



Because children depend on all of us

**LOI DE 2005 SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES
HANDICAPÉES DE L'ONTARIO
(LAPHO)**

Norme pour la politique de service à la clientèle

OBJECTIF

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) est une loi provinciale qui permet au gouvernement d'élaborer des normes d'accessibilité précises et de les faire appliquer. L'objectif est d'élaborer des normes permettant d'améliorer l'accessibilité à l'échelle de la province; la LAPHO constitue le fondement sur lequel ces normes seront élaborées.

Les premières normes ayant été élaborées en vertu de la LAPHO sont celles relatives au service à la clientèle, nommées « Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle », qui figurent dans le Règlement de l'Ontario 429/07. Elles s'appliquent à tous les organismes, publics ou privés, qui fournissent des biens ou des services directement au public ou à d'autres organismes en Ontario et qui comptent un ou plusieurs membres de personnel. Le Règlement s'applique à des organismes désignés du secteur public à partir du 1^{er} janvier 2010 et à d'autres fournisseurs de biens et de services, tels que les sociétés d'aide à l'enfance, à partir du 1^{er} janvier 2012.

La norme relative au service à la clientèle détaille les exigences précises applicables à tous les fournisseurs de services concernant la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées.

CANDIDATURE

La présente politique s'applique à tous les membres du personnel, aux bénévoles, y compris les membres du conseil d'administration, aux familles d'accueil, aux fournisseurs de soins et aux fournisseurs de soins communautaires, aux étudiantes et aux étudiants et à tout autre organisme ou personne qui interagissent avec le public au nom de la Société de l'aide à l'enfance de Toronto (SAE de Toronto).

POLITIQUE

La SAE de Toronto s'engage à offrir aux personnes handicapées l'égalité des chances et des normes en matière de biens et de services qui se conforment à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Ces biens et services seront fournis de façon à respecter la dignité, l'indépendance, l'intégration et l'égalité des chances.

PRINCIPES

Des efforts raisonnables seront déployés pour garantir :

1. que les personnes handicapées bénéficient de l'égalité des chances lorsqu'il est question d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier des services de la SAE de Toronto;
2. que les services sont fournis de façon à respecter la dignité et l'indépendance des personnes handicapées;
3. que les personnes handicapées bénéficient pleinement des mêmes services que les autres personnes, et ce, au même endroit et d'une manière identique ou similaire.
4. que les communications avec une personne handicapée se font en tenant compte de son handicap;
5. que les personnes handicapées peuvent utiliser des appareils et accessoires fonctionnels, des animaux d'assistance et des personnes de soutien dans la mesure où cela est nécessaire pour accéder aux services de la SAE de Toronto, à moins que les services ne soient régis par une autre législation.

DÉFINITIONS

Handicap

En vertu de la LAPHO, la définition du terme « handicap » est la suivante :

- (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 mutité ou un trouble de la parole, une déficience auditive 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, ou
- (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*.

La définition inclut les handicaps de différents niveaux de gravité, visibles ou non, ainsi que les handicaps dont les effets peuvent être intermittents.

Exemples :

- un handicap dont la gravité peut augmenter avec le temps;
- un handicap qui n'est pas visible;
- un handicap qui a un effet intermittent sur la vie quotidienne d'une personne.

Sans limiter les exigences ou les attentes en matière d'accessibilité, une attention particulière est accordée à ce qui suit :

Obstacle

Un obstacle est défini dans la LAPHO comme toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son handicap. Il peut notamment être question d'un obstacle physique ou architectural, d'un obstacle au niveau de l'information ou des communications, d'un obstacle comportemental ou d'une politique, d'une procédure ou d'une pratique.

Appareils et accessoires fonctionnels

Les appareils et accessoires fonctionnels sont des aides techniques, des appareils de communication ou médicaux qui sont modifiés ou personnalisés pour augmenter, conserver ou améliorer la capacité de fonctionnement d'une personne handicapée que ce soit pour voir, entendre, parler, gérer sa mobilité, marcher, respirer, faire des tâches manuelles, apprendre, travailler ou gérer ses soins personnels.

Voici quelques exemples d'appareils et d'accessoires fonctionnels : fauteuil roulant, fauteuil triporteur, déambulateur, amplificateur de voix, prothèses auditives, bouteilles d'oxygène, carnet électronique, ordinateur portable, système de synthèse vocale, etc.

Animaux d'assistance

Selon la définition de la LAPHO, un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée :

- a. « si la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap »;
- b. « si la personne fournit une lettre d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap. »

Les animaux d'assistance incluent, sans s'y limiter, les « chiens-guides ». Les chiens-guides sont, selon la *Loi sur les droits des aveugles*, des chiens dressés pour guider une personne aveugle qui ont les capacités prescrites par le règlement de la *Loi sur les droits des aveugles*.

Personne de soutien

Une personne de soutien est une personne choisie ou engagée pour accompagner la personne handicapée et chargée de fournir des services ou de l'aide en matière de communication, de mobilité, de soins personnels ou de soins médicaux, ou encore d'aider la personne à accéder à des biens ou des services. Les personnes de soutien incluent notamment les assistants, les secrétaires, les intervenants, les interprètes, etc.

LA FOURNITURE DE BIENS ET DE SERVICES :

La SAE de Toronto fournit des biens et des services aux personnes handicapées ainsi que suit :

Appareils et accessoires fonctionnels

L'utilisation par les personnes handicapées d'appareils et d'accessoires fonctionnels pour obtenir, utiliser ou bénéficier des services de la SAE de Toronto est reconnue, à moins qu'elle ne soit interdite pour des raisons de santé, de sécurité ou de respect de la vie privée.

Le cas échéant, les appareils et accessoires fonctionnels qui appartiennent et qui sont gérés par la SAE de Toronto seront mis à la disposition des personnes handicapées.

Il incombe à la personne handicapée de veiller à utiliser son appareil ou accessoire fonctionnel de manière sûre et contrôlée à tout moment.

2. Animaux d'assistance

Les personnes handicapées sont autorisées à être accompagnées de leur animal d'assistance dans les endroits de notre établissement qui sont ouverts au public, sauf si la loi l'interdit.

Les animaux d'assistance ne sont pas autorisés :

- dans les endroits où des aliments sont fabriqués, préparés, transformés, manipulés, servis, présentés, stockés, vendus ou mis en vente. Une exception permet aux chiens d'assistance d'entrer dans les lieux où des aliments sont normalement servis, vendus ou mis en vente;
- lorsque la loi l'interdit, par exemple dans le cas de certaines races d'animaux.

Si l'animal d'assistance est exclu par la loi, la Société veillera à offrir des soutiens de rechange pour permettre à la personne handicapée d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier des services de la SAE de Toronto.

Il incombe aux personnes handicapées de fournir les soins requis par leur animal d'assistance et de le surveiller. Si l'animal est désobéissant ou dérangement, un membre du personnel pourra demander à la personne handicapée de sortir l'animal d'assistance du lieu où il se trouve. D'autres arrangements raisonnables pourront être considérés avec le concours de la personne handicapée afin de lui fournir les services requis.

Advenant le cas où un membre du personnel serait allergique à l'animal d'assistance ou éprouverait de la crainte ou de l'appréhension à son égard, d'autres arrangements raisonnables seront considérés avec lui.

3. Personnes de soutien

Les personnes handicapées peuvent être accompagnées d'une personne de soutien. L'absence d'une personne de soutien ne doit pas retarder de manière déraisonnable la fourniture de services de protection de l'enfance.

Lorsqu'une personne de soutien doit assister une personne handicapée lors d'une discussion qui pourrait impliquer des informations confidentielles, les procédures habituelles de la Société en matière de confidentialité et de consentement à la divulgation d'informations s'appliquent.

Aucun droit d'entrée ne sera perçu des personnes de soutien à quelque titre que ce soit, à moins que ces personnes ne fournissent des services pour lesquels un droit est normalement perçu. Lorsque la Société doit faire appel à une personne de soutien, une autorisation doit être obtenue au préalable pour les dépenses engagées. Dans le cas où une personne de soutien doit payer des frais d'entrée, ces frais seront communiqués à l'avance et affichés dans un endroit bien visible, par exemple, sur le site Web de la Société (<http://www.torontocas.ca>), dans les bulletins d'information, les avis, les brochures ou par d'autres moyens de communication publics.

Perturbation temporaire du service

Lorsque les installations, les biens ou les services habituellement utilisés par les personnes handicapées ne sont temporairement pas disponibles, la Société communiquera à sa clientèle un avis de perturbation, que celle-ci soit prévue ou non.

Les membres du personnel doivent informer leur superviseur ou gestionnaire de toute circonstance prévue ou inattendue susceptible d'avoir une incidence sur la prestation de services.

Un avis de perturbation temporaire comprendra des informations sur la raison de l'interruption et sa durée prévue, ainsi qu'une description des installations ou des services de remplacement, le cas échéant. Cet avis sera fourni en format accessible lorsqu'il est approprié et possible de le faire. L'avis sera publié sur le site Web de l'organisme (<http://www.torontocas.ca>) et dans nos locaux, à des endroits bien visibles.

La présente politique pourrait ne pas s'appliquer pendant une période d'« urgence déclarée » telle que définie par la *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence*. Advenant que la ville de Toronto déclare une situation d'urgence, toute réduction ou suspension des services sera dictée par la nature et l'ampleur de la situation d'urgence et par les ressources allouées.

FORMATION

La SAE de Toronto veille à dispenser une formation à tous les membres du personnel, aux bénévoles, aux parents d'accueil et aux autres personnes qui font affaire avec le public au nom de la Société, ainsi qu'à tous ceux et celles qui participent à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures du service.

La formation comprend ce qui suit :

- l'objectif de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences des normes pour le service à la clientèle;
- la façon d'interagir et de communiquer avec différentes personnes souffrant de 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 d'utiliser les appareils et les accessoires fonctionnels qui sont disponibles dans les locaux de la Société, le cas échéant, ou dans d'autres lieux qui fournissent des services aux personnes handicapées;
- que faire si une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder aux services de la Société.

Le Child Welfare Institute tient des registres de formation comprenant les dates auxquelles la formation est dispensée ainsi que le nom et le nombre de personnes ayant reçu la formation. Les membres du personnel et toute autre personne qui interagit avec les personnes handicapées ayant reçu une formation feront l'objet d'un suivi afin de veiller à ce que leur formation soit mise à jour lorsque des changements sont apportés, le cas échéant. Lorsqu'une personne se voit confier certaines tâches nécessitant une formation, on lui en dispense une dès que possible.

COMMUNICATION

La Société de l'aide à l'enfance de Toronto communique avec les personnes handicapées d'une manière respectueuse, en tenant compte de leur handicap. Elle offre un service téléphonique qui est accessible aux personnes handicapées afin de s'assurer que chaque personne qui communique avec la Société puisse le faire d'une manière qui lui est profitable et utile. Elle propose également des services de téléscripneur aux personnes souffrant d'un handicap lié à la communication pour qui les communications téléphoniques ne sont pas possibles.

PROCESSUS DE RÉTROACTION

La Société a mis en place une procédure permettant de recevoir les rétroactions portant sur la façon dont la Société fournit des biens ou des services aux personnes handicapées et d'y répondre. Chaque personne peut choisir la façon la plus pratique pour elle de soumettre sa rétroaction, par exemple, en personne, par téléphone, par écrit, par courrier électronique, sur disquette ou autrement.

Les rétroactions peuvent être adressées au gestionnaire du personnel et du recrutement des ressources humaines, ou à la personne le représentant, au 416 924-4640, poste 2300, en envoyant un courriel à l'adresse HR@TorontoCAS.ca, ou en prenant rendez-vous avec la ou le gestionnaire pour lui faire part de vos commentaires en personne.

Lorsqu'une personne laisse ses coordonnées et demande à ce que l'on communique avec elle, le gestionnaire du personnel et du recrutement des ressources humaines ou la personne le représentant répondra à la demande dans un délai de 10 jours ouvrables et documentera et suivra tous les retours d'information et les commentaires.

Il ou elle répondra également aux questions concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels en tenant compte des politiques et procédures de la Société en matière de confidentialité.

Toutes les rétroactions seront examinées annuellement, ou plus tôt si nécessaire, afin de déterminer les mesures à prendre pour améliorer les services de la Société. La réponse à la rétroaction d'une personne handicapée se fera dans un format qui lui est accessible.

Un document décrivant la procédure concernant les rétroactions est disponible à toute personne qui le demande. Un questionnaire permettant de soumettre des rétroactions sera mis à disposition par différents moyens.

Pour en savoir davantage au sujet de la procédure de soumission de rétroaction de la Société, consultez notre site Web (<http://www.torontocas.ca>).

COPIES DE CETTE POLITIQUE

La présente politique et tout autre document lié à la prestation de services sont mis à disposition, sur demande, dans un format qui tient compte du handicap de la personne qui le demande.

Nonobstant ce qui précède, cette politique sera disponible sur le site Web de la Société.

Date d'entrée en vigueur : 1^{er} janvier 2012