



Archdiocese  
*of* Toronto

# Accessibility for Ontarians with Disabilities Act (AODA)

## Guide de Formation

Pour les bénévoles paroissiaux et entrepreneurs indépendants

En vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, l'Archidiocèse de Toronto est tenu de former tous les employés, bénévoles, entrepreneurs et autres personnes qui agissent en notre nom, y compris ceux qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom de l'Archidiocèse.

Ce guide de formation ainsi que **la politique de l'Archidiocèse de Toronto relative à la LAPHO** et le **plan d'accessibilité pluriannuel** sont disponibles sur le site web de l'Archidiocèse de Toronto:

<https://www.archtoronto.org/en/our-community/accessibility/>

Des formats alternatifs de ces documents sont disponibles sur demande.

## **Sommaire**

<b>Présentation de la LAPHO .....</b>	<b>4</b>
Pourquoi la LAPHO est-elle importante ? .....	4
Qu'est-ce que les normes d'accessibilité ?.....	5
Que signifie le terme " Handicap " ? .....	6
Qu'est-ce que les obstacles ? .....	7
Les principes clés de la LAPHO .....	8
Les exigences obligatoires de la LAPHO.....	9
<b>Formation sur la réglementation des normes d'accessibilité intégrées .....</b>	<b>12</b>
Exigences générales du RNAI .....	12
Politique d'accessibilité .....	12
Plan d'accessibilité pluriannuel.....	12
Formation .....	12
Norme du service à la clientèle .....	13
Qui sont nos clients ? .....	13
Quels types d'handicaps existent-il ? .....	13
Au service des personnes handicapées - Introduction.....	13
Utiliser un langage et une terminologie appropriés .....	13
Comment servir les clients ayant différents types d'handicaps .....	14
Au service de clients utilisant l'aide d'animaux d'assistance.....	19
Au service de clients assistés par des personnes de soutien.....	21
Au service de clients utilisant des équipements d'assistance .....	22
Servir les personnes handicapées - à domicile ou par téléphone.....	23
Si les clients éprouvent de la difficulté à accéder aux services ou aux installations .....	23
Avis de perturbations temporaires .....	24
Processus de rétroaction.....	25
Les symboles universels d'accessibilité .....	26
Norme relative à l'information et aux communications .....	28
Manière de fournir des formats accessibles .....	28
Sites Web .....	29
Rétroaction .....	29
Procédures d'urgence.....	29
Norme relative à l'emploi.....	30
Norme relative à la conception des espaces publics .....	30
Norme relative aux transports .....	30

<b>Le Code des droits de la personne de l'Ontario et la formation sur la LAPHO .....</b>	<b>32</b>
Les 4 concepts clés “du Code” .....	32
Qu'est-ce que la discrimination ? .....	32
Discrimination directe .....	33
Discrimination indirecte.....	33
Discrimination systémique.....	33
Représailles .....	33
Un environnement empoisonné.....	33
Harcèlement .....	33
Profilage racial .....	34
L'obligation d'aménagement.....	34
Devoirs et responsabilités en matière d'aménagement .....	35
Application des principes des droits de la personne.....	35
Conformité et application .....	36
Les 3 systèmes de droits de la personne .....	36
Récapitulatif du Code.....	37
<b>Ressources.....</b>	<b>40</b>
<b>Reconnaissance de la formation LAPHO.....</b>	<b>41</b>

# **Présentation de la LAPHO**

## **Présentation de la LAPHO**

Accessibilité signifie accès. Il s'agit de la capacité de chacun, quel que soit son handicap physique ou mental, à accéder à tout ce qui se trouve dans son environnement, à l'utiliser et à en tirer profit. Cela détermine à quel point un produit, un dispositif, un service ou un environnement est disponible au plus grand nombre de personnes possible.

La Loi sur l'Accessibilité pour les Personnes Handicapées de l'Ontario (LAPHO) est une loi adoptée par l'Assemblée législative de l'Ontario en 2005 qui permet au gouvernement d'élaborer des normes d'accessibilité spécifiques et de les faire appliquer. Les normes sont transformées en lois appelées règlements et elles fournissent les détails permettant d'atteindre l'objectif de la LAPHO. L'objectif est de rendre l'Ontario entièrement accessible et inclusif d'ici 2025.

### **Pourquoi la LAPHO est-elle importante ?**

Dans le livre de l'Exode 4:11, "Yahvé lui dit (Moïse), qui a doté l'homme d'une bouche ? Qui le rend sourd ou muet ? Qui lui donne la vue ou le rend aveugle ? N'est-ce pas moi, Yahvé ?"

Nous sommes tous les enfants de Dieu, avec des capacités diverses, et nous méritons d'être traités avec respect et équité.

L'Ontario se doit d'être plus accessible aux personnes handicapées. Nous sommes tous gagnants lorsque chacun a accès aux places, aux personnes et aux expériences, et l'Ontario bénéficie quotidiennement des nombreuses contributions des personnes handicapées.

L'augmentation de l'accessibilité contribuera à la préparation de l'avenir. Notre population se diversifie de plus en plus et le nombre de personnes handicapées augmente. Ces dernières devront se déplacer, faire des achats, utiliser des programmes, services et renseignements et avoir accès aux bâtiments, aux parcs et à d'autres endroits et ce de manière à ce que tout leur soit accessible.

La LAPHO permet à l'Ontario de devenir une province sans obstacles.

## **Qu'est-ce que les normes d'accessibilité ?**

Les normes d'accessibilité sont des lois que le gouvernement, les entreprises, les organismes à but non lucratif et les organisations du secteur public doivent respecter pour repérer, supprimer et prévenir les obstacles. La LAPHO se compose de cinq normes qui relèvent d'un règlement.

### **Règlement 191/11 de l'Ontario (le "Règlement")**

#### **Norme du service à la clientèle**

La norme pour le service à la clientèle aide à éliminer les obstacles pour les personnes handicapées afin qu'elles puissent avoir accès aux biens et aux services. Il s'agit de comprendre que les personnes handicapées peuvent avoir des besoins différents. Cela peut être aussi simple que de demander "Comment puis-je vous aider ?" et d'apporter de petits changements à la façon dont vous servez les clients handicapés.

#### **Norme relative à l'information et aux communications**

La norme relative à l'information et aux communications aide les entreprises et les organisations de l'Ontario à rendre leur information accessible aux personnes handicapées.

#### **Norme relative à l'emploi**

La norme relative à l'emploi aide les entreprises et les organisations de l'Ontario à faire de l'accessibilité une partie intégrante du recrutement, de l'embauche et du soutien des employés handicapés.

#### **Norme relative aux transports**

La norme sur les transports facilite les déplacements de tous, au sein de la province.

#### **Norme relative à l'aménagement des espaces publics**

La norme sur la conception des espaces publics permet aux nouvelles constructions et réaménagements des espaces publics extérieurs d'être accessibles.

## **Que signifie le terme " Handicap " ?**

Le Code des droits de la personne de l'Ontario définit le terme " handicap" comme suit :

- a) Tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défiguration causée par une blessure corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie et, sans limiter la généralité de ce qui précède, comprend le diabète sucré, l'épilepsie, une lésion cérébrale, tout degré de paralysie, d'amputation, de manque de coordination physique, de cécité ou de déficience visuelle, de surdité ou de déficience auditive, de mutité ou de déficience de la parole, ou de dépendance physique à l'égard d'un chien-guide ou d'un autre animal, d'un fauteuil roulant ou d'un autre appareil ou dispositif correctif.
- b) Un état de déficience mentale ou un trouble du développement
- c) Un trouble de l'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus impliqués dans la compréhension ou l'utilisation des symboles ou du langage parlé.
- d) Un trouble mental
- e) Une blessure ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance établi en vertu de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.



## Qu'est-ce que les obstacles ?

Un obstacle est tout ce qui empêche une personne de participer pleinement à tous les aspects de la société en raison d'un handicap. Les obstacles peuvent être à la fois visuels et invisibles.

TYPES D'OBSTACLES	EXEMPLES
Les obstacles <b>comportementaux</b> sont ceux qui discriminent les personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penser que les personnes handicapées sont inférieures.</li> <li>• Supposer qu'une personne qui a un trouble de la parole ne peut pas vous comprendre.</li> </ul>
<b>Les obstacles systémiques/organisationnels</b> sont les politiques, pratiques ou procédures d'une organisation qui sont discriminatoires à l'égard des personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un processus d'embauche qui n'est pas ouvert aux personnes handicapées - organisant les entretiens dans des locaux inaccessibles</li> </ul>
<b>Les obstacles d'information et de communication</b> surviennent lorsqu'une personne ne peut pas comprendre facilement une information.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les caractères d'imprimerie sont trop petits pour être lus</li> <li>• Les sites web sont inaccessibles aux personnes qui ne sont pas en mesure d'utiliser une souris.</li> <li>• Les signes qui ne sont pas clairs ou faciles à comprendre</li> </ul>
<b>Les obstacles technologiques</b> surviennent lorsqu'une technologie ne peut pas être modifiée en vue de prendre en charge divers dispositifs d'assistance.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un site web qui ne prend pas en charge les logiciels de lecture d'écran</li> </ul>
<b>Les obstacles physiques et architecturaux</b> sont les caractéristiques des bâtiments ou des espaces qui posent des problèmes aux personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des couloirs et des portes sont trop étroits pour une personne utilisant un fauteuil roulant, un scooter électrique ou un déambulateur.</li> <li>• Des comptoirs trop hauts pour une personne de petite taille.</li> <li>• Un mauvais éclairage pour les personnes malvoyantes</li> <li>• Des poignées de porte difficiles à saisir pour les personnes souffrant d'arthrite.</li> <li>• Des places de stationnement qui sont trop étroites pour un conducteur en fauteuil roulant.</li> <li>• Des téléphones qui ne sont pas équipés de dispositifs de télécommunications pour les personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes.</li> </ul>

## **Les principes clés de la LAPHO**

Améliorer l'accessibilité signifie que davantage de personnes auront accès à nos églises, ainsi qu'à toute autre installation de l'Archidiocèse. Les personnes handicapées sont de tous âges et de tous milieux ; les handicaps peuvent être remarquables et non remarquables. Il n'existe pas de moyen unique pour assurer l'accessibilité.

La LAPHO comporte quatre principes clés qui s'alignent sur les valeurs catholiques et les objectifs d'inclusion de l'Archidiocèse :

### **Dignité**

Le service est fourni de manière à permettre à une personne handicapée de conserver sa dignité personnelle et le respect d'autrui.

### **Autonomie**

Une personne handicapée est capable de faire les choses par elle-même sans aucune aide superflue ni intervention d'autrui.

### **Intégration**

Une personne handicapée doit bénéficier des mêmes services, au même endroit, et de la même manière ou d'une manière similaire que les autres, sauf si des mesures alternatives sont nécessaires pour répondre aux besoins des personnes handicapées.

### **Égalité des chances**

Une personne handicapée obtient la possibilité d'accéder aux biens ou aux services, à l'emploi ainsi qu'à la communauté au même titre que les autres.

## **Les exigences obligatoires de la LAPHO**

En ce qui concerne les exigences de la LAPHO, l'Archidiocèse de Toronto est considéré comme une grande organisation sans but lucratif comptant plus de 50 employés. Nos exigences sont les suivantes :

### **D'ici le 1er janvier 2012 (et de façon continue par la suite pour le nouveau personnel)**

- Fournir un service à la clientèle accessible :
  - Établir des politiques, des pratiques et des procédures sur la mise à disposition de biens et de services aux personnes handicapées.
  - Former l'ensemble du personnel, le clergé et les bénévoles pour qu'ils puissent servir les clients, quelles que soient leurs limitations et conserver les registres de formation
  - Accueillir les animaux d'assistance et les personnes de soutien
  - Établir un processus permettant aux gens de donner une rétroaction sur la manière dont nous fournissons les biens et services aux personnes handicapées
- Fournir des informations publiques et d'urgence accessibles sur demande, notamment les plans d'évacuation ou les brochures.
- Fournir au personnel handicapé, sur demande, des informations sur les urgences dans un format accessible et personnalisé.

### **D'ici le 1er janvier 2014**

- Créer des politiques d'accessibilité et un plan pluriannuel :
  - Créer des politiques pour aider à atteindre les objectifs d'accessibilité
  - Informer les employés et les clients de nos politiques
- Rendre tous les sites web conformes aux WCAG 2.0 niveau A.

### **D'ici le 1er janvier 2015 (et de façon continue par la suite pour le nouveau personnel)**

- Former l'ensemble du personnel, le clergé et les bénévoles aux exigences des lois sur l'accessibilité (y compris la LAPHO et le Code des droits de la personne de l'Ontario) qui s'appliquent à leurs fonctions et à notre organisation.
- Faire en sorte qu'il soit facile pour les personnes handicapées de donner une rétroaction.

### **D'ici le 1er janvier 2016**

- Fournir des formats et des aides à la communication accessibles, sur demande, en travaillant avec la personne pour déterminer comment répondre à ses besoins le plus rapidement possible.
- Rendre nos pratiques en matière d'emploi accessibles :
  - Rendre nos méthodes d'embauche, de maintien en poste et de développement de carrière accessibles
  - Documenter nos processus d'élaboration de plans d'adaptation individuels et de plans de retour au travail.

**D'ici le 1er janvier 2017**

- Rendre tout espace public, qu'il soit nouveau ou réaménagé, soit accessible.

**D'ici le 1er janvier 2021**

- Rendre tous les sites web conformes aux WCAG 2.0 niveau AA

**D'ici le 31 décembre 2012/2014/2017/2020/2023**

- Documenter et déposer les rapports d'accessibilité auprès du gouvernement (au niveau de l'Archidiocèse).

# **Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées**

## **Formation sur la réglementation des normes d'accessibilité intégrées**

Le règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI) établit des normes d'accessibilité et présente les exigences pour le service à la clientèle, l'information et les communications, l'emploi, les transports et la conception des espaces publics. Le RNAI s'applique à toutes les organisations publiques, privées et à but non lucratif, comptant au moins un employé.

### **Exigences générales du RNAI**

Les exigences générales du RNAI demandent à l'Archidiocèse de Toronto de :

- Développer une politique d'accessibilité
- Créer un plan d'accessibilité pluriannuel et fournir des mises à jour annuelles de son état d'avancement
- Fournir de la formation et tenir un registre de toute formation fournie.

### **Politique d'accessibilité**

La politique d'accessibilité de l'Archidiocèse et les procédures qui l'accompagnent décrivent notre engagement à éliminer les obstacles et à améliorer l'accessibilité.

### **Plan d'accessibilité pluriannuel**

Le plan d'accessibilité pluriannuel de l'archidiocèse décrit les mesures spécifiques que nous prenons pour prévenir et éliminer les obstacles et nous conformer aux exigences actuelles et futures de la LAPHO. Le plan sera fourni dans un format accessible sur demande et l'archidiocèse le révisera chaque année pour souligner les progrès accomplis.

### **Formation**

L'Archidiocèse s'engage à fournir une formation à propos des exigences du RNAI et du Code des droits de la personne de l'Ontario à tous les employés, bénévoles, entrepreneurs et autres tiers, y compris ceux qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom de l'Archidiocèse. L'Archidiocèse conservera et maintiendra un registre des formations dispensées, en y incluant les dates et le nombre de personnes formées.

## **Norme du service à la clientèle**

La norme du service à la clientèle vise à rendre les opérations de service à la clientèle accessibles aux personnes handicapées. La norme comporte des obligations légales auxquelles nous devons adhérer. La norme s'applique à toutes les personnes ou organisations (publiques, privées et sans but lucratif) qui fournissent des biens ou des services soit directement au public, soit à d'autres entreprises ou organisations, et qui ont un ou plusieurs employés en Ontario.

### **Qui sont nos clients ?**

Un client est une personne qui reçoit des biens ou des services de notre organisation ; dans notre cas, il s'agit de nos paroissiens.

Tout le monde mérite de recevoir un bon service à la clientèle. Votre première question devrait TOUJOURS être "Comment puis-je vous aider ?».

### **Quels types d'handicaps existent-il ?**

Les handicaps peuvent être à la fois visuels et non visibles : si certains sont immédiatement reconnaissables, d'autres ne le sont pas.

## **Au service des personnes handicapées - Introduction**

Communiquer ouvertement et répondre aux besoins de vos clients est la clé d'un excellent service à la clientèle pour tous.

Un service à la clientèle accessible consiste à :

- Ne pas faire de suppositions sur ce qu'une personne peut ou ne peut pas faire en raison de son handicap.
- Inclusion - faire en sorte que chacun se sente bienvenu et inclus
- Comprendre que les personnes handicapées peuvent avoir des besoins différents

## **Utiliser un langage et une terminologie appropriés**

Servir des clients handicapés, c'est aussi faire preuve de sensibilité et de respect. Un bon point de départ consiste à utiliser un langage et une terminologie appropriés.

### **Utilisez les bons mots**

- Utilisez «avec handicap» et non «un(e) handicapé(e)».
- Pensez à donner la priorité aux personnes. Dites «personne avec handicap» plutôt que «personne handicapée».
- Faites référence à des handicaps spécifiques lorsque c'est approprié, comme une personne ayant une déficience intellectuelle, une personne aveugle ou ayant une perte de vision, ou une personne utilisant un fauteuil roulant.
- Évitez les expressions compatissantes telles que «victime de», «souffre de», «confiné dans un fauteuil roulant», «handicapé physique» ou «frappé par une maladie ou un handicap particulier».

## **Comment servir les clients ayant différents types d'handicaps**

### **Servir les personnes avec des handicaps physiques ou de mobilité :**

Les handicaps physiques ou de mobilité comprennent une gamme de limitations fonctionnelles allant de difficultés mineures à bouger ou à coordonner une partie du corps à la faiblesse musculaire, aux tremblements et à la paralysie. Les handicaps physiques peuvent affecter la force et l'endurance d'une personne ainsi que sa capacité à effectuer des tâches manuelles, à se déplacer de manière autonome et à contrôler ses mouvements moteurs.

Lorsque vous communiquez avec une personne ayant un handicap physique ou de mobilité :

- Demandez la permission avant d'aider. Les personnes handicapées ont souvent leur propre façon de faire les choses.
- Respectez les fauteuils roulants et autres dispositifs de mobilité, car ils font partie de l'espace personnel d'une personne ; ne les touchez pas, ne les déplacez pas et ne vous appuyez pas dessus.
- Si vous avez la permission de déplacer le fauteuil roulant d'une personne, ne le laissez pas dans une position gênante, dangereuse ou indigne, par exemple face à un mur ou sur le chemin d'une porte qui s'ouvre.
- Fournissez des informations sur les caractéristiques accessibles de l'environnement (portes automatiques, toilettes accessibles, etc.).
- Gardez les rampes et les couloirs libres de tout encombrement.
- Contournez les comptoirs élevés pour assurer le service. Ayez un porte-bloc à portée de main si vous devez remplir des formulaires ou apposer votre signature.
- Prévoyez des sièges pour les personnes qui ne peuvent pas rester debout longtemps.
- Ne touchez pas et ne déplacez pas l'équipement d'une personne (par exemple, un fauteuil roulant ou un déambulateur) sans sa permission.
- Si vous devez avoir une longue conversation avec une personne qui se déplace en fauteuil roulant ou en scooter, prenez la peine de vous asseoir au même niveau afin de pouvoir établir un contact visuel.

### **Servir des personnes atteintes de déficience visuelle :**

Les déficiences visuelles vont d'une acuité visuelle légèrement réduite à la cécité totale. La perte de la vue peut se traduire par : des difficultés à lire ou à voir les visages ; des difficultés à se déplacer dans des endroits non familiers ; une incapacité à différencier les couleurs ou les distances ; un champ de vision étroit ; le besoin d'une lumière vive ou d'un contraste ; et la cécité nocturne.

La perte de vision peut limiter la capacité d'une personne à lire des documents ou des panneaux, à localiser des points de repère ou à voir les dangers. Certaines personnes peuvent utiliser un chien-guide, une canne blanche ou une personne de soutien telle qu'un guide voyant, tandis que d'autres n'en ont pas besoin.



Lorsque vous communiquez avec une personne ayant une perte de vision :

- Ne supposez pas que la personne ne peut pas vous voir - peu de personnes ayant une perte de vision sont complètement aveugles.
- Identifiez-vous lorsque vous vous approchez et adressez-vous directement à votre client s'il est accompagné d'une personne.
- Offrez votre bras pour guider la personne, si nécessaire, et marchez lentement. Si elle accepte, dirigez - Sans tirer.
- Ne touchez pas sans permission, sauf en cas d'urgence.
- Identifiez des points de repère ou d'autres détails pour orienter la personne dans son environnement. Par exemple, si vous approchez d'un escalier ou d'un obstacle, dites-le.
- Ne pas toucher, caresser ou approcher les animaux d'assistance au travail.
- Proposez de lire les documents écrits ou de les résumer
- Si vous quittez la personne, faites-lui savoir quand vous reviendrez ou dites-lui au revoir.
- Lorsque vous donnez des directions ou des instructions, soyez précis et descriptif (par exemple, "deux pas devant vous" ou "un mètre à votre gauche"). Ne dites pas "là-bas" et ne montrez pas du doigt la direction indiquée.
- Ne laissez pas votre client(e) au milieu d'une pièce - guidez-les vers un endroit confortable.

### **Servir des personnes malentendantes :**

Les personnes malentendantes peuvent s'identifier de différentes manières. Elles peuvent être sourdes, sourdes oralistes, devenues sourdes ou malentendantes. Ces termes sont utilisés pour décrire différents niveaux d'audition ou la façon dont l'audition d'une personne a été diminuée ou perdue.

La perte d'audition peut entraîner de la difficulté à distinguer certaines fréquences, certains sons ou certains mots. Une personne sourde, devenue sourde ou malentendante peut ne pas être capable d'utiliser un téléphone public, de comprendre une conversation dans des environnements bruyants ou de pouvoir prononcer des mots suffisamment clairement pour se faire comprendre.

Définitions utiles :

- Une personne sourde a peu ou pas d'audition du tout.
- La surdité orale est un terme décrivant une personne qui est n  e sourde ou qui est devenue sourde avant d'apprendre à parler, mais à qui on apprend à parler et qui n'utilise généralement pas la langue des signes.
- Le terme "sourde" décrit une personne qui a perdu l'ou  ie lentement ou soudainement à l'âge adulte. Cette personne peut utiliser des indices visuels (sous-titrage, lecture labiale ou langue des signes).
- Le malentendant se trouve être une personne qui entend un peu et qui peut utiliser des appareils auditifs, d'autres dispositifs de communication ou le langage des signes.

Lorsque vous communiquez avec une personne sourde ou malentendante :

- Attirez son attention en lui touchant l'épaule ou en lui faisant un léger signe de la main.
- Parlez clairement et ne criez pas
- Faites face à la personne et gardez vos mains et autres objets loin de votre visage et de votre bouche.
- Il arrive que des personnes sourdes aient recours à un interprète en langue des signes pour communiquer ; assurez-vous de toujours diriger votre attention vers la personne sourde, et non vers l'interprète. Par exemple, dites «Qu'est-ce que tu veux ?» et non «Demande-lui ce qu'elle veut».
- En cas d'utilisation d'appareils auditifs, choisissez un endroit où le bruit ambiant causera peu d'interférences. Par exemple, réduisez le bruit de fond ou, si possible, déplacez-vous dans un endroit plus calme.
- Si nécessaire, demandez-lui si une autre méthode de communication qui serait plus facile (par exemple, utiliser un stylo et du papier).
- Assurez-vous d'être dans un endroit bien éclairé où votre client peut voir votre visage.
- Maintenez le contact visuel. Utilisez le langage corporel, les gestes et les expressions faciales pour vous aider à communiquer.
- Ne supposez pas que le client connaît le langage des signes ou lit sur les lèvres.

### **Servir des personnes atteintes de surdicécité :**

La surdicécité est la combinaison d'une perte de la vision et de l'audition. La surdicécité peut interférer avec la communication, l'apprentissage, l'orientation et la mobilité. Les personnes atteintes de surdicécité peuvent utiliser divers systèmes de langage des signes, le Braille, des appareils téléphoniques, des tableaux de communication et ont souvent recours aux services d'une personne de soutien.

Lorsque vous communiquez avec une personne sourde-aveugle :

- Ne présumez pas ce qu'une personne peut ou ne peut pas faire. Certaines personnes sourdes-aveugles peuvent avoir une certaine audition et/ou une certaine vision.
- Si vous n'êtes pas sûr, demandez à la personne ce qui lui serait utile.
- Parlez toujours directement à la personne, jamais à la personne de soutien.
- Identifiez-vous auprès de l'intervenant lorsque vous approchez votre client sourd-aveugle.
- Le client est susceptible de vous expliquer comment communiquer avec lui ou de vous donner une carte d'assistance ou une note.

### **Servir des personnes ayant des troubles de la parole ou du langage :**

Les troubles de la parole impliquent la perte partielle ou totale de la capacité à parler. Une personne souffrant de trouble de la parole peut avoir de la difficulté avec la prononciation, le timbre /le volume, l'enrouement et le bégaiement/l'élucution. Une personne souffrant de trouble du langage a du mal à comprendre les autres (langage réceptif) ou à partager ses pensées, ses idées et ses sentiments (langage expressif).

Lorsque vous communiquez avec une personne ayant un trouble de la parole ou du langage :

- Dans la mesure du possible, communiquez dans un environnement calme
- Accordez à la personne toute votre attention ; ne l'interrompez pas et ne finissez pas ses phrases. Faites preuve de patience.
- Demandez-lui de répéter, si nécessaire, ou d'écrire son message.
- Posez des questions auxquelles on peut répondre par "oui" ou "non".
- Confirmez ce que la personne a dit en résumant ou en répétant ce que vous avez compris et laissez la personne répondre - ne faites pas semblant si vous n'êtes pas sûr(e).
- Donnez à votre client le temps dont il a besoin pour s'exprimer. Si nécessaire, proposez-lui de vous déplacer dans un endroit plus confortable.
- Ne supposez pas qu'une personne qui a des difficultés à parler ne vous comprend pas.
- Parlez directement au client et non à son accompagnateur ou à la personne de soutien.
- Si la personne utilise un appareil de communication, prenez le temps de lire les instructions pour communiquer avec eux.
- Si nécessaire, proposez au client d'autres moyens de vous contacter, comme le courrier électronique.

### **Servir des personnes ayant des troubles d'apprentissage :**

Les difficultés d'apprentissage sont des troubles qui affectent l'acquisition de l'information verbale et non verbale, sa rétention, sa compréhension, son traitement, son organisation et son utilisation.

Une personne ayant un trouble d'apprentissage peut avoir une intelligence moyenne ou supérieure à la moyenne, mais absorber et traiter l'information et exprimer ses connaissances de manière différente.

Les troubles d'apprentissage peuvent entraîner des difficultés en matière de lecture/écriture, de résolution de problèmes, de gestion du temps, d'orientation et de traitement de l'information.

Lorsque vous communiquez avec une personne ayant un trouble de l'apprentissage

- Parlez clairement et directement à la personne
- Répondez avec courtoisie à toute demande d'information verbale, ou de demande d'aide pour remplir des formulaires, etc.
- Soyez patient et prévoyez du temps supplémentaire si nécessaire. Les personnes souffrant de certains troubles de l'apprentissage peuvent prendre un peu plus de temps pour traiter l'information ou pour comprendre et répondre.
- Fournissez les informations d'une manière qui convient à votre client. Par exemple, certaines personnes ayant des difficultés d'apprentissage ont du mal à comprendre les mots écrits, tandis que d'autres peuvent éprouver de la difficulté avec les chiffres et les mathématiques.
- Soyez prêt à reformuler ou à expliquer quelque chose d'une manière différente.

## **Servir des personnes présentant des déficiences intellectuelles et de développement:**

Les déficiences intellectuelles et de développement affectent la capacité d'une personne à penser et à raisonner. Elles peuvent être causées par des facteurs génétiques, une exposition à des toxines environnementales, un traumatisme cérébral ou des troubles psychiatriques.

Une personne souffrant d'une déficience intellectuelle ou d'un trouble du développement peut avoir de la difficulté à comprendre des informations orales et écrites, à traiter des informations conceptuelles, à percevoir des informations sensorielles et à stocker et récupérer des souvenirs.

Lorsque vous communiquez avec une personne ayant une déficience intellectuelle ou un trouble de développement :

- Ne présumez pas ce qu'une personne peut ou ne peut pas faire
- N'exagérez pas votre discours et ne parlez pas de manière condescendante.
- Utilisez un langage clair et simple
- Expliquez et donnez des exemples concernant les informations. Par exemple, demandez au client s'il souhaite de l'aide pour lire votre documentation ou remplir un formulaire, et attendez qu'il accepte l'offre d'assistance.
- Soyez patient et accordez-lui du temps supplémentaire si nécessaire
- Fournissez un élément d'information à la fois
- Vous pouvez demander si l'information doit être répétée.
- Si vous n'êtes pas sûr de ce que l'on vous dit, confirmez en résumant ou en répétant ce qui a été dit, ou demandez poliment à la personne de le répéter - ne faites pas semblant si vous n'êtes pas sûr(e).

## **Servir des personnes présentant des troubles de santé mentale :**

Les troubles de santé mentale comprennent toute une série de déficiences. Il existe trois principaux types de déficiences en santé mentale : l'anxiété (qui affecte la peur que l'on ressent à l'égard des lieux, des événements et des situations), l'humeur (qui affecte les sentiments, comme la dépression ou la bipolarité) et le comportement (problèmes de personnalité, qui affectent la façon dont on se perçoit par rapport aux autres).

Une personne atteinte d'un trouble mental peut sembler nerveuse ou irritée, agir de manière agressive, être perçue comme insistante ou abrupte, être incapable de prendre une décision, se mettre à rire ou se mettre en colère sans raison apparente. Un trouble de santé mentale peut affecter la capacité d'une personne à penser clairement, à se concentrer ou à se souvenir de certaines choses.

Il se peut que vous ne sachiez pas qu'une personne souffre d'un tel handicap, à moins qu'on vous le dise. La stigmatisation et le manque de compréhension sont des obstacles majeurs pour les personnes atteintes de troubles mentaux.

Lorsque vous communiquez avec une personne que vous connaissez comme étant atteinte de problème de santé mentale :

- Traitez chaque personne comme un individu à part entière. Demandez-lui ce qui lui permettrait le plus de se sentir à l'aise et respectez ses besoins dans la mesure du possible.
- Essayez de réduire le stress et l'anxiété dans les situations
- Restez calme et courtois, même si une personne a un comportement inhabituel, concentrez-vous sur le service dont elle a besoin et sur la façon dont vous pouvez l'aider.
- Faites l'effort de vous renseigner sur les ressources disponibles dans la communauté pour aider les personnes souffrant de troubles mentaux.
- Écoutez attentivement et travaillez avec le client pour répondre à ses besoins. Par exemple, reconnaissez que vous avez entendu et compris ce que la personne a dit ou demandé.
- Respectez l'espace personnel de votre client
- Limitez les distractions qui pourraient affecter la capacité de votre client à se concentrer. Par exemple, toutes les distractions comme les bruits forts, les endroits bondés ainsi que les interruptions peuvent causer du stress.
- Tâchez de répondre au comportement et aux besoins immédiats de la personne. Ne soyez pas conflictuel. Si nécessaire, fixez des limites avec la personne comme vous le feriez avec d'autres personnes. Par exemple, «Si vous criez, je ne pourrai pas vous parler».

### **Servir des personnes souffrant d'autres types de déficiences ou de déficiences temporaires :**

Les autres types de déficiences ou déficiences temporaires ne sont pas toujours visibles ou faciles à distinguer. Ils peuvent résulter d'une série d'états, d'accidents, de maladies et d'affections, notamment l'asthme, le diabète, le cancer, l'hypersensibilité environnementale, les troubles épileptiques, les maladies cardiaques, les accidents vasculaires cérébraux et les prothèses articulaires. Beaucoup de gens ne considèrent pas ces conditions comme des déficiences nécessitant des services d'accessibilité, mais pour certains d'entre eux, c'est le cas.

### **Au service de clients utilisant l'aide d'animaux d'assistance**

Il existe différents types d'animaux d'assistance qui aident les personnes souffrant de divers types d'handicaps. Un animal d'assistance peut être un chat ou un autre animal, et non pas seulement un chien. Les animaux d'assistance sont formés en vue d'aider des personnes ayant des déficiences. Pour être considéré comme un animal d'assistance en vertu de la norme, il faut que cela soit évident (harnais, sacoche, signe, carte informant que l'animal est utilisé en raison de l'invalidité d'une personne), si cela n'est pas le cas, une lettre des professionnels de la santé suivants peut être demandée : orthophonistes, chiropraticiens, infirmiers, ergothérapeutes, optométristes, médecins et chirurgiens, physiothérapeutes, psychologues, psychothérapeutes et thérapeutes agréés en santé mentale.

Les animaux d'assistance accomplissent toutes sortes de tâches :

- Le chien-guide sert d'aide au déplacements d'une personne malvoyante.
- L'animal d'audition ou de signalisation alerte une personne malentendante lorsqu'un son se produit, comme un coup à la porte ou une alarme.
- L'animal d'intervention, en cas de crise, prévient une personne de l'imminence d'une crise ou apporte son aide lors de la crise.
- Les animaux d'assistance à la mobilité peuvent porter, rapporter, activer les boutons d'ascenseur, sonner aux portes, ouvrir les portes, etc.

Les animaux d'assistance accompagnant les personnes handicapées sont les bienvenus dans les locaux de l'Archidiocèse, à moins que la loi n'exclue l'animal, comme par exemple dans un environnement où l'on prépare de la nourriture. Si la loi interdit l'utilisation d'un animal d'assistance, il faut s'assurer que la personne accède à nos services avec une autre assistance. Veuillez en expliquer la raison à votre client et discutez des alternatives pour le servir, par exemple:

- Laisser l'animal d'assistance dans une zone sûre où il est autorisé et offrir une assistance à la personne pendant qu'elle est séparée de l'animal, ou bien ...
- Servir le client dans une autre zone où l'animal est autorisé.

Lorsque vous communiquez avec une personne accompagnée d'un animal d'assistance :

- Veillez à ne pas caresser ni parler à l'animal d'assistance ; il travaille et cela peut le distraire de ses tâches.
- Ne donnez pas de nourriture ou de friandises à l'animal d'assistance. Le client est responsable des soins et de la surveillance de son animal d'assistance. Toutefois, vous pouvez fournir de l'eau à l'animal si votre client le demande.
- Si vous n'êtes pas sûr si l'animal est un animal de compagnie ou un animal d'assistance, demandez-le à votre client. Vous pouvez demander à voir les documents fournis par un professionnel de la santé agréé.

Si la santé ou la sécurité d'une autre personne risque d'être sérieusement affectée par la présence d'un animal d'assistance, par exemple en cas d'allergie grave, envisagez toutes les options et essayez de trouver une solution qui réponde aux besoins des deux personnes. Par exemple :

- Créer une distance entre les deux personnes
- Éliminer les contacts en personne
- Modifier l'heure où les deux personnes reçoivent le service
- Toute autre solution permettant à la personne d'utiliser son animal d'assistance dans les locaux.

Si vous ne pouvez pas facilement identifier s'il s'agit d'un animal d'assistance :

- Ne vous méprenez pas. Vous pouvez demander à la personne de vous fournir des documents (tels qu'une lettre, une note ou un formulaire) émanant d'un professionnel de la santé agréé, mentionnant le besoin de d'animal d'assistance en raison de son handicap.

- Si la personne vous présente les documents, elle doit alors être autorisée à être accompagnée de son animal d'assistance.
- La personne n'est pas tenue de divulguer son handicap ou de démontrer comment l'animal l'aide.

### **Au service de clients assistés par des personnes de soutien**

Une personne de soutien est une personne engagée ou choisie par une personne handicapée pour lui fournir des services ou une assistance en matière de communication, de mobilité, de soins personnels, de besoins médicaux ou d'accès aux biens et services. La personne de soutien peut être un travailleur de soutien personnel rémunéré, un bénévole, un ami ou un membre de la famille.

La norme du service à la clientèle exige que l'Archidiocèse permette à une personne handicapée d'être accompagnée et aidée par sa personne de soutien lorsqu'elle accède à nos biens ou services. Notre politique stipule que les personnes de soutien sont les bienvenues. Les personnes de soutien doivent être exemptées des frais d'admission à un événement de l'Archidiocèse ou de la paroisse pour lequel des frais sont exigés.

Lorsque vous communiquez avec une personne qui est accompagnée d'une personne de soutien :

- Si vous n'êtes pas sûr de savoir quelle personne est le client, adressez-vous à la personne qui utilise ou demande le service, ou demandez-lui tout simplement
- Adressez-vous directement à la personne et non à la personne de soutien.
- Prévoyez la présence de personnes de soutien, par exemple en veillant à ce que la disposition des sièges permette aux personnes de soutien de s'asseoir à des endroits qui faciliteront la communication.
- Si possible, fournissez des documents écrits à la fois à la personne handicapée et à la personne de soutien.
- Il est bon de confirmer auprès de votre client s'il souhaite que la personne de soutien soit présente lors de la discussion de questions confidentielles.

Le moment où il devient 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 raisons de santé ou de sécurité. Vous devez d'abord consulter la personne handicapée et prendre en compte les preuves disponibles avant de déterminer :

- La nécessité d'une personne de soutien pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou la santé ou la sécurité des autres personnes présentes sur les lieux.
- S'il n'y a pas d'autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée et celles des autres personnes présentes sur les lieux.

## **Au service de clients utilisant des équipements d'assistance**

Un équipement d'assistance est un outil, une technologie ou un autre mécanisme qui permet à une personne handicapée d'accomplir des tâches et des activités quotidiennes telles que se déplacer, communiquer, lire ou soulever des objets.

La plupart des équipements d'assistance sont des "équipements d'assistance personnels", tels qu'un fauteuil roulant ou un déambulateur, une canne blanche, un appareil auditif, une bouteille d'oxygène ou une tablette de communication. Ils appartiennent à la personne qui les utilise et font partie de son espace personnel.

Appareils fonctionnels couramment utilisés :

- Pour les personnes à mobilité réduite - fauteuil roulant, déambulateur, canne, scooter, bouteille d'oxygène personnelle.
- Pour les personnes sourdes ou malentendantes - système d'émetteur FM ou dispositifs d'amplification, prothèse auditive, téléimprimeur (TTY), service relais IP de Bell, transmission phonique vocale.
- Pour les malvoyants - lecteur audio numérique, loupe, GPS, canne blanche, chien-guide ou autres animaux d'assistance.
- Pour les déficiences intellectuelles ou de développement - tablette de communication, appareils générateurs de parole.
- Pour les troubles d'apprentissage - ordinateur portable ou tablette électronique, questionnaires de données personnelles, lecteurs de poche.

Lorsque vous communiquez avec une personne utilisant un équipement d'assistance personnel :

- Ne touchez pas ou ne manipulez pas l'équipement d'assistance sans permission.
- Ne déplacez pas les appareils ou équipements d'assistance (tels que les cannes ou les déambulateurs) hors de portée de la personne.

Si l'Archidiocèse offre l'utilisation d'un équipement ou un dispositif qui peut aider les clients handicapés à accéder à nos services, assurez-vous de savoir comment l'utiliser. Il peut être utile d'avoir les manuels d'instructions à portée de main ou une feuille d'instructions affichée à l'endroit où l'appareil est situé ou entreposé.

Voici quelques exemples d'appareils dont l'utilisation pourrait être offerte par notre organisation:

- Des appareils de mobilité, tels que des fauteuils roulants manuels ou les scooters motorisés.
- Des appareils de levage, permettant de soulever ou d'abaisser les personnes qui utilisent des appareils de mobilité.
- Une technologie qui facilite la communication ou l'accès à l'information pour les personnes handicapées, comme certains logiciels informatiques, un système d'amplification ou une ligne téléphonique ATS.
- Un bureau ou poste de travail réglable, qui modifie la hauteur ou l'inclinaison de la surface d'écriture.



## **Servir les personnes handicapées - à domicile ou par téléphone**

Conseils pour fournir un service à domicile :

- N'arrivez pas à l'improviste. Confirmez votre heure d'arrivée à l'avance
- Respectez les demandes faites par le client handicapé pour répondre à ses besoins. Par exemple, une personne sensible à l'environnement peut vous demander de vous abstenir de porter des produits parfumés dans sa maison.
- Faites preuve de patience. Vous devrez peut-être attendre quelques instants avant que votre client vous ouvre la porte.
- Présentez-vous. Certains clients ne sont pas en mesure de lire les cartes d'identité et peuvent souhaiter que vous utilisiez un mot de passe. Prenez le temps de vérifier avant votre visite
- Tenez votre client informé de ce que vous faites.
- Veillez à laisser le domicile exactement comme il était à votre arrivée. Par exemple, une personne malvoyante s'attendra à ce que ses meubles soient à la même place et pourrait trébucher si vous avez déplacé le canapé.

Conseils pour fournir un service par téléphone :

- Parlez naturellement, clairement et directement
- Concentrez-vous sur ce que dit le client. N'interrompez pas et ne finissez pas les phrases de votre client. Donnez à votre client le temps de s'expliquer ou de répondre
- Si vous n'êtes pas sûr de ce que l'on vous dit, demandez poliment au client de répéter ce qu'il a dit, ou bien répétez ou reformulez ce que vous avez entendu et demandez-lui si vous avez bien compris.
- Si le client fait appel à un interprète ou à un service de relais téléphonique, adressez-vous naturellement au client, et non à l'interprète.
- Si vous vous retrouvez dans une situation où, après de nombreuses tentatives, vous et votre client ne parvenez pas à communiquer, envisagez de prendre d'autres dispositions qui pourraient lui convenir.

## **Si les clients éprouvent de la difficulté à accéder aux services ou aux installations**

Si vous remarquez que votre client a de la difficulté à accéder à nos services ou à nos installations, un bon point de départ est de demander simplement "**Comment puis-je vous aider ?**".

Il existe souvent des solutions simples. Par exemple,

- **Votre client se déplace en fauteuil roulant et ne peut pas entrer dans votre établissement en raison d'une marche à la porte d'entrée.** Vous pourriez proposer de servir le client à la porte, à un autre endroit plus pratique, par téléphone ou à son domicile. Vous pouvez également envisager des solutions à faible coût, comme l'installation d'une rampe portable qui peut être installée à votre entrée, sur demande, si nécessaire.
- **Votre client malentendant a une question.** Demandez-lui par écrit si l'utilisation d'un stylo et de papier pour communiquer serait un bon moyen de le servir. N'oubliez pas que si

vous discutez d'informations confidentielles, proposez au client de lui rendre ses notes ou de les détruire.

- **Votre client ne peut pas atteindre certains de vos produits parce que les présentoirs ou les étagères sont trop hauts pour qu'il puisse les atteindre depuis son scooter.** Proposez au client de lui apporter les produits.
- **Les documents ne peuvent pas être lus par un client malvoyant ou ayant des difficultés d'apprentissage.** Proposez-lui de lire le document à voix haute ou mettez-le en ligne pour qu'il puisse le consulter à l'avance.
- **Votre client souffre d'un handicap mental qui l'empêche de se trouver dans des espaces bondés en compagnie d'autres personnes. Il explique ses besoins liés à son handicap lorsqu'il entre dans votre espace d'accueil.** Proposez au client d'attendre son tour dans un endroit séparé des autres clients en attendant d'être servi.
- **Votre organisation ne dispose pas de porte automatiques.** Soyez prêt à ouvrir la porte pour eux.

Vos clients sont votre meilleure source d'information concernant leurs besoins. En étant flexible et ouvert aux suggestions, vous contribuerez à créer un bon service à la clientèle. La solution peut être simple et le client appréciera probablement votre attention et votre bienveillance.

### **Avis de perturbations temporaires**

En vertu des normes d'accessibilité pour le service à la clientèle, l'Archidiocèse se doit d'informer le public lorsque les installations ou les services habituellement utilisés par les personnes handicapées pour accéder à nos services sont temporairement indisponibles ou lorsqu'on s'attend à ce qu'ils soient temporairement indisponibles. Cela s'applique aux perturbations inattendues, ainsi qu'à celles que vous connaissez à l'avance.

Nous devons identifier les services que nous offrons et dont dépendent les personnes handicapées. Par exemple, si l'un de nos sites ou l'une de nos paroisses dispose d'un ascenseur ou d'une salle de bain accessible qui est devenu temporairement indisponible, nous devons le signaler.

L'avis de perturbation indiquera

- la raison de l'interruption
- la durée anticipée
- les autres installations ou services disponibles, le cas échéant

Les avis et communications sur les interruptions de service doivent être affichés dans des endroits où les gens sont susceptibles de les voir. Par exemple, les avis peuvent être affichés sur un site web, sur une fenêtre ou sur une porte.

Une bonne pratique consiste à préparer un modèle à l'avance et à décider de l'endroit où vous souhaitez afficher la notification. Vous voudrez peut-être préparer des modèles spécifiques pour les problèmes récurrents ou pour tout ce qui fait l'objet d'un arrêt de maintenance régulier.

## **Processus de rétroaction**

L'Archidiocèse ainsi que toutes nos paroisses vous invitent à faire part de vos commentaires sur notre politique et nos services en matière d'accessibilité. Les commentaires peuvent être adressés au service des ressources humaines en personne, par téléphone (416-934-0606), par écrit et par courriel ([accessibility@archtoronto.org](mailto:accessibility@archtoronto.org)) ou directement au bureau d'une paroisse. Les personnes peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de leurs commentaires. Le public a été informé que nos processus de rétroaction peuvent être fournis dans des formats accessibles et/ou qu'un appui en terme de communication peut être fourni, sur demande.

Toutes les demandes et questions relatives à l'accessibilité sont suivies par le département des ressources humaines. Si vous recevez des commentaires dans une paroisse ou un bureau satellite, veuillez les transmettre conformément aux instructions de contact ci-dessus.

## Les symboles universels d'accessibilité

Voici les symboles universels d'accessibilité utilisés en vue de promouvoir et faire connaître l'accessibilité de lieux, programmes et autres activités pour les personnes avec divers handicaps.

SYMBOLE	DESCRIPTION
	<b>Symbole international d'accessibilité (ISA)</b> Voici probablement le symbole d'accessibilité le plus reconnu. Le symbole du fauteuil roulant ne doit être utilisé que pour indiquer l'accès aux personnes à mobilité réduite, y compris les utilisateurs de fauteuils roulants. Par exemple, le symbole est utilisé pour indiquer qu'une entrée ou une salle de bains est accessible ou qu'un téléphone est abaissé pour les personnes en fauteuil roulant.
	<b>Symbole Braille</b> Ce symbole indique que les documents imprimés sont disponibles en braille, notamment les étiquettes d'exposition, les publications et la signalisation.
	<b>Impression accessible</b> Le symbole pour toute impression en gros caractères indique la mention "Gros caractères" imprimés en taille de police allant de 16 à 20 points. En plus d'indiquer que des versions de livres, brochures, guides et programmes sont disponibles en gros caractères, vous pouvez utiliser le symbole sur divers formulaires pour indiquer que les documents imprimés peuvent être fournis en gros caractères.
	<b>Systèmes d'écoute assistée</b> Ce symbole est utilisé pour indiquer que des systèmes d'écoute assistée sont disponibles pour l'événement. Ces systèmes peuvent inclure des systèmes infrarouges, à boucle et FM.
	<b>Interprétation en langue des signes</b> Ce symbole indique que l'interprétation en langue des signes est prévue pour un cours magistral, une réunion, un spectacle, une conférence ou tout autre événement.
	<b>Sous-titrage codé (CC)</b> Ce symbole indique qu'une émission de télévision ou une cassette vidéo est sous-titrée pour les personnes sourdes ou malentendantes (et autres).
	<b>Accès (autre que l'imprimé ou le braille) pour les personnes aveugles ou malvoyantes</b> Ce symbole indique l'accès pour les personnes aveugles ou malvoyantes, utilisé de préférence pour les visites guidées. Tout affichage doit être produit dans des couleurs contrastées et imprimés clairement dans une grande police.
	<b>Audiodescription</b> Les personnes aveugles ou malvoyantes peuvent prendre plaisir à visionner la télévision, des vidéos et des films grâce au service de commentaires en direct ou de narration (via des écouteurs et un petit émetteur) d'éléments visuels décrits par un audiodescripteur qualifié.
	<b>Télécriteur (TTY)</b> Cet appareil est également connu sous le nom de téléphone texte (TT) ou appareil de télécommunications pour les sourds (TDD). Le TTY sous-entend la présence d'un appareil utilisé avec le téléphone pour les communications avec et entre personnes sourdes, malentendantes, ayant un trouble de la parole et/ou de l'audition.
	<b>Information</b> Ce symbole indique l'endroit où se trouvent les informations ou documents spécifiques concernant l'accès, tels que les documents en "GROS CARACTÈRES", les enregistrements de documents sur cassette audio, etc.

N'oubliez pas, tout le monde mérite de recevoir un bon service à la clientèle.



Demandez toujours : **"Comment puis-je vous aider ?"**

## Norme relative à l'information et aux communications

La Norme d'Information et de Communication établit les procédures que les entreprises et les organisations de l'Ontario doivent suivre pour créer, fournir et recevoir de l'information et les communications de manière à ce qu'elles soient accessibles aux personnes handicapées.

L'Archidiocèse est tenu de fournir, sur demande, l'information et les communications dans un format accessible (formats qui aident les personnes à recevoir et à comprendre l'information) ou avec un support de communication approprié (outils pour faciliter la communication) aux personnes handicapées. Lorsqu'une demande est reçue, nous consultons la personne pour déterminer ses besoins en matière d'accessibilité. Les formats accessibles et les supports de communication doivent être fournis en temps utile et sans frais supplémentaires.

Exemples de formats accessibles et soutien en matière de communication :

- Documents en gros caractères
- Lecture des informations écrites faite directement à la personne
- Transcription textuelle d'informations audio ou visuelles
- Notes manuscrites au lieu de paroles
- Informations écrites dans un langage clair
- Formatage de document électronique en vue de la rendre accessible avec un lecteur d'écran

## Manière de fournir des formats accessibles

1. *Assurez-vous que la version électronique est accessible :*

- Utilisez les titres de Microsoft - permettant aux personnes qui utilisent des lecteurs d'écran de pouvoir naviguer dans le document, tout en assurant la cohérence.

2. *Suivez les principes de rédaction claire :*

- Utilisez des phrases courtes et évitez les mots inutiles
- Mettez de l'action dans vos verbes
- Écrivez comme vous parlez
- Faites le lien avec l'expérience du lecteur
- Écrivez pour exprimer, pas pour impressionner

3. *Suivez les directives d'impression claire :*

- Gardez le texte en gros caractères, entre 11 et 18
- Utilisez des caractères **gras**
- Utilisez une police sans empattement (par exemple Arial et Verdana).
- N'écrivez pas en majuscules ni italique
- Utilisation appropriée des espaces blancs
- Les documents imprimés sont plus lisibles en noir et blanc.

#### *4. Contraste des couleurs*

- Utilisez des couleurs très contrastées pour le texte et le fond
- N'utilisez pas la couleur comme seul moyen de communication.
- Réduisez les distractions en évitant les filigranes et les arrière-plans compliqués.

### **Sites Web**

L'Archidiocèse se doit d'atteindre les niveaux A et AA des directives d'accessibilité au contenu web (WCAG 2.0) sur tous ses sites web. Ces lignes directrices portent notamment sur des aspects tels que la rédaction du contenu en langage clair, la navigation sur un site web, la fourniture de textes alternatifs pour les images et la lecture de documents sur un site web par un lecteur d'écran. Le site web de l'Archidiocèse de Toronto (mis à jour en janvier 2021) est conforme aux exigences de la LAPHO.

### **Rétroaction**

En vertu de la norme du service à la clientèle de la LAPHO, l'Archidiocèse a établi un processus de rétroaction en vue de recevoir et de répondre aux commentaires concernant notre politique d'accessibilité et nos services envers les personnes handicapées. Notre public a été avisé que nos processus de rétroaction sont disponibles dans des formats accessibles et/ou qu'un soutien à la communication peut être disponible, sur demande.

### **Procédures d'urgence**

L'Archidiocèse a incorporé des éléments prenant en considération l'accessibilité dans son plan et ses procédures d'intervention d'urgence et d'évacuation. Ce plan d'intervention d'urgence et l'information sur la sécurité publique sont disponibles, sur demande, dans un format accessible ou avec des soutiens en matière de communication appropriés.

Les exemples d'informations d'urgence incluent, mais ne se limitent pas :

- Aux plans et procédures d'urgence
- Aux cartes, panneaux d'avertissement et itinéraires d'évacuation
- Aux informations communiquées au public à propos des alarmes ou autres alertes d'urgence

## **Norme relative à l'emploi**

L'Archidiocèse s'engage à adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles pour recruter et conserver les employés handicapés compétents. L'accessibilité sera assurée à toutes les différentes étapes de l'emploi, comprenant le recrutement, la sélection, la gestion du rendement, le perfectionnement professionnel, le redéploiement et les programmes de retour au travail.

## **Norme relative à la conception des espaces publics**

La norme de conception des espaces publics vise à établir un ensemble d'exigences minimales pour rendre nos espaces publics accessibles à tous les Ontariens. L'accessibilité n'aide pas seulement les personnes handicapées, elle profite à tous, y compris aux personnes âgées, aux familles et aux visiteurs de l'Ontario.

La norme s'applique uniquement aux nouvelles constructions d'espaces publics ou aux modifications importantes apportées à des espaces publics existants.

Les exigences de la norme sont divisées en sept sections :

- Les sentiers récréatifs et les voies d'accès aux plages
- Les aires de restauration extérieures à usage public, comme celles que l'on trouve sur les aires de repos ou les aires de pique-nique.
- Les espaces de jeu extérieur
- Les voies de circulation extérieures (trottoirs ou allées) et leurs éléments associés, tels que les rampes, les escaliers, les rampes de trottoir, les aires de repos et les signaux piétonniers accessibles.
- Les places de stationnement accessibles sur voirie et hors voirie
- Obtention de services (service au comptoir, guides de file d'attente fixes et zones d'attente)
- Planification de l'entretien

L'Archidiocèse veillera à ce que les installations tiennent compte des normes d'aménagement sans obstacle lors de la rénovation des espaces existants et/ou lors de l'obtention de nouveaux espaces.

## **Norme relative aux transports**

La norme sur les transports établit des exigences en vue de permettre la prévention et l'élimination d'obstacles au transport en commun afin de faciliter les déplacements des personnes en Ontario. Cette norme ne s'applique pas à l'Archidiocèse.



# **Code des droits de la personne de l'Ontario et LAPHO**

## **Le Code des droits de la personne de l'Ontario et la formation sur la LAPHO**

Le Code des droits de la personne de l'Ontario (" le Code ") prévoit l'égalité des droits et des chances et l'élimination de toute discrimination. Le Code reconnaît la dignité et la valeur de chaque personne en Ontario. Il s'applique aux domaines sociaux de l'emploi, du logement, des installations et des services, aux contrats et à l'adhésion aux syndicats, aux associations commerciales ou professionnelles.

Le Code interdit toute discrimination en matière d'emploi (et dans d'autres domaines sociaux) fondée sur la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle, l'expression sexuelle, l'âge, le casier judiciaire, l'état civil, la situation familiale ou l'handicap.

Le Code et la LAPHO collaborent de manières diverses dans le but de promouvoir l'égalité et l'accessibilité.

### **Les 4 concepts clés "du Code"**

- **Primauté** - Le Code a autorité sur la plupart des lois de l'Ontario (à quelques exceptions près) ; c'est ce qu'on appelle la " primauté ".
- **Remédiation** - Le Code est correctif - il a pour objectif d'améliorer une mauvaise situation et non de punir les gens. Au contraire, il tente plutôt d'éliminer toute discrimination et de la prévenir en éduquant et sensibilisant la population.
- **Effet vs Intention** - Le Code s'intéresse à ce qui s'est réellement passé, et non pas à l'intention ou à la volonté d'une personne de discriminer (effet et non pas intention).
- **Provincial** - Le Code couvre des domaines qui relèvent de la législation provinciale.

### **Qu'est-ce que la discrimination ?**

La discrimination consiste à traiter une personne de manière injuste, soit en lui imposant une charge, soit en lui refusant un privilège, un avantage ou une opportunité dont d'autres bénéficient, en raison de sa race, de sa citoyenneté, de sa situation familiale, de son handicap, de son sexe ou d'autres caractéristiques personnelles. La discrimination revêt de nombreuses formes différentes.

- La discrimination peut viser une personne ou un groupe
- Elle peut être difficile à percevoir ou faire partie d'un système
- Elle peut également prendre la forme de représailles, d'un environnement empoisonné ou de harcèlement.

La discrimination peut viser directement une personne ou un groupe de personnes. Un exemple de discrimination serait de dire à une personne qu'elle ne peut pas avoir d'emploi parce qu'elle a un handicap.

### **Discrimination directe**

Il s'agit d'une discrimination à l'encontre d'une personne parce que vous pensez qu'elle est différente de vous. Elle inclut les pratiques ou les comportements qui ont un effet négatif sur une personne ou un groupe de personnes qui appartiennent à un motif inscrit sous le Code. Il importe peu que vous n'ayez pas eu l'intention de les traiter différemment. Ce qui compte, c'est de savoir si vos actions ou ce que vous avez dit ont entraîné une discrimination.

### **Discrimination indirecte**

Elle est également appelée discrimination constructive et se produit lorsque certaines exigences ou règles semblent être équitables mais excluent en fait certaines personnes pour des motifs énumérés dans le Code ou accordent à certaines personnes un traitement spécial par rapport à d'autres.

### **Discrimination systémique**

La discrimination peut faire partie d'un système, comme la manière dont les décisions sont prises, les pratiques et les politiques ou la culture de l'organisation. Par exemple, le directeur de l'entreprise aime le golf et ne souhaite donner une promotion qu'aux cadres qui jouent au golf. Réfléchissez donc à qui est invité à la partie de golf.

### **Représailles**

Les représailles consistent à vouloir punir une personne parce qu'elle a déposé une plainte relative aux droits de la personne ou parce qu'elle dit avoir été témoin d'une discrimination. Vous ne pouvez pas être puni ou être menacé de sanctions pour avoir tenté de déposer une plainte, déposé une requête basée sur les droits de la personne, déposé un grief en matière de droits de la personne ou pour avoir témoigné lors d'une audience sur les droits de la personne.

### **Un environnement empoisonné**

Il s'agit d'un environnement où des commentaires ou des actions fondés sur les motifs énumérés dans le Code vous font sentir que votre présence n'est pas appréciée ou comme un certain malaise au travail. Cela empoisonne l'ambiance du lieu de travail. Il suffit parfois d'un seul commentaire pour empoisonner l'environnement.

### **Harcèlement**

Selon le Code, le harcèlement consiste au «fait pour une personne de faire des remarques ou des gestes vexatoires lorsqu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ces remarques ou ces gestes sont importuns».

Le harcèlement répond généralement aux exigences suivantes : Ce qui a été dit ou le comportement s'est généralement produit plus d'une fois. La personne responsable de la remarque ou du comportement aurait dû savoir que cela n'est pas apprécié.

## Profilage racial

On parle de profilage racial lorsque vous prenez des mesures parce que vous êtes inquiet des raisons de sécurité, de la santé ou la protection des gens et que votre décision est fondée sur des stéréotypes concernant la race, la couleur, l'origine ethnique, l'ascendance, la religion ou le lieu d'origine d'une personne.

*Tous ont droit à un environnement de travail exempt de toute discrimination fondée sur les droits de l'homme susmentionnés.*

## L'obligation d'aménagement

Sur les lieux de travail, tous ont droit à des mesures d'aménagement fondées sur les motifs de discrimination énoncés dans le Code, y compris les personnes avec un handicap. Même lorsque les installations et les services sont conçus de manière aussi inclusive que possible, il se peut que nous devions répondre aux besoins individuels de certaines personnes ayant un handicap.

Aux termes du Code, l'Archidiocèse a l'obligation légale d'accommoder les personnes avec un handicap. L'objectif de l'aménagement est de permettre aux personnes ayant un handicap de bénéficier de manière équitable et de participer pleinement au sein du lieu de travail, du logement et des autres services.

Il n'existe pas de formule préétablie pour accommoder les personnes avec handicap. Les besoins individuels de chacun doivent être pris en compte chaque fois qu'une personne demande à bénéficier de mesures d'aménagement. Une solution pour une certaine personne pourrait ne pas convenir pour une autre. L'aménagement doit être une responsabilité partagée en collaboration avec la personne ayant déposé la demande de mesures d'aménagement, grâce aux échanges d'informations pertinentes et ce en vue de chercher ensemble des solutions d'aménagement.

Voici quelques exemples de ce qui compose les mesures d'aménagement :

- Fournir des documents de lecture dans des formats alternatifs
- Proposer des horaires de travail ou des temps de pause flexibles
- Mettre à disposition des interprètes en langue des signes ou du sous-titrage en temps réel
- Modifier les tâches, former à nouveau ou offrir un travail alternatif.
- Installer des portes d'entrée automatiques et rendre les toilettes accessibles lors de la rénovation du lieu de travail.

De nombreux aménagements peuvent être réalisés facilement et à un coût raisonnable. Dans certains cas, la mise en place immédiate de la meilleure solution peut entraîner une " contrainte excessive " pour l'Archidiocèse en raison des coûts ou de facteurs liés à la santé et à la sécurité. **La contrainte excessive** est la limite légale de l'obligation d'aménagement. Elle fait référence à des situations où des effets négatifs graves l'emportent sur l'avantage de fournir l'aménagement.

Même s'il y a contrainte excessive, l'Archidiocèse a toujours le devoir de prendre la deuxième meilleure mesure qui n'entraînerait pas de contrainte excessive. Ces mesures ne doivent être prises que jusqu'à ce que des solutions meilleures puissent être mises en place ou introduites progressivement.

### **Devoirs et responsabilités en matière d'aménagement**

Les employés ainsi que les responsables ont tous des devoirs et des responsabilités pendant les aménagements.

Employés/personne avec handicap :

- Dites à votre employeur quels sont vos besoins liés à votre handicap et à vos tâches professionnelles.
- Fournissez des informations à l'appui de vos besoins liés à votre handicap, y compris des avis médicaux ou d'autres avis d'experts, si nécessaire.
- Participez à la recherche de solutions d'aménagements.

Responsables :

- Accepter les demandes d'aménagements de bonne foi
- Traiter rapidement les demandes d'aménagements, même si cela implique de créer une solution temporaire tout en élaborant une solution à long terme.
- Ne demandez que les informations nécessaires à la mise en place d'un aménagement. Par exemple, il est nécessaire de savoir que la perte de vision d'un employé l'empêche d'utiliser des documents imprimés, mais aucun besoin de savoir pourquoi ni comment il a perdu la vue.
- Jouez un rôle actif dans la recherche de solutions d'aménagement qui répondent aux besoins individuels et demandez l'aide d'experts si nécessaire.
- Respecter la dignité de la personne qui demande un aménagement et préserver la confidentialité des informations.
- Couvrir les coûts d'aménagement, y compris tout document médical et avis de professionnels nécessaires, jusqu'à ce que cela constitue une contrainte excessive.

### **Application des principes des droits de la personne**

Toutes les organisations devraient respecter les principes des droits de la personne et les obligations du Code lorsqu'elles mettent en œuvre les normes de la LAPHO.

Quelques points à garder à l'esprit :

- Ne créez pas de nouveaux obstacles : Aucun changement ne doit être apporté aux installations, services, biens, technologies ou procédures qui renforcerait ou entraînerait la création de nouveaux obstacles.
- Concevoir de manière inclusive : Faites des choix qui conviennent au plus grand nombre de personnes possible, notamment aux personnes handicapées, tout en répondant aux besoins individuels.

- Favorisez l'intégration plutôt que la ségrégation : Les meilleurs aménagements permettent généralement aux personnes avec un handicap de participer de la même manière que tout le monde.
- Des résultats égaux exigent parfois un traitement différent : Des aménagements différents ou distincts peuvent être nécessaires pour aider les personnes à faire leur travail ou à accéder aux services.
- Impliquer les personnes qui ont besoin d'aménagements dans la recherche de solutions : Elles savent souvent ce qui fonctionne le mieux pour elles. Assurez-vous que le processus et les solutions répondent aux besoins des personnes tout en favorisant la vie privée, la dignité et le respect.
- Répartissez les coûts d'accessibilité de manière à ce que les personnes avec un handicap ne soient pas confrontées à des coûts supplémentaires pour les aménagements. L'accessibilité doit être prise en compte dans le cadre du coût global des activités commerciales.

Le Code et les normes d'accessibilité de la LAPHO sont des lois qui fonctionnent ensemble favorisant la promotion de l'égalité et l'accessibilité en Ontario. En vertu du Code, les responsables doivent tenir compte des demandes de mesures d'aménagement liées à un handicap et fournir les aménagements en temps opportun, du recrutement et de l'embauche jusqu'à la retraite ou au congédiement.

## Conformité et application

Comprendre et appliquer les principes des droits de la personne peut aider à éviter les plaintes et les litiges potentiels en matière de droits de la personne.

## Les 3 systèmes de droits de la personne

L'Ontario compte 3 organisations dans le système des droits de la personne, à savoir :

- **La Commission ontarienne des droits de la personne** - qui fournit les politiques, les directives et d'autres renseignements sur les motifs prévus au CODE, incluant le handicap et l'obligation d'aménagement.
- **Le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario** - qui entend les plaintes de discrimination (appelées requêtes) aux termes du Code. Cela comprend le manquement à accommoder tout besoin lié à un handicap.
- **Le centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne** - aide les gens dans le cadre du processus de protection des droits de la personne, par exemple en remplissant une demande auprès du Tribunal.

Les particuliers ne peuvent pas déposer de plaintes relatives à l'accessibilité en vertu de la LAPHO. Mais en cas de non-conformité, la Direction peut faire appliquer les normes par le biais des mécanismes prévus par la loi. La Direction générale de l'accessibilité travaille avec les organisations pour les aider à se conformer à la loi.

## **Récapitulatif du Code**

- Le Code et la LAPHO sont des lois qui fonctionnent ensemble.
- Le Code protège le droit de chaque personne à l'égalité des chances et sans discrimination.
- Le Code a la primauté, ce qui signifie que les lois de l'Ontario doivent suivre le Code.
- Le Code stipule qu'il existe une obligation légale d'aménagement pour les personnes handicapées. L'aménagement doit se faire jusqu'à ce qu'il y ait contrainte excessive.
- Les normes d'accessibilité de la LAPHO complètent le Code en vue de promouvoir l'égalité et l'accessibilité en Ontario.
- La LAPHO utilise la même définition du handicap que le Code ; en cas de conflit entre les deux, le Code prévaut.





# Ressources

## **Ressources**

Les ressources suivantes ont été utilisées pour créer le guide de formation de l'Archidiocèse de Toronto sur la Loi sur l'Accessibilité pour les Personnes Handicapées de l'Ontario (LAPHO) :

Accessibilité in Ontario - <http://www.ontario.ca/accessibility>

Vers l'accessibilité - <http://www.accessforward.ca/>

Commission ontarienne des droits de la personne - <http://www.ohrc.on.ca/>

### **Ressources de formation en ligne disponibles**

Voici des ressources de formation supplémentaires disponibles sur une plateforme d'apprentissage en ligne :

Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario : Formation LAPHO en ligne gratuite

<https://www.aoda.ca/free-online-training/>

Vers l'accessibilité : Formation pour un Ontario accessible

<http://www.accessforward.ca/>

CODP Travailler ensemble : The Code des droits de la personne de l'Ontario et la LAPHO

<http://www.ohrc.on.ca/en/learning/working-together-code-and-aoda>



Archdiocese  
of Toronto

Services des Ressources Humaines

1155 Rue Yonge  
Toronto, Ontario  
M4T 1W2

416-934-0606

Courriel : [accessibility@archtoronto.org](mailto:accessibility@archtoronto.org)

## **Reconnaissance de la formation LAPHO**

Le règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (IASR) exige que l'Archidiocèse de Toronto tienne et conserve un registre des formations dispensées, y compris les dates et le nombre de personnes formées.

Pour reconnaître que vous avez suivi la formation sur la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) de l'Archidiocèse de Toronto, cliquez sur le lien ci-dessous ou copiez-collez l'adresse ci-dessous pour remplir le formulaire de reconnaissance de formation en ligne :

**<https://www.surveymonkey.com/r/AODAArchTO>**