



## **Normes d'accessibilité intégrées :**

**Brochure de formation pour les petites  
organisations désignées du secteur public**

Février 2023

## Avis de non-responsabilité :

Le fait qu'une personne ait suivi cette formation Vers l'accessibilité ne signifie pas que cette personne ou son organisme est conforme à la LAPHO ou à ses règlements.

[© Imprimeur du Roi pour l'Ontario, 2012-to23](#)

La présente ressource de formation ne constitue pas un avis juridique. Si vous avez besoin d'aide pour interpréter les textes de loi ou le règlement, veuillez communiquer avec votre conseiller juridique. La présente ressource a été élaborée pour vous aider à comprendre la législation et ou les règlements et ne remplace pas la version officielle du Règlement de l'Ontario 191/11 (Normes d'accessibilité intégrées) et de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). En cas de divergence entre la présente ressource et le Règlement de l'Ontario 191/11 (Normes d'accessibilité intégrées) et la LAPHO, le règlement et la LAPHO prévalent.

La présente ressource peut être utilisée à des fins non commerciales et non lucratives seulement pour aider les organisations à répondre aux exigences en matière de formation de l'article 7 et du paragraphe 80.49 du Règlement de l'Ontario 191/11 (Normes d'accessibilité intégrées).

Vous pouvez consulter le glossaire des termes utilisés dans la présente brochure sur le site Web de Vers l'accessibilité à l'adresse :

<http://ado.curriculum.org/resources/Glossary%20-%20French.pdf>

Le lien ci-dessus est brisé. Le glossaire figure ici :

<https://www.verslaccessibilite.ca/training>

# Table des matières

Table des matières.....	3
Introduction .....	4
À propos de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et du Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées .....	6
Conformité.....	7
Formation sur l'accessibilité des services à la clientèle .....	8
Objet de la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> .....	10
Servir les personnes handicapées .....	14
Formation sur les exigences des autres normes d'accessibilité propre à un emploi .....	27
Exigences générales.....	29
Norme pour l'information et les communications.....	32
Norme pour l'emploi.....	37
Norme pour la conception des espaces publics .....	40
Norme pour le transport.....	49

# Introduction

## À propos de la présente brochure de formation

### À qui s'adresse la présente brochure?

Les petites organisations désignées du secteur public qui comptent de 1 à 49 employés peuvent utiliser la présente brochure afin d'offrir la formation sur l'accessibilité exigée à leurs employés et bénévoles<sup>1</sup>. Il s'agit d'un format supplémentaire qui vous est offert si vous préférez ne pas utiliser les modules de formation de Vers l'accessibilité ou que vous n'avez pas accès à un ordinateur. training modules or don't have access to a computer.

Cette brochure est conçue pour être utilisée par les petites organisations désignées du secteur public afin de dispenser une formation sur les exigences du RNAI. Les obligations et dates d'observation mentionnées dans la présente brochure concernent spécifiquement les organisations susmentionnées.

### Sur quels sujets porte la présente brochure?

Elle présente les exigences qui s'appliquent particulièrement aux petites organisations désignées du secteur public comptant entre 1 et 49 employés. Elle peut être utilisée pour la formation exigée sur ce qui suit :

- les services à la clientèle accessibles;
- une formation sur les autres exigences en matière d'accessibilité propre à un emploi.

La présente brochure ne comprend pas de formation sur les dispositions du *Code des droits de la personne* de l'Ontario qui traitent des personnes handicapées, une autre exigence de formation. Veuillez consulter l'annexe A pour obtenir des renseignements sur les ressources de formation gratuites au sujet du *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

### Quand la formation doit-elle être terminée?

La formation doit être suivie dès que possible lorsqu'une personne se joint au personnel ou aux bénévoles de votre organisation. La formation doit également être offerte lorsque des changements sont apportés à vos politiques en matière d'accessibilité.

*Footnote 1: En plus de la formation sur laquelle porte la présente brochure, les éducateurs et les fournisseurs de service de transports sont assujettis à des exigences de formation supplémentaire en vertu des lois de l'Ontario en matière d'accessibilité (articles 16 et 36 du Règlement de l'Ontario 191/11 [Normes d'accessibilité intégrées]). La présente brochure ne traite pas de ces exigences.*

# À propos de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et du Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées

En 2005, le gouvernement de l'Ontario a adopté la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). La LAPHO vise à cerner, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'inclusion pour les personnes handicapées. Depuis l'adoption de la loi, le gouvernement collabore avec la communauté des personnes handicapées, les entreprises et d'autres partenaires en vue d'élaborer les normes d'accessibilité dans les principales sphères de la vie quotidienne. La LAPHO a comme objectif principal de rendre l'Ontario accessible d'ici 2025 en assurant l'élaboration, la mise en œuvre et le respect de ces normes. Le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité continuera de revoir les dispositions de la LAPHO régulièrement afin d'améliorer la vie des Ontariens et des Ontariennes au-delà de 2025 et d'envisager de nouvelles normes d'accessibilité et de modifier celles déjà en place.

Les normes sont des règles que les entreprises et organisations ontariennes doivent suivre pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles afin que les personnes handicapées aient davantage l'occasion de prendre part à la vie de tous les jours. Ces normes traitent des domaines essentiels de la vie quotidienne, comme le service à la clientèle, l'information et les communications, ainsi que l'emploi.

Plusieurs normes d'accessibilité font partie d'un règlement en vertu de la LAPHO. Celui-ci porte la dénomination de Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées; il est également désigné par l'abréviation RNAI, et il a désormais force de loi.

# Conformité

## Qui doit se conformer au Règlement?

Chaque entreprise et chaque organisation en activité en Ontario qui :

- fournit des biens, des services ou des installations aux membres du public ou à d'autres organisations;
- compte au moins un employé en Ontario.

Dans le cadre du Règlement, les organismes sont divisés en cinq catégories :

1. Le gouvernement de l'Ontario et l'Assemblée législative
2. Les grandes organisations désignées du secteur public\* comptant 50 employés ou plus
3. Les petites organisations désignées du secteur public\* comptant 49 employés ou moins
4. Les grandes organisations des secteurs privé et à but non lucratif comptant 50 employés ou plus
5. Les petites organisations des secteurs privé et à but non lucratif comptant 49 employés ou moins

*\*Telles que les municipalités, les hôpitaux, les universités, les collèges d'arts appliqués et de technologie, les conseils scolaires de district et les organisations qui fournissent des services de transport en commun.*

# Formation sur l'accessibilité des services à la clientèle

## (Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle)

### Sujets traités

Cette partie de la brochure porte sur les sujets de formation exigés suivants :

- l'objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*;
- un aperçu des exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- la manière d'interagir avec des personnes ayant divers types de handicap;
- la manière d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui nécessitent l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens, aux services ou aux installations de votre organisation<sup>2</sup>.

### Sujets qui ne sont pas traités

Les sujets de formation exigés ci-dessous sont propres à chaque organisation et ne sont pas abordés dans la présente brochure, mais vous devez connaître :

- les politiques de votre organisation sur la prestation de services à la clientèle accessibles, et les moments où des modifications y sont apportées;
- la manière d'utiliser tout matériel ou appareil que votre organisation met à la disposition du public et qui peut aider à rendre le service à la clientèle accessible aux personnes handicapées.

### Qui doit suivre la formation sur la prestation de services à la clientèle accessibles?

- Tout employé et bénévole (y compris ceux occupant des postes rémunérés ou non, à temps plein, à temps partiel et des postes contractuels).
- Quiconque participe à l'élaboration des politiques de votre organisation (dont les gestionnaires, les cadres supérieurs, les administrateurs, les membres du conseil et les propriétaires).

- Quiconque fournit des biens, des services ou des installations<sup>2</sup> aux clients pour le compte de votre organisation (comme les centres de services externes ou les entreprises de gestion des installations).

---

*Footnote 2: Dans le cas présent, le terme « installations » s'entend des pièces ou des espaces utilisés pour offrir un service (p. ex., stade ou salle de réception). Il ne fait nullement référence à la structure physique d'un bâtiment.*

# Objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

La Loi de 2005 sur *l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (ou « la Loi ») est une loi provinciale. La LAPHO vise à cerner, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'inclusion pour les personnes handicapées. Depuis l'adoption de la loi, le gouvernement collabore avec la communauté des personnes handicapées, les entreprises et d'autres partenaires en vue d'élaborer les normes d'accessibilité dans les principales sphères de la vie quotidienne. La LAPHO a comme objectif principal de rendre l'Ontario accessible d'ici 2025 en assurant l'élaboration, la mise en œuvre et le respect de ces normes.

## Normes d'accessibilité

Les normes d'accessibilité sont les obligations juridiques que les organisations en Ontario doivent respecter pour devenir plus accessibles aux personnes handicapées. Elles traitent des principaux aspects de la vie quotidienne, dont :

- le service à la clientèle;
- l'information et les communications;
- l'emploi;
- le transport;
- la conception des espaces publics.

Les normes sont stipulées dans le Règlement 191/11 (Normes d'accessibilité intégrées) pris en vertu de la Loi.

## Qui doit respecter les normes?

Les normes doivent être respectées par :

- le gouvernement de l'Ontario et l'Assemblée législative;

- toutes les organisations désignées du secteur public, ce qui comprend les municipalités, les universités, les collèges, les hôpitaux, les conseils scolaires et les organismes de transport en commun;

### **Qu'entend-on par client?**

comptent

Toute personne qui accède aux biens, aux services ou aux installations de votre organisation peut être un client. Il peut s'agir de membres du public payeurs ou non et de personnes que votre organisation pourrait qualifier de clients, membres ou patients. Les clients peuvent également être d'autres entreprises ou organisations (appelés aussi des tiers).

### **Définition de handicap et vigilance aux obstacles**

La Loi utilise la même définition de handicap que le Code des droits de la personne de l'Ontario, qui comprend la cécité, la surdité, la mutité, la déficience intellectuelle, les difficultés d'apprentissage et les troubles mentaux. Un handicap peut être temporaire ou permanent.

Lorsque vous pensez à l'accessibilité, soyez conscient des obstacles visibles et invisibles. Les obstacles structurels, par exemple, les marches ou les entrées de porte, viennent souvent d'abord à l'esprit; toutefois, il arrive qu'un certain processus ou une politique particulière puisse involontairement créer des obstacles. Fournir des renseignements dans un format qui n'est pas accessible à tous constitue un autre exemple d'obstacle possible. Les obstacles attitudinaux peuvent être fondés sur des stéréotypes ou simplement être dus à un manque de compréhension, mais nous avons le pouvoir de les changer.

## **Exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle**

Pour offrir des services à la clientèle accessibles, votre organisation doit :

### **Élaborer des politiques d'accessibilité pour les services à la clientèle**

- Mettre en place des politiques sur la prestation de services à la clientèle accessibles aux personnes handicapées selon les exigences de la norme.
- Déployer des efforts raisonnables pour que ces politiques soient compatibles avec les principes d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances.

## **Tenir compte du handicap d'une personne lorsqu'on communique avec elle**

- Il faut communiquer avec une personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap.

## **Permettre l'utilisation d'appareils et d'accessoires fonctionnels**

- Il faut permettre aux personnes handicapées d'utiliser leurs appareils et accessoires fonctionnels personnels lorsqu'elles ont accès à vos biens, à vos services ou à vos installations.
- Déterminer la disponibilité, le cas échéant, d'autres mesures utiles que votre organisation offre aux personnes handicapées pour accéder à vos biens, vos services ou vos installations.

## **Accepter les animaux d'assistance**

- Il faut permettre aux personnes handicapées d'être accompagnées de leur animal d'assistance dans des lieux ouverts au public ou à des tiers.
- Dans les cas où une autre loi interdit la présence de l'animal, offrir à la personne une autre façon d'accéder à vos biens, à vos services ou à vos installations.

## **Permettre la présence de personnes de soutien**

- Il faut permettre aux personnes handicapées d'être accompagnées de leurs personnes de soutien dans des lieux ouverts au public ou à des tiers.
- Si votre organisation exige des droits d'entrée ou des frais, informer la personne à l'avance, le cas échéant, qu'elle devra payer des droits d'entrée pour une personne de soutien.
- Dans le cas où votre organisation pourrait exiger, dans certaines situations, qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pour des questions de santé ou de sécurité, la décision doit être prise après avoir consulté la personne et examiné les données probantes disponibles. S'il est déterminé qu'une personne de soutien est requise, faire grâce des frais ou des tarifs pour cette personne, le cas échéant.

## **Aviser le public de toute perturbation temporaire de ses installations ou services**

- Aviser le public de toute perturbation temporaire de ses installations ou des services particuliers dont les personnes handicapées se servent normalement (par exemple, un ascenseur ou des toilettes accessibles).
- L'avis doit indiquer la raison de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant.

## **Inviter les clients à faire part de leurs commentaires**

- Mettre en place un processus qui permet à votre organisation de recevoir les observations des clients sur la façon dont votre organisation fournit des services à la clientèle aux personnes handicapées et d'y répondre, y compris les mesures qui seront prises si une plainte est formulée.
- Rendre les renseignements sur le processus de rétroaction accessibles au public.
- Veiller à ce que votre processus de rétroaction soit accessible en fournissant des formats accessibles ou des aides à la communication sur demande.

### **Former les employés et les autres membres du personnel**

- Former tous les employés et les bénévoles sur la prestation de services à la clientèle accessibles et sur la façon d'interagir avec les personnes ayant divers types de handicap.
- Tenir un registre de la formation fournie.

### **Consigner les politiques et la formation**

- Consigner vos politiques de services à la clientèle accessibles par écrit. Les politiques peuvent prendre la forme d'une série de documents distincts ou être combinées dans un seul document de politique :
  - informer les clients que ce ou ces documents de politique sont mis à la disposition du public sur demande, par exemple, en affichant un avis dans une zone de circulation intense ou sur un site Web;
  - fournir le ou les documents dans un format accessible ou des aides à la communication, le cas échéant, rapidement et sans frais supplémentaires;
- Conserver un dossier de la formation sur l'accessibilité des services à la clientèle fournie, y compris un résumé du contenu, les moments où la formation doit être fournie, le nombre de personnes formées et les dates des séances de formation.

#### **Conseils sur la présentation des documents**

- Assurez-vous de connaître la procédure de votre organisation pour examiner une demande concernant le ou les documents de politique.
- Collaborer avec le client pour trouver un format qui lui est accessible.

# Servir les personnes handicapées

## Introduction

Pour offrir des services à la clientèle accessible, il faut :

- éviter de supposer ce qu'une personne peut ou ne peut pas faire en raison de son handicap;
- veiller à ce que chacun se sente bienvenu et inclus;
- comprendre que les personnes handicapées peuvent avoir des besoins différents.

La prestation de services aux personnes handicapées nécessite également de savoir faire preuve de sensibilité et de respect. Faire attention au vocabulaire et à la terminologie employés constitue un bon point de départ.

### Utiliser le terme juste

- Choisissez « handicapé » plutôt que « incapable ».
- Souvenez-vous de mettre l'accent sur la personne avant tout. Dites « personne handicapée » plutôt que « personne souffrant d'un handicap ».
- Évitez les énoncés comme « victime de », « souffrant de », « confiné à un fauteuil roulant », « souffrant d'une déficience » ou « atteint d'une maladie ou d'un handicap ».

## Personnes ayant un handicap physique ou une mobilité réduite

Seules certaines personnes présentant un handicap physique ont besoin d'un fauteuil roulant. Une personne ayant de l'arthrite peut utiliser une canne ou un ambulateur, alors qu'une personne ayant un problème pulmonaire ou cardiaque n'a pas forcément besoin d'une aide à la mobilité, mais peut avoir du mal à marcher sur de longues distances.

### Conseils

- Demandez avant d'aider. Souvent, les personnes ayant un handicap physique ont leurs propres méthodes pour faire les choses.

- Ne touchez ni ne déplacez l'équipement de la personne (comme un fauteuil roulant ou un ambulateur) sans qu'elle vous en donne l'autorisation.
- Si vous avez l'autorisation de déplacer le fauteuil roulant de la personne, ne la laissez pas dans une position malencontreuse, dangereuse ou indigne, comme face à un mur ou trop près d'une porte qui pourrait être ouverte.
- Si vous avez besoin d'avoir une longue conversation avec une personne en fauteuil roulant ou en scooter électrique, pensez à vous asseoir afin d'être au même niveau pour établir le contact visuel.
- Soyez prévoyant et retirez tout objet qui risque de devenir une barrière physique, comme des boîtes laissées dans une allée.
- Si le comptoir de service de votre commerce est trop élevé pour qu'une personne utilisant un fauteuil roulant puisse voir par-dessus, déplacez-vous pour servir le client. Ayez une planchette à pince à portée de la main pour que la personne puisse remplir des formulaires ou apposer sa signature.
- Souvenez-vous qu'un handicap n'est pas toujours visible ou évident. Par exemple, une personne peut avoir du mal à demeurer debout pendant de longues périodes et peut demander à s'asseoir pendant qu'elle attend d'être servie.

## Personnes présentant une perte de vision

La perte de vision peut limiter la capacité d'une personne à lire des documents, à situer les repères ou à voir les dangers. Certaines personnes peuvent avoir recours à un chien-guide ou à une canne blanche, ou encore à une personne de soutien, p. ex., un guide voyant, mais ce n'est pas toujours le cas.

### Conseils

- Si vous savez qu'une personne a une perte de vision, ne supposez pas qu'elle ne peut pas vous voir. Certaines personnes, en dépit d'une vision faible, peuvent tout de même voir.
- Présentez-vous lorsque vous vous approchez et adressez-vous directement à la personne si elle est accompagnée.
- Demandez à la personne si elle souhaite que vous lui lisiez à haute voix un document, comme un menu ou une liste de frais.
- Lorsque vous donnez des indications ou des directives, soyez précis et descriptif.
- Offrez votre bras pour guider la personne au besoin. Si la personne accepte, guidez-la, mais sans tirer.
- Indiquez les points de repère ou d'autres détails pour orienter la personne dans l'environnement. Par exemple, si vous vous approchez de marches ou d'un obstacle, dites-le.
- Si vous devez laisser la personne seule, faites-le-lui savoir en l'avisant que vous serez de retour ou en disant au revoir.

- Ne laissez pas la personne au milieu d'une pièce; guidez-la plutôt vers un endroit confortable.

## Personnes présentant une perte d'audition

Une personne peut avoir différentes formes de perte d'audition. Elle peut être sourde de naissance, devenue sourde, sourde oraliste ou malentendante. Cette terminologie sert à décrire les différents niveaux de handicaps auditifs ou le degré de perte ou de baisse de l'audition d'une personne.

Une personne ayant une perte d'audition peut privilégier certaines méthodes de communication, comme le langage gestuel, la lecture sur les lèvres ou l'utilisation de stylo et papier.

### Conseils

- Lorsqu'une personne se présente comme ayant une perte d'audition, assurez-vous de lui faire face et de vous trouver dans un endroit bien éclairé pour que la personne vous voie clairement.
- Au besoin, attirez l'attention de la personne avant de lui parler en touchant doucement son épaule ou en lui faisant un signe de la main.
- Maintenez le contact visuel. Utilisez un langage corporel, des gestes et des expressions faciales qui faciliteront la communication.
- Si la personne porte un appareil auditif, veillez à limiter les bruits de fond ou déplacez-vous dans une zone plus calme.
- Au besoin, demandez à la personne si une autre méthode de communication serait plus pratique (p. ex., l'utilisation d'un stylo et de papier).
- Si la personne a recours aux services d'un interprète gestuel, parlez directement à la personne et non à l'interprète. Par exemple, dites « Qu'aimeriez-vous avoir? » et non « Demandez-lui ce qu'elle aimerait avoir ».

## Personnes sourdes et aveugles

Une personne qui est sourde et aveugle a un certain degré de perte d'audition et de vision. Les personnes sourdes et aveugles sont souvent accompagnées d'un intervenant ou d'une personne de soutien professionnel pour faciliter la communication. Les intervenants pour les personnes sourdes et aveugles ont reçu une formation spéciale pour leur permettre de communiquer avec la personne en lui touchant les mains.

### Conseils

- Adressez-vous à la personne directement et non à l'intervenant.

- Il est probable qu'une personne sourde et aveugle vous explique comment communiquer avec elle, ou qu'elle vous remette une carte d'assistance ou une note.

## Personnes ayant une déficience du langage ou de la parole

Une paralysie cérébrale, un accident vasculaire cérébral, une perte de l'audition ou d'autres problèmes peuvent compliquer la prononciation des mots pour certaines personnes ou être à l'origine de troubles de l'élocution. Les personnes qui ont des troubles sévères peuvent avoir recours à un tableau de communication ou à d'autres appareils et accessoires fonctionnels.

### Conseils

- Ne supposez pas que la personne ne vous comprend pas parce qu'elle a de la difficulté à parler.
- Adressez-vous directement à votre client et non à la personne de soutien.
- Dans la mesure du possible, posez des questions auxquelles on répond par « oui » ou par « non ».
- Si la personne utilise un appareil de communication, prenez un moment pour lire les instructions visibles de l'appareil.
- Faites preuve de patience. N'interrompez pas votre client et ne finissez pas ses phrases.
- Confirmez ce que la personne a dit en résumant ou en répétant ce que vous avez compris et donnez à la personne la possibilité de répondre – ne faites pas semblant d'avoir compris si vous n'êtes pas certain.
- Au besoin, offrez à la personne d'autres moyens de communiquer avec vous, comme le courriel.

## Personnes ayant des difficultés d'apprentissage

L'expression « difficulté d'apprentissage » englobe divers troubles. Il peut s'agir par exemple de la dyslexie, un trouble qui a une incidence sur la façon dont une personne reçoit ou retient l'information. Ce handicap peut se manifester clairement lorsqu'une personne éprouve de la difficulté à lire des documents ou à comprendre les renseignements que vous lui fournissez.

Les personnes ayant des difficultés d'apprentissage apprennent d'une manière différente.

## Conseils

- Soyez patient et accordez plus de temps à la personne, au besoin. Les personnes qui ont des difficultés d'apprentissage ont parfois besoin d'un peu plus de temps pour assimiler des renseignements, les comprendre et réagir en conséquence.
- Tâchez de fournir les renseignements d'une manière qui soit adaptée à la personne. Par exemple, certaines personnes ayant des difficultés d'apprentissage trouvent difficile de comprendre les mots écrits, alors que d'autres éprouvent plutôt des problèmes avec les chiffres ou les mathématiques.
- Soyez disposé à reformuler vos explications ou à expliquer quelque chose plus d'une fois, au besoin.

## Personnes ayant une déficience intellectuelle

Developmental disabilities (such as Down syndrome) or intellectual disabilities, can mildly or profoundly limit a person's ability to learn, communicate, do every day physical activities or live independently.

Les déficiences intellectuelles (comme le syndrome de Down) ou les déficiences développementales peuvent limiter un peu ou beaucoup la capacité d'une personne d'apprendre, de communiquer, de faire des activités physiques de tous les jours ou de vivre de façon autonome.

## Conseils

- Ne supposez pas qu'une personne peut ou ne peut pas faire certaines choses.
- N'exagérez pas votre énonciation et évitez d'être condescendant.
- Utilisez des mots simples.
- Fournissez un renseignement à la fois.
- Si vous n'êtes pas certain de comprendre ce que le client vous a dit, confirmez en résumant ou en répétant ce qu'il a dit ou demandez-lui poliment de répéter; ne faites pas semblant d'avoir compris si vous n'êtes pas certain.
- Demandez au client s'il a besoin d'aide pour lire un document ou remplir un formulaire et attendez qu'il accepte votre aide.
- Soyez patient et accordez plus de temps à la personne, au besoin.

## Personnes ayant des troubles de santé mentale

Le trouble de santé mentale est un terme large qui regroupe de nombreux troubles qui varient sur le plan de la gravité. Une personne ayant un trouble de santé mentale peut souffrir de dépression ou de changements d'humeur soudains, d'anxiété en raison d'une

phobie ou d'un trouble panique, ou d'hallucinations. Les problèmes de santé mentale peuvent nuire à la capacité d'une personne à penser clairement, à se concentrer et à se souvenir des choses.

Vous ne saurez peut-être pas qu'une personne a un trouble de santé mentale, à moins qu'elle ne vous le dise. Les préjugés et le manque de compréhension sont des obstacles majeurs pour ces personnes.

## Conseils

- Si vous avez le sentiment ou si vous savez qu'un client a un trouble de santé mentale, veillez à lui accorder le même respect et la même considération que vous le feriez pour n'importe qui d'autre.
- Montrez-vous confiant, calme et rassurant.
- Écoutez attentivement et collaborez avec le client pour répondre à ses besoins.
- Respectez l'espace personnel de votre client.
- Limitez les distractions qui pourraient nuire à la capacité de votre client de se concentrer – les bruits, les endroits bondés et les interruptions peuvent causer du stress.
- Réagissez au comportement de la personne et répondez à ses besoins immédiats. Ne cherchez pas la confrontation. Au besoin, établissez des limites avec la personne comme vous le feriez avec d'autres, en lui disant par exemple : « Si vous criez, je ne pourrai pas vous parler.

## Personnes utilisant des animaux d'assistance

Il existe divers types d'animaux d'assistance qui soutiennent les personnes ayant divers types de handicap.

- Les personnes qui ont une perte de vision peuvent avoir recours à un chien-guide.
- Des animaux sont dressés pour aider les personnes ayant une perte d'audition.
- D'autres animaux d'assistance sont dressés pour alerter une personne d'une crise épileptique imminente ou pour aider les personnes ayant de l'autisme, un trouble de santé mentale, un handicap physique ou d'autres handicaps.

La Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle n'impose aucune restriction quant au type d'animal qui peut être utilisé comme animal d'assistance.

Un animal est considéré comme un animal d'assistance si :

- vous pouvez facilement déterminer qu'il s'agit d'un animal d'assistance grâce à des indicateurs visuels, par exemple s'il porte un harnais ou un gilet;

- la personne handicapée fournit un document provenant d'un professionnel de la santé réglementé<sup>3</sup> qui confirme qu'elle a besoin d'un animal d'assistance en raison de son handicap.

## Conseils

- Évitez de toucher ou de distraire un animal d'assistance. Ce n'est pas un animal de compagnie, mais un animal en train de travailler, qui doit rester attentif en tout temps.
- Si vous ne savez pas s'il s'agit d'un animal de compagnie ou d'un animal d'assistance, vous pouvez poser la question à votre client. Vous pouvez demander à voir les documents fournis par un professionnel de la santé réglementé.
- Vous pouvez fournir de l'eau à l'animal d'assistance si le client le demande, mais le client est responsable de s'occuper de l'animal et de le superviser.

## **Si la présence d'un animal d'assistance met gravement en danger la santé ou la sécurité d'une autre personne, comme dans le cas d'une allergie grave :**

Envisagez toutes les options et essayez de trouver une solution qui répond aux besoins des deux personnes, par exemple :

- séparer les deux personnes par une distance;
- éliminer le contact direct entre les deux personnes;
- changer le moment où les deux personnes reçoivent le service;
- utiliser tout autre moyen qui permettrait à la personne d'utiliser son animal d'assistance dans les lieux.

## **Si vous ne pouvez pas déterminer facilement qu'il s'agit d'un animal d'assistance :**

- Ne faites pas de suppositions. Vous pouvez demander à la personne de fournir un document (comme une lettre, une note ou un formulaire) provenant d'un professionnel de la santé réglementé qui indique qu'elle a besoin d'un animal en raison de son handicap.

---

*Footnote 3: Professionnel membre de l'un des ordres suivants : Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario; Ordre des chiropraticiens de l'Ontario; Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario; Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario; Ordre des optométristes de l'Ontario; Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario; Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario; Ordre des psychologues de l'Ontario.*

- Si la personne vous montre le document en question, elle doit avoir le droit d'être accompagnée par son animal d'assistance.

- La personne n'est pas tenue de divulguer son handicap ou de démontrer de la façon dont l'animal lui vient en aide.

## **Quand la présence d'un animal d'assistance est interdite par une autre loi**

La loi vous oblige à permettre à une personne de garder son animal d'assistance dans les endroits auxquels ont accès le public ou les tiers.

Des endroits sont considérés comme accessibles au public même s'ils sont uniquement accessibles aux personnes qui ont payé un droit d'entrée, qui sont membres ou qui ont respecté certaines conditions d'admission. Il peut s'agir par exemple d'un centre de culture physique, d'un hôtel, d'un taxi ou d'une école.

Dans les cas où la loi interdit les animaux d'assistance dans certains endroits (p. ex., un animal d'assistance ne serait pas accepté dans la cuisine d'une école de cuisine), offrez à la personne une autre façon d'accéder à vos services.

Bien que les animaux d'assistance puissent être interdits dans certains endroits, les chiens d'assistance sont autorisés dans les endroits où de la nourriture est vendue, servie ou mise en vente, notamment dans la salle à manger publique d'un restaurant.

### **Conseils si la présence d'un animal d'assistance est interdite par une autre loi :**

- Expliquez la raison à votre client et discutez d'autres façons de le servir, par exemple
  - laisser l'animal d'assistance dans un endroit sécuritaire où sa présence est autorisée et offrir de l'aide à la personne pendant qu'elle est séparée de l'animal;
  - servir le client dans un autre endroit où la présence de l'animal est autorisée.
- Prévoyez des options que votre personnel pourrait proposer lorsque la présence d'un animal d'assistance est interdite.

### **Conseils à l'intention des décisionnaires – Situations où la présence d'un animal est interdite par la loi**

- Déterminez s'il y a des endroits dans vos locaux où la présence d'un animal d'assistance serait interdite par la loi et, le cas échéant, mentionnez la loi dans votre politique sur l'accessibilité des services à la clientèle et indiquez-y les endroits où la présence des animaux d'assistance est interdite.
- Prévoyez des options que votre personnel et vous pourriez proposer lorsque la présence d'un animal d'assistance est interdite.

## Personnes accompagnées d'une personne de soutien

Il peut s'agir d'un préposé aux services de soutien à la personne, d'un intervenant, d'un bénévole, d'un ami ou d'un membre de la famille. La personne de soutien peut aider votre client dans divers domaines : communication, mobilité, soins personnels ou accès à vos services.

Une personne handicapée peut être accompagnée d'une personne de soutien dans les endroits de vos locaux auxquels ont accès le public ou les tiers.

Si votre organisation fait payer un droit d'entrée, comme dans le cas d'un cinéma, elle doit indiquer à l'avance le montant, le cas échéant, que devront payer les personnes de soutien, en plaçant une affiche dans un endroit bien en vue ou un avis sur son site Web.

### Conseils

- Si vous ne savez pas laquelle des deux personnes est votre client, observez qui utilise ou demande vos services ou posez tout simplement la question.
- Adressez-vous directement au client et non à la personne de soutien.
- Si votre organisation fait payer un droit d'entrée, familiarisez-vous avec la politique concernant le montant que les personnes de soutien doivent payer.
- Il est judicieux de confirmer auprès de votre client s'il souhaite que la personne de soutien soit présente pendant que vous discutez de questions confidentielles.

### À l'intention des décideurs – Situations où il peut s'avérer nécessaire d'exiger une personne de soutien

Dans certaines situations, vous pouvez exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pour des questions de santé ou de sécurité.

Vous devez d'abord discuter avec la personne handicapée et évaluer les faits observables avant de déterminer :

- qu'une personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité d'une personne handicapée ou celle des autres personnes présentes sur les lieux;
- qu'il n'existe pas d'autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou celle des autres personnes présentes sur les lieux.

Dans une telle situation, la personne de soutien n'a pas à payer les droits d'entrée, s'il y en a.

## Conseils

- Déterminez à l'avance s'il existe des situations où une personne de soutien pourrait être tenue d'accompagner une personne handicapée pour des raisons de santé ou de sécurité et examinez la façon dont vous gérerez ces situations.

## Personnes utilisant un appareil ou accessoire fonctionnel

Un appareil ou accessoire fonctionnel est un appareil (p. ex., un fauteuil roulant ou un ambulateur, une canne blanche, un appareil auditif, une bouteille d'oxygène ou un tableau de communication) qu'une personne utilise pour l'aider dans le cadre de ses activités quotidiennes.

## Conseils

- Ne touchez et ne manipulez pas les appareils et accessoires fonctionnels sans autorisation.
- Ne déplacez ni les appareils et accessoires fonctionnels, ni les équipements (comme les cannes ou ambulateurs) hors de portée de la personne.
- Si votre organisation propose un équipement ou un appareil qui peut aider les clients handicapés à accéder à vos services, assurez-vous que vous savez comment les utiliser. Il pourrait être utile d'avoir un mode d'emploi ou une feuille d'instructions affichée là où l'appareil est situé ou entreposé.

Voici quelques exemples des appareils et des accessoires que votre organisation peut offrir :

- des appareils d'aide à la mobilité, comme un fauteuil roulant manuel ou un scooter électrique;
- des ascenseurs pour faire monter ou descendre les personnes utilisant des aides à la mobilité;
- une technologie qui fait en sorte qu'il soit plus facile pour les personnes handicapées de communiquer ou d'accéder à l'information, notamment certains logiciels, un système d'amplification ou une ligne téléphonique ATS;
- un pupitre ou poste de travail ajustable, modifiant la hauteur ou l'inclinaison d'une surface d'écriture;
- des kiosques interactifs accessibles qui peuvent offrir des renseignements ou des services en braille ou des casques d'écoute.

# Servir les personnes handicapées – À domicile ou au téléphone

## Conseils sur la prestation de services à domicile :

- N'arrivez pas à l'improviste. Confirmez votre heure d'arrivée à l'avance.
- Respectez les demandes formulées par un client handicapé pour répondre à ses besoins. Par exemple, une personne ayant une sensibilité environnementale peut exiger que vous ne portiez pas de produits parfumés dans son domicile.
- Faites preuve de patience. Vous devrez peut-être attendre un peu avant que votre client ouvre la porte.
- Présentez-vous. Il peut arriver que certains clients ne soient pas capables de lire les cartes d'identification et pourraient vous demander d'utiliser un mot de passe. Informez-vous avant la visite.
- Informez le client de ce que vous allez faire.
- Assurez-vous de laisser les lieux exactement comme ils étaient avant votre arrivée. Par exemple, une personne ayant une perte de vision s'attendra à ce que son mobilier soit au même endroit et pourrait trébucher si vous déplacez le canapé.

## Conseils sur la prestation de services au téléphone :

- Speak naturally, clearly and directly.
- Parlez de façon naturelle, clairement et directement.
- N'interrompez pas votre client et ne finissez pas ses phrases. Laissez le temps à votre client de fournir des explications ou de répondre.
- Si vous n'êtes pas certain de ce que votre client vous a dit, demandez-lui poliment de répéter, ou répétez ou reformulez ce que vous avez entendu et demandez-lui si vous avez bien compris.
- Si le client a recours à un interprète ou à un service de relais téléphonique, adressez-vous de manière naturelle au client, et non à l'interprète.
- Si vous vous trouvez dans une situation où, après de multiples tentatives, vous et votre client n'arrivez pas à communiquer, envisagez de prendre d'autres dispositions qui seraient plus efficaces pour lui.

## S'il est difficile d'accéder à vos biens, à vos services ou à vos installations

Si vous remarquez qu'un client a du mal à accéder à vos biens, services ou installations, commencez par lui demander comment vous pouvez l'aider.

Souvent, la solution est simple. À titre d'exemple :

### **Votre client est en fauteuil roulant et ne peut entrer dans votre boutique à cause d'une marche à la porte.**

Vous pourriez offrir de servir le client à la porte, dans un autre endroit adéquat ou par téléphone, ou d'effectuer une livraison à domicile. Vous pourriez également envisager des solutions peu coûteuses, comme une rampe d'accès portative que vous pouvez installer à l'entrée de votre boutique sur demande et si la situation le justifie.

### **Un client ayant une perte d'audition a une question à vous poser.**

Demandez au client par écrit si l'utilisation d'un stylo et de papier pour communiquer serait une bonne manière de lui répondre. Si la conversation porte sur des renseignements confidentiels, offrez au client de lui remettre les notes ou de les détruire.

### **Votre client en scooter électrique ne peut atteindre certains de vos produits parce que les étagères ou les tablettes sont trop élevés.**

Offrez-lui de lui apporter les produits.

### **Un client malvoyant ou ayant des difficultés d'apprentissage ne peut lire le menu.**

Offrez-lui de le lui lire à haute voix, ou affichez le menu en ligne pour qu'il puisse être lu à l'avance.

### **Votre cliente a un trouble de santé mentale qui fait qu'il lui est difficile de se trouver dans des espaces bondés, avec d'autres personnes. Elle explique ses besoins particuliers en entrant dans la réception de votre établissement.**

Offrez-lui un endroit pour qu'elle puisse attendre son tour loin des autres clients.

### **Votre organisation n'a pas d'ouvre-portes automatiques.**

Soyez prêt à aider à ouvrir la porte.

Vos clients sont votre meilleure source d'information en ce qui concerne leurs besoins. En faisant preuve de souplesse et d'ouverture aux suggestions, vous aiderez à offrir à vos clients une expérience agréable. Il peut y avoir des solutions simples, et vos clients apprécieront sûrement que vous leur témoigniez de l'attention et de la considération.

# Formation sur les exigences des autres normes d'accessibilité propre à un emploi

## Sujets traités

Cette partie de la brochure porte sur :

- les exigences générales;
- la Norme d'accessibilité pour l'information et les communications;
- la Norme d'accessibilité pour l'emploi;
- la Norme d'accessibilité pour le transport;
- la Norme d'accessibilité pour la conception des espaces publics.

Les organisations doivent fournir une formation sur les exigences des normes énoncées ci-dessus qui est propre aux tâches d'une personne.

L'objet de cette formation est de permettre aux personnes de comprendre les exigences qui peuvent influencer leurs tâches et les pratiques institutionnelles de leur organisation.

## Sujets qui ne sont pas traités

- Cette formation ne vise pas à expliquer « comment » mettre en œuvre les exigences (mettre les exigences en pratique).
- Vous pouvez avoir besoin de connaissances plus approfondies relativement à certaines exigences selon vos tâches et responsabilités – et certaines personnes pourraient avoir besoin d'une formation sur plus d'exigences que d'autres.
- Le site Web du gouvernement de l'Ontario fournit des ressources pour aider votre organisation à mettre en œuvre les exigences. Veuillez consulter le site à l'adresse : [ontario.ca/accessibilite](http://ontario.ca/accessibilite)

## Qui doit recevoir une formation sur les exigences propres à son emploi?

- Tout employé et bénévole (y compris ceux occupant des postes rémunérés ou non, à temps plein, à temps partiel et des postes contractuels).

- Quiconque participe à l'élaboration des politiques de votre organisation (dont les gestionnaires, les cadres supérieurs, les administrateurs et les propriétaires).
- Quiconque fournit des biens, des services ou des installations pour le compte de l'organisation (comme les centres de services externes ou les entreprises de gestion des installations).

# Exigences générales

Le Règlement de l'Ontario 191/11 (Normes d'accessibilité intégrées) comporte des exigences générales qui s'appliquent à toutes les normes du règlement.

Voici les exigences générales.

## Formation

En plus de la formation sur les services à la clientèle accessibles, les organisations doivent s'assurer d'offrir une formation sur les autres exigences du règlement et sur les dispositions du *Code des droits de la personne* de l'Ontario<sup>4</sup> s'appliquant aux personnes handicapées qui est en phase avec les fonctions des employés qui la reçoivent.

Votre organisation doit former :

- tous les employés et bénévoles nouveaux et actuels;
- les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de votre organisation;
- les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte de votre organisation.

En outre, une formation doit être offerte lorsque vos politiques en matière d'accessibilité sont modifiées.

Votre organisation doit tenir un registre de la formation donnée, y compris les dates auxquelles les séances de formation ont eu lieu et le nombre de participants formés.

---

Footnote 4:

*Ce guide ne fournit pas de formation sur les dispositions du Code des droits de la personne de l'Ontario (le Code) concernant les personnes handicapées, autre élément de l'exigence de formation prévue à l'article 7.*

*En plus de l'exigence de formation prévue à l'article 7, les éducateurs et les fournisseurs de services de transport doivent remplir des exigences de formation supplémentaire en vertu du règlement. Ce guide ne traite pas de ces exigences.*

## Politiques en matière d'accessibilité

En vertu de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, votre organisation doit établir des politiques sur la prestation de services à la clientèle accessibles aux personnes handicapées. Outre ses politiques, votre organisation doit élaborer des politiques en matière d'accessibilité qui décrivent ce qu'elle fait, ou ce qu'elle a l'intention de faire, pour se conformer aux exigences du règlement. Ces politiques servent de règles qui orientent les activités quotidiennes de votre organisation.

Vous devez également :

- consigner ces politiques par écrit;
- mettre vos politiques à la disposition du public et, sur demande, dans un format accessible;
- inclure une déclaration relative à l'engagement de votre organisation en faveur de l'accessibilité.

## Plans d'accessibilité

Un plan d'accessibilité décrit les étapes que votre organisation va suivre pour prévenir et supprimer les obstacles à l'accessibilité et pour satisfaire aux exigences du Règlement.

Votre organisation doit :

- établir, mettre en œuvre, documenter, et tenir à jour un plan d'accessibilité pluriannuel en consultation avec les personnes handicapées;
- afficher le plan d'accessibilité sur son site Web, si elle en a un, et le fournir sur demande dans un format accessible;
- préparer un rapport d'étape annuel sur l'état d'avancement de la mise en œuvre du plan, y compris les mesures prises pour assurer la conformité aux exigences du Règlement;
- rendre public son rapport d'étape sur son site Web, si elle en a un, et le fournir sur demande dans un format accessible;
- examiner et actualiser le plan d'accessibilité au moins une fois tous les cinq ans.

Une municipalité de palier supérieur et toutes les municipalités de palier inférieur qui en font partie peuvent préparer conjointement un plan d'accessibilité et une actualisation du rapport d'étape.

### En bref

Quelle est la différence entre les politiques en matière d'accessibilité et le plan d'accessibilité?

- Une politique en matière d'accessibilité annonce quelles règles ou quels principes seront appliqués par une organisation en vue de concrétiser ses objectifs dans le domaine de l'accessibilité.
- Un plan d'accessibilité décrit quelles mesures seront prises par une organisation pour prévenir et supprimer les obstacles, et quand.

## Obtention ou acquisition de biens, de services ou d'installations

La prise en compte de critères d'accessibilité parmi les pratiques d'obtention ou d'achat est susceptible de prévenir l'apparition de nouveaux obstacles à l'accessibilité et de supprimer ceux qui existaient déjà.

Votre organisation doit :

- Prendre en compte la conception, les critères et les options d'accessibilité lors de l'obtention ou de l'acquisition de biens, de services et d'installations, sauf si cela n'est pas matériellement possible, par exemple s'il n'y a pas de biens, de services ou d'installations accessibles;
- Fournir une explication sur demande s'il n'a pas été matériellement possible de prendre en compte la conception, les critères et les options d'accessibilité lors de l'obtention.

## Guichets libre-service

Un guichet libre-service est un terminal électronique interactif, à l'instar des dispositifs de point de vente que vous utilisez pour régler vos achats dans une épicerie ou pour payer vos droits de stationnement. Les personnes handicapées devraient, dans la mesure du possible, pouvoir faire usage d'un guichet libre-service en toute autonomie et en toute sécurité.

Votre organisation doit prendre en compte les options d'accessibilité lors de la conception, de l'obtention ou de l'acquisition de guichets libre-service.

# Norme pour l'information et les communications

À l'ère de l'information, nous tenons tous la facilité d'accès aux renseignements pour acquise. Les normes pour l'information et les communications décrivent comment il va être exigé des organisations de créer, de fournir et de recevoir l'information et les communications de façons qui soient accessibles pour les personnes handicapées.

Les exigences sont les suivantes :

## Formats accessibles et aides à la communication

Lorsque l'on vous le demande, vous devez fournir l'information et les communications d'une manière qui soit accessible pour les personnes handicapées. L'expression « formats accessibles » désigne souvent les solutions de remplacement de l'impression conventionnelle, tandis que les moyens visant à faciliter les communications entre personnes sont qualifiés d'aides à la communication.

### En bref

Voici des exemples de formats accessibles et d'aides à la communication : lecture de renseignements écrits directement à la personne, gros caractères, transcriptions textuelles de renseignements sonores ou visuels, remarques manuscrites plutôt que verbales, renseignements consignés en langage simple, document électronique de format compatible avec un lecteur d'écran.

Lorsqu'une requête vous est soumise, vous devez consulter la personne en vue de déterminer ses besoins en matière d'accessibilité. Vous êtes libre de choisir le format accessible ou l'aide à la communication qui convient le mieux en fonction des besoins de la personne et de la capacité de votre organisation de le/la fournir.

Les formats accessibles et les aides à la communication doivent être fournis en temps opportun, à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes.

Cette exigence ne s'applique pas :

- aux produits et étiquettes de produits;

- à l'information dont vous n'êtes pas responsable directement ou indirectement aux termes d'un contrat, à moins que votre organisation n'exerce les activités d'enseignement ou de formation définies dans le Règlement;
- à l'information et aux communications qui ne peuvent pas être converties.

### **En bref**

Situations dans lesquelles l'information ou les communications sont susceptibles de ne pas pouvoir être converties :

- La technologie de conversion n'est pas facilement disponible;
- Il y a un risque de perte de l'information au cours du processus de conversion et de ce fait, l'information ne peut pas être fidèlement transmise, par exemple l'information visuelle d'une radiographie ou d'un plan architectural.

**S'il n'est pas possible de convertir les documents requis, vous devez fournir à la personne qui les a demandés les éléments suivants :**

- Une explication des raisons pour lesquelles l'information ou les communications ne peuvent pas être converties;
- Un sommaire de l'information et des communications.

Date limite d'observation : **1er janvier 2016**

## **Processus de rétroaction**

En vertu de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, les organisations doivent établir un processus de rétroaction relatif aux services à la clientèle leur permettant de recevoir des observations quant à la façon dont elles fournissent des biens, des services ou des installations aux personnes handicapées et de répondre à ces observations. Votre organisation peut avoir d'autres types externes et internes de processus de rétroaction pour recevoir les commentaires du public et (ou) des employés et y répondre.

Selon les normes pour l'information et les communications, si votre organisation dispose d'un processus de rétroaction, vous devez veiller à ce qu'il soit accessible. Cela peut revenir à :

- faire fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication;
- informer le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication.

## Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique

Si votre organisation met des renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou sur la sécurité publique à la disposition du public, vous devez les fournir sur demande dans un format accessible.

Les renseignements sur les situations d'urgence fournis en temps réel (tels que les messages ou les alertes) ne sont pas concernés par cette exigence.

## Sites et contenus Web accessibles

Votre organisation doit se conformer aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 du Consortium World Wide Web, Niveau A au début puis Niveau AA, tel que stipulé dans les normes. Les WCAG 2.0 comportent trois niveaux de conformité qui permettent d'établir le degré d'accessibilité d'un site Web.

- Depuis le 1er janvier 2014, les nouveaux sites Web et leur contenu doivent être conformes aux WCAG 2.0, Niveau A – le niveau d'accessibilité le plus bas.
- Depuis le 1er janvier 2021, tous les nouveaux sites Web doivent être conformes aux WCAG 2.0, Niveau AA – un niveau d'accessibilité plus élevé – et tout le contenu Web offert sur ces sites qui a été élaboré après le 1er janvier 2012 doit également y être conforme. Les sous-titres et la description audio préenregistrée font exception.

Pour de plus amples renseignements sur les niveaux d'accessibilité présentés dans les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG), veuillez visiter le site Web du World Wide Web Consortium (W3C) à l'adresse : [www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/](http://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/)

### En bref

Les WCAG expliquent comment rendre le contenu Web plus accessible pour les personnes handicapées. L'expression « contenu Web » s'entend généralement des renseignements figurant sur une page ou une application Web, y compris, sans toutefois s'y limiter, du texte, des images et des formulaires.

## Établissements d'enseignement et de formation

Êtes-vous un établissement d'enseignement ou de formation? Le cas échéant, certains des articles des normes pour l'information et les communications s'adressent spécifiquement à vous.

Sont concernés les établissements d'enseignement et de formation tels que :

- les écoles élémentaires et secondaires publiques et privées;
- les collèges et les universités;
- les autres organisations d'enseignement et de formation définies dans le Règlement.

Pour davantage de précisions quant aux établissements d'enseignement et de formation tenus de se conformer, veuillez consulter l'Annexe B.

Passez les sections ci-dessous en revue pour voir lesquelles s'appliquent à votre organisation, le cas échéant.

## **Ressources et matériel didactiques et de formation**

Si vous appartenez à un établissement d'enseignement ou de formation et qu'un élève vous informe d'un besoin qui découle d'un handicap, vous devez fournir les ressources et le matériel d'apprentissage, de même que les dossiers scolaires et l'information relative aux programmes, dans un format accessible qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité.

Vous pouvez fournir la ressource à l'élève dans un format électronique accessible ou prêt à être converti, si un tel format est disponible, ou une ressource comparable dans un format accessible ou prêt à être converti, si elle ne peut pas être obtenue ou convertie dans un format accessible.

## **Formation offerte aux éducateurs**

Il est indispensable pour les éducateurs de savoir comment rendre leur enseignement accessible. Les établissements d'enseignement et de formation doivent donc :

- Fournir aux éducateurs une formation visant à les sensibiliser aux enjeux de l'accessibilité en ce qui a trait à la prestation et à l'enseignement de cours accessibles;
- Garder un dossier de la formation fournie, indiquant notamment les dates des séances de formation et le nombre de participants.

## **Bibliothèques d'établissements d'enseignement ou de formation**

Si cela est possible, les bibliothèques d'établissements d'enseignement ou de formation, telles que définies dans le Règlement, doivent fournir, sur demande, un format accessible ou prêt à être converti de toute ressource ou de tout matériel imprimé, numérique ou multimédia. Cependant, il existe quelques exceptions. Les exigences ne s'appliquent pas aux ressources suivantes : collections spéciales, matériel d'archives, et livres rares ou reçus en don.

## **Production de matériel didactique ou de formation**

Les producteurs de manuels didactiques ou de formation et de ressources d'apprentissage sur support imprimé qui approvisionnent des établissements d'enseignement et de formation doivent fournir des versions accessibles ou prêtes à être converties sur demande. Les sociétés d'édition, les universités et les conseils scolaires figurent, entre autres, parmi les producteurs.

## **Bibliothèques publiques**

Les bibliothèques publiques doivent, sur demande, fournir ou prendre des dispositions pour fournir du matériel accessible, s'il existe. Elles doivent également informer le public que le matériel peut être fourni dans un format accessible sur demande. Cette information doit également être accessible.

# Norme pour l'emploi

Le *Code des droits de la personne* de l'Ontario impose à tous les employeurs de répondre aux besoins en matière d'adaptation des employés handicapés, à moins de préjudice injustifié. La norme pour l'emploi repose sur cette exigence. Elle requiert des employeurs qu'ils mettent en place des processus pour déterminer les besoins en termes d'adaptation de leurs employés. Elle aborde les processus clés dans le cycle d'un emploi.

Les exigences :

- s'appliquent aux employés rémunérés;
- ne s'appliquent pas aux bénévoles ni aux autres personnes non rémunérées.

Elles sont les suivantes :

## Renseignements sur les mesures de soutien

Les employeurs doivent informer tous leurs employés, actuels et nouveaux, de leurs pratiques en faveur de l'accessibilité de l'emploi. Sont notamment comprises les politiques relatives à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap. Cela permettra de sensibiliser l'ensemble des employés à la manière dont l'organisation les soutiendra s'ils ont un handicap ou s'ils devaient un jour en avoir un au cours de leur carrière.

## Recrutement : processus d'évaluation ou de sélection

Il vous faut respecter trois exigences en planifiant votre processus de recrutement accessible :

- Lorsque vous publiez des offres d'emploi, avisez vos employés et le public de la disponibilité, sur demande, de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant votre processus de recrutement.
- Lorsque vous invitez des candidats à un emploi à prendre part au processus de sélection, avisez-les que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande pour les entretiens et autres procédés de sélection.
- Lorsque vous offrez un emploi au candidat retenu, avisez-le des politiques de votre organisation en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés.

## Formats accessibles et aides à la communication pour les employés

Une fois embauchés, les employés sont susceptibles de réclamer des formats accessibles ou des aides à la communication. Cette exigence est similaire à celle des normes pour l'information et les communications. Les employeurs sont tenus de consulter leurs employés pour déterminer les besoins en matière d'accessibilité de ces derniers et la façon d'y répondre au mieux.

Des formats accessibles et des aides à la communication peuvent être demandés à l'égard de l'information nécessaire à l'employé pour faire son travail et de l'information généralement mise à la disposition de l'ensemble des employés.

## Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail

Les employeurs doivent fournir des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés, si le handicap l'impose et l'employeur est au courant du besoin. Avec le consentement de l'employé, vous devez veiller à communiquer les renseignements à la personne désignée pour l'aider en cas d'urgence.

Ces renseignements doivent être réexaminés dans les cas suivants :

- l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisation;
- les besoins ou les plans généraux de l'employé font l'objet d'un examen;
- vous procédez à un examen des politiques en matière d'interventions d'urgence de votre organisation.

## Plans d'adaptation individualisés et documentés

Les employeurs doivent disposer d'un processus écrit permettant d'étayer des plans d'adaptation individualisés pour les employés handicapés. Cela aidera les organisations à adopter une approche claire et cohérente en vue de répondre aux besoins des employés handicapés.

Les normes précisent un certain nombre de points à couvrir durant le processus d'élaboration des plans d'adaptation individualisés, entre autres :

- La manière dont l'employé peut prendre part au processus;
- La manière dont l'employeur peut solliciter les conseils d'un expert externe afin de l'aider à déterminer les besoins en matière de mesures d'adaptation d'un employé;
- La manière de protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels;
- La fréquence de réexamen du plan.

### **En bref**

Un plan d'adaptation individualisé est un moyen formel de consigner et d'étudier les mesures d'adaptation au lieu de travail qui seront prises en faveur d'un employé handicapé. Les employeurs doivent collaborer avec ce dernier en vue de trouver le moyen adapté de répondre à ses besoins en la matière. Cela peut revenir, par exemple, à installer un logiciel de lecture d'écran sur un ordinateur.

## **Processus de retour au travail**

Il est imposé aux employeurs d'élaborer un processus visant à aider les employés qui étaient absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap lorsqu'ils reprennent le travail.

Le processus de retour au travail doit :

- Être documenté et décrire sommairement les mesures qui seront prises pour faciliter le retour au travail d'un employé;
- Intégrer les plans d'adaptation individualisés.

Le processus de retour au travail en question ne remplace en aucun cas tout autre processus de retour au travail créé par toute autre loi, ni ne prend préséance sur lui.

## **Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnel, et réaffectation**

Les normes exigent que les processus de gestion du rendement, de perfectionnement professionnel et de réaffectation tiennent compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés et de tout plan d'adaptation individualisé conçu à leur égard.

Ces exigences s'appliquent uniquement si l'organisation a recours à de tels processus. Les organisations ne sont pas tenues d'instaurer ces processus si ceux-ci ne sont pas déjà en place.

# Norme pour la conception des espaces publics

La norme pour la conception des espaces publics établit des exigences visant certaines caractéristiques précises de notre environnement physique afin qu'il soit plus facile pour les personnes handicapées de se déplacer, ainsi que de découvrir et d'utiliser les possibilités offertes par nos collectivités.

## Portée des exigences

La norme impose aux organisations d'intégrer des options d'accessibilité :

- à la conception des nouveaux espaces publics; ou
- aux transformations importantes qu'il est prévu d'apporter à un espace public existant.

Les organisations ne sont pas tenues de modifier rétroactivement les espaces publics pour satisfaire aux exigences. Cela signifie que votre organisation n'est pas obligée de transformer ses espaces publics si elle n'a pas l'intention de le faire.

L'accessibilité des éléments associés aux bâtiments, par exemple, les entrées de bâtiment, les toilettes et les voies de déplacement sans obstacle, n'est pas traitée dans cette norme, mais dans le *Code du bâtiment* de l'Ontario.

## Liens entre la norme et les autres exigences prévues dans le Règlement

Il importe de se rappeler que la section du Règlement portant sur les Exigences générales comporte des exigences qui peuvent être pertinentes pour la Norme pour la conception des espaces publics.

Par exemple, votre organisation doit :

- énoncer dans son plan pluriannuel d'accessibilité la manière dont seront satisfaites les exigences prévues dans le Règlement (y compris la Norme pour la conception des espaces publics);

- intégrer la conception accessible et des critères et des caractéristiques d'accessibilité au moment de l'obtention ou de l'acquisition de biens, de services ou d'installations (sauf si ce n'est pas réalisable) qui peuvent être pertinents pour l'accessibilité des espaces publics, comme des aires de jeux extérieurs ou les aires de restauration extérieures destinées à l'usage du public.

## **Qui doit être en conformité – le propriétaire ou le titulaire de bail?**

La norme stipule que l'organisation qui doit satisfaire aux exigences est celle qui détient une autorisation ou une approbation pour aménager un espace public ou y apporter des transformations importantes prévues, et non celle ayant pu fournir une approbation ou pouvant détenir un intérêt sur le bien-fonds.

Il ne s'agit donc pas nécessairement du propriétaire du bien-fonds, mais parfois du titulaire de bail ou de l'exploitant.

## **Sentiers récréatifs et voies accessibles menant à une plage**

### **Qu'est-ce qu'un sentier récréatif?**

- Un sentier récréatif est un sentier piétonnier public destiné à des fins de récréation et de loisirs, comme se promener dans un parc ou profiter de la nature.
- Sont exclus : les sentiers en région sauvage, les sentiers en arrière-pays et les chemins de portage, ou les sentiers destinés uniquement au ski de fond, au vélo de montagne ou à la conduite de véhicules récréatifs motorisés tels que les motoneiges ou les véhicules tout terrain.

### **Qu'est-ce qu'une voie accessible menant à une plage?**

- Une voie accessible menant à une plage facilite l'accès des gens à une portion de plage publique. Il s'agit souvent d'une allée aménagée permettant aux gens d'accéder à une plage depuis un parc de stationnement, un sentier ou une aire de pique-nique.
- Sont comprises : les voies permanentes et les voies temporaires (p. ex. les voies pouvant être retirées pendant les mois d'hiver).

### **Exigences en matière de consultation relatives aux sentiers récréatifs**

Lorsqu'elles apportent des transformations importantes prévues à des sentiers récréatifs existants ou en aménagent de nouveaux, les organisations sont tenues de consulter le public et les personnes handicapées afin de parvenir à déterminer quelles caractéristiques spécifiques du sentier nuisent à sa finalité.

Les municipalités doivent également consulter leur comité d'accessibilité, le cas échéant.

Caractéristiques devant faire l'objet d'une consultation :

- La pente du sentier
- La nécessité de munir le sentier de rampes et l'emplacement de celles-ci
- La nécessité, l'emplacement et la conception des aires de repos, des aires de dépassement, des aires d'observation, des installations et des autres caractéristiques du sentier.

Votre organisation n'est pas tenue de mener des consultations pour les voies accessibles menant à une plage.

### **Exigences techniques relatives aux sentiers récréatifs et aux voies accessibles menant à une plage**

Lorsqu'elle apporte des transformations importantes à des sentiers récréatifs et des voies accessibles menant à une plage existants ou en aménage de nouveaux, votre organisation est tenue de respecter certaines exigences techniques, y compris :

- Largeur et hauteur de dégagement minimales
- Caractéristiques de la surface.

Si votre organisation projette de munir un sentier ou une voie accessible menant à une plage d'une promenade de bois ou d'une rampe d'accès, des exigences techniques similaires s'appliquent.

En outre, les exigences suivantes s'appliquent aux sentiers récréatifs :

- Les points de départ du sentier doivent posséder une signalisation donnant des renseignements sur les caractéristiques physiques du sentier, y compris la longueur du sentier, la largeur moyenne et minimale du sentier, et l'emplacement des installations, en vue d'aider les usagers à déterminer comment profiter au mieux du sentier.
- Lorsque d'autres médias sont utilisés pour fournir des renseignements sur le sentier récréatif (en plus de la publicité, des avis ou des annonces promotionnelles), comme le site Web ou la brochure d'un parc, ils doivent contenir les mêmes renseignements que la signalisation des points de départ du sentier.

## Aires de restauration extérieures destinées à l'usage du public

Les aires de restauration extérieures destinées à l'usage du public sont des aires publiques munies de tables et destinées à être utilisées par le public comme lieu de consommation de nourriture, comme les tables de pique-nique dans les parcs, sur les terrains des hôpitaux ou les campus universitaires, et les aires de restauration extérieures des parcs d'attractions.

Lors de la construction d'une nouvelle aire ou de la transformation importante d'une aire de restauration extérieure destinées à l'usage du public, votre organisation doit s'assurer que :

- Au moins 20 p. 100 des nouvelles tables ajoutées, et pas moins d'une nouvelle table, sont accessibles aux personnes utilisant des aides à la mobilité, comme des fauteuils roulants;
- La surface du sol menant aux tables accessibles et sous celles-ci est de niveau, ferme et stable pour permettre l'utilisation d'aides à la mobilité;
- Un espace libre suffisant autour des tables accessibles est prévu pour que les personnes utilisant une aide à la mobilité puissent s'approcher des tables.

## Espaces de jeux extérieurs

Des espaces de jeu extérieurs accessibles peuvent offrir des possibilités de jeu à tous les enfants et à leurs accompagnateurs, quelles que soient leurs capacités.

Les exigences s'appliquent aux espaces de jeu extérieurs contenant :

- de l'équipement de jeu, comme des balançoires;
- des éléments de jeu comme des rondins, des rochers, du sable ou de l'eau.

Votre organisation doit respecter les exigences suivantes lorsqu'elle construit de nouveaux espaces de jeu extérieurs ou qu'elle apporte des transformations importantes à des espaces existants.

### Exigences en matière de consultation

Pour aider votre organisation à cerner les besoins de tous les utilisateurs des espaces de jeu extérieurs de la collectivité locale, vous devez consulter le public et les personnes handicapées.

Les municipalités doivent également consulter leur comité consultatif municipal sur l'accessibilité, si un tel comité a été créé.

## L'accessibilité dans les exigences de conception

Les exigences précisent également que votre organisation doit :

- Incorporer des éléments d'espace de jeu accessibles aux enfants porteurs de divers handicaps et à leurs accompagnateurs, comme des éléments sensoriels qui favorisent les expériences de jeu actif. Par exemple, les expériences de jeux sensoriels peuvent inclure des jeux de sable ou d'eau, ou un panneau sonore ou musical.
- Veiller à ce qu'il y ait suffisamment d'espace pour que les enfants porteurs de divers handicaps, et leurs accompagnateurs, puissent se déplacer à l'intérieur et autour de l'espace de jeu.
- Veiller à ce que la surface du sol soit ferme, stable et capable d'absorber le choc d'une chute pour éviter les blessures.

## Voies de déplacement extérieures

Les voies de déplacement extérieures sont les trottoirs et les allées qui nous aident à nous rendre à la destination prévue, c'est pourquoi les considérations d'accessibilité sont importantes.

La norme comprend certaines exigences techniques lorsque les organisations construisent de nouvelles voies de circulation extérieures ou apportent des modifications importantes à celles qui existent déjà.

La norme ne s'applique pas aux voies de déplacement qui sont réglementées par le *Code du bâtiment* de l'Ontario (p. ex. une voie de déplacement entre un parc de stationnement comportant des places de stationnement accessibles et l'entrée d'un bâtiment accessible).

Voici quelques exemples d'exigences techniques pour les voies de déplacement extérieures :

- **Trottoirs ou allées piétonnes** – Exigences relatives à la largeur minimale pour permettre le passage des aides à la mobilité, à la hauteur minimale de dégagement pour éliminer les obstacles pour les personnes ayant une déficience visuelle et à la pente maximale des pentes
- **Rampes d'accès** – Exigences relatives à la largeur minimale, à l'inclinaison maximale des pentes, à la taille des paliers et des mains-courantes
- **Escaliers reliés à une voie de déplacement extérieure** – Exigences relatives à la taille des marches, marquage à contraste élevé du bord des marches et indicateurs tactiles de surface de marche au sommet de chaque volée pour indiquer le changement de niveau pour les personnes ayant une perte de vision
- **Bateaux de trottoir pour piétons (ou bordures de trottoir)** – Exigences d'alignement dans le sens de la marche, largeur minimale et pente maximale pour

les personnes ayant une aide à la mobilité, et indicateurs tactiles de surface de marche au bas des bateaux de trottoir pour avertir les personnes malvoyantes qu'elles approchent d'une route

- **Signaux piétonniers accessibles** – Les exigences définissent les caractéristiques essentielles pour les personnes malvoyantes et sourdes-aveugles, telles qu'une tonalité de localisation pour un boîtier de signalisation distincte de celle d'un indicateur de marche, des flèches tactiles alignées sur la direction de la traversée et des indicateurs de marche audibles et vibrotactiles
- **Aires de repos** – Obligation de consulter le public et les personnes handicapées sur l'emplacement et la conception des aires de repos lors de la construction d'un nouveau trottoir ou d'une allée existante ou lors de modifications importantes prévues; les municipalités doivent également consulter leur comité consultatif municipal sur l'accessibilité, si un tel comité a été créé

## Stationnement accessible

Cette section de la norme comporte des exigences sur le stationnement public hors voirie et sur rue accessible lors de l'aménagement de nouvelles places de stationnement ou de transformations importantes à des places existantes.

### Exigences relatives au stationnement hors voirie accessible

#### Qu'est-ce que le stationnement hors voirie?

Le stationnement hors voirie s'entend notamment des parcs de stationnement ouverts ou couverts destinés au stationnement de courte durée du public, comme le parc de stationnement pour la clientèle d'un salon de coiffure ou le garage souterrain d'un centre commercial. L'utilisation des installations de stationnement hors voirie peut être payante ou non.

Lorsque des transformations importantes prévues sont apportées à des installations de stationnement hors voirie déjà existantes ou lorsqu'on en aménage de nouvelles, certaines exigences techniques doivent être respectées. Par exemple :

- Lorsqu'au minimum deux places accessibles sont requises, les installations de stationnement hors voirie doivent disposer de deux types de places de stationnement accessibles :
  - une place plus large munie de panneaux indiquant qu'il s'agit d'une place accessible pour fourgonnettes;
  - une place de largeur standard.
- Les installations de stationnement hors voirie doivent comprendre un nombre minimal de places de stationnement accessibles de chaque type, en fonction du nombre total de places de stationnement, tel que décrit dans la norme. Par

exemple, s'il y a entre 1 et 12 places de stationnement, la place de stationnement accessible requise doit être une place plus large; s'il y a entre 13 et 100 places de stationnement, quatre p. 100 d'entre elles doivent être accessibles, avec un nombre égal de places plus larges et de places standards.

- Les places de stationnement accessibles doivent posséder des allées accessibles (un espace entre les places de stationnement) d'une largeur minimale donnant aux personnes handicapées la place pour monter à bord de leurs véhicules et en descendre.
- Chaque place de stationnement accessible doit être indiquée à l'aide d'un panneau conforme aux exigences actuelles en matière de signalisation énoncées par le Règlement 581 (Stationnement accessible aux personnes handicapées) pris en application du *Code de la route*.

## **Exigences relatives au stationnement accessible sur la voie publique**

### **Qu'est-ce que le stationnement sur la voie publique?**

Le stationnement sur rue peut être situé sur une voie publique, une rue, une avenue, une promenade, un pont ou un type de route similaire. Les organisations du secteur public, telles que les municipalités, les hôpitaux, les universités et les collèges, peuvent posséder et entretenir des places de stationnement sur la voie publique. Le stationnement sur la voie publique peut fournir un accès direct aux magasins, aux bureaux et aux autres installations. Les gens peuvent avoir besoin ou non de payer pour utiliser le stationnement sur rue.

Les exigences en matière de stationnement accessible sur la voie publique ne s'appliquent qu'à certaines organisations désignées du secteur public\*.

Lorsque vous construisez de nouvelles places de stationnement sur la voie publique ou que vous prévoyez d'apporter des transformations importantes à des places existantes, votre organisation doit consulter le public et les personnes handicapées sur les points suivants :

- le besoin de places de stationnement accessible sur la voie publique;
- l'emplacement des places de stationnement accessibles sur la voie publique;
- la conception des places de stationnement accessibles sur la voie publique.

Les municipalités doivent également consulter leur comité consultatif municipal sur l'accessibilité, si un tel comité a été créé.

\*Pour cette section de la norme uniquement (exigences en matière de stationnement sur la voie publique), l'expression « organisation désignée du secteur public » désigne chaque municipalité et organisation énumérée dans l'annexe 1 du RNAI, qui comprend les hôpitaux, les universités, les collèges d'arts appliqués et de technologie, les conseils

scolaires de district et les organisations qui fournissent des transports publics. Elle ne comprend pas les personnes ou les organismes énumérés dans la colonne 1 du tableau 1 du Règlement de l'Ontario 146/10 (Organismes publics et organismes publics rattachés à la Commission – Définitions), de la *Loi de 2006 sur la fonction publique* de l'Ontario.

## Obtention de services

La norme prévoit des exigences relatives à l'aménagement de comptoirs de service, de guides de file d'attente fixes et d'aires d'attente accessibles aux personnes handicapées. Ces éléments peuvent se situer à l'intérieur ou à l'extérieur d'un bâtiment. Il convient de noter que ces éléments ne sont pas couverts par le *Code du bâtiment* de l'Ontario.

### Comptoirs de service

Lorsque des comptoirs de service existants sont remplacés ou lorsqu'on en aménage de nouveaux, au moins un comptoir de service doit être rendu accessible aux personnes utilisant des aides à la mobilité telles que des fauteuils roulants. Vous pouvez rendre le comptoir accessible en vous assurant :

- qu'il est utilisable par une personne assise dans une aide à la mobilité;
- qu'il dispose de suffisamment d'espace libre à l'avant pour permettre à une personne utilisant une aide à la mobilité de l'approcher.

Une file d'attente est un endroit où les gens font la queue pour obtenir des services. Si votre organisation a une file d'attente pour plusieurs comptoirs de service, chaque comptoir de service doit être accessible.

Si votre organisation propose différents types de comptoirs de service, possédant chacun leur propre file d'attente (p. ex., caisse ordinaire ou express), vous devez veiller à ce qu'au moins un comptoir de service de chaque type soit accessible.

En cas de files d'attente et de comptoirs de service multiples, vous devez clairement indiquer tous vos comptoirs de service accessibles par la signalisation.

### Guides de file d'attente fixes

Les guides de file d'attente fixes sont des aménagements permanents ou intégrés qui obligent les gens à faire la queue et à suivre une trajectoire établie.

Lorsque vous aménagez de nouveaux guides de file d'attente fixes, vous devez vous assurer :

- que la file d'attente est suffisamment large pour que les personnes utilisant des aides à la mobilité comme des fauteuils roulants et des appareils ou accessoires

fonctionnels de mobilité tels que des cannes, des béquilles et des ambulateurs puissent s'y déplacer, y compris en cas de changement de direction de la file.

- que les personnes aveugles ou ayant une basse vision peuvent trouver les guides de file d'attente au moyen d'une canne.

## Aires d'attente

Lorsque vous apportez des transformations importantes prévues aux aires d'attente dotées d'un espace de sièges fixés au sol déjà existantes de votre organisation ou que vous en aménagez de nouvelles, il vous faut veiller à ce qu'au moins trois p. 100 des nouveaux sièges soient accessibles (mais il doit y avoir au moins une place accessible).

Une place accessible est une place dans l'aire d'attente où une personne utilisant une aide à la mobilité telle qu'un fauteuil roulant peut attendre en vue d'obtenir des services dans la même zone que les autres clients ou usagers.

## Planification de l'entretien

Les organisations sont tenues, en vertu du RNAI, d'établir des plans d'accessibilité pluriannuels. Votre organisation doit s'assurer que son plan d'accessibilité pluriannuel comprend les éléments suivants :

- des procédures d'entretien préventif et d'urgence des parties accessibles de ses espaces publics, telles que la fréquence d'inspection des trottoirs pour détecter les fissures;
- des procédures pour gérer les perturbations temporaires lorsqu'une partie accessible de ses espaces publics n'est pas utilisable, comme la mise en place d'un panneau expliquant la perturbation et présentant une solution de rechange (en vertu de la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, toutes les organisations sont tenues d'informer le public lorsque leurs installations ou services que les personnes handicapées utilisent habituellement sont temporairement indisponibles).

### **Pour de plus amples renseignements sur le Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées :**

- Vous pouvez consulter l'intégralité du Règlement en vous rendant sur [Ontario.ca/lois-en-ligne](https://www.ontario.ca/lois-en-ligne), et en cherchant « Normes d'accessibilité intégrées » ou « Règlement de l'Ontario 191/11 »;
- Consultez le Guide relatif au règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées accessible sur le site Web du gouvernement de l'Ontario à l'adresse : <https://www.ontario.ca/fr/document/comment-se-conformer-au-reglement-sur-les-normes-daccessibilite-integrees>

# Norme pour le transport

La norme pour le transport fixe les exigences qui permettront de prévenir et de supprimer les obstacles à l'accès au transport en commun et de faciliter le déplacement en Ontario.

La norme pour le transport s'applique aux services de transport classique, aux services de transport adapté et aux autres services de transport, ainsi qu'à certains traversiers et aux municipalités, notamment celles qui délivrent des permis de taxi ou fournissent des services de transport classique.

## Exemples de fournisseurs dispensés

Certains fournisseurs de services de transport ne sont pas obligés de satisfaire aux normes. On peut notamment citer :

- Les limousines et berlines de luxe;
- Les navettes, par exemple à destination d'aéroports, d'hôtels ou de casinos;
- Les véhicules d'organisations à caractère religieux;
- Les autocars affrétés et les bateaux de croisière/de louage;
- Le transport mis en place par les écoles privées;
- Les manèges et trolleybus/tramways (comme dans les parcs d'attractions);
- Les services de transport sous réglementation fédérale tels que les lignes aériennes, VIA Rail.

## Exigences fixées aux fournisseurs de services de transport

Certaines exigences sont communes aux fournisseurs de services de transport classique et adapté, notamment :

- Mettre à la disposition du public des renseignements sur l'équipement et les options d'accessibilité de leurs véhicules, parcours et services;
- Dispenser une formation dans le domaine de l'accessibilité à leurs employés et bénévoles;
- Ne pas faire payer un tarif à la personne de soutien accompagnant une personne handicapée qui a besoin d'elle;
- Satisfaire à des exigences supplémentaires liées au transport dans leurs plans d'accessibilité.

D'autres exigences sont propres à chaque catégorie de fournisseurs de services de transport.

## Fournisseurs de services de transport classique

Voici certaines des exigences fixées aux fournisseurs de services de transport classique :

- Exigences techniques – relatives à l'emploi de dispositifs de levage, de marches, de barres d'appui/mains courantes, de planchers, de dispositifs lumineux, de signaux visuels et sonores et d'une signalisation de parcours accessibles.
- Tarifs – ne pas faire payer aux personnes handicapées un tarif supérieur à celui des personnes non handicapées, et ne pas exiger de frais pour le rangement d'aides à la mobilité ou d'appareils ou accessoires fonctionnels de mobilité, comme les fauteuils roulants ou les ambulateurs.
- Annonce des arrêts – annoncer les arrêts à bord de manière audible et visuellement;
- Sièges – prévoir des sièges clairement désignés comme étant réservés aux personnes handicapées;
- Perturbations du service – aider les personnes handicapées durant les perturbations du service en proposant des moyens de transport de remplacement accessibles, s'il y a lieu, ainsi qu'en mettant en place une communication accessible.

## Fournisseurs de services de transport adapté

Les personnes handicapées qui ne sont pas en mesure d'utiliser les services de transport classique existants en raison de leur handicap peuvent être admissibles à des services de transport adapté, si leur collectivité en dispose. S'ils ne sont pas offerts, en général le fournisseur des services de transport conventionnel devra fournir un mode de transport accessible.

Voici certaines des exigences fixées aux fournisseurs de services de transport adapté :

- Élaborer un processus de demande d'admissibilité et mettre en œuvre les critères d'admissibilité décrits dans le Règlement;
- Ne pas faire payer aux passagers un tarif supérieur à celui exigé à l'égard des services de transport classique;
- Mettre des services de transport adapté à la disposition des visiteurs admissibles;
- Coordonner les correspondances avec les autres fournisseurs de services de transport adapté des municipalités avoisinantes;
- Ne pas restreindre le nombre de déplacements qu'une personne handicapée peut demander.

# Fournisseurs d'autres services de transport

## Conseils scolaires publics

Les conseils scolaires publics (tels que définis dans le Règlement) qui offrent des services de transport à leurs élèves doivent fournir des services de transport scolaire accessibles et intégrés. Si ce n'est pas possible ou s'ils ne constituent pas la meilleure solution pour un élève à cause de la nature de son handicap ou pour des raisons de sécurité, le conseil scolaire est tenu de fournir des services de transport accessibles de remplacement appropriés. Les conseils scolaires publics doivent également élaborer, à l'égard de chaque élève handicapé, un plan de transport scolaire individualisé.

## Hôpitaux, collèges et universités

Lorsqu'on le leur demande, les hôpitaux, collèges et universités qui proposent des services de transport tels que des bus-navettes doivent fournir des véhicules accessibles ou des services équivalents.

## Traversiers

Les exploitants de traversiers (tels que définis dans le Règlement) doivent satisfaire à des exigences particulières aux termes des normes pour le transport ainsi que du Code de pratiques fédéral intitulé « Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience ».

# Obligations des municipalités

## Taxis

Les municipalités sont tenues de consulter leur comité consultatif de l'accessibilité, si un tel comité a été créé, ainsi que les membres du public et les personnes handicapées pour fixer la proportion de taxis accessibles et disponibles nécessaires dans la collectivité.

Les municipalités qui délivrent des permis de taxi doivent veiller à ce que les propriétaires et exploitants de taxis satisfassent à des exigences précises, entre autres :

- Ne pas exiger un tarif supérieur ou additionnel à l'égard d'une personne handicapée;
- Afficher des renseignements sur l'immatriculation et l'identification du véhicule sur le pare-chocs arrière;
- Mettre des renseignements sur l'immatriculation et l'identification du véhicule dans un format accessible à la disposition des personnes handicapées, par exemple en conservant un exemplaire en gros caractères ou en braille à portée de main.

## **Arrêts d'autobus et abribus**

Les municipalités qui offrent des services de transport classique doivent mener des activités de consultation et de planification avant d'aménager des arrêts d'autobus et des abribus au sein de leur collectivité.

En vue de déterminer les mesures nécessaires pour rendre les arrêts d'autobus et les abribus plus accessibles, les municipalités sont tenues de consulter :

- Leur comité consultatif de l'accessibilité, si un tel comité a été créé;
- Les membres du public;
- Les personnes handicapées.

Toute planification ou mesure visant à atteindre l'objectif d'aménagement d'arrêts d'autobus et d'abribus accessibles doit être intégrée au plan d'accessibilité de la municipalité.

# Annexe A : Ressources au sujet du Code des droits de la personne de l'Ontario

## Code des droits de la personne de l'Ontario – Module de formation « Travailler ensemble »

Le module vidéo de formation sur les dispositions du Code qui traitent des personnes handicapées a été préparé afin de répondre à l'exigence de l'article 7 du Règlement de l'Ontario 191/11 (Normes d'accessibilité intégrées). Il est disponible sur le site Web de la Commission ontarienne des droits de la personne :

[www.ohrc.on.ca/fr/apprentissage/travailler-ensemble-le-code-des-droits-de-la-personne-de-lontario-et-la-loi-de-2005-sur-lapho](http://www.ohrc.on.ca/fr/apprentissage/travailler-ensemble-le-code-des-droits-de-la-personne-de-lontario-et-la-loi-de-2005-sur-lapho)

### Brochure « Les handicaps et les droits de la personne »

Il s'agit d'une brochure facile à lire décrivant les exigences du Code à l'égard des personnes handicapées. Elle peut être utilisée comme ressource en complément du module, ou par les petites organisations pour former leurs employés et bénévoles.

Elle est disponible sur le site Web de la Commission ontarienne des droits de la personne, à l'adresse suivante : [www.ohrc.on.ca/fr/les-handicaps-et-les-droits-de-la-personne](http://www.ohrc.on.ca/fr/les-handicaps-et-les-droits-de-la-personne).

### Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement

Il s'agit d'un document complet donnant des conseils pour interpréter et comprendre les dispositions du Code concernant les personnes handicapées. Il indique comment les particuliers, employeurs, prestataires de services, décisionnaires et autres intervenants devraient veiller à respecter le Code, de même que leurs organisations.

Il est disponible à l'adresse suivante : [www.ohrc.on.ca/fr/politique-et-directives-concernant-le-handicap-et-lobligation-daccommodement](http://www.ohrc.on.ca/fr/politique-et-directives-concernant-le-handicap-et-lobligation-daccommodement).

# Annexe B : Liste des établissements d'enseignement et de formation

Les établissements d'enseignement et de formation tenus de respecter les articles des normes pour l'information et les communications qui s'appliquent spécifiquement à eux sont les suivants :

- Organisations régies par la *Loi sur l'éducation* ou la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel*;
- Organisations offrant un programme ou une partie d'un programme d'études postsecondaires menant à l'obtention d'un diplôme conformément à un consentement accordé en application de la *Loi de 2000 favorisant le choix et l'excellence au niveau postsecondaire*;
- Organisations désignées du secteur public (collèges et universités) énoncées aux paragraphes 3 et 4 de l'Annexe 1 du Règlement de l'Ontario 191/11 (Normes d'accessibilité intégrées);
- Organismes publics ou privés dispensant des cours ou des programmes, ou les deux, qui mènent à l'obtention par les élèves d'un diplôme ou d'un certificat désigné par le ministre de l'Éducation en vertu de la disposition 1 du paragraphe 8 (1) de la *Loi sur l'éducation*;
- Écoles privées au sens de la *Loi sur l'éducation*.

## Avis de non-responsabilité :

Le fait qu'une personne ait suivi cette formation Vers l'accessibilité ne signifie pas que cette personne ou son organisme est conforme à la LAPHO ou à ses règlements.

[© Imprimeur du Roi pour l'Ontario, 2012-to23](#)