

Politique d'accessibilité aux normes intégrées de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)

Date de la dernière révision :	Septembre 2026
Approuvé par :	Chef de la direction
Fréquence de révision de la politique :	Au moins une fois tous les 5 ans
Responsabilité de la politique :	Direction

CanaDon s'engage à respecter ses obligations actuelles et continues en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario concernant la non-discrimination. L'organisation comprend que les obligations en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et de ses normes d'accessibilité ne remplacent ni ne limitent ses obligations en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario ou ses obligations envers les personnes handicapées en vertu de toute autre loi.

CanaDon s'engage à se conformer à la fois au Code des droits de la personne de l'Ontario et à la LAPHO. L'organisation s'engage à faire preuve d'excellence dans le service à l'ensemble de sa clientèle, des personnes qui posent leur candidature et de son personnel, de manière conforme aux principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.

Définitions

Appareil et accessoire fonctionnels : Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs appareils et accessoires fonctionnels personnels lorsqu'elles accèdent à des biens, services ou installations. Un appareil fonctionnel est une aide technique, un appareil de communication ou un autre instrument utilisé pour maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles des personnes handicapées. Les exemples incluent un fauteuil roulant, un déambulateur ou une bouteille d'oxygène personnelle pouvant aider à entendre, voir, communiquer, se déplacer, respirer, se souvenir ou lire.

Handicap : Le terme handicap, tel que défini par la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et le Code des droits de la personne de l'Ontario, désigne :

- tout degré d'infirmité physique, de malformation ou de défigurement provoqué par une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie. Sans limiter la portée générale de ce qui précède, cela comprend le diabète sucré, l'épilepsie, une lésion cérébrale, tout degré de paralysie, une amputation, un manque de coordination physique, la cécité ou un trouble de la vue, la surdité ou un trouble de l'ouïe, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou accessoire fonctionnel ou correctif;
- un état de déficience mentale ou un trouble du développement;
- une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement dans un ou plusieurs des processus d'apprentissage ou d'utilisation de symboles ou du langage parlé;
- un trouble mental; ou
- une blessure ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été réclamées 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.

Chien-guide : Chien d'assistance hautement entraîné dans l'un des établissements énumérés dans le Règlement de l'Ontario 58 pris en vertu de la Loi sur les droits des aveugles, afin d'offrir mobilité, sécurité et une plus grande autonomie aux personnes aveugles.

Animal d'assistance : Tel que reflété dans le Règlement de l'Ontario 429/07, un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée si :

- il est évident que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap; ou
- la personne fournit une lettre d'un professionnel de la santé réglementé confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Chien d'assistance : Tel que reflété dans le Règlement de l'Ontario 562 pris en vertu de la Loi sur la protection et la promotion de la santé, un chien, autre qu'un chien-guide pour personnes aveugles, est un chien d'assistance si :

- il est évident pour une personne moyenne que le chien remplit les fonctions de chien d'assistance pour une personne ayant un handicap médical; ou
- la personne qui a besoin du chien peut fournir sur demande une lettre d'un professionnel de la santé réglementé confirmant qu'elle a besoin d'un chien d'assistance.

Personne d'accompagnement : Telle que reflétée dans le Règlement de l'Ontario 429/07, une personne d'accompagnement désigne, par rapport à une personne handicapée, une autre personne qui l'accompagne afin de l'aider en matière de communication, de mobilité, de soins personnels, de besoins médicaux ou d'accès aux biens et services.

Principes généraux

Conformément aux normes intégrées de la LAPHO, cette politique traite des points suivants :

- La fourniture de biens et services aux personnes handicapées;
- L'utilisation d'appareils et d'accessoires fonctionnels;
- L'utilisation de chiens-guides, d'animaux d'assistance et de chiens d'assistance;
- Le recours à des personnes d'accompagnement;
- L'avis d'interruption de service;
- Les commentaires du public et des membres du personnel;
- La formation; et
- Les mesures d'adaptation.
- L'avis de disponibilité et le format des documents requis.

La fourniture de biens et services aux personnes handicapées

CanaDon déploie tous les efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures respectent les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances en :

- s'assurant que l'ensemble de la clientèle, y compris les personnes qui posent leur candidature et les membres du personnel, reçoivent la même valeur et la même qualité de service;
- permettant aux personnes handicapées de faire les choses à leur propre manière et à leur propre rythme lorsqu'elles accèdent aux biens et services, à condition que cela ne présente aucun risque pour la sécurité;
- utilisant des méthodes alternatives lorsque cela est possible afin d'assurer l'accès aux mêmes services, au même endroit et de manière similaire;
- prenant en compte les besoins individuels lors de la fourniture de biens et services;
- communiquant de manière à prendre en compte le handicap des membres de la clientèle, des personnes qui posent leur candidature et du personnel.

Appareils et accessoires fonctionnels

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils et accessoires fonctionnels au besoin lorsqu'elles accèdent aux biens ou services fournis par CanaDon. Dans les cas où l'appareil présente un risque pour la sécurité ou si l'accessibilité posait problème, d'autres mesures raisonnables seront prises pour assurer l'accès aux biens et services. Par exemple, en l'absence d'ascenseur lorsqu'une personne a besoin d'un appareil fonctionnel pour se déplacer, le service sera fourni dans un lieu répondant aux besoins du client.

Appareils fonctionnels fournis par CanaDon :

- Aucun n'est requis pour le moment.

Les appareils fonctionnels que CanaDon peut raisonnablement fournir seront mis à disposition sur demande afin d'aider une personne handicapée, y compris les candidates, candidats et membres du personnel.

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

Les personnes handicapées accompagnées d'un chien-guide, d'un animal d'assistance ou d'un chien d'assistance auront accès aux locaux ouverts au public, sauf interdiction par la loi. Les politiques interdisant les animaux de compagnie ne s'appliquent pas aux chiens-guides, animaux d'assistance ou chiens d'assistance. Dans le cas où un animal d'assistance ne peut être facilement identifié, CanaDon se réserve le droit de demander une documentation officielle. Cette documentation doit être fournie par un professionnel de la santé réglementé et préciser le besoin de la personne d'être accompagnée d'un animal d'assistance pour des raisons liées à son handicap. Un animal d'assistance s'identifie facilement par des repères visuels, comme le port d'un harnais ou d'un gilet, ou lorsqu'il aide la personne à effectuer certaines tâches.

Si des préoccupations de santé ou de sécurité surviennent, par exemple en cas d'allergie sévère à l'animal, CanaDon déploie tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins de chacun.

Recours à des personnes d'accompagnement

Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne d'accompagnement, CanaDon s'assurera que les deux personnes peuvent accéder ensemble aux locaux et que la personne ne se voit pas refuser l'accès à sa personne d'accompagnement. Dans les situations où des renseignements confidentiels pourraient être abordés, le consentement sera obtenu auprès de la personne avant toute discussion.

Aucun frais ne sera exigé pour les personnes d'accompagnement.

Dans certains cas, CanaDon peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne d'accompagnement pour des raisons de santé ou de sécurité visant :

- la personne handicapée elle-même; ou
- d'autres personnes présentes dans les locaux.

Avant de prendre une décision, CanaDon s'engage à :

- consulter la personne handicapée pour comprendre ses besoins;
- évaluer les raisons de santé ou de sécurité en fonction des preuves disponibles;

et

- déterminer s'il n'existe aucun autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne ou d'autres personnes présentes.

Avis d'interruption de service

Des interruptions de service peuvent survenir pour des raisons indépendantes de la volonté ou de la connaissance de CanaDon. En cas d'interruption temporaire des installations ou des services sur lesquels comptent les personnes handicapées pour accéder ou utiliser les services de CanaDon, des efforts raisonnables seront faits pour fournir un préavis. Dans certaines circonstances, comme lors d'interruptions temporaires imprévues, un préavis peut ne pas être possible.

Si un avis doit être affiché, les renseignements suivants y figureront, sous réserve de leur disponibilité :

- les biens ou services interrompus ou indisponibles;
- la raison de l'interruption;
- la durée prévue; et
- une description des services ou options de remplacement.

En cas d'interruption, l'organisation donnera avis en :

- affichant des avis dans des endroits bien visibles, notamment au point d'interruption, à l'entrée principale et à l'entrée accessible la plus proche, ou sur le site Web de CanaDon;
- contactant la clientèle ayant un rendez-vous;
- informant verbalement les personnes lors de la prise de rendez-vous; ou
- utilisant toute autre méthode raisonnable selon les circonstances.

Processus de rétroaction

CanaDon offre la possibilité de formuler des commentaires sur les services fournis aux personnes handicapées.

La clientèle et les personnes posant leur candidature seront informées des modalités de rétroaction par :

- une déclaration sur notre site Web; et

- sur demande, par téléphone, courriel ou courrier postal.

Les personnes souhaitant transmettre des commentaires sur la façon dont CanaDon fournit des biens, services ou installations aux personnes handicapées peuvent le faire par les moyens suivants :

- **Par téléphone** : 1-877-755-1595 (sans frais en Amérique du Nord)
- **Par courriel** : accessibility@canadahelps.org
- **Par courrier postal** :

À l'attention de : Chef de la direction des opérations, CanaDon
30 Adelaide St. East, 12e étage
Toronto (Ontario) M5C 3G8

Tous les commentaires, y compris les plaintes, seront traités de la manière suivante :

- Les commentaires seront d'abord examinés par l'équipe du service à la clientèle, puis transmis à accessibility@canadahelps.org.
- Si nécessaire, les commentaires ou plaintes seront transmis au chef de la direction.
- Les personnes qui transmettent une rétroaction officielle recevront un accusé de réception ainsi qu'un suivi concernant les mesures prises.

CanaDon s'assurera que le processus de rétroaction est accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en organisant la mise à disposition de formats accessibles et de supports de communication, sur demande.

Formation

Une formation sera offerte à l'ensemble des membres de l'organisation sur les exigences de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, sur le service à la clientèle accessible et sur la manière d'interagir avec les personnes présentant différents types de handicaps. Cela comprend :

- Tout le personnel et l'équipe bénévole;
- Toute personne participant à l'élaboration des politiques et procédures; et
- Toute personne fournissant des biens, services ou installations en notre nom.

Le personnel sera formé au service à la clientèle accessible dans les deux semaines suivant son embauche. Une formation révisée sera donnée en cas de modification

de la législation, des procédures ou des pratiques.

La formation portera sur les points suivants :

- Un examen de l'objet de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario;
- Un examen des exigences des Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07) et des Normes d'accessibilité intégrées (Règlement de l'Ontario 191/11);
- Les volets des normes d'accessibilité intégrées liés aux fonctions des membres du personnel;
- Des instructions sur la manière d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps;
- Des instructions sur la manière d'interagir avec les personnes handicapées qui :
 - utilisent des appareils ou accessoires fonctionnels,
 - nécessitent l'assistance d'un chien-guide, d'un chien d'assistance ou d'un autre animal d'assistance, ou
 - nécessitent l'aide d'une personne d'accompagnement (y compris la gestion des frais d'entrée);
- Des instructions sur l'utilisation des équipements ou appareils disponibles dans nos locaux ou fournis par nos soins pour aider les personnes handicapées;
- Des instructions sur les mesures à prendre si une personne handicapée éprouve des difficultés à accéder à nos services;
- Des instructions sur les mesures à prendre lorsqu'une personne handicapée a postulé un emploi et passe une entrevue avec l'organisation;
- Des instructions sur la prise de décisions concernant le développement de carrière et l'avancement professionnel d'une personne handicapée;
- Des instructions sur les plans d'adaptation pour les personnes handicapées; et
- Les politiques, procédures et pratiques de CanaDon relatives à la fourniture d'un service à la clientèle accessible.

CanaDon tiendra un registre de formation comprenant le nom des membres du personnel ainsi que les dates auxquelles la formation a été dispensée et terminée.

Mesures d'adaptation

Dès l'avis d'un handicap, CanaDon consultera la personne salariée handicapée pour déterminer les mesures d'adaptation nécessaires et élaborer un plan d'adaptation. CanaDon conservera un plan d'adaptation écrit et maintiendra un processus ainsi qu'un plan de retour au travail pour tout membre du personnel absent en raison d'un handicap.

CanaDon prendra en compte les besoins d'accessibilité dans le processus de gestion du rendement (par exemple, CanaDon s'engage à réviser les plans d'adaptation individuels dans le cadre de la gestion du rendement, à fournir des documents dans des formats accessibles et à offrir un accompagnement formel et informel tenant compte du handicap).

CanaDon tiendra également compte des besoins d'adaptation et des plans individuels lors de la prise de décisions relatives au développement de carrière et à l'avancement professionnel afin d'aider la personne handicapée à réussir dans ses nouvelles responsabilités.

Avis de disponibilité et format des documents

CanaDon avisera sa clientèle, les personnes qui posent leur candidature et son personnel que les politiques et documents relatifs à la Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle et aux Normes d'accessibilité intégrées du Règlement de l'Ontario sont disponibles sur demande dans un format tenant compte du handicap individuel.

Pour le recrutement, l'avis de disponibilité et le format des documents peuvent être communiqués verbalement ou dans l'offre d'emploi. De plus, les candidates et candidats internes et externes seront informés tout au long du processus d'entrevue que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande et que CanaDon les consultera pour leur fournir les adaptations nécessaires.

CanaDon s'assurera également que l'ensemble des membres du personnel actuels et nouvellement embauchés reçoivent une copie de cette politique et que toute modification y étant apportée soit communiquée dès que possible.

L'objectif de CanaDon est de s'assurer que toute la clientèle, les personnes qui posent leur candidature et le personnel connaissent les politiques relatives au handicap afin de les soutenir dans tous les aspects de leurs interactions avec l'organisation. La notification sera faite par la publication d'informations dans le manuel du personnel ou par tout autre moyen raisonnable.

Modifications apportées à cette politique ou à d'autres politiques

Toute politique de CanaDon qui ne respecte pas et ne promeut pas les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

Pour toute question ou préoccupation concernant cette politique ou les procédures associées, veuillez contacter : accessibility@canadahelps.org