



Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS10
Section		Approuvée par	DG
Sujet	Accessibilité pour les personnes handicapées	Approuvée le	2015
		Page	Page 1 sur 5
Destinataires	Tous les employés, stagiaires et bénévoles	Dernière révision	16 octobre 2019
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée le	25 septembre 2023

1. Politique

Le CSCE s'engage à fournir un environnement accessible pour tous les clients, visiteurs, membres du personnel, bénévoles et stagiaires en satisfaisant aux exigences prescrites par la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. (Cet engagement se retrouve à l'annexe A.)

a) Le CSCE :

- i. accueille et encourage les gens avec des handicaps à utiliser ses services ;
- ii. permet aux personnes ayant un handicap d'accéder à ses services tout en respectant leurs droits à la dignité, à l'autonomie, à l'intégration et aux possibilités égales ;
- iii. s'engage à déployer les efforts raisonnables afin d'éliminer ou minimiser les obstacles et faciliter l'accès à ses services ;
- iv. accueille et encourage toute personne ayant un handicap à travailler, faire du bénévolat ou un stage au CSCE.

b) Que son handicap soit apparent ou non, toute personne a le droit d'être traitée avec courtoisie et de se sentir bien accueillie et que ses besoins en matière d'installation soient respectés lorsqu'elle accède aux services du CSCE ou y travaille à titre d'employé, bénévole ou stagiaire.

2. Définitions et valeurs fondamentales

a) **Handicap** : Le terme « handicap » englobe une grande variété de catégories et de degrés d'états. Un handicap peut exister depuis la naissance, être causé par un accident ou se manifester au fil du temps. L'article 10 du *Code des droits de la personne de l'Ontario* définit un « handicap » de la façon suivante :

- 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

Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS10
Section		Approuvée par	DG
Sujet	Accessibilité pour les personnes handicapées	Approuvée le	2015
		Page	Page 2 sur 5
Destinataires	Tous les employés, stagiaires et bénévoles	Dernière révision	16 octobre 2019
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée le	25 septembre 2023

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 ;

- un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle ;
- 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 ;
- un trouble mental ;
- 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.

Le terme « handicap » doit être interprété dans un sens large. Il comprend à la fois des états présents et passés, ainsi qu'un élément subjectif, soit, notamment, un état basé sur la perception d'un handicap.

- Dignité** : le service est prodigué de manière à permettre à la personne avec un handicap de préserver sa dignité ainsi que le respect d'autrui.
- Autonomie** : permettre à la personne avec un handicap de faire les choses par elle-même ou avec un minimum d'aide.
- Intégration** : le service est offert de manière à permettre à la personne avec un handicap de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de façon similaire ou semblable aux autres clients à moins que d'autres moyens de fournir nos services ne soient nécessaires.
- Possibilités égales** : les gens avec un handicap ont la même opportunité d'accéder aux services, de les utiliser et d'en bénéficier que l'ensemble des clients.
- Obstacle** : tout ce qui empêche une personne en situation de handicap de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son handicap, notamment un obstacle physique ou architectural, un obstacle au niveau de l'information ou des communications, un obstacle comportemental, un obstacle technologique, une politique ou une pratique.

Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS10
Section		Approuvée par	DG
Sujet	Accessibilité pour les personnes handicapées	Approuvée le	2015
		Page	Page 3 sur 5
Destinataires	Tous les employés, stagiaires et bénévoles	Dernière révision	16 octobre 2019
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée le	25 septembre 2023

3. Responsabilités du CSCE

- a) **Politiques et procédures** : le CSCE prendra en considération les besoins spéciaux des personnes handicapées dans l'application et la mise en œuvre des diverses politiques et procédures organisationnelles.
- b) **Communication adaptée** : tout intervenant, stagiaire ou bénévole doit communiquer avec les personnes handicapées d'une manière adaptée à leur handicap.
- c) **Formation** : tout le personnel du CSCE qui offre des services ou qui interagit avec les membres du public au nom du CSCE (dont les employés, les stagiaires et les bénévoles), et toutes les personnes qui prennent part à l'élaboration et à l'approbation de politiques, de pratiques et de procédures concernant les services à la clientèle doivent suivre une formation obligatoire en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées. (Voir annexe B pour la description de la formation offerte aux employés, bénévoles et stagiaires du CSCE)
- d) **Établir un processus de rétroaction** : le CSCE communiquera aux clients les processus et mécanismes de rétroaction à leur disposition, dont les formulaires en annexes C et D. Si le processus n'est pas approprié, les clients peuvent demander à communiquer leurs commentaires d'une autre façon. La confidentialité des clients sera respectée et tous les commentaires seront étudiés en vue d'améliorer les services offerts.
- e) **Répondre aux requêtes pour des mesures d'adaptation prévues par la *Charte ontarienne des droits de la personne*** : lorsqu'une demande de services adaptés sera reçue, le CSCE s'efforcera d'y répondre tout en respectant la dignité de la personne handicapée. Le CSCE reconnaît que les personnes handicapées peuvent nécessiter des services personnalisés et que les besoins de chacun sont uniques.
- f) **Mesures de services à la clientèle accessibles**
 - i. **Animal d'assistance** : selon l'article 80.47 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 :
 - la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap ;

Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS10
Section		Approuvée par	DG
Sujet	Accessibilité pour les personnes handicapées	Approuvée le	2015
		Page	Page 4 sur 5
Destinataires	Tous les employés, stagiaires et bénévoles	Dernière révision	16 octobre 2019
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée le	25 septembre 2023

- 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.
- ii. **Personne de soutien :** Relativement à une personne handicapée, la personne de soutien est celle 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, des services ou des installations. Toute personne handicapée pourra être accompagnée d'une personne de soutien partout dans les locaux du CSCE accessibles au public. Une personne handicapée aura toujours accès à la personne de soutien pendant qu'elle est dans les locaux du CSCE. En raison du motif de la visite, la personne de soutien pourrait devoir signer une entente de confidentialité et son rôle pourrait faire l'objet d'un accord préalable à la visite.
- Le CSCE peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans les lieux, mais uniquement s'il élabore, après avoir consulté la personne handicapée et tenu compte des éléments de preuve dont il dispose :
- que la présence d'une personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou d'autres personnes qui se trouvent dans les lieux ;
 - qu'il n'y a pas d'autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée et d'autres personnes qui se trouvent dans les lieux.
- iii. **Appareils et accessoires fonctionnels :** le CSCE s'engage à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils ou des accessoires fonctionnels afin qu'elles puissent obtenir et utiliser nos services et en profiter. Le CSCE s'assurera que les membres du personnel savent comment utiliser les appareils et accessoires fonctionnels mis à la



Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS10
Section		Approuvée par	DG
Sujet	Accessibilité pour les personnes handicapées	Approuvée le	2015
		Page	Page 5 sur 5
Destinataires	Tous les employés, stagiaires et bénévoles	Dernière révision	16 octobre 2019
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée le	25 septembre 2023

disposition des clients dans divers endroits et qu'ils informent les clients des appareils et accessoires fonctionnels qui leur sont offerts.

- iv. **Avis d'interruption et de pannes temporaires** : le CSCE informera les clients lorsque les installations ou services utilisés par les personnes handicapées sont temporairement non disponibles, que cette perturbation soit prévue ou imprévue. L'avis comprendra la raison de la perturbation, sa durée prévue et la description de toute installation ou de tout service de rechange, s'il y a lieu. L'avis sera affiché à toutes les entrées publiques.
- v. **Information et documentation pour les clients** : le CSCE documentera ses politiques et procédures tel que requis par la LAPHO et ses règlements. Les clients seront informés de la disponibilité de tels documents.

g) **Site et contenus Web accessibles** :

Le site web du CSCE est tenu de répondre aux normes de Niveaux AA de l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 du Consortium World Wide Web.

h) **Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence** :

Sur demande, le CSCE fournit les renseignements existants sur les mesures ou plans d'urgence ou sur la sécurité publique dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées, et ce, en temps opportun.

4. Annexes :

Annexe A – [Notre engagement à l'égard de l'accessibilité pour les personnes handicapées](#)

Annexe B – [Description de la formation des employés, bénévoles et stagiaires du CSCE](#)

Annexe C – [Formulaire de rétroaction sur le service à la clientèle version française](#)

Annexe D – [Formulaire de rétroaction sur le service à la clientèle version anglaise](#)