

**POLITIQUE ET
PROCÉDURE
D'ACCESSIBILITÉ
POUR LES
PERSONNES
HANDICAPÉES
DE L'ONTARIO**



Politique

**Loi sur l'accessibilité pour les personnes
handicapées de l'Ontario**

Autorité :

Ressources humaines

Approuvée par :

Directeur général

Date d'entrée en vigueur :

Décembre 2023

Date de révision :

Décembre 2025

Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

POLITIQUE

Le centre d'apprentissage ACT s'engage à servir avec excellence tous les clients, y compris les personnes handicapées. Pour ce faire, il s'assure que les personnes handicapées soient traitées sur un pied d'égalité et avec respect.

Cette politique a été établie conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* et s'applique à l'ensemble du personnel d'ACT et aux sous-traitants indépendants qui sont en contact avec les patients et le public dans le cadre de la prestation de services de réadaptation, y compris au domicile des patients.

La politique d'ACT consiste à toujours se conformer à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* et aux *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* (Règlement de l'Ontario 429/07) afin d'assurer l'accessibilité à tous les patients du centre d'apprentissage ACT.

Le centre d'apprentissage ACT doit faire des efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, procédures et pratiques organisationnelles relatives à la fourniture de biens et de services au public et à d'autres tiers respectent les principes directeurs suivants, tels qu'ils sont définis dans le règlement de l'Ontario 429/07 :

- Les services doivent être fournis dans le respect de la dignité et de l'indépendance des personnes handicapées.
- La fourniture de services de réadaptation aux personnes handicapées et à d'autres personnes doit être intégrée, à moins qu'une mesure alternative ne soit nécessaire, de manière temporaire ou permanente, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier des services d'ACT.
- Les personnes handicapées doivent avoir les mêmes chances que les autres d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier des services d'ACT.

Le centre d'apprentissage ACT a pour politique d'assurer l'éducation et la formation à la LAPHO de l'ensemble de son personnel et des praticiens indépendants.



Le centre d'apprentissage ACT a pour politique d'afficher et de rendre publique la politique de l'organisation concernant la LAPHO.

Le centre d'apprentissage ACT a pour politique de se conformer aux exigences de la LAPHO en matière de rapports, comme établies par le gouvernement de l'Ontario.

PROCÉDURE

Conformément aux principes énoncés dans la LAPHO, le centre d'apprentissage ACT s'engage à fournir des services respectueux qui se concentrent sur les besoins uniques de chaque individu.

Tous les patients d'ACT ont les mêmes possibilités d'accès à nos services, y compris les personnes qui ont besoin d'un animal d'assistance, d'un fauteuil roulant, de bâtiments accessibles (ascenseur, toilettes accessibles), d'appareils de communication ou d'assistance ou d'autres formes de soutien.

L'ensemble du personnel et des cliniciens est sensible aux barrières attitudinales et de communication qui peuvent exister et avoir un impact négatif sur la communication avec les patients. Chaque membre du personnel et chaque clinicien doit suivre une formation sur la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* lorsqu'il rejoint ACT.

COMMUNICATION

Lorsque le personnel d'ACT communique avec une personne handicapée, il le fait en tenant compte de son handicap et en s'adaptant à ses besoins et à ses préférences en matière de communication. ACT fera des efforts raisonnables pour que la personne handicapée comprenne à la fois le contenu et l'intention de ses communications.

UTILISATION D'APPAREILS D'ASSISTANCE

ACT s'engage à servir les personnes handicapées qui utilisent des dispositifs d'assistance pour obtenir, utiliser ou bénéficier de ses biens et services. ACT s'assurera que le personnel est formé sur les dispositifs d'assistance mis à disposition par ACT et comprendra que les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils d'assistance pour accéder aux biens et services d'ACT.

UTILISATION D'ANIMAUX D'ASSISTANCE

ACT s'engage à accueillir les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance dans ses locaux et autorise la personne à garder l'animal d'assistance avec elle pendant toute la durée de son quart de travail ou de sa visite au bureau. Un animal d'assistance, tel que défini par la LAPHO, comprend les chiens-guides et tout autre animal dont peut avoir besoin une personne souffrant d'un handicap tel que défini par la présente politique.



Si l'animal d'assistance est exclu par la loi des locaux d'ACT, ACT s'assure que des mesures sont disponibles pour permettre aux personnes handicapées d'accéder aux biens et services d'ACT par d'autres moyens.

RECOURS À DES PERSONNES DE CONFIANCE

ACT s'engage à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'une personne de confiance. Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de confiance sera autorisée à entrer dans les locaux d'ACT avec sa personne de confiance. À aucun moment, une personne handicapée accompagnée d'une personne de confiance ne sera empêchée d'avoir accès à cette dernière lorsqu'elle se trouve dans les locaux d'ACT ou qu'elle bénéficie des services d'ACT.

Il arrive que les personnes handicapées aient besoin de l'aide d'une personne de confiance pour protéger leur santé et leur sécurité ou celles d'autrui. Si nécessaire, ACT peut exiger qu'une personne handicapée présentant un risque pour sa santé et sa sécurité ou celles d'autrui soit accompagnée d'une personne de confiance lorsqu'elle se trouve dans les locaux d'ACT ou bénéficie de ses services. Cette exigence a pour but de protéger la santé et la sécurité de la personne handicapée ou des autres personnes présentes sur les lieux.

AVIS D'INTERRUPTION TEMPORAIRE DES SERVICES ET DES INSTALLATIONS

Afin d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier des services d'ACT, les personnes handicapées utilisent généralement des installations ou des services particuliers d'ACT. En cas d'interruption temporaire de tout ou partie de ces installations ou services, l'ACT en informera le public.

L'avis de perturbation comprendra des informations sur la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services de remplacement, le cas échéant, qui sont disponibles. L'avis peut être donné en affichant l'information à un endroit bien visible dans les locaux appartenant à ACT ou exploités par lui, en la publiant sur son site Web, le cas échéant, ou par toute autre méthode raisonnable compte tenu des circonstances.

FORMATION

ACT assure un niveau approprié de formation à la LAPHO à tous les employés, bénévoles, étudiants et entrepreneurs indépendants, conformément à sa politique organisationnelle et aux exigences de la législation en vigueur. L'éducation et la formation dispensées comprennent un examen de la législation **actuelle** sur la LAPHO, des exigences en matière de services et des politiques organisationnelles connexes. La formation et l'éducation sont intégrées dans les processus d'intégration de l'organisation et dans les plans de travail annuels communs en matière de santé et de sécurité. L'éducation et la formation à la LAPHO sont suivies et documentées dans les dossiers des ressources



humaines de l'organisation.

La conformité aux exigences de la LAPHO en matière d'éducation et de formation est enregistrée et signalée conformément au calendrier des rapports obligatoires d'ACT avec le gouvernement de l'Ontario.

LA DISPONIBILITÉ DES DOCUMENTS ACCESSIBLES DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

ACT prépare tous les documents supplémentaires décrivant ses politiques, pratiques et procédures qui pourraient être exigés par le règlement de l'Ontario 429/07 et, sur demande, remet une copie de ces documents à toute personne qui en fait la demande. De plus, ACT doit informer les personnes à qui il fournit des biens et des services que les documents exigés par le Règlement de l'Ontario 429/07 sont disponibles sur demande.

ACT remet à la personne les documents, ou les informations contenues dans les documents décrits ci-dessus, dans un format qui tient compte du handicap de la personne et qui facilite la compréhension et la réception des informations par cette personne.

Conformité

Il est reconnu que toute petite entreprise comptant au moins 20 employés en Ontario a des obligations supplémentaires en vertu de la LAPHO, en ce sens qu'elle doit :

- Auto-évaluer et certifier sa conformité aux normes applicables en matière d'accessibilité des services à la clientèle, d'accessibilité des pratiques d'emploi et d'accessibilité de l'information, en remplissant et en déposant un rapport sur l'accessibilité auprès du gouvernement de l'Ontario, conformément au calendrier prévu à cet effet. *Note : Les normes d'accessibilité pour les kiosques libre-service et les espaces publics ne s'appliquent pas à l'organisation et ne feront pas l'objet d'une évaluation ou d'un rapport à la province.*
- Préparer un ou plusieurs documents décrivant ses politiques, pratiques et procédures, y compris celles relatives aux animaux d'assistance, aux interruptions temporaires de service, à la formation et à d'autres questions, et fournir, sur demande, une copie de ces documents à toute personne.
- Préparer un document décrivant sa politique de formation, un résumé du contenu de la formation, des détails sur les dates auxquelles la formation doit être dispensée, les dates auxquelles elle a effectivement été dispensée et le nombre de personnes auxquelles elle a été dispensée.

ACT respecte pleinement cette exigence.

DÉFINITIONS

La LAPHO et le Règlement de l'Ontario 429/07 contiennent et renvoient à diverses définitions pertinentes pour la présente politique, dont certaines sont présentées à la page suivante.

Dignité : Le service est fourni de manière à permettre à la personne handicapée de se respecter elle-même et d'être respectée par les autres.

Indépendance : Lorsqu'une personne handicapée est autorisée à faire des choses par elle-



même sans aide ou interférence inutile de la part d'autrui.

Intégration : Le service est fourni de manière à permettre à la personne handicapée de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même manière que les autres, à moins qu'une mesure alternative ne soit nécessaire pour permettre à la personne handicapée d'accéder aux biens ou aux services.

L'égalité des chances : Le service est fourni à une personne handicapée de manière qu'elle ait la possibilité d'accéder aux biens ou aux services de la même manière que les autres.

Barrière : Tout ce qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à tous les aspects de la société en raison de son handicap, y compris une barrière physique, une barrière architecturale, une barrière d'information ou de communication, une barrière attitudinale, une barrière technologique, une politique ou une pratique (« obstacle »).

Handicap :

- (a) Tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement causé par une blessure corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie et, sans limiter la généralité de ce qui précède, comprend le diabète sucré, l'épilepsie, une lésion cérébrale, tout degré de paralysie, d'amputation, de manque de coordination physique, de cécité ou de déficience visuelle, de surdité ou de déficience auditive, de mutisme ou de trouble de la parole, ou la dépendance physique à l'égard d'un chien-guide ou d'un autre animal, d'un fauteuil roulant ou d'un autre appareil ou dispositif correctif;
- (b) Une déficience mentale ou un trouble du développement;
- (c) Un trouble de l'apprentissage ou un dysfonctionnement dans un ou plusieurs des processus impliqués dans la compréhension ou l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- (d) Un trouble mental; ou
- (e) Une blessure ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance établi en vertu de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* de 1997 (« handicap »).

Chien-guide : Un chien dressé pour servir de guide à une personne aveugle et possédant les qualifications prescrites par les règlements [*Loi sur les droits des personnes aveugles* de 1990 s1 (1)].

Animal d'assistance : Un animal agissant en tant qu'animal d'assistance pour une personne handicapée, si :

- (a) Il est évident que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap; ou
- (b) Si la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Personne de confiance : Dans le cas d'une personne handicapée, il s'agit d'une autre



personne qui l'accompagne pour l'aider à communiquer, à se déplacer, à s'occuper de sa personne, à répondre à ses besoins médicaux ou à accéder à des biens ou à des services.