

Accessibilité à OSSTF/FEESO et LAPHO

**NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR
LES SERVICES À LA CLIENTÈLE**



Chez OSSTF/FEESO,
nous sommes
d'avis que nos
espaces devraient
être accessibles et
inclusives.

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. Le but de la LAPHO est de rendre l'Ontario entièrement accessible d'ici 2025. Il y a cinq normes d'accessibilité :

- Service à la clientèle;
- Transport;
- Information et communication;
- Emploi;
- Conception des espaces publics.

La Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle est entrée en vigueur en vertu de la LAPHO en janvier 2012. Elle confie aux organismes le mandat d'aborder les obstacles auxquels font face les personnes handicapées lorsqu'ils accèdent à des biens et services. Cette norme exige qu'OSSTF/FEESO :

- Élabore des politiques, des procédures et des pratiques portant sur les services à la clientèle;
- Offrir une formation au personnel et aux Membres d'OSSTF/FEESO qui traitent avec des Membres d'OSSTF/FEESO;
- Documenter les politiques et la formation.

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 s'évertuera à 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.

Déclaration de la conformité d'OSSTF/FEESO

OSSTF/FEESO s'engage à favoriser un environnement accessible et inclusif qui inclut un accès égal et une participation pertinente des personnes handicapées. Notre engagement à l'accessibilité comprend l'identification, la prévention et l'élimination d'obstacles à la participation tout en mettant en question le capacitisme et en répondant aux exigences en matière d'accessibilité établies en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

Conseils pour accommoder les personnes handicapées

- Les communications devraient être centrées sur le respect de la dignité des personnes nécessitant une aide ou des services.
- Si vous ne savez pas quoi faire, demandez « Comment puis-je vous aider? »
- Les animaux d'assistance sont des animaux au travail et ne devraient pas être traités comme des animaux de compagnie.
- Les dispositifs d'assistance (p. ex., fauteuils roulants ou marchettes) ne devraient être touchés ou déplacés qu'avec le consentement du propriétaire. Considérez les dispositifs comme étant une extension du corps de la personne.
- Faire des suppositions au sujet des capacités d'une personne peut faire du tort. Impliquez-les dans le processus.
- Envisagez des communications claires dans de multiples formats (verbal, imprimé, électronique, modifiable).
- Écrivez en caractères clairs, le texte devant se détacher sur le fond grâce à des couleurs contrastantes.
- Demeurez ouverts à de nouvelles solutions ou de nouvelles façons de faire les choses. De petits changements peuvent être très efficaces pour aider toutes les personnes concernées, non seulement la personne qui demande l'accommodement.
- Le langage importe! Utilisez un langage inclusif.
- Quand vous offrez un accommodement, il est très important de vous rappeler que ce ne sont pas tous les handicaps qui sont visibles et que les personnes handicapées peuvent avoir des besoins divers.

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 animaux d'assistance offrent un soutien et permettent aux personnes d'effectuer leurs activités de la vie quotidienne ou exécutent des interventions vitales. Parlez à votre agente ou agent de la santé et sécurité au sujet de la ventilation et aussi de l'emplacement de votre poste de travail afin que votre exposition à l'animal d'assistance soit limitée.

Q. *Qui doit être formé par OSSTF/FEESO en matière de LAPHO?*

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. En vertu de la Norme sur la conception des espaces publics de la LAPHO, les organismes doivent rendre accessibles les espaces nouveaux et réaménagés. Cela comprend des rampes, des ascenseurs où il y a des escaliers. Si votre espace de bureau ne fait pas l'objet d'un réaménagement présentement, votre priorité doit être d'accommoder les personnes, au besoin.

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

R. Examinez les lieux avant un événement pour faire en sorte qu'il s'agit d'un emplacement accessible doté de voies sans obstacle et de salles de toilettes accessibles. Vérifiez les entrées et les portes, ainsi que les tables et l'aménagement des places assises pour l'accessibilité. N'oubliez pas de demander aux participantes et participants s'ils ont des besoins particuliers.

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 normalisés d'OSSTF/FEESO

OSSTF/FEESO a élaboré des déclarations de conformité qui abordent les exigences suivantes des Normes pour les services à la clientèle de la LAPHO :

- Utilisation des appareils fonctionnels;
- Communication;
- Utilisation d'animaux d'assistance;
- Utilisation de personnes de soutien;
- Avis d'interruptions de service ou de pannes des installations temporaires;
- Formation;
- Rétroaction;
- Agents et autres personnes offrant des biens et services au nom d'OSSTF/FEESO;
- 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, employés, bénévoles, agents ou autres 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'équité, 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'équité est une approche valable et nécessaire pour atteindre l'équité des résultats.

OSSTF/FEESO sera guidé 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 s'évertuera à 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 façon respectueuse de la dignité et de l'autonomie 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

OSSTF/FEESO s'engage à faire en sorte que les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils fonctionnels personnels pour accéder à des biens et services fournis par OSSTF/FEESO. Si, pour toute raison, OSSTF/FEESO n'est pas en mesure d'accommoder l'utilisation d'appareils fonctionnels personnels, d'autres accommodements seront fournis en consultation avec la personne.

Communication

OSSTF/FEESO reconnaît l'importance du langage et s'engage à utiliser un langage inclusif ainsi que des pratiques de communication inclusives et accessibles. La communication devrait être centrée sur le respect de la dignité des personnes qui nécessitent une assistance ou des services.

Utilisation d'animaux d'assistance

OSSTF/FEESO accueille l'utilisation d'animaux d'assistance qui accompagnent une personne handicapée lorsqu'elle accède à des biens et services sur les lieux et dont il est propriétaire et qu'il exploite, sauf si l'animal d'assistance est interdit par la loi.

Si l'animal d'assistance est interdit par la loi, OSSTF/FEESO fera en sorte que des mesures de remplacement sont offertes pour permettre à la personne d'accéder aux biens et aux services.

Utilisation de personnes de soutien

OSSTF/FEESO est heureux d'accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées par une personne de soutien lorsqu'elles accèdent à des biens et services sur les lieux et dont il est propriétaire et qu'il exploite. En aucun temps les personnes handicapées seront privées de l'accès à leur personne de soutien.

Il peut arriver qu'OSSTF/FEESO exige qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien, si l'accompagnement est nécessaire pour protéger la santé et la sécurité de la personne ou des autres qui se trouvent sur les lieux.

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

OSSTF/FEESO émettra un avis d'interruptions de service ou de pannes des installations temporaires qui sont habituellement utilisées par les personnes handicapées. L'avis d'interruption sera également affiché dans les endroits pertinents et bien en vue (comme l'entrée) des lieux touchés.

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 autres ;
- 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'accommoder les personnes qui ont divers types de handicap;
- 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 devrait être offerte dans les plus brefs délais possible après que les élus, les personnes mises en nomination, les employés, les bénévoles et les autres personnes se voient assigner leurs tâches applicables. La formation sera également offerte sur une base continue à mesure que des changements sont apportés aux déclarations de conformité, aux procédures et aux pratiques portant sur la prestation de biens et services aux personnes handicapées.

Dossiers de formation

Les bureaux locaux d'OSSTF/FEESO seront responsables de tenir des dossiers de la formation requises par ces déclarations de conformité, y compris le nombre de personnes formées et les dates de la formation. Le nom des personnes formées sera consigné aux fins de l'administration de la formation, sujettes à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP).

Rétroaction

OSSTF/FEESO accueille favorablement les commentaires au sujet de la façon à laquelle ses biens et services sont fournis aux personnes handicapées. Ces commentaires peuvent être faits en personne, par téléphone, de façon électronique ou par écrit.

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 la Norme des services à la clientèle et à ses procédures et pratiques afférentes.

Avis de disponibilité des documents requis

Les documents liés à la conformité à la Norme des services à la clientèle de la LAPHO d'OSSTF/FEESO seront disponibles sur le site Web d'OSSTF/FEESO.

Format des documents

Les documents ou les renseignements qu'ils renferment sont disponibles dans un format accessible ou accompagnés d'un soutien de communication. Pour demander une copie des documents dans un autre format, veuillez communiquer avec le Bureau provincial d'OSSTF/FEESO.

Examen et modification de ces déclarations de conformité

OSSTF/FEESO s'engage à faire en sorte que des déclarations de conformité à la Norme des services à la clientèle pour les Membres et les autres clients et ses procédures et pratiques correspondantes respectent et favorisent la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Par conséquent, aucun changement ne sera apporté à ces déclarations de conformité avant d'en envisager les effets sur les personnes handicapées et l'uniformité par rapport à la loi.

Offrir des biens et services aux personnes handicapées

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.

Répondre aux besoins des personnes handicapées

Les représentantes et représentants d'OSSTF/FEESO ont la consigne de demander aux personnes handicapées ce que sont leurs besoins et de quelle façon elles aimeraient recevoir de l'aide. Les suppositions au sujet des capacités d'une personne peut causer des torts. La personne devrait être en tout temps impliquée dans le processus. Les interactions concernant l'accommodement des personnes handicapées seront effectuées d'une façon sensible et discrète, en respectant en tout temps la dignité et l'autonomie de la personne.

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.

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.

Procédures et pratiques en matière d'appareils fonctionnels

Les personnes peuvent utiliser leurs propres appareils fonctionnels ou les appareils fournis par OSSTF/FEESO (là où ils sont disponibles) lorsqu'elles visitent les lieux d'OSSTF/FEESO ou lorsqu'elles accèdent à des biens et services offerts par OSSTF/FEESO.

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

Il incombe à la personne qui utilise son appareil fonctionnel de faire en sorte que celui-ci est utilisé d'une façon sécuritaire et contrôlée en tout temps.

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

Il peut survenir des situations où OSSTF/FEESO détermine que l'appareil fonctionnel d'une personne pose un risque potentiel à la santé et à la sécurité de la personne handicapée ou des autres personnes sur les lieux.

Dans de telles situations, OSSTF/FEESO offrira un accommodement de remplacement, en consultation avec la personne pour l'aider à obtenir, à utiliser et à bénéficier des biens et services offerts par OSSTF/FEESO.

Notez qu'OSSTF/FEESO n'assume aucune responsabilité pour la perte ou les dommages à la propriété, quelle qu'en soit la cause.

Utilisation de dispositif d'enregistrement

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

Monter et descendre un appareil et 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

Les personnes handicapées peuvent avoir besoin de l'aide d'une personne de soutien pour les aider à accéder aux biens, services et événements offerts par OSSTF/FEESO.

Une personne de soutien peut être un préposé aux services de soutien à la personne rémunéré, un bénévole, un soignant formé, un membre de la famille ou un ami. Les personnes de soutien offrent une aide comme les soins personnels, la communication, la mobilité, l'accessibilité, les besoins de la vie quotidienne, les soins médicaux et les autres formes d'aide.

Personne de soutien

Jamais une personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de soutien ne se verra refuser l'accès à sa personne de soutien alors qu'elle se trouve sur les lieux qui appartiennent ou sont exploités par OSSTF/FEESO.

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

Dans certaines situations, OSSTF/FEESO peut exiger qu'une personne handicapée ne soit accompagnée d'une personne de soutien que dans les situations où, à la suite d'une consultation avec la personne handicapée et avoir pris en considération les preuves disponibles, OSSTF/FEESO détermine que :

- a) Une personne de soutien est requise pour protéger la santé et la sécurité de la personne handicapée ou la santé et la sécurité des autres sur les lieux;
- b) Il n'existe aucune autre façon raisonnable de protéger la santé et la sécurité de la personne handicapée et la santé et la sécurité des autres sur les lieux.

Si aucune personne de soutien n'est disponible, la personne désignée chez OSSTF/FEESO déterminera si une méthode de remplacement est

possible pour offrir les biens et services ou si les services devraient et peuvent être reportés jusqu'à ce que des dispositions appropriées puissent être prises.

La personne désignée chez OSSTF/FEESO entamera ces discussions en faisant preuve de sensibilité et de discrétion.

Il devrait être entendu que les représentantes et représentants d'OSSTF/FEESO ne peuvent pas fournir une aide physique aux personnes handicapées. Les personnes de soutien doivent être disponibles pour offrir une 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*.

Procédures et pratiques relatives à un animal d'assistance

Champ d'application

Les animaux d'assistance effectuent un certain nombre de tâches pour appuyer dans les activités de la vie quotidienne pour les personnes handicapées, y compris guider les personnes malvoyantes, alerter les personnes malentendantes ou sourdes, offrir de l'aide à une personne souffrant d'un trouble de stress post-traumatique, etc.

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 est un animal d'assistance pour une personne handicapée si ;

- l'animal peut être facilement identifié comme étant un animal utilisé par la personne aux fins de raisons liées au handicap de la personne. Certains animaux d'assistance peuvent être clairement identifiés par des indicateurs visuels comme une veste ou un harnais porté par l'animal; ou
- La personne présente une documentation provenant d'un professionnel de la santé réglementé confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

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

OSSTF/FEESO accueille favorablement l'utilisation d'animaux d'assistance qui accompagnent les personnes handicapées lorsqu'elles accèdent à des biens et services sur les lieux qui lui appartiennent ou qu'il exploite, sauf si l'animal d'assistance est interdit par la loi.

Si l'animal d'assistance est interdit par la loi, OSSTF/FEESO s'assurera que des mesures de remplacement soient offertes afin que la personne puisse accéder aux biens et services.

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 :

- Avoir l'animal sous contrôle, 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

Bien que les réactions allergiques et la crainte d'animaux ne constituent pas un handicap, OSSTF/FEESO déploiera tout effort raisonnable pour accommoder les personnes qui ont des réactions communes face aux animaux.

Bien que rares, les réactions graves aux animaux seront accommodées en limitant l'exposition à l'animal ou en déployant tout effort raisonnable pour fournir les biens et services d'une autre façon.

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

Lorsqu'un dérangement temporaire survient dans les services et les installations habituellement utilisés par des personnes handicapées, OSSTF/FEESO déploiera tout effort raisonnable pour donner un avis. Des exemples d'installations et de services comprennent, sans s'y limiter, les rampes, ascenseurs, portes automatiques et salles de toilette accessibles. L'exception à l'émission d'un avis peut être lorsque ces dérangements surviennent en raison d'une panne d'électricité prolongée où certaines installations et certains services ne seront pas accessibles pendant un certain temps.

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

Le format et le placement des avis prendra en considération les types de handicap des membres ou des autres personnes qui utilisent le service ou les installations en dérangement. Par exemple, lorsque des avis imprimés sont utilisés, OSSTF/FEESO planifiera les façons d'informer les personnes qui ne voient pas le dérangement, si elles utilisent le service ou les installations en dérangement.

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 plus de temps 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 nécessaires 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

Les représentantes et représentants d'OSSTF/FEESO peuvent fournir des renseignements sur les façons auxquelles la rétroaction peut être présentée.

Comment donner une rétroaction

La rétroaction peut être donnée en personne, par téléphone, par moyen électronique ou par écrit. Cela améliore la capacité d'OSSTF/FEESO à aborder efficacement la rétroaction offerte. Il est recommandé que la rétroaction soit donnée en temps opportun.

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 au sujet du processus de rétroaction seront fournis dans un format accessible.

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*.

