

Numéro de la politique :	610.3.7
Nom de la politique :	LAPHO – Politique sur le service à la clientèle (Ontario)
Date de création de la politique :	Janvier 2019
Date de révision de la politique :	
Date d'approbation :	Janvier 2019
Approbation par :	Présidente et chef de la direction
Date de la dernière révision :	Juillet 2021
Date prévue de la prochaine révision :	Janvier 2023
Responsable de la politique :	Directrice, Gestion des talents

1.0 Objectif

Passeport pour ma réussite s'engage à offrir un environnement respectueux, accueillant, accessible et inclusif. Passeport pour ma réussite veille à ce que la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et toutes les autres lois pertinentes en matière d'accessibilité soient rigoureusement observées.

La présente politique vise à satisfaire aux exigences des Normes d'accessibilité intégrées pour les services à la clientèle et traite de la fourniture de biens et de services au public ou à d'autres tiers. La présente politique est à jour et conforme aux plus récentes modifications (1^{er} juillet 2018) apportées à la loi sur l'accessibilité.

2.0 Portée de la politique

La présente politique s'applique à l'ensemble du personnel de Passeport pour ma réussite.

3.0 Définitions

Une liste complète des définitions se trouve à la section 7.0 – Annexe A.

4.0 Énoncé de la politique et directives

La fourniture de tous les biens et services par Passeport pour ma réussite respectera les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances,

conformément aux Normes d'accessibilité intégrées, règlement pris en application de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

- Fourniture de biens et services aux personnes handicapées
- Utilisation d'appareils ou accessoires fonctionnels
- Utilisation de chiens-guides, d'animaux d'assistance et de chiens d'assistance
- Recours aux personnes de soutien
- Avis de perturbation des services
- Commentaires des clients
- Formation
- Avis de disponibilité et format des documents requis

EXIGENCES GÉNÉRALES

Passeport pour ma réussite s'engage à améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées et à mettre en œuvre des stratégies conformes aux exigences législatives du RNAI.

Passeport Canada prendra les mesures suivantes :

- **Établir des politiques et des plans sur l'accessibilité**
Passeport pour ma réussite élaborera, mettra en œuvre et tiendra à jour des politiques régissant la façon de respecter les normes d'accessibilité.
- **Satisfaire aux exigences de formation**
Passeport pour ma réussite offrira une formation aux membres de son personnel et à ses bénévoles sur le RNAI et sur le [Code des droits de la personne de l'Ontario](#) en ce qui concerne les personnes handicapées. Une formation sera également offerte aux personnes responsables de l'élaboration des politiques de Passeport pour ma réussite et à toutes les autres personnes qui travaillent dans le cadre d'une entente contractuelle directement avec Passeport pour ma réussite ou qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom de l'organisme. La formation sera offerte dès qu'il sera possible de le faire, mais au plus tard dans les trois premiers mois de l'emploi et au fur et à mesure que des changements sont apportés aux politiques d'accessibilité de Passeport pour ma réussite.
- **Examiner les politiques de la LAPHO**
Cette politique fera l'objet d'une vérification régulière pour s'assurer qu'elle reflète les pratiques actuelles de Passeport pour ma réussite et les exigences législatives.

Fourniture de biens et services aux personnes handicapées

Passeport pour ma réussite déploiera tous les efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures sont conformes aux principes de dignité,

d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances en prenant les mesures suivantes :

- Veiller à ce que l'ensemble de la clientèle reçoive des services de même qualité.
- Permettre à la clientèle handicapée de faire les choses à sa façon et à son rythme lorsqu'elle accède aux biens et aux services, pourvu que cela ne présente pas de risque pour la sécurité.
- Utiliser d'autres méthodes dans la mesure du possible pour s'assurer que la clientèle handicapée a accès aux mêmes services, au même lieu et d'une manière similaire.
- Tenir compte des besoins individuels lors de la fourniture de biens et services.
- Communiquer de manière à tenir compte des besoins de la personne handicapée.

Utilisation d'appareils et d'accessoires fonctionnels

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils et accessoires fonctionnels au besoin pour accéder aux biens ou services fournis par Passeport Canada. Si l'appareil fonctionnel présente un problème de sécurité ou que l'accessibilité peut poser problème, d'autres mesures raisonnables seront prises pour assurer l'accès aux biens et aux services jusqu'à ce qu'il n'y ait pas de contrainte excessive.

Chiens-guides, animaux d'assistance et chiens d'assistance

La clientèle handicapée qui est accompagnée d'un chien-guide, d'un chien d'assistance ou d'un animal d'assistance aura accès à des lieux ouverts au public, sauf si la loi l'exclut. Les politiques « Aucun animal domestique » ne s'appliquent pas aux chiens-guides ni aux animaux d'assistance.

Aires de restauration

La clientèle handicapée qui est accompagnée d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance aura accès aux aires de restauration ouvertes au public, sauf si la loi l'exclut.

Les autres types d'animaux d'assistance ne sont autorisés que dans les zones où des aliments sont servis, vendus ou mis en vente conformément au Règlement de l'Ontario 493/17 pris en vertu de la Loi sur la protection et la promotion de la santé.

Lignes directrices sur les exclusions

Si le chien-guide ou l'animal d'assistance d'un client est exclu par la loi (voir les lois applicables ci-dessous), Passeport pour ma réussite Canada offrira d'autres méthodes

pour permettre à la personne handicapée d'accéder aux biens et services, dans la mesure du possible. Par exemple, l'entreprise peut accommoder le handicap d'une personne en plaçant l'animal dans un endroit sûr et en offrant de l'aide pour faciliter la fourniture des biens et services.

Lois applicables

Loi de 2001 sur la qualité et la salubrité des aliments, Règlement de l'Ontario 31/05 : Les animaux qui ne sont pas destinés à l'abattage ni à l'euthanasie ne sont pas autorisés à se trouver dans une salle ou zone quelconque de l'établissement de transformation des viandes. Une exception est prévue pour les chiens d'assistance dans les zones d'un établissement de transformation des viandes où des aliments sont servis, vendus ou mis en vente aux consommateurs et dans les zones qui ne contiennent pas d'animaux ou de carcasses et qui ne sont pas utilisées pour la réception, la transformation, l'emballage, l'étiquetage, l'expédition, la manutention ou l'entreposage d'animaux ou de carcasses.

Loi de 2005 sur la responsabilité des propriétaires de chiens : En cas de conflit entre une disposition de la présente loi ou d'un règlement pris en vertu de celle-ci ou de toute autre loi concernant les races interdites (comme les pitbulls) et une disposition d'un règlement municipal concernant ces races, la disposition la plus restrictive en matière de contrôles ou d'interdictions visant ces races prévaut. Le personnel expliquera respectueusement que l'animal d'assistance doit être retiré de l'aire publique en raison d'un règlement municipal et prendre d'autres dispositions ou fournir le service à l'extérieur de l'aire publique.

Reconnaître un chien-guide, un chien d'assistance ou un animal d'assistance : S'il n'est pas évident que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap, Passeport pour ma réussite peut lui demander une vérification.

Soins et contrôle de l'animal : La personne qui est accompagnée d'un chien-guide, d'un chien d'assistance ou d'un animal d'assistance est responsable de prendre soin de l'animal et de le contrôler en tout temps.

Allergies et autres problèmes de santé et de sécurité

Si un problème de santé et de sécurité se présente, par exemple, sous la forme d'une allergie grave à l'animal, Passeport pour ma réussite Canada déploiera tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins de tous. Conformément aux obligations de l'entreprise en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario et de la Loi sur la santé et la sécurité au travail, les besoins d'adaptation de chaque personne seront examinés au cas par cas, jusqu'à la contrainte excessive.

Une diligence raisonnable doit être exercée pour répondre aux exigences en matière de santé et de sécurité. Par exemple, si la santé et la sécurité d'une personne peuvent être gravement perturbées par la présence d'un animal d'assistance dans les locaux ouverts au public, la direction doit analyser en détail toutes les options permettant d'accueillir l'animal d'assistance en toute sécurité. Les options pourraient consister à créer une distance entre les deux personnes pour éliminer les contacts en personne, à modifier l'heure à laquelle les deux personnes reçoivent des services, à utiliser des purificateurs d'air ou à établir d'autres mesures qui pourraient permettre à la personne d'utiliser son animal d'assistance sur place.

Dans des circonstances très exceptionnelles où un animal d'assistance devient hors de contrôle, cause une perturbation évidente ou une menace pour la santé et la sécurité d'autrui et que le comportement de l'animal n'est pas corrigé par le propriétaire, on peut demander à une personne handicapée de sortir son animal d'assistance des lieux.

Par courtoisie, particulièrement si la personne et l'animal d'assistance sont présents dans les locaux depuis longtemps, le personnel peut demander si l'animal a besoin d'eau, désigner un endroit où l'animal d'assistance peut faire ses besoins ou demander à la personne si on peut lui fournir de l'aide avec son animal d'assistance.

Recours aux personnes de soutien

Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, Passeport pour ma réussite veillera à ce que les deux individus soient autorisés à entrer dans les locaux ensemble et à ce que la personne handicapée ne soit pas privée de son accès à la personne de soutien. Toutes les exigences et pratiques de confidentialité des personnes handicapées s'appliqueront également aux personnes de soutien.

Avis de perturbation des services

Une perturbation des services peut survenir pour des raisons qui relèvent ou non de Passeport pour ma réussite. En cas de perturbation temporaire des installations ou des services, des efforts raisonnables seront déployés pour donner un préavis. Dans certaines circonstances, par exemple en cas de perturbations temporaires imprévues, il peut être impossible de donner un préavis.

En cas de perturbation, Passeport pour ma réussite avisera les personnes par les moyens suivants :

- Afficher des avis dans des endroits bien en vue, y compris au point de perturbation, à l'entrée principale et à l'entrée accessible la plus proche de la zone de perturbation des services, ou sur le site Web de Passeport Canada.
- Communiquer avec les clients ayant des rendez-vous ou des réunions prévues.

- Informer oralement les clients lorsqu'ils prennent rendez-vous.
- Utiliser toute autre méthode qui peut être raisonnable dans les circonstances.

Dans le cas où un avis doit être affiché, celui-ci comprendra les renseignements suivants, à moins qu'ils ne soient pas facilement accessibles ou connus :

- Les biens ou services perturbés ou non disponibles
- La raison de la perturbation
- La durée prévue de la perturbation
- Une description des autres services ou options

Commentaires des clients

Passeport pour ma réussite donnera aux clients l'occasion de formuler des commentaires sur les services offerts à la clientèle handicapée. Les renseignements sur le processus de rétroaction seront facilement accessibles à toute la clientèle et un avis sur le processus sera affiché sur le site Web de Passeport pour ma réussite. D'autres méthodes de rétroaction, comme à l'oral (en personne ou par téléphone) ou par écrit (à la main, par courrier, sur le site Web ou par courriel), seront offertes sur demande.

Les commentaires peuvent être transmis au :

Bureau de la présidente et chef de la direction

416 646-0123, poste 110

439 University Avenue – bureau 1600, Toronto (Ontario) M5G 1Y8

info@pathwayscanada.ca

Les personnes qui fournissent une rétroaction officielle recevront un accusé de réception, ainsi que toute mesure prise découlant de préoccupations ou de plaintes soumises dans un délai de sept (7) jours. Toute rétroaction fournie sera conservée dans les dossiers par le bureau de la présidente et chef de la direction.

Formation

Une formation sera offerte à l'ensemble du personnel, des bénévoles, des personnes qui fournissent des biens et des services au nom de Passeport pour ma réussite et de celles qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisme. La formation sera offerte dès que possible et dans le cadre de l'orientation du personnel et des bénévoles. En cas de modification de la législation ou des politiques, pratiques ou

procédures de Passeport pour ma réussite, la formation sera révisée en conséquence. Passeport pour ma réussite tiendra un registre de la formation indiquant les dates de formation ou les ressources de formation fournies, le nombre de membres du personnel et les noms des membres du personnel ayant reçu la formation.

La formation comprendra un examen de la LAPHO de 2005, des renseignements sur les objectifs des normes de service à la clientèle de la LAPHO, la façon de communiquer et d'interagir avec les personnes handicapées, la façon d'interagir avec l'animal d'assistance ou la personne de soutien, l'utilisation d'appareils et d'accessoires fonctionnels disponibles dans les locaux de Passeport pour ma réussite, les mesures à prendre si une personne a de la difficulté à accéder aux services ou aux installations de Passeport pour ma réussite, ainsi que nos politiques, procédures et pratiques relatives à l'accessibilité des services à la clientèle aux personnes handicapées.

5.0 Procédures et responsabilités

La direction de la gestion des talents est chargée d'assurer le respect des exigences de la politique décrites à la section 4. Elle veille à la conformité de cette politique et en informe le chef de la direction et le comité des RH et de la rémunération chaque année.

6.0 Politiques et lois connexes

LAPHO – Politique sur les renseignements, les communications et l'emploi (##)

Politique sur les droits de la personne (##)

Code des droits de la personne de l'Ontario

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)

Règlement de l'Ontario 191/11, Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI)

Loi sur les normes d'emploi

7.0 Renseignements à l'appui, annexes et formulaires

Annexe A : Définitions

Appareils et accessoires fonctionnels – Il s'agit d'une aide technique, d'un appareil de communication ou d'un autre instrument utilisé pour maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles des personnes handicapées. Les appareils et accessoires fonctionnels sont généralement des objets apportés par les personnes handicapées, comme un fauteuil roulant,

une marchette ou une bouteille d'oxygène personnelle qui peuvent les aider à entendre, voir, communiquer, bouger, respirer, se souvenir de quelque chose ou lire.

Formats accessibles – Ils comprennent, sans s'y limiter, les gros caractères, les supports d'enregistrement audio et électronique, le braille et d'autres formats utilisables par les personnes handicapées.

Aides à la communication – Elles comprennent, sans s'y limiter, le sous-titrage, les différentes aides à la communication, la suppléance à la communication, le langage clair, la langue des signes et d'autres soutiens qui facilitent des communications efficaces.

Formats prêts pour la conversion – Il s'agit de formats électroniques ou numériques faciles à convertir en formats accessibles.

Clientèle – Personnes auxquelles Passeport offre un service qui comprend des donateurs actuels et potentiels, des partenaires communautaires, des membres du public qui s'informent sur Passeport, des personnes diplômées Passeport et des candidats et candidates à un emploi.

Invalidité – Le terme « invalidité » au sens de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et du Code des droits de la personne de l'Ontario désigne ce qui suit :

- 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 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.

Chien-guide – Il s'agit d'un chien de travail qui a été hautement entraîné dans l'un des établissements énumérés au Règlement 58 de l'Ontario en vertu de la Loi sur les droits des aveugles pour assurer la mobilité, la sécurité et l'autonomie accrue des personnes aveugles.

Animal d'assistance – Il s'agit d'un animal d'assistance pour une personne handicapée si :

1. l'animal peut être facilement identifié en tant qu'animal utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap grâce à des indicateurs visuels tels que la veste ou le harnais qu'il porte;
2. la personne fournit des documents d'un des professionnels de la santé réglementés suivants confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap :
 - un membre de l'Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario;
 - un membre de l'Ordre des chiropraticiens de l'Ontario;
 - un membre de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario;
 - un membre de l'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario;
 - un membre de l'Ordre des optométristes de l'Ontario;
 - un membre de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario;
 - un membre de l'Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario;
 - un membre de l'Ordre des psychologues de l'Ontario;
 - un membre de l'Ordre des psychothérapeutes autorisés et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario.

Chien d'assistance – Conformément au Règlement 562 de la Loi sur la protection et la promotion de la santé, un chien autre qu'un chien-guide pour les personnes aveugles est un chien d'assistance :

- s'il est tout à fait évident pour une personne ordinaire que l'animal sert de chien d'assistance pour une personne qui a un handicap d'ordre médical;
- si la personne qui nécessite d'avoir un chien peut fournir sur demande une lettre d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin d'un chien d'assistance.

Services – Il s'agit des activités menées par Passeport qui sont liées directement à sa mission principale ou indirectement au service de ses diverses clientèles ou de ses différents intervenants. Les services liés à la mission principale comprennent, mais ne se limitent pas à : fournir du financement et du soutien aux partenaires communautaires, collaborer avec les donateurs actuels et potentiels pour obtenir du financement et travailler avec d'autres intervenants communautaires ou gouvernementaux, y compris des bénévoles, pour faire progresser le travail de Passeport. Les services liés à d'autres clientèles ou intervenants comprennent, sans s'y limiter : la transmission de renseignements par divers moyens de communication, notamment le téléphone, les médias numériques, la publicité, les documents imprimés ou en personne.

Personne de soutien – Il s'agit d'un individu qui accompagne une personne handicapée pour l'aider dans sa communication, sa mobilité, ses soins personnels, ses besoins médicaux ou son accès à des biens et services.

Pathways to Education

Bénévole – Les bénévoles sont des personnes qui donnent leur temps et mettent leur talent à contribution sans rémunération ni attente de rémunération.