

# LA LAPHO ET LES NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE



# JUIN 2011

Le présent document est disponible,  
sur demande, sous une autre forme

**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  
FAX 416.751.3394  
[www.ossf.on.ca](http://www.ossf.on.ca)

# Table des matières

- 07** Introduction  
Objet du présent guide
- 08** Comment utiliser le présent guide
- PARTIE 1**
- 12** Renseignements généraux
- 13** Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)
- 14** Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle
- PARTIE 2**
- 18** Déclaration, procédures et pratiques de conformité sur l'accessibilité Fédération des enseignantes-enseignants des écoles secondaires de l'Ontario(OSSTF/FEESO)
- 19** Déclarations de conformité sur l'accessibilité Fédération des enseignantes-enseignants des écoles secondaires de l'Ontario (OSSTF/FEESO)
- 29** Procédures et pratiques relatives à la personne de soutien
- 31** Procédures et pratiques relatives à un animal d'assistance
- 34** Procédures et pratiques d'avis d'interruptions de services ou de pannes des installations temporaires
- 36** Processus de rétroaction
- PARTIE 3**
- 39** Points dont les bureaux de district et les unités de négociation doivent tenir compte
- 40** Points dont les bureaux de district et les unités de négociation doivent tenir compte

# Table des matières

## PARTIE 4

**47** LAPHO et outils de conformité sur l'accessibilité des services à la clientèle, exemples, aide-mémoire et foire aux questions

**48** Aide-mémoire

**49** Modèle de demande d'accommodement en matière d'accessibilité

**50** Modèle d'un formulaire de rétroaction

**51** Modèle d'un dossier de rétroaction

**52** Modèle d'avis d'interruption

**56** Foire aux questions

## PARTIE 5

**61** Obstacles à l'accessibilité

**62** Types d'obstacles à l'accessibilité

## PARTIE 6

**67** Interactions avec les personnes handicapées

**68** Conseils sur les services à la clientèle accessibles

Servir les personnes qui utilisent des animaux d'assistance

Servir les personnes qui ont besoin d'une personne de soutien

**69** Servir les personnes qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels

Servir les personnes qui souffrent d'une perte de vision

**70** Servir les personnes sourdes ou malentendantes

Servir les personnes sourdes et aveugles

**71** Servir les personnes présentant une déficience physique

Servir les personnes présentant des troubles de la parole ou du langage

**72** Servir les personnes présentant une déficience intellectuelle ou développementale

Servir les personnes ayant un handicap de santé mentale

# Table des matières

## PARTIE 7

- 76** Communication et information accessibles et choix du format et de l'emplacement des avis
- 77** Utilisation des termes appropriés
- 78** Communication écrite, choix du format et de l'emplacement des avis  
  
Rendre l'information accessible

## PARTIE 8

- 82** Réunions et activités accessibles
- 83** Points dont il faut tenir compte pour rendre les réunions et activités accessibles
- 84** Planifier une réunion accessible: Liste de contrôle

## PARTIE 9

- 90** Milieux de travail accessibles
- 91** Rendre votre milieu de travail accessible

## PARTIE 10

- 97** Aide-mémoire pour rendre les bâtiments et locaux accessibles
- 98** Aide-mémoire pour rendre les bâtiments et locaux accessibles

## PARTIE 11

- 103** Appareils et accessoires fonctionnels courants
- 104** Appareils et accessoires fonctionnels courants

## PARTIE 12

- 107** Définitions
- 108** Définitions

## PARTIE 13

- 111** Ressources
- 112** Ressources en matière d'accessibilité

## **Énoncé sur le droit d'auteur**

Sauf indication contraire, l'information contenue dans le présent document a été élaborée par Jennifer Miller, de la société Accessibility Consultants and Trainers, et par OSSTF/FEESO. Aucune reproduction ni publication de son contenu, en tout ou en partie, par voie électronique ou autre, ne sera faite sans le consentement écrit préalable d'OSSTF/FEESO.

## Introduction

OSSTF/ FEESO est un syndicat qui représente plus de 60 000 travailleurs et travailleuses en éducation, employés 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 ses 37 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 présente déclaration de conformité couvre les organismes provinciaux et locaux, leurs bureaux respectifs et les activités qu'ils organisent.

## Objet du présent guide

Le Guide de conformité aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en vertu de la LAPHO a été mis au point pour aider OSSTF/FEESO, ses bureaux de district et ses unités de négociation à se conformer aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, 2005 (LAPHO). Des renseignements sont également inclus pour aider à préparer OSSTF/FEESO aux normes d'accessibilité qui seront mises en œuvre dans un proche avenir.

Le présent document ne fait pas office d'avis juridique. Les lecteurs sont invités à consulter la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, 2005 (LAPHO) et le règlement de l'Ontario 429/07 sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle qui se trouvent tous deux dans le site Lois-en-ligne à <http://www.e-laws.gov.on.ca/navigation?file=home&lang=fr>

# Comment utiliser le présent guide

Le Guide de conformité aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle d'OSSTF/FEESO comprend les sections ci-après :

## Partie 1 **Renseignements généraux**

Renseignements généraux sur la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, les propositions de normes d'accessibilité en vertu de la LAPHO et sur les handicaps reconnus par la LAPHO.

## Partie 2 **Déclarations, procédures et pratiques de conformité sur l'accessibilité**

Cette section contient les déclarations, procédures et pratiques provinciales de conformité sur l'accessibilité. Tous les représentants officiels élus et nommés et membres du personnel, toutes les personnes désignées, ainsi que toute autre personne agissant au nom d'OSSTF/FEESO, doivent connaître les déclarations, procédures et pratiques de conformité.

## Partie 3 **Points dont les bureaux de district et les unités de négociation doivent tenir compte**

Cette partie contient de l'information qui permet aux bureaux de district et aux unités de négociation de respecter leurs propres exigences de conformité envers les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Les districts et les unités de négociation doivent prendre connaissance de cette information en se rapportant aux déclarations, procédures et pratiques de conformité sur l'accessibilité de la partie 2.

## Partie 4 **LAPHO et outils de conformité sur l'accessibilité des services à la clientèle, exemples, aide-mémoire et foire aux questions**

Cette partie comprend de nombreux outils, des exemples d'avis et de formulaires, des aide-mémoire, une foire aux questions et des suggestions qui permettent de respecter les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Les avis et formulaires donnés en exemples sont des suggestions qui vous sont fournis pour des raisons pratiques.

## Partie 5

### **Obstacles à l'accessibilité**

Cette partie explique les divers obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées.

## Partie 6

### **Interactions avec les personnes handicapées**

Cette partie comprend des conseils pour interagir avec les personnes selon leur handicap et, notamment, des conseils sur la communication par téléphone, l'utilisation d'ATS et les points dont il faut tenir compte lorsque l'on se réunit avec des personnes handicapées à leur résidence ou sur leur lieu de travail.

## Parties 7 et 8

### **Communication et information accessibles et choix du format et de l'emplacement des avis**

Cette partie contient des conseils sur la présentation d'information dans divers formats et l'utilisation appropriée des termes.

## Partie 9

### **Milieus de travail accessibles**

Cette partie contient des renseignements sur l'amélioration de l'accessibilité du milieu de travail et sert à vous préparer aux normes d'accessibilité à venir.

## Partie 10

### **Aide-mémoire pour rendre les bâtiments et les locaux accessibles**

Cet aide-mémoire indique des éléments dont il faut tenir compte en matière d'accessibilité des bâtiments et des locaux.

## Partie 11

### **Appareils et accessoires fonctionnels courants**

Cette partie donne des renseignements sur les appareils et accessoires fonctionnels utilisés par les personnes ayant des handicaps divers, ainsi que des conseils pour interagir avec ces personnes.

## Partie 12

### **Définitions**

Cette partie permet de comprendre les déclarations, procédures et pratiques de conformité, ainsi que les sujets liés à l'accessibilité.

## Partie 13 **Ressources en matière d'accessibilité et sur la LAPHO**

Cette partie contient de nombreuses ressources en ligne pour aider à se conformer à la LAPHO, à accueillir les personnes handicapées et à se former et à se préparer aux normes ultérieures en vertu de la LAPHO. Cette partie contient des liens vers ce qui suit :

- Réglementation en vigueur
- Ressources en matière de formation sur la LAPHO produites par la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario et par des organismes du milieu éducatif
- Renseignements sur les moyens de rendre accessibles les documents et les sites Web
- Aide-mémoire sur l'organisation de réunions et d'activités accessibles
- Stratégies d'accommodement des milieux de travail pour les personnes handicapées
- Technologies et dispositifs d'assistance
- Aide-mémoire sur l'accessibilité des bâtiments et des locaux
- Conception universelle
- Conseils pour enseigner aux élèves handicapés
- Organismes fournissant leur expertise et leur aide aux personnes handicapées

Toute question au sujet de l'accessibilité d'OSSTF/FEESO et du Guide de conformité aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en vertu de la LAPHO doit être adressée au Bureau provincial à :

**Téléphone** : 416-751-8300 ou 1-800-267-7867

**Courriel** : [www.osstf.on.ca/contact](http://www.osstf.on.ca/contact)

**Télécopieur** : 416-751-3394

**Poste** : OSSTF/FEESO, 60 Mobile Drive, Toronto (ON) M4A 2P3

# Aide-mémoire sur la conformité des services à la clientèle en vertu de la LAPHO à l'intention de la présidence d'unités de négociation/de district

Dans le cadre de vos obligations envers OSSTF/FEESO, vous devez connaître les déclarations, procédures et pratiques de conformité sur l'accessibilité publiées dans le présent guide, ainsi que les conseils d'interaction avec les personnes handicapées et l'aide à leur apporter.

**Les sections ci-dessous sont à lire impérativement**

## **PARTIE 1**

Renseignements généraux

Handicaps reconnus par la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario – page 13

## **PARTIE 2**

Déclarations, procédures et pratiques de conformité sur l'accessibilité, incluant notamment :

- Déclarations de conformité sur l'accessibilité de la Fédération des enseignantes-enseignants des écoles secondaires de l'Ontario (OSSTF/FEESO)
- Fournir des biens et services aux personnes handicapées, y compris utilisation d'appareils et d'accessoires fonctionnels
- Procédures et pratiques relatives à la personne de soutien
- Procédures et pratiques relatives à un animal d'assistance
- Procédures et pratiques d'avis d'interruptions de services ou de pannes des installations temporaires
- Processus de rétroaction

## **PARTIE 3**

Points dont les bureaux de district et les unités de négociation doivent tenir compte – pages 39 à 46

## **PARTIE 6**

Interactions avec les personnes handicapées – pages 67 à 75

**Partie 1**

**Renseignements  
généraux**

## **Loi 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 faisant de l'Ontario la première province au Canada à adopter une loi sur l'accessibilité et à établir des normes coercitives en matière d'accessibilité. Le but de la LAPHO a une grande portée et comprend l'obligation d'établir, de mettre en œuvre et d'appliquer des normes afin de réaliser l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux au plus tard le 1er janvier 2025.

Pour atteindre cet objectif, la LAPHO exige l'établissement de normes coercitives en matière d'accessibilité dans les domaines suivants:

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

La LAPHO et les normes établies découlant de celle-ci s'appliquent aux organismes des secteurs privé et public ontariens, y compris les syndicats, qui ont au moins un employé.

Les organismes qui ont plus de 19 employés doivent soumettre par voie électronique des rapports sur l'accessibilité. De plus, la LAPHO contient des dispositions pour l'embauche d'inspecteurs ainsi que des amendes en cas de non conformité. Les amendes seront en fonction du risque et de la gravité de l'infraction.

## **Handicaps reconnus en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario**

La LAPHO reconnaît un grand éventail de handicaps, dont la plupart ne sont pas visibles. Les handicaps reconnus en vertu de la LAPHO comprennent :

- Mobilité – Certaines personnes peuvent devoir utiliser des aides à la mobilité comme un fauteuil roulant, un triporteur, une canne, des béquilles ou une marchette
- Déficiences visuelles – Personne ayant des restrictions visuelles, auditives, au toucher et à l'odorat

- Force, endurance et coordination – Personne pouvant avoir une coordination, un équilibre, une dextérité ou une résistance médiocre
- Déficiences d'apprentissage – Certaines personnes peuvent demander l'information dans un format différent
- Déficiência cognitive – Personne ayant des pertes de mémoire ou une déficiencia intellectuelle peut demander l'information dans un langage clair et simple ou un autre format
- Maladies mentales – Dans certaines situations, des personnes peuvent préférer un milieu tranquille comme lorsqu'elles ont de la difficulté à contrôler leurs symptômes

## **Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle**

Les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle sont passées en loi en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). La norme fixe les règles que les organisations doivent suivre afin de rendre leurs entreprises accessibles aux personnes handicapées.

Les normes s'appliquent à toutes les personnes ou organisations, tant public que privé, qui fournissent des biens et des services directement au public ou à d'autres entreprises ou organisations et qui emploient au moins une personne en Ontario. Les organisations désignées du secteur public devaient se conformer le 1er janvier 2010 et les entreprises du secteur privé et les syndicats doivent se conformer aux exigences de la loi d'ici le 1er janvier 2012.

La conformité comprend, entre autres, établir des politiques, des pratiques et des procédures précises, offrir une formation au personnel et la documenter en plus de déposer auprès du gouvernement provincial des rapports d'accessibilité en ligne.

Les organisations doivent établir des politiques, des procédures et des pratiques qui abordent la prestation de biens et de services à des personnes handicapées, ce qui comprend le recours à des appareils fonctionnels, des personnes de soutien et des animaux d'assistance qui peuvent être utilisés pour aider la personne à avoir accès aux biens et services.

Les organisations doivent aussi s'assurer que les employés pertinents, les bénévoles, des tiers et autres qui font marcher l'organisation en son nom respectent les exigences précises de formation. Les organisations doivent également fournir un avis en cas de perturbation des installations ou des services sur lesquels les personnes handicapées comptent pour avoir accès aux biens et aux services. Les fournisseurs de service doivent aussi créer un processus de rétroaction et de plaintes et rendre les informations sur leur processus accessibles aux membres et aux clients.

Les organismes qui comptent au moins 20 employés doivent documenter leurs politiques, procédures et pratiques et informer le public qu'elles sont disponibles sur demande et leur fournir un exemplaire dans une forme qui tient compte du handicap.

Au 3 juin 2011, les normes suivantes ont été promulguées.

## **Normes d'accessibilité de l'information et des communications**

La norme d'accessibilité de l'information et des communications deviendra obligatoire dans le cadre du règlement sur les normes d'accessibilité intégrées en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO).

Le but de la norme proposée est de créer des normes pour l'accessibilité de l'information et des communications. La conformité comprend, entre autres, l'établissement de politiques et de procédures obligatoires, l'observation des exigences techniques y compris les directives W3C et WCAG 2.0 pour l'accessibilité au contenu Web ainsi que la formation. De plus, l'information relative à des situations d'urgence et à la sécurité publique doit être disponible dans des formats accessibles sur demande.

La norme proposée énonce aussi que les organisations qui offrent des services grâce à des points de vente informatisés doivent examiner les caractéristiques d'accessibilité de cet équipement. Dans des situations précises, la norme proposée prévoit aussi une disposition d'accès à des reçus de vente, des documents scolaires et de bibliothèque, des textes juridiques et des documents liés à la santé. De plus, la disponibilité de méthodes de scrutin sûres et accessibles est aussi requise.

## **Normes d'accessibilité à l'emploi**

La norme d'accessibilité à l'emploi deviendra obligatoire dans le cadre du règlement sur les normes d'accessibilité intégrées en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). La norme proposée s'applique aux employés salariés. La conformité vise, entre autres, l'établissement de politiques et de procédures relatives à l'emploi obligatoires, des dispositions concernant un processus de recrutement d'employés accessible et des mesures d'accommodement pour les employés ayant un handicap. Le processus de recrutement comprend des dispositions visant l'accès à des postes, les pratiques d'entrevue ainsi que l'utilisation de documents d'évaluation et de sélection accessibles. La norme proposée exige aussi que les employeurs forment les employés sur des sujets précis, élaborent des plans et des mesures d'acommodement ainsi que des procédures pour le retour au travail des employés handicapés et donnent de l'information sur l'emploi dans un format accessible sur demande.

## **Normes d'accessibilité pour le transport**

La norme d'accessibilité pour le transport deviendra obligatoire dans le cadre du règlement sur les normes d'accessibilité intégrées en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). La norme proposée s'applique aux fournisseurs de services de transport en Ontario. Les exigences comprennent, entre autres, l'établissement de politiques et de procédures obligatoires, le respect des exigences techniques, l'obligation d'offrir de la formation, l'annonce des arrêts et des délais, les exigences relatives aux mesures et aux interventions d'urgence, et les responsabilités précises du fournisseur/conducteur.

Ce qui précède est un aperçu de la norme proposée qui n'est pas encore loi.

## **Proposition de normes d'accessibilité au milieu bâti**

La norme d'accessibilité au milieu bâti deviendra obligatoire en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). La proposition de norme d'accessibilité au milieu bâti vise à améliorer l'accès à des espaces intérieurs et extérieurs et s'applique aux nouvelles constructions et au changement d'utilisation d'une aire ou aux rénovations complètes.

Certaines des recommandations comprennent des espaces de manœuvre plus grands et une largeur plus grande des entrées de porte et des couloirs, les pentes des rampes d'accès moins profondes que celles existantes. La proposition de norme prévoit aussi la formation du personnel et des bénévoles œuvrant dans la conception, la construction ou le fonctionnement du milieu bâti comme exigences de la norme. La proposition de norme aborde aussi quelques domaines dont les immeubles collectifs d'habitation, les cafétérias et les restaurants, les aires d'attente en file, les comptoirs de service, les salles de réunion, les bureaux et aires de travail, les systèmes d'accès publics (adresse), les systèmes de sécurité (comme les sorties d'édifice, alarmes, aires de refuge, sauvetage en cas d'urgence et signalisation).

## **Partie 2**

**Fédération des enseignantes-enseignants  
des écoles secondaires de l'Ontario  
(OSSTF/FEESO)**

# **Déclaration, procédures et pratiques de conformité sur l'accessibilité**

# **Déclarations de conformité sur l'accessibilité Fédération des enseignantes-enseignants des écoles secondaires de l'Ontario (OSSTF/FEESO)**

Date d'entrée en vigueur : Le 1er janvier 2012

## **Renseignements de base**

La Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (la « LAPHO ») est une loi provinciale visant à établir, mettre en œuvre et appliquer des normes afin de réaliser l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux.

Les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07, établissent les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et s'appliquent à toute organisation du secteur public et à toute autre organisation qui fournit des biens ou des services au public ou à d'autres tiers qui compte au moins un employé en Ontario. OSSTF/FEESO doit observer ce règlement au plus tard le 1er janvier 2012.

## **Objet**

Les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07, exige l'établissement de politiques se rapportant à l'accessibilité des services à la clientèle. Ces déclarations de conformité ont pour but de s'acquitter de cette exigence.

## **Définitions**

« **Clientèle** » s'entend, (aux fins des déclarations de conformité sur l'accessibilité et de ses procédures et pratiques correspondantes) de toute personne à qui OSSTF/FEESO fournit des biens ou des services, comme les membres d'OSSTF/FEESO, les tiers ou les autres membres du public.

« **Handicap** » s'entend de ce qui suit,

- 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) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- 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.

« **Chien-guide** » s'entend au sens de « chien d'aveugle » à l'article 1 de la Loi sur les droits des aveugles. Un chien-guide est un chien qui remplit les conditions prescrites par les règlements en vertu de la Loi sur les droits des aveugles et qui est dressé pour servir de guide à une personne handicapée.

« **Animal d'assistance** » s'entend de tout animal utilisé par une personne handicapée pour des raisons en relation avec son handicap lorsqu'il est pleinement évident que l'animal est utilisé par cette personne pour des raisons en relation avec son handicap ou lorsque la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière ou infirmier confirmant que cette personne a besoin de cet animal pour des raisons en relation avec son handicap ou qu'elle fournit une carte d'identification ou un certificat d'une école reconnue de dressage pour chiens-guides ou animaux d'assistance valide.

« **Personne de soutien** » s'entend d'une personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou services.

# Déclarations de conformité sur l'accessibilité

## 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 bissexués, 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.

## **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.

## **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 assujetti 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 handicapés 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.

### **Questions concernant les déclarations de conformité**

Pour les questions au sujet des déclarations de conformité ou pour recevoir un exemplaire des déclarations de conformité, communiquez avec OSSTF/FEESO par :

**Téléphone** : 416-751-8300 ou 1-800-267-7867

**Courriel** : [www.OSSTF/FEESO.on.ca/contact](http://www.OSSTF/FEESO.on.ca/contact)

**Télécopieur** : 416-751-3394

**Poste** : OSSTF/FEESO, 60 Mobile Drive, Toronto, ON M4A 2P3

## **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
- Dommage 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](http://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.

## **Coordonnées**

La rétroaction et les plaintes sur des situations qui se sont déroulées au Bureau provincial situé au 60 Mobile Drive devraient être acheminées à :

**Téléphone** : 416-751-8300 ou 1-800-267-7867

**Courriel** : [www.OSSTF/FEESO.on.ca/contact](http://www.OSSTF/FEESO.on.ca/contact)

**Télécopieur** : 416-751-3394

**Poste** : OSSTF/FEESO, 60 Mobile Drive, Toronto, ON M4A 2P3

La rétroaction et les plaintes concernant les activités locales devraient être envoyées au bureau local qui élaborera et fera la promotion de son processus de rétroaction et de plaintes.

## **Partie 3**

**Points dont les  
bureaux de district et  
les unités de négociation  
doivent tenir compte**

## **Points dont les bureaux de district et les unités de négociation doivent tenir compte dans la mise en œuvre des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle**

La section ci-après identifie les tâches et les questions d'accessibilité dont les bureaux de district et les unités de négociation doivent tenir compte pour se préparer à se conformer aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et pour leur permettre de procurer des biens et services aux personnes handicapées.

Cette section doit être consultée en se rapportant aux déclarations, procédures et pratiques provinciales de conformité sur l'accessibilité. Si ces dernières ne permettent pas de répondre adéquatement aux problèmes d'accessibilité uniques en leur genre de votre bureau de district ou de votre unité de négociation, vous pouvez les adapter à vos besoins particuliers.

### **Aider les personnes handicapées à accéder aux biens et aux services**

Les bureaux de district et d'unités de négociation doivent envisager la manière dont ils aident les personnes handicapées à accéder aux biens et aux services.

- Reconnaissez les défis qui entravent l'accessibilité aux services des personnes présentant divers handicaps
- Envisagez de quelle manière vous pourriez aider les personnes présentant divers handicaps à accéder aux biens et aux services fournis par votre bureau de district ou votre unité de négociation
- Lorsque vous déterminez la manière de fournir des biens ou de l'information aux personnes handicapées, demandez-leur des suggestions
- Déterminez sous quelle forme les demandes d'accommodement ou d'assistance peuvent être présentées, notamment par le biais du site Web, par téléphone, en personne, par courriel ou par tout autre moyen
- Déterminez les endroits où seront déposés les formulaires de demande d'accommodement, notamment dans le site Web, à la réception et (ou) dans d'autres lieux
- Les bureaux de district et d'unités de négociation peuvent choisir de faire appel à une personne ou se doter en personnel pour traiter les demandes d'accommodement et pour s'occuper des dispositions relatives aux accommodements, comme la réservation d'interprètes gestuels

## **Utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels par les personnes handicapées**

Les bureaux de district et d'unités de négociation doivent envisager la manière dont ils traiteront la question des appareils et accessoires fonctionnels utilisés par les personnes handicapées. Ces appareils et accessoires peuvent être fournis par le bureau de district ou l'unité de négociation ou appartenir au membre.

- Les personnes désignées doivent être au courant des appareils et accessoires fonctionnels fournis aux personnes handicapées dans le but d'accéder aux biens et aux services. Signalez les appareils et accessoires fonctionnels, ainsi que les services à cet effet, comme les fauteuils roulants, loupes et services d'interprétation gestuelle qui sont fournis par votre bureau.
- Identifiez les situations et les lieux où certains appareils fonctionnels peuvent être interdits. Par exemple, un grand triporteur peut présenter un risque d'accident dans une salle de réunion de dimensions réduites ou encombrée.
- Si vous décidez qu'un appareil ou accessoire fonctionnel doit être interdit dans une certaine zone, offrez au membre un autre type d'accommodement en respectant les principes directeurs des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Discutez de cette question avec la personne dès que possible afin de trouver d'autres moyens de dispenser les services.
- Déterminez de quelle manière les personnes handicapées seront accueillies si l'appareil ou l'accessoire est interdit dans la zone. Par exemple, si les triporteurs sont interdits dans les salles de réunion encombrées, votre bureau dispose-t-il d'un fauteuil roulant dont le membre peut se servir?
- Les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en vertu de la LAPHO ne stipulent pas que les organismes et syndicats doivent disposer d'appareils ou d'accessoires fonctionnels. Cependant, ils doivent prévoir des accommodements raisonnables pour les personnes handicapées. Dans certains cas, cela peut impliquer les prestations d'un interprète gestuel ou des services de sous-titrage en temps réel, la fourniture de documents en gros caractères ou d'autres formes d'assistance.

## Accueil des animaux d'assistance dans vos bureaux

Selon les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, les personnes handicapées doivent pouvoir être accompagnées de leur animal d'assistance sur les lieux appartenant au prestataire de services et se rendre là où le public (membres et autres clients) peut aller, à moins que la loi exclue par ailleurs l'animal des lieux.

- Identifiez les zones où la présence d'animaux d'assistance ou de certains d'entre eux est réglementée. Lorsque vous définissez ces restrictions, tenez compte des questions de santé et de sécurité, ainsi que de la loi.
- Certaines municipalités peuvent en outre réglementer l'accès dans leurs circonscriptions de certains types ou races d'animaux.
- Consultez le Règlement de l'Ontario n° 562 en vertu de la Loi sur la protection et la promotion de la santé qui réglemente l'accès des animaux dans les endroits où de la nourriture est préparée, traitée, servie, présentée, vendue ou proposée à la vente. Les chiens d'assistance sont exemptés de la plupart des restrictions en vertu de la Loi. Par exemple, les chiens d'assistance peuvent accéder aux restaurants alors que les autres animaux d'assistance y sont interdits. Pour de plus amples renseignements à ce sujet, visitez le site [http://www.e-laws.gov.on.ca/html/regs/english/elaws\\_regs\\_900562\\_e.htm](http://www.e-laws.gov.on.ca/html/regs/english/elaws_regs_900562_e.htm) (en anglais seulement).
- Certaines municipalités restreignent l'accès à leurs circonscriptions à certains animaux. Demandez aux membres et autres visiteurs de s'informer auprès de la mairie ou de l'hôtel de ville de votre municipalité avant de visiter votre bureau pour obtenir de l'information sur les animaux dont l'accès est réglementé par la loi.
- Proposez aux membres et aux autres visiteurs de les servir d'une autre manière si la présence de leur animal d'assistance est interdite sur les lieux dont le bureau est propriétaire ou exploitant ou dans certaines zones du bureau de district ou de l'unité de négociation, comme la cafétéria. Par exemple, vous pouvez proposer d'organiser une réunion par téléphone ou demander au membre de se faire accompagner par une personne de soutien au lieu d'un animal d'assistance pendant qu'il rend visite à vos bureaux.

## Utilisation de personnes de soutien par les personnes handicapées

Selon les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, les personnes handicapées doivent pouvoir visiter vos bureaux avec leur personne de soutien et avoir accès à cette personne pendant qu'elles sont sur les lieux.

- Identifiez les zones ou les situations dans lesquelles les personnes de soutien peuvent ne pas être admises avec les membres ou d'autres personnes. Par exemple, réunions à huis clos ou toilettes.
- Veillez à ce que les personnes handicapées aient accès à leur personne de soutien chaque fois que nécessaire.
- Identifiez les cas où vous pouvez exiger une entente de confidentialité que le membre et (ou) la personne de soutien doivent signer.
- Identifiez les circonstances dans lesquelles les visiteurs handicapés devront être accompagnés d'une personne de soutien pour préserver leur santé ou leur sécurité ou celles d'autres personnes.
- Décidez si, dans certains cas, la personne de soutien accompagnant la personne handicapée doit verser des frais d'admission.
- Déterminez la manière de fournir un avis préliminaire des frais demandés à la personne de soutien, le cas échéant, comme par le biais de documents promotionnels et dans le site Web.
- Les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en vertu de la LAPHO ne précisent pas si l'on peut exiger des frais des personnes de soutien lors de leur admission ou si leur présence est requise sur les lieux. Rien n'indique non plus le montant de ces frais. Les normes indiquent simplement qu'un avis sur les frais (le cas échéant) doit être fourni à l'avance. Lorsque vous décidez des frais à demander aux personnes de soutien, gardez à l'esprit la décision n° 6-AT-A-2008 de l'Office des transports du Canada (OTC), également connue sous le nom de « régime une personne, un tarif ». Vous trouverez le sommaire exécutif dans le site <http://www.otc-cta.gc.ca/eng/ruling/6-at-a-2008> (en anglais seulement).

## **Fournir aux personnes handicapées un avis d'interruptions de services ou de pannes des installations temporaires**

Il faut fournir un avis d'interruptions temporaires des services ou des installations qui sont utilisés par les personnes handicapées dans le but d'accéder à des biens ou à des services.

- Identifiez les installations et les services qui sont utilisés par les personnes handicapées pour accéder à des biens ou à des services. Ce sont, par exemple, les rampes d'accès, les ascenseurs, les escaliers roulants, les toilettes d'accès facile, le sous-titrage en temps réel et les services d'interprétation gestuelle.
- Trouvez des solutions de rechange à ces services et installations en cas d'interruption de service temporaire.
- Décidez des personnes chargées de fournir les avis en cas d'interruption de service.
- Décidez à quels endroits et sous quelle forme ces avis seront fournis. Par exemple, les avis peuvent être affichés aux entrées et sur le lieu de l'interruption ou de la panne, postés en ligne, enregistrés sur un message téléphonique, envoyés par courriel à certains membres ou par toute autre méthode jugée raisonnable.
- Fournissez des avis sous forme accessible à tous les utilisateurs.

## **Rétroaction et plaintes au sujet de la manière dont les services sont offerts aux personnes handicapées**

- Les personnes handicapées doivent pouvoir fournir une rétroaction sur la manière dont les services sont procurés.
- Déterminez la façon dont les personnes peuvent fournir une rétroaction et formuler une plainte sur la manière dont les services sont procurés aux personnes handicapées. La rétroaction doit être acceptée sous diverses formes, comme par téléphone, dans le site Web, par courriel, en personne et par d'autres méthodes.
- Déterminez où les renseignements sur le processus de rétroaction et de dépôt de plainte peuvent se trouver, comme au comptoir de la réception, dans le site Web ou dans d'autres lieux. Les renseignements sur le processus de rétroaction et de dépôt de plainte doivent être mis à disposition par des méthodes multiples.

- Décidez de la personne qui sera chargée de répondre aux rétroactions et aux plaintes dans le but de les résoudre.
- Déterminez la manière dont les personnes seront informées des progrès de leur dossier de plainte et si votre bureau entend donner un délai de réponse aux plaintes.
- Votre bureau de district ou d'unité de négociation peut vouloir indiquer les étapes ultérieures du processus de dépôt de plainte si une résolution satisfaisante est impossible à cette étape.
- Informez vos autres fournisseurs de biens et de services du processus de rétroaction.
- Demandez aux fournisseurs tiers de présenter, sur demande, toute rétroaction et toute information pertinente sur les plaintes.
- Fournissez, sur demande, toute information au sujet du processus de rétroaction et de dépôt de plaintes sous forme accessible.

### **Formation sur l'accessibilité pour les services à la clientèle**

Toute personne qui interagit avec des membres et le grand public, ainsi que toute personne participant à l'élaboration des politiques, procédures ou pratiques qui traitent de la fourniture de biens et de services, doivent bénéficier d'une formation sur l'accessibilité pour les services à la clientèle.

- Identifiez les membres du personnel, les bénévoles, agents et autres personnes qui doivent bénéficier de la formation
- Veillez à ce que le personnel pertinent bénéficie de la formation requise en vertu des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle
- Décidez du volume de formation qui convient
- Définissez la forme que doit prendre cette formation
- Déterminez les dates de la formation. Les personnes désignées actuelles d'OSSTF/FEESO doivent être formées au plus tard le 1er janvier 2012
- Déterminez la façon dont la formation continue sera assurée. (La formation doit être continue puisque du nouveau personnel assumera les tâches de cette nature au fur et à mesure que des changements seront apportés aux politiques, procédures et pratiques d'accessibilité et aux appareils et accessoires fonctionnels fournis aux personnes handicapées)

## **Mise à jour des dossiers de la formation sur l'accessibilité pour les services à la clientèle**

- Décidez d'un processus permettant de tenir les dossiers sur la formation à jour qui comprend les dates de la formation et le nombre de personnes formées. Ces dossiers de formation doivent être fournis au grand public, sur demande

## **Fourniture des documents requis en vertu des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle sous une forme qui tient compte du handicap des personnes**

- Si un membre ou une personne du grand public en fait la demande, fournissez, sous une forme accessible, les déclarations, procédures et pratiques de conformité sur l'accessibilité ainsi que les dossiers sur le nombre de personnes formées et les dates auxquelles la formation a eu lieu
- Sur demande, fournissez, sous une forme accessible, des factures incluant les données sur l'inscription

## **Confirmation des obligations de formation**

- Déterminez la manière dont le respect des obligations de formation sera confirmé aux fins des exigences de communication de rapports définies par le ministère des Services sociaux et communautaires

## **Partie 4**

# **LAPHO et outils de conformité sur l'accessibilité des services à la clientèle, exemples, aide-mémoire et foire aux questions**

## Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle Aide-mémoire

Oui	Non	Les exigences suivantes ont-elles été rencontrées?
		1. Faire des efforts raisonnables pour s'assurer que les biens et services que vous procurez aux personnes handicapées sont en harmonie avec les principes suivants :
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect de la dignité</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect de l'autonomie</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégration avec les autres</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Égalité des chances</li> </ul>
		2. Élaborer les politiques, procédures et pratiques requises. Identifier les restrictions, le cas échéant.
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• La fourniture de biens et de services aux personnes handicapées</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'utilisation d'appareils et d'accessoires fonctionnels par les personnes handicapées</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'utilisation d'animal d'assistance par les personnes handicapées</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'utilisation d'une personne de soutien par les personnes handicapées</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information de perturbation temporaire des services et des installations (Processus)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rétroaction et plaintes sur la façon dont les biens et services sont procurés aux personnes handicapées (Processus)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation (déclaration de conformité)</li> </ul>
		3. Formation du personnel, des agents, des bénévoles et des autres personnes sur le but de la LAPHO; les exigences du Règlement 429/07 de l'Ontario; façon d'interagir et de communiquer avec les personnes handicapées; façon d'interagir et de communiquer avec les personnes qui ont recours à des appareils et des accessoires fonctionnels, à un animal d'assistance ou à une personne de soutien; ce qu'il faut faire si une personne a du mal à accéder aux biens et services; vos politiques, procédures et pratiques en matière d'accessibilité du service à la clientèle; et les appareils et les accessoires fonctionnels que vous procurez.
		4. Tenir un dossier sur la formation (dates et nombre de personnes formées)
		5. Aviser que les documents requis sont disponibles sur demande
		6. Fournir les documents dans une forme qui tient compte du handicap de la personne
		7. Communiquer avec une personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap

## Modèle de demande d'accommodement en matière d'accessibilité

Le formulaire de demande d'accommodement en matière d'accessibilité devrait être rempli pour les demandes d'accommodement des personnes handicapées et lorsqu'un accommodement ne peut être facilement fourni, nécessite une réservation préalable, exige l'approbation ou lorsque l'accommodement approprié est incertain.

**Date** \_\_\_\_\_

**Coordonnées du membre/client** \_\_\_\_\_

**Nom** \_\_\_\_\_

**Adresse** \_\_\_\_\_

**Numéro de téléphone** \_\_\_\_\_

**Courriel** \_\_\_\_\_

**Autres coordonnées** \_\_\_\_\_

**Type d'accommodement requis** \_\_\_\_\_

**Date requise de l'accommodement** \_\_\_\_\_

### Service ou activité pour lequel l'accommodement est requis

Si vous demandez un accommodement pour une activité ou un service précis, fournir les détails.

**Nom de l'activité ou du service** \_\_\_\_\_

**Nom de l'atelier (le cas échéant)** \_\_\_\_\_

**Endroit du service ou de l'activité** \_\_\_\_\_

**Signature du membre/client** \_\_\_\_\_

**Unité de négociation/district du membre** \_\_\_\_\_

Le formulaire de demande d'accommodement en matière d'accessibilité a été rempli par un représentant d'OSSTF/FEESO

**Nom** \_\_\_\_\_

**Numéro de téléphone** \_\_\_\_\_

**Courriel** \_\_\_\_\_

*Déclaration de conformité* : Les renseignements fournis par les présentes nous permettront de vous aider à accéder aux biens, services et activités d'OSSTF/FEESO et sont assujettis aux restrictions de confidentialité de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

## Modèle d'un formulaire de rétroaction

Date : \_\_\_\_\_ Activité : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

**Expliquer brièvement les raisons de votre rétroaction**

---

---

---

---

---

**Avez-vous pu recevoir le service, les renseignements ou l'activité que vous désiriez?**

Oui  Non

**Si vous avez répondu « Non », expliquez pourquoi?**

---

---

---

---

---

**Si vous avez eu des problèmes en raison d'un obstacle à l'accessibilité dans l'établissement ou dans la façon dont nous procurons nos services, expliquez.**

---

---

---

---

---

**Fournissez vos coordonnées.**

**Name :** \_\_\_\_\_

**Phone :** \_\_\_\_\_

**Email :** \_\_\_\_\_

**Address :** \_\_\_\_\_

**Merci.** *Déclaration de confidentialité :* Les renseignements fournis ici sont assujettis aux restrictions sur la confidentialité de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

# Modèle d'un dossier de rétroaction

Renseignements du personnel/personne désignée –  
À usage interne seulement

Date : \_\_\_\_\_ Coordonnées : \_\_\_\_\_

Nom du membre du personnel ou personne désignée : \_\_\_\_\_

## 1. Observations ou commentaires du membre du personnel ou personne désignée

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## 2. Prochaines étapes requises

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## 3. Résumé des mesures à prendre

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

*Déclaration de confidentialité* : Les renseignements fournis ici sont assujettis aux restrictions sur la confidentialité de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

## **Modèle d'avis d'interruption**

### **Toutes nos excuses**

Le 19 septembre 2012

À nos membres,

La toilette d'accès facile du premier étage est fermée en raison de réparations. Elle devrait être rouverte dès demain, jeudi 20 septembre.

Veuillez utiliser les toilettes d'accès facile des deuxième et troisième étages. Les ascenseurs se trouvent dans le hall d'entrée.

Toutes nos excuses pour ce désagrément.

Pour toute question, communiquez avec nous :

Téléphone : 123-456-7890

ATS : 123-456-7899

Courriel : OSSTF/FEESO@abc.ca

**Merci**

## **Modèle d'avis d'interruption**

### **Interruption temporaire**

Le 10 mai 2012

À nos visiteurs,

Les portes automatiques sont hors service. Elles devraient être opérationnelles dès demain, vendredi 11 mai.

Veuillez utiliser les portes automatiques situées à l'entrée sud de l'immeuble (sur la rue XXX) ou frapper à la porte pour que la réceptionniste vous fasse entrer.

Toutes nos excuses pour ce désagrément.

Pour toute question, communiquez avec nous :

Téléphone : 123-456-7890

ATS : 123-456-7899

Courriel : OSSTF/FEESO@abc.ca

**Merci**

# Modèle d'avis d'interruption

## Interruption de service

Le 15 août 2012

L'interprète gestuel prévu pour l'atelier d'aujourd'hui est malade. Malheureusement, étant donné le peu de temps disponible, nous n'avons pas été en mesure de trouver d'un autre interprète.

Toutes les personnes inscrites ont reçu un avis par courriel.

Vous trouverez XXX à (emplacement sur les lieux de l'atelier et (ou) manières de le contacter)

Téléphone de XXX

Courriel de XXX

Coordonnées d'OSSTF/FEESO

Téléphone : 123-456-7890

Courriel : OSSTF/FEESO@abc.ca

ATS : 123-456-7899

## Toutes nos excuses pour ce désagrément.

Veillez communiquer avec XXX pour obtenir de plus amples renseignements sur...

(Dans certains cas, vous pouvez décider de repousser l'atelier à une date ultérieure, de réserver un sous-titreur en temps réel, s'il est disponible et si cela convient aux participants ou, éventuellement, d'offrir une compensation aux personnes touchées).

## Modèle de dossier de formation

<b>Modèle de dossier de formation</b>	<b>Service</b>	<b>Titre de poste</b>
<b>Superviseur</b>	<b>Emplacement</b>	<b>Date</b>

<b>Formation sur l'accessibilité pour les services à la clientèle</b>	<b>Date</b>	<b>Nom du formateur</b>	<b>Signature du participant</b>

<b>Formation continue</b>	<b>Commentaires</b>	<b>Date</b>	<b>Commentaires</b>	<b>Date</b>
Changements apportés aux politiques, procédures et pratiques				
Changements apportés aux appareils et accessoires fonctionnels fournis aux personnes handicapées				

<b>Formation spécifique à un bureau ou service d'OSSTF/FEESO</b>	<b>Date</b>	<b>Signature du formateur</b>	<b>Signature du participant</b>
Ex. : Changements apportés aux appareils et accessoires fonctionnels fournis par certains bureaux ou par un certain bureau ou service; changements apportés aux procédures et pratiques spécifiques à un service			
Appareils et accessoires fonctionnels			

## Foire aux questions

La foire aux questions ci-après comprend des exemples de cas qui peuvent se présenter quand vous procurez des biens et des services et que vous assistez les personnes handicapées. Les réponses données sont de simples suggestions. D'autres options peuvent mieux correspondre à votre cas particulier.

Nous suggérons aux personnes désignées d'OSSTF/FEESO de collaborer avec les personnes qu'elles servent et de discuter avec elles des idées ou des préoccupations en matière d'accommodement de façon à répondre aux besoins de tous.

### **1. Les bâtiments doivent-ils être accessibles au plus tard le 1er janvier 2012?**

Les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle ne traitent pas du milieu bâti. Elles ont été mises en œuvre pour permettre aux personnes handicapées de bénéficier de biens et de services par le biais d'un service à la clientèle accessible qui comprend la mise en œuvre de politiques, de procédures et de pratiques spécifiques et grâce à l'interaction et à la communication avec ces personnes de manière à tenir compte de leur handicap.

### **2. Comment assister les personnes qui utilisent un fauteuil roulant et un triporteur si nos réunions se déroulent habituellement dans des locaux inaccessibles?**

Cherchez des locaux accessibles pour organiser vos réunions, comme un restaurant, un centre communautaire ou une école locale qui est accessible. Tenez compte de l'accessibilité des passages qui mènent au lieu choisi, de l'accessibilité des toilettes et de la disponibilité de moyens de transport accessibles, si besoin est. Dans certains cas, le recours aux téléconférences peut suffire, mais tout doit être tenté pour trouver des locaux où tous les membres peuvent venir en personne. Pensez à discuter de cette question avec la personne et à la faire participer au processus.

### **3. Qui doit être formé d'ici le 1er janvier 2012?**

Selon les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, les personnes ci-dessous doivent avoir reçu une formation d'ici le 1er janvier 2012 :

- a) Toute personne qui traite avec les membres et le grand public au nom d'OSSTF/FEESO, que ce soit en qualité de représentant officiel élu ou nommé, d'employé, de bénévole, d'agent ou autre, et

- b) Toute personne qui participe à l'élaboration des politiques, procédures et pratiques d'OSSTF/FEESO visant la fourniture de biens et de services aux membres ou au grand public.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez les déclarations de conformité sur l'accessibilité dans le Guide de conformité d'OSSTF/FEESO aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en vertu de la LAPHO.

#### **4. Lorsque toutes les personnes visées auront été formées d'ici 1er janvier 2012, d'autres cours de formation seront-ils requis ultérieurement?**

Oui, selon les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, une formation sera exigée dans les cas ci-dessous :

- a) Les personnes actuellement désignées, nommées ou embauchées par OSSTF/FEESO ou agissant en son nom, devront être formées dès qu'elles assument les tâches pertinentes indiquées précédemment.
- b) Les personnes nouvellement désignées, nommées ou embauchées pour procurer des biens et des services au nom d'OSSTF/FEESO, devront être formées dès que possible si elles assument les tâches pertinentes.
- c) La formation continue est requise lorsque des changements sont apportés aux déclarations, aux procédures et aux pratiques de conformité visant la fourniture de biens et de services aux membres, au grand public et à d'autres tiers et lorsque des changements sont apportés aux appareils et accessoires fonctionnels qu'OSSTF/FEESO met à la disposition des personnes handicapées lorsqu'elles accèdent à ses services.

#### **5. Si une personne se présente avec un animal qui semble être non pas un animal d'assistance, mais un animal domestique, que doit-on faire?**

La loi permet aux personnes handicapées d'être accompagnées de leur animal d'assistance dans les locaux dont le fournisseur de services est propriétaire. S'il n'est pas évident que l'animal est un animal d'assistance, vous pouvez demander à la personne de fournir une lettre d'un médecin ou d'un infirmier, ou encore une carte d'identification ou un certificat de formation valide émanant d'un centre de formation d'animaux d'assistance reconnu, comme la Fondation des Lions du Canada.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez les procédures et pratiques relatives à un animal d'assistance dans le *Guide de conformité d'OSSTF/FEESO aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en vertu de la LAPHO*.

## **6. Comment servir un membre accompagné d'un animal d'assistance et une autre personne présentant une allergie aux animaux?**

Les réactions allergiques communes ne sont pas considérées comme des handicaps. Néanmoins, on s'attend à ce que les personnes désignées d'OSSTF/FEESO collaborent avec les membres et les autres personnes pour répondre à leurs besoins. Ils peuvent, par exemple, proposer à la personne de se placer dans un endroit bien ventilé, de la servir d'une autre manière, notamment en lui demandant de revenir plus tard ou dans un autre lieu ou, si cela lui convient, de lui fournir de l'information par téléphone ou sous une autre forme.

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.

Si cela s'avère possible, les personnes désignées d'OSSTF/FEESO doivent envisager de prévenir les personnes visées de la présence d'animaux d'assistance lors des réunions et activités.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez les procédures et pratiques relatives à un animal d'assistance dans le *Guide de conformité d'OSSTF/FEESO aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en vertu de la LAPHO*.

## **7. Si un animal d'assistance se montre menaçant et agressif, doit-il tout de même être autorisé à entrer dans les locaux d'OSSTF/FEESO?**

Les propriétaires sont responsables de leurs animaux d'assistance et doivent les contrôler en tout temps. Les animaux d'assistance ne doivent pas menacer la santé et la sécurité des personnes ou des autres animaux. Les animaux d'assistance qui ont un comportement menaçant, blessant des personnes, endommagent les lieux ou qui ont une maladie contagieuse doivent quitter la salle de réunion, cesser l'activité ou sortir des locaux d'OSSTF/FEESO.

S'il advenait que cela se produise, on s'attend à ce que les personnes désignées d'OSSTF/FEESO collaborent avec la personne pour trouver un autre moyen de l'aider.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez les procédures et pratiques relatives à un animal d'assistance dans le *Guide de conformité d'OSSTF/FEESO aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en vertu de la LAPHO*.

## **8. Comment servir les membres qui sont sensibles à certains parfums?**

Tout dépendant de leur gravité, les allergies ou la sensibilité aux parfums ne sont généralement pas considérées comme un handicap. Néanmoins, OSSTF/FEESO s'efforce de veiller à ce que tous les membres puissent prendre part aux activités proposées.

Avant la réunion ou l'activité, les personnes désignées d'OSSTF/FEESO doivent envisager d'envoyer un avis pour rappeler aux participants d'éviter d'utiliser des produits parfumés comme les shampooings, les déodorants et les lessives parfumés. S'il advient que les activités se déroulent dans des lieux dont OSSTF/FEESO n'est ni propriétaire ni exploitant, comme un restaurant ou un hôtel, les personnes désignées doivent préalablement discuter de cette question avec les organisateurs de la réunion.

## **9. Comment aborder les questions de respect de la vie privée et de consentement lorsqu'une personne de soutien accompagne une personne handicapée à une réunion où des renseignements confidentiels d'OSSTF/FEESO sont discutés ou lorsque les renseignements confidentiels du membre sont discutés?**

Ces questions sont à résoudre avec la personne qui a besoin d'une personne de soutien. Il faut toujours se conformer aux lois sur le respect de la vie privée en vigueur et aux obligations professionnelles. Il peut s'ensuivre que la personne de soutien doive signer une entente de confidentialité ou qu'elle doive attendre hors de la salle de réunion pendant les discussions confidentielles. Lorsque les renseignements confidentiels du membre sont abordés, vous pouvez demander à ce dernier de signer une déclaration autorisant la personne de soutien à être présente.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez les procédures et pratiques relatives à la personne de soutien dans le *Guide de conformité d'OSSTF/FEESO aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en vertu de la LAPHO*.

## **10. Quels sont les autres formats à envisager?**

Ce point a trait à la fourniture de documents ou d'information sous la forme la plus accessible aux personnes handicapées. La gamme de formats s'accroît au fur et à mesure des avancées technologiques. Les formes les plus communes de formats demandés vont des documents en gros caractères aux courriels, en passant par les documents en format sonore, la lecture à haute voix et ainsi de suite.

## **11. Devons-nous fournir des appareils et accessoires fonctionnels aux personnes handicapées qui éprouvent des difficultés à accéder à nos services?**

Les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle ne stipulent pas que les organismes ou syndicats doivent fournir des appareils ou accessoires fonctionnels aux personnes handicapées. Néanmoins, les prestataires de services doivent faire tout effort jugé raisonnable pour aider les personnes qui souhaitent accéder à leurs biens et services. Dans certains cas, ces efforts raisonnables peuvent inclure la fourniture de certains appareils ou accessoires fonctionnels.

## **12. Que devons-nous faire si une personne éprouve des difficultés à utiliser son triporteur ou tout autre appareil ou accessoire fonctionnel de manière sécuritaire?**

Pour la sécurité de tous, il faut que les appareils et accessoires fonctionnels soient utilisés de manière contrôlée en tout temps. Si un problème se pose au niveau de la santé et de la sécurité de la personne handicapée ou de toute autre personne, vous devez discuter des autres options avec elle. Il se peut, par exemple, qu'un fauteuil roulant soit disponible dans les locaux et que celui-ci soit plus adapté aux endroits de dimensions restreintes, comme les petites salles de réunion.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la section intitulée Fournir des biens et services aux personnes handicapées, y compris l'utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels dans le *Guide de conformité d'OSSTF/FEESO aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en vertu de la LAPHO*.

**Partie 5**

# **Obstacles à l'accessibilité**

## Types d'obstacles à l'accessibilité

Les **obstacles comportementaux** sont les attitudes négatives ou les stéréotypes sur les personnes handicapées.

### Cerner les obstacles comportementaux

- Préjugés sur les capacités des personnes handicapées
- Malaise vis-à-vis des personnes handicapées
- Choix de l'emplacement d'activités ou de réunions sans tenir compte de l'accessibilité des lieux ni de la disponibilité de moyens de transport adaptés
- Activités, programmes ou occupations non accessibles

### Aplanir les obstacles comportementaux

- Voyez la personne et non son handicap
- Traitez les personnes handicapées comme vous souhaitez que l'on vous traite
- Accordez aux personnes handicapées assez de temps pour communiquer et remplir leurs tâches à leur propre manière

Les **obstacles systémiques** comprennent les politiques, pratiques ou procédures discriminatoires envers les personnes handicapées.

### Cerner les obstacles systémiques

- Absence de participation des personnes handicapées aux activités, services, programmes et emplois
- Absence de personnel formé qui puisse fournir des instructions ou apporter de l'aide
- Services ou événements donnés dans des lieux où les moyens de transport adaptés ne sont pas disponibles et qui ne sont pas accessibles
- Absence de pauses suffisantes à horaire fixe lors de réunions ou d'activités pour permettre à la personne de prendre son repas, de se rendre aux toilettes ou de libérer les animaux d'assistance
- Réunions et ateliers prévus dans un laps de temps ne permettant pas de prévoir des moyens d'assistance

- Pratiques d'entrevue qui ne fournissent pas de mesures d'accommodement sur demande, communiquer et prévoir des entrevues dans un laps de temps ne permettant pas de prévoir un accommodement, comme le recours à une personne de soutien ou à des moyens de transport accessibles

### **Aplanir les obstacles systémiques**

- Prévoyez des programmes, des réunions ou des activités en tenant compte du temps nécessaire pour réserver le moyen de transport, les interprètes et les sous-titres en temps réel, de même que pour fournir le matériel sous forme accessible
- Communiquez les annonces et le matériel promotionnel sous forme accessible
- Veillez à ce que l'information visant les personnes handicapées soit facilement disponible, sous la forme qui convient. Par exemple, fournissez les renseignements sur les aires pour les animaux de service prévues à l'extérieur

Les **obstacles à l'information et à la communication** se produisent lorsqu'une personne ne peut avoir accès à l'information ou ne peut comprendre cette information à cause de son format.

### **Cerner les obstacles à l'information et à la communication**

- Polices et tailles de caractères trop petites ou peu lisibles
- Panneaux et avis décolorés, dissimulés, peu clairs ou mal placés
- Personnes qui parlent trop rapidement ou marmonnent en donnant de l'information ou en laissant des messages téléphoniques
- Regrouper trop d'instructions en un seul et même endroit
- Utiliser du jargon, des termes techniques ou complexes en s'adressant au public
- Annonces impossibles à entendre à cause du bruit ou des insuffisances de la technologie
- Calendriers, cartes et affiches visuellement encombrées et qui créent la confusion
- Sites Web qui ne comportent pas d'options de contraste des couleurs, d'affichage en gros caractères ou de lecteur d'écran
- Sites Web confus et où il est difficile de naviguer

## **Aplanir les obstacles à l'information et à la communication**

- Information procurée en accordant de l'importance à la formulation, au volume, à la taille, à l'impression, au débit et à la clarté du discours
- Documents imprimés disponibles dans des polices claires et de grande taille, utilisant des couleurs contrastantes entre le texte et le fond
- Matériel disponible sous une autre forme comme le braille, les documents en format sonore, les aides visuelles ou autres
- Personnel formé à l'utilisation du service de relais téléphonique
- Information destinée au grand public donnée en des termes clairs et sans jargon

Les **obstacles technologiques** se dressent lorsqu'une certaine technologie ne peut être modifiée pour supporter divers appareils ou accessoires fonctionnels, comme un logiciel ne pouvant supporter un lecteur d'écran.

## **Cerner les obstacles technologiques**

- Absence d'annonces sonores sur l'étage atteint par les ascenseurs.
- Absence d'alarmes visuelles
- Absence de commande de contrôle du volume des téléphones
- Absence d'automatisme pour les portes donnant sur l'extérieur et les portes intérieures lourdes
- Sites Web qui ne respectent pas les directives du W3C
- Absence de loupes pour les livres ou les moniteurs des ordinateurs

## **Aplanir les obstacles à l'information et à la communication en matière de technologie**

- Téléphones équipés de commandes de contrôle du volume
- Sites Web qui supportent ou fournissent des lecteurs d'écran, possèdent des options d'affichage en gros caractères, des couleurs contrastantes et sont organisés de manière logique pour faciliter leur navigation
- Commandes et caractéristiques des fournitures de bureau accessibles

Les **obstacles architecturaux** découlent de la conception des bâtiments, de la forme des salles ou de la largeur des pas de portes et des halls d'entrée.

### **Cerner les obstacles architecturaux**

- Espace de manœuvre inadéquat dû à la forme et aux dimensions des salles, à la largeur des pas de portes, des halls d'entrée ou des escaliers. Toilettes non accessibles
- Absence d'ascenseurs dans des bâtiments à plusieurs étages
- Salles de spectacle et auditoriums dont l'acoustique laisse à désirer et qui ne permettent pas aux personnes en fauteuil roulant de bien voir la scène

### **Aplanir les obstacles architecturaux**

Faites en sorte que tous les bâtiments et complexes, ainsi que toutes les structures, répondent aux exigences du Code du bâtiment ou les dépassent, tout comme aux normes d'accessibilité au milieu bâti.

- Veillez à ce que les personnes en fauteuil roulant et celles qui utilisent d'autres appareils ou accessoires fonctionnels disposent d'assez d'espace de manœuvre
- Diverses places accessibles sont proposées dans les auditoriums et salles de spectacle
- Les entrées principales sont accessibles, bien indiquées, bien éclairées et elles comportent des panneaux bien visibles
- Prévoyez des places de stationnement et des voies d'accès accessibles près des entrées principales

Les **obstacles physiques** sont dus à des ajouts non accessibles à un milieu intérieur ou extérieur, comme des meubles, des jardinières, de l'équipement, de l'éclairage, des panneaux et ainsi de suite.

## **Cerner les obstacles physiques**

- Absence d'éclairage adéquat des salles
- Absence d'équipement audio pour les réunions
- Postes de travail, aire d'entreposage et placards non accessibles
- Comptoirs de la réception trop hauts pour les personnes de petite taille ou celles qui utilisent un fauteuil roulant
- Bureaux d'information non visibles ou impossibles à trouver facilement lors de l'entrée dans le bâtiment
- Revêtement de sol, murs et panneaux ne présentant pas de couleurs contrastantes
- Marches peu visibles
- Emplacement des meubles et de l'éclairage obstruant les voies d'accès et empêchant d'atteindre ou de toucher les panneaux textiles
- Serrures, appareils d'éclairage ou commandes difficiles à manipuler
- Mobilier urbain comme les boîtes aux lettres obstruant les allées

## **Aplanir les obstacles physiques**

- Placez les objets de façon à ce que les personnes de petite taille ou celles qui utilisent des appareils ou accessoires fonctionnels puissent les atteindre
- Faites en sorte de disposer d'un espace suffisant pour les appareils et accessoires fonctionnels, ainsi que d'un espace de rangement, si besoin est
- Placez les jardinières suspendues, les panneaux, banderoles et autres objets de manière à ce qu'ils n'obstruent pas les allées ou ne constituent pas de danger en surplomb

## **Partie 6**

# **Interactions avec les personnes handicapées**

# Conseils sur les services à la clientèle accessibles

## Servir les personnes qui utilisent des animaux d'assistance

**Types d'animaux d'assistance:** Chien-guide, Animal dressé pour venir en aide aux personnes sourdes ou malentendantes, Animal d'assistance à la mobilité, Animal dressé pour reconnaître une crise d'épilepsie, Animal dressé pour aider les personnes sur le plan émotionnel

- Il n'est pas toujours évident qu'une personne ait besoin d'un animal d'assistance
- Ne distrayez pas l'animal d'assistance en lui parlant, en le caressant, en lui offrant de la nourriture ou autre, car il est en plein travail
- Certains animaux d'assistance se reconnaissent au gilet ou au harnais qu'ils portent, mais beaucoup n'ont pas de caractéristiques identifiables
- En vertu de la Loi sur la protection et la promotion de la santé, seuls les chiens d'assistance enregistrés peuvent entrer dans des lieux où de la nourriture est servie, présentée et vendue
- Si l'animal d'assistance ne peut entrer dans une zone donnée, proposez à la personne de la servir d'une autre manière

## Servir les personnes qui ont besoin d'une personne de soutien

- Il n'est pas toujours évident qu'une personne ait besoin d'une personne de soutien
- Axez votre service et votre conversation sur la personne handicapée et non sur sa personne de soutien
- Obtenez un consentement si des renseignements confidentiels sont donnés en compagnie d'une personne de soutien
- Les personnes de soutien procurent une vaste gamme de services d'assistance qui peuvent aller de l'aide à la communication ou à la mobilité, en passant par les soins de la personne, l'aide pour prendre place dans un fauteuil roulant et un triporteur et pour s'en lever, et bien d'autres services

## **Servir les personnes qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels**

- Ne touchez jamais à l'appareil ou à l'accessoire fonctionnel d'une personne sans son consentement
- Ne déplacez pas une personne en fauteuil roulant tant qu'elle n'a pas indiqué qu'elle était prête à bouger. Évitez d'emprunter des allées cahoteuses. Avant de quitter la personne, demandez-lui de quel côté orienter son fauteuil
- 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, si possible
- Si l'appareil ou l'accessoire fonctionnel est interdit dans une certaine zone pour des raisons de santé et de sécurité, offrez à la personne de la servir d'une autre manière, si possible. Par exemple, le personnel peut lui procurer le service ou lui apporter les articles demandés

## **Servir les personnes qui souffrent d'une perte de vision**

- Identifiez-vous quand vous approchez de la personne
- Appelez-la par son nom afin qu'elle sache que vous vous adressez à elle
- Ne partez pas sans lui dire que vous le faites
- Ne supposez pas qu'elle ne peut pas vous voir
- Ne vous mettez pas mal à l'aise en employant des termes comme « Regardez » ou « Vous voyez »
- Lorsque vous guidez une personne, offrez-lui votre coude. Informez-la de tout changement de la surface où vous marchez et de tout obstacle se trouvant sur son passage ou au-dessus
- Ne laissez pas la personne au milieu d'une salle. Guidez-la jusqu'à un endroit confortable
- Si vous la faites asseoir, assurez-vous qu'aucun obstacle ne se trouve près de sa chaise
- Si vous lui indiquez la voie à suivre ou donnez des informations verbales, soyez précis. Indiquez la voie à suivre en lui montrant sa gauche ou sa droite. Informez-la des obstacles potentiels

- Écrivez en caractères clairs, le texte devant se détacher sur le fond grâce à des couleurs contrastantes
- Proposez de lire les avis, les formulaires ou autres renseignements écrits
- Envisagez de fournir l'information en gros caractères, en format sonore, en texte électronique ou en braille

### **Servir les personnes sourdes ou malentendantes**

- Attirez l'attention de la personne en lui posant la main sur l'épaule ou en lui faisant un signe de la main
- Placez-vous face à elle quand vous lui parlez
- Demandez-lui comment elle souhaite communiquer
- Si la personne est accompagnée d'un interprète gestuel, adressez-vous à la personne sourde et non à son interprète
- Ne cachez pas votre visage en plaçant vos mains sur votre bouche
- Soyez clair et précis quand vous donnez des informations
- Si la salle est bruyante, rendez-vous dans un endroit plus calme, si possible
- Service de relais Bell (pour personnes sourdes, malentendantes et présentant des troubles de la parole)
  - Appelants PSI : 1-800-855-0511
  - Utilisateurs ATS/téléimprimeur : 1-800-268-9242

### **Servir les personnes sourdes et aveugles**

- Certaines personnes sourdes et aveugles ont gardé une certaine capacité à voir et à entendre alors que d'autres l'ont entièrement perdue
- Il est probable que ces personnes soient accompagnées d'un intervenant qui les aide à communiquer, à trouver leur chemin et à accomplir diverses tâches
- Axez votre conversation sur la personne handicapée et non sur l'intervenant

## **Servir les personnes présentant une déficience physique**

- Demandez à la personne si elle souhaite de l'aide et de quelle manière elle souhaite être aidée
- Soyez patient et laissez-la faire à sa façon
- 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 touchez et ne déplacez pas les appareils ou accessoires fonctionnels de la personne sans son consentement, sauf en cas d'urgence
- Éliminez tout obstacle se trouvant sur son passage et sur les voies de circulation des clients
- Affichez clairement les toilettes, les téléphones, les comptoirs d'information, les salles de réunion et tout autre point de service ou d'intérêt
- Offrez à la personne de s'asseoir avant d'être servie
- Permettez-lui de fixer un rendez-vous, plus particulièrement s'il y a une file d'attente

## **Servir les personnes présentant des troubles de la parole ou du langage**

- Si vous ne comprenez pas la personne, ne prétendez pas que c'est le cas. Demandez-lui de répéter
- Si possible, posez des questions auxquelles il faut répondre par « oui » ou par « non »
- Soyez patient et donnez à la personne tout le temps nécessaire pour communiquer
- Ne l'interrompez pas
- Ayez un stylo et du papier à portée de la main et au besoin, partagez-les avec la personne.
- Si possible, réduisez ou éliminez les bruits de fond ou rendez-vous dans un endroit plus calme
- Si vous utilisez le téléphone, demandez à la personne si elle souhaite communiquer par le service de relais Bell (si elle dispose d'un téléimprimeur) ou par voie électronique
- Si besoin est, demandez qu'une personne de soutien aide à la communication

## **Servir les personnes présentant une déficience intellectuelle ou développementale**

- Il n'est pas toujours évident de remarquer ce handicap qui peut toutefois influencer sur la manière dont la personne pose des questions ou sur son langage corporel.
- Ne faites pas de suppositions sur ce que ces personnes peuvent faire ou non
- Si vous ne comprenez pas la personne, ne prétendez pas que c'est le cas. Parlez-lui directement et ne vous adressez pas à sa personne de soutien
- Parlez distinctement en utilisant des phrases courtes et en évitant tout jargon, acronyme ou argot
- Ne donnez qu'une information à la fois. Ne fatiguez pas la personne en lui donnant trop d'information inutile
- Soyez attentif aux indices qu'elle peut vous donner et qui peuvent indiquer qu'elle n'est pas en mesure de lire et de comprendre les documents
- Proposez naturellement de lire les documents écrits si vous pressentez qu'elle ne peut les comprendre elle-même
- Reformulez l'information si besoin est

## **Servir les personnes ayant un handicap de santé mentale**

En règle générale, les personnes ayant un handicap de santé mentale n'ont pas besoin d'aide spéciale, mais il peut arriver que vous rencontriez une personne qui éprouve des difficultés à contrôler ses symptômes.

- Parlez calmement et distinctement
- Soyez sûr de vous et montrez-vous rassurant et respectueux
- Écoutez attentivement et collaborez avec la personne afin de l'aider
- Donnez l'information de façon claire et bien organisée
- Si possible, retirez les objets bruyants ou distrayants ou éloignez-vous d'eux

## **Communiquer par téléphone**

- Lors de votre appel, laissez le téléphone sonner plusieurs fois
- Énoncez distinctement l'information. Ne parlez pas d'un ton doux ou précipité. Évitez les bruits de fond
- Parlez assez lentement pour que votre interlocuteur ait le temps d'inscrire l'information
- Répétez deux fois les numéros de téléphone
- Si vous parlez à une personne présentant des troubles de la parole, posez des questions auxquelles elle peut répondre par « oui » ou par « non » Demandez-lui si elle souhaite communiquer par voie électronique ou recourir à une personne de soutien (si elle dispose d'un téléimprimeur), ou encore en utilisant le service de relais Bell

## **Comment utiliser un ATS**

Un téléimprimeur (ATS) est un appareil qui permet à ses utilisateurs d'envoyer des messages dactylographiés qui sont transmis par ligne téléphonique. Bien des personnes qui sont sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou sourdes et aveugles peuvent utiliser un ATS pour appeler d'autres gens.

Cet appareil comporte habituellement un clavier et un écran qui permettent aux utilisateurs d'envoyer et de recevoir des messages dactylographiés transmis par ligne téléphonique. Les personnes sourdes et aveugles peuvent utiliser un affichage en gros caractères ou en braille pour lire les messages.

Un ATS autonome communique obligatoirement avec un autre ATS. Les personnes qui utilisent cet appareil peuvent appeler directement d'autres numéros d'ATS ou elles peuvent appeler un service de relais. L'opératrice ou l'opérateur reçoit les messages sur un ATS et les transmet, par téléphone ordinaire, à une personne qui n'en a pas. Une personne qui utilise un téléphone ordinaire peut également faire un appel à quelqu'un qui utilise un ATS, en passant par l'opératrice ou l'opérateur du service de relais.

Si votre entreprise ou organisme dispose d'un ATS, apprenez à vous en servir.

Pour passer un appel ATS

- 1.** Appuyez sur l'interrupteur « ON ».
- 2.** Appuyez sur l'interrupteur DISPLAY (affichage) si vous souhaitez utiliser seulement l'écran, ou sur l'interrupteur PRINT (imprimer) si vous voulez avoir le texte dactylographié à l'écran et imprimé.
- 3.** Placez le combiné téléphonique sur les réceptacles en caoutchouc de l'ATS. Assurez-vous que le combiné est bien en place et que son fil est du côté GAUCHE de l'ATS.
- 4.** Vérifiez le voyant du téléphone; s'il est allumé, vous avez la ligne.
- 5.** Composez le numéro et surveillez le voyant du téléphone; s'il clignote lentement, cela signifie que l'appareil à l'autre extrémité de la ligne est en train de sonner.
- 6.** Quand la personne que vous appelez répond, vous verrez apparaître une phrase sur l'écran, par exemple : « Bonjour, c'est Richard, GA » « GA » signifie « Go Ahead » (à vous). N'oubliez pas d'utiliser « GA » chaque fois que vous avez terminé de parler, ainsi l'autre personne saura que c'est son tour.
- 7.** Quand vous souhaitez mettre fin à l'appel et que vous voulez en aviser l'autre personne, tapez GA ou SK (« Stop keying » - cessez la saisie). La personne répondra « SK » si elle est d'accord. Faites preuve de courtoisie et attendez que l'autre personne indique « SK » avant de raccrocher.

## Remarques

- La personne qui reçoit l'appel est toujours celle qui commence à taper la première
- Appuyez toujours sur l'interrupteur « OFF » de l'ATS dès que vous avez fini l'appel

*SOURCE : Tiré d'un document de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario, ministère des Services sociaux et communautaires. Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2008.*

## Rencontrer des personnes handicapées à leur résidence

Si possible, évitez cette option. Dans le cas contraire, il faut mettre au point les protocoles de sécurité appropriés.

- Confirmez au préalable les détails de la visite, comme l'heure d'arrivée et la durée de la réunion qui sont prévues. Si vous êtes retenu, informez la personne dans les plus brefs délais
- Si la nature du handicap de la personne nécessite de fournir de l'information dans un format accessible, comme les gros caractères, décidez du format qui convient avant votre arrivée
- Si besoin est, déterminez la méthode de communication adéquate avant votre arrivée. Cela peut s'avérer nécessaire dans le cas d'une personne présentant des troubles de la parole ou de l'apprentissage, d'une personne sourde ou malentendante, ainsi que dans d'autres cas
- Laissez à la personne le temps nécessaire pour ouvrir la porte
- Présentez-vous distinctement et montrez votre identification
- Laissez les meubles et tous les objets exactement là où vous les avez trouvés à votre arrivée pour que la personne puisse les trouver, que les objets soient à sa portée et qu'il n'y ait pas de risques que la personne trébuche

## **Partie 7**

# **Communication écrite, choix du format et de l'emplacement des avis**

## Utilisation des termes appropriés

Quand vous parlez d'une personne handicapée, adressez-vous d'abord à la personne. Dans votre communication, placez la personne en premier et non pas son handicap.

Au lieu de dire	Dire plutôt
Handicapé, invalide, infirme, les handicapés	Personne handicapée
Les vieillards, les vieux	Les aînés Les personnes âgées
Un non-voyant, un handicapé visuel	Personne aveugle ou ayant un handicap visuel
Un sourd	Une personne sourde
Confiné à un fauteuil roulant, condamné à vivre dans un fauteuil roulant	Personne en fauteuil roulant
Un sourd-muet	Personne sourde-muette qui est incapable de parler, utilise la parole artificielle ou qui a un trouble de la communication
Un épileptique, souffrant d'épilepsie	Personne épileptique ou ayant des troubles épileptiques
Lent, dyslexique	Personne ayant une difficulté d'apprentissage Personne atteinte de dyslexie
Retardé mental, faible d'esprit, lent	Personne ayant une déficience intellectuelle Personne ayant une déficience développementale
Malade mental, déséquilibré, fou, névrosé, psychotique	Personne ayant une maladie mentale Personne ayant un trouble de l'humeur Personne schizophrène
Nain	Personne de petite taille Personne ayant une forme de nanisme
Mongoloïde, mongolienne, mongole	Personne ayant le syndrome de Down avec une déficience intellectuelle ou développementale
Normal	Personne non handicapée
Handicapée physique	Personne ayant une déficience physique
Spastique, spasmodique	Personne ayant des spasmes musculaires
Un aveugle	Personne ayant un handicap visuel

*Extrait en partie de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario, du ministère des Services sociaux et communautaires. Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2005*

# Communication écrite, choix du format et de l'emplacement des avis

## Communication écrite

- Exprimez-vous clairement et évitez tout recours au jargon et aux acronymes inutiles
- Respectez les règles qui s'imposent en matière de langage
- Utilisez une police claire, comme Arial
- Évitez d'utiliser les caractères gras et l'italique
- Utilisez une taille de caractère d'au moins 12 points pour les documents destinés au grand public
- Pensez à contraster les couleurs du texte de celle du fond

## Choix du format et de l'emplacement des avis

- Utilisez des caractères clairs et de grande taille, en contrastant les couleurs du fond et du texte
- N'encombrez pas les avis d'informations inutiles
- Le format et l'emplacement des avis doivent pouvoir permettre aux personnes ayant différents handicaps d'y accéder. Par exemple, un avis sur une panne d'ascenseur doit être placé à une hauteur que les personnes utilisant un fauteuil roulant ou d'autres personnes remarqueront

## Rendre l'information accessible

Tout le monde a le droit d'avoir accès à l'information publique. Si quelqu'un ne peut pas accéder à un document public en raison d'un handicap, il s'agit d'un déni de droit.

### Qu'est-ce qu'un document en média substitut?

Les documents en média substitut désignent les documents publiés sous une forme différente de celle utilisée pour les imprimés classiques. Certains d'entre eux peuvent être utilisés par tout le monde, tandis que d'autres sont conçus pour répondre aux besoins d'utilisateurs particuliers.

## **Pourquoi devons-nous présenter l'information en média substitut?**

Certaines personnes ne peuvent pas lire à cause de leur handicap, notamment celles qui

- sont aveugles ou ont une basse vision
- ont une déficience cognitive, notamment une déficience intellectuelle
- ne peuvent pas tenir une publication ou tourner les pages en raison d'un handicap physique
- ont de la difficulté à accéder à l'information sur Internet
- ont de la difficulté à regarder ou à entendre les présentations vidéo

En présentant l'information en média substitut, tout le monde a accès à l'information.

## **Exemples de média substituts**

### **Gros caractères**

L'information publiée en gros caractères aide les personnes qui ont une basse vision. La police de caractère utilisée dans les documents en gros caractères devrait être d'au moins 16 points.

### **Lecteur d'écran**

Ce logiciel convertit le texte qui est affiché sur un écran d'ordinateur en voix (au moyen d'un synthétiseur de parole) ou en braille.

### **Braille**

Ce média substitut est destiné aux personnes aveugles ou sourdes et aveugles. Il s'agit d'un système tactile de points en relief représentant des lettres ou une combinaison de lettres de l'alphabet. Le braille est produit au moyen d'un logiciel de transcription en braille.

### **Format audio**

Ce média substitut est destiné aux personnes qui ont des problèmes de vision, une déficience intellectuelle ou un trouble d'apprentissage et qui sont incapables de lire un imprimé.

## **Sous-titrage**

Le sous-titrage traduit la partie audio d'une présentation vidéo au moyen de sous-titres, et parfois de surtitres.

Le sous-titrage peut-être codé ou visible. Le sous-titrage codé ne peut être vu que sur les écrans de téléviseurs dotés d'un décodeur. Le sous-titrage visible apparaît chaque fois que la présentation vidéo est projetée.

Grâce au sous-titrage, les personnes sourdes ou malentendantes ont accès aux émissions de télévision, aux films et à d'autres médias visuels.

## **Fenêtrage**

Le fenêtrage permet aux personnes qui sont sourdes de lire, grâce à une interprète gestuelle ou un interprète gestuel, ce que les autres personnes entendent lors d'une présentation vidéo ou d'une diffusion.

L'interprète apparaît dans un coin de l'écran ou « fenêtré » et traduit les paroles en langage gestuel. Le fenêtrage peut comporter du sous-titrage codé ou visible.

## **Services d'audio-vision (DVS)**

Le service d'audio-vision (DVS) offre une narration descriptive des éléments visuels clés – activités, personnages, lieux, costumes et décors – sans interférer avec le dialogue ou les effets sonores, permettant ainsi à une personne qui est aveugle ou qui a une déficience visuelle de suivre le déroulement d'une émission télévisée, d'un film, d'une vidéo ou de tout autre support visuel.

## **Technologies fonctionnelles**

Les personnes handicapées peuvent utiliser une ou plusieurs des technologies fonctionnelles suivantes pour communiquer avec les autres ou obtenir de l'information

- entrée vocale et sortie vocale synthétisée
- lecteurs d'écran, loupe d'écran, écrans pour projection
- renseignements sonores
- téléphones à texte
- dispositifs audio avec ton et intensité réglables
- commandes du volume

- dispositifs d'introduction de données et de réponses mains-libres
- logiciel de prédiction intelligente des mots
- dispositifs de pointage de substitution (commandes buccales, etc.)
- contrôleurs de clavier
- supports de livres et tourne-pages
- écrans tactiles
- icônes normalisées

## **Télécommunications**

Même si de nombreuses personnes sourdes ou malentendantes utilisent des appareils sans fil ou manuels pour recevoir et envoyer des renseignements, les appareils de télécommunication pour sourds (téléimprimeurs) sont toujours populaires.

Le **Service de relais Bell** permet, par l'entremise d'une ou d'un téléphoniste ayant reçu une formation spécialisée, de communiquer avec une personne sourde qui utilise un ATS ou de recevoir des appels de cette personne.

- L'utilisateur dicte son message à la ou au téléphoniste
- La ou le téléphoniste transmet le message à un ATS
- La réponse par ATS est communiquée oralement à la personne non sourde

Ce service est confidentiel. Les seuls frais applicables sont les frais d'appel interurbain, le cas échéant. Les appels locaux sont gratuits.

## **Sites Web accessibles**

La facilité d'accès à l'information grâce à des sites Web accessibles profite à tous, y compris aux

- personnes handicapées
- personnes âgées
- consommateurs qui vivent dans des régions sans accès à Internet à haute vitesse
- personnes qui ont de la difficulté à lire et à écrire et aux personnes dont le français est la langue seconde

Imprimeur de la Reine pour l'Ontario – Dernière modification le 3 août 2010.  
[http://www.mcass.gov.on.ca/fr/mcass/programs/accessibility/understanding\\_accessibility/making\\_information\\_accessible.aspx](http://www.mcass.gov.on.ca/fr/mcass/programs/accessibility/understanding_accessibility/making_information_accessible.aspx)

## **Partie 8**

# **Réunions et activités accessibles**

## Points dont il faut tenir compte pour rendre les réunions et activités accessibles

Si cela s'avère possible...

- 1.** Choisissez un lieu accessible desservi par un moyen de transport en commun. Il convient, au minimum, de tenir compte des points suivants : accessibilité des allées, entrées, ascenseurs, toilettes et des places de stationnement.
- 2.** Si aucun lieu accessible n'est disponible, envisagez d'autres installations, le recours à des téléconférences ou à l'enregistrement vidéo des activités.
- 3.** Informez les participants de l'itinéraire le plus accessible pour se rendre sur les lieux de la réunion, ainsi que des services de transport en commun, des itinéraires de dépôt des passagers et de l'emplacement des toilettes à accès facile.
- 4.** Si les entrées n'ont pas de portes automatiques ou si ces dernières sont en panne temporaire, demandez à des membres du personnel de se placer aux entrées pour offrir leur aide.
- 5.** Sur les documents de promotion de l'activité, précisez les caractéristiques et services accessibles des lieux. Il peut s'agir notamment d'une offre d'interprétation en langage gestuel, du sous-titrage ou de la remise de documents accessibles sur demande, sous forme sonore, par exemple.
- 6.** Sur tous les documents promotionnels, indiquez les coordonnées de la personne-ressource et invitez les participants à demander un accommodement dans un délai prescrit.
- 7.** Fournissez l'ordre du jour sous une autre forme, comme en gros caractères, ou envoyez-le par voie électronique avant la réunion.
- 8.** Lorsqu'il faut voter, tenez compte des personnes présentant une déficience visuelle qui ne pourront voir le nombre de personnes qui lèvent leur main pour voter. Confirmez verbalement le nombre de votants.

# Planifier une réunion accessible : Liste de contrôle

## A. Choix de l'emplacement

- Avant de confirmer la réservation de l'emplacement envisagé, avez-vous visité les lieux pour constater par vous-mêmes s'ils sont accessibles?
- Des travaux de rénovation ou de construction sont-ils prévus pendant votre événement? (De tels travaux pourraient entraver l'accessibilité.)
- Le personnel de l'établissement est-il formé pour offrir un service à des clients qui ont des besoins spéciaux?

## B. Accès de l'extérieur

### Signalisation

- La signalisation indiquant l'adresse ou le nom de l'immeuble est-elle
  - bien visible de la rue?
  - bien éclairée le soir, au besoin?

### Stationnement

- Y a-t-il un nombre raisonnable d'emplacements de stationnement accessibles, compte tenu du nombre prévu de participants ayant un handicap? Dans la négative, pouvez-vous prendre des dispositions pour faire aménager des emplacements supplémentaires à proximité du bâtiment, pendant la durée de l'événement? Y a-t-il un stationnement à parcomètres accessible ou un stationnement public doté d'emplacements accessibles à proximité?
- Les emplacements de stationnement pour personnes handicapées sont-ils sur une surface ferme, non glissante, à proximité de l'entrée de l'immeuble?
- Le passage qui mène du terrain de stationnement à l'entrée principale de l'immeuble comporte-t-il une rampe d'accès ou un accès de plain-pied?
- Les aires de stationnement sont-elles déneigées et déglacées?

### Trottoirs et voie d'accès

- Y a-t-il une voie d'accès sans obstacle entre le terrain de stationnement ou le point de débarquement et l'entrée du local? Les escaliers, les dénivelllements soudains et les surfaces glissantes ou instables peuvent entraver l'accès.
- Les allées piétonnières sont-elles déneigées et déglacées?

- Les rampes d'accès ont-elles une pente graduelle et sont-elles dotées d'une main courante de chaque côté?
- Pour des raisons de sécurité, les trottoirs sont-ils séparés de la chaussée et de la route?

### **Accès aux transports en commun**

- Le lieu de l'événement est-il desservi par un service de transport en commun accessible?
- Y a-t-il une aire de débarquement devant l'immeuble? Dans l'affirmative, est-elle protégée (c.-à-d. sous un auvent)?

## **C. Accès à l'intérieur**

### **Entrées et foyers**

- Les entrées, et particulièrement l'entrée principale, sont-elles assez larges pour permettre le passage de personnes en fauteuil roulant ou en triporteur?
- Si l'entrée principale n'est pas accessible, y a-t-il un panneau, bien visible devant l'immeuble, indiquant l'emplacement de l'entrée accessible?
- Les entrées sont-elles bien éclairées et situées loin des endroits isolés?
- Faut-il actionner une sonnette pour entrer dans l'immeuble, les portes étant verrouillées en permanence?
- Les poignées de porte sont-elles faciles à tourner? Idéalement, les portes devraient être dotées de boutons de poignée et d'un mécanisme d'ouverture automatique. Les personnes qui ont un problème physique, comme l'arthrite, auront de la difficulté à tourner une poignée de porte.
- Y a-t-il des affiches dans le vestibule indiquant clairement où se tient la réunion dans l'immeuble?
- Les affiches sont-elles assez grandes et assez claires pour que les personnes qui ont une basse vision puissent les lire?
- Les affiches sont-elles placées à bonne hauteur pour que les personnes en fauteuil roulant puissent les lire?
- Pouvez-vous prendre des dispositions pour avoir du personnel ou des bénévoles postés aux portes et partout dans l'immeuble pour aider les personnes ayant un handicap à se rendre à la salle de réunion?

## Ascenseurs

Les ascenseurs sont-ils situés à proximité de la salle de réunion? Sont-ils assez grands pour que les personnes en fauteuil roulant ou en triporteur puissent les emprunter?

- Y a-t-il assez d'ascenseurs pour pouvoir transporter, en toute sécurité et sans difficultés, l'ensemble de participants qui utilisent des aides à la mobilité?
- Les ascenseurs sont-ils dotés de boutons en braille avec des chiffres en relief pour en faciliter l'usage aux personnes aveugles ou à celles qui ont une basse vision?
- Les commandes des ascenseurs sont-elles placées à une hauteur commode pour une personne en fauteuil roulant ou en triporteur?
- L'ascenseur est-il muni d'un signal sonore pour alerter les personnes aveugles ou celles qui ont une basse vision?
- L'ascenseur est-il muni d'un système d'avertissement visuel à chaque palier pour alerter les personnes qui sont sourdes ou malentendantes?

## Toilettes accessibles

- Les portes des toilettes ont-elles une pancarte en relief (lisible au toucher) ou en braille indiquant qu'il s'agit des toilettes pour hommes ou pour femmes?
- Les portes des toilettes sont-elles munies d'un ouvre-porte automatique ou d'un dispositif d'ouverture à bouton poussoir?
- Les toilettes sont-elles assez spacieuses pour accueillir les personnes en fauteuil roulant ou en triporteur? Ont-elles au moins un compartiment pour personnes handicapées?
- L'endroit possède-t-il au moins une toilette mixte accessible à l'étage où l'événement a lieu? N'oubliez pas qu'une personne en fauteuil roulant a besoin d'un rayon minimum de un mètre cinquante (cinq pieds) pour manœuvrer librement.
- Une personne en fauteuil roulant ou en triporteur peut-elle atteindre les robinets, et les ouvrir et les fermer d'une seule main?
- Les accessoires et distributeurs des toilettes sont-ils faciles à atteindre pour une personne en fauteuil roulant ou en triporteur?
- Les toilettes accessibles sont-elles à proximité des salles de réunion?

## Couloirs et corridors

- Les couloirs principaux et les embrassures des portes qu'il est indispensable d'emprunter dans tout l'immeuble sont-ils assez larges pour permettre le passage des personnes en fauteuil roulant et en triporteur?
- Les portes intérieures sont-elles faciles à ouvrir d'une main et sans avoir à tourner le poignet?
- Les planchers de l'établissement sont-ils revêtus de tapis à poil ras, de couvre-planchers en bois ou de carreaux qui permettent un déplacement aisé aux personnes en fauteuil roulant ou en triporteur?

## Salles de réunion et de conférence

- La salle de réunion est-elle située au même étage que l'entrée principale?
- La salle de réunion est-elle assez grande pour qu'un nombre suffisant ou prévu de participants utilisant un fauteuil roulant, un triporteur, un chien-guide ou toute autre aide à la mobilité puissent y circuler et s'y asseoir?
- Y a-t-il assez de sièges accessibles dans tout le local de réunion?
- Les kiosques de réception et de rafraîchissements sont-ils situés dans un endroit assez grand pour que les participants utilisant un fauteuil roulant, un triporteur, un chien-guide ou une aide à la mobilité puissent y circuler?
- La scène ou l'aire de présentation, y compris le lutrin ou l'estrade, sont-elles accessibles aux personnes en fauteuil roulant ou en triporteur?
- Y a-t-il un endroit bien éclairé pour l'interprète gestuel?
- Y a-t-il des bruits de fond (système de ventilation, son provenant des salles voisines, etc.) qui risquent de déranger?
- Les fenêtres de la salle de réunion sont-elles aménagées de façon à pouvoir réduire la lumière et les reflets au besoin (rideaux, stores, etc.)?
- Les câbles, fils et micros sont-ils bien ancrés et loin des passages?
- Avez-vous rappelé aux conférenciers invités et aux exposants de produire leurs documents en média substitut si on leur en a fait la demande à l'avance?

## **D. Rafrâchissements et restrictions alimentaires**

- Avez-vous donné aux participants la possibilité d'indiquer leurs besoins en matière de régime alimentaire sur le formulaire d'inscription?
- Quand on sert des boissons, des pailles adaptables et des tasses légères sont-elles à portée des personnes en fauteuil roulant ou en triporteur?
- Des boissons sans sucre, du jus et de l'eau sont-ils disponibles pour les personnes qui ont des problèmes de santé telles que le diabète et qui doivent surveiller leur régime alimentaire?
- Si les repas sont servis sous forme de buffet, quelqu'un sera-t-il disponible pour aider les personnes qui ont un handicap visuel ou physique?
- Si des pâtisseries et des biscuits sont au menu, aurez-vous aussi des fruits et des légumes frais pour les personnes qui ont des préoccupations alimentaires?

## **E. Invitations et documents publicitaires**

- Avez-vous utilisé les symboles internationaux d'accessibilité et d'autres symboles d'accessibilité dans les invitations et le matériel publicitaire de votre événement accessible?
- Avez-vous fourni les invitations et l'information sur l'événement en versions de média substitut aux personnes et organismes qui en font la demande (p. ex. braille, enregistrements sonores, courriel, gros caractères, disquette d'ordinateur)?
- L'invitation et le matériel publicitaire comprennent-ils une note demandant aux participants d'indiquer toute exigence supplémentaire qu'ils pourraient avoir?

## **F. Communications accessibles**

Ce n'est pas tout de s'assurer que l'information imprimée est accessible. Vous devrez également vous assurer que les personnes sourdes ou malentendantes ont aussi accès aux présentations orales.

- Avez-vous pris des dispositions pour avoir un interprète gestuel ou un sous-titreur en temps réel sur place?
- Dans vos imprimés, avez-vous indiqué que votre documentation est offerte en versions de média substitut et en français et donné des renseignements sur la façon de se procurer ces versions?

- Avez-vous calculé le nombre de documents en média substitut dont vous aurez besoin compte tenu de la composition de l'auditoire attendu? Par exemple, s'il doit se composer de personnes âgées, vous voudrez peut-être produire un plus grand nombre d'imprimés en gros caractères.

Voici un guide qui vous aidera à déterminer les quantités de documents en média substitut à prévoir pour un événement grand public, comme un salon commercial ou une exposition

- Un exemplaire en braille en français et un en anglais, à exposer
- Un exemplaire en braille en français et deux en anglais, pour distribution
- Un exemplaire en gros caractères en français et un en anglais, à exposer
- Trois exemplaires en gros caractères en français et cinq en anglais, pour distribution
- Une cassette audio en français et une en anglais, à exposer, avec étiquettes en gros caractères et en braille. Envisagez aussi de proposer les documents sur CD-ROM, en plus des cassettes
- Deux cassettes audio en français et cinq en anglais, pour distribution, avec étiquettes en gros caractères et en braille. Envisagez aussi de proposer les documents sur CD-ROM, en plus des cassettes
- Une disquette d'ordinateur en français et une en anglais, à exposer, avec étiquettes en gros caractères et en braille. Envisagez aussi de proposer les documents sur CD-ROM, en plus des disquettes
- Deux disquettes d'ordinateur en français et cinq en anglais, pour distribution, avec étiquettes en gros caractères et en braille. Envisagez aussi de proposer les documents sur CD-ROM, en plus des disquettes
- Les articles promotionnels de petite taille, comme les signets, doivent être offerts en français et en anglais, avec inscription en braille indiquant le nom du document et les coordonnées pertinentes. Pour un total de 500 participants, prévoyez 50 exemplaires en français et 200 en anglais

*Imprimeur de la Reine pour l'Ontario 2008 – Dernière modification le 3 août 2010.*  
[http://www.mcass.gov.on.ca/fr/mcass/programs/accessibility/understanding\\_accessibility/planning\\_meeting\\_checklist.aspx](http://www.mcass.gov.on.ca/fr/mcass/programs/accessibility/understanding_accessibility/planning_meeting_checklist.aspx)

## **Partie 9**

# **Milieux de travail accessibles**

## Rendre votre milieu de travail accessible

Les personnes ayant un handicap ont des compétences, des aptitudes et une expérience qui peuvent être précieuses dans votre milieu de travail. Si vous élargissez votre secteur de recherche avec des employés talentueux et que vous rendez votre lieu de travail accessible, vous gagnerez sur toute la ligne. Vous trouverez la personne appropriée pour combler le poste vacant. Vous créez un milieu de travail où tout le monde peut travailler et être productif. Et vous permettrez à tous les employés, quelles que soient leurs aptitudes, de se mesurer les uns aux autres.

Vous devrez peut-être mettre en œuvre des mesures d'accommodement à l'intention de certains employés. De nombreuses solutions s'offrent à vous en tant qu'employeur. Leurs coûts peuvent être faibles, voire nuls. Vous devrez peut-être modifier quelque peu les postes de travail ou fournir un appareil ou un accessoire fonctionnel, mais nombre de modifications sont simples. Voici une liste d'éléments susceptibles de rendre votre lieu de travail accessible

### Annonces d'emploi

- Précisez clairement que votre organisme souscrit au principe de l'égalité d'accès à l'emploi
- Utilisez une police de caractère facile à lire et assez grosse
- Fournissez l'annonce d'emploi sur un support de substitution (caractères gros et à lettrage contrastant, HTML et langage clair)
- Envisagez d'utiliser d'autres méthodes pour annoncer le poste à combler (annonces sur des sites Web et à la radio)
- Allez au-delà des sources habituelles de candidats. Communiquez avec les organismes qui offrent des services de soutien à l'emploi aux personnes ayant un handicap, les organismes locaux et les bureaux de placement sur les campus universitaires
- Rappelez-vous que les personnes ayant un handicap peuvent ne pas avoir acquis l'expérience de travail que vous recherchez, mais qu'elles peuvent avoir d'autres aptitudes et types d'expérience qui en feront des employés productifs
- Concentrez-vous sur les compétences, les aptitudes, les attentes et les résultats souhaités. N'exigez certains titres et qualités que s'ils sont vraiment indispensables à l'exercice d'une fonction (diplôme en droit ou en médecine, etc.)

## **Descriptions des fonctions et exigences du poste**

- Déterminez, d'une part, les aptitudes et l'expérience nécessaires pour exercer le travail en question et, d'autre part, les qualités souhaitables que la personne retenue devrait posséder
- Assurez-vous que vos exigences correspondent effectivement à celles du poste à combler (p. ex. test physique)
- Demandez des renseignements propres au poste à combler sur le formulaire de demande d'emploi
- Fournissez le formulaire de demande d'emploi sur des supports de substitution

## **Recrutement et sélection**

- Assurez-vous que votre processus de sélection est uniforme pour l'ensemble des candidats
- Cela s'applique aux entrevues, aux tests et aux autres outils de sélection des futurs employés. L'emploi des mêmes critères pour tous les candidats vous aidera à évaluer les compétences de chaque personne et à prendre des décisions équilibrées et éclairées
- Lorsque vous convoquez des candidats à une entrevue, demandez-leur s'ils ont besoin de mesures d'accommodement. Par exemple, ils peuvent avoir besoin d'un ordinateur pour faire un test, de documents à lettrage contrastant ou d'un interprète du langage gestuel
- Enseignez des techniques d'interaction avec des personnes ayant un handicap au personnel de première ligne qui accueille les candidats à un poste
- Renseignez-vous sur les questions que vous avez ou non le droit de poser lors d'une entrevue
- Les commissions ontarienne et canadienne des droits de la personne peuvent vous communiquer des listes de questions que vous pouvez ou non poser et vous indiquer des façons de formuler les questions
- Ne posez que des questions qui se rattachent à l'emploi. Par exemple, vous n'avez pas le droit de poser des questions sur des problèmes de santé. Cependant, vous pouvez vous renseigner sur les capacités physiques de la personne si celle-ci devra, dans le cadre de son emploi, soulever des objets lourds
- Demandez aux candidats comment ils pourront combler les exigences du poste au lieu de leur demander s'ils peuvent les combler

## **Administration de tests aux candidats**

- Administrez des tests qui indiqueront si les candidats pourront faire le travail en question
- Administrez le même test à tous les candidats et assurez-vous de leur communiquer des directives claires
- Vous devrez peut-être administrer le test de manière orale ou fournir un ordinateur aux candidats

## **Entrée en fonction**

- Donnez une formation aux superviseurs et aux chefs de service pour leur permettre d'aider leurs subordonnés à bien faire leur travail
- Renseignez-vous auprès des employés sur les soutiens en matière d'emploi dont ils ont besoin. Faites un suivi plus tard pour déterminer s'il y a lieu de modifier certains soutiens
- Rencontrez le personnel, le cas échéant, avant l'entrée en fonction d'un employé ayant un handicap. Les membres de votre équipe peuvent ne pas savoir comment agir avec un collègue ayant un handicap
- Évaluez votre lieu de travail pour vous assurer qu'il est conforme aux règles en matière de santé et de sécurité au travail

## **Formation**

- Prévoyez assez de temps pour donner une formation appropriée
- Sensibilisez tous les membres de votre personnel à l'accessibilité. Vous pouvez souhaiter dispenser une formation plus détaillée au groupe de travail qui accueillera la nouvelle employée ou le nouvel employé

## **Exécution du travail**

- Collaborez avec la personne ayant un handicap pour adapter les tâches, le cas échéant
- Vous devrez peut-être réévaluer la charge de travail et les fonctions de l'équipe de travail et repenser l'attribution des fonctions aux divers membres de l'équipe

## **Confidentialité**

- Faites savoir aux employés que vous respecterez le caractère confidentiel des questions personnelles qu'ils abordent avec vous
- Certains employés peuvent décider de ne pas divulguer leur handicap. Vous devriez leur dire que vous êtes prêts à collaborer avec eux s'ils vous font part de leur handicap. Vous pourrez ainsi réduire le stress qu'ils peuvent vivre et examiner diverses façons de les aider à bien faire leur travail

## **Fidélisation du personnel**

- Vos politiques et pratiques de travail doivent être les mêmes pour tous vos employés
- Utilisez les mêmes critères pour garder et promouvoir tous les employés
- Assurez-vous d'offrir à tous les employés la chance d'apprendre et de s'épanouir sur le plan personnel
- Vous devrez peut-être modifier le travail de vos employés ou son mode d'exécution. Tout le monde peut avoir un handicap un jour, ou bien un handicap existant peut limiter encore plus les activités d'une personne
- Déterminez les besoins de formation de tous les employés lors des évaluations régulières de leur rendement au travail
- Concentrez-vous sur les réalisations et les résultats de vos employés lors de l'évaluation de leur rendement. Ne vous attardez pas sur le ou les handicaps qu'ils peuvent avoir
- Assurez-vous de renseigner tous les employés sur les possibilités de mutation et de promotion. Fournissez les renseignements appropriés sur des formats accessibles. Évitez les rencontres informelles, vous n'excluez ainsi personne

## **Congédiement et cessation d'emploi**

- Documentez toutes les mesures prises et assurez-vous d'avoir toutes les preuves à l'appui, compte tenu des dispositions législatives en vigueur
- Gardez les dossiers appropriés, invitez les employés à vous communiquer leurs préoccupations et inquiétudes, et documentez vos réponses
- Assurez-vous de songer à toutes les options possibles lorsque vous cherchez des façons d'aider les employés
- Consultez des conseillers juridiques pour obtenir des renseignements sur la législation qui s'applique à vous et à votre lieu de travail

## **Surveillance des résultats**

- Suivez l'aspect positif des changements apportés à votre lieu de travail pour le rendre accessible. Pensez aux éléments suivants
- l'attitude des employés – menez une enquête ou constituez un groupe de réflexion
- améliorez l'accessibilité – procédez à une vérification de l'accessibilité et tentez de combler les lacunes recensées
- l'accès aux candidats à l'emploi - déterminez si vos tentatives d'élargissement du bassin de candidats ont porté fruit

## **Milieu de travail inclusif**

Il importe que les employés sentent qu'ils peuvent divulguer des renseignements et demander de l'aide. Voici des conseils utiles pour créer un environnement inclusif

- Respectez le caractère confidentiel des renseignements que vous communiquent vos employés
- Trouvez des façons créatives de résoudre les problèmes
- Apprenez auprès des autres
- Faites savoir à tous vos employés qu'ils sont acceptés et estimés et qu'ils font partie du groupe
- Utilisez un langage qui met l'accent sur les personnes et non sur les handicaps

Écoutez les employés ayant un handicap. Ce sont eux les experts.  
Vous devriez

- Écouter leurs commentaires sur leur handicap et les mesures qui leur seraient utiles, selon eux, pour mieux travailler
- Poser des questions lorsque vous ne comprenez pas un point quelconque
- Obtenir les renseignements qui vous aideront à comprendre une problématique qui concerne un handicap particulier
- Faire preuve de créativité et de souplesse et chercher de nouvelles méthodes de travail
- Demander à vos employés d'essayer tout appareil ou équipement spécial avant de l'acheter

### **Mesures d'accommodement au travail**

Voici des exemples de mesures dont peut avoir besoin une personne ayant un handicap

- Dispositif à commande vocale ou dispositif de reconnaissance de la parole
- Système de synthèse de la parole
- Appareil de télécommunication pour personnes sourdes ou téléscripteur
- Loupe d'écran
- Horaires variables, heures réduites ou travail à temps partiel
- Espace de travail tranquille
- Directives écrites
- Charge de travail adaptée au rythme de la personne
- Pauses fréquentes
- Autres moyens de communication (téléphone, magnétophone, directives orales)
- Décomposition des tâches complexes en tâches plus petites

*Imprimeur de la Reine pour l'Ontario 2008 –  
Dernière modification le 3 août 2010.*

[http://www.mcass.gov.on.ca/fr/mcass/programs/accessibility/understanding\\_accessibility/making\\_workplace\\_accessible.aspx](http://www.mcass.gov.on.ca/fr/mcass/programs/accessibility/understanding_accessibility/making_workplace_accessible.aspx)

## **Partie 10**

# **Aide-mémoire pour rendre les bâtiments et locaux accessibles**

## Aide-mémoire pour rendre les bâtiments et locaux accessibles

Il est important de rendre vos locaux accessibles aux personnes quel que soit leur handicap, qu'il soit physique ou qu'il s'agisse d'une déficience sensorielle, d'apprentissage, développementale ou mentale. Il faut notamment tenir compte de l'inclusion de rampes d'accès, de toilettes d'accès facile et de systèmes d'alarme accessibles, de panneaux dont les caractères sont très contrastés, d'annuaires faciles à trouver et de places de stationnement accessibles. Servez-vous de l'aide-mémoire ci-dessous pour évaluer vos locaux et pour identifier les domaines à modifier.

Entrées	Oui	Non
Les entrées sont accessibles aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant, en triporteur ou en quadriporteur.		
Les auvents, marquises et autres avant-toits ont une hauteur libre appropriée.		
Les dispositifs d'ouverture des portes tournantes fonctionnent lentement et en toute sécurité pour répondre aux besoins des personnes utilisant une aide à la mobilité.		
En l'absence d'une porte tournante accessible, une porte adjacente et accessible <ul style="list-style-type: none"> <li>• Est dotée d'un dispositif d'ouverture</li> <li>• S'ouvre automatiquement ou</li> <li>• Peut être facilement ouverte d'une seule main</li> </ul>		
Les paillassons sont au même niveau que le sol et le seuil des portes est biseauté de façon à ne pas créer un risque de trébucher.		
Les personnes peuvent facilement trouver l'information dont elles ont besoin, un bureau d'accueil, une sonnette d'appel ou un téléphone pour obtenir de l'aide.		

Ascenseurs	Oui	Non
Les portes des ascenseurs sont suffisamment larges et restent ouvertes suffisamment longtemps pour permettre aux personnes en fauteuil roulant de passer facilement.		
Dans les ascenseurs accessibles, on peut facilement atteindre les indications et les dispositifs de contrôle en braille et un système d'appel d'urgence bidirectionnel ou un téléphone est prévu.		
Un avertisseur sonore annonce les étages et si les ascenseurs montent ou descendent.		

<b>Extérieur</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>
Les voies ou allées piétonnières sont suffisamment larges pour laisser passer des personnes qui se déplacent en fauteuil roulant, triporteur ou quadriporteur ou bien qui utilisent d'autres aides à la mobilité.		
Les rampes d'accès ou accès de plain-pied sont suffisamment larges pour laisser passer des fauteuils roulants, des triporteurs et des quadriporteurs. Ils sont dotés d'un fini antidérapant, et sont déneigés et déglacés en hiver.		
Des poteaux, des plantes, des supports à bicyclettes, etc. n'obstruent pas les voies d'accès.		
Les entrées accessibles sont clairement indiquées au moyen du Symbole international d'accessibilité.		
La signalétique du bâtiment et des itinéraires est faite en gros caractères de couleurs très contrastantes.		
Des débarcadères accessibles sont aménagés pour les taxis, les autobus ou les autres véhicules accessibles.		
Les auvents et les marquises au-dessus des allées extérieures ont une hauteur libre acceptable.		
La limite avant des marches des escaliers extérieurs est de couleur très contrastante pour la voir facilement.		
Des deux côtés des rampes d'accès ou des escaliers extérieurs, les mains courantes continues sont d'une couleur vive contrastante et sont dotées de rails verticaux.		

<b>Sécurité-incendie et sécurité des personnes</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>
Un plan de protection en cas d'incendie et un plan de sécurité-incendie existent aux fins d'évacuation des personnes ayant un handicap.		
Les personnes utilisant des aides à la mobilité peuvent facilement avoir accès aux principaux points et portes de sortie et les utiliser.		
Les consignes d'évacuation sont imprimées en gros caractères et affichées dans des endroits bien en vue et accessibles.		
Les avertisseurs d'incendie comportent des signaux lumineux et sonores.		

<b>Aménagement général et services</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>
Les aires d'attente et les allées de service sont suffisamment larges pour permettre le passage des personnes utilisant des aides à la mobilité, y compris des fauteuils roulants électriques, des triporteurs ou des quadriporteurs.		
Les clients qui se déplacent en fauteuil roulant, en triporteur ou en quadriporteur peuvent avoir accès aux comptoirs des caissiers et de services. Ces personnes peuvent aussi avoir accès aux comptoirs et tables disposés dans les aires de restauration et les utiliser.		
Les personnes ayant un handicap quelconque (personnes en fauteuil roulant, ayant une vision sous-normale ou un déficit auditif, etc.) peuvent avoir accès aux téléphones publics, aux portemanteaux et aux aires d'exposition et s'en servir.		
Les locaux ont un éclairage approprié pour permettre aux personnes ayant une déficience visuelle de voir clairement les couleurs et les motifs des panneaux d'annonce et d'en distinguer les lettres.		

<b>Intérieur</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>
Les revêtements de sol doivent être antidérapants, qu'ils soient mouillés ou secs.		
Les itinéraires accessibles en espace ouvert sont indiqués au moyen de couleurs vives ou de changements de textures au niveau du sol. Les personnes ayant un déficit visuelle peuvent se servir de ces aides directionnelles pour s'orienter.		
Les itinéraires accessibles ne comportent aucun objet saillant ou qui risque de faire trébucher. Dans le cas contraire, ces objets ou risques sont clairement indiqués au moyen d'une couleur vive, d'un revêtement de sol perceptible au moyen d'une canne ou bien d'un dispositif de protection.		
Dans les aires revêtues d'une moquette, la moquette est dense et les personnes en fauteuil roulant peuvent se déplacer sans aucune difficulté		
Les seuils de porte sont biseautés en fonction des différents types de revêtements du sol.		

<b>Aires de stationnement</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>
Les espaces de stationnement accessibles sont clairement indiqués au moyen du Symbole international d'accessibilité.		
Une sonnette d'appel ou un système de communication bidirectionnelle est installé dans les stationnements souterrains près des places réservées aux personnes susceptibles d'avoir besoin d'aide.		
Un itinéraire piétonnier, accessible, clairement balisé et sécuritaire est aménagé entre l'aire de stationnement désignée et l'entrée du bâtiment accessible ou le foyer d'accès aux ascenseurs.		
Les itinéraires piétonniers accessibles sont revêtus d'un matériau solide et sans aspérités.		

<b>Toilettes publiques</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>
Un compartiment est aménagé pour les personnes en fauteuil roulant dans les toilettes publiques de chacun des deux sexes, ou bien des toilettes séparées et accessibles aux personnes en fauteuil roulant des deux sexes sont aménagées tout près.		
<p>Dans les toilettes, les dispositifs suivants sont accessibles aux personnes ayant un handicap quelconque</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Barres d'appui</li> <li>• Crochets à vêtements</li> <li>• Activateur de chasse d'eau</li> <li>• Lave-mains</li> <li>• Porte-papier hygiénique</li> <li>• Bouton d'appel en cas d'urgence</li> <li>• Sèche-mains automatique ou porte-serviette en papier mural</li> <li>• Robinets automatiques ou avec manette à volant</li> </ul>		

<b>Signalisation et systèmes d'information</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>
Affichez le Symbole international d'accessibilité.		
Affichez les symboles internationaux de déficience auditive si les appareils nécessaires sont fournis (appareil téléscripteur, etc.)		
Ajoutez des renseignements en braille.		
Ajoutez les pictogrammes appropriés dans la mesure du possible (sur les portes des toilettes, etc.)		
Ajoutez du texte en gros caractères et de couleurs très contrastantes (lettres ou symboles de couleur pâle sur fond noir ou caractères foncés sur fond pâle).		
Affichez les renseignements à une hauteur appropriée pour les personnes en fauteuil roulant et les personnes ayant une déficience visuelle.		

<b>Revêtement mural</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>
Les murs des aires et corridors achalandés, des rampes d'accès et des escaliers sont revêtus d'un fini lisse, mat et non abrasif.		
La couleur des portes ou des cadres de portes des corridors tranche sur la couleur des murs qui les entourent.		
Les portes des sorties de secours sont peintes de la même couleur dans tout le bâtiment. On peut ainsi les distinguer facilement des autres portes.		
Les armoires à tuyaux d'incendie et les extincteurs d'incendie sont revêtus d'une couleur très contrastante.		
La taille des miroirs muraux est limitée afin d'éviter les risques de confusion visuelle.		
Les miroirs qui recouvrent un mur (p. ex. dans les restaurants) sont clairement indiqués à l'intention des personnes ayant une vision sous-normale.		

*Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2008 – Dernière modification le 15 octobre 2010*  
[http://www.mcass.gov.on.ca/fr/mcass/programs/accessibility/understanding\\_accessibility/making\\_buildings\\_accessible.aspx](http://www.mcass.gov.on.ca/fr/mcass/programs/accessibility/understanding_accessibility/making_buildings_accessible.aspx)

## **Partie 11**

# **Appareils et accessoires fonctionnels courants**

# Appareils et accessoires fonctionnels courants

## Qu'est-ce qu'un appareil ou un accessoire fonctionnel?

On qualifie d'appareil ou d'accessoire fonctionnel un outil, une technologie ou autre mécanisme qui permet à une personne handicapée d'effectuer ses tâches et activités quotidiennes et notamment de bouger, de communiquer ou de soulever des objets. Ces appareils et accessoires aident la personne à conserver son autonomie chez elle, au travail et dans la collectivité.

## Comment interagir avec une cliente ou un client qui utilise un appareil ou un accessoire fonctionnel?

- Bon nombre de clients handicapés auront leurs propres appareils et accessoires fonctionnels, comme des fauteuils roulants, triporteurs ou quadriporteurs ou bien marchettes
- Ne touchez pas et ne manipulez pas un appareil ou un accessoire fonctionnel sans en avoir la permission
- Si une personne en fauteuil roulant vous autorise à la déplacer, souvenez-vous de ce qui suit
  - Attendez et suivez ses instructions
  - Confirmez avec elle qu'elle est prête à être déplacée
  - Décrivez ce que vous allez faire avant de le faire
  - Essayez d'éviter un sol inégal et les objets
  - Ne laissez pas la personne dans une position gênante, dangereuse ou indigne, par exemple face à un mur ou dans le passage de portes qui s'ouvrent
- Ne placez pas hors de la portée de la personne un appareil ou accessoire, comme une canne et une marchette
- Respectez l'espace personnel de votre cliente ou client. Ne vous penchez pas sur cette personne et ne vous appuyez pas sur son appareil ou accessoire fonctionnel
- Informez la personne des aménagements accessibles situés à proximité immédiate (portes automatiques, toilettes accessibles, etc.)

## **Quels sont les appareils et accessoires fonctionnels les plus couramment utilisés?**

Selon la nature de leur handicap, certains de vos clients peuvent se servir de toute une gamme d'appareils et d'accessoires fonctionnels. Bon nombre d'entre eux seront personnels, ce qui signifie qu'ils appartiennent à la personne qui les apporte avec elle, tandis que d'autres peuvent être fournis par votre organisation. Voici quelques exemples d'appareils et accessoires fonctionnels que vous pourriez rencontrer en servant vos clientes et clients handicapés :

### **Personnes qui ont une perte de la vision**

- Disque compact pour lecteurs audionumériques – permet d'écouter des enregistrements de livres, des itinéraires, des descriptions d'exposition d'œuvres d'art, etc.
- Loupe – facilite la lecture de texte et d'images
- Système mondial de localisation portatif (GPS) – aide les gens à s'orienter pour se rendre à des destinations précises
- Canne blanche – aide les gens à mieux se débrouiller quand il y a des obstacles

### **Personnes sourdes, devenues sourdes, sourdes oralistes ou malentendantes**

- Système de modulation de fréquences (FM) ou autres amplificateurs – augmentent le son en réduisant les effets de la distance et le bruit de fond
- Appareil auditif – rend le son plus fort et plus clair
- Télécriteur (ATS) – aide les gens incapables de parler ou d'entendre à communiquer par téléphone. La personne tape ses messages sur le clavier de l'ATS et ils sont transmis par ligne téléphonique à une personne qui utilise un ATS ou à une opératrice ou un opérateur (Service de relais Bell) qui transmet les messages à une personne qui n'a pas d'ATS

### **Personnes qui ont une déficience physique**

- Aide à la mobilité (p. ex. fauteuil roulant, triporteur ou quadriporteur, marchette, canne, béquilles) – aide les personnes qui ont de la difficulté à marcher
- Réservoir d'oxygène personnel – aide les gens à respirer

## **Personnes qui ont des troubles d'apprentissage**

- Carnet électronique ou ordinateur portable – utilisé pour prendre des notes et pour communiquer
- Gestionnaire de données personnelles – stocke, organise et extrait des données personnelles
- Mini enregistreur de poche – enregistre de l'information pour l'écouter par la suite

## **Personnes qui ont une déficience intellectuelle ou des troubles du développement**

- Tableaux de communication (par exemple un tableau Bliss) – utilisés pour transmettre un message en désignant des symboles, des mots ou des images
- Générateur de parole – utilisé pour transmettre un message à l'aide d'un dispositif qui « parle » quand on appuie sur un symbole, un mot ou une image

*Référence: Ressource de formation - Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, 2005 (LAPHO), Imprimeur de la Reine pour l'Ontario*

*<http://www.mcass.gov.on.ca/fr/mcass/programs/accessibility/customerService/trainingResourcesAODA/unit4.aspx>*

**Partie 12**

**Définitions**

## Définitions

### Accommodement raisonnable

Un accommodement est « raisonnable » lorsqu'il y a un processus d'accommodement adéquat et lorsque les efforts faits et les mesures prises sont suffisants. (Source : Commission des droits de la personne du Manitoba). L'obligation d'accommodement en fonction d'un besoin spécial est respectée lorsque la contrainte excessive ainsi causée devient injustifiée ou déraisonnable.

### Animal d'assistance

De nombreuses personnes atteintes de divers handicaps utilisent des « animaux d'assistance ». Les animaux d'assistance comprennent, par exemple, les chiens-guides pour les personnes aveugles, les animaux d'assistance pour les personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes, de même que les animaux dressés pour alerter une personne d'une crise épileptique imminente et pour l'amener dans un endroit où elle sera en sécurité. (Source : Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario, Guide des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle à [www.accesson.ca](http://www.accesson.ca).)

### Appareils et accessoires fonctionnels

Les appareils et accessoires fonctionnels sont habituellement de l'équipement spécialisé que les personnes handicapées apportent avec eux, notamment un fauteuil roulant, une marchette ou un ballon d'oxygène. Ils peuvent comprendre l'équipement fourni sur place comme un système de portes automatiques, des ascenseurs et appareils de levage, des chaises d'évacuation d'urgence et des téléscribes. (Source : Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario, Guide des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle à [www.accesson.ca](http://www.accesson.ca).)

### Chien-guide

Chien-guide s'entend au sens de « chien d'aveugle » à l'article 1 de la Loi sur les droits des aveugles. Un chien-guide est un chien qui remplit les conditions prescrites par les règlements en vertu de la Loi sur les droits des aveugles et qui est dressé pour servir de guide à une personne handicapée.

### Client

Aux fins des déclarations, des procédures et pratiques de conformité sur l'accessibilité, un client s'entend de toute personne à qui OSSTF/FEESO procure des biens ou des services, notamment les membres d'OSSTF/FEESO, les tiers ou les autres membres du public.

## **Handicap**

Cette définition est tirée de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, 2005 (LAPHO) et des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, en vertu de la LAPHO.

- 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)** une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- 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.

## **Mesure d'accommodement**

Toute disposition particulière ou assistance fournie de sorte que les personnes handicapées puissent obtenir, utiliser et profiter des biens et services offerts aux personnes non handicapées. Les mesures d'accommodement varient en fonction des besoins spécifiques du client et peuvent comprendre des appareils et accessoires fonctionnels, des services, de l'aide ou recevoir les services à un autre moment, à un autre endroit, d'une autre manière ou toute autre forme d'arrangement raisonnable.

## **Obstacle à l'accessibilité**

Toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son handicap. S'entend notamment d'un obstacle physique ou architectural, d'un obstacle au niveau de l'information ou des communications, d'un obstacle comportemental, d'un obstacle technologique, d'une politique ou d'une pratique.

## **Personne de soutien**

Une personne de soutien est une personne embauchée ou choisie par une personne handicapée pour offrir des services ou de l'assistance dans les domaines suivants : communication, mobilité, soins personnels, besoins médicaux ou accès à des biens ou services. Les besoins en soins personnels peuvent inclure, sans s'y limiter, le transfert physique d'un endroit à un autre ou de l'assistance pour s'alimenter ou pour utiliser les toilettes. Les besoins médicaux peuvent inclure, sans s'y limiter, le suivi de l'état de santé ou la fourniture d'un soutien médical en se rendant disponible lors d'une crise épileptique. (Source : Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario, Guide des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle à [www.accesson.ca](http://www.accesson.ca).)

## **Préjudice injustifié**

On parle de préjudice injustifié si les accommodements nécessaires pour tenir compte des besoins d'une personne ou d'un groupe de personnes protégées (comme les personnes handicapées) auraient pour conséquence de modifier les biens et services fournis par OSSTF/FEESO, de menacer sa viabilité financière ou de poser un risque considérable sur le plan de la santé et de la sécurité et que ces conséquences éliminent les avantages qu'il y aurait à tenir compte des besoins de la personne ou du groupe de personnes en question. La Commission ontarienne des droits de la personne définit trois critères à prendre en considération lorsqu'on parle de préjudice injustifié :

- 1.** Coût
- 2.** Disponibilité des sources extérieures de financement
- 3.** Santé et sécurité – Les conséquences qu'aurait l'accommodement sur la santé et la sécurité de la personne handicapée ou des autres personnes

## **Représentant d'OSSTF/FEESO**

Un représentant élu employé, un bénévole, un agent ou une autre personne qui procure des biens ou services au nom d'OSSTF/FEESO.

**Partie 13**

**Ressources**

## **Ressources en matière d'accessibilité**

### **Ressources en matière de conformité**

#### **ON donne accès**

Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario, ministère  
des Services sociaux et communautaires

[www.mcscs.gov.on.ca/fr/mcscs/programs/accessibility/index.aspx](http://www.mcscs.gov.on.ca/fr/mcscs/programs/accessibility/index.aspx)

#### **Rendre votre service à la clientèle accessible**

Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario, ministère  
des Services sociaux et communautaires

<http://www.mcscs.gov.on.ca/fr/mcscs/programs/accessibility/index.aspx>

#### **Meeting the Requirements of the Standards**

Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario, ministère  
des Services sociaux et communautaires

<http://www.mcscs.gov.on.ca/en/mcscs/programs/accessibility/ComplyingStandards/customerService/index.aspx>

#### **Guide de conformité : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07**

Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario, ministère  
des Services sociaux et communautaires

[http://209.167.40.96/units/unit\\_cust-serv-reg/doc\\_workbook/lang\\_fr/files/Compliance-Manual\\_FR.pdf](http://209.167.40.96/units/unit_cust-serv-reg/doc_workbook/lang_fr/files/Compliance-Manual_FR.pdf)

#### **Guide: Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07**

Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario, ministère  
des Services sociaux et communautaires

[http://209.167.40.96/units/unit\\_cust-serv-reg/doc\\_guide/lang\\_fr/files/Guide\\_to\\_the\\_Accessibility\\_Standards\\_for\\_CS\\_FR.pdf](http://209.167.40.96/units/unit_cust-serv-reg/doc_guide/lang_fr/files/Guide_to_the_Accessibility_Standards_for_CS_FR.pdf)

#### **ServiceOntario Publications (Commande en ligne des publications du gouvernement de l'Ontario)**

<https://www.publications.serviceontario.ca/ecom/>

**Règlement de l'Ontario 429/07, en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (en anglais seulement)**

[http://www.e-laws.gov.on.ca/html/source/regs/english/2007/elaws\\_src\\_regs\\_r07429\\_e.htm](http://www.e-laws.gov.on.ca/html/source/regs/english/2007/elaws_src_regs_r07429_e.htm)

**Règlement de l'Ontario 562, en vertu de la Loi sur la protection et la promotion de la santé (en anglais seulement)**

[http://www.e-laws.gov.on.ca/html/regs/english/elaws\\_regs\\_900562\\_e.htm](http://www.e-laws.gov.on.ca/html/regs/english/elaws_regs_900562_e.htm)

**Commission ontarienne des droits de la personne**

<http://www.ohrc.on.ca/fr/issues/disability>

**Formation**

**Service-ABILITÉ**

<http://www.mcass.gov.on.ca/mcass/serve-ability/splash.html>

**Document de formation - Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, (LAPHO)**

[http://209.167.40.96/units/unit\\_cust-serv-reg/doc\\_training/lang\\_fr/files/Training-Resource\\_FR.pdf](http://209.167.40.96/units/unit_cust-serv-reg/doc_training/lang_fr/files/Training-Resource_FR.pdf)

**Comment puis-je vous aider? Accueillir les clients handicapés à votre école ou dans les locaux du conseil scolaire**

[http://oesc.apandrose.com/segments/fr\\_CA](http://oesc.apandrose.com/segments/fr_CA)

**Formation en ligne sur l'accessibilité du service à la clientèle offert par l'Université Queen's (en anglais seulement)**

[https://www.queensu.ca/equity/CS\\_Training/review\\_training.php#](https://www.queensu.ca/equity/CS_Training/review_training.php#)

**Documents, information-communication et sites Web sur l'accessibilité**

**World Wide Web Consortium (en anglais seulement)**

<http://www.w3.org/>

**Inclusive Design Research Centre (formally Adaptive Resource Technology Centre) Cours en ligne sur l'accessibilité du Web et ressources sur la création de documents et de présentations accessibles (en anglais seulement)**

<http://idrc.ocad.ca/>

## **Make Information Accessible**

[http://www.mcass.gov.on.ca/en/mcass/programs/accessibility/tools/making\\_information\\_accessible.aspx](http://www.mcass.gov.on.ca/en/mcass/programs/accessibility/tools/making_information_accessible.aspx)

## **CNIB Clear Print Guide**

<http://www.cnib.ca/en/services/accessibilities/resources/clearprint/>

## **T-Base Communication Inc. – Produit des documents en Braille (en anglais seulement)**

<http://www.tbase.com/index.php?categoryid=1>

## **Universal Instructional Design Implementation Guide (en anglais seulement)**

<http://www.tss.uoguelph.ca/uid/uid-implementation-guide-v6.pdf>

## **Universal Instructional Design Quick Start Checklist (en anglais seulement)**

<http://www.tss.uoguelph.ca/uid/uidchecklist.cfm>

## **Technologies et systèmes d'assistance**

### **Inclusive Design Research Centre (formally Adaptive Resource Technology Centre) (en anglais seulement)**

<http://idrc.ocad.ca/>

## **Service de relais téléphonique**

[www.bell.ca/shopping/PrsShp\\_AS\\_BellRelayServices.page](http://www.bell.ca/shopping/PrsShp_AS_BellRelayServices.page)

## **Enseignement aux élèves handicapés**

### **Teaching Students with Disabilities – Accessibility Briefs, Université de Guelph (en anglais seulement)**

<http://www.uoguelph.ca/accessibility/TeachingAccessibilityBriefs.php>

## **Universal Instructional Design at the University of Guelph (en anglais seulement)**

<http://www.tss.uoguelph.ca/uid/>

## **Universal Design of Instruction (UDI) : Examples (University of Washington) (en anglais seulement)**

<http://www.washington.edu/doi/Brochures/Academics/instruction.html>

## **Réunions et activités accessibles**

### **Guide de planification de réunions inclusives**

[http://www.hrsdc.gc.ca/fra/condition\\_personnes\\_handicapees/doc/gpri/guide.pdf](http://www.hrsdc.gc.ca/fra/condition_personnes_handicapees/doc/gpri/guide.pdf)

### **Making Events Accessible to Participants with Vision Loss**

[http://www.cnib.ca/en/services/accessibilities/resources/Accessible\\_Events/](http://www.cnib.ca/en/services/accessibilities/resources/Accessible_Events/)

### **Making Meetings Accessible to Participants with Vision Loss**

[http://www.cnib.ca/en/services/accessibilities/resources/Accessible\\_Meeting/](http://www.cnib.ca/en/services/accessibilities/resources/Accessible_Meeting/)

## **Ressources sur les mesures d'accommodement en milieu de travail**

### **Rôles et responsabilités sur le lieu de travail**

<http://www.ohrc.on.ca/fr/resources/factsheets/FRworkplace>

### **Compliance Statements and Guidelines on Disability and the Duty to Accommodate**

[http://www.ohrc.on.ca/en/resources/Policies/  
Compliance StatementsDisAccom2/pdf](http://www.ohrc.on.ca/en/resources/Policies/ComplianceStatementsDisAccom2/pdf)

### **Guide concernant vos droits et responsabilités en vertu du Code des droits de la personne**

[http://www.ohrc.on.ca/fr/resources/guides/  
GuideHRcodeFR?page=guide-Contents.html](http://www.ohrc.on.ca/fr/resources/guides/GuideHRcodeFR?page=guide-Contents.html)

## **Élection accessible**

### **Rapport on sur l'utilisation d'un dispositif d'assistance électronique au vote conçu pour aider les électeurs ayant une déficience**

[http://www.parl.gc.ca/40/3/parlbus/commbus/senate/com-e/lega-e/rep-e/  
rep10oct10-f.pdf](http://www.parl.gc.ca/40/3/parlbus/commbus/senate/com-e/lega-e/rep-e/rep10oct10-f.pdf)

### **Information for Electors who are Blind or have Low Vision, or are Deaf-Blind**

[http://www.elections.on.ca/en-CA/Voters/AlternativeNeeds/  
BlindAndVisuallyImpaired.htm](http://www.elections.on.ca/en-CA/Voters/AlternativeNeeds/BlindAndVisuallyImpaired.htm)

### **Information for Elector who are Deaf, Hard of Hearing or are Deaf-blind**

<http://www.elections.on.ca/en-CA/Voters/AlternativeNeeds/DeafAndHardOfHearing.htm>

## **Information for Elector who have a Physical Disability**

<http://www.elections.on.ca/en-CA/Voters/AlternativeNeeds/PhysicalDisabilities.htm>

## **Aide-mémoire sur l'accessibilité et conception universelle**

### **Accessibility Evaluation Checklist**

[http://www.trilliumfoundation.org/User/Docs/CD\\_Internet\\_English\\_howToApply/Accessibility\\_Checklist.pdf](http://www.trilliumfoundation.org/User/Docs/CD_Internet_English_howToApply/Accessibility_Checklist.pdf)

### **Planifier l'accessibilité: dix points essentiels**

[http://www.otf.ca/fr/applyForaGrant/accessibility\\_requirements.asp](http://www.otf.ca/fr/applyForaGrant/accessibility_requirements.asp)

### **Seven Principles of Universal Design (Centre for Universal Design) (en anglais seulement)**

<http://www.ncsu.edu/www/ncsu/design/sod5/cud/>

## **Associations pour les personnes handicapées**

### **Association des Sourds du Canada**

<http://www.cad.ca/>

### **Conseil canadien des aveugles**

<http://www.ccbnational.net/content/index.php>

### **Association des malentendants canadiens**

<http://chha.ca/amec/>

### **Société canadienne de l'ouïe**

<http://www.chs.ca/>

### **Institut national canadien pour les aveugles**

<http://www.cnib.ca/fr/>

**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  
**FAX** 416.751.3394  
[www.osstf.on.ca](http://www.osstf.on.ca)

