

## POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ

Le CDSPI s'engage à favoriser un environnement inclusif et accessible dans lequel tous les employés et les clients se sentent appréciés, respectés et soutenus. Nous nous efforçons de réunir un effectif qui reflète la diversité de nos clients et des collectivités où nous vivons et que nous servons. Si vous avez besoin de mesures d'adaptation pour le processus de recrutement ou d'entrevue (y compris différents formats pour les documents d'information ou des salles de réunion ou autre lieu accessibles), veuillez nous le faire savoir afin que nous puissions répondre à vos besoins. Le CDSPI et le CDSPI Services consultatifs Inc. (CSCI) sont des entités juridiques distinctes établies dans les mêmes locaux. Ces deux organismes sont liés par les mêmes politiques et procédures. Dans la présente politique, l'expression « CDSPI » s'entend des deux organismes (CDSPI et CSCI).

### BUT

En vertu de la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LAPHO), tous les organismes doivent se conformer aux normes d'accessibilité fixées par le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI). Ce règlement établit les normes d'accessibilité pour chacun des secteurs suivants : le service à la clientèle, l'information et les communications, l'emploi et la conception des espaces publics.

La Politique d'accessibilité et l'Énoncé d'engagement du CDSPI guideront la prestation des services aux personnes handicapées, conformément aux exigences énoncées dans la LAPHO et le RNAI. La présente politique s'applique à toute personne qui traite avec nos clients, notamment le personnel du CDSPI, les bénévoles et les sous-traitants qui transigent avec les membres du public au nom du CDSPI.

Le CDSPI s'engage à réduire ou éliminer les obstacles dans son milieu de travail pour le personnel, les clients et les personnes handicapées, ainsi qu'à fournir des services à ces personnes conformément aux exigences de toute loi sur les droits de la personne et des lois provinciales, notamment la LAPHO, d'une façon qui préserve la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Si la loi est modifiée ou évolue, le CDSPI passera en revue ses politiques, pratiques et procédures et apportera les changements nécessaires pour tenir compte de toute modification.

Pour atteindre ce but, le CDSPI s'efforcera de prendre les mesures suivantes :

- Identifier les obstacles
- Supprimer les obstacles identifiés
- Prévenir les obstacles
- Accroître les initiatives de sensibilisation à l'accessibilité à tous les échelons de l'organisme
- Promouvoir les politiques et procédures de conformité en matière d'accessibilité auprès du personnel et des clients

### ÉNONCÉ D'ENGAGEMENT

Le CDSPI s'engage à offrir un service à la clientèle hors pair qui dépasse les attentes des clients. Nous veillons en tout temps à ce que nos programmes, produits et services soient offerts d'une façon qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous nous engageons également à offrir aux personnes handicapées les mêmes possibilités d'accès à nos programmes, produits et services et leur permettre de bénéficier des mêmes services, au même endroit et d'une façon similaire à celle offerte aux autres clients.

## FORMATION

Le CDSPI donnera une formation à :

- tous les employés et bénévoles
- toutes les personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations aux clients au nom du CDSPI
- toutes les personnes qui élaborent des politiques pour notre organisme

La formation des nouveaux employés se fera dans le cadre de la formation d'orientation du CDSPI et sera offerte le plus rapidement possible. Une formation continue sera en outre offerte à la suite de tout changement apporté au présent document.

La formation inclura notamment un survol :

- de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario
- des exigences énoncées dans le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées
- [du Code des droits de la personne](#) en ce qui concerne les personnes handicapées
- des changements apportés à la politique d'accessibilité

## DÉFINITIONS

« **Formats accessibles** » : S'entend notamment, sans toutefois s'y limiter, d'un format en gros caractères, d'un format audio ou électronique enregistré, du braille ou de tout autre format que peuvent utiliser les personnes handicapées.

« **Appareils fonctionnels** » : Toute aide auxiliaire, notamment les aides à la communication, les aides à la cognition, les aides à la mobilité et les aides de nature médicale (p. ex., cannes, béquilles, fauteuils roulants, appareils auditifs, etc.).

« **Obstacle** » : Tout ce qui empêche une personne handicapée de participer activement à la société en raison de son handicap, notamment un obstacle physique, un obstacle architectural, un obstacle à l'information ou à la communication, un obstacle comportemental, un obstacle technologique, ou encore, une politique ou une pratique.

« **Communications** » : L'interaction entre deux personnes ou deux entités ou plus, ou encore, une combinaison de ce qui précède, lorsque de l'information est fournie, envoyée ou reçue.

« **Aides à la communication** » : Peuvent inclure, sans toutefois s'y limiter, le sous-titrage, les aides à la communication alternatifs et améliorés, le langage simple, le langage gestuel et autres aides qui facilitent une communication efficace.

« **Handicap** » : La LAPHO utilise la même définition de handicap que celle qui figure dans le Code des droits de la personne de l'Ontario. Cette définition s'applique aux normes de service à la clientèle. Elle inclut les handicaps visibles et non visibles, ainsi que tout degré d'incapacité physique, visuelle, sensorielle, intellectuelle ou trouble d'apprentissage ou de développement, trouble de santé mentale et incapacités multiples. Elle inclut également différents degrés de gravité des handicaps et les handicaps dont les effets peuvent se manifester à l'occasion.

« **Processus de rétroaction** » : Les commentaires des clients sur la façon dont nous offrons nos programmes, nos produits et nos services.

« **Information** » : Comprend des données, des faits et des connaissances qui existent dans tous les formats, y compris le texte, l'audio, le numérique ou des images qui rendent une idée.

« **Animaux d'assistance** » : Tout animal ayant suivi un dressage individuel pour accomplir certaines tâches pour la personne handicapée.

« **Personne de soutien** » : Toute personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider à communiquer, à se déplacer, pour ses soins personnels ou médicaux, ou pour avoir accès à des produits, des services ou des installations.

## NORMES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

### ÉLABORATION DES POLITIQUES

Nous nous engageons à élaborer, instaurer et tenir à jour des politiques régissant la façon dont nous offrons des produits, services et installations aux personnes handicapées.

Nous déploierons des efforts raisonnables afin que nos politiques soient conformes aux principes suivants :

- Nos produits, services ou installations doivent être fournis d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.
- La prestation de nos produits, services ou installations aux personnes handicapées doit être intégrée à la prestation de nos produits, services ou installations à d'autres personnes, à moins qu'une autre mesure ne s'impose, de façon temporaire ou permanente, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir nos biens et services ou de faire usage de nos installations.
- Les personnes handicapées doivent avoir les mêmes possibilités que les autres d'obtenir, nos biens et services ou de faire usage de nos installations ou d'en bénéficier.
- Nous communiquerons avec une personne handicapée en tenant compte de son handicap.

### APPAREILS FONCTIONNELS

Nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées qui doivent utiliser des appareils fonctionnels pour obtenir, utiliser ou bénéficier de nos produits et services. Les appareils fonctionnels pourront être utilisés dans le milieu de travail du CDSPi. Nous ne limiterons pas l'utilisation des appareils fonctionnels sans l'autorisation du propriétaire ou de l'utilisateur.

Les appareils couramment utilisés peuvent inclure :

- les dispositifs de communication
- les téléscripteurs
- les amplificateurs de voix
- les aides à la communication
- les aides à l'écriture
- les prothèses vocales

Le CDSPi offre des mesures additionnelles qui peuvent aider nos clients sur place et veille à ce que ses employés soient informés des différents appareils fonctionnels qui peuvent être utilisés par les clients,

notamment les ascenseurs, les rampes pour fauteuils roulants et les portes automatiques.

## **COMMUNICATION**

Nous communiquerons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap. Le personnel qui traite avec les clients suivra une formation sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes souffrant de différents types de handicap.

## **SERVICES TÉLÉPHONIQUES**

Nous nous engageons à offrir une interface téléphonique facile d'accès pour nos clients actuels et éventuels. Nous veillerons à ce que nos employés suivent une formation appropriée afin de pouvoir communiquer avec les clients par téléphone en utilisant un langage clair et simple, en parlant lentement et en portant attention à la prononciation selon les besoins des clients. Si la communication par téléphone ne répond pas à leurs besoins ou est impossible, nous offrirons aux clients de communiquer avec nous par courriel ou dans le cadre de rencontres individuelles.

## **DOCUMENTS**

Tous les documents publiés seront disponibles en version imprimée, en gros caractères et en version électronique envoyée par courriel, sur demande.

## **FACTURATION ET RELEVÉS**

Nous nous engageons à fournir à nos clients des factures et relevés dans un format accessible. Nous répondrons à toutes les questions des clients concernant le contenu de la facture ou du relevé, en personne, par téléphone ou par courriel.

## **ANIMAUX D'ASSISTANCE**

Nous permettrons le recours à des animaux d'assistance par les personnes handicapées qui utilisent nos services et nos installations. Celles-ci auront accès aux parties de nos installations qui sont ouvertes au public avec leur animal d'assistance, sauf si la loi interdit la présence de l'animal dans nos locaux. Le cas échéant, nous expliquerons pourquoi la présence de l'animal est interdite et nous fournirons des solutions de rechange pour permettre à la personne d'obtenir nos produits et services ou d'utiliser nos installations.

Un animal d'assistance est facilement identifiable s'il y a des indicateurs visuels, par exemple, s'il porte un harnais ou une veste, ou s'il aide la personne à effectuer certaines tâches. S'il nous est impossible de déterminer si un animal est un animal d'assistance, il se pourrait que le personnel du CDSPI demande à la personne handicapée de fournir un document provenant d'un membre d'une profession de la santé réglementée attestant que la personne a besoin d'un animal d'assistance en raison de son handicap.

## **PERSONNES DE SOUTIEN**

Une personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de soutien pourra être accompagnée de cette personne dans nos locaux.

### **Le CDSPI :**

- permettra à la personne de soutien d'assister aux rencontres si le client en fait la demande
- demandera au client la permission de divulguer des renseignements confidentiels sur le compte en présence de la personne de soutien
- veillera à ce que le client et la personne de soutien comprennent que la personne de soutien est

là pour accompagner le client et qu'elle ne peut pas donner de directives ni agir au nom du client

Dans certains cas, le CDSPI peut exiger que la personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pour des raisons de santé et de sécurité touchant :

- la personne handicapée
- les autres personnes qui se trouvent dans les locaux du CDSPI

Le cas échéant, avant de prendre une décision, le CDSPI :

- consultera la personne handicapée afin de comprendre ses besoins
- évaluera les raisons de santé et de sécurité en se basant sur la preuve disponible
- déterminera s'il n'y a pas d'autre moyen raisonnable de protéger la santé et la sécurité de la personne et des autres dans les locaux

## AVIS DE PERTURBATION DU SERVICE

Le CDSPI avisera les clients d'une perturbation du service prévue ou imprévue à l'égard des installations ou des services utilisés habituellement par les personnes handicapées. Les avis incluront notamment :

- des renseignements sur la raison de la perturbation
- la durée prévue de la perturbation
- une description des installations ou services de rechange, s'il y a lieu.

Les avis seront affichés à toutes les entrées publiques et, s'il y a lieu, sur le site Web du CDSPI et seront communiqués dans les messages téléphoniques sortants. Le CDSPI ne sera pas en mesure de donner un avis dans le cas d'une perturbation temporaire urgente.

## FORMATION DU PERSONNEL

Le CDSPI donnera une formation sur le service à la clientèle accessible à tous les membres du personnel, les bénévoles et autres personnes qui offrent des produits, des services ou des installations aux clients en son nom, ainsi qu'aux personnes qui élaborent nos politiques.

La formation inclura notamment :

- un survol de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et des exigences de la norme en matière de service à la clientèle
- la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes souffrant de différents types de handicap
- la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin des services d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
- la façon d'utiliser l'équipement ou les appareils disponibles dans les locaux du CDSPI ou fournis par le CDSPI pour offrir les produits et services aux clients handicapés
- la marche à suivre si une personne souffrant d'un handicap en particulier a du mal à avoir accès aux produits et services du CDSPI

La formation des nouveaux employés se fera dans le cadre de la formation d'orientation du CDSPI et sera offerte le plus rapidement possible après l'assignation des tâches qui incluent l'interaction avec le public, l'élaboration de politiques, pratiques et procédures liées aux services à la clientèle. Une formation continue sera en outre offerte à la suite de tout changement apporté au présent document.

**Commented [A1]:** More specific information is provided to clarify that an organization can require a support person to accompany someone with a disability for the purposes of health or safety and in consultation with the person. If it's determined a support person is required, the fee or fare (if applicable) for the support person must be waived.

**Commented [A2]:** Training is now applicable to all members of the organization

Le CDSPI tiendra à jour des registres sur la formation, incluant les dates des séances de formation et le nombre de personnes ayant suivi la formation.

## PROCESSUS DE RÉTROACTION

Les commentaires sur nos services et dans quelle mesure les attentes ont été satisfaites sont les bienvenus et appréciés. Le CDSPI étudiera attentivement tous les commentaires des clients, examinera leur pertinence par rapport à notre Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle et à nos engagements en matière d'accessibilité, et déterminera les mesures à prendre pour corriger la situation.

Les commentaires sur la façon dont le CDSPI offre ses biens et services aux personnes handicapées peuvent être formulés par courriel, verbalement ou par écrit, et adressés au CDSPI. Nous communiquerons avec les clients dans les cinq jours ouvrables suivant à date de réception des commentaires.

Le CDSPI veillera à ce que notre processus de rétroaction soit accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en prenant des mesures pour fournir des formats accessibles et des aides à la communication, sur demande.

## NORMES D'ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

Le CDSPI s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées en matière de communication.

Au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2016, le CDSPI s'assurera que son processus de rétroaction (c.-à-d. sondages ou questionnaires) est accessible aux personnes handicapées en leur fournissant ou faisant fournir des formats accessibles et des aides à la communication, sur demande. Le CDSPI avisera le public de la disponibilité des formats accessibles et des aides à la communication.

Au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2017, le CDSPI fournira ou fera fournir, sur demande, aux personnes handicapées des formats accessibles et des aides à la communication en temps opportun et d'une manière qui tient compte de leurs besoins en matière d'accessibilité découlant de leur handicap, et ce, à un coût qui n'est pas supérieur à celui que paient normalement les autres personnes. L'auteur de la demande sera consulté pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

Si nous ne pouvons pas convertir l'information dans un format accessible, nous en expliquerons la raison et fournirons un sommaire de l'information manquante. Nous aviserons le public de la disponibilité des formats accessibles sur notre site Web.

## NORMES D'EMPLOI

Le CDSPI se conformera aux exigences des [Normes d'emploi](#) au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2017. Ces normes s'appliquent à l'égard des employés, mais ne s'appliquent pas à l'égard des bénévoles ni des autres personnes non rémunérées.

**Commented [A3]:** Feedback process is accessible by providing or arranging for accessible formats on request

Le CDSPI avisera ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation, sur demande, pour les candidats handicapés durant son processus de recrutement et d'évaluation.

Le CDSPI informera ses employés de ses politiques en matière de soutien aux employés handicapés, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé découlant de son handicap. L'information sera fournie aux nouveaux employés dès que cela est matériellement possible après leur entrée en fonction ainsi que lorsque des modifications sont apportées aux politiques actuelles relativement à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé découlant de son handicap.

Sur demande d'un employé souffrant d'un handicap, le CDSPI consultera cette personne pour lui fournir ou faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication afin qu'elle puisse obtenir l'information nécessaire pour exécuter son travail de même que l'information généralement à la disposition des employés. La personne qui fait la demande sera consultée pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

Selon les besoins des employés handicapés, nous leur fournirons des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail. Dans le cadre de nos processus de gestion du rendement, de perfectionnement professionnel et de réaffectation, nous tiendrons compte des besoins en matière d'accessibilité de nos employés handicapés.

### **NORMES DE CONCEPTION DES ESPACES PUBLICS**

Lorsque nous aménagerons ou réaménagerons un espace public tel que défini dans la [Norme d'accessibilité pour la conception d'espaces publics](#), nous respecterons les exigences d'accessibilité en vertu du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées.

### **AVIS DE DISPONIBILITÉ RELATIF À LA DOCUMENTATION**

Le CDSPI informera le public que la documentation décrivant nos engagements en matière d'accessibilité sera publiée et mise à jour sur le site Web du CDSPI et remise aux personnes qui en font la demande, dans un format qui tient compte de leur handicap. Nous fournirons cette documentation sans tarder dans un format accessible sans frais supplémentaires.

### **MODIFICATIONS APPORTÉES À LA PRÉSENTE POLITIQUES OU À D'AUTRES**

Nous sommes déterminés à mettre au point des processus de services à la clientèle qui respectent et préservent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Aucun changement ne sera apporté à la présente politique ni autres politiques avant de tenir compte de son incidence sur les personnes handicapées.

Nos politiques seront maintenues et mises à jour régulièrement afin de refléter les pratiques actuelles et d'offrir un meilleur service à nos clients.