

**Politique du Centre de ressources communautaires d'Ottawa Ouest  
en matière d'accessibilité en vertu de la  
*Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de  
l'Ontario***

**Élaboration : juin 2012**

**Mise à jour : décembre 2016**

**Table des matières**

1. Politiques en matière d'accessibilité : généralités	2
2. Politiques en matière de normes pour les services à la clientèle	4
3. Politique en matière de normes d'accessibilité intégrées	6
3.2 Normes d'information et de communication	7
3.3 Normes pour l'emploi	7
Annexe 1 : Plan de formation	9

## **1. Politiques en matière d'accessibilité : généralités**

### **Objectifs de la politique**

S'assurer que le Centre de ressources communautaires d'Ottawa Ouest (ci-après dénommé le « CRCOO ») respecte ou dépasse les normes établies par *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (ci-après dénommée la « LAPHO ») et par ses règlements

### **But**

Les membres et le personnel du CRCOO s'engagent à fournir des biens et des services selon des modalités respectant la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Le CRCOO entend également fournir aux personnes handicapées les mêmes possibilités d'accéder aux biens et aux services que tous les autres clients et leur permettre de bénéficier des mêmes services, et ce, sauf si une mesure de remplacement s'impose pour permettre à la personne handicapée d'accéder aux biens ou aux services. Cet engagement est conforme à la vision du CRCOO prévoyant que chacun doit avoir accès aux services et aux ressources dont il a besoin pour sa santé et son bien-être; à sa mission consistant à fournir et à coordonner des services communautaires, sociaux et de santé accessibles à l'ensemble de la population des collectivités diversifiées qu'il dessert; et à son principe directeur d'équité pour tous.

### **Portée**

Le CRCOO est déterminé à offrir des services d'excellence à l'ensemble de sa clientèle, notamment les personnes handicapées. Cette politique s'applique à tous les employés, au conseil d'administration, aux bénévoles, aux entrepreneurs, aux étudiants, aux agents et aux personnes agissant pour le CRCOO.

### **Plan d'accessibilité**

Le CRCOO élaborera, tiendra à jour et documentera un plan d'accessibilité décrivant sa stratégie de prévention et d'élimination des obstacles susceptibles d'empêcher ou de restreindre l'accès à ses programmes et aux lieux de fourniture des services, ainsi que sa stratégie pour satisfaire aux exigences légales qui s'imposent à lui.

Le CRCOO fera annuellement le point sur l'état d'avancement de ce plan et consultera les personnes handicapées à ce sujet tous les cinq ans. Les résultats de ces actualisations seront publiés sur son site Web. Sur demande, le CRCOO fournira une copie du plan d'accessibilité par l'entremise d'un média accessible.

### **Responsabilité**

Le conseil d'administration du CRCOO et toutes les personnes ayant des responsabilités de gestion sont responsables du respect des normes établies par la LAPHO et par ses règlements vis-à-vis des clients, des employés, des bénévoles et du gouvernement de l'Ontario. Si vous avez des questions concernant cette politique, veuillez communiquer avec la directrice ou le directeur des services centraux au 613-591-3686, poste 225.

### 1.1 Principes d'accessibilité

**Dignité** – le service est fourni de manière à permettre à la personne handicapée de conserver sa dignité à ses propres yeux et le respect des autres. Les personnes handicapées ne doivent pas passer au second plan par rapport au restant de la clientèle et ne doivent pas être forcées d'accepter des services réduits, de moindre qualité ou moins pratiques.

**Autonomie** – le service est fourni de manière à permettre à la personne handicapée de faire, dans la mesure du possible, les choses par elle-même sans aide inutile et sans ingérence d'autres personnes.

**Intégration** – le service est fourni de manière à permettre à la personne handicapée de bénéficier des mêmes services que le restant de la clientèle, il est offert au même endroit et selon les mêmes procédures ou selon des procédures similaires, et ce, à moins qu'une mesure de remplacement ne soit nécessaire pour permettre à la personne d'accéder aux biens ou aux services.

**Égalité des possibilités** – les personnes handicapées se voient offrir les mêmes possibilités que le restant de la clientèle d'accéder aux biens et aux services du CRCOO.

### 1.2 Engagement d'accessibilité

Le CRCOO encourage les personnes handicapées à utiliser ses services. Le CRCOO donnera aux personnes handicapées un accès à ses services selon des modalités respectant leur droit à la dignité, à l'autonomie et à l'intégration.

En fournissant ses services, le CRCOO intégrera des besoins individuels des personnes handicapées :

- En prenant en compte les besoins individuels et les besoins spéciaux des personnes lors de l'application de ses politiques existantes;
- En communiquant avec chacun selon des modalités répondant à ses besoins;
- En sollicitant et en accueillant favorablement les commentaires et les suggestions formulés à propos de ses services par l'entremise de différents médias;
- En accueillant favorablement la présence d'accompagnateurs de soutien;
- En acceptant les animaux d'assistance;
- En informant les personnes, à chaque fois que c'est possible, de l'indisponibilité de l'un de ses services, par exemple lors de la fermeture d'un programme ou si le site Web n'est pas accessible;
- En veillant à ce que les interventions en situation d'urgence intègrent les exigences de l'accessibilité;
- En formant son personnel et ses bénévoles afin de fournir le meilleur service possible;
- En mettant à disposition un forum permettant de traiter de différents problèmes liés à l'accès à ses services et de certaines difficultés relatives notamment aux numéros de téléphone et aux principales coordonnées;
- En offrant des occasions permanentes d'amélioration de ses politiques et de ses procédures en matière d'accessibilité, et en les révisant régulièrement.

## 1.3 Application des politiques

### Politiques des programmes

Les politiques des programmes seront appliquées de manière à tenir compte des besoins des personnes handicapées et à respecter les principes de dignité, d'autonomie et d'intégration.

### Communication

Le personnel, les étudiants et les bénévoles du CRCOO communiqueront avec les personnes handicapées selon des modalités prenant en compte leurs besoins particuliers.

### Processus de rétroaction

Le CRCOO accueillera favorablement les opinions et les remarques de l'ensemble de sa clientèle et l'informerá des procédures permettant de donner un avis ou de formuler un commentaire. Ces renseignements, également disponibles sur le site Web du Centre, seront inclus dans la trousse d'accueil de la clientèle.

Le CRCOO acceptera les rétroactions fournies par l'entremise de différents médias. Toutes celles et tous ceux qui souhaiteront formuler une rétroaction, notamment les personnes handicapées, pourront bénéficier de l'assistance offerte à cet effet.

### Demandes de mesures d'adaptation en vertu du *Code des droits de la personne de l'Ontario*

Le CRCOO entend continuer à respecter les normes définies par le *Code des droits de la personne de l'Ontario* (ci-après dénommé le « Code »). Lorsqu'une demande d'adaptation sera formulée, le CRCOO s'efforcera de fournir les mesures d'adaptation requises selon des modalités respectant, dans la mesure du possible, la dignité de la personne concernée. Le CRCOO est pleinement conscient du fait que chaque personne handicapée est unique et que des mesures d'adaptation personnalisées peuvent être requises pour répondre à ses besoins spécifiques. Les mesures d'adaptation nécessaires seront mises en œuvre, sauf s'il devait en résulter un préjudice injustifié, tel qu'il est défini dans le Code, pour le CRCOO.

## 2. Politiques en matière de normes pour les services à la clientèle

Les directives suivantes répondent aux exigences établies par le Règlement de l'Ontario 429/07, Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (ci-après appelé « Normes pour les services à la clientèle » ou « NSC »).

### 2.1 Définitions

**Médias de substitution** – ce terme désigne d'autres moyens de publier des renseignements que l'impression traditionnelle.

**Service de substitution** – ce terme désigne un service, généralement conçu comme temporaire, permettant d'approcher les résultats souhaités jusqu'à ce que les obstacles à l'accès au service original soient levés ou qu'un service équivalent soit mis en place.

**Appareils ou accessoires fonctionnels** – ce terme désigne une aide auxiliaire, par exemple une aide à la communication, une aide cognitive, une aide à la mobilité personnelle ou une aide médicale (par exemple une marchette, une loupe, un appareil auditif ou une canne).

**Obstacle** – ce terme désigne un obstacle, par exemple une politique, une pratique, une procédure ou une partie de l'environnement bâti, empêchant une personne handicapée de participer pleinement aux programmes ou aux services du CRCOO en raison de son handicap.

**Entrepreneur** – ce terme désigne une entreprise ou une personne titulaire d'un contrat officiel ou non officiel dans le cadre duquel elle réalise un travail ou un service déterminé pour le CRCOO.

**Client** – ce terme désigne toute personne qui reçoit ou cherche à recevoir, directement ou indirectement, des services du CRCOO.

**Handicap** – ce terme a la même acception que celle que le Code en donne.

Le CRCOO utilise la définition du handicap de la *LAPHO*. On appelle « handicap » : a) une incapacité physique, une infirmité, une malformation ou un défigurement; b) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement; c) une difficulté d'apprentissage; d) un trouble mental; e) une lésion ou une invalidité pour laquelle la personne reçoit des prestations gouvernementales.

**Équivalent** – ce terme signifie « ayant des effets similaires ».

**Efforts raisonnables** – les NSC exigent que les organisations fassent des efforts raisonnables pour répondre aux besoins des personnes handicapées. Le CRCOO estime que fournir des efforts raisonnables signifie offrir le meilleur service possible, sous réserve : de disponibilité des ressources; de l'équilibre à trouver entre les besoins des personnes handicapées, ceux des autres personnes rencontrant des obstacles pour accéder aux services et ceux de l'ensemble de la population; de la santé et de la sécurité de son personnel, de ses étudiants et de ses bénévoles; de la sécurité de ses biens; de la législation ainsi que des contrats en vigueur.

**Animal d'assistance** – ce terme désigne un animal d'assistance (généralement un chien) assistant une personne handicapée, au sens du Règlement de l'Ontario 429/07 modifié.

**Personne de soutien** – ce terme, utilisé en relation avec une personne handicapée, désigne une tierce personne qui accompagne la personne handicapée afin de l'assister en matière de communication, de mobilité, de soins personnels ou de besoins médicaux, ou en matière d'accès aux biens et aux services, au sens du Règlement de l'Ontario 429/07 modifié.

## 2.2 Fourniture des services

Conformément à sa mission consistant à offrir un accès équitable pour tous dans le cadre d'un milieu accueillant et favorable, le CRCOO mettra en œuvre tous les efforts raisonnables pour :

- Fournir des services selon des modalités respectant la dignité et l'autonomie des personnes handicapées et leur donnant une chance égale de se renseigner sur ses services, de les utiliser ou de s'en prévaloir;

- Intégrer les services pour les personnes handicapées; le CRCOO est conscient qu'un accès équitable exige parfois des traitements différenciés, notamment des services indépendants ou spécialisés; ces services seront offerts de manière à respecter la dignité des personnes handicapées et à les faire pleinement participer.

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

Un animal d'assistance pourra accompagner une personne handicapée lorsqu'elle accédera aux services, sauf lorsque la loi exclut, par ailleurs, la présence d'un tel animal dans les locaux.

### **2.4 Personnes de soutien**

Une personne de soutien pourra accompagner une personne handicapée lorsqu'elle accédera aux services. Lorsque les services sont payants, le CRCOO informera à l'avance des frais éventuels encourus par la personne de soutien.

### **2.5 Appareils ou accessoires fonctionnels**

Le CRCOO aidera les clients à utiliser leurs appareils ou leurs accessoires fonctionnels.

### **2.6 Avis de perturbation temporaire des services**

Dans le cas où ses services sont perturbés, le CRCOO fournira un avis de perturbation indiquant la raison de l'interruption, la durée de la perturbation et, le cas échéant, une description des solutions de rechange disponibles. En cas de perturbation imprévue, un avis sera, le plus rapidement possible, publié sur le site Web et affiché dans les locaux concernés.

### **2.7 Documentation des services accessibles à la clientèle**

Lorsque la réglementation l'exige, tout document demandé par une personne handicapée devra lui être fourni par l'entremise d'un média prenant en compte le handicap de cette personne. Chaque fois que cela sera possible, le CRCOO veillera à ce que sa clientèle soit informée de la disponibilité de ces documents.

### **2.8 Formation du personnel, des étudiants et des bénévoles**

Le CRCOO formera ses employés, ses étudiants et ses bénévoles, ainsi que les autres personnes fournissant des services dans le cadre du Centre, sur les exigences relatives aux personnes handicapées contenues dans la législation de l'Ontario sur l'accessibilité des services à la clientèle et dans le *Code des droits de la personne*.

Cette formation sera dispensée selon des modalités les plus adaptées aux tâches incombant aux employés, aux étudiants, aux bénévoles et aux autres personnes fournissant des services dans le cadre du Centre. Elle sera offerte à l'occasion du processus d'orientation ainsi que, régulièrement, à chaque fois que les règlements, les politiques ou les procédures seront modifiés.

Le CRCOO gardera une trace écrite des formations dispensées en vertu de la Norme pour les services à la clientèle.

### **3. Politique en matière de normes d'accessibilité intégrées**

#### **Politiques pour l'emploi, l'information et les communications**

Les politiques suivantes ont été établies par le CRCOO en vue de régir la prestation de ses programmes et de ses services en conformité avec le Règlement 191/11, « Normes d'accessibilité intégrées » (ci-après appelé les « NAI »). Ces normes visent à éliminer les obstacles et à rendre l'information, les communications, l'emploi et les transports plus accessibles pour les personnes handicapées.

#### **3.1 Exigences en matière de formation**

Le CRCOO veillera à ce que ses employés, ses étudiants et ses bénévoles ainsi que toutes les autres personnes participant à l'élaboration de ses politiques soient formés sur les exigences des NAI et continuera à offrir de la formation sur le contenu du *Code des droits de la personne* relatif aux personnes handicapées. La formation sera adaptée aux tâches du poste occupé par la personne suivant la formation.

Elle sera dispensée selon les modalités les plus adaptées aux tâches incombant aux employés, aux étudiants, aux bénévoles et aux autres personnes fournissant des services dans le cadre du Centre. Elle sera offerte dans le cadre du processus d'orientation ainsi que, régulièrement, à chaque fois que les règlements, les politiques ou les procédures seront modifiés.

Le CRCOO gardera une trace écrite des formations dispensées en vertu du NAI.

#### **3.2 Normes d'information et de communication**

##### **Rétroaction**

Le CRCOO veillera à ce que ses processus de réception et de réponse aux commentaires et aux avis des usagers soient accessibles aux personnes handicapées, en mettant, sur demande, à leur disposition ou en organisant la mise à disposition de médias accessibles et d'aides à la communication.

##### **Médias accessibles et aides à la communication**

Le CRCOO mettra à la disposition des personnes handicapées ou organisera la mise à disposition, sur demande et dans les meilleurs délais, des médias accessibles et des aides à la communication prenant en compte les besoins en matière d'accessibilité de la personne dus à son handicap. Le CRCOO consultera la personne qui fait la demande lors de la détermination de la pertinence d'un média accessible ou d'une aide à la communication.

Le CRCOO informera, sur son site Web, le public de la disponibilité de médias accessibles et d'aides à la communication.

Si vous souhaitez obtenir un exemplaire de la présente politique sur un média de substitution, veuillez vous adresser à la réception principale, appeler au 613-591-3686 ou adresser un courriel à [info@wocrc.ca](mailto:info@wocrc.ca).

## **Sites et contenus Web accessibles**

Sauf lorsque cela s'avérera impossible, le CRCOO veillera à ce que ses sites Web Internet et intranet ainsi que leur contenu soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 niveau AA du W3C.

### **3.3 Normes pour l'emploi**

#### **Recrutement**

Le CRCOO informera ses employés ainsi que le public de la possibilité de mettre en place des mesures d'adaptation pour les candidats handicapés lors du processus de recrutement.

#### **Processus de sélection**

Le CRCOO informera les candidats retenus pour participer au processus de sélection de la possibilité de mettre en place, sur demande, des mesures d'adaptation relativement au matériel ou aux processus qui seront utilisés.

Lorsqu'un candidat retenu pour participer au processus de sélection demandera la mise en place de mesures d'adaptation, le gestionnaire des ressources humaines mettra en place, ou organisera la mise en place, des mesures adaptées selon des modalités prenant en compte les besoins en matière d'accessibilité du candidat découlant de son handicap.

#### **Avis aux candidats choisis**

Lorsque le CRCOO fera une offre d'emploi à un candidat, il l'informera de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés.

#### **Soutien à la disposition des employés**

Le CRCOO informera ses employés de ses politiques de soutien aux employés handicapés ainsi que de leur actualisation. À la demande d'un employé handicapé, le gestionnaire des ressources humaines le consultera afin de mettre à sa disposition, ou d'organiser la mise à sa disposition, de médias accessibles ainsi que d'aides à la communication relativement aux renseignements dont il a besoin pour réaliser les tâches liées à son poste et pour participer à la vie et à la culture du CRCOO sur le lieu de travail.

#### **Renseignements sur les interventions en situation d'urgence sur le lieu de travail**

Le CRCOO fournira des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés si ceux-ci ont besoin de tels renseignements en raison de leur handicap et si le Centre est au courant de leur besoin de mesures d'adaptation en raison de leur handicap. Le plus rapidement possible après en avoir été informé, le gestionnaire des ressources humaines mettra à la disposition des personnes handicapées ces renseignements.

Lorsqu'un employé aura besoin d'aide, le gestionnaire des ressources humaines transmettra, avec l'accord de la personne, les renseignements personnalisés sur les interventions en situation d'urgence sur le lieu de travail à la personne désignée pour l'aider.

Ces renseignements sur les interventions d'urgence sur le lieu de travail seront réexaminés lorsque l'employé changera de lieu de travail, lorsque ses besoins de mesures d'adaptation évolueront ou lorsque les politiques générales en matière d'interventions en situation d'urgence sur le lieu de travail seront modifiées.

### **Documentation des plans d'adaptation individualisés**

Les plans d'adaptation et les plans d'intervention en situation d'urgence seront documentés et tenus à jour dans le dossier de l'employé géré par les ressources humaines.

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

Le CRCOO tiendra à jour un processus de retour au travail documenté pour les employés ayant été absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre le travail.

### **Gestion du rendement, perfectionnement professionnel, avancement et réaffectations**

Le CRCOO continuera de tenir compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés ainsi que des plans d'adaptation individualisés lorsqu'il mettra en œuvre un processus d'évaluation du rendement les concernant, lorsqu'il leur offrira des occasions de perfectionnement professionnel ou lorsqu'il les réaffectera.

### **Annexe 1 : Plan de formation**

Tel qu'indiqué dans les politiques 2.8 et 3.2, le CRCOO veillera à ce que l'ensemble de son personnel, de ses étudiants, de ses bénévoles et des autres personnes qui fournissent des services au Centre reçoivent une formation sur toutes les normes pertinentes de la LAPHO.

À l'heure actuelle, un document fournit les renseignements et les liens nécessaires pour l'ensemble de la formation sur la LAPHO. Ce document est disponible au :

Y:\Human Resources\WOCRC Core Trainings\Trainings for New Hires\Accessibility Training.pdf

1. La formation sur les Normes pour les services à la clientèle (NSC) comprend :
  - a. la formation en ligne disponible sur le site Web « Vers l'accessibilité » accompagnée d'un certificat de formation <http://verslaccessibilite.ca/front/information/>;
  - b. une formation plus spécifique sur les politiques et procédures du CRCOO suivant cette première formation générale.
2. La formation sur le Règlement relatif aux normes d'accessibilité intégrée (NAI) comprend :
  - a. des vidéos en ligne de la Commission des droits de la personne <http://www.ohrc.on.ca/fr/apprentissage/travailler-ensemble%C2%A0-le-code-des-droits-de-la-personne-de-lontario-et-la-lapho>
  - b. des vidéos en ligne du site Vers l'accessibilité portant sur les différentes parties de la norme <http://verslaccessibilite.ca/front/information/>;

c. des renseignements propres au CRCOO sur ses politiques et ses procédures;

d. un examen des connaissances portant sur les concepts appris, inclus à la fin du document, devant être réussi pour valider la formation.

3. Le personnel ayant des fonctions de supervision reçoit une formation supplémentaire pertinente pour les superviseurs.

Les changements apportés aux politiques et aux procédures en matière d'accessibilité seront communiqués au personnel par le canal du média le plus adapté à chaque type de changement.