

Date d'adoption originale : 28 août 2001	Révisée : Le 16 février 2017 par le Conseil stratégique
--	---

## ACCÈS POUR LES PERSONNES AVEC UN HANDICAP (Politique omnibus)

### CONTEXTE

En adoptant la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, le gouvernement visait à supprimer les obstacles à l'accessibilité et rendre l'Ontario accessible d'ici 2025. La loi comprend plusieurs normes, dont la mise en œuvre est planifiée par étapes. En janvier 2012, les normes aux services à la clientèle entrent en vigueur et le Centre se doit d'être raisonnablement conforme à ces normes.

Depuis l'automne 2010, le Centre a entrepris une série d'activités devant mener à la conformité avec la loi :

- Mise sur pied d'un comité pour l'accès
- Analyse de nos locaux
- Analyse de nos politiques et ajustements / créations de nouvelles procédures le cas échéant
- Formation d'employés-formateurs, qui formeront à leur tour leurs collègues et bénévoles
- Plan d'action (mise en oeuvre)
- Communications
- Évaluations et mises à niveau continues

De plus, il est pertinent, bien que la norme sur l'accès physique ne soit pas encore en vigueur, de tenir compte de cet élément dans toute planification ou développement afin de faciliter la conformité future.

### RAPPORTS ET DOCUMENTATION

Parce que le Centre emploie 20 ou plus employés, tel qu'exigé par la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, le Centre doit s'assurer

1. De remplir des rapports en ligne concernant sa conformité aux normes dans les délais exigés par la loi.
2. De documenter par écrit l'ensemble de ses politiques et procédures concernant la façon dont il fournit un service à la clientèle accessible.

# Centre francophone de Toronto

## Manuel d'administration générale

---

### Politique AG-5010

3. D'aviser sa clientèle que la totalité des documents requis par la norme est offerte sur demande.
4. Quand il fournit des documents requis en application des normes, que l'information soit donnée dans un format qui tient compte du handicap de la personne.
5. D'aviser les propriétaires des locaux loués par le Centre de leurs obligations envers la loi et des attentes du Centre pour leurs propres clients.

### POLITIQUE GÉNÉRALE

Le Centre se rend conforme avec les dispositions de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*<sup>1</sup>. À compter de janvier 2012, le Centre doit s'assurer que les normes d'accessibilité comprises dans la Loi visant à favoriser la livraison de services appropriés de santé, sociaux et communautaires, d'établissement, d'aide juridique, d'emploi et d'activités culturelles soient en place pour tous ses clients. Le Centre doit s'assurer que l'accès à ces services ne pénalise pas les personnes vivant avec un handicap.

La présente politique vise à être une politique omnibus dont les éléments sont applicables à toutes les politiques mentionnées en Annexe 4, ainsi que toutes autres politiques pertinentes ou émergentes. La politique s'applique aux employés et aux bénévoles du Centre.

L'Annexe 1 décrit les responsabilités du Centre, l'Annexe 2 présente les plans d'éventualité et l'Annexe 3, les définitions selon la loi.

### PRINCIPES FONDAMENTAUX

Pour tous les employés et bénévoles du Centre fournissant des services à la clientèle :

- Réviser, à intervalles réguliers, les pratiques et procédures relatives à la livraison de services aux personnes handicapées.

---

<sup>1</sup> [http://e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws\\_statutes\\_0511\\_f.htm](http://e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_0511_f.htm)  
[http://e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws\\_regs\\_070429\\_f.htm](http://e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_regs_070429_f.htm)

# Centre francophone de Toronto

## Manuel d'administration générale

---

### Politique AG-5010

- Faire des efforts raisonnables pour voir à ce que nos politiques, pratiques et procédures soient compatibles avec les principes fondamentaux d'autonomie de dignité, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes vivant avec un handicap.
- S'assurer que les clients puissent utiliser leurs appareils ou accessoires fonctionnels personnels pour avoir accès à et utiliser nos services.
- Communiquer avec un client handicapé d'une manière qui tient compte de son handicap.
- Permettre aux clients handicapés d'être accompagnés de leur animal d'assistance, sauf si l'animal est exclu par une autre loi. Si c'est le cas, recourir à d'autres mesures pour servir le client.
- Permettre aussi le recours à des personnes de soutien privé.
- S'il y a perturbation de services, prévoir des mécanismes qui demandent un plus grand délai pour avertir les personnes handicapées.
- Former de façon continue le personnel et les bénévoles qui interagissent avec la clientèle.
- Instaurer un processus de rétroaction pour évaluer la qualité et l'efficacité de nos mesures d'accès.

#### ANNEXE 1

Le Centre s'acquitte de ses fonctions et responsabilités à l'égard de cette politique selon les rubriques suivantes<sup>2</sup> :

#### **Formation du personnel**

Le Centre donne à son personnel une formation sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps.

Le Centre s'assure que tous ses employé(e)s et bénévoles suivent une formation sur l'accessibilité des services dans les trois mois suivant la date de leur entrée en fonction, fonction qui fait partie du processus d'orientation des nouveaux employé(e)s et bénévoles.

Cette formation inclura ce qui suit :

- L'objet de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences des normes d'accessibilité aux services;
- La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
- La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- La façon de se servir des appareils ou dispositifs destinés à faciliter l'accessibilité qui se trouvent sur le lieu de travail de l'employé(e)/bénévole;
- Ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux services offerts par le Centre;
- Les politiques, pratiques et procédures visant à assurer l'accessibilité des services à la clientèle.

Sa politique relative à l'apprentissage et au perfectionnement professionnel offre à l'ensemble de son personnel diverses formations afin de répondre de manière professionnelle aux attentes de sa clientèle.

#### **Communications**

Dans ses communications avec les personnes handicapées, le Centre tient compte de leur handicap.

Le Centre est déterminé à fournir des communications accessibles à tous ses clients. Ses moyens de communications écrites incluent, sans y être limitées, les

---

<sup>2</sup> Inspiré par la politique d'Aide juridique Ontario.

# Centre francophone de Toronto

## Manuel d'administration générale

---

### Politique AG-5010

renseignements sur le résumé des actions entreprises sur le dossier du client (lettres, fax, etc...), les ententes, les formulaires, les brochures, les courriels etc.

Les brochures, les politiques et les manuels et autres renseignements destinés au public sont fournis sur demande aux clients. Si ces formats ne sont pas adéquats pour répondre aux besoins d'un client handicapé, le Centre communique avec cette personne afin de décider d'une adaptation acceptable et raisonnable.

Le personnel répond en personne ou au téléphone à toute question qu'un client ou une autre personne pourrait avoir sur le contenu d'une communication écrite.

#### Services téléphoniques

Le Centre est déterminé à fournir des services téléphoniques entièrement accessibles à ses clients : il forme son personnel à communiquer avec les clients au téléphone dans un langage clair et commun et à parler lentement et distinctement.

Le Centre prévoit communiquer avec ses clients par ATS (appareil de téléimprimeur pour les sourds – *TTY en anglais*) si sa ligne téléphonique n'est pas adaptée à leurs besoins en matière de communication ou n'est pas disponible. Le Centre a identifié la réception clinique du 555, rue Richmond ouest, #303 comme site principal pour l'ensemble du Centre pour desservir la clientèle malentendante. Les réceptionnistes de ce site seront formées pour l'utilisation de l'ATS et desserviront les autres sites et tous les programmes.

Les messages des clients envoyés par ATS seront alors transmis aux départements appropriés du Centre. Le service par ATS sera assuré avec un degré raisonnable de qualité et de rapidité.

#### Services en ligne

Les messages reçus à travers le site web du Centre sont acheminés aux départements appropriés.

Le Centre prévoit se munir d'outils nécessaires sur son site web à l'usage des personnes avec handicap :

- Les technologies d'aide, comme les lecteurs d'écran utilisés par les personnes ayant un handicap visuel.
- Des textes de remplacement et des balises pour les tableaux afin de permettre l'utilisation de lecteurs d'écran.

# Centre francophone de Toronto

## Manuel d'administration générale

---

### Politique AG-5010

- Une compatibilité avec les navigateurs standards offrant des fonctions d'accessibilité comme le grossissement des écrans et des textes.

#### Appareils ou accessoires fonctionnels

Le Centre est déterminé à permettre aux personnes handicapées qui utilisent des appareils ou accessoires fonctionnels personnels d'obtenir ses services, de les utiliser et d'en bénéficier. Il offre ses services d'une façon adaptée aux besoins des personnes qui utilisent des appareils ou accessoires fonctionnels, dans la mesure raisonnable de ses ressources et capacités.

Les appareils suivants pourront être utilisés par les clients handicapés :

- Aide de locomotion (fauteuil roulant, vélomoteur, marchette, cane, béquilles, etc.
- ATS (téléimprimeur);
- Dispositifs auditifs ou pour amplifier;
- Appareils informatisés de prise de notes.
- Ascenseurs;
- Portes automatiques.

#### Animaux d'assistance

Le Centre est déterminé à permettre aux personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance d'accéder à ses espaces ouverts au public ou à des tiers. Il veille à ce que tous les membres du personnel, les bénévoles et toutes les autres personnes qui communiquent avec le public, reçoivent la formation nécessaire pour interagir de façon appropriée avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

Les membres du personnel souffrant de sévères allergies aux animaux sont tenus d'avertir leur superviseur immédiat dans de telles occasions et les chefs de service doivent en tenir compte, tout en veillant à ce que les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance continuent de bénéficier des services nécessaires en temps opportun.

S'il est difficile de déterminer qu'un animal est un animal d'assistance, le membre du Centre pourrait demander à la personne concernée de produire un document délivré par un membre d'une profession de la santé réglementée tel que prescrit dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

#### **Personnes de soutien**

Le Centre accepte sans réserve la présence d'interprètes, de personnes de soutien et de toutes autres personnes qui accompagnent, aident ou soutiennent des personnes handicapées dans leurs interactions avec les services du Centre.

Dans certains cas, le Centre peut exiger la présence d'une personne de soutien pour des raisons de santé ou de sécurité. Avant de prendre une décision, le Centre : consultera la personne handicapée concernée pour comprendre ses besoins; jugera des considérations de santé ou de sécurité selon les faits observables; et vérifiera s'il n'existe pas d'autres moyens raisonnables de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou des autres personnes sur les lieux. Si le Centre exige la présence d'une personne de soutien, le Centre l'exemptera des droits d'entrée, le cas échéant.

Le Centre part du principe que dans la plupart des cas, la présence d'une personne de soutien ou d'un interprète ne compromettra pas la relation avocat-client ou patient-médecin ou la confidentialité des renseignements fournis au personnel des SAJ ou SS, y compris les avocats et/ou les médecins.

Dans les cas rares où les SAJ ou SS fournissent un conseil juridique, médical ou autre à une personne handicapée et que l'employé des SAJ ou SS estime que la présence d'une personne de soutien ou d'un interprète pourrait compromettre la confidentialité de la relation entre l'avocat et le client ou le patient et le médecin, le cas échéant, la personne handicapée sera avisée de cette préoccupation et aura le choix de poursuivre avec ou sans la présence de la personne de soutien ou de l'interprète. Il pourra lui être demandé de confirmer sa décision par écrit.

Quand les personnes de soutien sont fournies par le Centre, des bénévoles par exemple, elles sont tenus de respecter la confidentialité des dossiers et signent des formulaires à cet effet. Le Centre s'engage à respecter la confidentialité des interactions et à informer les clients qui utilisent des personnes de soutien de leurs droits en matière de confidentialité.

Cependant la personne handicapée a le choix de poursuivre avec ou sans la présence de la personne de soutien ou de l'interprète choisi par le Centre.

#### ANNEXE 2

##### Plan d'éventualité

Le Centre développe un plan d'éventualité pour remédier aux situations imprévues telles que panne d'électricité, panne d'ascenseur, incendie, etc.

Chaque point de service du Centre s'assure que le plan d'éventualité reflète ses ressources physiques spécifiques.

*Note* : il est pris pour acquis que les services donnés dans les écoles et les garderies (tels que La Passerelle, PIDEF et autres) seront soumis aux plans d'éventualité de ces lieux, élaborés par les propriétaires des lieux.

##### ***Mesures d'action prévues pour desservir les clients avec un handicap, en cas d'urgence ou panne des modes d'accès au service.***

##### **1. Client avec handicap physique**

###### **En cas de panne ou bris mécanique des ascenseurs et/ou bouton automatique de porte pour handicapés :**

- Téléphoner le plus tôt que possible et offrir au client soit d'aller à un autre site (si possible) ou reporter le rendez-vous.
- Si le client est déjà arrivé à l'entrée du centre, l'intervenant descendra au rez-de-chaussée le rencontrer pour lui offrir soit de reporter le rendez-vous ou pour demander au client comment on peut l'aider dans les circonstances.

##### **2. Client avec un handicap auditif**

###### **En cas du bris de notre ATS ou en cas d'urgence :**

- Aviser le client d'apporter son système de communication ou d'amener un interprète.
- Proposer au client d'aller à un autre de nos sites (si possible) et aviser les intervenant/réceptionnistes des autres sites.
- Installer, dans les espaces publics et toilettes, des lumières clignotantes reliées au système d'alarme.

##### **3. Client avec un handicap visuel :**

- Avoir un enregistrement en Braille (français et anglais) dans les ascenseurs.
- Proposer de lire les documents ou de les envoyer par courriel, si nécessaire.



# Centre francophone de Toronto

## Manuel d'administration générale

---

### Politique AG-5010

- 
- S'assurer que les animaux de services sont admissibles dans nos sites.
- 
- 4. **Client avec surdité ou /et cécité :**
  - Assumer que le consentement du client est implicite et communiquer avec son accompagnateur.
- 5. **Client avec trouble de la parole (muet et bégaiement)**

Donner les informations par écrit ou avec l'aide des images

  - Permettre à la personne d'amener un accompagnateur
  - Avoir des affiches pour renforcer les informations pertinentes
  - Le réceptionniste dirige le client dans une salle et avise l'intervenante
- 6. **Client a un handicap en santé mentale**
  - Dès la réception, référer la personne à son intervenant.
  - Prévoir double-temps pour les rencontres.
  - Demander si le client a besoin d'un accommodement spécifique.
- 7. **Client avec trouble d'apprentissage**
  - Dès la réception, référer la personne à son intervenant.
  - Prévoir double-temps pour les rencontres.
  - Demander si le client a besoin d'un accommodement spécifique.

Il est conseillé également de se référer aux autres politiques du Centre concernant les plans d'urgence et l'évacuation.

Code d'accès – alarme .....	AG-5020
Code de sécurité - Alarme .....	AG-8300
Contacts en cas d'urgence .....	AG-8305
Édifice sans fumée .....	AG-8310
Entretien et stérilisation de l'équipement médical.....	AG-8312
Fermeture du Centre .....	AG-8315
Inspection des locaux.....	AG-8320
Plan d'urgence .....	AG-8330
• Plan de sécurité : Feu et évacuation .....	AG-8331
• Plan de sécurité : Panne d'électricité .....	AG-8332
• Plans des lieux : 555 Richmond Ouest.....	AG-8333
• Plans des lieux : Fairview .....	AG-8334
• Plans des lieux : 20 Lower Spadina.....	AG-8335
Situations d'urgence : chaîne téléphonique .....	AG-8340

ANNEXE 3

Définitions<sup>3</sup>

« handicap » S'entend de ce qui suit, selon le cas :

- 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*. (« Disability »)

« obstacle » 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. (« Barrière »)

« animal d'assistance »

Pour l'application de la présente partie, un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée dans l'un ou l'autre des cas suivants :

---

<sup>3</sup> Extraites de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

# Centre francophone de Toronto

## Manuel d'administration générale

---

### Politique AG-5010

- a) l'animal peut facilement être identifié en tant qu'animal utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap grâce à des indicateurs visuels tels que la veste ou le harnais qu'il porte;
- b) la personne fournit des documents d'un des membres suivants d'une profession de la santé réglementée confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap :
  - (i) Un membre de l'Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario.
  - (ii) Un membre de l'Ordre des chiropraticiens de l'Ontario.
  - (iii) Un membre de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario.
  - (iv) Un membre de l'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario.
  - (v) Un membre de l'Ordre des optométristes de l'Ontario.
  - (vi) Un membre de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario.
  - (vii) Un membre de l'Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario.
  - (viii) Un membre de l'Ordre des psychologues de l'Ontario.
  - (ix) Un membre de l'Ordre des psychothérapeutes autorisés et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario. Règle de l'Ont. 165/16, art. 16.

« chien-guide » S'entend au sens de «chien d'aveugle» à l'article 1 de la Loi sur les droits des aveugles. («Guide dog»)

« personne de soutien » Relativement à une personne handicapée, personne qui l'accompagne 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 des services ou des installations. («Support personne») Règle de l'Ont. 165/16, art. 16.

« Appareil ou accessoire fonctionnel » Tout outil, technologie ou mécanisme qui aide une personne handicapée (loupe, canne blanche, appareils auditifs, télescripteur, fauteuil roulant, béquilles, etc..) :

- à accomplir des tâches et des activités quotidiennes comme se déplacer, communiquer ou soulever un objet;
- à préserver son autonomie à domicile, au travail et dans la collectivité.

« Accessible » : service à la clientèle qui est fourni de façon à ne pas présenter d'obstacle à l'obtention d'un service, qui est facile à comprendre et/ou à obtenir.

**ANNEXE 4**

Les politiques affectées par la présente politique omnibus sont, en particulier :

AG-1040 Langue de service  
AG-1045 Clients du Centre  
AG-1046 Droits et responsabilités des clients du Centre  
AG-1090 Anti discrimination, antiracisme, diversité et équité  
AG-2021-F Questionnaire sur la qualité des services et évaluation des besoins de la clientèle  
AG-2022-F Cartes-commentaires  
AG-3021-F Confidentialité-Formulaire de consentement  
AG-3066a-F Bilan de santé physique – Homme et Femme  
AG-5010 Accès aux personnes avec un handicap  
AG-5060 Tableaux d'affichage (babillards/dépliants)  
AG-8100 Santé et sécurité au travail  
AG-8320 Inspection des locaux  
PSCL-1040 Santé mentale-gestion de cas  
PSCL-1045 Santé mentale-gestion cas sévères et persistants  
PSCL-1060 Service social-gestion de cas  
PSCL-7010 Autonomie des clients  
PSCL-6010-F Bilan de santé globale 0 à 6 ans  
PSET-1020 philosophie du manuel.

Les politiques suivantes feront l'objet de formation plus pointue de notre personnel et de nos bénévoles (voir l'Annexe 3) :

AG-8330 Plan d'urgence  
AG-8331 Plan de sécurité : Feu et évacuation  
AG-8332 Plan de sécurité : Panne d'électricité  
AG-8334 Plan des lieux : Fairview.