

DIRECTIVES ET PROCÉDURES

DIRECTIVES ADMINISTRATIVES	DE NATURE GÉNÉRALE
TITRE :	Normes d'accessibilité intégrées
CODE NUMÉRIQUE :	GEN-23
RESPONSABLE DE LA DIFFUSION :	Vice-présidence des Ressources humaines et culture organisationnelle
GROUPES SECTEURS CONSULTÉS :	
ENTRÉE EN VIGUEUR :	Mars 2010
DERNIÈRE RÉVISION :	26 mai 2023
FRÉQUENCE DE RÉVISION	Cette directive est révisée et validée tous les 5 ans

PRÉAMBULE

Cette directive a été établie conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) qui vise l'élaboration, la mise en œuvre et l'application des normes d'accessibilité pour les personnes ayant un handicap.

La Cité s'engage donc, par l'entremise de cette directive, à adapter tous ses biens et services aux besoins des personnes ayant un handicap. Pour y arriver, le Collège révisera toutes les directives et procédures opérationnelles du Collège afin qu'elles respectent les dispositions des Normes d'accessibilité intégrées (Règlement de l'Ontario 191/11).

À cette fin, les membres du personnel à temps plein et à temps partiel ainsi que les bénévoles doivent suivre une formation visant à les informer sur la façon de fournir des services à la clientèle aux personnes ayant un handicap. De plus, tous les membres du personnel considérés comme éducatrices et éducateurs doivent suivre une formation visant à les sensibiliser aux enjeux de l'accessibilité en ce qui a trait à la prestation et à l'enseignement de programmes ou de cours accessibles. Enfin, tous les membres du personnel et bénévoles doivent suivre une formation relative aux exigences des normes d'accessibilité et du *Code des droits de la personne de l'Ontario*.

1. OBJET

L'objectif de la présente directive est de permettre à La Cité d'informer les membres du personnel à temps plein et à temps partiel ainsi que les bénévoles sur les Normes d'accessibilité intégrées et de leur offrir les formations s'y afférentes afin que le Collège se conforme aux diverses dispositions de la Loi.

2. DESTINATAIRES

La présente directive s'applique à tous les membres du personnel à temps plein et à temps partiel de La Cité. Dans certaines circonstances, elle s'applique également à la clientèle étudiante et aux bénévoles.

3. MODALITÉS

3.1 Communication

Les membres du personnel du Collège doivent communiquer avec les personnes ayant un handicap en utilisant des moyens, tels que des imprimés en gros caractères ou en braille, qui tiennent compte de leurs limitations fonctionnelles, et ce, dans les meilleurs délais.

3.2 Services téléphoniques

La Cité offre des services téléphoniques entièrement accessibles à sa clientèle.

La Cité forme les membres du personnel visés à bien interagir et communiquer au téléphone dans un langage clair et adapté, avec des personnes ayant un handicap.

3.3 Appareils et accessoires fonctionnels

La Cité appuie les personnes ayant un handicap et qui ont besoin d'appareils ou d'accessoires fonctionnels (fauteuil motorisé, canne blanche, appareil de télécommunication pour sourdes, ATS etc.) à les obtenir afin qu'elles puissent utiliser les biens et services.

La Cité forme les membres du personnel visés concernant les appareils et accessoires fonctionnels que les personnes ayant un handicap sont susceptibles d'utiliser pour avoir accès aux biens et services offerts par le Collège.

3.4 Personnes de soutien et animaux d'assistance

Toute personne ayant un handicap peut être accompagnée d'une personne de soutien sur la propriété du Collège. Le Collège avise la personne ayant un handicap des frais qui doivent être déboursés par la personne de soutien, le cas échéant, pour l'accompagner dans certains événements. Après avoir discuté avec la personne ayant un handicap, le

Collège détermine s'il est nécessaire que cette dernière soit accompagnée d'une personne de soutien, et si c'est le cas, le Collège renonce au paiement des frais ou prix payable pour la personne de soutien.

La Cité accueille également les personnes ayant un handicap qui sont accompagnées d'un animal d'assistance dans tous les locaux du Collège, à moins d'une exclusion en vertu d'une loi ou règlement.

L'animal d'assistance est habituellement clairement identifié par le port d'une veste ou d'un harnais. En cas de doute, il est autorisé de demander à la personne ayant un handicap de fournir la documentation pertinente, produite par un membre d'une profession de la santé réglementée, et ce, tel qu'indiqué dans le règlement de l'Ontario 165 de l'article 16, confirmant que la personne nécessite un animal d'assistance en raison de son handicap.

La Cité s'engage à former les membres du personnel visés sur la façon de bien interagir et communiquer avec les personnes ayant un handicap qui sont accompagnées d'une personne de soutien ou d'un animal d'assistance.

3.5 Avis de perturbation ou d'interruption temporaire

Le Collège doit informer la clientèle, via un avis écrit, de toute perturbation, prévue ou imprévue, des installations ou des services susceptibles d'être utilisés par des personnes ayant un handicap. Ces perturbations incluent notamment l'arrêt d'ascenseurs, les endroits faisant l'objet de réparation ou d'entretien, les voies d'accès et les dispositifs. L'avis doit préciser les raisons et la durée de la perturbation et décrire les installations ou services de remplacement, le cas échéant.

3.6 Formation du personnel

La Cité offre une formation en lien avec les normes d'accessibilité intégrées comportant trois parties :

- Partie 1 : Formation sur la prestation des services aux personnes ayant un handicap.
- Partie 2 : Formation aux éducateurs et éducatrices visant à les sensibiliser aux enjeux de l'accessibilité en ce qui a trait à la prestation et à l'enseignement de programmes ou de cours accessibles.
- Partie 3 : Formation sur les normes d'accessibilité intégrées et le Code des droits de la personne de l'Ontario.

Toutes ces formations font partie intégrante des conditions d'emploi et doivent être suivies par tous les membres du personnel et bénévoles en fonction du type d'emploi occupé (annexe A).

La formation pour les services à la clientèle inclut les volets suivants :

- L'objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées* et les exigences de la norme pour les services à la clientèle et les normes intégrées.
- Différentes interactions et communications avec les personnes ayant divers types de handicaps.
- Diverses interactions avec les personnes ayant un handicap qui utilisent un appareil, un accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- L'utilisation des divers appareils ou accessoires fonctionnels.
- Les mesures à prendre si une personne ayant un handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens ou services fournis par un secteur de La Cité.
- Les directives, pratiques et procédures en vigueur relatives à la norme pour les services à la clientèle.

La formation pour les éducateurs inclut, entre autres, les volets suivants :

- Les principes clés de l'accessibilité
- Les stratégies et mesures adaptées
- Les responsabilités en vertu de la Loi
- L'accommodement en lien avec l'accessibilité
- La conception universelle d'apprentissage

La formation sur les normes d'accessibilité intégrées et le Code des droits de la personne de l'Ontario vise notamment les volets suivants :

- L'engagement de l'Ontario envers l'accessibilité
- L'engagement du Collège envers l'accessibilité
- Les normes d'accessibilité intégrées
- Le Code des droits de la personne de l'Ontario

3.7 Processus de rétroaction

La Cité s'engage à recevoir et à traiter les commentaires sur les biens et services offerts en vertu des Normes d'accessibilité intégrées. Pour transmettre un commentaire, une personne peut communiquer, soit par téléphone au 613 742-2493, poste 2048, soit par courriel à accessibilite@lacitec.on.ca ou via le [formulaire de rétroaction](#) en ligne sur la page Accessibilité du site Web du Collège. Un format accessible alternatif peut également être fourni.

La clientèle peut s'attendre à recevoir une réponse dans les cinq (5) jours ouvrables après la réception des commentaires par le Collège.

Dans le cas de plaintes, elles seront traitées selon les directives et les procédures en vigueur.

3.8 Acquisition de biens et mise en place de services ou infrastructures

Le Collège s'engage à s'assurer que les achats faits par le Collège tiennent compte des critères et des options d'accessibilité. De plus, les fournisseurs doivent être en mesure de recommander et livrer, selon les besoins, des fournitures ou services respectant ces mêmes critères, dans le but de rendre, dans la mesure du possible, tout produit ou services accessibles aux personnes ayant un handicap.

3.9 Acquisition ou conception de guichet libre-service

La Cité s'engage à tenir compte des options en matière d'accessibilité lors de l'acquisition ou la conception de guichet libre-service. Le cas échéant, le Collège s'assurera de mettre en place un processus de consultation auprès de différentes personnes-ressources (clientèle étudiante, membres du personnel, comité, etc.) afin de s'assurer de faire un choix judicieux en matière d'accessibilité.

3.10 Formats accessibles et soutien de communication

Conformément aux dispositions de la Loi, La Cité s'engage à fournir des formats accessibles et des aides à la communication dans un temps opportun à toute personne ayant un handicap et qui en fait la demande. Le Collège s'assurera de consulter le demandeur, de tenir compte de son besoin en matière d'accessibilité découlant de son handicap et de ne pas imposer des frais supérieurs au coût habituel. De plus, les membres du personnel et le public seront avisés de la disponibilité des formats accessibles et des aides à la communication par le biais de cette directive et du site Web du Collège.

3.11 Ressources, matériels didactiques et de formation

La Cité s'engage à fournir en format électronique accessible ou prêt à être converti, les informations relatives au contenu des programmes, aux dossiers scolaires ainsi qu'au matériel didactique ou de formation. Le Collège s'assurera de consulter le demandeur et de tenir compte de son besoin en matière d'accessibilité découlant de son handicap afin de déterminer le format accessible approprié.

3.12 Modifications de cette directive ou d'autres directives et procédures

La Cité s'engage à élaborer des directives et procédures sur les normes intégrées qui respectent et favorisent la dignité et l'autonomie, l'intégration et les possibilités égales des personnes ayant un handicap. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée

à la présente directive sans un examen préalable des répercussions éventuelles sur les personnes ayant un handicap.

Toute directive ou procédure qui ne respecte pas et ne favorise pas la dignité et l'autonomie des personnes ayant un handicap sera modifiée ou supprimée.

4. PROCESSUS

Cette directive a été établie dans le but d'assurer l'excellence dans les services fournis aux personnes ayant un handicap. Toute question concernant cette directive doit être acheminée à la direction de la diversité et développement des talents

Cette directive peut être offerte, dans un délai raisonnable, en différents formats tels que gros caractères, braille ou texte électronique accessible.

Afin d'assurer la compréhension de la présente directive, le Collège s'engage à se doter d'un plan de communication visant à informer et à former les membres de son personnel.

5. DIRECTIVES, POLITIQUES OU PROCÉDURES RELIÉES

RH-04 Code d'éthique au travail

RH-06 Respect de la personne

RH-19 Équité, diversité et inclusivité (ÉDI) en milieu de travail

PED 01-04 Accessibilité et accommodements pour les étudiants

6. AUTRES

[Codes des droits de la personne de l'Ontario](#)

[Commission ontarienne des droits de la personne au travail](#)
