulguée rendant les normes d'accessibilité obligatoires. Ces normes qui entreront en vigueur aborderont les domaines suivants :

- Service à la clientèle
- Transport
- Information et communication
- Emploi
- Milieu bâti

La norme d'accessibilité en matière de service à la clientèle est la première à entrer en vigueur, en vertu de la LAPHO, et ce en janvier 2012 pour les syndicats. La conformité exige entre autres qu'OSSTF/FEESO :

- Établisse des politiques, procédures et pratiques traitant du service à la clientèle
- Dispense des programmes de formation aux membres d'OSSTF/FEESO qui traitent avec les membres ou le public

Dans le cadre de son engagement à fournir des services de qualité, des biens et des occasions à nos membres et aux autres, OSSTF/FEESO fera tout effort raisonnable pour s'assurer que ses politiques, déclarations, procédures et pratiques pertinentes à la prestation de biens et de services aux personnes handicapées sont compatibles avec les lignes directrices suivantes :

- Les biens et services seront fournis d'une manière respectueuse de la dignité des personnes handicapées
- Les biens et services seront fournis aux personnes handicapées de façon intégrée à moins qu'une mesure de remplacement ne s'impose pour permettre à une personne handicapée d'obtenir les biens ou services
- Les personnes handicapées auront les mêmes possibilités que les autres sans handicap d'obtenir les biens et services

Conseils pour interagir avec les personnes handicapées

- La patience et la volonté de trouver un moyen de communiquer sont vos meilleurs outils
- En général, cela ne requiert que de simples changements
- Si vous n'êtes pas certain de ce qu'il faut faire – demandez « Comment puis-je vous aider? »
- Adressez-vous directement à la personne handicapée et non à son interprète
- Ne touchez pas ou ne vous adressez pas à l'animal d'assistance – il est au travail et doit toujours être attentif
- Ne touchez jamais l'accessoire fonctionnel d'une personne sans autorisation
- Écrivez en caractères clairs, le texte devant se détacher sur le fond grâce à des couleurs contrastantes
- Ne faites pas de suppositions sur ce que ces personnes peuvent faire ou non
- Si vous vous entretenez avec une personne en fauteuil roulant ou en triporteur pendant un long moment, asseyez-vous face à elle pour être à hauteur d'œil
- Ne mettez pas vos mains devant votre bouche quand vous parlez
- Ayez un stylo et du papier à portée de la main

Certains handicaps peuvent être invisibles; en voici quelques exemples :

- Personne ayant de l'arthrite rhumatoïde
- Personne sourde
- Personne malentendante
- Troubles cardiaques/respiratoires
- Syndrome de Gilles de La Tourette
- Troubles médicaux (p. e.x, diabète, douleur chronique, etc.)
- Sclérose en plaques
- Personne schizophrène
- Dépression
- Phobies
- Bipolaire, anxiété et trouble de l'humeur
- Autisme
- Acalculie (difficultés en mathématiques)
- Dysgraphie (écriture et motricité fine)

Foires aux questions

Q. J'ai des allergies aux chiens et un autre membre est accompagné d'un chien d'assistance. Que dois-je faire?

R. Les réactions allergiques communes ne sont pas considérées comme un handicap. Utilisez un endroit bien aéré ou limitez l'exposition à l'animal.

Q. À OSSTF/FEESO, qui doit être formé?

R. Toutes les personnes qui traitent avec les membres d'OSSTF/FEESO au nom d'OSSTF/FEESO. Elles comprennent : les exécutifs d'unité de négociation, les représentants en milieu de travail, les représentants de division, les membres des comités provinciaux et le personnel des bureaux de district.

Q. Devons-nous installer dès maintenant des rampes ou des ascenseurs dans nos bureaux pour nous conformer?

R. Non. La norme d'accessibilité entrera en vigueur à une date ultérieure, mais au plus tard le 1^{er} janvier 2025.

Q. Comment dois-je assister une personne qui utilise un fauteuil roulant ou un triporteur?

R. Cherchez un local accessible qui tient compte de l'accessibilité des passages et des toilettes. Au besoin, soulevez la table afin que l'accessoire fonctionnel puisse s'y glisser (on peut utiliser des annuaires téléphoniques!)

Q. Si notre réunion ne se tient pas dans les locaux d'OSSTF/FEESO, quel guide de conformité devons-nous utiliser?

R. L'organisme à qui appartient l'édifice doit avoir son propre guide de conformité et nous devons respecter leurs procédures.

Déclarations de conformité à la LAPHO pour les services à la clientèle d'OSSTF/FEESO

OSSTF/FEESO a développé des déclarations de conformité sur les sujets suivants qui respectent les exigences des normes d'accessibilité en matière de service à la clientèle de la LAPHO :

- Utilisation des appareils fonctionnels
- Communication
- Utilisation d'animaux d'assistance par les personnes handicapées
- Utilisation de personnes de soutien par les personnes handicapées
- Avis d'interruptions de service ou de pannes des installations temporaires
- Formation
- Rétroaction et plaintes
- Agents et autres personnes offrant des biens et services au nom d'OSSTF/FEESO
- Avis de disponibilité des documents requis

Déclarations de conformité sur l'accessibilité

Champ d'application des déclarations de conformité

Les présentes déclarations de conformité s'appliquent à toutes les personnes qui traitent avec les membres d'OSSTF/FEESO ou le public au nom d'OSSTF/FEESO, que ce soit en tant que représentants élus et nommés, qu'employés, bénévoles, agents ou autrement et à toutes les personnes qui participent à l'établissement des politiques, déclarations, procédures et pratiques d'OSSTF/FEESO touchant la prestation de biens et services aux membres ou au public.

Déclaration en matière d'égalité

OSSTF/FEESO est un syndicat démocratique qui reconnaît l'importance d'encourager et de soutenir la participation de tous les membres tout en convenant que certains de ses membres ont été traditionnellement exclus. Pour que la Fédération excelle, tous les membres doivent se retrouver dans ses buts, ses structures et ses pratiques. OSSTF/FEESO s'efforcera d'identifier et de supprimer les obstacles à la participation grâce à des programmes, procédures, règlements et politiques soutenus par des ressources spécifiques et de la formation.

OSSTF/FEESO appuie l'égalité, la diversité et la justice sociale au sein du syndicat, en milieu de travail et dans la société. La discrimination n'est pas toujours délibérée ou visible. La discrimination volontaire, cachée et systémique doit être identifiée et résolue. La discrimination et le harcèlement ne doivent pas être ignorés lorsqu'on en est témoin. La discrimination et le harcèlement flagrants au sein de la Fédération doivent être arrêtés et corrigés. L'exclusion de certains groupes doit être clairement reconnue.

Pour OSSTF/FEESO, ces groupes comprennent notamment, mais sans s'y limiter, les femmes, les personnes de couleur, les lesbiennes, les gais, les bisexués, les transgenres, les intersexués, les personnes en questionnement, les bispirituels, les Premières nations, les Inuits, les Métis, les personnes handicapées, les francophones et ceux dont la participation est entravée en raison de circonstances économiques ou de la situation familiale. Une chance égale de participer au sein de la Fédération ne signifie pas forcément traiter tous les membres sur le même pied d'égalité. Dans un cadre démocratique, soutenir la participation des membres des groupes à la recherche d'égalité est une approche valable et nécessaire pour atteindre l'égalité des résultats.

OSSTF/FEESO sera guidée dans ses efforts pour supprimer les obstacles par la recherche, un examen régulier et la consultation avec les membres. Les programmes et les politiques de la Fédération visant à supprimer les obstacles doivent non seulement être efficaces, mais être largement reconnus comme l'étant.

Lignes directrices concernant la fourniture de biens et services

Dans le cadre de son engagement à fournir des services de qualité, des biens et des occasions à nos membres et aux autres, OSSTF/FEESO fera tout effort raisonnable pour s'assurer que ses politiques, déclarations, procédures et pratiques pertinentes à la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées sont compatibles avec les lignes directrices suivantes:

- Les biens et services seront fournis d'une manière respectueuse de la dignité des personnes handicapées
- Les biens et services seront fournis aux personnes handicapées de façon intégrée à moins qu'une mesure de remplacement ne s'impose pour permettre à une personne handicapée d'obtenir les biens ou services
- Les personnes handicapées auront les mêmes possibilités que les autres sans handicap d'obtenir les biens et services

Utilisation des appareils (ou dispositifs) fonctionnels

Lors des visites à OSSTF/FEESO, les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils fonctionnels ou, s'ils existent et sont disponibles, elles peuvent utiliser les appareils ou autre aide raisonnable offerts par OSSTF/FEESO.

Communication

Lors des communications avec des personnes handicapées, les représentants élus et nommés, les employés, les bénévoles, les agents et les autres représentants d'OSSTF/FEESO le feront d'une manière qui tient compte du handicap de la personne.

Les interactions traitant de l'accommodement de personnes handicapées se feront avec sensibilité et discrétion.

Utilisation d'animaux d'assistance par les personnes handicapées

Les personnes handicapées qui ont besoin d'un animal d'assistance seront autorisées à être accompagnées par un animal dans les endroits où OSSTF/FEESO fournit des biens et services dans les installations dont il est propriétaire ou qu'il exploite et si le public et d'autres tiers ont accès à ces endroits, sauf si l'animal est interdit par la loi.

Si l'animal est interdit par la loi, OSSTF/FEESO s'assurera que d'autres mesures sont disponibles pour permettre à la personne d'obtenir les biens et services.

Utilisation de personnes de soutien par les personnes handicapées

Les personnes handicapées pourront utiliser les services et entrer dans des installations appartenant ou exploitées par OSSTF/FEESO avec une personne de soutien et si le public et d'autres tiers ont accès à cette installation. De plus, on ne les empêchera pas de rencontrer leur personne de soutien alors qu'elles se trouvent dans les installations.

OSSTF/FEESO peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien si cette dernière est nécessaire pour protéger la santé et la sécurité de la personne handicapée ou des autres.

Un préavis des frais exigés pour l'admission d'une personne de soutien aux activités d'OSSTF/FEESO ou en relation avec sa présence dans l'installation sera donné.

Avis d'interruptions de service ou de pannes des installations temporaires

OSSTF/FEESO avisera le public des interruptions de service ou de pannes des installations temporaires qui sont habituellement utilisés par les personnes handicapées pour obtenir des services.

Formation

OSSTF/FEESO s'assurera que les personnes suivantes reçoivent la formation exigée par la LAPHO:

- Toutes les personnes qui traitent avec les membres ou le public au nom d'OSSTF/FEESO, que ce soit en tant que représentants élus ou nommés, employés, bénévoles, agents ou autrement
- Toutes les personnes qui participent à l'établissement des politiques, procédures et pratiques d'OSSTF/FEESO touchant la prestation de biens et services aux membres ou au public

Le contenu de la formation doit comprendre:

- Le but de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario
- Les exigences des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle
- La manière d'interagir et de communiquer avec les personnes qui ont divers types de handicap
- La manière d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels ou qui ont besoin de l'assistance d'une personne de soutien ou d'un animal d'assistance
- Des renseignements à propos des appareils fonctionnels mis à la disposition par OSSTF/FEESO qui peuvent aider les personnes handicapées à obtenir les biens et les services
- Ce qu'il faut faire si une personne handicapée éprouve de la difficulté à avoir accès aux biens et services et
- Des instructions sur les déclarations de conformité, les procédures et les pratiques d'OSSTF/FEESO relatives à la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées

Échéancier pour la formation

La formation sera offerte dès que cela est raisonnablement possible après que les représentants élus ou nommés, les employés, les bénévoles ou d'autres personnes se voient confier les tâches en rapport avec celle-ci. La formation est aussi fournie sur une base continue, car il peut se produire des modifications aux déclarations de conformité, politiques, procédures et pratiques afférentes à la fourniture de biens et services aux personnes handicapées.

Dossiers de formation

OSSTF/FEESO conservera des dossiers sur la formation requise par les présentes déclarations de conformité, y compris le nombre de personnes qui ont suivi ladite formation et les dates à laquelle elle a été dispensée. Les noms des individus qui ont suivi la formation seront enregistrés à des fins d'administration du programme, le tout assujéti à la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée de l'Ontario (LAIPVP).

Rétroaction et plaintes

Des commentaires sur la manière dont les biens et services sont offerts aux personnes handicapées peuvent être communiqués en personne, par téléphone, par message électronique, par écrit ou par d'autres méthodes raisonnables.

Agents et autres personnes offrant des biens et services au nom d'OSSTF/FEESO

Les agents et autres personnes offrant des biens et services au nom d'OSSTF/FEESO doivent se conformer aux déclarations de conformité sur l'accessibilité et à ses procédures et pratiques afférentes.

Avis de disponibilité des documents requis

OSSTF/FEESO avisera que les documents requis par les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle sont à la disposition du public, sur demande.

Format des documents

Lorsqu'un document doit être remis au public, le document ou les renseignements contenus dans le document sera fourni dans un format tenant compte du handicap de cette personne. Examen et modification des présentes déclarations de conformité OSSTF/FEESO s'engage à s'assurer que les déclarations de conformité sur l'accessibilité pour les membres et les autres clients et ses procédures et pratiques afférentes respectent et fassent la promotion de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à ces déclarations de conformité sans avoir examiné les répercussions sur les personnes handicapées et la compatibilité avec la législation.

Fournir des biens et services aux personnes handicapées, y compris l'utilisation des appareils et accessoires fonctionnels

Champ d'application

Les présentes procédures et pratiques traitent de la manière dont les biens, services et activités sont fournis aux personnes handicapées par OSSTF/FEESO ou en son nom.

Servir les personnes handicapées, y compris l'utilisation des appareils et accessoires fonctionnels

Il est important que toutes les personnes aient accès aux biens, services et activités fournis par OSSTF/FEESO. Dans certaines situations, des personnes handicapées auront besoin de modifications dans la manière dont les biens et services sont offerts. OSSTF/FEESO fera des efforts raisonnables pour les accommoder conformément aux lignes directrices qui démontrent le respect de leur dignité et de leur autonomie, en donnant des chances égales et fournissant des biens, services et activités aux personnes handicapées de manière intégrée.

Communiquer avec les personnes handicapées

Un aspect important de la communication avec les personnes handicapées est de le faire d'une manière qui tient compte de leur handicap. Les représentants d'OSSTF/FEESO seront formés sur la façon dont les formes de communication suivantes peuvent aider les personnes handicapées:

- Échanger de l'information en tapant sur un clavier
- Parler plus lentement et clairement
- Utiliser des systèmes de communication électronique comme le courriel et
- Utiliser des gestes

Par exemple, les représentants d'OSSTF/FEESO communiqueront par écrit avec les personnes malentendantes ou sourdes ou avec les personnes qui ont des troubles de la parole, le cas échéant.

Répondre aux besoins des personnes handicapées

Une personne qui a besoin d'aide devrait informer un représentant d'OSSTF/FEESO afin que sa demande d'accommodement puisse être traitée.

Avant d'offrir de l'aide à une personne handicapée, les représentants d'OSSTF/FEESO sont chargés de demander à la personne de quelle

manière elle aimerait qu'on l'aide plutôt que de supposer de ce qu'elle aura besoin. Les interactions qui traitent de l'accommodement des personnes handicapées se feront avec discrétion et dans le respect de la confidentialité.

Caractéristiques pour déterminer l'accommodement

Les personnes handicapées peuvent avoir besoin d'une certaine aide ou de modifications dans la façon dont ils ont accès aux services. Lors de la détermination d'un moyen approprié d'accommodement pour une personne handicapée, examinez l'effet qu'aura l'accommodement sur ce qui suit:

- Les principes directeurs des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle
- La nature des biens, services ou activités
- La possibilité pour les autres d'avoir accès aux biens, services ou activités dans leur forme prévue
- La santé ou sécurité d'une personne handicapée et des autres et
- Les coûts

Si une forme d'accommodement entraîne une de ces préoccupations, OSSTF/FEESO peut décider qu'une autre forme d'accommodement doit être envisagée. Le représentant d'OSSTF/FEESO travaillera avec le membre pour résoudre le problème.

a) Processus informel d'accommodement

Il arrive souvent que des personnes handicapées ont besoin de formes d'accommodement simples qui peuvent être fournies rapidement et facilement comme de l'aide pour remplir des formulaires ou lire les menus à une personne aveugle ou localiser les toilettes ou d'autres endroits.

b) Processus formel d'accommodement

Le processus formel d'accommodement comprend diverses formes d'aide ou d'arrangements spéciaux y compris, mais non de façon limitative, fournir des documents en braille ou des services de sous-titrage en temps réel.

Préavis pour les demandes

Un préavis et un formulaire d'achèvement d'un accommodement seront requis pour certains accommodements. Par exemple, en raison de la rareté des interprètes gestuels et des sous-titres en temps réel ainsi que d'autres formes d'accommodement, nous conseillons fortement que le bureau d'OSSTF/FEESO soit avisé des demandes le plus rapidement possible. Les demandes d'accommodement devraient être acheminées à la personne désignée appropriée.

Personnes qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels

Les personnes peuvent utiliser leurs propres appareils et accessoires fonctionnels comme les fauteuils roulants, triporteurs, marchettes ou autres accessoires fonctionnels lorsqu'elles visitent les locaux d'OSSTF/FEESO ou elles peuvent avoir recours aux appareils fournis par OSSTF/FEESO, lorsqu'ils sont accessibles.

Exigences relatives à la manœuvre en toute sécurité des appareils et accessoires fonctionnels

Pour la sécurité de tous, les appareils et accessoires fonctionnels doivent être utilisés de façon contrôlée en tout temps.

Restrictions dans l'utilisation d'appareils et d'accessoires fonctionnels

Pour des raisons de santé et sécurité, certains appareils et accessoires fonctionnels ne seront pas permis dans certains locaux. Si un appareil ou un accessoire n'entre pas dans un local d'OSSTF/FEESO ou n'y est pas autorisé, le personnel offrira de desservir les membres ou les personnes handicapées d'une autre manière, si possible. Par exemple, le cas échéant et si possible, le personnel offrira d'utiliser un appareil ou accessoire fonctionnel de rechange ou amènera les biens ou les services à la personne.

Prenez note qu'OSSTF/FEESO ne sera pas responsable de toute perte ou dommage à la propriété, peu importe la cause.

Utilisation de dispositif enregistreur

Toute personne respectera la confidentialité des réunions et discussions lors de l'utilisation de dispositifs enregistreurs et une entente peut devoir être conclue en ce qui a trait à la disposition de tout enregistrement.

Monter et descendre d'un appareil et d'un accessoire fonctionnel

Les représentants d'OSSTF/FEESO ne peuvent pas fournir de l'aide physique aux membres ou au public comme de l'aide pour monter et descendre des appareils. Les membres doivent pouvoir monter et descendre de manière autonome ou avec l'aide de leur personne de soutien.

Confidentialité des demandes d'accommodement

Les demandes d'accommodement seront conservées de manière confidentielle et assujetties à la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

Procédures et pratiques relatives à la personne de soutien

Champ d'application

Les présentes procédures et pratiques s'appliquent là où OSSTF/FEESO fournit ses biens, services et activités dans des installations lui appartenant ou qu'il exploite et où les membres d'OSSTF/FEESO ou le public ont accès.

Personne de soutien pour une personne handicapée

Certaines personnes handicapées peuvent avoir besoin de l'aide d'une personne de soutien pour les aider à accéder à des biens, services ou activités offerts par OSSTF/FEESO. Les personnes de soutien peuvent être un membre de la famille, un ami ou un fournisseur de soins. L'aide qu'elles dispensent peut comprendre les soins personnels, surveiller la santé de la personne, communiquer ou toute autre forme d'aide.

Personne de soutien

Une personne handicapée qui est accompagnée par une personne de soutien sera accueillie dans les installations d'OSSTF/FEESO avec cette personne et l'accès à cette personne lui sera accordé pendant qu'elle se trouve dans les locaux d'OSSTF/FEESO.

Exigences en matière de santé et sécurité et la nécessité d'une personne de soutien

Dans certaines situations, OSSTF/FEESO exigera qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans ses locaux si la présence d'une telle personne est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou d'autres personnes qui s'y trouvent.

Dans ces rares situations, la personne désignée d'OSSTF/FEESO doit déterminer si une personne de soutien est requise. Les décisions reposent sur la personne et non pas sur les stéréotypes liés au handicap. Si aucune personne de soutien n'est disponible, la personne désignée déterminera si un moyen de rechange acceptable pour offrir les

biens et services est disponible ou si l'on devrait ou pourrait déplacer les services lorsque des arrangements appropriés peuvent être faits.

La personne désignée d'OSSTF/FEESO entamera ces discussions de manière confidentielle et avec discrétion.

Il convient de se rappeler que les représentants d'OSSTF/FEESO ne sont pas autorisés à offrir de l'aide physique aux membres ou à des personnes handicapées. La personne de soutien doit être apte et disposée à offrir de l'aide, au besoin.

Confidentialité

On exigera un consentement de la personne handicapée si des affaires confidentielles sont abordées en présence d'une personne de soutien ou lorsqu'OSSTF/FEESO décide qu'un consentement est nécessaire. Dans certaines situations, la personne de soutien peut devoir signer une entente de confidentialité.

Les demandes d'accommodement de personnes handicapées seront traitées de façon confidentielle et assujetties à la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

Avis de droits d'entrée pour les personnes de soutien

Lorsque des droits d'entrée sont perçus, l'avis du coût pour la personne de soutien qui accompagne un membre ou une personne handicapée sera fourni à l'avance.

Procédures et pratiques relatives à un animal d'assistance

Champ d'application

Les présentes procédures et pratiques s'appliquent là où OSSTF/FEESO fournit ses biens et services dans des installations lui appartenant ou qu'il exploite et où les membres d'OSSTF/FEESO ou le public ont accès.

Utilisation d'un animal d'assistance par une personne handicapée

Un animal d'assistance fournit un large éventail de soutien, y compris guider un aveugle, avertir une personne sourde ou malentendante de certains bruits ou soutenir émotionnellement une personne ayant une déficience mentale.

Identification de l'animal d'assistance

Un animal d'assistance peut être un chien-guide ou un autre animal qui aide une personne handicapée. Certains animaux d'assistance sont clairement identifiés par leur maillot ou harnais.

S'il n'est pas évident que l'animal est un animal d'assistance, les représentants d'OSSTF/FEESO peuvent demander une lettre d'un médecin ou d'une infirmière ou infirmier confirmant que l'animal est requis pour des raisons liées au handicap ou une carte d'identification valide ou un certificat d'une école reconnue de dressage pour animaux d'assistance comme la Fondation des Lions du Canada.

Demande d'identification d'un animal d'assistance

Lorsque les représentants d'OSSTF/FEESO demandent l'identification d'un animal d'assistance, ils le feront de façon confidentielle et avec discrétion.

Accès d'un animal d'assistance aux locaux d'OSSTF/FEESO

Les membres ou autres personnes handicapées peuvent garder leur animal d'assistance avec eux lorsqu'ils sont dans les locaux d'OSSTF/FEESO si le public et les tiers sont autorisés dans ces locaux. Il existe toutefois une exception si l'animal est exclu par la loi. Dans ce cas, OSSTF/FEESO offrira d'accommoder la personne d'une autre manière.

Interdiction d'accès à un animal d'assistance

Exclusion d'un animal d'assistance par la loi

Le Règlement 562 de l'Ontario, pris en vertu de la Loi sur la protection et la promotion de la santé, stipule que les animaux ne sont pas autorisés dans des endroits où des aliments sont fabriqués, préparés, manipulés, servis, étalés, vendus ou mis en vente. Il fait effectivement une exception pour les chiens-guides en les autorisant là où des aliments sont servis, vendus ou mis en vente. Par exemple, les chiens-guides sont permis dans les restaurants alors que les autres animaux d'assistance ne le sont pas.

Règlements municipaux

Certains règlements municipaux imposent des restrictions pour des races d'animaux permis sur leur territoire. On conseille aux personnes qui ont recours à un animal d'assistance de vérifier auprès de la ville ou de la municipalité qu'elles visiteront afin de s'assurer que leur animal d'assistance est permis dans cette municipalité. Si un animal

d'assistance n'est pas permis, on suggère aux membres et au public de prendre des mesures pour un autre type de soutien, le cas échéant.

Autres interdictions des animaux d'assistance

Pour des motifs concernant la santé et la sécurité, OSSTF/FEESO peut identifier des locaux interdits aux animaux d'assistance ou à certains types d'animaux d'assistance. Si les membres ou le public ont des préoccupations ou des questions, ils devraient communiquer avec le bureau d'OSSTF/FEESO qu'ils ont l'intention de visiter.

Responsabilités d'une personne ayant un animal d'assistance

Une personne ayant un animal d'assistance doit

- Maintenir le contrôle de son animal en tout temps
- Ne pas laisser l'animal sans surveillance
- S'assurer que l'animal se comporte bien et soit aussi discret que possible
- S'assurer que l'animal n'est pas une menace pour la santé et la sécurité d'autrui ou d'un autre animal
- S'assurer que l'immunisation de l'animal est à jour et
- Dans la mesure du possible, elle devrait nettoyer les excréments de son animal d'assistance

Il convient de rappeler que les représentants d'OSSTF/FEESO ne sont pas autorisés à toucher ou à s'occuper des animaux d'assistance.

Exclusion d'un animal d'assistance des lieux d'OSSTF/FEESO

Pour la sécurité de tous, un animal d'assistance peut devoir quitter OSSTF/FEESO s'il démontre ce qui suit:

- Comportement perturbateur – y compris aboiements agressifs, grognements ou autre comportement agressif
- Dommages de nature personnelle ou matérielle – le propriétaire est responsable du dommage occasionné par son animal d'assistance
- Maladie contagieuse – s'il y a un risque que la maladie puisse se propager à d'autres

Information aux personnes de retirer l'animal d'assistance

Quand on informe une personne que l'animal d'assistance n'est pas autorisé sur les lieux d'OSSTF/FEESO ou qu'il doit quitter les lieux, les représentants d'OSSTF/FEESO expliqueront les raisons, discuteront d'autres formes d'accommodement et aborderont ce sujet dans le respect de la confidentialité et avec discrétion.

Peur et réaction allergique aux animaux

Des réactions allergiques communes et la peur des animaux n'est pas un handicap. Par courtoisie, OSSTF/FEESO tentera d'accommoder les personnes qui ont des réactions communes aux animaux d'assistance.

Bien qu'elles se fassent rares, les réactions graves et débilitantes aux animaux seront accommodées en limitant l'exposition à l'animal ou en faisant les efforts jugés raisonnables pour dispenser les services d'une autre manière.

Procédures et pratiques d'avis d'interruptions de services ou de pannes des installations temporaires

Champ d'application

Les présentes procédures et pratiques s'appliquent dans le cas d'interruptions de services ou de pannes des installations temporaires qui sont généralement utilisées par les personnes handicapées afin d'avoir accès aux installations d'OSSTF/FEESO ou à ses biens, services et activités.

Procédures et pratiques pour aviser des interruptions de services ou de pannes des installations temporaires

En cas d'interruption de services ou de pannes des installations temporaires qui sont généralement utilisées par les personnes handicapées, OSSTF/FEESO fera tous les efforts jugés raisonnables afin de les en aviser. Ces installations et services comprennent, mais non de façon limitative, les rampes, les ascenseurs, les portes automatiques et les toilettes d'accès facile. Les interruptions occasionnées en raison d'une panne d'électricité importante ne nécessitent pas d'avis, car on s'entend pour dire que certaines installations et services ne seront pas disponibles durant ces périodes.

Contenu de l'avis

L'avis d'interruption des services et de pannes des installations comprendra les renseignements suivants

1. La raison de l'interruption
2. La durée prévue de l'interruption et
3. Les renseignements sur les solutions de rechange pour accéder aux biens, services et activités, le cas échéant

Format et placement de l'avis

- L'avis d'interruption sera affiché en évidence et dans un format qui est raisonnable, compte tenu des circonstances.
- L'avis doit être placé dans des endroits bien visibles, comme les entrées des édifices qui sont touchés par l'interruption ou l'emplacement de l'interruption ou sur le site Web ou par d'autres moyens jugés raisonnables, compte tenu de la situation.
- Un avis visuel sera imprimé en gros caractères en utilisant des couleurs contrastantes entre le texte et l'image de fond.
- Le format et le placement de l'avis tiendra compte des types de handicaps des membres ou des autres personnes qui utilisent les services interrompus ou les installations. Par exemple, lors de l'utilisation d'un avis imprimé, OSSTF/FEESO prévoira la façon d'informer les personnes aveugles de l'interruption, si elles sont touchées par les services interrompus ou la panne des installations.

Responsabilités des représentants d'OSSTF/FEESO

Lorsqu'ils prennent connaissance d'une interruption de services ou d'une panne des installations non prévues, les représentants d'OSSTF/FEESO informeront la personne désignée d'OSSTF/FEESO chargée des services interrompus ou des pannes d'installations afin qu'elle puisse suivre les procédures d'avis.

Responsabilités d'OSSTF/FEESO

Les représentants d'OSSTF/FEESO qui sont chargés des services interrompus ou des pannes d'installation, ou leur personne désignée

1. Détermineront le délai de préavis jugé raisonnable pour les interruptions prévues, comme l'entretien de l'ascenseur et les rampes qui sont bloquées en raison de la construction
2. Donneront un avis des interruptions imprévues aussitôt que possible
3. Détermineront le format et l'endroit approprié pour les avis qui tiendront compte des handicaps des membres et des autres personnes qui utilisent le service ou l'installation
4. Identifieront des solutions de rechange pour accéder aux biens et services touchés par l'interruption, le cas échéant
5. S'assureront que les avis comprennent le contenu requis, y compris l'endroit des services de rechange, les installations et la technologie et la façon de s'en prévaloir
6. Enlèveront les avis après l'interruption des services ou les pannes d'installation

Des efforts jugés raisonnables seront entrepris pour fournir un avis de sorte que les personnes handicapées aient le temps d'envisager les solutions de rechange qui peuvent être offertes. Par exemple, en raison d'une interruption quelconque, un membre peut exiger du temps de plus pour prendre les dispositions pour une personne de soutien ou pour réserver un service de transport pour une autre date de rencontre ou emplacement.

Processus de rétroaction

But

Le présent processus de rétroaction et de plaintes a pour but de recueillir les commentaires concernant la manière dont les biens et services sont dispensés aux personnes handicapées.

Importance de la rétroaction

La rétroaction aide à identifier les modifications qui peuvent être nécessaire afin qu'OSSTF/FEESO puisse respecter son engagement de rendre accessibles les biens, services et activités à tous ses membres et au public.

Où trouver des renseignements relatifs au processus de rétroaction et de plaintes

Les renseignements relatifs au processus de rétroaction ainsi que le formulaire de rétroaction et de plainte sont disponibles à l'adresse suivante: www.osstf.on.ca/contact. De plus, les représentants d'OSSTF/FEESO peuvent fournir des renseignements sur la façon de donner une rétroaction ou de déposer une plainte.

Comment donner une rétroaction

La rétroaction peut être fournie en personne, par téléphone, par écrit ou par courrier électronique. Dans le but d'améliorer la capacité d'OSSTF/FEESO à vraiment traiter les commentaires, il est recommandé de les acheminer le plus rapidement possible.

Dépôt d'une plainte à l'échelon local ou provincial (selon le parrain de l'activité)

a) Plainte non officielle

Les plaintes sur la façon dont les services aux personnes handicapées ou sur les mesures d'accommodement qui leur sont offerts devraient être

abordées avec les représentants d'OSSTF/FEESO impliqués dans la situation le plus rapidement possible. La plaignante et le représentant d'OSSTF/FEESO peuvent collaborer à une résolution satisfaisante.

Si la plainte ne peut pas être résolue, le représentant d'OSSTF/FEESO informera la personne de l'option de déposer une plainte formelle.

b) Plainte formelle

À cette étape, la personne sera dirigée vers le secrétaire général qui assignera quelqu'un pour travailler avec elle afin de trouver une solution.

Sinon, elle peut remplir le formulaire de rétroaction qui sera envoyé au secrétaire général adjoint.

c) Examen des plaintes d'OSSTF/FEESO

Sur réception des renseignements sur une plainte formelle, on communiquera avec la plaignante au sujet du progrès de la plainte.

d) Appel au secrétaire général

Si l'on ne peut pas en arriver à une résolution satisfaisante, un appel peut être envoyé au secrétaire général ou à son représentant qui travaillera avec les parties concernées à conclure une entente.

Formats accessibles du processus de rétroaction

Les renseignements pertinents au processus de rétroaction et de plaintes, y compris le formulaire de rétroaction et de plaintes, seront fournis dans un format qui tient compte du handicap de la personne.

Rétroaction au sujet des autres personnes qui dispensent des biens et des services au nom d'OSSTF/FEESO

Les personnes ou organismes qui dispensent des biens ou des services au nom d'OSSTF/FEESO doivent suivre le processus de rétroaction et aider OSSTF/FEESO dans les enquêtes et lui fournir tous les renseignements pertinents sur demande.

Confidentialité

Les coordonnées des membres et du public, leur plainte et toute personne qui peut être nommée dans la plainte seront gardées confidentiellement, sous réserve de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

A sheet of white paper with 30 horizontal blue lines, providing a template for writing or drawing.