
DOMAINE :	Ressources humaines	En vigueur le :	18 février 2010
TITRE :	Accessibilité des services pour les personnes ayant un handicap	Révisée le :	20 avril 2018

Dans le but d'alléger le texte, les formes au masculin du présent document désignent aussi bien les femmes que les hommes à moins que le contexte n'en indique le contraire.

1. DÉFINITIONS

Adaptation

Moyen par lequel le Conseil fait des efforts raisonnables pour prévenir ou éliminer les obstacles qui empêchent les personnes ayant un handicap de participer pleinement aux services offerts.

Animal d'assistance

Animal qu'une personne utilise en raison de son handicap soit de toute évidence, soit avec une lettre d'un médecin ou d'un professionnel de la santé.

Il s'agit par exemple d'un chien-guide qu'utilise une personne aveugle, d'un animal dressé pour venir en aide à une personne sourde, devenue sourde ou malentendante, ou d'un animal dressé à pressentir une crise d'épilepsie et à amener la personne en lieu sûr. La norme sur les services à la clientèle s'applique aussi aux animaux qui fournissent d'autres services à des personnes ayant un handicap.

Il s'agit « de toute évidence » d'un animal d'assistance quand cela est évident de par son apparence ou de par ce qu'il fait. Par exemple, un animal peut être considéré de toute évidence comme un animal d'assistance s'il porte un harnais, des sacoches ou un écriteau indiquant qu'il est un animal d'assistance ou s'il a un certificat ou une carte d'identification d'une école de dressage pour animaux d'assistance ou une carte d'identification émise par le Procureur général de l'Ontario. C'est aussi le cas si la personne utilise l'animal pour l'aider à faire des choses, comme ouvrir des portes ou apporter des objets.

Personne de soutien

Personne qui aide une personne ayant un handicap ou lui fournit des services d'interprétation pendant cette personne reçoit des services du Conseil. Un employé qui aide un élève à l'intérieur du système scolaire n'est pas une personne de soutien : des procédures particulières et distinctes s'appliquent dans ce cas.

Quelqu'un qu'une personne avec un handicap choisit pour lui fournir des services ou l'aider de sorte qu'elle puisse communiquer ou se déplacer, recevoir des soins personnels ou médicaux ou avoir accès à des biens ou des services. Les soins personnels incluent notamment le fait de transférer physiquement une personne d'un endroit à un autre ou d'aider cette personne à manger ou à utiliser les toilettes. Les soins médicaux incluent notamment le fait de surveiller la santé de la personne ou de lui fournir un soutien médical en cas de crise.

La personne de soutien peut être un professionnel rémunéré, un bénévole, un ami ou un membre de la famille. Elle ne doit pas nécessairement avoir une formation ou des compétences spéciales.

Un employé qui aide un élève à l'intérieur du système n'est pas une personne de soutien.

Obstacle

Toute chose qui empêche une personne avec un handicap de participer pleinement à tous les aspects des services du Conseil en raison de son handicap. S'entend notamment d'un obstacle physique ou architectural, d'un obstacle au niveau de l'information ou des communications, d'un obstacle comportemental ou d'un obstacle technologique.

Perturbation des services

Les personnes ayant un handicap faisant partie du public peuvent compter sur certains services, systèmes ou installations pour avoir accès aux services du Conseil ou d'une école. Par exemple, les ascenseurs sont importants pour les personnes qui ont des limitations fonctionnelles en matière de mobilité parce qu'il peut être le seul moyen permettant à ces personnes d'atteindre les locaux. Il existe aussi d'autres systèmes et services conçus pour répondre aux besoins des personnes ayant un handicap, comme des toilettes accessibles, des systèmes d'amplification et des services de prises de notes ou de téléimprimeur. Lors des systèmes et services ne sont pas disponibles temporairement ou qu'il est prévu que ce sera bientôt le cas, il faut émettre un avis de perturbation de services.

Un avis de perturbation est seulement nécessaire lorsqu'il y a des répercussions importantes sur la personne ayant un handicap.

2. Rôles et responsabilités

Le Conseil accueille dans ses installations tous les membres de la communauté scolaire et de la communauté en général, en veillant à ce que son personnel et ses bénévoles fournissent des services qui respectent l'indépendance et la dignité des personnes ayant un handicap.

À cette fin, le Conseil veille au respect des attentes **ou obligations** suivantes :

- 2.1 Le Conseil fera tous les efforts raisonnables pour s'assurer, à compter de l'entrée en vigueur de la présente ligne de conduite, que toutes ses lignes de conduite, ses procédures et ses pratiques soient conformes aux principes de l'indépendance, de la dignité, de l'intégration et de l'égalité des chances pour tous, en particulier pour les personnes ayant un handicap
- 2.2 Les membres de la communauté scolaire et de la communauté en général sont accueillis dans les installations du Conseil. Le personnel et les bénévoles fournissent des services qui respectent l'indépendance et la dignité des personnes ayant un handicap et, en incluant dans ses services des mesures prévoyant notamment l'utilisation d'appareils ou d'accessoires fonctionnels et le recours à des animaux d'assistance.
- 2.3 Pour accroître l'information sur les besoins des personnes ayant un handicap et la sensibilisation à ces besoins, le Conseil doit voir à former adéquatement les membres de son personnel ainsi que les tiers agissant en son nom et qui sont en contact avec le public.
- 2.4 La formation est fournie au personnel et, le cas échéant, aux bénévoles. Lorsque de nouveaux employés sont embauchés, la formation est offerte dans un délai raisonnable, dans le cadre de l'orientation des nouveaux employés.
- 2.5 Les lignes de conduite et les directives liées à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* sont mises à la disposition du public et des moyens sont en place pour communiquer à leur sujet avec les personnes ayant un handicap dans des formats adaptés à leurs handicaps.
- 2.6 Lorsque des services habituellement offerts aux personnes ayant un handicap sont perturbés temporairement, tel l'accès à un ascenseur, un avis de perturbation temporaire doit être affiché sur les lieux et sur le site Web du Conseil et de l'école.

- 2.7 Afin d'assurer l'efficacité de la mise en œuvre de la ligne de conduite d'accessibilité pour les personnes ayant un handicap, le Conseil doit établir un processus lui permettant de recevoir les observations des intéressés et de répondre à ces observations. Il doit rendre les renseignements sur ce processus accessible au public et permettre aux gens de communiquer leurs observations par divers moyens.
- 2.8 Le Conseil, les personnes en poste de supervision dans les bureaux et les écoles qui ont à planifier de nouvelles initiatives, à concevoir de nouveaux systèmes ou à acheter du nouveau matériel doivent tenir compte de l'incidence de ces mesures pour les personnes ayant un handicap.

3. Processus à suivre

3.1 Formation du personnel

Le Conseil fournira une formation sur le service à la clientèle à tous les membres du personnel qui offrent des services et qui prennent part à l'élaboration et à l'approbation des politiques, des pratiques et des procédures concernant les services à la clientèle. Les personnes nouvellement employées et celles qui assument de nouvelles tâches qui comportent une interaction avec le public ou des tiers seront formés dans le cadre de leur orientation, si elles ne l'ont pas encore été.

La formation inclut ce qui suit :

- Les politiques, pratiques et procédures du Conseil relative à la norme pour les services à la clientèle.
- Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.
- Comment interagir avec des personnes ayant un handicap se servant d'un appareil ou accessoire fonctionnel. La formation doit être axée sur les interactions avec les utilisateurs d'appareils ou d'accessoires fonctionnels plutôt que sur les aspects techniques de ces appareils ou accessoires.
- Comment interagir avec des personnes ayant un handicap qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.

3.2 Utilisation des appareils et accessoires fonctionnels

Le Conseil s'engage à servir les personnes ayant un handicap qui se servent d'appareils ou d'accessoires fonctionnels afin qu'elles puissent obtenir des services et en profiter.

Le site Web du Conseil et ceux de toutes les écoles doivent indiquer que toutes les installations du Conseil fournissent des services qui respectent l'indépendance et la dignité des personnes ayant un handicap, notamment en prévoyant l'utilisation d'appareils ou d'accessoires fonctionnels.

Dans toutes les installations du Conseil qui sont ouvertes au public, un avis affiché au bureau d'entrée ou à la réception souhaitera la bienvenue aux personnes utilisant des appareils ou accessoires fonctionnels et les invitera à demander de l'aide, au besoin, aux membres du personnel et aux bénévoles.

L'annexe A de la présente ligne de conduite contient des renseignements utiles sur les interactions avec les personnes utilisant des appareils ou accessoires fonctionnels.

3.3 Utilisation des animaux d'assistance

3.3.1 Accès aux locaux du Conseil

- a) Toute personne ayant un handicap qui est accompagnée par un animal d'assistance est accueillie dans les locaux du Conseil ou des écoles avec cet animal et peut le garder avec elle. L'accès se fera en conformité avec les procédures de sécurité normales.

- b) Cette exigence s'applique uniquement aux parties des lieux auxquelles le public et les tiers ont ordinairement accès. Elle ne vise pas les parties des bureaux du Conseil ou d'une école auxquelles le public n'a pas accès.
- c) L'accès aux salles de classe pour les animaux d'assistance utilisés par les élèves ou des membres du personnel est régi par des procédures particulières distinctes.

3.3.2 Interdiction d'accès à un animal d'assistance

- a) L'accès aux lieux peut être interdit à un animal de service seulement lorsque cela est exigé par une autre loi, comme la *Loi de 2001 sur la qualité et la salubrité des aliments* et la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*. Cette dernière loi stipule que les animaux ne sont pas autorisés dans des endroits où des aliments sont préparés, transformés ou manipulés (p. ex., dans la cuisine d'une cafétéria d'école ou dans une classe d'art culinaire), mais elle fait une exception pour les chiens d'assistance en les autorisant là où des aliments sont normalement servis et vendus (p. ex., dans une cafétéria ou un coin-repas).
- b) Lorsqu'il y a un risque pour la santé et la sécurité d'une autre personne en raison de la présence d'un animal d'assistance, il faut analyser toutes les options possibles avant d'exclure un animal d'assistance. Par exemple, ce serait le cas si une personne était gravement allergique à un animal d'assistance. Le Conseil s'attendrait alors à ce que la situation fasse l'objet d'une analyse complète de sorte que toutes les mesures permettant d'éliminer le risque soient envisagées, comme instaurer une distance entre les deux personnes en cause ou apporter des modifications raisonnables aux horaires.
- c) L'accès peut aussi être interdit à un animal d'assistance si celui-ci est d'une race interdite par une loi. Ainsi, la *Loi sur la responsabilité des propriétaires de chiens* impose des restrictions dans le cas des pit-bulls.

3.3.3 Autres mesures à prendre si un animal d'assistance doit être exclu

Dans les rares cas où un animal d'assistance doit être exclu, le Conseil doit tout mettre en œuvre pour prendre d'autres dispositions permettant d'offrir à la personne ayant un handicap les services dont elle a besoin. Il peut s'agir de laisser l'animal en lieu sûr lorsque la loi l'autorise et de discuter avec la personne ayant un handicap de la meilleure façon de la servir. Par exemple, une personne qui a un handicap visuel peut avoir besoin de quelqu'un (un membre du personnel ou un bénévole) pour la guider.

3.3.4 Cas où il faut confirmer qu'un animal est un animal d'assistance

- a) Lorsque l'animal n'est pas un chien-guide dressé et qu'il n'est pas tout à fait évident qu'il s'agit d'un animal d'assistance, un membre du personnel du Conseil ou de l'école peut demander à la personne qui utilise l'animal une lettre d'un médecin ou d'un professionnel de la santé confirmant que l'animal est nécessaire en raison d'un handicap. La lettre n'a pas besoin d'indiquer le handicap, ni pourquoi l'animal est nécessaire et comment la personne utilise.
- b) Lorsque la personne utilisant l'animal d'assistance se rend régulièrement dans les locaux du Conseil ou d'une école, le cadre, la direction d'école ou le gestionnaire du service peut demander à conserver une copie de la lettre, mais seulement aussi longtemps que c'est nécessaire. Par ailleurs, la personne peut être priée d'apporter la lettre avec elle lorsqu'elle se rend sur les lieux. La confidentialité des renseignements inclus dans la lettre est protégée par le *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

3.4 Utilisation d'une personne de soutien

3.4.1 Accès aux locaux du Conseil

- a) Toute personne ayant un handicap qui est accompagnée par une personne de soutien sera accueillie dans les locaux du Conseil ou des écoles avec cette personne. L'accès se fera en conformité avec les procédures de sécurité normales.
- b) Cette exigence s'applique uniquement aux parties des lieux auxquelles le public et les tiers ont ordinairement accès. Elle ne vise pas les parties des bureaux d'une école ou du Conseil auxquelles le public n'a pas accès.

3.5 Activités scolaires où il y a un droit d'entrée

En ce qui concerne les activités organisées par une école, un groupe d'écoles ou le Conseil auxquelles un droit d'entrée est perçu, l'avis de l'activité doit indiquer si une personne de soutien accompagnant une personne ayant un handicap doit payer un droit d'entrée et, le cas échéant, quel en est le montant.

3.6 Droit du Conseil d'exiger la présence d'une personne de soutien

- a) Le Conseil peut exiger qu'une personne ayant un handicap soit accompagnée d'une personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans ses locaux, mais uniquement si la présence d'une telle personne dans ceux-ci est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne ayant un handicap elle-même ou d'autres personnes qui s'y trouvent. Ce serait un cas très rare qui se produirait seulement si, après consultation avec la personne ayant un handicap, le fait d'exiger la présence d'une personne de soutien était le seul moyen disponible pour permettre à la personne ayant un handicap d'être sur les lieux et, en même temps, pour remplir l'obligation qu'a le Conseil de protéger la santé ou la sécurité de la personne ayant un handicap ou des autres personnes sur les lieux.
- b) Par ailleurs, les personnes ayant un handicap sont libres d'accepter un risque raisonnable de blessure pour elles-mêmes, exactement comme les autres le sont. Des personnes différentes auront une tolérance au risque différente. On devrait pondérer le risque par rapport à tout avantage pour la personne ayant un handicap. De plus, il n'est pas suffisant que la personne de soutien puisse aider à protéger la santé et la sécurité; pour que vous puissiez exiger sa présence, il faut qu'elle soit nécessaire ou essentielle pour protéger la santé et la sécurité – autrement dit, il faut que le risque ne puisse pas être éliminé ou diminué en recourant à d'autres moyens. Toute décision concernant la protection de la santé et de la sécurité devrait se fonder sur des éléments précis et non pas sur des suppositions. Le simple fait que quelqu'un ait un handicap ne signifie pas que cette personne n'est pas capable de satisfaire aux exigences en matière de santé ou de sécurité.

3.7 Confidentialité

- a) Si une personne ayant un handicap qui est le parent ou le tuteur d'un élève est accompagnée par une personne de soutien qui va l'aider dans une discussion pouvant porter sur des renseignements confidentiels concernant l'élève, le membre du personnel (surintendant, directeur ou autre) doit d'abord obtenir le consentement du parent ou tuteur à une telle divulgation. L'Annexe B de la présente ligne de conduite contient un exemple du formulaire de consentement).
- b) Le consentement à la divulgation d'informations confidentielles en présence de la personne de soutien doit être donné par écrit par le parent ou tuteur.
- c) La personne de soutien doit également donner l'assurance par écrit qu'elle garantit la confidentialité des renseignements divulgués dans la discussion.

- d) Une copie du document de consentement signé est conservée dans les bureaux de l'école ou du Conseil.
- e) Si le parent ou tuteur fait appel à une autre personne de soutien pour des réunions ultérieures, un nouveau consentement est nécessaire.

3.8 Avis de perturbation de services

3.8.1 Diffusion de l'avis de perturbation temporaire

- a) L'avis peut être affichée dans un endroit bien en vue dans les locaux du Conseil ou à l'école. Il est aussi possible de l'afficher sur le site Web du Conseil ou de l'école ou de communiquer les renseignements directement aux usagers des services, conformément aux pratiques de l'école.
- b) Il faut envisager de diffuser l'avis dans des médias substitués.
- c) Si la perturbation est prévue, il faut en donner avis à l'avance. Si elle est imprévue, il faut en donner avis aussitôt que possible après qu'elle a été constatée.

3.8.2 Contenu de l'avis

L'avis doit indiquer 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'Annexe C de la présente politique contient un exemple d'un avis de perturbation temporaire.

3.9 Surveillance et rétroaction sur l'accessibilité des services à la clientèle

Afin de surveiller l'efficacité de la mise en œuvre de la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, le Conseil établira un processus lui permettant de recevoir les observations des intéressés et de répondre à ces observations. Il rendra les renseignements sur ce processus facilement accessible au public et permettra aux gens de communiquer leurs observations par divers moyens.

Le Conseil créera un processus de rétroaction relatif à la mise en œuvre de la présente politique en faisant appel à divers groupes constitués, tels que le Comité consultatif de l'enfance en difficulté (CCED), les fédérations, les syndicats* et les groupes de citoyens. Le processus devrait faire appel à des moyens électroniques tels qu'un site Web.*

3.9.1 Méthodes de rétroaction

- a) Diverses méthodes doivent être utilisées pour demander de la rétroaction, pour faire en sorte que les personnes ayant un handicap aient un accès optimal au processus de rétroaction.
- b) La rétroaction pourrait être transmise verbalement, par courriel ou au moyen d'une boîte à suggestions ou de cartes de commentaires.
- c) Le processus doit indiquer les titres des personnes chargées de recevoir la rétroaction ainsi que les moyens par lesquels le Conseil fera connaître sa réponse à la rétroaction.

3.9.2 Mesures proactives en matière d'accessibilité pour les services à la clientèle

Pour que la politique du Conseil sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle puisse être observée de manière efficace et économique, le Conseil, ses gestionnaires et ses administrateurs au niveau des écoles qui ont à planifier de nouvelles initiatives, à concevoir de nouveaux systèmes ou à acheter du nouveau matériel devront tenir compte de l'incidence de ces mesures pour les personnes ayant un handicap.