



POLITIQUE SUR LES NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Version 2.1 – Approuvé par le Comité exécutif – 22/11/2018

Version 2.1 – Approuvé par le Conseil d'administration – DD MM YYYY

1. OBJECTIF ET ÉNONCÉ DE POLITIQUE

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la « Loi ») a pour but de rendre l'Ontario plus accessible en identifiant et, dans la mesure du possible, en prévenant et en éliminant les obstacles auxquels font face les personnes handicapées.

Les Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle (les « Normes ») ont été établies en vertu de la Loi afin de s'assurer que les biens et services sont, dans la mesure du possible, également accessibles à tous les membres du public.

L'Association des professeur.e.s de l'Université d'Ottawa (« APUO ») s'efforce de rendre ses services accessibles aux personnes ayant un handicap. L'objectif de la présente politique (la « Politique ») est de s'assurer que l'APUO satisfait les exigences des Normes, et de promouvoir ses principes fondamentaux sous-jacents décrits ci-après. Si vous avez besoin d'accommodements pour accéder ou participer pleinement à un événement de l'APUO, veuillez aviser l'APUO au plus tard trois (3) jours ouvrables avant la réunion ou l'événement. Un tel préavis est essentiel pour que l'APUO puisse prendre les dispositions nécessaires pour répondre aux demandes d'accommodements.

2. APPLICATION

La politique s'applique à toutes les personnes qui, au nom de l'APUO, font affaire à des membres de l'APUO, des membres du public ou d'autres tiers. Cela inclut les employé.e.s et les dirigeant.e.s de l'APUO.

La politique s'applique également à toutes les personnes responsables de l'élaboration de la mise en oeuvre et/ou de la surveillance des politiques, des pratiques et des procédures de l'APUO.

3. DÉFINITIONS

- i. **Appareil ou accessoire fonctionnels** – un appareil ou accessoire utilisé pour aider une personne à accomplir une ou des tâches particulières ou pour l'aider dans ses activités quotidiennes.
- ii. **Handicap** – a la même définition que celle prévue par la Loi et le Code des droits de la personne, L.R.O. 1990, chap. H. 19.

Politique sur les norms d'accessibilité pour le service à la clientèle

- iii. **Chien-guide** – a la même définition que celle qui figure à l'Article 1 de la Loi sur les droits des aveugles.
- iv. **Animal d'assistance** – un animal pour une personne ayant un handicap
 - (a) S'il est évident que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap; ou
 - (b) Si 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 un handicap.
- v. **Personne de soutien** – une personne qui accompagne un individu avec un handicap pour l'aider à communiquer, à se déplacer, à obtenir des soins personnels ou des soins médicaux ou à avoir accès à des biens ou services.

4. PRINCIPES FONDAMENTAUX DE LA POLITIQUE

L'APUO s'efforce de veiller à ce que la politique, les pratiques et les procédures connexes soient conformes aux quatre (4) principes de base suivants:

- i. **Dignité** – les personnes ayant un handicap devraient être traitées comme membres estimés qui méritent d'être servis comme tout autre membre.
- ii. **Égalité des chances** – les personnes ayant un handicap devraient avoir une chance égale à celle offerte aux autres d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier de nos services.
- iii. **Intégration** – dans la mesure du possible, les personnes ayant un handicap devraient avoir une chance égale de bénéficier des services de l'APUO au même endroit et de la même manière que tout autre membre. Dans les cas où l'intégration ne répond pas aux besoins de la personne ayant un handicap, les services seront dans la mesure du possible, fournis d'une autre façon qui tient compte des besoins individuels de la personne.
- iv. **Autonomie** – dans la mesure du possible, les services devraient être fournis de manière à respecter l'indépendance et l'autonomie des personnes ayant un handicap. À cette fin, l'APUO assistera une personne ayant un handicap, mais ne le fera pas sans la permission expresse de la personne.

5. MISE EN OEUVRE

L'APUO a mis sur pied un comité spécial sur l'accessibilité, dont la responsabilité est:

- i. D'élaborer et mettre en oeuvre des politiques, des pratiques et des procédures pour assurer l'accessibilité des services aux personnes ayant un handicap.
- ii. D'élaborer et mettre en oeuvre un programme de formation sur l'accessibilité conformément à la norme telle que prescrit dans la Loi.

- iii. D'élaborer et mettre en oeuvre une procédure de rétroaction, tel qu'exigé par les normes prescrites dans la Loi.

6. FOURNIR DES SERVICES AUX PERSONNES AYANT UN HANDICAP

I. Politiques, pratiques et procédures

L'APUO fera tous les efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures, qui ont un impact sur la prestation de ses services à ses membres ou à d'autres tiers (les « politiques relatives au service à la clientèle »), sont conformes aux principes de base définis ci-dessus.

II. Communication

L'APUO s'efforce de communiquer avec ses membres par des moyens de communication accessible.

L'APUO s'efforce de communiquer avec les personnes ayant un handicap de manière qui tient compte de leur handicap. Les méthodes de communication sont décrites dans notre programme de formation sur l'accessibilité.

III. Appareil ou accessoire fonctionnel

Les personnes ayant un handicap sont autorisées, dans la mesure du possible, à utiliser leur propre appareil ou accessoire fonctionnels lorsqu'elles se trouvent dans les locaux de l'APUO pour obtenir, utiliser ou bénéficier des services de l'APUO. S'il existe un obstacle physique technologique ou autre qui empêche l'utilisation d'un appareil d'assistance dans les locaux de l'APUO, l'APUO s'efforcera d'abord d'éliminer cet obstacle. Si la barrière ne peut être éliminée, l'APUO demandera à la personne comment elle peut être accommodée et quelles autres méthodes de service seraient plus accessibles pour elle. L'APUO fera des efforts raisonnables pour fournir un autre moyen d'assistance à la personne ayant un handicap.

IV. L'accessibilité dans les locaux de l'APUO

L'APUO offre les installations et services suivants pour permettre aux personnes ayant un handicap d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier des services de l'APUO. Ceci peut inclure, mais n'est pas limité à :

- (a) Les documents seront rendus disponibles en formats alternatifs, p.ex les questions fréquemment posées sur les procédures de griefs, seront distribué en gros caractères;
- (b) L'aide d'un membre du personnel pour remplir un formulaire;
- (c) Un accès au bureau accessible aux fauteuils roulants.

V. Animaux de service

Les personnes ayant un handicap peuvent entrer dans les locaux appartenant ou utiliser par l'APUO accompagnées d'un animal de service ou d'un chien-guide, et garder avec elles l'animal d'assistance ou le chien-guide, si les membres ont accès à ces locaux et que la loi n'exclut pas autrement l'animal d'assistance ou le chien-guide.

Si un animal d'assistance ou un chien-guide est exclu par la loi, l'APUO doit expliquer à la personne ayant un handicap pourquoi c'est le cas et explorer d'autres façons de répondre à ses besoins.

VI. Personnes de soutien

Une personne ayant un handicap peut entrer dans des locaux appartenant ou gérer par l'APUO avec une personne de soutien si cela s'avère nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne ayant un handicap, ou la santé ou la sécurité d'autrui sur les lieux.

VII. Avis d'interruptions temporaires

L'APUO avisera ses membres en cas de perturbation planifiée ou inattendue de ses installations ou de son service. L'avis sera affiché à l'entrée des lieux et comprendra les renseignements suivants :

- (a) Qu'une installation ou un service n'est pas disponible.
- (b) La durée prévue de l'interruption.
- (c) La raison de l'interruption.
- (d) Autres installations ou services, si disponibles.

7. FORMATION ET DOSSIERS

L'APUO offrira de la formation et une formation continue, conformément aux normes établies par la Loi, à toutes les personnes visées par la présente politique.

A. Contenu de la formation

La formation comprendra les modules suivants :

- i. Un examen de l'objet de la Loi et des exigences des normes.
- ii. Un examen de la politique.
- iii. Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.
- iv. Comment interagir avec les personnes ayant un handicap qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal de service ou d'une personne de soutien.
- v. Que faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder à nos locaux et/ou services?

B. Échéancier de la formation

Une formation sera donnée à toutes les personnes visées par la présente politique dès que possible après qu'elles auront été assignées aux fonctions applicables.

C. Documentation de la formation

Les registres de la formation dispensée, y compris la date à laquelle la formation a été donnée, doivent être tenus à jour conformément aux exigences de la Loi.

PROCÉDURE DE RÉTROACTION

A. Réception des réactions

L'APUO accueille favorablement et apprécie les commentaires sur la façon dont elle fournit des services aux personnes avec des handicaps. Les commentaires peuvent être fournis des façons suivantes:

- i. En personne au 170 rue Waller sud, Ottawa, Ontario, K1N 9B9.
- ii. Par téléphone au 613-230-3659.
- iii. Par écrit au 170 rue Waller sud, Ottawa, Ontario, K1N 9B9.
- iv. Électroniquement apuodir@uottawa.ca.

B. Réponse aux plaintes

Dans la mesure du possible, l'APUO répondra aux plaintes dans les deux (2) semaines suivant la date de réception de la plainte.

Dans certaines circonstances, il peut être nécessaire de prendre des mesures supplémentaires pour régler efficacement la plainte. Dans de telles circonstances, le membre recevra un accusé de réception de la plainte dans les deux (2) semaines qui suivent, et l'APUO répondra à la plainte dès que possible par la suite.

8. DISPOSITION DES DOCUMENTS

La présente politique doit être mise à la disposition de tout membre de l'APUO sur demande.

L'avis doit être affiché à un endroit bien en vue des locaux de l'APUO auxquels la présente politique s'applique.

9. DOCUMENTS

L'APUO fournira à une personne ayant un handicap les documents, ou l'information contenue dans les documents, qui doivent être fournis en vertu de la Loi, dans un format qui tient compte de son handicap.

10. QUESTIONS CONCERNANT CETTE POLITIQUE

Pour de plus amples renseignements sur la politique ou pour toute question concernant les Politiques relatives au service à la clientèle accessible, veuillez communiquer avec l'APUO par courriel à apuodir@uottawa.ca ou par téléphone au 613-230-3659.