

Accessibilité et mesures d'adaptation

[Accueil](#) / [Accessibilité et mesures d'adaptation](#)

Politique sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation

Sur cette page

- [Déclaration d'engagement, Objectif, Portée et Normes liées aux renseignements et communications](#)
 - [Mesures d'adaptation pour les personnes souhaitant obtenir des services](#)
 - [Demande de mesures d'adaptation](#)
 - [Demande de mesures d'adaptation en cas d'incapacité de communiquer par téléphone](#)
 - [Réponse aux demandes de mesures d'adaptation](#)
 - [Fournir des services de soutien aux clients](#)
 - [Avis de perturbation temporaire](#)
 - [Politique sans parfum](#)
 - [Formation du personnel](#)
 - [Accessibilité et approvisionnement](#)
 - [Mise en œuvre](#)
 - [Normes d'emploi](#)
 - [Conception de l'espace public](#)
 - [Examen périodique](#)
 - [Documents de référence](#)
 - [Enquête sur les mesures d'adaptation](#)
-

Déclaration d'engagement

Le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne (« CAJDP ») s'engage à créer, à protéger et à offrir un environnement sans obstacle pour toutes les parties prenantes, y compris le personnel, les membres du conseil d'administration, les clients, les chercheurs d'emploi, les étudiants, les visiteurs ou tout tiers pouvant pénétrer dans nos locaux, accéder à nos renseignements ou utiliser nos services. Notre objectif est de rendre le CAJDP libre de tout obstacle de manière proactive. Nous rendrons nos services, politiques et procédures, y compris tous les services et toutes les installations du CAJDP, entièrement accessibles pour répondre aux besoins des personnes handicapées.

Le CAJDP s'engage, dans le cadre de sa prestation de services, à offrir des mesures d'adaptation aux besoins liés à la déficience de toute personne, et à fournir ses services avec dignité et respect. Le CAJDP valorise et respecte tous ses clients. Il s'engage à fournir ses services d'une façon qui favorise l'accessibilité, la diversité et le traitement équitable de tous les clients et groupes de clients.

En outre, le CAJDP s'engage à se conformer à l'esprit et à l'objet du Code des droits de la personne (le « Code »), de la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario (« LPHO ») et de la Loi de 2001 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (« LAPHO »), ainsi qu'à leurs dispositions. L'engagement anti-capacitisme du CAJDP est énoncé ici : [Anti-capacitisme : Déclaration d'engagement](#).

[Retour au début](#)

[Commentaire](#)

Objectif

L'objectif de la présente politique est de combler les exigences applicables au CAJDP aux termes des [Normes d'accessibilité intégrées](#), du règlement de l'Ontario 191/11 établi en vertu de la [LAPHO](#), de la LPHO et du Code.

L'objectif de la [LAPHO](#) est d'identifier, d'éliminer et de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées. Elle se fonde sur les quatre principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances. La [LAPHO](#) établit le cadre de l'élaboration, à l'échelle de la province, de normes obligatoires sur l'accessibilité dans tous les domaines de la vie quotidienne. Elle comprend diverses normes d'accessibilité et exigences générales auxquelles doivent se conformer tous les organismes des secteurs public et privé.

L'objectif de la présente politique est de veiller à ce que toutes les personnes, y compris celles qui sont handicapées, ayant recours aux services du CAJDP aient un accès égal à ses services et à ce qu'elles en retirent les mêmes avantages. La présente politique s'applique aux services et aux mesures de soutien accessibles aux personnes handicapées. Le bureau des ressources humaines du CAJDP sera responsable de l'administration et de la communication de la présente politique.

[Retour au début](#)

[Commentaire](#)

Portée

La présente politique s'applique à tous les employés, membres de la direction, membres du conseil d'administration, clients, chercheurs d'emploi, étudiants, bénévoles, visiteurs ou tiers qui peuvent entrer dans les locaux du CAJDP, accéder à ses renseignements ou utiliser ses services.

[Retour au début](#)

[Commentaire](#)

Normes liées aux renseignements et communications

Formats accessibles

Le CAJDP communiquera avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur déficience. Sur demande, nous fournirons des renseignements sur notre organisation et ses services, y compris des renseignements sur la sécurité publique, dans des formats accessibles ou à l'aide d'un soutien à la communication.

Pour recevoir la présente politique dans un format différent ou en version imprimée, veuillez communiquer avec le CAJDP à l'un de nos numéros sans frais : 1 866 625-5179, Local : 416 597-4900, ATS sans frais : 1 866 612-8627, ou ATS local : 416 597-4903.

[Retour au début](#)

[Commentaire](#)

Sites Web et contenu Web accessibles

Le CAJDP veillera à ce que ses sites Web, y compris le contenu Web, soient conformes aux exigences internationalement reconnues des [Règles pour l'accessibilité des contenus Web \(WCAG\) 2.0](#), au niveau des exigences AA sur les sites Web et conformément aux lois sur l'accessibilité de l'Ontario, sauf lorsque cela est impossible.

[Retour au début](#)

[Commentaire](#)

Rétroaction

Le CAJDP s'efforce de répondre aux attentes des clients et de les surpasser lors de la prestation de services aux clients handicapés. Nous apprécions les commentaires sur nos services concernant la façon dont ces attentes sont satisfaites, et ils sont les bienvenus.

Nous pourrions demander aux clients qui ont fait une demande de mesures d'adaptation de remplir un formulaire d'évaluation au sujet des services du CAJDP. Ainsi, vous pourrez nous

faire savoir votre niveau de satisfaction quant à la manière dont nous répondons aux besoins de mesures d'adaptation.

Si vous souhaitez nous fournir une rétroaction sur nos efforts en matière d'accessibilité ou de mesures d'adaptation, veuillez répondre à notre [sondage](#).

[Retour au début](#)

[Commentaire](#)

Mesures d'adaptation pour les personnes souhaitant obtenir des services

Aux termes du Code, le CAJDP s'engage à empêcher et à éliminer les obstacles et à mettre en place des mesures d'adaptation raisonnables, jusqu'à contrainte excessive, pour les personnes cherchant à obtenir ses services. Les questions et demandes en matière de mesures d'adaptation peuvent avoir pour origine divers contextes, dont les croyances, la situation familiale, le sexe (grossesse), les déficiences et l'âge.

Au CAJDP, la plupart des demandes de mesures d'adaptation se fondent sur une déficience. Peu importe les mesures d'adaptation nécessaires, le CAJDP s'engage à mettre en place un processus efficace et respectueux à l'intention des personnes ayant fait une demande de mesures d'adaptation afin de pouvoir bénéficier de nos services.

[Retour au début](#)

[Commentaire](#)

Demande de mesures d'adaptation

Le CAJDP soutient pleinement l'inclusion de toute personne. Le CAJDP veille à éliminer le plus de barrières possible dans ses services et à les fournir de façon à respecter la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Veuillez remarquer qu'en raison de son mandat à l'échelle de l'Ontario et de ses ressources limitées, le CAJDP procure en général des services juridiques aux habitants de la province par téléphone.

Lorsque vous communiquez avec nous, veuillez faire part à notre personnel des détails concernant votre demande de mesures d'adaptation. Notre numéro est le 416-597-4900 ou sans frais, le 1 866 625-5179. Pour le service ATS, veuillez composer le 7-1-1.

[Retour au début](#)

[Commentaire](#)

Demande de mesures d'adaptation en cas d'incapacité de communiquer par téléphone

Si vous ne pouvez pas communiquer avec nous par téléphone pour une raison comprise dans le Code, comme une déficience, veuillez nous faire parvenir un courriel à accommodation@HRLSC.on.ca.

Dans ce courriel, veuillez indiquer clairement que vous faites une demande de mesures d'adaptation et expliquez la raison pour laquelle vous ne pouvez pas communiquer avec le CAJDP par téléphone. Un représentant du CAJDP répondra à votre demande de mesures d'adaptation. Il est important de comprendre que des mesures d'adaptation raisonnables seront mises en place pour satisfaire aux besoins liés à votre déficience et non pas simplement pour une question de préférence.

Autrement, si vous êtes dans l'incapacité de nous envoyer un courriel, vous pouvez faire une demande de mesures d'adaptation de l'une des façons suivantes :

- ATS : veuillez composer le 711
- Poste : 180, rue Dundas Ouest, 8e étage, Toronto (Ontario) M7A 0A1 ou
- Télécopieur : 416 597-4901.

Si vous avez des questions sur des sujets qui ne concernent pas les mesures d'adaptation dans le cadre de nos services, veuillez communiquer avec nous à la ligne téléphonique principale du CAJDP (416 597-4900 ou 1 866 625-5179).

[Retour au début](#)

[Commentaire](#)

Réponse aux demandes de mesures d'adaptation

Toutes les demandes de mesures d'adaptation seront prises en considération et examinées individuellement, puisque chaque situation est unique. Dans plusieurs cas, les demandes de mesures d'adaptation sont relativement simples et nous pouvons y satisfaire sans problème. Toutefois, d'autres demandes de mesures d'adaptation peuvent être plus complexes.

Le CAJDP ne peut pas honorer toutes les demandes de mesures d'adaptation simplement parce que le besoin a été exprimé. En effet, les mesures d'adaptation recherchées doivent être relatives à des besoins existants en raison d'une déficience. Dans certains cas, le CAJDP pourrait devoir vous poser des questions sur la nature et la portée de vos limitations liées à votre déficience afin de satisfaire à votre demande adéquatement. Cela pourrait comprendre une demande de renseignements médicaux pour soutenir votre demande de mesures d'adaptation.

Selon les circonstances précises entourant votre demande de mesures d'adaptation, nous pourrions vous demander certains renseignements sur vos besoins relativement à votre déficience. Les besoins de chacun sont particuliers et chaque demande de mesures d'adaptation requiert un processus unique. Le CAJDP répondra à chacune des demandes de mesures d'adaptation de façon respectueuse. Il témoignera de l'estime à tous et traitera toute personne avec dignité.

Le principe des mesures d'adaptation ne signifie pas que chacune des demandes présentées au CAJDP sera acceptée ou honorée par ce dernier. Il signifie plutôt que chaque personne profitera pleinement des avantages de nos services par une prestation veillant à une chance égale d'accéder aux services et d'en tirer avantage, selon les besoins relatifs à la déficience de la personne concernée.

En outre, dans de très rares cas, la demande de mesures d'adaptation pourrait ne pas être honorée par le CAJDP parce qu'elle entraînerait des coûts financiers significatifs ou des dangers substantiels pour la santé ou la sécurité. C'est ce qu'on appelle une « contrainte excessive » aux termes du Code.

[Retour au début](#)

[Commentaire](#)

Fournir des services de soutien aux clients

Le CADJP s'engage à viser l'excellence dans sa prestation de services à tous les clients, y compris les personnes handicapées, et il exercera ses fonctions et ses responsabilités comme suit :

Communications :

Le CAJDP communiquera avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur déficience. Les mesures d'adaptation pourraient, selon les circonstances qui s'appliquent à votre cas, comprendre une communication d'une façon qui tient compte de vos besoins particuliers. Le personnel du CAJDP utilise un langage clair et simple au téléphone.

Le CAJDP peut vous offrir les services d'un interprète (dont des interprètes ASL ou en langage gestuel) ou une méthode de communication alternative comme le courriel, ATS ou des services de relais.

Appareils fonctionnels :

Le CAJDP s'engage à rendre aux personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels des services qu'elles pourront obtenir et utiliser, ou dont elles pourront tirer avantage. Les établissements du CAJDP sont accessibles aux personnes handicapées. Les mesures d'adaptation pourraient comprendre, selon les circonstances, l'assurance que l'espace physique est suffisant pour qu'un fauteuil roulant puisse circuler ou pour permettre l'utilisation d'un autre dispositif d'aide à la mobilité.

Documents accessibles :

Le CAJDP s'engage à donner accès aux documents aux personnes handicapées d'une façon qui tient compte de leur déficience. Les documents préparés par le CAJDP sont disponibles dans un format différent, sur demande.

Par exemple, si vous souffrez d'une déficience de la vue, le CAJDP peut vous fournir des documents en format différent, par exemple en braille, afin de satisfaire aux besoins relatifs à votre déficience.

Animaux d'assistance :

Le CAJDP s'engage à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties de nos installations ouvertes au public. Un animal d'assistance peut être facilement identifié grâce à des indicateurs visuels, comme lorsqu'il porte un harnais ou un gilet, ou lorsqu'il aide une personne à effectuer certaines tâches.

Si une autre loi interdit l'accès aux animaux d'assistance, le CAJDP expliquera pourquoi l'animal est exclu afin que les personnes handicapées puissent avoir accès à nos services ou à nos installations, et discutera avec le client d'une autre façon de fournir les services ou d'accéder aux installations.

Personnes d'assistance :

Le CAJDP s'engage à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne d'assistance. Une personne handicapée qui est accompagnée d'une personne d'assistance sera autorisée à être accompagnée par cette dernière dans nos locaux. Le CAJDP informera les clients au sujet des personnes d'assistance en affichant un avis sur son site Web : www.hrlsc.on.ca, et en apposant des affiches dans la zone de réception du hall d'entrée du CAJDP.

Dans certains cas, le CAJDP peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne d'assistance pour des raisons liées à la santé ou à la sécurité de la personne handicapée ou d'autres personnes dans les locaux du CAJDP.

Avant de décider qu'une personne handicapée devrait être accompagnée d'une personne d'assistance, le CAJDP consultera la personne handicapée pour comprendre ses besoins, examiner les facteurs liés à la santé ou à la sécurité pertinents en fonction des éléments de preuve disponibles et déterminer s'il existe une autre façon raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou des autres personnes dans les locaux.

[Retour au début](#)

[Commentaire](#)

Avis de perturbation temporaire

En cas d'interruption planifiée ou inattendue des services ou des installations destinées aux clients, y compris aux clients handicapés, le CAJDP en avisera le public sans délai. Les activités liées aux services et installations du CAJDP comprennent l'accès à notre ligne téléphonique d'accueil, l'occasion pour les clients sans rendez-vous d'utiliser le CAJDP pour accéder à notre ligne téléphonique d'accueil, la présence de clients qui viennent au CAJDP pour déposer ou récupérer des documents et les rencontres des clients avec le personnel du CAJDP.

Un avis bien visible sera affiché pour indiquer des renseignements sur la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services de remplacement, le cas échéant.

L'avis sera rendu public sur notre site Web à l'adresse www.hrlsc.on.ca et sera affiché dans l'aire de réception du CAJDP, dans notre hall d'entrée.

[Retour au début](#)

[Commentaire](#)

Politique sans parfum

Le CAJDP s'engage à fournir un environnement sans parfum. Veuillez ne pas porter de parfum, de baume après-rasage ou d'autres produits dont l'odeur vient d'éléments chimiques si vous devez vous présenter à nos bureaux ou rencontrer le personnel du CAJDP en personne.

[Retour au début](#)

[Commentaire](#)

Formation du personnel

Le CAJDP veillera à ce que tout le personnel reçoive la formation exigée par les dispositions législatives applicables. Cette formation sera offerte dès que possible après l'entrée en service d'un nouvel employé au CAJDP. Le personnel du CAJDP sera également formé de façon continue lorsque des modifications seront apportées aux politiques, pratiques et procédures concernant l'accessibilité, les mesures d'adaptation et la fourniture de services du CAJDP.

La formation du personnel du CAJDP comprendra les éléments suivants :

- les objectifs des lois applicables, y compris la LAPHO et les exigences des normes de service;
- comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de déficiences;
- comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne d'assistance;
- que faire si une personne handicapée a des difficultés à accéder aux services du CAJDP;
- une formation sur les politiques, pratiques et procédures qui touchent la façon dont les services du CAJDP sont fournis aux personnes handicapées.

[Retour au début](#)

[Commentaire](#)

Accessibilité et approvisionnement

La souplesse et l'ouverture font partie des pratiques en matière d'approvisionnement du CAJDP. Le CAJDP intégrera des critères et des caractéristiques d'accessibilité lorsqu'il se procurera des biens, des services ou des installations, ou en fera l'acquisition.

S'il n'est pas possible et pratique de le faire dans les circonstances, le CAJDP fournira une explication sur demande.

[Retour au début](#)

[Commentaire](#)

Mise en œuvre

Le CAJDP doit :

- Maintenir à jour sa politique sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation, et s'y conformer;
- Veiller à ce que sa politique sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation et sa déclaration d'engagement envers un environnement anti-capacitisme soient accessibles au public, sur son site Web;
- Inclure sa politique sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation et sa déclaration d'engagement envers un environnement anti-capacitisme dans la trousse d'accueil des nouveaux employés et membres du conseil d'administration;
- Former le personnel sur les enjeux liés à l'accessibilité, aux mesures d'adaptation et au capacitisme;
- Donner aux clients une occasion de fournir une rétroaction sur la façon dont le CAJDP a réagi face à leurs besoins liés à leur déficience ou sur les mesures d'adaptation qu'il a adoptées à leur égard;
- Examiner les commentaires des clients sur la prestation de services anti-capacitisme et sur les mesures d'adaptation mises en place;
- Demander aux membres du personnel de répondre à un sondage qui leur permettra de fournir leur opinion sur les mesures d'adaptation mises en place sur les lieux de travail afin de satisfaire à des besoins liés à une déficience et sur la conformité à la présente politique;
- Intervenir en cas de plainte conformément aux politiques du CAJDP concernant la gestion des plaintes publiques et internes.

[Retour au début](#)

[Commentaire](#)

Normes d'emploi

Recrutement

Le CAJDP informera ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés dans le cadre de son processus de recrutement.

Processus de recrutement, d'évaluation ou de sélection

Le CAJDP avisera les candidats à l'emploi, lorsqu'ils seront choisis individuellement pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection, que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande relativement aux documents ou aux processus à utiliser.

Si un candidat sélectionné demande des mesures d'adaptation, le CAJDP le consultera et lui fournira ou prendra des dispositions pour que lui soient fournies des mesures d'adaptation

convenables d'une manière qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité en raison de sa déficience.

Avis aux candidats retenus

Lorsqu'il présente des offres d'emploi, le CAJDP avise le candidat retenu de ses politiques en matière de mesures d'adaptation à l'intention des employés handicapés, sur demande.

Communication des mesures de soutien aux employés

Le CAJDP continuera d'informer ses employés de ses politiques (et de toute mise à jour de ces politiques) utilisées pour soutenir les employés handicapés, y compris les politiques sur la fourniture de mesures d'adaptation au travail qui tiennent compte des besoins d'accessibilité d'un employé en raison d'une déficience.

Ces renseignements seront fournis aux nouveaux employés dès que possible après leur entrée en fonction.

Formats accessibles et supports de communication pour les employés

À la demande d'un employé ayant une déficience, le CAJDP le consultera afin de lui fournir, ou de prendre des dispositions pour que lui soient fournis des formats accessibles et du soutien à la communication en ce qui concerne les renseignements nécessaires à l'exécution du travail, ainsi que des renseignements généralement accessibles aux autres employés.

Le CAJDP consultera l'employé qui présente la demande afin de déterminer si un format accessible ou une mesure de soutien à la communication est convenable.

Renseignements sur les interventions d'urgence en milieu de travail

Le CAJDP fournira des réponses personnalisées d'intervention d'urgence en milieu de travail aux employés qui ont une déficience, si cette dernière est telle que les renseignements individualisés sont nécessaires, et si le CAJDP est conscient de la nécessité de mesures d'adaptation en raison de la déficience de l'employé. Le CAJDP fournira ces renseignements dès que possible après avoir pris connaissance de la nécessité de prendre des mesures d'adaptation.

Lorsque l'employé a besoin d'aide, le CAJDP, avec le consentement de l'employé, fournira les renseignements sur l'intervention d'urgence en milieu de travail à la personne qu'il désigne pour l'aider.

Le CAJDP examinera les renseignements personnalisés sur l'intervention d'urgence en milieu de travail si l'employé déménage à un autre emplacement au sein de l'organisation, lors de l'examen de l'ensemble des besoins ou des plans en matière d'adaptation de l'employé.

Plans individuels de mesures d'adaptation documentés

Le CAJDP maintiendra un processus écrit concernant l'élaboration de plans individuels de mesures d'adaptation documentés pour les employés handicapés.

Sur demande, des renseignements concernant les formats accessibles et les soutiens à la communication fournis seront également inclus dans les plans de mesures d'adaptation individuels.

En outre, les plans comprendront des renseignements personnalisés sur les interventions d'urgence en milieu de travail (le cas échéant) et indiqueront toute autre mesure d'adaptation à fournir.

Processus de retour au travail

Le CAJDP met en place un processus de retour au travail documenté pour ses employés qui ont été absents du travail en raison d'une déficience et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à une déficience afin de pouvoir retourner au travail.

Le processus de retour au travail décrit les mesures que le CAJDP prendra pour faciliter le retour au travail et comprendra des plans individuels de mesures d'adaptation documentés dans le cadre du processus.

Ledit processus de retour au travail ne remplacera ni n'annulera tout autre processus de retour au travail créé par toute loi ou en découlant (par exemple la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail).

Gestion du rendement, développement professionnel, avancement et redéploiement

Le CAJDP tiendra compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés, ainsi que des plans de mesures d'adaptation individuels, lors de la gestion du rendement, du développement professionnel et de l'avancement des employés ou lors du redéploiement des employés.

[Retour au début](#)

[Commentaire](#)

Conception de l'espace public

Le CAJDP est physiquement accessible à toutes les personnes pouvant entrer dans notre immeuble et nos bureaux. Le CAJDP respectera les lois sur l'accessibilité lors de la construction de ses espaces publics et s'il y apporte des changements majeurs.

Le CAJDP mettra en place des procédures pour éviter les interruptions de service dans les parties accessibles de nos espaces publics.

[Retour au début](#)

[Commentaire](#)

Examen périodique

N'hésitez pas à nous faire part de vos suggestions visant à améliorer la présente politique.

[Retour au début](#)

[Commentaire](#)

Documents de référence :

[Code des droits de la personne de l'Ontario](#)

[Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario](#)

[Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#)

[Retour au début](#)

[Commentaire](#)

Enquête sur les mesures d'adaptation

https://www.surveymonkey.com/r/Accommodation_FR