

<b>TITRE :</b>	
<b>ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP</b>	
<b>EN VIGUEUR LE :</b>	<b>DERNIÈRE RÉVISION :</b>
JUILLET 2014	JUILLET 2020
<b>CATÉGORIE :</b>	<b>APPROUVÉ PAR (DATE) :</b>
ADMINISTRATION	CONSEIL D'ADMINISTRATION (15 OCTOBRE 2014)
<b>RÉFÉRENCES :</b>	
ADMIN-001 - Développement, révision, approbation, diffusion et annulation des politiques et des procédures ADMIN-009 - Protection de la vie privée RH-001 - Dotation globale RH-007 - Travail modifié et accommodement permanent	

## 1. POLITIQUE

La province de l'Ontario a adopté la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) en 2005, exigeant que des normes d'accessibilité soient élaborées pour les organisations et entreprises ontariennes en vue de réaliser l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap de l'Ontario d'ici 2025.

En tant qu'organisme qui compte plus de 50 membres du personnel, Montfort Renaissance (MRI) a le devoir et l'obligation légale de se conformer aux diverses dispositions prévues en vertu de la LAPHO.

MRI s'applique à être un chef de file de l'accessibilité en Ontario. Notre objectif est de fournir des services et des installations accessibles pour les membres du personnel, la clientèle, les familles et les visiteurs.

MRI élabore et tient à jour les politiques régissant la façon dont MRI satisfait aux exigences de la LAPHO, et s'engage à offrir ses services dans le format accessible, sur demande.

MRI fait des efforts raisonnables pour que ses politiques, pratiques et procédures soient compatibles avec les principes fondamentaux de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité d'accès, en :

- veillant à ce que l'ensemble de la clientèle reçoive la même valeur et la même qualité en matière de service;
- permettant aux clients\* en situation de handicap d'agir par leurs moyens, à leur propre rythme lorsqu'ils accèdent à nos installations et services, pour autant que cela ne constitue

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

pas un risque pour la sécurité et ne contrevient à aucune de nos politiques de santé et de sécurité;

- tenant compte des besoins individuels lors de la fourniture de services;
- communiquant d'une façon qui tient compte du handicap du client.

MRI tient compte des options d'accessibilité lors de l'obtention ou de l'acquisition des biens et services, et des installations. Si ceci n'est pas matériellement possible, MRI fournit une explication sur demande.

Montfort Renaissance présente de l'information sur la présente politique et chacune de ses exigences en format accessible, sur demande, et fournit également des aides à la communication appropriées.

MRI développe un plan d'accessibilité pluriannuel qui décrit l'ensemble des mesures prises afin de repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes en situation de handicap, soit qui travaillent ou qui reçoivent des services de MRI. Il s'agit d'un état de lieu qui reflète les progrès accomplis pour répondre aux besoins déterminés dans le plan. Le plan d'accessibilité ainsi que les rapports associés sont élaborés par le département des ressources humaines en collaboration avec les comités mixtes en santé et sécurité au travail (CMSST) et approuvés par le conseil d'administration.

Montfort Renaissance offre à ses membres du personnel une formation sur l'accessibilité des services à la clientèle et sur les normes et les exigences de la LAPHO afin d'assurer une meilleure qualité de services ainsi que l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

L'objectif de MRI est d'établir des politiques, des pratiques et des procédures destinées à assurer que les points de services de Montfort Renaissance soient accessibles aux clients et autres personnes selon la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). MRI s'engage ainsi à offrir aux personnes en situation de handicap les mêmes chances d'accéder aux services et à leur permettre de bénéficier des mêmes services que les autres personnes.

En ce sens, cette politique s'applique à tous les membres du personnel ou fournisseurs de services de Montfort Renaissance qui traitent avec le public ou qui participent à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de Montfort Renaissance régissant la fourniture de services et d'installations au public. Elle s'applique également à la clientèle, sa famille, visiteurs qui ont des handicaps visibles ou invisibles à l'œil nu.

## 2. DÉFINITIONS

**Aides à la communication** : selon le règlement 191/11 sur les normes d'accessibilité, s'entend notamment du sous titrage, de la communication suppléante et alternative, du langage clair, du langage gestuel, et d'autres aides qui facilitent une communication efficace.

**Animal d'assistance** : selon le paragraphe 4(9) des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, un animal est un animal d'assistance pour une personne en situation de handicap dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- a) La personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap;

- b) La personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

**Appareil ou accessoire fonctionnel de mobilité** : Canne, ambulateur, appareil ou accessoire similaire («*mobility assistive device*»).

**Format accessible** : selon le règlement 191/11 sur les normes d'accessibilité, s'entend notamment d'un format en gros caractères, d'un format audio ou électronique enregistré, du braille, et d'autres formats que peuvent utiliser les personnes en situation de handicap.

**Handicap** : s'entend de ce qui suit selon la LAPHO, 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*.

**Membres du personnel** : Tous les employés de MRI, soit les employés permanents et contractuels, bénévoles, stagiaires et étudiants.

**Membres du personnel-cadre** : Les employés permanents de MRI qui ont un rôle de supervision et d'encadrement.

**Obstacle** : selon la LAPHO, toute chose qui empêche une personne en situation de handicap 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** : personne qui accompagne une personne en situation de handicap pour l'aider à communiquer, à se déplacer, à faire, ses soins personnel, ou à répondre à ses besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou à des services.

### **3. RESPONSABILITÉS**

#### **Membres du personnel-cadre :**

- Assurer l'application des normes et procédures d'accessibilité par les membres du personnel.
- Recueillir les suggestions des membres du personnel concernant l'amélioration des politiques et procédures.

#### **Département des ressources humaines :**

- Assurer l'application des meilleures pratiques en termes d'accessibilité.
- Assurer que les politiques et procédures (P et P) requises sont révisées, mises à jour et approuvées.
- Fournir de la documentation et les formations nécessaires aux membres du personnel.
- Tenir un registre à jour des membres du personnel ayant reçu la formation.

#### **Membres du personnel :**

- Prendre connaissance des P et P et se conformer à celles-ci.
- Suivre les formations nécessaires.
- Partager toutes pistes d'amélioration de la politique et des procédures de l'organisation avec le membre du personnel cadre approprié.

#### **Membres des CMSST :**

- Réviser les politiques et les procédures qui se rapportent aux responsabilités du comité, selon le calendrier établi.
- Se conformer aux politiques et aux procédures de MRI en s'acquittant des responsabilités qui s'y rattachent.
- Identifier, connaître et comprendre les structures, les lois, les règlements, les politiques, les procédures, les pratiques et les services de (ou applicables à) Montfort Renaissance concernant l'accessibilité et les barrières d'accès auxquels font face régulièrement les personnes ayant un handicap.
- Élaborer / réviser et mettre en œuvre un plan quinquennal d'accessibilité.
- Évaluer le progrès et l'atteinte des objectifs du plan.
- Être les ambassadeurs de « Montfort Renaissance » pour l'élimination des obstacles au sein

de l'organisation.

## **4. PROCÉDURES**

### **Conformité**

Les politiques, pratiques et procédures relatives à la LAPHO sont tenues à jour et révisées selon le calendrier prévu à cet effet (ADMIN-001 – Développement, révision, approbation, diffusion, annulation des politiques et procédures) afin de s'assurer qu'elles sont conformes aux règlements sur les normes d'accessibilité et des obligations prévues par la loi. La non-conformité aux règlements établis en vertu de la LAPHO peut entraîner des pénalités financières imposées par le gouvernement de l'Ontario.

Le département des ressources humaines fournit des conseils pour la mise en œuvre de la présente politique et les membres du personnel-cadre s'assurent que les membres du personnel et eux-mêmes sont familiers avec cette politique et s'y conforment.

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

Montfort Renaissance entend s'acquitter de ses devoirs et responsabilités envers la LAPHO en respectant les pratiques et principes suivants :

#### **Fourniture de services et d'installations aux personnes handicapées**

Montfort Renaissance s'engage à fournir des services de qualité à l'ensemble de la clientèle, y compris aux personnes en situation de handicap.

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

Montfort Renaissance veillera à ce que tous les membres du personnel connaissent les divers appareils et accessoires fonctionnels qui sont sur place ou qui sont fournis afin de faciliter l'accès aux installations et services par des personnes en situation de handicap.

Montfort Renaissance s'engage à offrir la formation nécessaire à tous les membres du personnel en ce qui a trait à l'usage et le fonctionnement des appareils et accessoires.

Les personnes en situation de handicap peuvent utiliser leurs propres appareils fonctionnels nécessaires pour accéder aux installations et services de Montfort Renaissance.

Lorsque l'appareil fonctionnel constitue un risque pour la sécurité ou lorsque l'accessibilité pourrait présenter un problème, d'autres mesures raisonnables seront utilisées pour assurer l'accès aux installations et services.

#### **Animaux d'assistance**

Montfort Renaissance accueille les personnes en situation de handicap accompagnées de leurs animaux d'assistance. Ces derniers sont autorisés dans les parties des locaux qui sont ouvertes au public ou aux tiers. Si une loi ou un règlement interdit de le faire, Montfort Renaissance prend d'autres mesures pour offrir des services à ces personnes.

## **Personnes de soutien**

Une personne en situation de handicap accompagnée d'une personne de soutien aura l'autorisation d'avoir recours aux services et à l'accompagnement intégral offert par la personne de soutien sur les lieux de l'organisation.

Dans les situations où il pourrait être question de renseignements confidentiels, le client devra d'abord donner son consentement verbal ou écrit devant témoin avant toute divulgation (ADMIN-009 – Protection de la vie privée).

Montfort Renaissance peut exiger qu'une personne en situation d'handicap soit accompagnée d'une personne de soutien pendant qu'elle se trouve sur les lieux, mais seulement après avoir consulté la personne et tenu compte des éléments suivants : que la présence d'une personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé et la sécurité de la personne en situation de handicap et qu'il n'y a pas d'autres moyens possibles pour y parvenir.

## **Avis de perturbation temporaire**

En cas de perturbation ou d'interruption prévue ou imprévue des services ou des installations pour les clients en situation de handicap, tels que l'ascenseur et les portes automatiques, Montfort Renaissance informera les membres du personnel et les clients dans les plus brefs délais.

L'avis affiché de façon visible comprendra des renseignements sur la raison de la perturbation ou de l'interruption, la durée prévue et une description des options de rechange disponibles, s'il y a lieu. L'avis sera affiché sur les babillards de communication communs et tout autre endroit sur les lieux de travail jugé aidant pour la clientèle, les visiteurs et le personnel.

## **Processus de rétroaction et de plainte**

Toute l'information sur le processus de rétroaction de MRI est accessible au public.

Les clients qui souhaitent fournir une rétroaction et des commentaires sur la façon dont Montfort Renaissance fournit des installations et des services aux personnes handicapées peuvent le faire verbalement, en personne, ou par écrit en remplissant la carte de rétroaction disponible sur le site web et sur les babillards de communication à destination de la clientèle.

Les plaintes seront traitées selon la politique ADMIN-005 – Gestion des plaintes à l'usage de la clientèle.

Toutes les interventions seront traitées de façon confidentielle et ne serviront qu'à améliorer le service à la clientèle.

Les rétroactions et les plaintes seront analysées et des changements seront apportés en fonction des renseignements fournis, si nécessaire.

## **Formation et conformité**

La formation sur l'accessibilité pour les personnes handicapées est obligatoire pour tous les membres du personnel de Montfort Renaissance. Différents formats de formation sont disponibles pour les bénévoles et stagiaires.

La formation porte sur :

- l'objet de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario;
- les exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- la manière d'interagir avec des personnes ayant divers types de handicaps;
- la manière d'interagir avec les personnes qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui nécessitent l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- ce qu'il faut faire si un client handicapé a de la difficulté à accéder aux biens, aux services ou aux installations de Montfort Renaissance.

Les membres des CMSST ont aussi accès à une formation plus complète en matière de devoirs et responsabilités en tant que membres de CMSST.

## **Normes d'accessibilité pour l'information et la communication**

### **Aides à la communication**

Les personnes communiquent de manière différente selon le type et le nombre de leurs déficiences ou handicaps, selon leur personnalité, leurs préférences, leurs besoins, leurs compétences et les circonstances de la communication. Donc, MRI communique avec ces personnes d'une manière qui tient en compte leur handicap, et à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire.

L'équipe de Montfort Renaissance demandera à la personne en situation de handicap comment elle souhaite que l'on communique avec elle.

Sur demande, Montfort Renaissance fournit des factures dans les formats suivants : gros caractères, courriel, ou copie imprimée. MRI répond à toutes les questions des clients au sujet des factures, soit en personne, par téléphone ou par courriel.

Le site web de Montfort Renaissance devra être conforme aux règles pour l'accessibilité des contenus web (WCAG) de niveaux A et AA au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2021.

Les renseignements sur les mesures ou plan d'urgence seront fournis sur demande dans un format accessible ou avec des aides à la communication, dès que cela est matériellement possible.

## **Normes pour l'emploi**

### **Processus d'évaluation et de sélection**

Montfort Renaissance informe chaque candidat à un emploi, à l'aide du processus d'affichage de poste, que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande pour les personnes en situation de handicap (RH-001 – Dotation globale).

Montfort Renaissance avise ses nouveaux membres du personnel de l'existence des politiques en matière de mesures d'adaptation pour les personnes en situation de handicap. MRI fournit ces informations dès que cela est matériellement possible.

### **Renseignements sur les mesures de soutien**

Montfort Renaissance informe ses membres du personnel de ses politiques relatives à l'adaptation du lieu de travail pour prendre en considération les besoins en matière d'accessibilité qui découlent de handicap de la personne.

Montfort Renaissance informe tous ses membres du personnel des modifications apportées à ses politiques existantes.

### **Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail**

Montfort Renaissance communique des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux membres du personnel en situation de handicap, dès que cela est matériellement possible, après avoir pris connaissance de leur besoin des mesures d'adaptation en raison de leur handicap.

### **Formats accessibles et aides à la communication pour les membres du personnel**

Sur demande de l'employé, Montfort Renaissance consulte le membre du personnel pour lui fournir les formats accessibles et des aides à la communication concernant : l'information nécessaire pour effectuer son travail et l'information mise à la disposition de tous les membres du personnel au lieu de travail.

Montfort Renaissance consulte le membre du personnel qui fait la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible et d'une aide à la communication.

### **Plans d'adaptation individualisés et documentés**

Montfort Renaissance développe un processus écrit pour l'élaboration des plans d'adaptation individualisés et documentés pour les membres du personnel en situation de handicap (RH-007 – Travail modifié et accommodement permanent). Ces plans fournis sur demande, couvrent les formats accessibles et les aides à la communication, les informations individualisées relatives aux interventions d'urgence dans le milieu de travail ainsi que toutes autres mesures d'adaptation.

### **Processus de retour au travail**

Montfort Renaissance élabore et instaure un processus écrit de retour au travail pour ses membres du personnel absents en raison d'un handicap, et qui ont besoin des mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre leur travail (RH-007 – Travail modifié et accommodement permanent). Ce processus décrit les mesures que MRI prend pour faciliter le retour au travail et intègre les plans d'adaptation individualisés.



## RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec :

*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 : <https://www.ontario.ca/fr/lois>

Consultez le site web du règlement de l'Ontario 191/11 sur les normes d'accessibilité intégrées, mis à jour le 1<sup>er</sup> juillet 2016 : <https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/110191>

## 5. RÉFÉRENCES ET RÈGLEMENTS CONNEXES

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

*Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (2008), Règlement de l'Ontario 429/07 pris en application de la LAPHO*

*Normes d'accessibilité intégrées (2011), Règlement de l'Ontario 191/11 pris en application de la LAPHO*