

TITRE :	
Formation - Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario	
EN VIGUEUR LE :	DERNIÈRE RÉVISION :
JUILLET 2014	OCTOBRE 2014
CATÉGORIE :	SOURCE :
RESSOURCES PHYSIQUES ET TECHNOLOGIQUES	Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO); Règlement de l'Ontario 429/07 : Normes d'Accessibilité pour le service à la clientèle
AUTRES RÉFÉRENCES :	APPROUVÉE PAR (DATE) :
RPT-ACC-Section 1; RPT-ACC-Section 2; RPT-ACC-001; RPT-ACC-Section 5; RPT-ACC-Section 6	CONSEIL D'ADMINISTRATION (15 OCTOBRE 2014)

PRÉAMBULE

En 2005, le gouvernement de l'Ontario adopte la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) qui établit les nouvelles normes en matière d'accessibilité aux services à la clientèle de qualité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

En application de la LAPHO, le gouvernement de l'Ontario est en train d'instaurer des normes d'accessibilité, entre autres dans le domaine du service à la clientèle et ce, pour les organismes sans but lucratif qui fournissent des services et des installations.

Afin de fournir des services accessibles à la clientèle, les organisations doivent répondre aux exigences suivantes :

- Créer et mettre en place un plan d'accessibilité.
- Dispenser une formation au personnel sur le service à la clientèle accessible.

1. POLITIQUE

1.1 Montfort Renaissance offre des services à une diversité d'individus certains avec un ou des handicaps. Montfort Renaissance s'applique à rendre ses lieux de travail accessibles tant pour son personnel que pour sa clientèle et ses visiteurs* afin que chacun puisse en tirer profit tout autant que les autres personnes, et ce, dans le respect de leur dignité et de leur autonomie.

*Le genre masculin est utilisé comme générique dans le seul but de ne pas alourdir le texte.

1.2 Tout notre personnel doit recevoir une formation sur l'accessibilité des services à la clientèle et sur les exigences de nos politiques d'accessibilité pour les personnes handicapées afin d'assurer la qualité et l'accessibilité à tous.

2. OBJET

2.1 Dispenser une formation au personnel sur le service à la clientèle accessible de façon systématique et rigoureuse.

2.2 Présenter les grandes lignes des responsabilités et obligations de formation de notre personnel.

2.3 Assurer la qualité du service à la clientèle accessible pour tous.

2.4 Maintenir un registre à jour des formations suivies par le personnel de Montfort Renaissance.

3. PHILOSOPHIE

3.1 Notre politique s'appuie sur les principes suivants :

- respect de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées;
- possibilités égales pour les personnes handicapées d'accéder aux services et aux programmes, de les utiliser et d'en tirer profit avec la même qualité et la même rapidité que les autres personnes;
- intégration des services à ceux offerts au grand public, sauf s'il faut d'autres moyens de les offrir pour assurer des possibilités égales aux personnes handicapées.
- possibilités égales pour les personnes handicapées d'accéder à l'emploi au sein de l'organisme et de bénéficier de certains accommodements lorsque ceci est réalisable.

4. PERSONNES CONCERNÉES PAR LA POLITIQUE

4.1 Tous les employés, stagiaires, bénévoles et étudiants travaillant au sein de Montfort Renaissance pour une période d'au moins 3 mois.

5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

5.1 Ressources physiques et technologiques

- S'assurer que MRI rencontre ses obligations légales par rapport à la LAPHO
- Offrir la formation pour les appareils fonctionnels et techniques
- Informer de tous changements aux appareils
- Maintenir à jour les dossiers de la formation du personnel.

5.2 Ressources humaines

- Fournir la documentation pour la formation
- Maintenir à jour les dossiers de la formation du personnel en collaboration avec la direction des ressources physiques et technologiques
- Informer les employés de leur obligation et responsabilité de formation
- Faire signer les attestations de formation
- Inscrire au dossier de l'employé la conformité et la date de formation.

6. PROCÉDURE

6.1 Formation et conformité

6.1.1 La formation sur l'accessibilité pour les personnes handicapées est obligatoire pour tout le personnel de Montfort Renaissance.

6.1.2 Cette formation sera dispensée dès que possible, et ce, sans excéder un délai de 3 mois suivant la date d'embauche d'un nouvel employé.

6.1.3 Tout personnel embauché n'ayant pas suivi la formation sera avisé par écrit de leur obligation de formation et devront se conformer dans les 3 mois suivant la réception de l'avis.

6.1.4 Une attestation de formation sera signée par l'employé et un représentant désigné de l'employeur. L'employé a la responsabilité de faire parvenir cette attestation aux ressources humaines.

6.1.5 L'attestation de formation sera classée dans le dossier de l'employé par les ressources humaines et inscrit au registre de formation informatisé dans Quadrant (ou tout logiciel subséquent).

6.1.6 La direction des ressources physiques et techniques est responsable d'informer le personnel par écrit de toutes modifications significatives aux mesures d'accès ou au plan de service et d'offrir la formation nécessaire au personnel pour l'utilisation ou l'application de ces mesures.

6.2 Contenu sommaire de la formation

La formation portera sur les points suivants :

Premier volet

- Aperçu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (RPT-ACC-Section 1)
- Aperçu des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* (RPT-ACC-Section 2)

Deuxième volet

- Politique d'Accessibilité pour les services à la clientèle et Plan de service pour les personnes handicapées (RPT-ACC-001)
- Politique de Formation – Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (RPT-ACC-002)
- Plan de formation du personnel - Définitions, trucs et astuces (RPT-ACC-Section 5)
 - Comment accueillir les clients handicapés;
 - Comment servir et interagir avec des clients qui ont diverses sortes de handicaps;
 - Comment aider les clients qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels comme les fauteuils roulants et les bouteilles d'oxygène;
 - Qu'est-ce qu'un animal d'assistance et comment accueillir les clients qui bénéficient de ce type de soutien;
 - Quel est le rôle d'une personne de soutien et comment aider un client qui est accompagné d'une personne de soutien;
 - Ce qu'il faut faire lorsqu'un client handicapé a besoin d'aide pour accéder à vos installations et services.

Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec :

7. RÉFÉRENCES ET RÈGLEMENTS CONNEXES**Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)
InfoCentre (ServiceOntario)**

Sans frais : 1 866 515-2025

ATS : 416 325-3408 / Sans frais : 1 800 268-7095

Télécopieur : 416 325-3407

Vous y trouverez

Une foire aux questions au sujet de la LAPHO.

Un guide facile à comprendre concernant la LAPHO.

Des mises à jour sur l'élaboration des normes.

Pour lire la loi :

Visitez le site Web Lois-en-ligne du gouvernement de l'Ontario :

www.e-laws.gov.on.ca