

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

# Politique d'AJO sur l'accessibilité



LEGAL AID ONTARIO  

---

AIDE JURIDIQUE ONTARIO

|              |   |
|--------------|---|
| Titre :      | La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et AJO : Politique d'AJO sur l'accessibilité |
| Auteur :     | Aide juridique Ontario  |
| Publié :     | 2019 septembre  |
| Mis à jour : | 2021 mars   |

## Table des matières

|   |    |
|---|----|
| Énoncé de politique .....   | 1  |
| Principes directeurs .....  | 1  |
| Application .....   | 2  |
| Information et communications accessibles .....                         | 2  |
| Sites et contenus Web accessibles .....                                 | 4  |
| Procédures relatives aux services à la clientèle accessibles.....       | 4  |
| Appareils ou accessoires fonctionnels.....                              | 6  |
| Animaux d'assistance .....  | 6  |
| Personnes de soutien .....  | 7  |
| Processus de rétroaction .....  | 9  |
| Procédures de plainte.....  | 10 |
| Avis de perturbation.....   | 10 |
| Engagements relatifs à la formation .....                               | 12 |
| Installations.....  | 14 |
| Obtention ou acquisition de biens, de services ou d'installations ..... | 15 |
| Dispositions générales.....   | 15 |
| Renseignements additionnels.....  | 17 |
| Définitions.....  | 18 |

# Énoncé de politique

Aide juridique Ontario (AJO) est déterminée à appliquer une approche proactive en matière d'accessibilité en élaborant et en mettant en œuvre des politiques et des procédures d'accessibilité conformes à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). La présente politique sur l'accessibilité énonce les politiques et les procédures qu'AJO a adoptées pour appliquer les principes clés de dignité, d'autonomie, d'inclusion, d'intégration, de réceptivité et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.

## Principes directeurs

AJO, consciente qu'elle sert un éventail diversifié de personnes, est déterminée à s'assurer qu'elles aient toutes accès à ses services, à ses biens et à ses installations et qu'elles puissent les utiliser efficacement. AJO a l'obligation de supprimer, dans la mesure du possible, tout obstacle qui frustre les personnes et qui limite ou entrave leur capacité d'accéder à ses biens, à ses services et à ses installations ou de les utiliser efficacement, et elle est déterminée à le faire.

AJO est déterminée à répondre en temps opportun aux besoins des personnes handicapées en matière d'accessibilité, y compris en repérant, en évaluant et en supprimant les obstacles physiques ou au niveau de l'information ou des communications pour les employés et les membres du public qui utilisent ses services et ses installations.

AJO fait des efforts raisonnables pour que ses politiques, ses pratiques et ses procédures concernant les personnes handicapées soient compatibles avec les principes suivants :

1. Les services et les installations sont fournis d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées.
2. La fourniture de services et d'installations aux personnes handicapées est intégrée à la fourniture de services et d'installations aux autres personnes, à moins qu'une mesure de remplacement ne s'impose, soit temporairement ou en permanence, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir les services ou les installations, de les utiliser ou d'en tirer profit.

3. Les personnes handicapées doivent avoir les mêmes possibilités que les autres d'accéder aux services ou aux installations fournis par AJO, de les utiliser et d'en tirer profit.

## Application

Les politiques et les procédures relatives à la LAPHO s'appliquent aux personnes suivantes, sauf indication contraire :

- a) tous les employés à temps partiel ou à temps plein, contractuels ou permanents;
- b) les stagiaires, les étudiants en enseignement coopératif et les participants à un placement dans le cadre d'un programme de formation générale;
- c) les fournisseurs, les entrepreneurs et toutes les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte d'AJO;
- d) les membres du conseil d'administration;
- e) les membres des comités consultatifs;
- f) les avocats inscrits sur les listes d'aide juridique;
- g) les bénévoles;
- h) les personnes qui participent à l'élaboration des politiques et des procédures d'AJO.

## Information et communications accessibles

AJO communique avec la personne handicapée en tenant compte de son handicap. Au besoin et si cela est approprié, AJO offre au bénéficiaire de services, ou à l'intervenant, de communiquer par courriel, par la poste ou par un autre moyen convenu si le téléphone ne répond pas à ses besoins en matière de communication ou n'est pas disponible. AJO continue d'examiner les moyens utilisés pour communiquer avec les personnes handicapées afin d'améliorer l'accessibilité de l'information et des services.

Sur demande, AJO fournit, dans un format accessible ou au moyen d'une aide à la communication accessible et à un coût ne dépassant pas celui demandé aux autres personnes :

- a) l'information et les communications organisationnelles mises à la disposition du public, y compris la présente politique;
- b) les renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique mis à la disposition du public;
- c) l'accès à tout processus de rétroaction permettant de recevoir des observations et d'y répondre, dans un format accessible ou par l'intermédiaire d'un support de communication accessible, au même coût que les autres personnes.

AJO consulte l'auteur de la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication qu'elle fournit. L'information et la documentation sont fournies dès que possible, mais les délais peuvent varier selon le format demandé.

La politique d'AJO quant à l'information et aux communications visées par la LAPHO ne s'applique pas à ce qui suit :

1. L'information ou les communications qui ne peuvent pas être converties.
2. Pour l'application des normes pour l'information et les communications, l'information ou les communications ne peuvent pas être converties s'il n'est pas techniquement possible de les convertir ou que la technologie de conversion n'est pas facilement disponible.
3. L'information dont AJO n'est pas responsable directement ou indirectement par le biais d'une relation contractuelle, sauf si cette relation avec un tiers fournisseur permet la modification.

Si AJO établit que l'information ou les communications ne peuvent pas être converties, elle fournit ce qui suit à la personne qui les a demandées :

- a) une explication des raisons pour lesquelles l'information ou les communications ne peuvent pas être converties;

- b) un sommaire de l'information ou des communications qui ne peuvent pas être converties.

## Sites et contenus Web accessibles

AJO veille à ce que tout contenu ajouté aux sites Web soit conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 du Consortium World Wide Web niveau AA. D'ici 2021, tout site Web Internet et son contenu plus récent que 2012 seront conformes aux WCAG 2.0 niveau AA.

Lorsqu'il détermine si la satisfaction des exigences de la présente section n'est pas matériellement possible, le personnel peut notamment tenir compte de ce qui suit :

- la disponibilité de logiciels ou d'outils commerciaux, ou les deux;
- les répercussions importantes sur tout calendrier de mise en œuvre planifié ou amorcé avant le 1er janvier 2012.

## Procédures relatives aux services à la clientèle accessibles

1. AJO veille à ce qui suit :

- a) les employés sont informés des rôles et des responsabilités que leur attribue la présente procédure relative aux services à la clientèle accessibles;
- b) les problèmes liés aux mesures d'adaptation et à l'accessibilité qui sont repérés relativement à la prestation des services d'AJO sont traités de façon à faciliter l'accès et la participation efficaces à ces services;
- c) la sensibilité et la réceptivité à l'égard de tout problème lié aux mesures d'adaptation ou à l'accessibilité au cours des activités de prestation des services, y compris les communications et les interactions avec le public en général.

2. Si une personne repère un obstacle limitant sa capacité de participer aux services d'AJO, l'employé communique sans délai l'engagement d'AJO de régler les problèmes concernés liés aux mesures d'adaptation ou à l'accessibilité.

3. L'employé qui repère un obstacle limitant la capacité d'une personne de participer aux services d'AJO soulève la question auprès de la personne confrontée à l'obstacle et confirme l'engagement d'AJO de régler la situation.
4. Si un obstacle est signalé ou repéré, l'employé invite la personne qui y est confrontée à discuter afin de comprendre :
  - a) la nature précise et la source de l'obstacle;
  - b) l'effet de l'obstacle sur la capacité de la personne de participer aux services d'AJO.
5. Une fois déterminé l'effet précis de l'obstacle sur la capacité de la personne de participer aux services d'AJO, l'employé évalue ce qu'il faut pour le supprimer en consultation avec son supérieur immédiat. Si cela est approprié, le supérieur obtient des conseils des services concernés et élabore des propositions de mesures visant à supprimer l'obstacle repéré.
6. L'employé ou son supérieur communique à la personne confrontée à l'obstacle les propositions de mesures d'adaptation ou de mesures visant à régler le problème d'accessibilité.
7. Si la personne confrontée à l'obstacle juge que les mesures proposées règlent le problème, la mise en œuvre peut aller de l'avant.
8. Si la personne confrontée à l'obstacle n'est pas d'accord que les mesures proposées supprimeront l'obstacle, il faut tenir une consultation additionnelle avec le supérieur ou le service concerné avant de confirmer la décision définitive à la personne.
9. Le supérieur et l'employé concerné gardent un dossier de ce qui précède et y ajoutent les notes pertinentes aux fins de consultation future.
10. AJO accepte d'examiner les besoins au cas par cas et de s'efforcer d'y répondre.

## Appareils ou accessoires fonctionnels

AJO est déterminée à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils ou des accessoires fonctionnels pour obtenir des services, les utiliser ou en tirer profit. AJO est déterminée à acheter les technologies additionnelles nécessaires et, dans la mesure du possible, à assurer l'accessibilité conformément à la LAPHO et aux règlements connexes.

Les appareils ou accessoires fonctionnels peuvent comprendre des aides-auxiliaires comme les aides à la communication, les aides cognitives, les aides à la mobilité personnelle et les appareils médicaux (c.-à-d. cannes, béquilles, fauteuils roulants ou appareils auditifs).

1. AJO, consciente que les personnes handicapées ont le droit d'utiliser leurs propres appareils ou accessoires fonctionnels pour obtenir les services, les utiliser ou en tirer profit, fait des efforts raisonnables pour leur faciliter la tâche.
2. Si cela est approprié et au besoin, AJO forme les employés concernés à l'utilisation des appareils ou des accessoires fonctionnels disponibles qu'elle permet aux bénéficiaires de services et aux intervenants d'utiliser.
3. Les employés informent les bénéficiaires de services et les intervenants de la disponibilité des appareils ou accessoires fonctionnels qu'ils peuvent utiliser, le cas échéant.

## Animaux d'assistance

AJO est déterminée à fournir ses services aux personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

1. Les employés facilitent l'utilisation de l'animal d'assistance des personnes handicapées qui ont recours aux services d'AJO, sauf si la loi l'exclut par ailleurs et dans les aires non ouvertes au public.
2. Si une personne handicapée est accompagnée d'un animal d'assistance, AJO veille à ce qu'il soit permis à la personne d'entrer avec lui dans toute partie des lieux ouverte au public ou à des tiers et de le garder avec elle, sauf si la loi l'exclut par ailleurs.



3. Si la loi exclut un animal d'assistance d'une partie des lieux, le motif de son exclusion est expliqué à la personne handicapée. AJO veille à ce que d'autres mesures soient prévues pour permettre à la personne handicapée d'utiliser ses services.
4. AJO veille à ce que les employés qui traitent avec les bénéficiaires de services et avec les intervenants soient formés aux interactions avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.
5. Si un animal d'assistance est turbulent ou perturbateur (il saute sur les gens, les mord ou a un autre comportement nuisible), un employé peut demander à la personne handicapée de le retirer du lieu. D'autres mesures raisonnables pour fournir les services sont alors envisagées avec l'aide de la personne handicapée.
6. S'il n'est pas évident qu'un animal est un animal d'assistance, on peut demander à la personne handicapée de fournir des documents d'un membre d'une profession de la santé réglementée confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap. La lettre doit seulement indiquer que l'animal est nécessaire et non pourquoi ou comment, et elle n'a pas à préciser la nature du handicap. En raison de questions liées à la protection de la vie privée, il faut seulement garder une copie des documents tant que le dossier reste ouvert.

## Personnes de soutien

AJO est déterminée à fournir ses services aux personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien.

1. Si la personne handicapée qui a recours aux services d'AJO est accompagnée d'une personne de soutien, les employés veillent à ce qu'il soit permis aux deux d'entrer ensemble dans tout lieu dont AJO est propriétaire ou exploitant et à ce que la personne handicapée ait accès à la personne de soutien en tout temps pendant qu'elle s'y trouve.
2. Si une personne de soutien accompagne la personne handicapée pour l'aider au cours d'une discussion pouvant comprendre des renseignements confidentiels, le consentement de la personne handicapée est exigé. La personne de soutien doit aussi s'engager à protéger la confidentialité des renseignements divulgués au cours de la discussion.

3. Si un service est fourni par téléphone, il faut demander à la personne handicapée de consentir à ce que des employés d'AJO parlent avec sa personne de soutien.
4. S'il est impossible de fournir des services à la personne handicapée en raison de la présence ou de l'absence d'une personne de soutien (par exemple, le consentement n'est pas donné), l'employé envisage d'autres moyens pour que la personne handicapée obtienne le service.
5. Dans les cas où des droits d'entrée sont exigés pour des biens, des services ou des installations d'AJO, AJO ne les demande pas à la personne de soutien.
6. AJO veille à ce que tous les employés travaillant auprès des bénéficiaires de services et des intervenants soient formés aux interactions avec les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien.
7. AJO peut exiger que la personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien, mais uniquement si la présence de cette dernière est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou d'autrui. Dans ce cas, il faut discuter avec la personne handicapée de l'exigence d'AJO relativement à la personne de soutien. Avant de prendre une décision, AJO :
  - a. consulte la personne handicapée pour comprendre ses besoins;
  - b. examine les raisons de santé ou de sécurité en se fondant sur les éléments de preuve dont elle dispose;
  - c. établit s'il y a un autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou d'autres personnes dans les lieux.
8. L'évaluation de la nécessité d'une personne de soutien selon AJO doit tenir compte de la nature, du type et de la durée du risque, de la probabilité, de la nature et de la gravité du tort possible, et de l'assurance que le risque ne peut pas être éliminé ou réduit par d'autres moyens.
9. Si une personne de soutien est nécessaire (p. ex., interprète gestuel, sous-titreur en temps réel, préposé) pour une réunion, une consultation ou une activité qu'AJO parraine, AJO, sur demande, prend des mesures afin de l'indemniser directement pour son temps et ses frais de déplacement raisonnables, conformément aux lignes directrices d'AJO.

10. Les employés font autoriser au préalable par leur supérieur immédiat toute dépense associée à une personne de soutien exigée par AJO.

## Processus de rétroaction

AJO est déterminée à établir un processus permettant de recevoir des observations et d'y répondre en ce qui concerne la façon dont elle fournit ses services aux personnes handicapées et l'accessibilité du processus de rétroaction pour celles-ci.

1. Les personnes handicapées sont invitées à communiquer à AJO, aux soins du directeur de la diversité, leurs observations sur l'accessibilité des biens, des services et des installations, que ce soit en personne, par écrit, par courriel, par téléphone, par texte électronique, sur CD ou autrement.
2. Tout employé peut accepter les observations dans tout format. Les employés utilisent le formulaire de rétroaction affiché sur la page Accessibilité de la Source et sur le site Web d'AJO, lequel formulaire parvient à la personne responsable de la diversité. Celle-ci examine l'information et détermine la marche à suivre.
3. Un formulaire de rétroaction est affiché sur le site Web d'AJO.
4. La personne responsable de la diversité ou son délégué documente et surveille les observations sur l'accessibilité.
5. On examine les observations pour déterminer les mesures pouvant être prises afin d'améliorer les biens, les services et les installations d'AJO.
6. Si une personne indique ses coordonnées et demande une réponse, la personne responsable de la diversité ou son délégué accuse réception de la demande dans les cinq jours ouvrables de la réception de l'information.
7. La description du processus de rétroaction et la présente politique sont communiquées à toute personne sur demande et sont faciles à trouver sur le site Web d'AJO.

8. On s'efforce de faire en sorte que le format de la réponse aux observations soit accessible à la personne handicapée. Sur demande, des formats de rechange peuvent être fournis, y compris l'aide d'un employé pour remplir des formulaires.

## Procédures de plainte

1. Les plaintes doivent être adressées au Service des plaintes. Elles sont traitées conformément à la Politique sur les plaintes d'AJO.
2. Dans les cinq jours ouvrables, la personne reçoit un message accusant réception de la plainte et indiquant qu'elle sera examinée.
3. Dans les 30 jours, on envoie un autre message de suivi indiquant le moment et le mode du traitement de la plainte.
4. Les mesures prises en réaction à la plainte sont documentées.

## Avis de perturbation

AJO est déterminée à donner aux bénéficiaires de services et aux intervenants un avis approprié en cas de perturbation planifiée ou imprévue touchant les services ou les installations utilisés par les personnes handicapées..

### Procédure en cas de perturbation prévue :

1. Si une perturbation des services est planifiée et prévue, AJO donne un avis et de l'information sur la raison et la durée prévue de la perturbation, ainsi qu'une description des installations ou des services de remplacement, le cas échéant. L'avis est donné dans des formats accessibles, si cela est approprié et possible.
2. Le gestionnaire d'AJO responsable des activités du district ou le chef désigné d'un bureau local avise le personnel régional et le bureau provincial si son locateur l'informe d'une perturbation des services. L'information est mise à la disposition des clients de la façon appropriée, selon le mode de communication habituel des clients.

3. L'avis peut être donné de diverses façons, selon la situation, notamment par affichage à des endroits bien en vue dans les lieux concernés, dans d'autres installations d'AJO, sur son site Web ou à sa réception principale et par tout autre moyen permettant de joindre les personnes possiblement touchées par la perturbation.

## Procédure en cas de perturbation imprévue :

En cas de perturbation imprévue des services, AJO donne le plus rapidement possible un avis et de l'information sur la raison et la durée prévue de la perturbation, ainsi qu'une description des installations ou des services de remplacement, le cas échéant.

1. Les employés doivent aviser leur supérieur ou le gestionnaire responsable des activités des circonstances prévues ou imprévues pouvant nuire à la prestation des services.
2. Le gestionnaire d'AJO responsable des activités du district ou le chef du bureau local avise le personnel régional et le bureau provincial si son locateur l'informe d'une perturbation des services. L'information est mise à la disposition des clients de la façon appropriée, selon le mode de communication habituel des clients.
3. Le chef du bureau local ou le gestionnaire responsable des activités du district remplit et affiche l'avis de perturbation.
4. L'avis est donné dans des formats accessibles, si cela est approprié et possible.
5. L'avis peut être donné de diverses façons, selon la situation, notamment par affichage à des endroits bien en vue dans les lieux concernés, dans d'autres installations d'AJO, sur son site Web ou à sa réception principale et par tout autre moyen permettant de joindre les personnes possiblement touchées par la perturbation.

**Remarque :** La présente politique peut ne pas s'appliquer pendant une situation d'urgence déclarée, au sens de la *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence*. Si une municipalité locale déclare une situation d'urgence, la réduction ou la suspension des services est déterminée selon la nature et l'ampleur de cette situation et les ressources affectées à l'intervention qu'elle entraîne. En général, tout renseignement reçu du locateur au sujet de perturbations influant sur les services du bureau principal d'AJO (Atrium on Bay à Toronto) est communiqué au personnel du bureau provincial. Chaque service informe son personnel régional, ses clients, ses partenaires et ses intervenants des répercussions pertinentes sur les services par les moyens de communication qu'il utilise habituellement pour de tels avis. Il est

prévu que le ministère du Procureur général de l'Ontario informe d'une manière semblable le personnel d'AJO travaillant dans les palais de justice où AJO fournit des services.

## Engagements relatifs à la formation

AJO est déterminée à veiller à la fourniture d'une formation sur les exigences applicables de la LAPHO et sur le *Code des droits de la personne* en ce qui concerne les personnes handicapées (la « formation sur la LAPHO »).

### Procédure de formation :

1. La formation sur la LAPHO comprend le contenu des politiques d'AJO relatives à la LAPHO, les exigences générales de la LAPHO, les services à la clientèle, l'information et la communication, les normes pour l'emploi ainsi que la conception des espaces publics, selon les fonctions et les responsabilités de la personne.
2. La formation sur les services à la clientèle comprend :
  - a. la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
  - b. la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
  - c. la façon d'utiliser les appareils ou accessoires fonctionnels qui se trouvent dans les lieux d'AJO ou ailleurs et qui pourraient faciliter la fourniture de services à une personne handicapée;
  - d. ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à avoir accès aux services d'AJO.
3. La formation sur la LAPHO est fournie aux personnes suivantes :
  - a. tous les employés à temps partiel ou à temps plein, contractuels ou permanents;

- b. les stagiaires, les étudiants en enseignement coopératif et les participants à un placement dans le cadre d'un programme de formation générale;
  - c. les fournisseurs, les entrepreneurs et toutes les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte d'AJO;
  - d. les membres du conseil d'administration;
  - e. les membres des comités consultatifs;
  - f. les avocats inscrits sur les listes d'aide juridique;
  - g. les bénévoles;
  - h. les personnes qui participent à l'élaboration des politiques et des procédures d'AJO.
4. La formation est en phase avec les fonctions des employés, des membres du conseil d'administration, des membres des comités consultatifs, des avocats inscrits sur les listes d'aide juridique, des bénévoles, des entrepreneurs et des autres personnes qui doivent la recevoir.
  5. Chaque personne reçoit sa formation dès que cela est matériellement possible, de préférence dans les 30 jours à compter de leur entrée en fonction.
  6. La formation peut être fournie dans divers formats, y compris des modules en ligne.
  7. La formation est fournie sur une base continue pour tenir compte des nouveaux employés, membres du conseil d'administration, membres des comités consultatifs, avocats inscrits sur les listes d'aide juridique, fournisseurs et entrepreneurs ainsi que des autres nouvelles personnes, et lorsque des modifications sont apportées à la politique sur l'accessibilité d'AJO ou à la législation liée à la LAPHO.
  8. Les exigences de formation des fournisseurs et des entrepreneurs (à l'exclusion des avocats inscrits sur les listes d'aide juridique) qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte d'AJO sont établies dans le cadre du processus et de la politique d'AJO concernant l'approvisionnement.

9. On offre la formation sur la LAPHO aux avocats inscrits sur les listes d'aide juridique, qui confirment l'avoir terminée de la façon prévue.
10. Les employés formés à la LAPHO par AJO le confirment au moyen d'HR Connect, le système interne de ressources humaines permettant de documenter la formation et d'autres fonctions liées aux ressources humaines.
11. AJO tient des dossiers relatifs à la formation sur la LAPHO indiquant :
  - a. le nombre de personnes ayant reçu la formation;
  - b. les dates où la formation a été fournie;
  - c. les titres et les sommaires du contenu des cours de formation.

## Installations

Les dispositions du règlement de la LAPHO relatives à la conception des espaces publics énoncent les attentes applicables à la construction et au réaménagement des structures en milieu bâti. Les éléments qui touchent AJO comprennent :

1. les voies de déplacement extérieures, y compris les rampes, les paliers, les escaliers, les rampes de bordure et les bordures arasées;
2. le stationnement, les allées et les panneaux accessibles;
3. les comptoirs de service;
4. les guides de file d'attente;
5. les aires d'attente;
6. l'entretien du milieu bâti.

AJO prend en compte l'accessibilité lors de la construction ou du réaménagement de ses espaces publics. AJO veille à respecter les exigences énoncées dans les normes pour la conception des espaces publics (normes d'accessibilité au milieu bâti). AJO assure également, dans les limites de ses capacités et de ses obligations contractuelles, la remise en



état et l'entretien de ses espaces publics en veillant à ce que son plan d'accessibilité pluriannuel prévoit des consignes d'entretien préventif et d'urgence des éléments accessibles dans ses espaces publics, ainsi que des mesures pour faire face aux perturbations temporaires résultant du non-fonctionnement des éléments accessibles exigés par la présente section.

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

AJO prend en compte la conception axée sur l'accessibilité et les critères et options d'accessibilité lors de l'obtention ou de l'acquisition de biens, de services ou d'installations, y compris lors de la conception, de l'obtention ou de l'acquisition de guichets libre-service (le cas échéant), sauf si cela n'est pas matériellement possible, auquel cas elle fournit une explication sur demande.

## Dispositions générales

Les procédures énoncées dans la présente politique et les exigences des politiques relatives à la LAPHO ne remplacent pas les exigences établies en vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario ni ne s'y substituent, et aucune politique ne limite les obligations à l'égard des personnes handicapées que prévoit tout autre texte législatif.

Le défaut de se conformer aux exigences peut entraîner les pénalités prévues par la LAPHO et d'autres textes législatifs.

### AJO :

1. fournit l'information sur l'accessibilité au public et sur demande, y compris les documents décrivant ses politiques et ses procédures relatives à la LAPHO;
2. fournit les documents demandés ou l'information qu'ils contiennent dans un format que l'auteur de la demande accepte et qui est matériellement possible;
3. dépose les rapports d'accessibilité exigés;
4. ne modifie pas ses politiques et ses procédures relatives à la LAPHO sans avoir tenu compte de l'effet sur les personnes handicapées et de la législation pertinente;

5. au besoin, examine et modifie ses politiques et ses procédures relatives à la LAPHO en cas d'adoption de nouveaux règlements concernant l'accessibilité, conformément à la législation pertinente;
6. tient compte de la législation et de l'intention liées à la LAPHO lorsqu'elle examine ses politiques et ses procédures relatives à la LAPHO;
7. applique ses politiques et ses procédures relatives à la LAPHO aux biens, aux services et aux installations ainsi qu'à tous les lieux dont elle est propriétaire ou exploitante;
8. applique ses politiques et ses procédures relatives à la LAPHO à tout mode de prestation des services, notamment par téléphone, en ligne ou dans des lieux externes, comme dans les palais de justice;
9. facilite le repérage, la suppression et la prévention des obstacles pour les personnes handicapées;
10. fournit un formulaire de rétroaction concernant l'accessibilité sur son site Web et son intranet, et établit, maintient et met à jour un plan d'accessibilité pluriannuel;
11. veille à la fourniture d'une formation sur les exigences conformément à la LAPHO et au *Code des droits de la personne* de l'Ontario en ce qui concerne les personnes handicapées;
12. élabore, fait parvenir et reçoit l'information et les communications par des moyens accessibles pour les personnes handicapées, conformément aux normes pour l'information et les communications;
13. repère, prévient et supprime les obstacles tout au long du cycle d'emploi des personnes handicapées conformément aux exigences des normes pour l'emploi;
14. révisé ses politiques relatives aux services à la clientèle pour tenir compte des modifications apportées à ces normes, conformément aux normes d'accessibilité intégrée.

## Renseignements additionnels

Les questions, les problèmes et les observations concernant les politiques, les procédures et les pratiques relatives à la LAPHO ou à AJO peuvent être envoyés à l'adresse courriel générale consacrée à l'accessibilité : [accessibilite@lao.on.ca](mailto:accessibilite@lao.on.ca). Les observations sur l'accessibilité peuvent aussi être communiqués au moyen du formulaire de rétroaction sur la LAPHO, qui est affiché à la fois sur la page Accessibilité du site Web d'AJO et dans la Source. Les plaintes peuvent être déposées conformément au processus de plainte d'AJO.

## Définitions

Les termes énumérés et définis ci-dessous visent à faciliter la compréhension et la mise en œuvre des exigences énoncées dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Les définitions suivantes s'appliquent dans le contexte de l'application des normes pour les services à la clientèle, des normes d'accessibilité intégrées et des politiques et procédures pertinentes.

- « **aides à la communication** » S'entend notamment du sous-titrage, de la communication suppléante et alternative, du langage clair, du langage gestuel et d'autres aides qui facilitent une communication efficace.
  
- « **animal d'assistance** » Animal qui accompagne une personne handicapée si :
  - a) soit l'animal peut facilement être identifié en tant qu'animal utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap;
  
  - b) soit la personne fournit des documents d'un membre d'une profession de la santé réglementée confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Exemples d'animaux d'assistance : un chien utilisé par une personne aveugle; un animal qui alerte la personne sourde, devenue sourde ou malentendante; un animal dressé pour alerter la personne d'une crise épileptique imminente et la mettre en sécurité.

- « **chien-guide** » Chien qui est dressé pour servir de guide à un aveugle et qui remplit les conditions prescrites par les règlements d'application de la Loi sur les droits des aveugles, et s'entend au sens de la LAPHO.
  
- « **communications** » Pour l'application des normes pour l'information et les communications, s'entend d'une interaction entre plusieurs personnes ou entités lorsque de l'information est fournie, envoyée ou reçue.
  
- « **équipement d'accessibilité** » Sert à supprimer des obstacles pour les personnes handicapées. L'équipement d'accessibilité comprend les dispositifs de levage, les rampes motorisées, les aides à la mobilité, etc.

- « **format accessible** » S'entend notamment d'un format en gros caractères, d'un format audio ou électronique enregistré, du braille et d'autres formats que peuvent utiliser les personnes handicapées.
- « **handicap** » Est défini comme suit dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et le Code des droits de la personne* :
  - a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, à une anomalie congénitale ou à une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
  - b) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
  - c) une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
  - d) un trouble mental;
  - e) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.
- « **information** » Pour l'application des normes pour l'information et les communications, s'entend de connaissances, de données et de faits qui transmettent une signification et qui existent dans divers formats, y compris en format texte, en format audio, en format numérique ou en format d'image.
- « **installations** » Aménagements prévus pour fournir des commodités ou des services destinés à l'usage du public. Exemples : les fontaines à boire, les bancs, les poubelles.
- « **mesure d'adaptation** » Arrangement spécial prévu ou aide fournie pour qu'une personne handicapée puisse participer aux expériences offertes aux personnes non handicapées. Les mesures d'adaptation varient selon les besoins particuliers de la personne.

- « **nouveau site Web Internet** » Site Web qui a un nouveau nom de domaine ou site Web qui a déjà un nom de domaine mais qui subit d'importantes modifications.
- « **obstacle à l'accessibilité** » Toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes des services. S'entend notamment d'un obstacle physique ou architectural, d'un obstacle au niveau de l'information ou des communications, d'un obstacle comportemental et d'un obstacle technologique.
- « **options d'accessibilité** » Servent à supprimer des obstacles pour les personnes handicapées. Elles comprennent les panneaux, les toilettes accessibles et les systèmes de communication automatisés, ainsi que les options techniques (p. ex., logiciels) ou structurelles (p. ex., conception du matériel, y compris les spécifications du matériel ou des produits).
- « **personne de soutien** » Relativement à une personne handicapée, personne qui l'accompagne pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels ou des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens, à des services ou à des installations. Il peut s'agir d'un professionnel rémunéré, d'un bénévole, d'un membre de la famille ou d'un ami qui aide et soutient le bénéficiaire de services ou l'intervenant.
- « **plan d'accessibilité** » Précise les mesures qu'une organisation prendra pour prévenir et supprimer les obstacles, ainsi que le calendrier de leur mise en œuvre.
- « **site Web Internet** » Ensemble, accessible au public, de pages Web, d'images, de vidéos ou d'autres biens numériques hyperliés entre eux et mis en ligne sur un même identificateur de ressources uniformes (URI).
- « **tiers entrepreneur** » Toute personne qui agit à titre de mandataire d'AJO ou pour son compte.