



# Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées (LAPHO)

2011

# Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)

---

La Clé s'engage à assurer l'égalité d'accès et de participation pour les personnes âgées et handicapées selon les exigences de la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario \(LAPHO\)](#). Cette loi provinciale vise à assurer une accessibilité intégrale à la grandeur de l'Ontario d'ici à 2025. Elle exige que les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux soient accessibles et inclusifs pour toute personne. Elle s'applique aux secteurs public, privé et bénévole.

La LAPHO a donné lieu à l'élaboration de normes provinciales pour le service à la clientèle, les transports, l'information et les communications, l'environnement bâti et l'emploi.

## Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle

Le [Règlement de l'Ontario 429/07 concernant les normes d'accessibilité pour le service à la clientèle](#) a été pris aux termes de la LAPHO. Entrée en vigueur le 1er janvier 2008, la norme oblige certaines personnes, entreprises et organisations à fournir des biens ou des services d'une manière qui soit accessible aux personnes handicapées de l'Ontario.

La [Politique sur l'accessibilité du service à la clientèle](#) contribue à améliorer les services offerts aux personnes handicapées et renforce les procédures et pratiques de l'organisme. Elle prévoit aussi un programme de formation sur l'accessibilité du service à la clientèle, l'amélioration des mécanismes permettant au public de faire part de ses commentaires et un meilleur accès à des documents sur supports multiples.

# Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle - Politique

---

Approuvée par : conseil d'administration  
Date d'approbation : Le 2 décembre 2011

## Énoncé

La Clé s'engage à accorder un traitement égal aux personnes handicapées en ce qui concerne l'accès aux programmes et services offerts dans la mesure du possible, et ce, en tenant compte de la capacité financière d'atteindre cet objectif. Toute personne doit bénéficier de tout programme ou service, et ce, dans le respect de leur dignité.

## Objet

La politique a pour objet de fournir des lignes directrices relativement à la prestation des programmes et services aux personnes handicapées, conformément aux exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle du Règl. de l'Ont. 429/07 ([voir l'annexe 1](#)) prise en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), L.O. 2005, chap. 11.

## Champ d'application

La présente politique s'applique à tous les membres du personnel de La Clé et aux bénévoles traitants avec le public pour le compte de l'organisme, ainsi qu'aux membres du conseil d'administration.

## Exigences de la politique

### Principes

Les services, les programmes et les biens de l'organisme doivent être offerts aux personnes handicapées de manière :

- à assurer les adaptations nécessaires aux besoins de ces personnes \*;
  - à refléter les principes de dignité et d'indépendance;
  - à faire en sorte que des services intégrés soient fournis.
- \* « Assurer des adaptations » signifie modifier la prestation des programmes et services de manière à les rendre accessibles aux personnes handicapées.

### Animaux d'assistance

Les membres du personnel de La Clé et les bénévoles doivent autoriser les personnes handicapées qui utilisent les biens et services de l'organisme à garder avec elles leur animal d'assistance, à moins que la présence d'animaux soit proscrite en vertu de la loi dans un lieu donné, par exemple une aire de préparation des aliments, où elle est interdite par le Règlement 562 (Services d'alimentation) des R.R.O. de 1990, prise en application de la Loi sur la protection et la promotion de la santé, L.R.O. 1990, chap. H7. Voir les définitions pour obtenir une description détaillée des animaux d'assistance.

## **Personnes de soutien**

Dans le cas où une personne handicapée qui a accès à des biens ou à des services de l'organisme est accompagnée par une personne de soutien, les membres du personnel de La Clé et les bénévoles doivent veiller à ce que les deux personnes soient autorisées à se trouver ensemble dans les lieux concernés et à ce que la personne handicapée puisse bénéficier de l'aide de la personne de soutien sur place. Voir les définitions pour obtenir une description détaillée des personnes de soutien.

## **Droits d'entrée**

Si La Clé exige un droit d'entrée pour la personne de soutien qui accompagne une personne handicapée à une activité ou à un événement, elle doit préciser d'avance le montant qu'il faudra déboursier à cet égard.

## **Communication**

Lorsqu'ils communiquent avec une personne handicapée, les membres du personnel de La Clé et les bénévoles doivent le faire de manière à respecter le handicap de la personne.

## **Terminologie**

Lorsqu'ils font référence aux personnes handicapées, les membres du personnel de La Clé et les bénévoles doivent toujours utiliser et maintenir des termes respectueux.

## **Avis d'interruption de service**

Lorsqu'il faut interrompre temporairement l'accès à des installations, à des services ou à des biens utilisés par des personnes handicapées (p. ex., interruption temporaire du service d'ascenseur), La Clé doit informer le public de la raison de l'interruption, des dates où elle sera en vigueur et de sa durée prévue. Elle doit également fournir une description des installations ou des services de rechange disponibles, le cas échéant. Un tel avis peut être communiqué par divers moyens, selon les circonstances, et peut consister en l'installation d'affiches à des endroits bien en vue dans les lieux concernés.

## **Formation**

Tous les employés et les bénévoles qui traitent avec le public pour le compte de La Clé et qui participent à l'élaboration des politiques municipales doivent recevoir de la formation sur les services à la clientèle accessibles. Il leur faut notamment être mis au courant de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, L.O. 2005, chap. 11, et des exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règl. de l'Ont. 429/07. La formation sur l'accessibilité doit aussi être offerte à d'autres employés si leurs gestionnaires le jugent nécessaire.

Les gestionnaires et les superviseurs déterminent la méthode de formation appropriée en fonction des rôles et des responsabilités de l'employé concerné. Les responsables de la formation utilisent le matériel qui se trouve dans la Formation sur l'accessibilité : Services à la clientèle – Guide de référence (2009), La Clé et celui qui est fourni par le Secteur des services Corporatifs.

Les gestionnaires et les superviseurs veillent à ce que les dossiers de formation soient à jour et comprennent notamment les dates où la formation est offerte ainsi que le nombre d'employés qui l'ont suivie, et s'assurent que les dossiers de ressources humaines sont mis à jour.

Les entrepreneurs tiers sont tenus de démontrer qu'ils respectent les exigences des normes sur le service à la clientèle découlant de la LAPHO relatives à la formation.

## **Commentaires**

Les membres du public sont invités à exprimer leurs commentaires sur la prestation des services aux personnes handicapées par téléphone, par courriel ([info@lacle.ca](mailto:info@lacle.ca)) ou en personne, à n'importe quel point de service. Les observations formulées seront ensuite transmises au personnel approprié, qui les consignera, en assurera le suivi et y fournira une réponse.

## **Documentation**

La documentation qui décrit la présente politique et chacune de ses exigences doit être mise à jour sur le site Web ([www.lacle.ca](http://www.lacle.ca)) et fournie aux particuliers qui en font la demande, dans le format approprié.

## **Responsabilités**

Le Comité de gouvernance du conseil d'administration a la responsabilité d'examiner la politique tous les ans et de recommander les modifications qui en assureront la conformité aux exigences législatives et aux normes d'accessibilité établies.

La directrice générale de La Clé fournit conseils et orientation en ce qui concerne la mise en œuvre de la politique dans l'organisation.

Les superviseurs et les gestionnaires veillent à ce que leur personnel connaisse bien la politique.

## **Surveillance/non-respect**

Les superviseurs et les gestionnaires surveilleront les pratiques courantes pour s'assurer que la politique est respectée.

Le non-respect de la présente politique peut entraîner des mesures disciplinaires, y compris le congédiement, à l'endroit de l'employé fautif.

## **Autorités législatives et administratives**

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, L.O. 2005, chap.11 Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règl. de l'Ont. 429/07  
Code des droits de la personne de l'Ontario, L.R.O. 1990, chap.19

## Définitions

Handicap – La définition du terme se trouve à l'article 2 de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, L.O. 2005, chap. 11 et à la partie II du Code des droits de la personne de l'Ontario, L.R.O. 1990, chap.19, et se lit comme suit :

- 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. »

Animal d'assistance – La définition figure au paragraphe 4(9) des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règl. de l'Ont. 429/07 :

« un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée 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 ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap. »

Personne de soutien – La définition se trouve au paragraphe 4(8) des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règl. de l'Ont. 429/07 :

« Relativement à une personne handicapée, personne qui l'accompagne pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou services.

## Mots-clés

Accessibilité  
Adaptations liées à un handicap  
Animaux d'assistance  
Formation sur  
l'accessibilité Handicap  
Personnes de soutien  
Préposés aux services de soutien à la personne

## Demandes d'information

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de la politique, communiquez avec :

La Clé  
63, rue Main, C.P. 5099  
Penetanguishene, ON, L9M 2G3  
705 549-3116 – téléphone 705 549-6463 – télécopieur  
[lacle@lacle.ca](mailto:lacle@lacle.ca)

## Annexes

Annexe 1 : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, [Règlement de l'Ontario 429/07](#) lien :

<https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/070429>

**Formation en ligne :** <http://verslaccessibilite.ca>

*Module sur la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle* - Tout nouvel employé aura 30 jours à partir de la date de son embauche à compléter la formation en ligne.