

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.

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

Différents formats sont disponibles sur demande

ACCÈS À OSSTF/FEESO

LA LAPHO ET LES NORMES
D'ACCESSIBILITÉ

POUR LES SERVICES
À LA CLIENTÈLE



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

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

* Les déclarations de conformité d'OSSTF/FEESO sont disponibles en ligne à www.osstf.on.ca



Ontario Secondary School Teachers' Federation

Fédération des enseignantes-enseignants des écoles secondaires de l'Ontario

60 Mobile Drive, Toronto, Ontario M4A 2P3

TEL 416.751.8300

TEL 1.800.267.7867

TELEEC. 416.751.3394

www.osstf.on.ca



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)