



Législation ontarienne en matière d'accessibilité :

Conformité et préparation du rapport de conformité sur l'accessibilité de 2014

Guide pour les entreprises et les organisations à but non lucratif comptant de 20 à 49 employés



Ce guide ne constitue pas un avis juridique. Si vous avez besoin d'aide pour interpréter les textes de loi, veuillez communiquer avec votre conseiller juridique. Ce guide ne remplace pas la version officielle du Règlement de l'Ontario 429/07 (Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle), du Règlement de l'Ontario 191/11 (Normes d'accessibilités intégrées) ni de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO); il a plutôt pour but de vous aider à en comprendre les dispositions. En cas de divergence entre ce guide et les règlements ou la LAPHO, les règlements et la LAPHO sont les documents faisant autorité.

Ce guide est protégé par les droits d'auteur de la Couronne, dont l'Imprimeur de la Reine pour l'Ontario est titulaire. Il ne peut être utilisé qu'à des fins non commerciales et non lucratives dans le but de respecter les exigences du Règlement 429/07 (Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle), du Règlement de l'Ontario 191/11 (Normes d'accessibilité intégrées) et de la LAPHO.

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2014

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

Cette loi ontarienne vise à rendre toute la province accessible aux personnes handicapées d'ici 2025, ce qui implique de créer et d'appliquer des normes qui aideront à faire disparaître et à prévenir les obstacles qui rendent la vie quotidienne de ces gens difficile.

Ces normes d'accessibilités sont des règles que les entreprises et organisations en Ontario doivent respecter à partir de certaines dates.

Les cinq domaines en matière d'accessibilité suivants sont désormais régis par la Loi :

1. Services à la clientèle

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle – Règlement de l'Ontario 429/07

2. Information et communications

3. Emploi

4. Transport

5. Conception des espaces publics

Normes d'accessibilités intégrées – Règlement de l'Ontario 191/11

Les exigences de ces normes sont appliquées graduellement, ce qui laisse du temps aux organisations pour intégrer l'accessibilité à leur travail quotidien.

En tant qu'organisation privée ou à but non lucratif comptant de 20 à 49 employés :

- vous devez actuellement répondre à des exigences des deux règlements ci-dessus;
- vous devez remplir un rapport de conformité sur l'accessibilité concernant les exigences du règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (aussi appelé la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle).

Comment utiliser ce guide

Ce document vous guide à travers les étapes qui vous aideront à répondre aux exigences.



- Ce symbole signifie que vous devez préparer un document pour répondre à une exigence avant de déposer votre rapport de conformité sur l'accessibilité de 2014.
- Vous pouvez utiliser les gabarits et les modèles de documents présentés dans ce guide ou vous pouvez créer les vôtres, adaptés aux besoins de votre organisation.

Foire aux questions

Qui doit être en conformité?

Vous devez être en conformité si votre entreprise ou organisation :

- offre des biens ou des services au public ou à d'autres entreprises ou organisations (par exemple, si vous êtes un fabricant ou un grossiste, ou si vous offrez d'autres services professionnels);
- a au moins un employé en Ontario.

Comment compter mes employés?

- Comptez tous vos employés à temps plein, à temps partiel, saisonniers et contractuels.
- Si le nombre de vos employés varie au cours de l'année, vous devez vous fier au nombre le plus élevé que vous avez eu ou que vous prévoyez avoir à un moment de l'année (du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014).
- Les bénévoles et les entrepreneurs indépendants ne font pas partie du compte.
- Si vous travaillez à votre compte (propriétaire unique ou associé d'une société en nom collectif), vous n'êtes pas considéré comme un employé.
- Si vous dirigez votre propre entreprise et qu'elle est constituée en société, vous pouvez faire partie du nombre d'employés.

Quelles sont les exigences auxquelles je dois répondre?

Si vous êtes une entreprise ou un organisme sans but lucratif comptant de **20 à 49 employés**, vous devez répondre à certaines exigences depuis le 1^{er} janvier 2012, dont les suivantes :

- Offrir des services à la clientèle accessibles, notamment :
 - en formant votre personnel pour servir les clients handicapés et en gardant des traces écrites du moment où ces formations ont eu lieu et du nombre de personnes qui y ont assisté;
 - en acceptant les animaux d'assistance et les personnes de soutien;
 - en ayant une politique écrite concernant les moyens que vous prenez pour offrir un service à la clientèle accessible et en la publiant pour que les employés et les clients sachent à quoi s'attendre.
- Fournir les renseignements sur les situations d'urgence et la sécurité publique (p. ex. les plans d'évacuations ou les brochures) dans des formats accessibles sur demande.
- S'il y a lieu, fournir aux employés handicapés des renseignements individualisés relatifs aux interventions en cas d'urgence.

Vous devez aussi remplir votre rapport de conformité sur l'accessibilité de 2014 avant le 31 décembre 2014. D'autres exigences seront appliquées graduellement au cours des prochaines années. Votre prochain rapport sera à remettre en 2017, et tous les trois ans ensuite.

Conseils :

- Vérifiez ce que vous devez faire exactement (et quand) au moyen de l'Assistant de conformité en matière d'accessibilité à ontario.ca/accessibiliteetconformite.
- Les exigences sont suffisamment flexibles pour permettre aux organisations de décider de la meilleure façon de les appliquer pour qu'elles correspondent à leurs activités et à leurs clients.

Étape 1 : Créer des politiques pour offrir des services à la clientèle accessibles

Instaurez et rédigez des politiques qui expliquent comment vous offrez des services à la clientèle accessibles aux personnes handicapées.

Vos politiques peuvent prendre la forme d'un recueil de plusieurs documents séparés ou d'un seul document.



Si vous voulez que vos politiques se trouvent dans un seul document, vous pouvez utiliser le modèle de document de politique aux pages 8 à 12, ou créez le vôtre.

Les politiques que vous mettez en place doivent démontrer que votre organisation :

- tient compte du handicap de la personne lors des communications;
- permet l'utilisation d'appareils fonctionnels (comme des fauteuils roulants, des déambulateurs et des réservoirs d'oxygène) dans ses locaux;
- permet le recours à des animaux d'assistance;
- autorise la présence de personnes de soutien;
- informe le public lorsque les installations ou services dont les personnes handicapées se servent normalement sont temporairement indisponibles (**voir l'exemple d'avis à la page 23**);
- accepte des commentaires au sujet de l'accessibilité des services à la clientèle et a mis en place un processus pour y répondre (**voir l'étape 3 et les modèles de documents pour les commentaires aux pages 16 à 20**);
- forme son personnel sur la prestation de services à la clientèle accessibles.

Gardez une copie écrite de vos politiques et faites savoir à vos clients comment ils peuvent les obtenir, par exemple en affichant un avis sur votre site Web ou dans une zone passante pour indiquer qu'elle est disponible sur demande.

Si un client handicapé veut consulter vos politiques, offrez-les-lui dans un format qui tient compte de son handicap. Vous pouvez collaborer avec lui pour trouver un format qui leur est accessible.

Conseils :

- La loi ne définit pas ce que doivent contenir vos politiques. Elle indique seulement qu'elles doivent répondre à des exigences dans les domaines ci-dessus.
- Faites une liste des services à la clientèle que vous offrez quotidiennement pour vous aider à repérer les obstacles potentiels pour les personnes handicapées. Réfléchissez aux changements que vous pouvez apporter à vos pratiques en matière de service à la clientèle ou songez à de nouvelles façons de faire.
- Consultez **l'annexe A : Tableau des obstacles et des solutions** pour vous aider.

Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle

Offrir des biens et des services aux personnes handicapées

[nom de l'entreprise :]

s'engage à offrir un excellent service à tous ses clients, y compris aux personnes handicapées.

Notre politique d'accessibilité pour les services à la clientèle est guidée par les principes de l'autonomie, de la dignité, de l'intégration et de l'égalité des chances pour les personnes handicapées.

Communications

Nous communiquerons avec les personnes handicapées d'une manière adaptée à leur handicap.

Appareils fonctionnels

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils fonctionnels lorsqu'ils veulent obtenir nos produits ou nos services. Si l'appareil soulève des préoccupations liées à la sécurité ou ne peut être permis pour d'autres raisons, d'autres mesures seront utilisées pour assurer l'accès à nos biens et services.

Nous nous assurons que notre personnel est formé et qu'il connaît l'équipement ou les appareils se trouvant dans nos locaux ou que nous pouvons fournir pour aider les personnes handicapées à obtenir nos produits ou nos services.

Animaux d'assistance

Nous accueillons les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance. Ces animaux sont permis dans nos locaux, sauf si la loi l'interdit. Si c'est le cas, nous ferons ce qui suit pour que les personnes handicapées puissent obtenir et utiliser nos produits ou nos services et en profiter :

- expliquer pourquoi l'animal est exclu;
- discuter avec le client pour trouver un autre moyen de lui offrir nos biens ou nos services.

Remplissez ce qui suit seulement si nécessaire :

Les animaux d'assistance sont exclus des zones suivantes :

[indiquez les zones de vos locaux où ils sont exclus :] _____

en vertu de la loi [titre de la loi :] _____.

Personnes de soutien

Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien pourra amener celle-ci dans nos locaux.

Choisissez une option :

Aucuns frais ne seront demandés pour les personnes de soutien;

ou

Des frais de _____ \$ seront demandés à la personne de soutien pour l'accès aux locaux de

[nom de l'entreprise :] _____

Nous informerons les clients en affichant un avis aux endroits suivants :

Avis de perturbation temporaire

En cas de perturbation prévue ou imprévue des services ou des installations habituellement utilisés par les clients handicapés,

[nom de l'entreprise :] _____

préviendra rapidement les clients. Cet avis affiché dans un endroit visible indiquera les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant.

Les services et installations qu'utilisent habituellement les personnes handicapées comprennent :

L'avis sera rendu public aux endroits suivants :

Formation

[nom de l'entreprise :] _____ offrira une formation sur l'accessibilité des services à la clientèle aux employés, aux bénévoles et aux autres personnes qui font affaire avec le public ou des tiers en son nom. Une formation sera aussi offerte aux gens qui participent à l'élaboration et à l'approbation de nos politiques de service à la clientèle.

Les personnes occupant les postes suivants seront formées :

Le personnel recevra la formation sur l'accessibilité des services à la clientèle au plus tard [période :] _____ après avoir été engagé.

La formation portera sur :

- les objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences de la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types d'handicaps;
- la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- les politiques de [nom de l'entreprise :] _____ relativement à la norme pour les services à la clientèle;
- la façon d'utiliser l'équipement ou les appareils qui sont disponibles sur place ou que vous pouvez fournir et qui peuvent aider à offrir des biens et des services aux personnes handicapées, notamment :
_____ ;
- la marche à suivre lorsqu'une personne handicapée a du mal à accéder aux biens ou aux services;
- les changements apportés à la politique d'accessibilité pour les services à la clientèle, s'il y a lieu.

Processus de rétroaction

Les clients qui souhaitent fournir une rétroaction sur les biens et services offerts aux personnes handicapées par [nom de l'entreprise :] _____ peuvent le faire de l'une des façons suivantes :

- en personne (verbalement)
- par téléphone
- par écrit
- par voie électronique (courriel ou fichier électronique)
- autre _____

Toutes les rétroactions, y compris les plaintes, seront transmises à :

[titre de la personne qui traite les rétroactions :] _____

Les clients peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans les _____ jours.

Avis de disponibilité

[nom de l'entreprise :]

informera le public que ses documents en lien avec l'accessibilité des services à la clientèle sont disponibles sur demande en affichant un avis aux endroits suivants :

Modification des politiques

Toute politique de [nom de l'entreprise :]

qui ne respecte ou n'encourage pas les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

Étape 2 : Former le personnel sur l'accessibilité des services à la clientèle

Vous devez offrir de la formation sur l'accessibilité des services à la clientèle aux employés, aux mandataires, aux bénévoles et aux autres personnes qui :

- font affaire avec le public ou d'autres entreprises au nom de l'organisation;
- participent à l'élaboration des politiques de service à la clientèle.

Ressources pour la formation

Voici des ressources gratuites pour vous aider à former votre personnel et d'autres personnes sur l'accessibilité des services à la clientèle :

- **Conseils en matière de formation pour les employés** : www.mcsc.gov.on.ca/documents/fr/mcsc/accessibility/Tools/TrainingTips_more20_fr.pdf
- **Cours en ligne Service-ABILITÉ** : www.mcsc.gov.on.ca/fr/serve-ability/index.aspx

La formation doit aussi comprendre des sujets propres à votre organisation :

Vous devez offrir de la formation sur les sujets suivants qui sont propres à votre organisation :

- Les politiques en matière d'accessibilité des services à la clientèle de votre organisation.
- La façon d'utiliser l'équipement ou les appareils qui sont disponibles dans vos locaux ou que vous pouvez fournir et qui peuvent aider à offrir des biens ou des services aux personnes handicapées (comme une ligne ATS, des triporteurs, des plateformes élévatrices, un guichet interactif accessible ou toute autre technologique).
- La marche à suivre lorsqu'une personne handicapée a du mal à accéder aux biens ou aux services.

Vous devez mettre votre politique de formation sur papier, et le document doit comprendre un résumé du contenu de la formation et indiquer quand elle est donnée.



Vous pouvez l'inclure dans votre document de politique sur l'accessibilité des services à la clientèle, comme il est indiqué dans l'étape 1 à la page 6.



Vous devez aussi garder des traces des dates auxquelles cette formation a été donnée et du nombre de personnes qui l'ont reçue. **Vous pouvez utiliser le modèle de registre de formation à la page suivante ou créez le vôtre.**

Important : Formez vos nouveaux employés peu après leur embauche et offrez des formations de rappel si vous modifiez vos politiques.

Conseils :

- La loi ne précise pas quel format utiliser pour la formation. Utilisez le format et le processus d'accréditation qui convient le mieux à votre organisation et aux personnes formées.
- Même s'il n'est pas obligatoire de prendre en note **qui** a reçu la formation, il peut être utile de la faire au cas où les tâches d'une personne changent ou que des changements sont apportés à la politique.

Registre de formation : Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle (modèle)

Nom de l'entreprise : _____

Les employés ci-dessous ont reçu une formation qui portait sur :

- les objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences de la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types d'handicaps;
- la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- les politiques d'accessibilité pour le service à la clientèle de l'organisation;
- la marche à suivre lorsqu'une personne handicapée a du mal à accéder à vos services.

Seulement s'il y a lieu :

- la façon d'utiliser l'équipement ou les appareils qui sont disponibles dans nos locaux ou que nous fournissons et qui peuvent nous aider à offrir aux personnes handicapées des biens et des services (comme une ligne ATS, une plateforme élévatrice, un système d'amplification ou toute autre technologie).

Date de la formation	Noms des personnes présentes

Étape 3 : Établir un processus vous permettant de recevoir des commentaires du public sur l'accessibilité de votre service à la clientèle pour les personnes handicapées et d'y répondre

Vous devez établir un processus de rétroaction afin que n'importe qui puisse donner son avis sur votre façon d'offrir des biens et des services aux personnes handicapées.

- L'information sur le processus doit être facilement accessible au public.
- Le processus que vous établissez doit indiquer quelles mesures vous prendrez si vous recevez une plainte.



Vous devez mettre votre processus de rétroaction sur papier. Vous pouvez l'inclure dans votre document de politique d'accessibilité pour les services à la clientèle, comme il est indiqué à l'étape 1 à la page 6.

Vous pouvez élaborer votre propre processus pour répondre aux plaintes. La norme d'accessibilité pour les services à la clientèle n'exige pas que vous suiviez un processus particulier, mais vous devez accepter les commentaires d'au moins une des façons suivantes :

- en personne (oralement);
- par téléphone;
- par écrit;
- par voie électronique (fichier ou courriel);
- d'une autre façon.

Souvenez-vous, la loi exige que vous teniez compte du handicap de la personne dans vos communications avec une personne handicapée. Vous devez tenir compte du fait que des personnes ayant différents handicaps pourraient vouloir utiliser votre mécanisme de rétroaction.

Vous pouvez utiliser les modèles de processus et de formulaires de rétroaction fournis aux pages 18 à 20 ou créer les vôtres.

Conseils :

- Déterminez comment vous aimeriez recevoir les commentaires (p. ex. en personne, par téléphone, par écrit, par courriel ou d'une autre façon).
- Déterminez comment vous allez répondre aux commentaires, y compris aux plaintes.
- Déterminez comment vous allez faire connaître le processus aux clients.

Modèles d'avis pour le processus de rétroaction

Modèle 1

À nos clients,

Nous nous efforçons d'améliorer l'accessibilité pour les clients. Nous aimerions recevoir vos commentaires, vos questions et vos suggestions au sujet de l'offre de biens ou de services aux personnes handicapées. Veuillez communiquer avec notre service à la clientèle en personne, par la poste, par téléphone au [numéro de téléphone] ou par courriel à [adresse courriel] pour nous faire part de vos commentaires.

Merci.

La direction

Modèle 2

À nos clients,

Il est important pour nous d'offrir l'accessibilité à nos clients handicapés. Vos commentaires sont les bienvenus. Veuillez téléphoner au [numéro de téléphone] ou envoyer un courriel à [adresse courriel] pour nous faire part de vos commentaires ou pour obtenir une copie de notre politique d'accessibilité.

Merci.

La direction

Modèle de document pour obtenir des commentaires

Formulaire de rétroaction du client

Merci d'avoir visité [nom de l'entreprise]. Nos clients sont importants pour nous et nous nous efforçons de répondre aux besoins de tous.

Veillez nous indiquer la date et l'heure de votre visite : _____

Avons-nous répondu à vos besoins en matière de service à la clientèle aujourd'hui?

Oui Non

Notre service à la clientèle vous a-t-il été offert d'une manière accessible?

Oui En partie Non (veuillez expliquer ci-dessous)

Avez-vous eu de la difficulté à accéder à nos biens ou à nos services?

Oui (veuillez expliquer ci-dessous) Un peu (veuillez expliquer ci-dessous) Non

Avez-vous d'autres commentaires?

Coordonnées (optionnel) * : _____

Merci.

La direction

*** Veuillez noter qu'il peut y avoir des risques d'atteinte à la vie privée quand es organisations recueillent des renseignements personnels.** Les fournisseurs devraient consulter leur propre conseiller juridique au sujet des risques de la collecte de risques de recueillir des renseignements personnels de cette manière pour s'assurer que cette collecte est conforme à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE).

Modèle de document pour conserver les commentaires reçus et y répondre

Commentaires d'un client

(pour usage interne)

Date de réception : _____

Nom du client (si fourni)* : _____

Coordonnées (si fournies)* : _____

Détails :

Suivi :

Mesures à prendre :

Membre du personnel:

Date : _____

*** Veuillez noter qu'il peut y avoir des risques d'atteinte à la vie privée quand es organisations recueillent des renseignements personnels.** Les fournisseurs devraient consulter leur propre conseiller juridique au sujet des risques de la collecte de risques de recueillir des renseignements personnels de cette manière pour s'assurer que cette collecte est conforme à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE).

Étape 4 : Informer le public lorsque les installations ou services dont les personnes handicapées se servent normalement sont temporairement indisponibles

- Si les personnes handicapées doivent utiliser des installations ou des services pour accéder à vos biens ou à vos services, vous devez informer le public :
 - quand ces installations ou ces services sont temporairement indisponibles;
 - s'ils risquent d'être temporairement indisponibles dans un proche avenir.
- L'avis doit comprendre la raison de la perturbation, la durée de l'interruption et une description des solutions de rechange, s'il y a lieu.
- Vous devez mettre sur papier les mesures à prendre en cas de perturbation temporaire. **Vous pouvez les inclure dans votre document de politique sur l'accessibilité des services à la clientèle, comme il est indiqué dans l'étape 1 à la page 6.**
- Pour avoir accès à vos biens ou à vos services, les personnes handicapées pourraient devoir utiliser, par exemple, des escaliers roulants, des ascenseurs, des toilettes accessibles, des systèmes d'amplification ou une ligne ATS.
- Cet avis est important pour les personnes handicapées, puisqu'elles doivent souvent faire de nombreuses démarches pour avoir accès à vos biens ou à vos services. Par exemple, elles peuvent réserver un transport en commun accessible ou demander à quelqu'un d'autre de les conduire.
- Généralement, les perturbations qui touchent vos services, comme une panne d'électricité ou un conflit de travail, ne nécessitent pas un avis spécial. Cependant, si la perturbation a des conséquences importantes pour les personnes handicapées, vous devriez publier un avis.
- **Vous pouvez utiliser l'exemple à la page 23 ou créer le vôtre.**

Conseils :

- Faites la liste des installations et des services dont les personnes handicapées peuvent avoir besoin pour obtenir vos biens ou vos services. Vous saurez ainsi pour quelles installations et quels services vous devrez publier un avis en cas de perturbation temporaire.
- Préparez un modèle d'avis à l'avance.

- Publiez l'avis suffisamment d'avance lorsque vous savez qu'une perturbation aura lieu et aussitôt que possible quand elle est imprévue, par exemple quand la technologie ne fonctionne plus.
- Afficher l'avis à un endroit où les gens pourront le voir (sur la porte d'entrée de votre entreprise, sur votre site Web, dans un message enregistré sur votre ligne téléphonique ou dans un endroit achalandé).

Modèles de documents pour prévenir le public de perturbations du service

Modèle 1

À nos clients,

Les ascenseurs à l'est seront hors service du 1^{er} au 15 avril pour un entretien courant. Pour accéder à l'étage supérieur du centre commercial, veuillez utiliser les ascenseurs à l'ouest de l'immeuble, à côté de l'aire de restauration. Nous nous excusons pour tous les inconvénients occasionnés. Si vous avez des questions ou des préoccupations, veuillez téléphoner au [numéro de téléphone].

Merci.

La direction

Modèle 2

À nos visiteurs,

Nos toilettes accessibles sont hors service en raison d'un bris de tuyau. Un réparateur passera demain pour le réparer. En attendant, nous avons une entente permettant à nos visiteurs d'utiliser les toilettes accessibles du 123, rue Principale, qui est situé à côté de notre établissement. Nous tenons à nous excuser pour tout inconvénient.

Merci.

La direction

Étape 5 : Fournir aux employés handicapés des renseignements individualisés relatifs aux interventions en cas d'urgence, s'il y a lieu

Si vous savez qu'un employé handicapé pourrait avoir besoin d'aide dans une situation d'urgence :

- donnez-lui des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence;
- au besoin, obtenez son consentement et prévenez les gens désignés pour l'aider en cas d'urgence;
- examinez les renseignements relatifs aux interventions d'urgence dans les cas suivants :
 - l'employé change de lieu de travail;
 - les besoins généraux de l'employé en matière de mesures d'adaptation sont réexaminés;
 - les politiques en matière d'intervention en cas d'urgence de votre organisation font l'objet d'une révision.
- Les handicaps peuvent être temporaires ou permanents, et le personnel rémunéré fait partie des « employés », mais pas les bénévoles ni le personnel non rémunéré.

Comment faire?

1. Examinez les documents sur les situations d'urgence de votre lieu de travail

- Demandez-vous comment le personnel apprend qu'il y a une urgence et comment il est censé réagir.

2. Déterminez qui a besoin d'aide

- Les employés handicapés ne pensent peut-être pas aux renseignements dont ils ont besoin pour réagir en cas de situation d'urgence, mais vous devriez le faire. Qu'est-ce qui pourrait aider à assurer leur sécurité? Si vous ne savez pas si vos employés ont besoin de renseignements personnalisés, demandez-leur en offrant la possibilité à tout le personnel.

3. Préparez des renseignements personnalisés sur les situations d'urgence et transmettez-leur

- Déterminez de quel type de renseignements l'employé a besoin et s'il doit les recevoir dans un format accessible. Transmettez-lui ces renseignements aussitôt que possible.
- Vous pouvez rendre le document accessible en le reproduisant dans un format différent, par exemple en l'imprimant avec de plus gros caractères pour une personne qui a une déficience visuelle, mais vous pouvez aussi aider quelqu'un à utiliser le document original, par exemple en le lui lisant à voix haute.
- Un format accessible peut ne pas suffire à répondre aux besoins d'un employé. Par exemple, si quelqu'un ne peut pas entendre l'alerte d'incendie, il ne sera pas utile de lui fournir un plan d'évacuation dans un format accessible, mais il sera utile de créer un plan personnalisé.
- Si un employé a besoin de l'aide d'une autre personne en cas d'urgence, obtenez son consentement, puis communiquez l'information sur les situations d'urgence aux personnes qui l'aideront. Ne donnez pas de détails sur le handicap de la personne, mais seulement sur le type d'aide dont elle a besoin.

4. Faites le suivi

- Vérifiez l'information si l'employé change de poste ou si vous mettez à jour ses besoins en matière de mesures d'adaptation ou vos mesures d'urgence.

Ressources :

- **Guide de renseignements relatifs aux interventions d'urgence aux employés handicapés** (comprend un exemple de note de service à l'intention des employés et un exemple de feuille de travail de l'employé pour la préparation de renseignements relatifs aux interventions d'urgence) : www.mcsc.gov.on.ca/documents/fr/mcsc/accessibility/iasr_guides/guide_emergencyinformation_employees_fre.pdf
- **Guide d'accessibilité à l'emploi : Dans la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario** (comprend des modèles) : www.mcsc.gov.on.ca/documents/fr/mcsc/accessibility/Accessible%20Employment%20FR.pdf

Étape 6 : Sur demande, fournir dans un format accessible les renseignements sur les situations et les plans d'urgence ainsi que sur la sécurité publique qui sont destinés au public

Que sont les renseignements sur les situations d'urgence et la sécurité publique?

Il y a plusieurs types de renseignements sur les situations d'urgence et la sécurité publique, notamment :

- Les mesures et les plans d'urgence, comme les instructions sur l'utilisation d'un gilet de sauvetage sur un bateau d'excursion.
- Les cartes, les panneaux d'avertissement et les chemins d'évacuation, comme les panneaux « Attention : haute tension » ou les cartes indiquant les sorties d'urgence.
- L'information que vous donnez au public sur les alarmes ou sur d'autres alertes en cas d'urgence, comme une brochure expliquant comment l'alerte d'incendie fonctionne.

Qu'est-ce que je dois faire?

- Vous devez fournir les renseignements sur les situations d'urgence et la sécurité publique, sur demande, dans un format accessible pour les personnes handicapées.
- Collaborez avec les personnes qui demandent l'information pour déterminer comment vous pouvez répondre à leurs besoins le plus rapidement possible.
- Vous n'avez pas besoin d'avoir les formats accessibles à portée de la main ni de créer de nouveaux renseignements sur les situations d'urgence ou la sécurité publique.
- L'information sur les situations d'urgence qui est donnée en temps réel (p. ex. des annonces ou des alarmes) n'est pas visée par cette exigence.
- Vous n'avez qu'à faire en sorte que les renseignements destinés au public soient fournis dans un format accessible sur demande.

Comment faire?

1. Évaluer vos renseignements

- Penchez-vous sur les choses que vous créez avant qu'une situation d'urgence ne survienne, comme les plans d'évacuation, les brochures ou les affiches. Y a-t-il un élément qui risque d'être difficile à lire, à voir, à entendre ou à comprendre pour une personne handicapée?

2. Rendre cette information accessible sur demande

- La loi ne vous oblige pas à utiliser des formats en particulier; elle est flexible afin de vous permettre de collaborer avec le public pour déterminer ses besoins.
- Vous pouvez rendre le document accessible en le reproduisant dans un format différent, par exemple en l'imprimant avec de plus gros caractères pour une personne qui a une déficience visuelle, mais vous pouvez aussi aider quelqu'un à utiliser le document original, par exemple en le lui lisant à voix haute.

3. Fournir l'information dès que possible

- Dans certains cas, vous pourrez rendre l'information accessible de manière instantanée, mais dans d'autres, ce peut être plus long, selon les besoins de la personne, le format nécessaire et les ressources de votre organisation.

Conseil :

- Quand vous créez des documents, faites-en des fichiers électroniques structurés. Il est simple d'appliquer un « style » aux titres, aux en-têtes, etc., et l'harmonie des formats rend le document plus agréable à l'œil. Si vous créez tous vos documents de cette façon, il sera plus facile de les convertir en formats accessibles. Pour en savoir plus, visitez le adod.idrc.ocad.ca.

Ressources :

- **Fournir des renseignements sur les situations d'urgence et la sécurité publique aux personnes handicapées :**
www.mcsc.gc.ca/documents/fr/mcsc/accessibility/iasr_guides/guide_publicsafetyinformation_fre.pdf

Étape 7 : Vérifier que toutes les exigences ont été remplies

Avant de soumettre votre rapport de conformité sur l'accessibilité, utilisez cette liste de contrôle pour vous assurer que vous avez répondu à toutes les exigences actuelles :

- Une politique d'accessibilité pour les services à la clientèle a été créée et mise en place (étape 1), y compris un processus de rétroaction (étape 3).
- Le personnel a été formé sur les sujets requis (étape 2), notamment :
 - la politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de l'organisation;
 - la façon d'utiliser l'équipement ou les appareils qui sont disponibles sur place ou que vous fournissez et qui peuvent aider à offrir un service à la clientèle accessible;
 - la marche à suivre lorsqu'une personne handicapée a du mal à accéder à vos services.
- Des documents écrits sur les sujets suivants sont disponibles :
 - la politique d'accessibilité pour les services à la clientèle;
 - des registres de formation indiquant le nombre de personnes qui ont été formées, le sujet de la formation et le moment où elle a eu lieu;
 - le processus de rétroaction sur l'accessibilité du service à la clientèle.
- Les installations et les services dont les personnes handicapées peuvent avoir besoin pour obtenir les biens et les services de l'organisation ont été recensés. Un avis sera publié si jamais une perturbation temporaire survient (étape 4).
- Un avis a été publié sur le site Web de l'organisation ou affiché dans un endroit passant de ses locaux pour faire savoir aux clients que des documents sur l'accessibilité du service à la clientèle sont disponibles sur demande.

OU

Les documents sur l'accessibilité du service à la clientèle ont été publiés directement sur le site Web de l'organisation.

- L'organisation est prête à fournir les documents sur l'accessibilité du service à la clientèle à une personne handicapée qui le demande et les lui donnera dans un format qui tient compte de son handicap.

- Tout employé ayant besoin de renseignements personnalisés sur les situations d'urgence les a reçus (étape 5).
- L'organisation a mis en place un processus pour fournir dans un format accessible, sur demande, les renseignements sur les situations et les plans d'urgence ainsi que sur la sécurité publique qu'elle offre au public (étape 6).

Étape 8 : Remplir le rapport de conformité sur l'accessibilité de 2014 en ligne



Une fois les étapes 1 à 7 terminées, il est temps de remplir votre rapport de conformité sur l'accessibilité de 2014 en ligne. Vous devrez répondre « Oui » ou « Non » à des questions sur les exigences accompagnées du symbole dans ce guide.

Un lien vers des exemples de questions du rapport se trouve à la page suivante.

Pour remplir votre rapport :

- Téléchargez le guide pour les organisations privées et à but non lucratif détaillant les étapes à suivre pour la production du rapport en ligne. **Le lien vers ce guide se trouve à la page suivante.**
- Allez sur ontario.ca/onesource.
- Ouvrez une session avec votre compte ou créez un nouveau compte.
- Après votre inscription, cliquez sur « Rapport sur l'accessibilité » et suivez les instructions du guide pour remplir le rapport.
- Certifiez votre rapport ou faites-le certifier (en ligne, voir la section « Conseils » ci-dessous), et soumettez-le.
- Mettez votre rapport à la disposition du public, sur demande.

Pour remplir le rapport, vous aurez besoin :

- d'un ordinateur avec connexion Internet et d'une adresse courriel;
- d'un navigateur Internet : Internet Explorer 7 ou plus, Firefox 19 ou plus, ou Google Chrome 27 ou plus;
- de votre numéro d'entreprise (aussi appelé NE9). Votre NE9 est un numéro à neuf chiffres que vous utilisez pour payer vos impôts d'entreprise. Vous le trouverez sur les déclarations de revenus provinciales et fédérales de votre entreprise.
- Les organisations ayant plus d'un NE9 doivent remplir un rapport distinct pour chaque NE9 se rapportant à une entreprise comptant 20 employés ou plus.

Conseils :

- N'importe quel membre du personnel peut répondre aux questions du rapport. Cependant, les réponses doivent être certifiées et transmises par une personne qui peut lier juridiquement l'organisation, souvent un signataire autorisé. Si vous avez des doutes, consultez votre avocat.
- Il y a deux rôles pour les utilisateurs dans le système :
Le **certificateur** peut répondre aux questions et soumettre le rapport.
L'**administrateur** peut seulement répondre aux questions.
- Si un administrateur répond aux questions du rapport, le certificateur doit créer son propre compte, ouvrir une session et transmettre le rapport lorsqu'il est prêt.
- Vous recevrez un code de confirmation une fois que votre rapport aura été certifié et transmis avec succès.
- Si, en répondant aux questions, vous déterminez que votre organisation n'est pas conforme, la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario peut vous aider à élaborer une stratégie pour qu'elle le devienne. La non-conformité peut mener, à long terme, à des mesures d'exécution forcée et à des pénalités financières.

Ressources pour vous aider à vous conformer et à rédiger votre rapport

- **Manuel de l'employeur** : Un guide pour vous aider à répondre aux questions sur les exigences en matière d'accessibilité pour les services à la clientèle.
www.mcsc.gov.on.ca/documents/fr/mcsc/accessibility/Tools/AO_EmployerHandbook-FRN.pdf
- **Assistant de conformité en matière d'accessibilité** : Utilisez-le pour obtenir une liste complète des exigences actuelles et futures qui s'appliquent à votre organisation. La liste comprendra des liens vers des renseignements, des outils et des modèles pour vous aider à remplir vos obligations légales.
ontario.ca/accessibiliteetconformite
- **Comment remplir votre rapport de conformité sur l'accessibilité – Guide pour les organisations privées et à but non lucratif**
www.mcsc.gov.on.ca/documents/fr/mcsc/accessibility/Guide_private_fr.pdf
- **Exemples de questions du rapport de 2014**
www.mcsc.gov.on.ca/fr/mcsc/programs/accessibility/customerService/report_online.aspx#samplereportingquestions

Les règlements pris en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario :

- Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07)
www.e-laws.gov.on.ca/html/regs/french/elaws_regs_070429_f.htm
- Normes d'accessibilité intégrées (Règlement de l'Ontario 191/11)
www.e-laws.gov.on.ca/html/regs/french/elaws_regs_110191_f.htm

Besoin d'aide? Communiquez avec nous :

- **Sans frais** : 1 866 515-2025 / 416-849-8276
- **ATS sans frais** : 1 800 268-7095 / 416-325-3408
- **Courriel (pour des questions sur les exigences)** : accessibility@ontario.ca
- **Courriel (pour de l'aide pour produire votre rapport de conformité sur l'accessibilité de 2014)** : AODA.assistance@ontario.ca

Annexe A

Obstacles et solutions pour l'accessibilité du service à la clientèle

Obstacles possibles	Solutions possibles
Déficience visuelle	
Le personnel ne sait pas qu'il faut décrire les biens et les services aux personnes qui ne peuvent pas lire une affiche.	Faites en sorte qu'il devienne pratique courante de décrire aux clients les biens et les services offerts s'ils sont incapables de les voir en raison d'une déficience visuelle.
Personnes culturellement sourdes, devenues sourdes, sourdes oralistes ou malentendantes	
Les clients qui sont culturellement sourds, devenus sourds, sourds oralistes ou malentendants n'ont pas accès aux services téléphoniques.	<ul style="list-style-type: none">• Intégrez l'utilisation de l'ATS et des services de relais aux politiques sur le service téléphonique.• Assurez-vous que le personnel est formé au sujet de l'ATS et des services de relais et qu'il peut les utiliser.
Le personnel ne sait pas qu'il faut paraphraser ou répéter plus lentement lorsque le client n'a pas saisi le message.	Instaurez la pratique de paraphraser et de répéter les messages de façon plus claire sur demande ou d'utiliser d'autres moyens pour communiquer, comme des notes écrites.
Des membres du personnel parlent avec les mains devant la bouche, ce qui empêche leur interlocuteur de lire sur leurs lèvres.	Instaurez la pratique de parler plus clairement et de s'assurer que rien ne cache la bouche lors de communications avec des clients qui lisent sur les lèvres.

Obstacles possibles	Solutions possibles
La musique forte et une mauvaise acoustique empêchent les gens qui ont un appareil auditif de bien entendre.	Assurez-vous que le personnel a toujours un crayon et du papier à portée de main pour pouvoir communiquer à l'aide de notes écrites.
Déficience intellectuelle ou handicap de développement	
Du langage compliqué ou technique est utilisé dans des situations de service à la clientèle.	Instaurez la pratique d'utiliser un langage clair et simple et d'éviter le jargon technique lors des communications.
Les clients qui sont plus réservés ou qui n'osent pas demander de l'aide sont ignorés.	Instaurez la pratique de prendre plus de temps pour répondre aux clients qui en ont besoin et d'ajuster la disponibilité du reste du personnel pour compenser.
Trouble d'apprentissage	
Des documents compliqués sont donnés aux clients sans explication, et les clients n'ont pas l'occasion d'en discuter ou de poser des questions.	Instaurez la pratique d'expliquer toute documentation fournie aux clients et d'en discuter avec eux.
Les employés ne sont pas flexibles; ils n'offrent pas de moyens de communication de rechange ou ils ne prennent pas assez de temps pour offrir un service.	Instaurez la pratique de diviser une longue conversation en une série de conversations plus courtes pour aider les clients qui ont besoin de plus de temps pour assimiler certains types d'information.

Obstacles possibles	Solutions possibles
Trouble de santé mentale	
<p>En raison de stéréotypes négatifs concernant les gens qui ont des troubles de santé mentale, ces derniers sont traités de façon peu respectueuse ou impatiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ajoutez à la formation régulière un cours sur les besoins des personnes qui souffrent d'un trouble de santé mentale. • Instaurez la pratique de diviser une longue conversation en une série de conversations plus courtes et de parler plus lentement pour que les clients ne se sentent pas submergés par la quantité d'information. Cela pourrait réduire l'anxiété chez certains d'entre eux.
Handicap physique	
<p>Le personnel n'offre pas son aide pour des services qui font appel à l'agilité ou à la motricité.</p>	<p>Élaborez une politique qui exige que le personnel aide les clients à manipuler ou à atteindre des produits quand ils le demandent.</p>
<p>Le personnel ne prévoit pas de sièges dans des endroits pratiques (près des toilettes ou des sorties).</p>	<p>Instaurez la pratique de prévoir des sièges dans des endroits pratiques pour les personnes ayant un handicap physique.</p>
Trouble de la parole	
<p>La parole est la seule forme de communication utilisée pour interagir avec les clients.</p>	<p>Élaborez une politique qui exige que le personnel ait un crayon et du papier sous la main pour pouvoir communiquer grâce à des notes écrites, sur demande.</p>

Si l'un ou plusieurs de ces obstacles sont présents dans votre entreprise ou votre organisation, réfléchissez aux façons de les faire disparaître lors de la rédaction de nouvelles politiques, pratiques ou procédures ou de leur révision.